

# Банктік экожүйені дамытудамыз

2019  
Жылдық есеп

 ForteBank



# Мазмұны

004-007 **Негізгі көрсеткіштер**

008-009 **2019 жылғы негізгі оқиғалар**

010-015 **Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі**

016-023 **Басқарма Төрағасының үндеуі**

026-037 **Банк туралы**

027 Біздің қағидаттарымыз

028-029 Стратегиялық басымдықтар

030 Бизнесінің негізгі бағыттары

031 Еншілес компаниялар

032-033 Қызметінің масштабы

034-037 Тарихы

040-065 **Менеджмент есебі**

041-047 Сыртқы ортаға шолу

041-042 Экономика

042-044 Банк секторы

045-047 Негізгі нарықтық позициялар

048-065 Бизнес сегменттері

050-054 Бөлшек сауда бизнесі

055-057 Бизнес-сегмент

058-061 Цифрлы қызметтерді дамыту

062-065 Проблемалық берешектерді өндіріп алу

068-077 **Қызметтің Қаржылық нәтижелері**

069-072 Табыстарды талдау

073-077 Балансты талдау

080-115 **Корпоративтік басқару**

081-082 Корпоративтік басқару жүйесі

082 Корпоративтік басқару кодексін сақтау

082 Басқару органдары

082 Акционерлер

082-084 Шығарылған капитал

085 Акционерлердің құқықтары

085 Акционерлердің жиналысы

086 Директорлар кеңесінің құрылымы

087 Директорлар кеңесі

088-093 Директорлар кеңесінің құрамы

094-096 Директорлар кеңесінің қызметі

097 Директорлар кеңесінің жанындағы комитеттер

098 Директорлар кеңесін қалыптастыру

099 Директорлар кеңесі жұмысын бағалау

099 Мүдделер қақтығысын басқару

100-101 Ұйымдастырушылық құрылым

102-106 Басқарма

108-109 Басқарма жанындағы комитеттер

110 Басқарма мен оның комитеттерінің жұмысы туралы ақпарат

111 Басшылыққа сыйақы беру

111 Корпоративтік этика

111 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

112 Ішкі аудит қызметі

112-114 Комплаенс-бақылау қызметі

114 Клиент тәжірибесі

114-115 Ақпараттық саясат

118-125 **Тәуекелдерді басқару**

119-120 Тәуекелдерді басқару жүйесі

120-125 Тәуекелдер факторлары

120-122 Қаржылық тәуекелдер

122-124 Операциялық тәуекелдер, ақпараттық технологиялар тәуекелдері мен ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдері

124 Несиелік тәуекелдер

125 Несиелік есептілік және несие бюроларымен өзара іс-қимыл

128-131 **Маркетинг қызметі**

134-150 **Тұрақты даму**

135-147 Персоналды басқару

136-140 Персонал құрылымы және саны

141 Персоналды жұмысқа алу саласындағы саясат

142 Мотивация жүйесі

142 Персоналды бағалау

142-143 Персоналды дамыту

144 Әлеуметтік қорғаныс

144-145 Корпоративті мәдениет

145-146 Еңбектік қорғау саласындағы саясат пен іс-шаралар

147 Даму перспективалары

148-149 Әлеуметтік саясат

149-150 Қоршаған ортаны қорғау саласындағы саясат

150 Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл

154-155 **Мекенжайлар мен реквизиттер**

156-167 **1-қосымша.**

**Шығарылған бағалы қағаздар**

168-177 **2-қосымша.**

**Қаржылық есептілік**

# Негізгі көрсеткіштер

«ForteBank» АҚ (бұдан әрі – Банк, ForteBank) – бұл халықаралық стандарттар мен корпоративтік этиканы сақтай отырып, әрбір клиентке кең ауқымды қызметтер түрі мен жоғары сенімділік деңгейін ұсынатын, жылдам дамып келе жатқан банк.

Показатель, млн. теңге	2019 ж. өзгеріс, %	2019	2018	2017
<b>Қаржылық көрсеткіштер, млн. теңге</b>				
Активтер	23%	2 069 970	1 688 723	1 444 640
Несиелік портфель	14%	785 068	689 645	671 851
Міндеттемелер	24%	1 841 018	1 488 084	1 250 439
Депозиттер және ағымдағы шоттар	24%	1 336 949	1 075 628	981 225
Шығарылған қарыздық бағалы қағаздар	-10%	229 263	253 584	125 121
Меншікті капитал	14%	228 952	200 639	194 201
Таза пайда	45%	42 233	29 108	19 751
Таза пайыздық кіріс	59%	78 294	49 394	44 439
Пайыздық емес табыс	41%	44 072	31 307	18 683
<b>Негізгі көрсеткіштер, %</b>				
ROE	4,90%	19,70%	14,70%	10,80%
ROA	0,30%	2,20%	1,90%	1,60%
NIM*	0,70%	5,30%	4,60%	4,70%
NPL**	-0,63%	6,00%	6,63%	7,24%
<b>Операциялық көрсеткіштер</b>				
Филиалдар мен бөлімшелер саны	-	100	100	99
Банкоматтар саны	9%	938	860	815
POS-терминалдар саны	29%	19 958	15 522	9 985
Белсенді клиенттер***	9%	1 169 812	1 072 614	965 063
Мобильді банкинг клиенттері, жеке тұлғалар	67%	707 880	423 555	197 926
Мобильді банкинг клиенттері, заңды тұлғалар	36%	32 902	24 184	16 150
Шығарылған несиелер карталары	35%	1 122 895	832 916	558 104
<b>Әлеуметтік көрсеткіштер</b>				
Қызметкерлер саны	4%	3 650	3 510	3 612

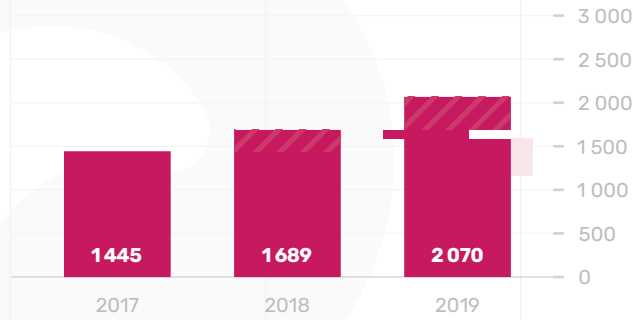
\* Жеке есептілік негізінде.

\*\* Ұлттық Банк стандарттарына сәйкес жеке есептілік негізінде.

\*\*\* Белсенді клиент болып орташа қалдығы нөлден жоғары және несиелер, депозиттер, ағымдағы шоттар бойынша қозғалысы бар банктің қазіргі клиенті табылады.



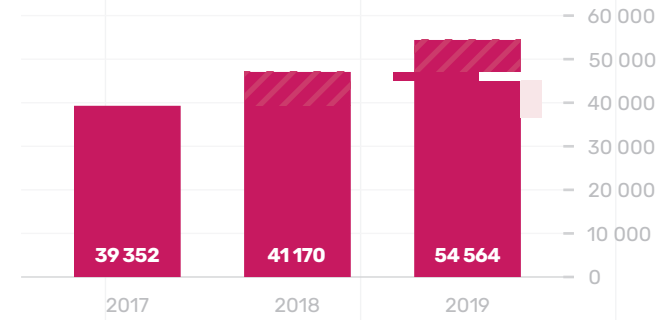
### Активтер динамикасы, млрд теңге



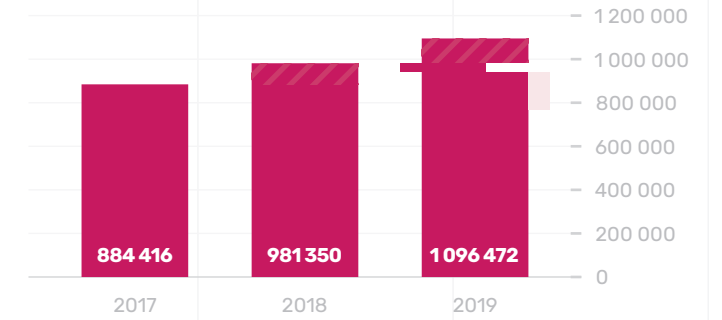
### Табыстар динамикасы, млрд теңге



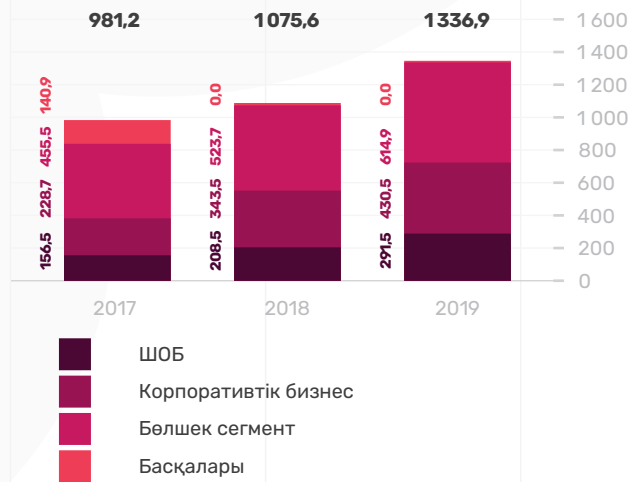
### Белсенді клиенттер саны



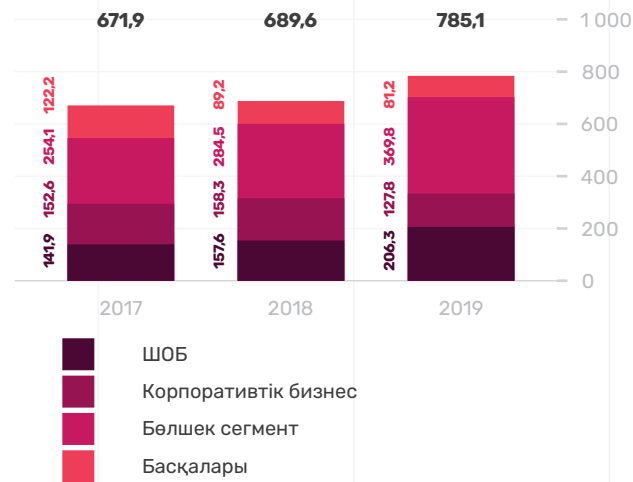
### Бөлшек сауда клиенттерінің саны



### Шоттар мен салымдар динамикасы, млрд теңге



### Несиелік портфель динамикасы, млрд теңге



# 2019 жылғы негізгі оқиғалар

## Рейтингтердің өзгерістері

### S&P

ForteBank рейтингін «B» деңгейінен «B+» деңгейіне дейін көтерді, болжам «Тұрақты» маусым, 2019 жыл

### Moody's

Банк рейтингін «B3» деңгейінен «B1» деңгейіне дейін көтерді, болжам «Тұрақты» шілде, 2019 жыл

### Fitch

болжамын «Позитивті»-ге өзгертті, рейтинг «B» деңгейінде бекітілді желтоқсан, 2019 жыл

- **2019 жылғы сәуірде** Банк банк холдингін құруға Қазақстан Ұлттық Банкінің мақұлдауын алды және «Банк Kassa Nova» АҚ мен «ONE Technologies» компаниясын сатып алуды аяқтады.
- **2019 жылғы маусымда** Мырзабеков Марлен Оразбекұлы Банктің Директорлар кеңесінің (бұдан әрі – Директорлар кеңесі) төрағасы болып сайланды.
- **2019 жылғы желтоқсанда** ForteBank 2014 жылғы 15 желтоқсанда шығарылған, өтеу мерзімі 2024 жылғы желтоқсанда болған, сомасы 236,6 млн АҚШ доллары болатын еурооблигацияларды толық мерзімінен бұрын өтеуді жүзеге асырды.
- Кәсіпкер әйелдерді қолдау мақсатында ForteBank «Бизнес – әйелдердің де ісі» акциясын іске қосты және кәсіпкер әйелдермен бірлесіп құрылған хош Forte Femme деген иісті шығарды («Мықты әйел»).

Жарнамалық науқан Канн арыстандарының финалына шықты.

- Forte Азия даму банкімен (31,3 млрд теңге сомасына) және Еуропа қайта құру және даму банкімен (60 млн АҚШ доллары) шағын және орта бизнесті несиелеу бағдарламалары бойынша келісімге қол қойды.
- Биометрия негізіндегі «Face Pay» қоғамдық көлікте жол жүру ақысын төлеудің пилоттық жүйесі (бет суреті негізінде) іске қосылды. Камера жолаушының бетін көрген кезде ақша автоматты түрде картадан алынады. Бұл Қазақстанда әзірленген IPAу және ForteBank-тың бірлескен жобасы.
- ForteBank «Барыс» хоккей клубының ресми банкі болды.
- **ForteBank «Global Finance» нұсқасы бойынша екінші жыл қатарынан Қазақстанның үздік банкі болып танылды.**

## Марапаттар





# Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі

## ҚҰРМЕТТІ АКЦИОНЕРЛЕР, КЛИЕНТТЕР ЖӘНЕ СЕРІКТЕСТЕР!

**ForteBank дамудың таңдалған стратегиялық бағыттары шеңберінде сенімді өсуді көрсетуде. Банктің активтері соңғы бес жылда екі еселеніп, 2019 жылдың қорытындысы бойынша 2,07 трлн теңгеге жетті – нәтижесінде ForteBank елдегі үшінші ірі банкке айналды.**

Банктің таза табысы 2015 жылдан бастап бес есеге дерлік ұлғайып, 2019 жылы 42,2 млрд теңгеге жетті. Егер бес жыл бұрын (2015 жылы) ROE 4,6% деңгейінде болса, 2019 жылдың қорытындысы бойынша 19,7%-ды құрады. 2019 жылы акционерлерге 21,1 млрд теңге дивиденд төленді, бұл 2018 жылға қарағанда 85%-ға артық – дивидендтердің өсуі соңғы жылдардың бәрінде де байқалады. Банк кредиторлар алдындағы өз міндеттемелерін сәтті орындауда. Мысалы, 2019 жылдың желтоқсанында 236,75 млн АҚШ доллары сомасына еурооблигацияны мерзімінен бұрын өтеу жүзеге асырылды.

Сонымен қатар, тепе-теңдік пен тұрақтылық осы динамикалық өсудің маңызды элементі болып табылады.



**МАРЛЕН МЫРЗАБЕКОВ**

Директорлар кеңесінің Төрағасы



*Біз Банктің ұзақ мерзімді, табысты дамуына бағдарлана отырып, шешім қабылдаймыз.*

2019 жылы біз нарықтағы соңғы үрдістерді, сондай-ақ тұтынушылардың қалауы мен мінез-құлқындағы өзгерістерді ескеретін Банктің даму стратегиясын аккредиттеу бойынша маңызды жұмыс жүргіздік. «ForteBank» АҚ-ның 2020–2024 жылдарға арналған жаңа даму стратегиясын Директорлар кеңесі 2019 жылғы желтоқсанда бекітті.

2017 жылы бекітілген алдыңғы Даму стратегиясы мерзімінен бұрын орындалды. Цифрлық банкті дамыту, клиенттік қызметтің сапасын арттыру, тартылған тиімді команда құру сияқты осы Стратегияның кейбір ауқымды жобалары кеңейтіліп, жаңа стратегияға ауыстырылды.

## Стратегиялық басымдықтар

**Алдағы 5 жылға арналған Банктің стратегиялық басымдықтары мен Даму бағыттары келесідей формуладағыдай Forte табысы түрінде көрсетілген:**

*Масштаб × (Сан + сана) – Heritage<sup>1</sup> = ROE<sup>2</sup>*

Ірі әмбебап банк ретінде біз үшін бизнестің ауқымын кеңейту, жаңа цифрлық технологияларды барынша пайдалану және біздің қызметіміздің, командамыздың, несие портфеліміздің сапасын тұрақты арттыру және банк мұраға қалдырған проблемалық активтерден құтылу біз үшін басты мақсат болып табылады.

## Бизнес ауқымын кеңейту

**Банк бизнестің барлық негізгі бағыттары бойынша көшбасшылық позицияны ала отырып, нарықтың барлық субъектілеріне қызмет көрсету бағытын жалғастырады.**

*Әмбебаптылық – біздің жетістігіміздің негізі.*

Бизнестің жаңа желілерін дамытуға келетін болсақ – сатудың әріптестік арналарын дамыту, жаңа нарықтарға шығу және өз желісін кеңейтпей жаңа клиенттерді жаулап алу бойынша бірқатар жобалар іске асырылуда. Шағын және орта бизнес секторында банк қызметтерімен неғұрлым тез өсіп келе жатқан және жеткіліксіз қамтылған сегмент-

<sup>1</sup> Heritage (ағылш. мұра) – 2015 жылы үш банкті біріктіру процесі кезінде ForteBank-ке мұраға қалған проблемалық активтер («Альянс Банк» АҚ, «Темірбанк» АҚ және «ForteBank» АҚ).

<sup>2</sup> ROE коэффициенті (ағылш. Return on Equity) – меншікті капиталдың рентабельділігі.

тердің бірі ретінде микробизнес сегментін дамыту бойынша жұмыс жүргізілуде. Шағын және орта бизнестің ауқымын кеңейту үшін онлайн-сауда мен қолма-қол ақшасыз ақша айналымының өсуін пайдалануға мүмкіндік беретін эквайринг-желіні дамыту бойынша жобалар іске асырылуда.

## Цифрландыру

**Цифрлық технологияларды дамыту кез келген банк үшін, оның ішінде Forte үшін де басымдыққа ие. Банк саласындағы технологиялардың қарқынды дамуының негізгі алғышарттары ретінде қызметтерді тұтынушылардың жаңа буыны – миллениалдар мен Z ұрпағының пайда болуын; дәстүрлі банк өнімдерімен нарыққа шыға бастаған финтех-компаниялармен және технологиялық алыптармен бәсекелестікті, сондай-ақ реттеушілердің талаптарын қатаңдатуын атайды.**

Біз күш-жігерімізді банк жүйелері жұмысының тұрақтылығы мен үздіксіздігін қамтамасыз ету үшін банктің IT-архитектурасын жаңартуға; қызмет тиімділігін арттыру үшін бизнес-процестерді автоматтандыру және оңтайландыруға; деректердің үлкен ауқымын жинау, сақтау, талдау, өңдеу және монетизациялау мүмкіндігін қамтамасыз ету үшін деректер қоймасын құруға шоғырландыруға ниеттіміз. Осы шешімдерді енгізу біздің қызметіміздің тиімділігін айтарлықтай арттыруға және клиенттерге қызметтердің жаңа сапасын ұсынуға мүмкіндік береді.

## Сапаны дамыту

**Көрсетілетін қызметтердің сапасын үнемі арттыру Банктің маңызды басымдықтарының бірі болып келді. 2019 жылы Банкте клиенттік тәжірибені басқару бойынша мамандандырылған команда құрылды, оның негізгі мақсаты сервистік мәдениетті жақсарту болып табылады.**

*Сервисті барынша жайлы ету үшін біз Банктің негізгі өнімдері мен қызметтері бойынша клиенттік жолға талдау жүргіземіз.*

Осы бөлімшенің көптеген қызмет бағыттары мен міндеттерінің ішінде NPS индикаторын үнемі өлшеу (ұсынуға дайындық индексі), клиенттердің кері байланысын жинау және талдау, клиенттік процестерді оңтайландыру бойынша ұсыныстар әзірлеу және клиенттік тәжірибені жақсарту бойынша жобаларды жүзеге асыруды атап өтуге болады.

## Heritage

Проблемалық қарыздар портфелін қысқарту бойынша 2019 жылға арналған жоспарларға қайта қаржыландырудың мемлекеттік бағдарламасына қатысу есебінен толық қол жеткізілді. 2020 жылғы 1 қаңтарда NPL көрсеткіші 6,0% деңгейіне дей-



ін төмендеді, ал 2014 жылдың басында «Альянс Банк» АҚ бойынша NPL жалпы деңгейі 49,78%-ды құрады.

Әрине, теңге бағамының АҚШ долларына қатысты ауытқуы, COVID-19 жаһандық пандемиясы жағдайында елдегі күрделі экономикалық жағдай халық пен кәсіпорындардың өз несиелеріне қызмет көрсету қабілетіне өз әсерін тигізеді. Сондықтан Heritage бағыты бойынша жұмыс оны толық өтеу бойынша жаңартылған, неғұрлым амбициялы жоспарлары бар жаңа стратегияға енгізілді.

### Болашақ перспективалар

**Forte технологиялық компанияға айналып, жаңа формация командасын құра отырып, Қазақстанда ең қажетті қызметтер экожүйесін құруға ниетті.**

*Біз бірінші дәрежелі қызметтердің кең спектріне қол жеткізе отырып, клиенттердің үміттерінен асып түсуге тырысамыз.*

Біз тиімділікті бағалаймыз және процестерімізде үнемі жетілдіруге тырысамыз. Біз клиенттердің, әріптестердің, серіктестердің, реттеушілердің, инвесторлар мен акционерлердің сенімін бағалаймыз және болашақта уәделеріміздің орындалуын қамтамасыз ету үшін бүгін саналы шешімдер қабылдаймыз. Бұл ForteBank стратегиясы сүйенетін құндылықтар.

Стратегияны іске асыру нәтижелері біздің операциялық және қаржылық нәтижелерімізді жақсартуда көбірек көрініс табатын болады. Орта мерзімді перспективада несие портфелінің өсуі, пайданың өсуі және шығыстардың қысқаруы, нарықтың қамтылуын кеңейту және жаңа клиенттерді тарту сияқты бизнес-міндеттерден басқа, біздің алдымызда экожүйені құру шеңберінде жаңа жобаларды енгізу және қазіргі бар жобаларды дамыту, біздің жаңа мобильді қосымшамызды танымал ету, ішкі және клиенттік бизнес-процестерді автоматтандыруды аяқтау, клиенттік тәжірибені жақсарту бойынша міндеттер, атап айтқанда, NPS көрсеткішінің өсуі, несие портфелінің жоғары сапасын сақтау, біздің қызметкерлердің жаңа дағдыларын оның ішінде сандық біліктіліктерін дамыту және де таяудағы 2-3 жылда менеджмент көңіл бөлетін бірқатар басқа да міндеттер тұр.





# Басқарма Төрағасының үндеуі

## ҚҰРМЕТТІ АКЦИОНЕРЛЕР, КЛИЕНТТЕР ЖӘНЕ СЕРІКТЕСТЕР!

2019 жылы Қазақстан экономикасында және банк саласында бизнесті дамыту үшін қолайлы жағдай қалыптасты және өзінің бәсекелестік артықшылықтарын пайдалана отырып, Банк нарықтық позицияларды белсенді өсіруді жалғастырды. 2019 жылдың қорытындысы бойынша ForteBank активтер бойынша Қазақстанның ірі банктерінің үштігіне кірді.

*Forte біртіндеп технологиялық компанияға айналуда және жаңа формация командасын жасауда. Біздің ұзақ мерзімді мақсатымыз – тек қаржылық сервистермен шектелмейтін Қазақстанда көрсетілетін қызметтердің сұранысқа ие экожүйесін құру.*

Бүгін біз белсенді даму сатысында тұрмыз, бұл ретте клиент барлық өзгерістердің орталығында тұр. Барлық инновациялар клиенттің өзіне қажет нәрсені тез және ыңғайлы түрде алуына бағытталған. Осы ұстанымның және тиімді басқарудың арқасында Банк бизнес ауқымының тұрақты өсуін және өз акционерлері үшін қайтарымдылықты қамтамасыз ете алады.



**ГУРАМ АНДРОНИКАШВИЛИ**

Басқарма  
Төрағасы

## Бизнес масштабының өсуі

**ForteBank – бұл бизнестің барлық сегменттерінде қызмет ұсынатын әмбебап банк. Біздің басымдық беріп отырғанымыз – барлық бағыттар бойынша теңдей даму, бұл бизнестің өсуін тұрақты етеді.**

2019 жылы бөлшек сегмент белсенді өсуді жалғастыруда, бұл клиенттер үшін банктің кең өнім желісінің тартымдылығын көрсетеді. Банктің бөлшек сауда клиенттерінің саны 12% – ға өсіп, 1,1 млн адамға жетті. Бөлшек сегменттегі кредиттік нетто-портфель 2019 жылы 30%-ға өсіп, 370 млрд теңгеге дейін жетті, бұл бірінші кезекте тұтынушылық қарыздар портфелінің белсенді өсуімен байланысты. Банк өзінің сенімді беделінің арқасында Банк 2019 жылдың соңындағы жағдай бойынша Қазақстандағы жеке тұлғалардың депозиттері көлемі бойынша нарықта 5-ші орынды иеленді. Депозиттік база 14%-ға өсіп, жыл соңында 579 млрд теңгені құрады. Несиелеудің оң динамикасы және клиенттердің кредиттік емес сервистерге, атап айтқанда, карточкалық өнімдерге қызығушылығы 2019 жылдың қорытындысы бойынша бөлшек сегментінде пайданың 4 еседен астам, 26,5 млрд теңгеге дейін өсуіне әкелді.

Өткен жыл бизнес-сегменттегі қызмет ауқымының өсуімен де сипатталды. 2019 жылы белсенді клиенттер-заңды тұлғалар саны 16%-ға өсіп, 54,6 мыңды құрады. Ең әсерлі өсім шағын және орта бизнес сегментін көрсетті. ШОБ қарыздарының көлемі 2019 жылы 30%-ға, 206,3 млрд теңгеге дейін

ін өсті, бұл бүкіл бизнес-сегмент бойынша пайыздық табыстың 45,5%-ға, 22,1 млрд теңгеге дейін өсуін қамтамасыз етті. Банктің ыңғайлы сервистерін және қызмет көрсету сапасын дамыту 2019 жылы корпоративтік және ШОБ-сегменттерден пайыздық емес кірістердің 51%-ға өсуіне ықпал етті. Заңды тұлғалардың салымдары мен шоттарының айтарлықтай өсуі байқалды – 30%, 2019 жылдың қорытындысы бойынша көлемі 733 млрд теңгені құрады.

2019 жылы Банктің ірі акционерінің активтерін шоғырландыру жөніндегі стратегия шеңберінде Kassa Nova банкін сатып алу жүзеге асырылды.

## Күшті қаржылық жағдай

**Бизнес ауқымының кеңеюі қаржылық көрсеткіштердің өсуімен қатар жүреді.**

*Forte одан әрі даму үшін берік негіз жасайтын тұрақты қаржылық жағдайды сақтауын жалғастыруда.*

Банк активтері 2019 жылы 23%-ға өсіп, 2,07 трлн теңгеге дейін жетті, бұл жалпы банк саласына қарағанда төрт есе жоғары. Бірінші кезекте өсім банктің несие портфелінің 14%, яғни 785 млрд теңгеден астамға дейін өсуімен байланысты. Кредиттік портфельдің сапасы да жақсаруда, бұл проблемалық қарыздардың тарихи портфелімен тиімді

жұмысты және банктегі несиелеудің консервативті саясатын көрсетеді. Ұлттық Банктің деректері бойынша мерзімі өткен несиелердің үлесі жыл басындағы 6,6%-дан 2019 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша 6,0%-ға дейін төмендеді.

Банктің міндеттемелері 2019 жылдың соңында 1,8 трлн теңгені құрап, 2019 жылы 24%-ға артты. Міндеттемелердің өсуі клиенттердің ағымдағы шоттары мен салымдарының 24%-ға, 1,3 трлн теңгеге дейін ұлғаюына байланысты.

Сонымен қатар, банктің борыштық міндеттемелерінің көлемі 2019 жылы 8%-ға, 255 млрд теңгеге дейін қысқарды.

*2019 жылғы желтоқсанда Банк 2014 жылы шығарылған, өтеу мерзімі 2024 жыл болатын, еурооблигацияларды мерзімінен бұрын өтеуді жүзеге асырды.*

Еуробондтарды мерзімінен бұрын өтеу капиталдың жеткіліктілігі мен Forte өтімділігінің жоғары деңгейіне байланысты өз қаражаты есебінен орындалды.

Меншікті капитал 15%-ға өсіп, 2019 жылдың соңында 229 млрд теңгені құрады. Банктің өтімділік деңгейі 30% нормативтік ең төменгі деңгейге қарағанда, К4 ағымдағы өтімділік коэффициенті 165%-ға тең нарықтағы ең жоғары деңгейдің бірі болып қала береді.

2019 жылы ҚР Ұлттық Банкі 14 ірі қазақстандық банк активтерінің (AQR) сапасына тексеру жүргізді. AQR-ді тексеру банкте қолданылатын кепілдіктерді резервтеу және бағалау модельдері үшін қосымша стресс-тест болды және олардың консерватизмінің жеткілікті деңгейін растады. 2019 жылғы 1 сәуірдегі жағдай бойынша бағалау кезінде анықталған ҚЕХС сәйкес провизияларды есептеу бойынша елеусіз айырмашылықтар Банктің меншікті капиталының 1,2%-дан азын құрады және тексеру барысында ескерілді.

*Өткен жылы алдымен S&P халықаралық агенттігі Банк рейтингін «B» деңгейінен «B+» деңгейіне дейін, ал кейінірек Moody's «B3»-тен «B1»-ге дейін көтеруі және «Fitch» үшінші халықаралық беделді агенттігі болжамын «тұрақтыдан» «позитивтіге» қайта қарауы біз үшін маңызды оқиға және бүкіл команда жұмысының жоғары бағасы болып табылады.*

## Тұрақты табыстылық

**ForteBank кірістің сенімді өсуін көрсетіп келеді, бұл таңдалған даму стратегиясының тиімділігін көрсетеді. Сонымен қатар, көрсеткіштердің әсерлі өсуі теңдестірілген бизнес-модельге және бизнестің ауқымын кеңейтуге негізделген, бұл осы өсудің тұрақтылығын қамтамасыз етеді. Банктің кірісі көбіне бизнеске бағытталған және бір реттік түсімдерге тәуелділігі төмен.**

2019 жылдың қорытындысы бойынша операциялық кіріс 44%-ға, 108 млрд теңгеге дейін өсті. 2018 жылы өсім де айтарлықтай болды – 31%. Мұндай өсу кредиттік портфелінің өсуімен де, кредиттік емес өнімдер мен қызметтердің дамуымен де байланысты.

Есепті кезеңде Банктің таза пайдасы 42,2 млрд теңгені құрап, 2018 жылмен салыстырғанда 45%-ға өсті. Табыстылықтың жоғары көрсеткіштері сақталуда. ROA 2019 жылы 2,2%-ды құрады, ал 2018 жылдың соңында бұл көрсеткіш 1,9%-ды құраған болатын. Меншікті капиталдың рентабельділігі (ROE) 2018 жылдың соңындағы 14,7 %-дан 2019 жылдың соңында 19,7 %-ға дейін өсті.

## Жаңа экожүйені қалыптастыру

**Digital-бағыттағы даму бүгінгі таңда біздің басты қызметіміздің бірі болып табылады.**

*Біз клиенттің банк бөлімшесіне бармай-ақ онлайн қызметтердің максималды көлемін алу мүмкіндігіне ие болғанын қалаймыз.*

Ол үшін бір жағынан біз клиент талап ететін өнімдерді әзірлеу және жақсарту бойынша жұмыс істейміз, екінші жағынан – Банктің ішкі IT-инфрақұрылымын едәуір күшейту жүргізілуде.

Мысалы, өткен жылы біздің клиенттеріміз Банк сайтының және заңды тұлғаларға арналған мобильді қосымшаның жаңартылуына куә болды. 2020 жылға мобильді банкингтің жаңа шығарылымы жоспарланған, ол пайдаланушыларды бірыңғай интерфейс арқылы бір жеке платформада әртүрлі мүмкіндіктерді пайдалану ыңғайлылығымен қуантады.

Forte экожүйесінде бөлшек және бизнес клиенттер үшін мүмкіндіктер ауқымы тез кеңеюде. 2019 жылы тез танымал болып келе жатқан маркетплейс ForteMarket бірқатар технологиялық жаңартуларға ие болды. Сауда нүктесін автомат-

тандыруға арналған кешенді шешім Forte Kassa қосымшасы жұмыс режимінде іске қосылды, ол шағын және орта кәсіпкерлердің саудасын жаңа деңгейге көтеруге көмектеседі.

*Клиенттер үшін жаңа өнімдердің дамуы Банк ішіндегі инновациялық өзгерістермен қатар жүреді.*

2019 жылы ішкі бизнес-процестерді автоматтандыру басталды. Микросервистік архитектураны құру бойынша жұмыс жүргізілуде, бұл Банкке жүйені өзгерістерге тез бейімдеуге және оны барынша тұрақты етуге мүмкіндік береді. Банк өз клиентін жақсы түсіну және оның қалауын болжау үшін технологияға белсенді инвестиция салады. Қауіпсіздікті сақтауға көп көңіл бөлінеді.

Өткен жылы біз бизнес үшін инновациялық және озық технологиялық құралдар жасайтын ONE Technologies IT-компаниясын сатып алуды аяқтадық. Компанияның Холдингке кіруі бізге цифрлық өнімдер мен бизнес-процестерді дамытуға көмектеседі.

## Тұрақты даму

**2020 жылы Қазақстан экономикасындағы жағдай күрделене түсуде.**

ForteBank үшін жылдам дамып келе жатқан қаржы институтының бұрынғы ішкі сын-қатерлері әлсіз экономиканың сыртқы сын-қатерлерімен толықты. Алайда, бизнесті жүргізудің консервативті тәсілдерінің арқасында біз осы қиын жағдайға күшті қаржылық позициялармен келдік. Өтімділіктің жоғары деңгейі және сенімді қаржылық жағдай, тәуекелдерді сапалы басқару, IT-ге инвестициялар салу және операциялық тиімділікті арттыру – мұның бәрі Forte үшін дамуды жалғастыру үшін берік негіз жасайды. Бүгінгі таңда назар аударатын ең басты нәрсе – клиенттеріміздің қаржылық жағдайының нашарлауы. Біз оларға қолдау көрсету мен олармен бірге жаһандық белгісіздік жағдайын еңсеру мүмкіндіктерін іздейміз.

ForteBank консервативті банк болып табылады. Негізгі шешімдерді қабылдау кезінде біз мүдделі тараптардың, соның ішінде акционерлердің, депозиторлардың, клиенттердің, қызметкерлердің, инвесторлардың, серіктестердің, қауымдастықтардың мүдделерін ескереміз. Біз барлық стейкхолдерлердің мүддесі үшін ұзақ мерзімді тұрақты дамуға ұмтыламыз және олардың сенімі – біздің басты басымдығымыз және басты құндылығымыз.



## НЕГІЗГІ САҢДАР

# № 3

қазақстандық банктер арасында актив көлемі бойынша

# 165%

ағымдағы өтімділік коэффициенті, (K4) 30%-дан кем емес нормативті деңгей жағдайында

# 1,1

млн бөлшек сауда клиенттері 2018 жылға қарағанда 12%-ға өсім

# 45%

2019 жылғы таза табыс өсімі жылдың соңында 42,2 млрд теңгені құрады

# 24%

2019 жылғы клиенттердің ағымдағы шоттары мен жарналарының өсімі 1 337 млрд. теңгеге дейін

# 30%

ШОБ қарыздарының өсімі 206,3 млрд. теңгеге дейін

# 54,6

мың белсенді корпоративті клиент 2018 жылға қарағанда 16%-ға өсім

# 370

млрд. теңге – бөлшек сауда сегментіндегі қарыз портфелі 30%-ға өсім

# 785

2019 жылдың соңына қарыз портфелі 14%-ға өсім



# Сервистердің экожүйесін дамыту

**ForteBank-тің стратегиялық басымдығы** клиенттерге олардың күнделікті қажеттіліктерін қамтитын қаржылық, сондай-ақ қаржылық емес сервистердің кең тізбесін ұсынатын Қазақстан үшін бірегей цифрлық платформа құру болып табылады.



# Банк туралы

«ForteBank» АҚ – Қазақстанның ірі банктерінің бірі, жоғары бәсекелестік жағдайында банк секторын дамыту саласындағы халықаралық атқарымдарды да, тәжірибелі менеджментті де біріктіретін қазіргі заманғы форматтағы қаржы институты.

## МИССИЯСЫ

**FORTE** – сіздің күнделікті қаржылық өміріңіздегі сенімді серігіңіз.

## МАҚСАТЫ

Технологиялық компанияға айналып, жаңа формация командасын құра отырып, Қазақстанда ең қажетті қызмет экожүйесіне айналу.

## БІЗДІҢ ҚАҒИДАТТАРЫМЫЗ

### Сенім:

Біз клиенттердің, әріптестердің, серіктестердің, реттеушілердің, инвесторлар мен акционерлердің сенімін бағалаймыз.

### Тұрақты даму:

Біз болашақта уәделеріміздің орындалуын қамтамасыз ету үшін бүгін салмақты шешімдер қабылдаймыз.

### Бірлік:

Біз өзара жеңіс қағидатын басшылыққа ала отырып, ынтымақтастық пен командалық жұмысты дамытамыз.

### Сапа:

Біз жоғары сапалы және ыңғайлы қызметтерді ұсына отырып, клиенттердің үміттерінен асып түсуге тырысамыз.

### Тиімділік:

Біз тиімділікті бағалаймыз және процестерімізде үнемі жақсартуға тырысамыз.

## СТРАТЕГИЯЛЫҚ БАСЫМДЫҚТАР

**ForteBank бизнестің барлық бағыттары бойынша жетекші орынға ие бола отырып, нарықтың әртүрлі субъектілеріне қызмет көрсету бағытын жалғастыруда. Біздің digital-инновациялармен және қызмет көрсету сапасымен күшейтілген даму формуламыз бизнес ауқымын кеңейтуде.**

## Қызметтің стратегиялық бағыттары

### Масштабты ұлғайту

**Банк бөлшек сегментті, шағын және орта бизнесті, корпоративтік сегментті қоса алғанда, клиенттердің барлық санаттары үшін банк өнімдерін дамытуды жалғастыруда және нарықтық позицияларды күшейтетін болады.**

Бұл ретте Forte клиенттерге олардың күнделікті міндеттерін шешудің түрлі мүмкіндіктерін ұсынатын қаржылық және қаржылық емес сервистердің кең экожүйесін құруға бағытталған. Қазірдің өзінде біз ForteMarket маркетингтік, ForteTravel туристік сервисі, ForteX валюталық сауда алаңы, ForteKassa сауда нүктелеріне арналған сервис, ForteClub адалдық бағдарламасы сияқты өнімдерді

ұсынамыз. Алда жаңа қызықты шешімдерді іске қосу жоспарлануда.

Бірінші кезекте цифрлық сервистер мен онлайн-қызмет көрсету бағытында даму жүріп жатыр. Біздің мақсатымыз – клиент үшін жеке қызметтердің кең жиынтығымен барынша ыңғайлы платформа құру.

### Цифрландыру

Сапалы сандық қызметтерді ұсыну Банктің ішіндегі терең инновациялық өзгерістермен бірге жүреді. Forte тұрақтылық пен үздіксіздікті, икемділік пен жылдам даму мен өзгерістер енгізу мүмкіндігін, өнімді нарыққа шығару уақытын қысқартуды қамтамасыз ететін, клиенттер мен жұмысшылардың уақытын үнемдеуді қамтамасыз ететін және соңында клиенттердің қанағаттану деңгейіне оң әсер ететін икемді және ақауларға төзімді IT инфрақұрылымын құру бойынша жұмыс істейді.

*Forte бірыңғай клиенттік тарихты құруға және клиенттік аналитиканың сапасын жақсартуға мүмкіндік беретін деректерді жинау мен өңдеуді дамыту бойынша жұмыс істейді.*

Бұл процестің міндеті – таза және дәйекті мәліметтер негізінде теңгерімді шешімдер қабылдауды қамтамасыз ету.

### Сапасы

**Біз сервистің эволюциясы бойынша ауқымды жобаны жасап жатырмыз. Стратегияда көрсетілетін қызметтердің сапасы мен жылдамдығын, Forte клиенттері үшін сервистің жайлылығын, қауіпсіздігі мен сенімділігін арттыру мәселелеріне ерекше назар аударылады.**

Бұл сонымен қатар персоналды басқару саясатын дамытуды қамтиды.

*Біз адам әлеуетін ашатын, кәсіпқойларды шабыттандыратын және клиент үшін құндылық құру үшін командаларда тиімді өзара әрекеттесетін болашақ ұйымды құрудамыз.*

Клиенттің нені өзгерту керектігін түсіну үшін ұсынылған өнімдер мен қызметтер туралы не ойлайтынын білу маңызды. Алынған кері байланысқа байланысты процестер мен шешімдерге өзгерістер енгізіледі. Ұсынылған қызметтерді енгізу кезінде Forte негізінен біздің клиенттеріміздің мүдделерінен басталады және ұсыныстарды дербестендіру бойынша жұмысты жалғастырады.

### Heritage

«АльянсБанк» АҚ және «Темірбанк» АҚ-дан мұраға қалған тарихи проблемалық несие портфелін қысқарту жөніндегі жұмыс жалғастырылады. Біздің міндеттеріміз: Heritage портфелін қысқарту, бейінді емес активтерді сату, қайта құрылымдауға байланысты міндеттемелерді жабу.

Жұмыс істемейтін қарыздардың деңгейін жоспарлы төмендету жолымен несие қоржынының сапасын жақсарту жөніндегі іс-шараларды іске асыру жүргізілетін болады.

## БИЗНЕСТІҢ НЕГІЗГІ БАҒЫТТАРЫ

<b>ForteBank</b> бөлшек сауда тұтынушыларының сегменттері үшін	<b>Масс-маркет</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Қарапайым өнімдер және жылдам қызмет көрсету</li> <li>Желі ірі елді мекендерде шоғырланған</li> <li>Автоматтандыру мен стандарттаудың жоғары деңгейі</li> <li>Сын-қатерлерді автоматтандырылған басқару (скоринг)</li> </ul>	<b>Бөлшек сауда өнімдері</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>интернет және мобильді банкинг</li> <li>Несиелер (қамтамасыз етілген/қамтамасыз етілмеген)</li> <li>Карточкалық өнімдер</li> <li>Жалақы жобалары</li> <li>Депозиттер (мерзімі/түрі)</li> <li>Ақша аударымдары</li> <li>Банкоматтар және POS-терминалдар</li> </ul>
	<b>Сыйақылық бағыт</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Жеке кеңесші</li> <li>Жеке/жұмсақ шарттар</li> <li>Жеке банктік серіктестік</li> </ul>	
<b>ForteBusiness</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Стандартталған қарапайым өнімдер</li> <li>Мемлекеттік бағдарламалар</li> </ul>	<b>Корпоративті өнімдер</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Инвестицияларға несиелер/айналымдық қаржыландыру</li> <li>Овердрафттар</li> <li>Депозиттер</li> <li>Құжаттамалық операциялар</li> <li>Мемлекеттік бағдарламалар / Экспорттық қаржыландыру</li> <li>Вексельдер / Факторинг</li> <li>Қазынашылық операциялар</li> </ul>	
<b>ForteCorporate</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Сервистің жоғары деңгейі</li> <li>Капиталды аз қажет ететін және циклдік емес салаларға назар аудару</li> <li>Cash management-ке фокус</li> <li>Әртүрлі бөлшек сауда кросс-сатылымдары үшін жалақы жобалары бар клиенттерге бағдарлау</li> </ul>		
<b>ForteBank Heritage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Тарихи проблемалық несие портфелін қалпына келтіру / Өндіріп алу</li> </ul>		

## ЕНШІЛЕС КОМПАНИЯЛАР

**2019 жылғы сәуірде Банк Қазақстан Ұлттық Банкінің банк холдингін құруға мақұлдауын алды, бұл еншілес компаниялардың шоғырлануын аяқтауға мүмкіндік берді.**

### «Банк Kassa Nova» АҚ 100% -

Қазақстан банктері арасында активтер мөлшері бойынша 21-ші орындағы қазақстандық банк. Жай акциялардың 100%-ы 2019 жылғы сәуірде сатып алынды.

### «ForteLeasing» АҚ 100% -

Қазақстанның барлық өңірлерінде өз қызметін жүзеге асыратын серпінді дамып келе жатқан лизингтік компания. Банктің қатысу үлесі 2019 жылғы маусымда 100%-ға дейін жеткізілді.

### «ONE Technologies» ЖШС 100% -

бизнес үшін инновациялық және озық технологиялық құралдар жасайтын IT-компания. 100% үлесі 2019 жылдың сәуірінде сатып алынды.

### «ОУСА-Альянс» ЖШС 100%

### және «OUSA-F» ЖШС 100% -

компаниялар күмәнді және үмітсіз активтерді басқарумен айналысады.

Бұдан басқа, ForteBank Қазақстан қаржыгерлері қауымдастығындағы үлестің 16,67%-ын, «Бірінші несие бюросы» ЖШС-дегі үлестің 18,4%-ын иеленеді, «Қазақстан қор биржасы» АҚ мен «Бағалы қағаздардың орталық депозитарийі» АҚ миноритарлық акционері болып табылады.

### 2019 жылғы 31-желтоқсандағы еншілес компаниялардың негізгі көрсеткіштері, млрд. теңге

	Активтер	Капитал	Таза пайда
«Банк Kassa Nova» АҚ	116,7	16,2	2
«ONE Technologies» ЖШС	3,9	3,6	0,025
«ForteLeasing» АҚ	4,6	3,5	0,6





## ҚЫЗМЕТІНІҢ МАСШТАБЫ

- 100 • Филиалдар мен бөлімшелер
- 938 • Банкоматтар

# 100

35 қала мен ауылдардағы 100 заманауи бөлімше

# 3 650

қызметкер

# 938

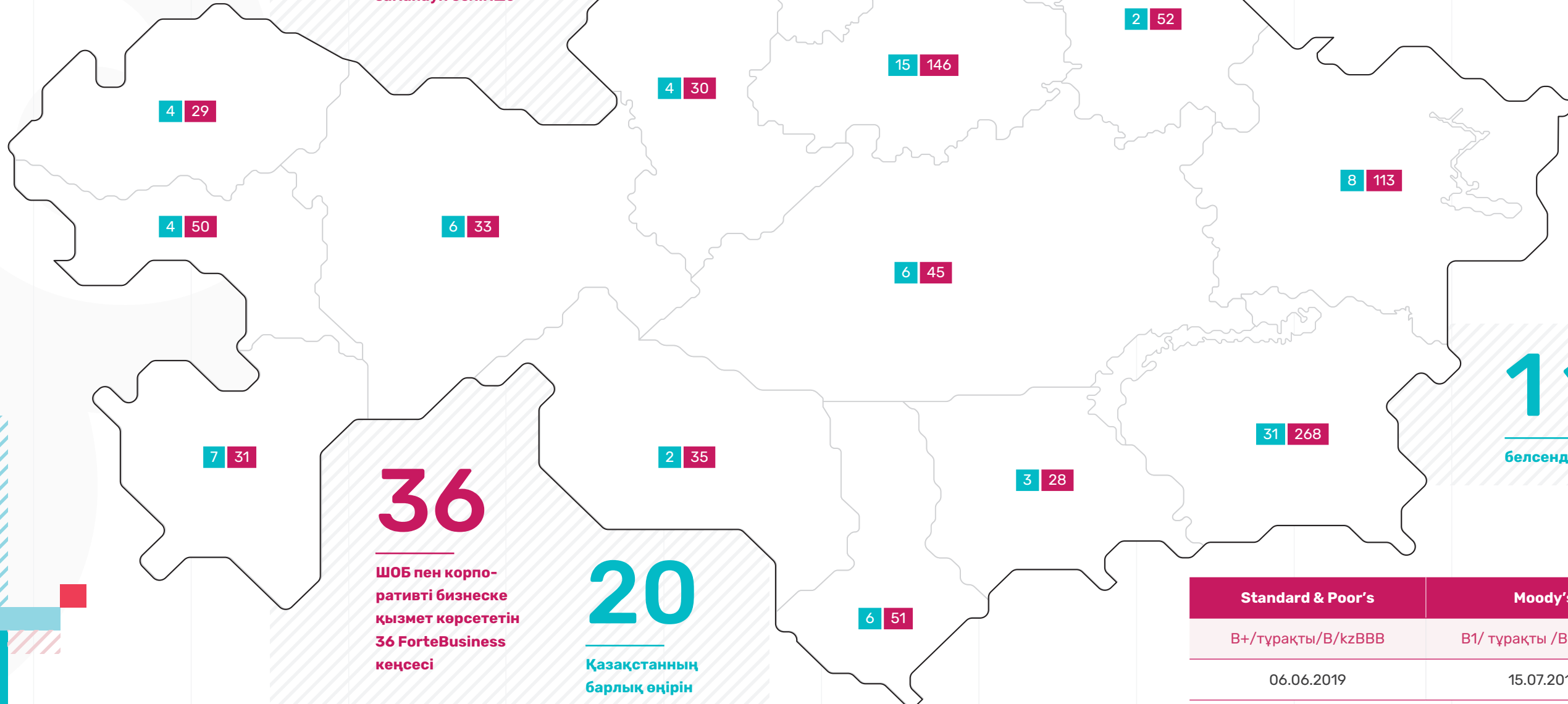
банкомат, ForteBank карталары барлық қазақстандық банкоматтардан комиссиясыз ақша алуға мүмкіндік береді

# 1 169 812

белсенді клиент

1 қаңтар 2020 жылғы жағдай бойынша рейтингтер

Standard & Poor's	Moody's	Fitch Ratings
B+/тұрақты/B/kzBBB	B1/ тұрақты /B2(cr)/NP	B/позитивті/B/BB+(kaz)
06.06.2019	15.07.2019	03.12.2019



# 36

ШОБ пен корпоративті бизнеске қызмет көрсететін 36 ForteBusiness кеңесі

# 20

Қазақстанның барлық өңірін қамтитын 20 филиал



## ТАРИХЫ

### 2015 жыл

- **2015 жылғы 1 қаңтарда** «Альянс Банк» АҚ (қазіргі уақытта – «ForteBank» АҚ), «ABC Bank» АҚ (бұрын – «ForteBank» АҚ) және «Темірбанк» АҚ қайта құрылу аясында беру актілеріне қол қойылды, оған сәйкес Банкке барлық мүлік, сондай-ақ «ABC Bank» АҚ және «Темірбанк» АҚ барлық құқықтары мен міндеттері берілді, соның нәтижесінде әрбір үш банктің күшті жақтарын қамтыған жаңа заманауи банк пайда болды.
- **2015 жылғы 10 ақпанда** «Альянс Банк» АҚ «ForteBank» АҚ болып өзгертілді.
- **2015 жылғы мамыр** – жаңа буынның бірегей карточкалық өнімі – ForteCard карточкасы шығарыла бастады.

### 2016 жыл

- Осы саладағы жетекші әлемдік компаниялардың бірі – Monitise PLC қатысуымен әзірленген жаңа буын интернет-банкінгін іске қосу.
- Тұжырымдамасын итальяндық DINN компаниясы жасаған жаңа форматтағы бірінші бөлімшенің ашылуы.
- **2016 жылғы желтоқсанда** «ForteBank» АҚ, «Темірбанк» АҚ және «ABC Bank» АҚ-ға қосылу

жолымен қайта ұйымдастыру рәсімі аяқталды. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің 2016 жылғы 5 желтоқсандағы № 507 және № 508 бұйрықтарына сәйкес «ABC Bank» АҚ және «Темірбанк» АҚ қызметін тоқтату.

- **2016 жылғы қыркүйек** – Moody's рейтингтік агенттігі банктің жергілікті және шетел валютасындағы ұзақ мерзімді депозиттік рейтингтерін тұрақты болжаммен «B3»-ке дейін көтереді.
- **2016 жылғы қазан** – ForteBank «Құланшы» заманауи өнер орталығымен бірлесіп, Банктің бас офисінің ғимаратында ForteBank Kulanshi Art Space жаңа галереясы ашылды.
- **2016 жылғы қараша** – Еуропалық қайта құру және даму банкімен микро, шағын және орта бизнес жобаларын несиелендіруге және ЕҚДБ «Бизнестегі әйелдер» бағдарламасы бойынша әйелдер кәсіпкерлігін қаржыландыруға теңгелік баламада 60 млн АҚШ доллары көлемінде ForteBank қарыз беру туралы келісімге қол қойылды.

### 2017 жыл

- Кеңейтілген функционалдығы бар ForteBank мобильді банкінгін жаңа шығарылымын шығару.
- Мәскеудегі банктің еншілес ұйымы – «Альянс Финанс» ЖШҚ-ны ерікті түрде тарату.

- Орал және Өскемен қалаларында жоғары технологиялық филиалдардың жаңа форматтарын таныстыру.
- **2017 жылғы мамыр** – ForteBank өзінің қарапайым акциялары бойынша дивидендтер төледі. Есептелген дивидендтердің жалпы сомасы 4,6 млрд теңгені құрады.
- **2017 жылғы қыркүйек** – ForteBank мобильді қосымшасы «жыл серпілісі» деп танылды.
- **2017 жылғы қыркүйек** – ForteBank Kazakhstan Growth Forum K17 Бесінші халықаралық конференциясы аясында «Жыл трансформаторы 2017» деп танылды.
- **2017 жылғы қазан** – Moody's халықаралық рейтингтік агенттігі ForteBank болжамын «тұрақтыдан» «позитивтіге» өзгертті, банктің барлық рейтингтерін, оның ішінде банктің жергілікті және шетел валютасындағы ұзақ мерзімді депозиттік рейтингін «B3» деңгейінде растады.
- **2017 жылғы қараша** – ForteBank The Banker нұсқасы бойынша «Қазақстандағы жыл банкі» деп танылды.

### 2018 жыл

- **2018 жылдың ақпан айында** бұрын Банк Басқармасы Төрағасының бірінші орынбасары

қызметін атқарған Гурам Андроникашвили Банк Басқармасының Төрағасы қызметіне тағайындалды.

- **2018 жылдың наурыз айында** Global Finance беделді баспасы ForteBank-ті Қазақстандағы ең үздік банк деп таныды.
- **2018 жылғы шілде** – Fitch халықаралық рейтингтік агенттігі банкке «тұрақты» болжамымен «B» деңгейінде ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді рейтинг берді.
- **2018 жылғы қыркүйек** – ForteBank 4% мөлшерлемесі және 2024 жылға дейінгі айналыс мерзімі бар 220 млрд теңге сомасына купондық облигациялар шығарды.
- **2018 жылғы қараша** – ForteBank The Banker беделді басылымының нұсқасы бойынша «Қазақстандағы жыл банкі» номинациясында екінші жыл қатарынан жеңіске жетті.
- **2018 жылғы желтоқсан** – Директорлар кеңесі «Банк Kassa Nova» АҚ 100% қарапайым акцияларын сатып алу туралы шешім қабылдады.



# 2019

## 2019 жыл

- **2019 жылғы қаңтар** – Түркістан қаласында филиалдың ашылуы.
- **2019 жылғы наурыз** – ForteBank Global Finance нұсқасы бойынша екінші жыл қатарынан Қазақстанның үздік банкі болып танылды.
- **2019 жылғы наурыз** – ForteBank Азия даму банкінің микро, шағын және орта кәсіпорындарын қаржыландыру жобаларының тұрақтылығын қолдау бағдарламасының қатысушысы болды.
- **2019 жылғы сәуір** – Банк банк холдингі мәртебесін алды және «Kassa Nova Банкі» мен ONE Technologies компаниясын сатып алуды аяқтады.
- **2019 жылғы мамыр** – Нұр-Сұлтанда MEGA Silk Way-да цифрлық кеңсе ашылды.
- **2019 жылғы маусым** – S&P Global Ratings халықаралық рейтингтік агенттігі ForteBank рейтингін «B»-дан «B+»-ке дейін көтеру туралы шешім қабылдады, болжам «тұрақты».

- **2019 жылғы қыркүйек** – ForteBank және «Барыс» хоккей клубы 2019-2020 жылдардағы ойын маусымына серіктестік және ынтымақтастық туралы келісім жасасты.
- **2019 жылғы желтоқсан** – Халықаралық Fitch рейтингтік болжамын «тұрақтыдан» «позитивтіге» дейін жақсартты және ForteBank рейтингтерін «B» деңгейінде растады.
- **2019 жылғы желтоқсан** – Еуропалық қайта құру және даму банкімен микро, шағын және орта бизнес жобаларын несиелендіруге және ЕҚДБ «Бизнестегі әйелдер» бағдарламасы бойынша әйелдер кәсіпкерлігін қаржыландыруға теңгелік баламада 60 млн АҚШ доллары көлемінде ForteBank қарыз беру туралы келісімге қол қойылды.
- **2019 жылғы желтоқсан** – ForteBank Euromoney Institutional Investor PLC тобының құрамына кіретін Asia Money басылымының нұсқасы бойынша Қазақстанның үздік Банкі (Best Domestic Bank) болып танылды.

# 2020

# 2021



# Банк қызметтерін дамыту

**Банк бөлшек сегментті, шағын және орта бизнесті, корпоративтік сегментті қоса алғанда,** клиенттердің барлық санаттары үшін банк өнімдерін дамытуды жалғастыруда, бұл ретте біздің басымдықтарымыз теңгерімді тұрақты өсу мен сенімділік болып қала береді.

# Менеджмент есебі

## СЫРТҚЫ ОРТАҒА ШОЛУ

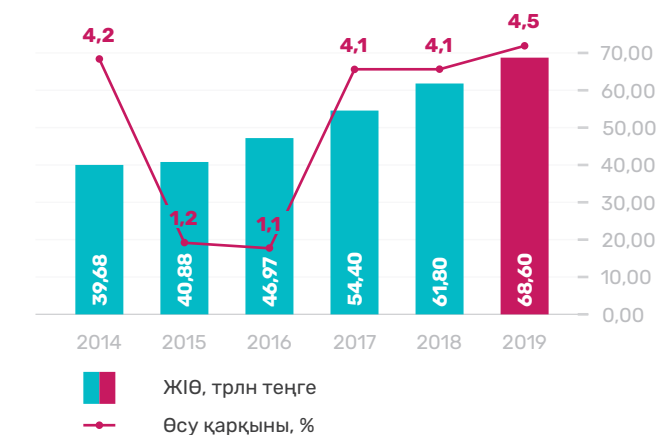
### Экономика

2019 жылы Қазақстан экономикасының өсімі 4,5% (2018 жылы 4,1%) құрады. Экономикалық өсуді белсенді тұтынушылық сұраныс қолдады, оның ішінде кірістердің өсуі және тұтынушылық несиелеудің өсуі және инвестициялар, ең алдымен мұнай-газ секторы мен тұрғын үй құрылысы. Мәселен, бөлшек тауар айналымының өсуі жыл қорытындысы бойынша 5,8%-ды құрады, ал негізгі капиталға инвестициялар 8,5%-ға ұлғайды.

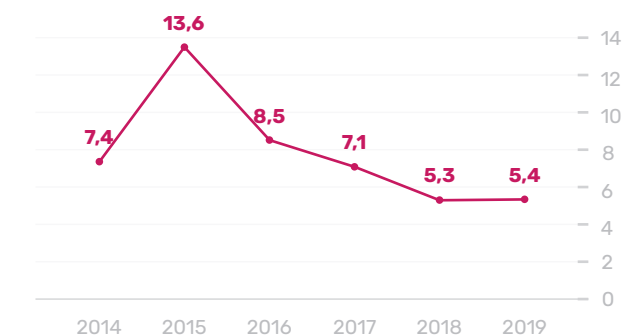
2019 жылы инфляция 5,4%-ды құрап, шамамен 2018 жылдың деңгейінде қалды (5,3%). Бұл ретте азық-түлік тауарларына бағаның өсуі инфляцияға үлкен үлес қосты. 2019 жылы доллардың орташа бағамы бір доллар үшін 382,75 теңгені құрады, бұл 2018 жылғы көрсеткіштен 11%-ға жоғары. ҚҰБ базалық мөлшерлемесі жыл қорытындысы бойынша өзгерген жоқ, 9,25% деңгейінде қалды.

Бұл ретте 2020 жылы сыртқы және ішкі экономикалық себептерге байланысты экономикалық жағдайдың жалпы нашарлауы күтіледі. COVID-19 коронавирус инфекциясының бүкіл әлемде таралуы және осыған байланысты әртүрлі елдерде карантин енгізу шикізат нарықтарына қосымша қысым жасады. Қазақстанда 2020 жылғы наурызда енгізілген төтенше жағдай және көптеген ұйымдардың қызметін уақытша тоқтата тұру ішкі

### ЖІӨ динамикасы



### Инфляция деңгейі, %



Дереккөзі: ҚР ҰЭМ Статистика комитеті

сұранысқа теріс әсер ететін болады. Халықаралық валюта қоры Қазақстанның ЖІӨ-нің 2020 жылы 2,5%-ға төмендеуін болжап отыр.

## Банк секторы

**2019 жылдың соңына Қазақстанда екінші деңгейдегі 27 банк жұмыс істейді, оның 14-і – 12 еншілес банкті қоса алғанда, шетел қатысатын банктер.**

2019 жылы Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі екінші деңгейдегі 14 ірі банктің активтерінің сапасын (Asset Quality Review – AQR) тексеруге бастамашылық жасады, олардың үлесіне Қазақстандағы банк активтерінің жалпы көлемінің 87%-ы келеді. Тексеру аясында баланстардағы активтердің құнын анықтау үшін банктердің ішкі процестерінің жеткіліктілігі мен тиімділігі бағаланды. AQR қорытындысы бойынша 14 банк 429 млрд теңге көлемінде қосымша резервтер есептеуді талап етеді, оның тек 0,6% ForteBank (немесе 2,6 млрд теңге) үлесіне тиді.

Жыл қорытындысы бойынша банктердің активтері 6,2%-ға өсіп, 26,8 трлн теңгеге жетті (2018 жылы өсім 4,5%-ды құрады). Несие портфелі активтердің 50,9%-ын алып, 2019 жылы 7,1%-ға, 14,7 трлн теңге-

ге дейін ұлғайды. Өсім 2018 жылмен салыстырғанда едәуір жеделдеді, ол тек 1,3% құрады.

*Бөлшек сауда несиелер әлі де несие нарығының негізгі драйвері болып табылады.*

Жеке тұлғаларға қарыздар 2019 жылы 26,8%-ға өсіп, жыл соңына 6,3 трлн теңгені құрады. Олардың жиынтық несие портфеліндегі үлесі 2018 жылдың соңындағы 36,3%-дан 2019 жылдың соңындағы 42,9%-ға дейін өсті. Бұл ретте бөлшек несие портфелінің шамамен 70%-ын тұтынушылық қарыздар құрайды.

Заңды тұлғаларға қарыздар 2019 жылы 4,5%-ға, яғни 4,1 трлн теңгеге дейін өсті. Олардың несие портфеліндегі үлесі 2018 жылғы деңгейде қалған

# 70%

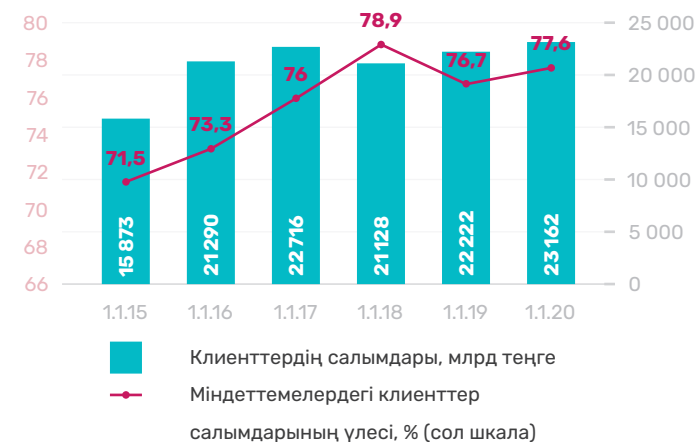
**Бұл ретте бөлшек несие портфелінің шамамен 70%-ын тұтынушылық қарыздар құрайды.**

27,8%-ды құрады. Сонымен қатар, шағын және орта кәсіпкерлік субъектілеріне қарыздар бір жыл ішінде 13,2%-ға қысқарып, 2019 жылдың соңына 3,9 трлн теңгені құрады – портфельде 26,9% (2018 жылы 33,2%).

Жұмыс істемейтін қарыздар көрсеткіші біршама өсті – 2018 жылдың соңындағы 7,4%-дан 2019 жылдың соңындағы 8,1%-ға дейін.

Екінші деңгейдегі банктердің міндеттемелері 2019 жылдың соңында 23,2 трлн теңгеге жетті, бір жыл ішінде өсім 4,2%-ды құрады.

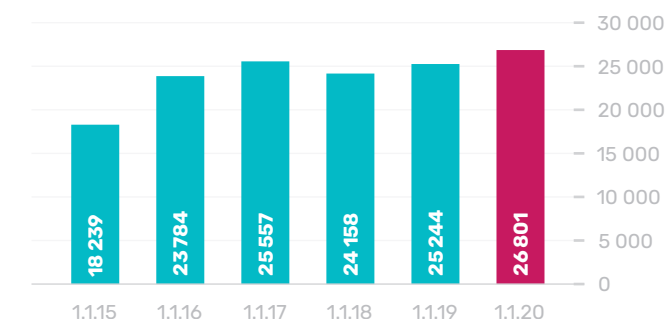
## ЕДБ міндеттемелерінің динамикасы



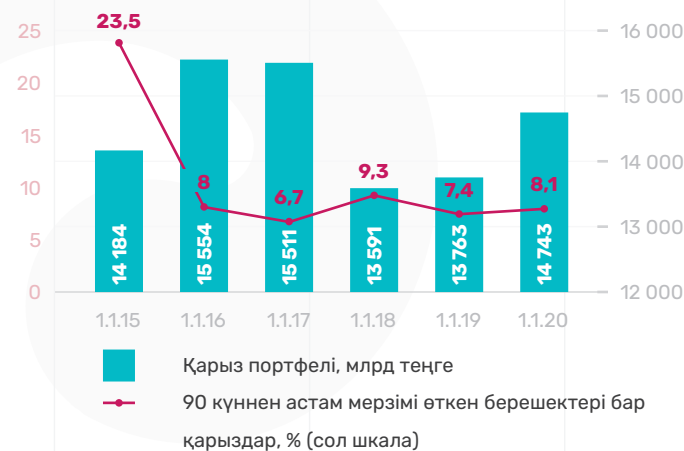
Клиенттердің салымдары сектор міндеттемелерінің 77,6%-ын немесе 17,98 трлн теңгені құрады, 2019 жылғы өсім 5,5%-ды құрады. Бұл ретте заңды тұлғалардың салымдары 2019 жылы 4,7%-ға өсті және 48,1%-ды құрады, жеке тұлғалардың салымдары барлық салымдардың 51,5%-ын құрап, 6,2%-ға өсті.

Банк секторының кірісі 2019 жылы 27%-ға, 802,9 млрд теңгеге дейін ұлғайды. Активтер табыстылығының көрсеткіші 2019 жылы 3,19% (2018 жылы 2,61%), ал капитал табыстылығы – 25,09% (21,24%) құрады.

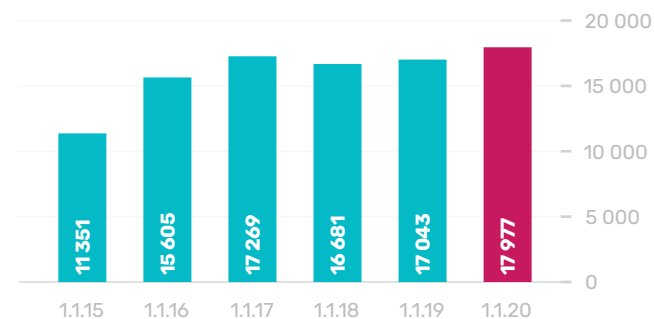
## ЕДБ активтері, млрд теңге



## ЕДБ қарыз портфельдерінің динамикасы



## Клиенттердің салымдары, млрд теңге



## ҚР банк секторының табыстылығы



## Негізгі нарықтық позициялар

Банк секторындағы жағдай бәсекелестіктің жоғары деңгейімен сипатталады. Алайда, бизнесті дамыту кезінде үнемі клиентке бағдарланудан туындайтын ForteBank артықшылықтары Банкке нарықтық позицияны арттыруға мүмкіндік береді. 2019 жылдың қорытындысы бойынша ForteBank активтер бойынша ірі банктердің үштігіне кірді.

## 2019 жылдың соңына активтер бойынша 10 ірі банк

№	Банк	Сомма, млрд теңге	Банк үлесі	1 жылдағы өзг.
1.	«Қазақстан Халық банкі» АҚ	8 841	33%	-0,3%
2.	«Сбербанк» АҚ ЕБ	2 207	8,2%	17%
3.	<b>«ForteBank» АҚ</b>	<b>2 196</b>	<b>8,2%</b>	<b>24%</b>
4.	«KASPI BANK» АҚ	2 172	8,1%	27%
5.	«Банк Центр Кредит» АҚ	1 460	5,5%	-4%
6.	«АТФБанк» АҚ	1 427	5,3%	6%
7.	«Қазақстанның тұрғын-үй құрылыс жинақ банкі» АҚ	1 353	5%	36%
8.	«Jysan Bank» АҚ	1 330	5%	-22%
9.	«Еуразиялық Банк» АҚ	1 064	4%	-5%
10.	«Ситибанк Қазақстан» АҚ	823	3,1%	12%
<b>Банк секторы</b>		<b>26 801</b>	<b>100%</b>	<b>6,2%</b>

# № 3

қазақстандық  
банктер арасында актив  
көлемі бойынша

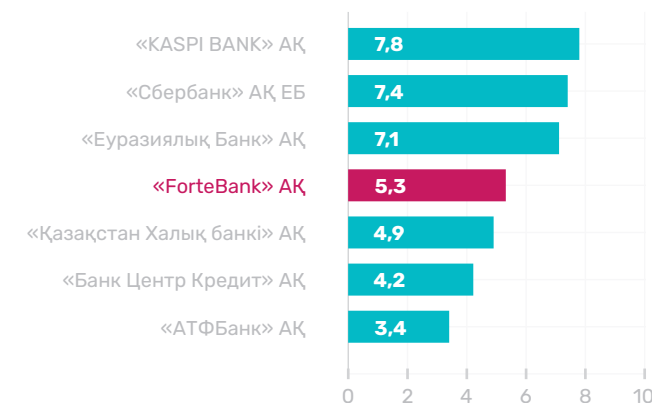
## 2019 жылдың соңына депозит көлемі бойынша 10 ірі банк

№	Банк	Сомма, млрд теңге	Банк үлесі	1 жылдағы өзг.
1.	«Қазақстан Халық банкі» АҚ	6 427	36%	-1,4%
2.	«KASPI BANK» АҚ	1 627	9%	33%
3.	«Сбербанк» АҚ ЕБ	1 587	8,8%	11,5%
4.	<b>«ForteBank» АҚ</b>	<b>1 255</b>	<b>7%</b>	<b>18,5%</b>
5.	«Банк Центр Кредит» АҚ	938	5,2%	-11%
6.	«АТФБанк» АҚ	916	5,1%	-1%
7.	«Қазақстанның тұрғын-үй құрылыс жинақ банкі» АҚ	901	5%	36%
8.	«Еуразиялық Банк» АҚ	776	4,3%	4%
9.	«Ситибанк Қазақстан» АҚ	668	3,7%	23%
10.	«Jysan Bank» АҚ	648	3,6%	-7%
<b>Банк секторы</b>		<b>17 977</b>	<b>100%</b>	<b>5,5%</b>

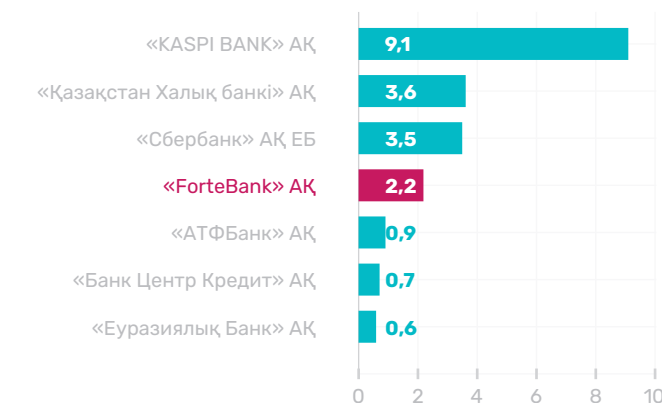
## 2019 жылдың соңына қарыз портфелінің көлемі бойынша 10 ірі банк

№	Банк	Сомма, млрд теңге	Банк үлесі	1 жылдағы өзг.
1.	«Қазақстан Халық банкі» АҚ	4 246	29%	7%
2.	«Сбербанк» АҚ ЕБ	1 448	9,8%	14%
3.	«KASPI BANK» АҚ	1 417	9,6%	23%
4.	«Банк Центр Кредит» АҚ	1 109	7,5%	2%
5.	«Қазақстанның тұрғын-үй құрылыс жинақ банкі» АҚ	1 071	7,3%	60%
6.	«АТФ Банк» АҚ	937	6,4%	2%
7.	«Jysan Bank» АҚ	846	5,7%	-40%
8.	<b>«ForteBank» АҚ</b>	<b>751</b>	<b>5,1%</b>	<b>3%</b>
9.	«Еуразиялық Банк» АҚ	706	4,8%	8%
10.	«Банк «Bank RBK» АҚ	410	2,8%	52%
<b>Банк секторы</b>		<b>14 743</b>	<b>100%</b>	<b>7,1%</b>

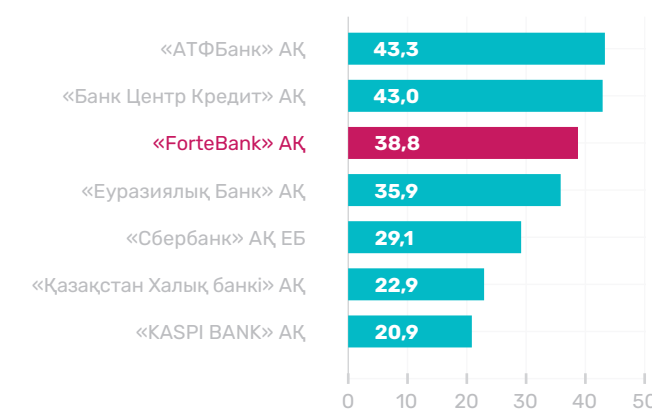
## 2019 жылдың қорытындысы бойынша ірі банктердің таза проценттік маржасы



## 2019 жылдың қорытындысы бойынша ірі банктердің ROA



## Шығыстардың кірістерге қатынасы, %





## БИЗНЕС СЕГМЕНТТЕРІ

**ForteBank – бұл саланың барлық салаларында ұсынылған әмбебап банк. Бұл ретте Банк жұмыстың барлық бағыттары бойынша тұрақты теңгерімді дамуды қамтамасыз етеді. Банк банктік қызмет саласындағы өнімдер мен қызметтердің әртүрлі түрлері және клиенттердің әртүрлі санаттарына бағытталған бес сегментті бөледі.**

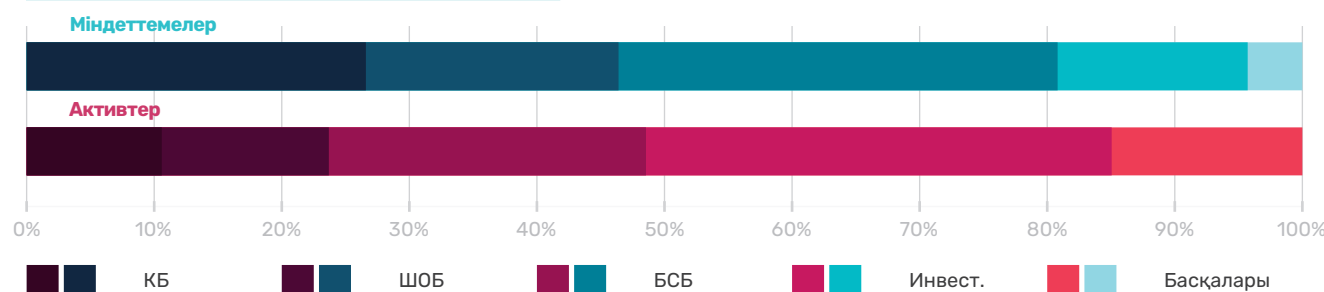
### Бизнестің негізгі сегменттері:

- **бөлшек сауда бизнесі (БСБ)** – несиелер беру, депозиттер тарту, есеп айырысу-кассалық қызмет көрсету, айырбастау операциялары және бөлшек сауда клиенттерімен (жеке тұлғалармен) өзге де операциялар);
- **корпоративтік бизнес (КБ)** – несиелер беру, депозиттерді тарту, есеп айырысу-кассалық

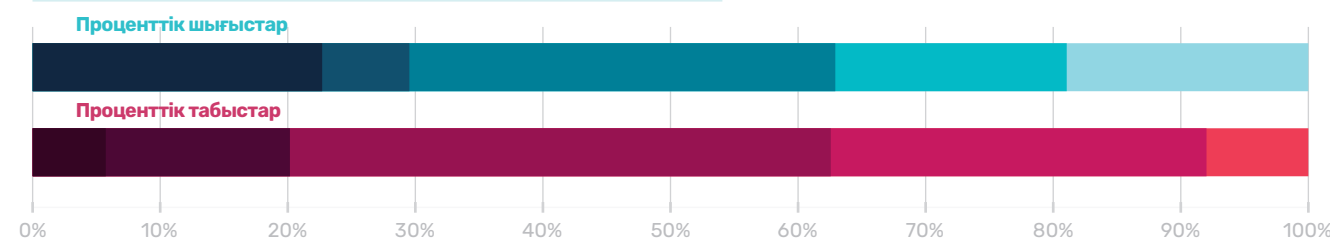
қызмет көрсету, кепілдіктер бойынша операциялар және корпоративтік клиенттермен (заңды тұлғалармен, мемлекеттік кәсіпорындармен) өзге де операциялар);

- **шағын және орта бизнес (ШОБ)** – несиелер беру, депозиттер тарту, есеп айырысу-кассалық қызмет көрсету, кепілдіктер бойынша операциялар және шағын және орта бизнес клиенттері – заңды тұлғалармен өзге де операциялар);
- **инвестициялық қызмет** – бағалы қағаздармен операциялар, туынды қаржы құралдарын пайдалану және шетел валюталарымен операциялар. Сегмент, атап айтқанда, репо операцияларын, банктер мен қаржы институттарынан қаражат тартуды, облигациялар шығаруды, реттелген борышты қамтиды;
- **басқалары** – негізгі емес қызмет бойынша дебиторлармен/кредиторлармен операциялар, негізгі құралдар, транзиттік шоттардағы сомалар және сегменттер/бизнес-бағыттар қызметіне жатқызылмаған өзге де операциялар.

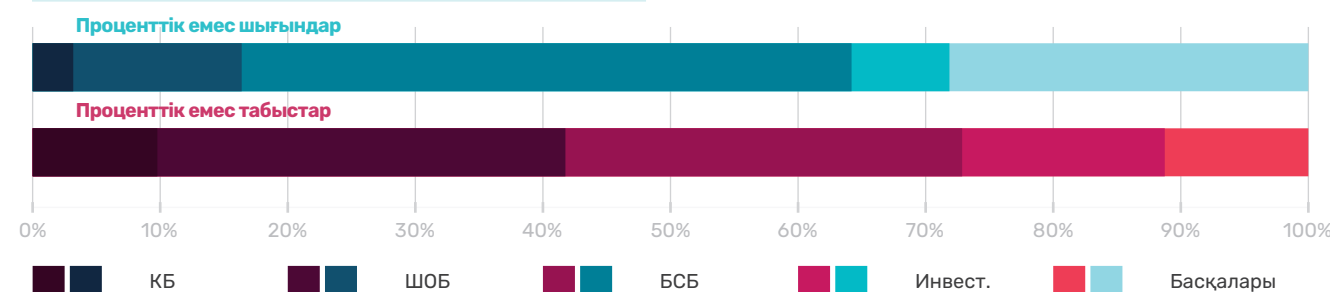
### Сегменттер бойынша баланс құрылымы



### Проценттік табыстар мен шығындардың құрылымы



### Структура непроцентных доходов и расходов



Бөлшек сауда бизнесі 2019 жылдың соңында банк активтерінің төрттен бір бөлігін (2018 жылы 20%) қалыптастыра отырып, қызметтің ірі бөлігін құрады. Оның жыл соңындағы міндеттемелердегі үлесі 2018 жылмен салыстырғанда өзгермей, 35%-ды құрады. Бөлшек сауда бизнесі – бұл банктің ең ірі табыс көзі – 2019 жылы пайыздық кірістің 42% және пайыздық емес кірістің 31%. Бұл сегменттегі қызмет жоғары шығындармен де байланысты. Дегенмен, бөлшек сауда сегменті бойынша таза пайда 2019 жылы инвестициялық бизнеске ғана жол бере отырып, 26,5 млрд теңгені құрады.

Заңды тұлғалармен жұмыста шағын және орта бизнес сегменті бөлінеді, оған 2019 жылдың қоры-

тындысы бойынша активтердің 13%-ы, ал корпоративтік бизнеске 11% келеді. Бұл ШОБ-та несиелудің белсенді өсуіне байланысты.

ШОБ сегментіндегі таза пайда 2019 жылдың қорытындысы бойынша 19,5 млрд теңгені құрады, корпоративтік сегментте бұл сан 4,98 млрд теңгені құрады. Бұл ретте корпоративтік бизнеске банк міндеттемелерінің жалпы көлемінің 27%-ы ШОБ-тың 20%-іне қарсы келеді.

Инвестициялық қызмет активтердегі ең ірі сегмент болып табылады – 2019 жылдың соңында 36%. Бұл сондай-ақ таза пайданың ірі генераторы – жыл қорытындысы бойынша 29,6 млрд теңге.



## Бөлшек сауда бизнесі

**ForteBank өте бәсекеге қабілетті бөлшек сауда нарығында белсенді дамуды жалғастыруда. Банктің бөлшек сауда клиенттерінің саны 2019 жылы 12% -ға өсіп, 1,1 млн адамға жетті. Клиенттердің 46%-ы 4 ірі қалаға тиесілі: Алматы, Нұр-Сұлтан, Шымкент және Өскемен. Бұл ретте Банк клиенттерінің 67%-дан астамы 45 жасқа дейінгі жас санатына кіреді. Талдау көрсеткендей, клиенттердің осы санаты, атап айтқанда, ForteBank-те белсенді дамып келе жатқан мобильді банкингке және digital-сервистерге үлкен қызығушылық танытады, бұл оның ұсыныстарын өзекті және сұранысқа ие етеді.**

Бөлшек сегменттегі несие портфелі 2019 жылы 30%-ға, 370 млрд теңгеге дейін (2018 жылы 4%) немесе 85,2 млрд теңгеге өсті. Бірінші кезекте өсім тұтынушылық қарыздар көлемінің 44%-ға немесе 58,8 млрд теңгеге ұлғаюымен қамтамасыз етілді. Жыл қорытындысы бойынша тұтыну несиелерінің көлемі 191,1 млрд теңгені құрады – бөлшек несие портфелінің 41%-ы. Портфельдегі ең ірі үлесті – 43% – басқа да қамтамасыз етілген қарыздар алады, мұнда өсудің қалыпты серпіні байқалады – 2019 жылы 14% -ға немесе 24,2 млрд теңгеге ұлғаю. Жыл қорытындысы бойынша өзге де қамтамасыз етілген қарыздар көлемі 203 млрд теңгені құрады. Ипотекалық қарыздар бойынша теріс динамика байқалуда – 2019 жылы 12%-ға, 68,2 млрд теңгеге дейін төмендеу. Бұл ретте банк несие портфелін әртараптандыруды қолдайды.

бұл өсу тұрақтылығын қамтамасыз етуге және тәуекелдерді азайтуға мүмкіндік береді.

Талап етілген бөлшек сауда өнімдері Банкке 2019 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Қазақстандағы жеке тұлғалардың депозиттері көлемі бойынша 5-ші орын алуға мүмкіндік берді. Ұсынылатын қызметтердің сенімді беделі мен сапасының арқасында нарықтағы депозиттер бойынша ең төмен ставкаларға қарамастан, бөлшек клиенттердің депозиттерінің көлемі жыл соңында 526 млрд теңгеге жетті және 2018 жылдың көрсеткішіне 16%-ға өсті. Ағымдағы шоттардағы қалдықтар көлемі 38%-ға, 77,7 млрд теңгеге дейін ұлғайды.

Несиелендірудің сенімді оң серпіні Банктің бөлшек сегменттегі таза пайыздық кірісінің 2019 жылы 48%-ға, 41,1 млрд теңгеге дейін өсуіне әкелді. Клиенттердің Банктің несиелік емес сервистеріне қызығушылығының өсуі салдарынан пайыздық емес кірістер 2019 жылы 78%-ға, 13,8 млрд теңгеге дейін өсті. Атап айтқанда, карточкалық бизнес тез өсуде. Шығарылған карталар көлемі 2019 жылы 35%-ға өсіп, 1,1 млн картадан асты.

Бөлшек сегменттегі барлық негізгі көрсеткіштер бойынша Forte өсуінің осындай әсерлі серпіні клиентке тұрақты бағдарлануға байланысты. Біз өнім желісін кеңейтіп, дамытамыз, жаңа шешімдер енгіземіз және қолданыстағы шарттарды бейімдейміз, сонымен қатар қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша жұмыс жасаймыз. ForteBank клиент үшін барынша қолайлы Банк болуға ұмтылады.

2019 жылы банк бөлімшелерінде де, одан тыс жерлерде де сервистік қызмет көрсетуді дамыту бағытында айтарлықтай белсенді жұмыс жүргізілді. Біздің клиенттеріміз ForteBank филиалдарын бағалай алды, олар әдемі интерьерге ие ғана емес, сонымен қатар клиенттік тәжірибені жақсарту үшін жасалған және банкке баруды барынша оңтайландыруға және оны ыңғайлы етуге мүмкіндік беретін бөлшектерге көп көңіл бөледі. Филиалдар форматын итальяндық дизайнерлік компаниялардың бірінің мамандары әзірледі. Сондай-ақ бөлімшелерде өзіне-өзі қызмет көрсету жүйесі дамуда, бейне банк, электрондық кезек қолжетімді. Бұл қызмет көрсетуді барынша жылдамдатуға мүмкіндік береді.

Бөлімшелерден тыс жерлерде үлкен жұмыс жүргізілуде. 2019 жылы, атап айтқанда, 200 жаңа АТМ және 120 жаңа өзіне-өзі қызмет көрсету терминалы орнатылды. Өзіне-өзі қызмет көрсету терминалдары клиенттің негізгі операциялық қажеттіліктерін, мысалы, шоттарды толтыру, ай сайынғы төлемдерді өтеу, карталарды толтыру және т.б. Банктің бөлімшелерінен тыс шығаруға мүмкіндік береді, бұл қызметтерді пайдаланушыға жақын етеді.

*Банк өнімдерін клиенттер үшін барынша ыңғайлы ету мақсатында біз бизнес-процестер мен онлайн-сервистерді цифрландыруды дамытуға инвестиция салуды жалғастырамыз.*

# 45

**сондай-ақ банктің процестері мен шығыстарының оңтайландыруға бағытталған шамамен 45 жоба іске асырылды, бұл бізге шешім қабылдауды жеделдетуге мүмкіндік береді.**

Мысалы, мобильдік қосымшаны жаңғырту жүргізілуде, оны пайдаланушылар саны 2019 жылы 62%-ға, ал транзакциялар саны 50%-ға өсті. Мобильді қосымшада бүгін банк бөлімшесіне бармай-ақ несие алуға, сондай-ақ 5 минуттан аз уақыт ішінде несиелерді мерзімінен бұрын және ішінара өтеуді жүзеге асыруға болады. Банктің клиенттері болып табылмайтын тұлғалар үшін online картасын шығару да қолжетімді. Мобильді қосымшада виртуалды карта шығару енгізілді.

Өткен жылы биометриялық сәйкестендіруді қолдана отырып, банк өнімдерін жеткізу сервисі енгізілді – бұл болашақта клиенттің банк бөлімшесіне баруын талап етпейтін қолжетімді сервистерді іске асыруға мүмкіндік беретін ауқымды жоба. ApplePay және GarminPay іске асырылды (Банк картасын сағаттарға байланыстыруға мүмкіндік

береді). Біздің адалдық бағдарламамыз белсенді түрде кеңеюде. Өткен жылы клиенттерге жоғары Cash Back ұсынатын серіктестер саны 2 еседен астам өсті.

Жалпы, 2019 жылы қызмет көрсету сапасы мен жылдамдығын арттыруға, сондай-ақ банктің процестері мен шығыстарын оңтайландыруға бағытталған шамамен 45 жоба іске асырылды, бұл бізге шешім қабылдауды жеделдетуге мүмкіндік береді. Нәтижесінде, мысалы, 10 минуттан аз күткен клиенттердің үлесі 82%-ға дейін өсті, ал қарыз беру уақыты 30%-ға қысқарды. Біздің клиенттеріміз біртіндеп қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесін қолдануға дағдыланады. Қашықтан қол жетімді операциялар бойынша интернет және мобильді банкинг үлесі 2019 жылы 85%-ға дейін өсті.

*Сонымен қатар, ForteMarket маркетингтік және ForteTravel туристік жолдамаларын сағу қызметі сияқты жаңа өнімдер дамуда.*

### Біздің бөлшек сегменттегі даму стратегиямыз

банктік және банктік емес өнімдерді қамтитын қызметтердің кең экожүйесін құруға бағытталған. Бұл жағдайда Forte ұсынысы жеке болады, белгілі бір клиенттің қалауына бағытталған, оның күтуін күтеді. Ол үшін біз DataLake сияқты инновацияларды дамытуға инвестиция саламыз.

### Дамудың екінші бағыты –

толық өзіне-өзі қызмет көрсету. Біз барлық банктік және банктік емес қызметтерді клиент үшін online қол жетімді ету үшін жұмыс жасаймыз, бұл оларды мүмкіндігінше ыңғайлы етеді.

### Проценттік емес табыс, млрд теңге



### Таза проценттік табыс, млрд теңге

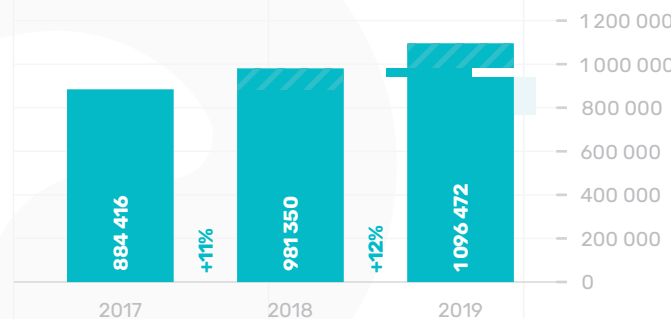
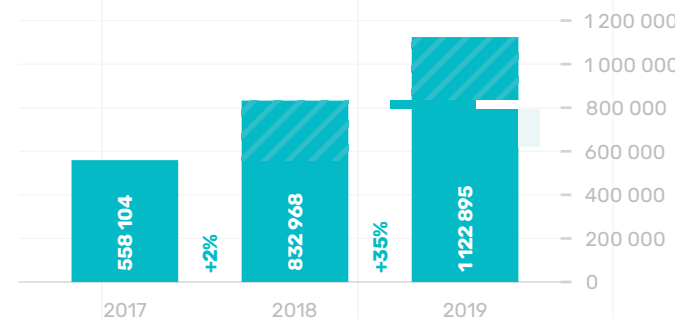


### Бөлшек сегменттегі несиелік портфель, млрд теңге



### Бөлшек сегменттегі шоттар мен депозиттер, млрд теңге



**Бөлшек сауда клиенттерінің саны****Шығарылған карталар саны****Бөлшек сауда клиенттерінің жас топтары бойынша құрылымы**

50%	<25 жасан
17%	25-45 жас
17%	45-55 жас
16%	>55 жас

**Бөлшек сауда клиенттерінің гендерлік құрылымы**

55%	Ерлер
45%	Әйелдер

**Бизнес-сегмент**

**Заңды тұлғалармен жұмыс жасауда ForteBank қызмет ауқымының сенімді өсуін көрсетеді. Белсенді клиенттер-заңды тұлғалар саны 2019 жылы 16%-ға, 54,6 мыңға дейін өсті. 2018 жылы өсім 20% құрады.**

Бағыт бойынша таза пайыздық кіріс 2019 жылы 45%-ға, 22,1 млрд теңгеге дейін өсті. Негізгі өсімді шағын және орта бизнес сегменті қамтамасыз етеді, онда өткен жылы таза пайыздық кіріс 31%-ға, 17,3 млрд теңгеге дейін өсті, бұл несиелеудің өсуіне байланысты. Корпоративтік бизнес сегментінде таза пайыздық кіріс 4,8 млрд теңгені құрады.

Пайыздық емес табыс екі сегментте де бірдей өсті. Жалпы алғанда, корпоративтік және ШОБ-сегменттерден түскен пайызсыз кірістер 51%-ға өсіп, 18,4 млрд теңгені құрады. Мұндай әсерлі динамика Банктің ыңғайлы сервистерінің дамуына және қызмет көрсету сапасының артуына байланысты.

Заңды тұлғалардың несиелік портфелі 2019 жылы 6%-ға өсіп, жыл соңында 334,1 млрд теңгені құрады. Бұл ретте жыл қорытындысы бойынша заңды тұлғалардың қарыз портфеліндегі ШОБ үлесі 62%-ға дейін өсті, ал 2018 жылдың қорытындысы бойынша несиелік портфель шамамен ШОБ пен корпоративтік бизнес арасында тең бөлінді. ШОБ қарыздарының көлемі 2019 жылы 30%-ға, 206,3 млрд теңгеге дейін өсті.

*ForteBank шағын және орта кәсіпорындарды қаржыландыру бағдарламаларына қатыса отырып, халықаралық қаржы институттарымен ынтымақтастықты жалғастыруда.*

2019 жылы Азия даму банкінен 31,3 млрд теңге тартылды. Еуропалық қайта құру және даму банкінен кәсіпкерлерді қаржыландыру үшін 50 млн АҚШ доллары (теңге баламасында) және әйелдер кәсіпкерлігін дамыту үшін 10 млн АҚШ доллары (теңге баламасында) көлемінде қарыз тартылды. Бұл бағдарламалар ForteBank-ке қазақстандық кәсіпорындарды неғұрлым тиімді шарттармен несиелеуге көмектеседі.

Заңды тұлғалардың салымдары мен шоттарының айтарлықтай өсуі байқалды – 2019 жылдың қорытындысы бойынша 30%-ға, 733 млрд теңгеге дейін өсті. Мұнда ең ірі үлесті корпоративтік бизнес (60%) алады. Жыл соңына корпоративтік бизнестің шоттары мен салымдарының көлемі 430,5 млрд теңгені құрап, бір жыл ішінде 25%-ға өсті. ШОБ бойынша өсім 40%-ды құрап, 291,5 млрд теңгеге жетті.



### Проценттік емес табыс, млрд теңге



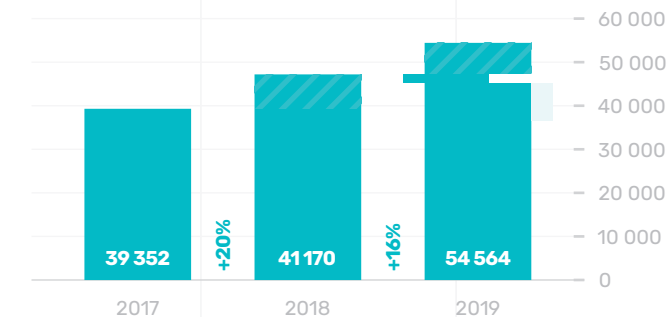
### Таза проценттік табыс, млрд теңге



### Ақшасыз айырбастау операцияларындағы ForteX үлесі, млрд теңге



### Белсенді клиенттер саны



### Несиелік портфель, млрд теңге



### Шоттар мен депозиттер, млрд теңге



## Цифрлы қызметтерді дамыту

**ForteBank үшін Қазақстанда бірегей цифрлық платформа құру стратегиялық басымдық болып табылады, ол клиенттерге олардың күнделікті қажеттіліктерін қамтитын қаржылық және қаржылық емес сервистердің кең тізбесін ұсынады.**

Соңғы жылдары цифрландыру бүкіл әлем бойынша қаржы жүйесінің эволюциясындағы маңызды трендке айналды. Алайда, бұл бағытта даму үшін бизнес-процестерді қайта құру, IT-инфрақұрылымды өзгерту, клиентпен және реттеушімен жаңа өзара қарым-қатынас құру және тұтастай алғанда бизнесті жүргізудің жаңа мәдениетін құру кіретін банктің классикалық бизнес-моделін айтарлықтай трансформациялау талап етіледі.

*ForteBank қазірдің өзінде жаңа қызметтерді енгізуді ішкі операциялық процестердегі елеулі өзгерістермен нығайта отырып, цифрлық сервистерді дамытуда қазақстандық көшбасшы болып табылады.*

Бірақ бөлшек және корпоративтік клиенттер үшін кең мүмкіндіктері бар цифрлық экожүйені одан

әрі дамыту бойынша жұмыс жалғасуда. Сонымен қатар, банкте болып жатқан іргелі технологиялық өзгерістердің орталығында клиент, оның міндеттері, қажеттіліктері және ыңғайлылығы әрқашан қала береді.

Өткен жылы Банктің барлық digital-сервистерін біріздендіру жұмыстары жүргізілді. ForteBank қызметінің кез-келген пайдаланушысы бола отырып, клиент қазір функционалдығы үнемі кеңейіп, оның жеке қажеттіліктеріне бағытталған банктің бүкіл экожүйесіне бірден қол жеткізе алады.

*Клиенттер мен басқа да келушілер Банктің корпоративтік сайты өткен жылы іске қосылған жаңа форматта бағалады. forte.kz сайты ыңғайлы, қысқа және бірыңғай түрде әртүрлі қызметтерді ұсынады.*

Сайтта бес негізгі бөлім бар: «Банк» – онлайн қолжетімді классикалық банк өнімдері; «Маркет» – серіктестерден тауарлардың кең тізімін қайдан алуға болады; «Саяхат» – мұнда сіз пакеттік турларды ала аласыз, әуе және теміржол билеттерін сатып ала аласыз, автокөлік жалдай аласыз немесе қонақ үйге тапсырыс бере аласыз; «Бизнес» – бизнесті сәтті жүргізуге және дамытуға көмектесетін корпоративтік клиенттерге арналған қызметтердің кең тізімі; және «Club» – мұнда серіктестеріміздің көптеген қызықты акциялары мен бірегей ұсыныстарын табуға болады.

Өткен жылы мобильді қосымшаның жаңа нұсқасы заңды тұлғаларға арналған қызметтердің кеңейтілген ұсынысымен шығарылды және 2020 жылға тағы бір үлкен шығарылым жоспарланған, ол пайдаланушыларды функционалдылықтың одан әрі кеңеюімен және бір интерфейс арқылы бір жеке платформада әртүрлі мүмкіндіктерді пайдалану ыңғайлылығымен қуантады. Бір Forte қосымшасы сандық экожүйенің барлық өнімдеріне қол жеткізуге мүмкіндік береді.

2019 жылы Talkin чат-ботының жаңа нұсқасы іске қосылды, онда машиналық оқыту элементтері бар және жүгінген пайдаланушыларға сервистік қолдау көрсетуді жеделдете отырып, одан да жақсы жұмыс істейді.

Клиент Forte цифрлық экожүйесінде өзін еркін сезінуі үшін бірыңғай сәйкестендіру сервисі дамуда. Сонымен қатар, Банк Big Data технологиясына белсенді инвестиция салады, бұл бізге клиенттерімізді одан әрі жақсы түсінуге және клиенттік аналитиканы дамыта отырып, сервистерді оның қажеттіліктеріне бейімдеуге мүмкіндік береді.

*Біз корпоративтік клиенттер үшін жаңа қызметтерді дамытуды жалғастырамыз.*

Мысалы, өткен жылы бірқатар технологиялық жаңартулардан кейін бір сайтта сатып алушы-

ларды, сатушылар мен өндірушілерді біріктіретін ForteMarket маркетплейсі айтарлықтай өсу динамикасын көрсетті. 2019 жылы туристік операторларға арналған Forte Travel платформасы іске қосылды.

Өткен жылы Forte Kassa жұмыс режимінде іске қосылды – бұл сауда нүктесін автоматтандыру үшін өте ыңғайлы кешенді шешім. Forte Kassa кез-келген құрылғыда тауарлар мен транзакцияларды сатуды қолдайтын кассалық функцияны іске қосуға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, бұл нақты сауда нүктесіндегі жағдайдың не екенін түсіну үшін қойма есебін, каталогты жүргізуге, персоналды басқаруға және басқару есептерін жасауға мүмкіндік беретін толыққанды басқару және есепке алу жүйесі. Бұл шешім шағын және орта кәсіпкерлердің саудасын жаңа деңгейге көтеруге көмектеседі.

Сәйкестендіру құралдарын дамыту заңды тұлғалар үшін банктік қызметтердің көбірек санына онлайн-қолжетімділікті қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

ForteBank клиенттері үшін ұсыныс өзгереді және банкпен қарым-қатынас одан да ыңғайлы болады, ал мүмкіндіктер кеңейе береді. Бірақ бұл инновациялар ұйым ішінде жаңа IT-инфрақұрылымды құру бойынша айтарлықтай жұмысты қажет етеді.

ForteBank клиенттері үшін ұсыныс өзгереді және банкпен қарым-қатынас одан да ыңғайлы болады, ал мүмкіндіктер кеңейе береді. Бірақ бұл инно-



вациялар ұйым ішінде жаңа IT-инфрақұрылымды құру бойынша айтарлықтай жұмысты қажет етеді.

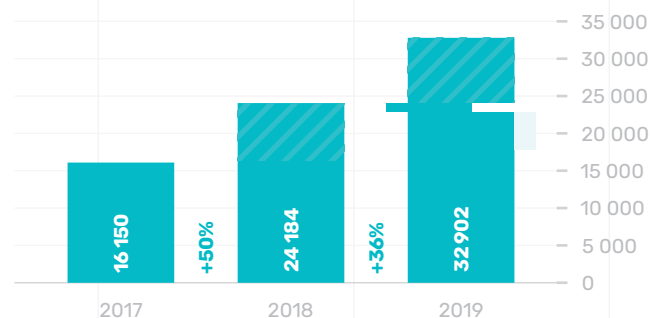
2019 жылы біз бизнес-процестерді автоматтандыру бойынша жұмысты бастадық, ол 2020 жылы одан да белсенді болады. Пилоттық режимде ішкі бизнес-процестерді басқару жүйесі де дамуда.

*Микросервистік IT-архитектураны құру бойынша жұмыс жүргізілуде, ол нақты өзгерістер енгізуге және жекелеген компоненттерді дамытуды жүзеге асыруға мүмкіндік береді – бұл Банкке инновациялармен жылдам жұмыс істеуге және бейімделген инфрақұрылымды құруға мүмкіндік береді.*

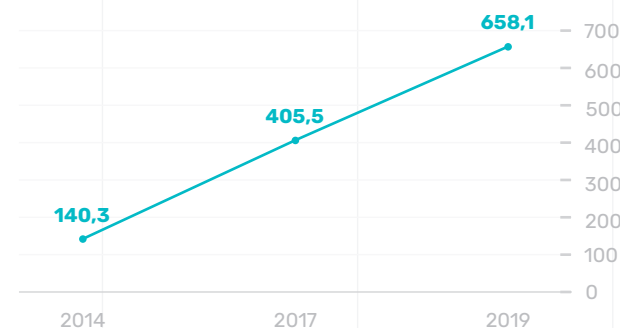
ForteBank цифрлық қызметтерін дамытудың маңызды элементі 2019 жылы Нұр-Сұлтан қаласындағы MEGA Silk Way ірі сауда-ойын-сауық орталығында жаңартылған бөлімшенің ашылуы болды. Бөлімнің ерекшелігі – кеңсе 80% цифрлы қызмет көрсету нүктелерінен тұрады. Планшеттері бар ыңғайлы лаунж-аймақ, өзіне-өзі қызмет көрсету терминалдары және видеобанк бар. Бөлмені аймақтарға бөлу келушілер ішінде оңай бағдарланатындай

және өздерін жайлы сезінетіндей етіп жасалды. Кеңістік жұмсақ радиалды пішіндермен, жастықтармен, түстермен, жылы стандартты емес шамдармен толықтырылған. Өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтары одан да ыңғайлы және функционалды бола бастады және цифрландыру, Банкпен онлайн жұмыс істеу бағытында айтарлықтай қадам жасалды. Мұндай кеңселердің саны өседі және клиенттер консультанттардың қолдауымен цифрлық банк тұжырымдамасына қосылып, Forte қарқынды дамып келе жатқан экожүйесін біле отырып, ForteBank Digital-сервистерімен таныса алады.

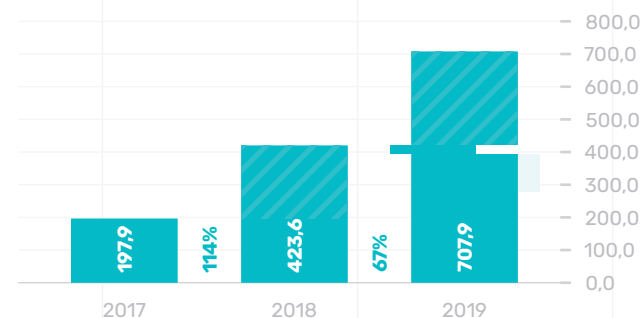
### Мобильді банкінг клиенттерінің саны, заңды тұлғалар



### Бөлшек сауда мобильді банкінгінің транзакция көлемі, млрд теңге



### Мобильді банкінгтің бөлшек сауда клиенттерінің саны, мың.



## Проблемалық берешектерді өндіріп алу

**Соңғы жылдары барлық қазақстандық банктерде несиелік портфельдердің сапасы төмен болған жағдайда осы процесте құрылымдық бөлімшелер мен қызметкерлердің өзара іс-қимыл тәртібін нақты регламенттейтін проблемалық берешекпен жұмыс істеу жөніндегі дұрыс рәсімді қалыптастыру міндеті бірінші орынға шығады.**

ForteBank заңды және жеке тұлғалардың проблемалық берешегін өндіріп алуды банктің проблемалық берешектерді өндіріп алу, банк филиалдарының жетекшілік ететін бөлімшелерінің жұмысын үйлестіру және бақылау, коллекторлық компаниялардың, проблемалық берешектерді өндіріп алуға қатысты сот орындаушыларының қызметін үйлестіру және мониторингілеу жөніндегі іс-шараларды жүргізу бойынша банктің жауапты бөлімшелері жүзеге асырады.

Жұмысты дұрыс ұйымдастыру және несие бөлімшелерінің жұмысын бақылау мақсатында банктің проблемалық берешектерінің портфелі екі сегментке бөлінген:

- Heritage портфелі – 2014 жылғы 1 қазанға дейінгі мерзімде проблемалық берешектермен жұмыс жөніндегі бөлімшелердің жұмысына берілген қарыздар. Heritage портфелі тек төмендеу жағына қарай өзгереді. Мақсатты бағыт – ең төменгі шығындармен берешекті тиімді және барынша өндіріп алу;

- Stressful портфелі – 2014 жылғы 1 қазаннан кейін проблемалық берешектермен жұмыс жөніндегі бөлімшелердің жұмысына берілген қарыздар. Мақсатты бағыт – қайтару бойынша іс-шараларды жедел және уақтылы жүргізу.

*Heritage санатындағы ең күрделі проблемалық несиелер сот талқылауы сатысынан өткендіктен, Банк сот шешімдерін орындауға, қарыз алушылардың мүлкін балансқа қабылдауға және оны іске асыруға бағытталған.*

Банктің проблемалық портфелімен жұмыс істеу кезіндегі негізгі қағидаттар мен мақсаттар:

- банктің несие қоржынының сапасын жақсарту;
- ең төменгі шығындармен максималды өндіріп алу;
- өткізілетін іс-шаралардың тиімділігі, жеделдігі, уақтылығы;
- төлемді кешіктіру мерзімі 90 күннен астам жұмыс істемейтін қарыздар деңгейін 10%-дан аз болуын қамтамасыз ету;
- Қазақстан Республикасының заңнамасы шеңберінде өндіріп алуды жүзеге асыру.

Проблемалық қарыздармен жұмыс жасау жөніндегі бөлімшелердің негізгі міндеттері несие портфелінде төлемді кешіктіру мерзімі 90 күннен астам жұмыс істемейтін қарыздардың деңгейін 10%-дан аз болуын қамтамасыз ету және проблемалық

қарыздарды дербес басқару, проблемалық қарыздарды коллекторлық компанияларға беру және несиелерді үшінші тұлғаларға сату сияқты түрлі құралдарды пайдалана отырып, проблемалық қарыздарды барынша қайтару болып табылады.

*Банк 2014-2019 жылдар аралығында жүргізген барлық іс-шаралардың нәтижесінде жалпы сомасы 258 млрд теңгені қайтаруды және заңды және жеке тұлғалардың қарыздарын негізгі борыш бойынша жалпы сомасы 87,8 млрд теңгеге үшінші тұлғаларға сатуды жүзеге асырды.*

2019 жылы ForteBank NPL жалпы деңгейінің жоспарлы төмендеуін жалғастырды<sup>1</sup>. Мәселен, 2014 жылдың басындағы жағдай бойынша «Альянс Банк» АҚ бойынша NPL жалпы деңгейі 49,78%-ды құрады. Банк жүргізген іс-шаралар нәтижесінде Банктің NPL жалпы деңгейі 2020 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша 6,0% деңгейіне дейін төмендеді – бұл активтер көлемі 1 трлн теңгеден асатын Қазақстанның 8 Банкі арасындағы екінші нәтиже.

2015 жылғы 23 маусымда ForteBank Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының қаулысымен бекітілген Ипотекалық тұрғын үй/ипотекалық қарыздарды қайта қаржыландырудың мемлекеттік бағдарламасын (бұдан әрі – Бағдарлама-2015) іске асыру шеңберінде 20 жыл

мерзімге жалпы сомасы 20,3 млрд теңге болатын «Проблемалық несиелер қоры» АҚ-мен салым шартына қол қойды. 2015-2019 жылдар аралығында банк Бағдарлама-2015 аясында жалпы сомасы 41,3 млрд теңгеге 6 544 қарызды қайта қаржыландырды. Сонымен қатар, «ForteBank» АҚ екінші деңгейлі банктер арасындағы салымды толық игере отырып, 2018 жылы қосымша Бағдарлама-2015 шеңберінде қарыздарды қайта қаржыландыру үшін «Қазақстанның орнықтылық қоры» АҚ-нан 10 млрд теңге көлемінде қаражат тартты. Қосымша салымды банк мерзімінен бұрын игерді. 2020 жылдың қаңтарында Банк Бағдарлама-2015 аясында 5 млрд теңге мөлшерінде қосымша лимит алды. 2019 жылғы 23 желтоқсанда Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының «Ипотекалық тұрғын үй қарыздарын (ипотекалық қарыздарды) қайта қаржыландыру бағдарламасын бекіту туралы» 2015 жылғы 24 сәуірдегі №69 қаулысына (бұдан әрі – 69-қаулыға өзгерістер) енгізілген өзгерістер мен толықтырулар шеңберінде салымдар бойынша мерзімдер 20,3 млрд теңгеге және қосымша лимиттер бойынша 10 млрд теңгеге және 5 млрд теңгеге 20 жылдан 30 жылға дейін ұзартылды.

Банк 2018 жылы 2016 жылғы 1 қаңтарға дейін шетел валютасында берілген ипотекалық тұрғын үй қарыздарын/ипотекалық қарыздарды қайта қаржыландыру бағдарламасын (бұдан әрі – Валюталық бағдарлама) іске асыру мақсатында 20 жыл мерзімге 55 млрд теңге сомасына салым шартына қол қойды, оның шеңберінде «Қазақстанның орнықтылық қоры» АҚ банкке бағамдық айырманы



өтейді. 2019 жылдың қорытындысы бойынша Банк 18,9 млрд теңге сомасына 1 968 қарызды қайта қаржыландырды. 69 қаулыға өзгерістерге сәйкес салымның бастапқы сомасы 55 млрд теңгеге 42,8 млрд теңгеге дейін азайтылып, салым мерзімі 20 жылдан 30 жылға дейін ұзартылды.

Азайтылған сома есебінен валюталық бағдарлама шеңберінде ипотекалық тұрғын үй қарыздарын қайта қаржыландыру бағдарламасының 2-1-бөліміне сәйкес ипотекалық қарыз алушыларға қосымша көмек көрсету үшін Банкке 30 жыл мерзімге 11,4 млн. теңге сомасына лимит/салым бөлінді.

2015–2019 жылдар кезеңінде Банк 2015 жылғы бағдарлама мен валюталық бағдарламаның нәтижелері бойынша жалпы сомасы 87 млрд теңгеге ипотекалық тұрғын үй қарыздарының/ипотекалық қарыздардың несиелік портфелін сауықтырды.

Проблемалық қарыздар бойынша банк жұмысының оң нәтижелерін рейтингтік агенттіктер де бағалады. Standard & Poor's атап өткендей: ForteBank «Альянс Банк» АҚ және «Темірбанк» АҚ Банк портфеліне өткен кезеңдерде берілген проблемалық несиелерді реттеудегі жетістіктерін көрсетті. Рейтингтік агенттік банк командасының басқару қызметінің сапасын және оның өткен кезеңдерде алынған проблемалық берешекті қалпына келтірудегі тәжірибесін оң бағалайды. Moody's рейтингтік агенттігі: «рейтинг агенттігі мерзімі өткен берешекпен жұмыс істеу бойынша жаңа

басқару тобының оң нәтижелерін мойындайды. Болжамның өзгеруі Банк активтері мен резервтерінің сапа көрсеткіштерінің жақсарғанын көрсетеді, бұл өз кезегінде проблемалық несиелерді қалпына келтірудегі ілгерілеумен расталады». Fitch агенттігі өз есебінде: «Банктің оң болжамы капиталға қатысты проблемалық активтердің деңгейі келесі жылы қосымша резервтеу, капиталды одан әрі ұлғайту және проблемалық несиелерді қалпына келтіру салдарынан одан әрі төмендеуі тиіс деген үміттерді көрсетеді. Проблемалық несиелердің жартысынан көбі банктің қайта қаржыландыру бағдарламаларына қатысуы арқасында біртіндеп пысықталатын және Fitch пікірінше, бұл банкке банк несиелерінің сапасын қосымша жақсартуға және проблемалық несиелердің деңгейін төмендетуге мүмкіндік береді».

<sup>1</sup> NPL ҚҰБ әдістемесі бойынша есептеледі.

### NPL динамикасы





# Сервисті дамыту

**Біз сервис эволюциясы бойынша ауқымды жоба бойынша жұмыс істейміз.** ForteBank-тің Даму стратегиясында көрсетілетін қызметтердің сапасы мен жылдамдығын арттыру, Forte клиенттері үшін жайлылық, қауіпсіздік және сервистің сенімділігін арттыру мәселелеріне ерекше назар аударылады.



# Қызметтің қаржылық нәтижелері

## ТАБЫСТАРДЫ ТАЛДАУ

**2019 жылы ForteBank бизнесінің сенімді өсуі жалғасты. Операциялық кіріс жыл қорытындысы бойынша 44%-ға, 108 млрд теңгеге дейін өсті. 2018 жылы өсім де айтарлықтай болды – 31%. Абсолюттік көрсеткіштерде 2019 жылы өсім 33,3 млрд теңгені құрады, бұл таза пайыздық кірістің 28,9 млрд теңгеге артуымен де, таза комиссиялық кірістің 7,7 млрд теңгеге артуымен де байланысты. Басқа операциялық кірістер 3,5 млрд теңгеге төмендеді. Операциялық шығыстар 6,9 млрд теңгеге өсті.**

2019 жылы несиелік портфельін ұлғайту есебінен таза пайыздық кіріс 59%-ға өсіп, 78,3 млрд теңгені құрады. Пайыздық маржа 5,3% деңгейінде қалыптасты (2018 жылы 4,6%). Пайыздық маржаның 15%-ға өсуі қамтамасыз етілмеген қарыздардың өсуіне байланысты.

Сонымен қатар, комиссиялық кірістің өсуі байқалады, бұл несиелік емес өнімдер мен қызметтердің сәтті дамуын көрсетеді. 2019 жылы таза комиссиялық кіріс 22,1 млрд теңгені құрады – 2018 жылға қарай 54%-ға артты. Бұл ретте таза комиссиялық кіріс пен таза пайыздық кірістің арақатынасы өзгерген жоқ және 2019 жылдың соңында 33%-ды құрады. Корпоративтік сегмент-

те комиссиялық кірістердің өсуі бірінші кезекте ШОБ секторында байқалды және жаңа клиенттердің келуі мен тарифтерді қайта қараудың нәтижесі болды. Бөлшек сегментте өсу көбінесе несиелік карталардың (төлемдер мен сервистерді қоса алғанда) бағытымен қамтамасыз етілді.

Операциялық шығыстар 2019 жылы 19%-ға өсіп, 43 млрд теңгені құрады. Өсім ең алдымен жалақы қорының артуымен байланысты. Бұл ретте шығыстар мен кірістердің арақатынасы 2018 жылғы 48%-дан 2019 жылы 40%-ға дейін төмендеді, бұл кірістердің озық өсуін көрсетеді.

Операциялық кірістердің осындай өсуінің нәтижесінде Банктің таза пайдасы 2019 жылы 45%-ға артып, 42,2 млрд теңгені құрады. Бизнесінің табыстылығының жақсы көрсеткіштері қолдау табуда. Жыл қорытындысы бойынша активтердің табыстылығы 2,2%, капиталдың табыстылығы – 19,7% деңгейінде қалыптасты.

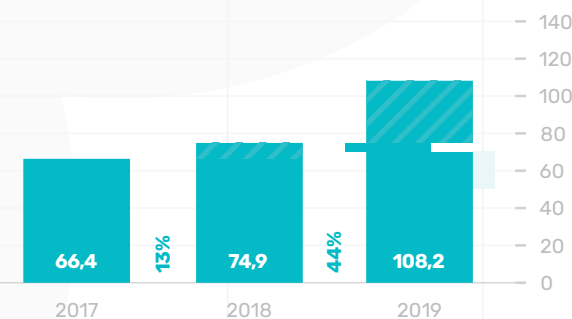
**Сонымен бірге, банктің кірісі бизнеске бағдарланған және бір реттік түсімдерге аз тәуелді болады, бұл одан әрі тұрақты дамудың негізін құрайды.**

## Табыс құрылымы, млн. теңге

Көрсеткіш	2017	2018	2019
Бір реттік табыстар	7 211	14 399	6 843
Коммерциялық табыс*	58 908	73 625	109 760
Таза табыс	19 751	29 108	42 233

\* Коммерциялық табыс = Таза%-дық табыс + F & C-тен таза табыс + Таза FX-табыс (сот шешімдерін орындау шығындарынсыз).

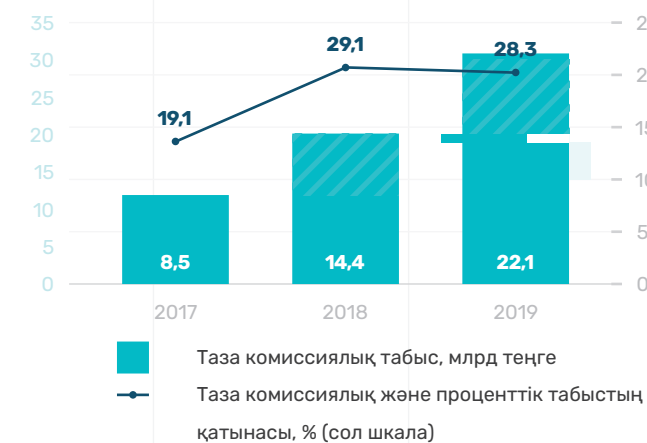
## Операциялық табыс, млрд теңге



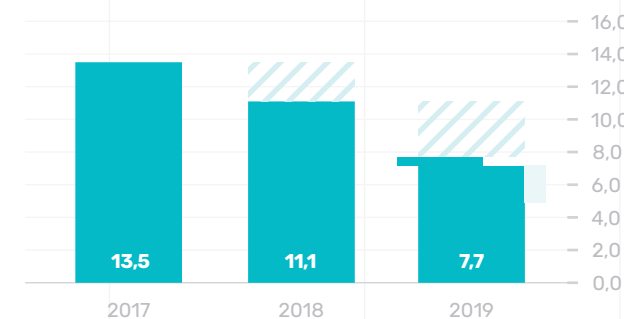
## Таза проценттік табыс



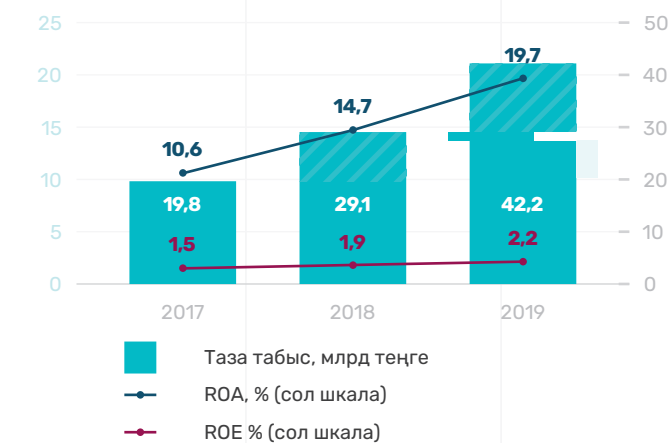
## Таза комиссиялық табыс



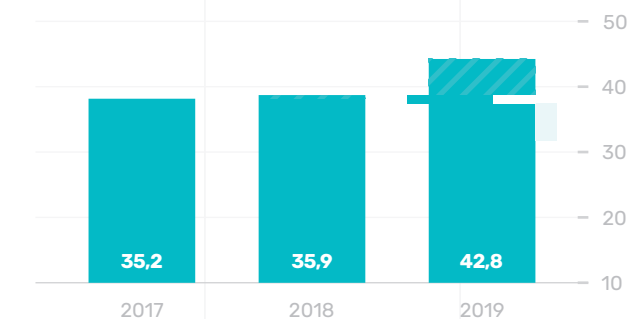
## Басқа да операциялық табыстар, млрд теңге



## Пайдалылық көрсеткіштері



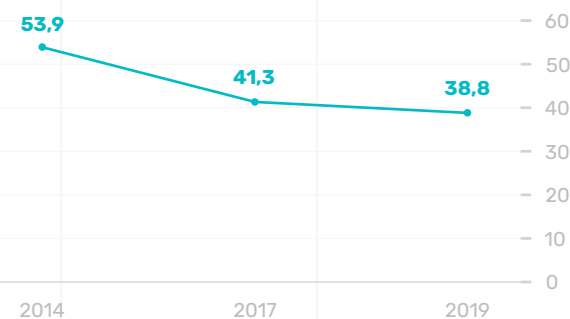
## Операциялық шығындар, млрд теңге



Активтерге шығындар, %



Шығындар мен табыстар қатынасы, %



## БАЛАНСТЫ ТАЛДАУ

Баланстың негізгі көрсеткіштері, млрд. теңге	2019	2018	2017	өзг. 2019/2018, %
<b>Активтер</b>	<b>2 070</b>	<b>1 689</b>	<b>1 445</b>	<b>23%</b>
Ақшалай құралдар және олардың эквиваленттері	347	225	232	54%
Қаржылық институттағы қаражаттар	28	20	6	43%
Клиенттерге берілген несиелер	785	690	672	14%
Сауда бағалы қағаздар	6	10	291	-32%
Инвестициялық бағалы қағаздар	719	570	82	26%
Негізгі құралдар	71	51	49	37%
Кейінге қалдырылған салық активтері	0	2,3	6,7	-
Басқа активтер	113	120	106	-6%
<b>Міндеттемелер</b>	<b>1 841</b>	<b>1 488</b>	<b>1 250</b>	<b>24%</b>
Клиенттердің ағымдағы шоттары мен депозиттері	1 337	1 076	981	24%
Банктер мен басқа да қаржылық институттардың құралдары	118	72	76	63%
Репо шарттары бойынша несиелік берешек	117	56	37	107%
Шығарылған қарыздық бағалы қағаздар	229	254	125	-10%
Дәрежеленген қарыз	26	23	23	15%
Кейінге қалдырылған салық міндеттемелері	1,6	0,2	0,1	-
Басқа да міндеттемелер	13	8	9	69%
<b>Капитал</b>	<b>229</b>	<b>200</b>	<b>194</b>	<b>14%</b>

**Банк активтері 2019 жылдың соңында 2 070 млрд теңгені құрап, 2018 жылға қарай 23%-ға өсті – бұл банк саласына қарағанда төрт есе жоғары (6,2%). Абсолюттік көрсеткіштерде өсім 381,2 млрд теңгені құрады және инвестициялық бағалы қағаздар көлемінің 149 млрд теңгеге, ақшалай қаражат пен баламалардың 122 млрд теңгеге ұлғаюымен және несиелік портфельдің 95 млрд теңгеге өсуімен қамтамасыз етілді.**

Банктің несиелік портфелі 14%-ға өсті және 2019 жылдың соңындағы жағдай бойынша 785 млрд теңгеден астам соманы құрады. Банктің несиелік портфелінің сапасы да жақсарды. Ұлттық Банктің деректері бойынша мерзімі өткен несиелердің үлесі жыл басындағы 6,6%-дан 2019 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша 6,0%-ға дейін төмендеді. Банк корпоративтік және бөлшек клиенттермен белсенді жұмыс істейді, сонымен бірге ол бизнестің тұрақты өсуін қамтамасыз ететін несиелеуді арттырудың консервативті стратегиясын ұстанады.

*Клиенттерге берілген несиелер активтердің ең үлкен бөлігін құрайды – 38%, екінші орында бағалы қағаздардың инвестициялық портфелі – 35%. Ақша қаражаты және олардың баламалары 2019 жылдың соңында активтердің 17%-ын құрады.*

Банктің міндеттемелері 2019 жылдың соңында 1 841 млрд теңгені құрап, 24%-ға немесе 353 млрд теңгеге өсті. Міндеттемелердің өсуі негізінен клиенттердің ағымдағы шоттары мен салымдарының 261,3 млрд теңгеге (немесе 24%-ға), 1 337 млрд теңгеге дейін ұлғаюымен қамтамасыз етілді. Өсуі салымдар көрсетеді өсіп келе жатқан клиенттердің Банкке деген сенімі.

Банктің борыштық міндеттемелерінің көлемі (шығарылған борыштық бағалы қағаздар және реттелген борыш) 2019 жылы 8%-ға, 255 млрд теңгеге дейін қысқарды. 2019 жылғы желтоқсанда Банк жылдық 11,75% купон ставкасымен және 2024 жылы өтеу мерзімімен 2014 жылы шығарылған 236,75 млн АҚШ доллары сомасына еурооблигацияларды мерзімінен бұрын өтеуді жүзеге асырды. Бұл облигациялар облигацияларды мерзімінен бұрын өтеу күніне негізгі соманың 108%-на тең сомада өтелді. Нәтижесінде Банктің борыштық жүктемесі ғана емес, валюталық тәуекелдер де төмендеді.

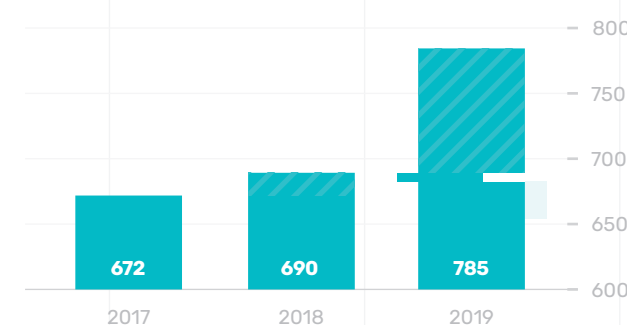
Банктің меншікті капиталы 14%-ға өсіп, 2019 жылдың соңында 229 млрд теңгені құрады. Банктің өтімділік деңгейі 30% Нормативтік ең төменгі деңгейге қарсы 165%-ға тең ағымдағы өтімділік коэффициенті К4 (айналым активтерінің қысқа мерзімді міндеттемелерге қатынасы) бар нарықтағы ең жоғары деңгейдің бірі болып қала береді. К1, К1-2, К2 капитал жеткіліктілігінің пруденциялық коэффициенттері ҚР Ұлттық Банкінің нормативтерінен екі есе дерлік асып түседі.

Негізгі көрсеткіштер	2019	2018	2017	Норматив
К1 коэффициенті	17,0%	16,2%	18,8%	7,5%-дан төмен емес
К1-2 коэффициенті	17,0%	16,2%	18,8%	8,5%-дан төмен емес
К2 коэффициенті	18,3%	17,8%	20,8%	10%-дан төмен емес
К4 коэффициенті	165,2%	154,1%	230,6%	30%-дан төмен емес

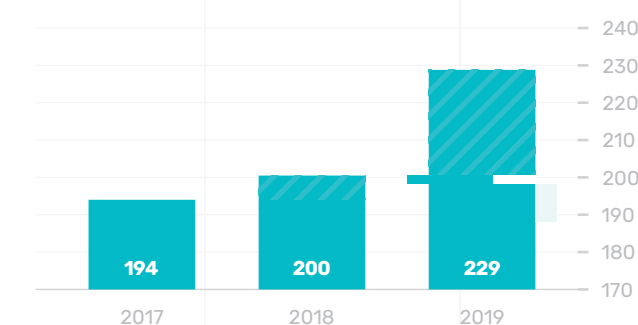
2019 жылы ҚР Ұлттық Банкі ForteBank активтерінің (AQR) сапасын басқа 13 ірі қазақстандық банктермен бірге тексеруден өтті. AQR-ді тексеру банкте қолданылатын кепілдіктерді резервтеу және бағалау модельдері үшін қосымша стресс-тест болды және олардың консерватизмнің жеткілікті деңгейін растады. 2019 жылғы 1 сәуірдегі жағдай бойынша бағалау кезінде анықталған ҚЕХС сәйкес провизияларды есептеу бойынша елеусіз

айырмашылықтар Банктің меншікті капиталының 1,2%-дан азын құрады және тексеру барысында ескерілді. Банк Қазақстанның ірі қаржы институты бола отырып, Қаржы нарығын реттеу және дамыту жөніндегі агенттіктің қаржылық реттеу мен қадағалаудың жүйелі шараларын әзірлеу жөніндегі күш-жігерін қолдады және қабылданған ұсынымдарға сәйкес ішкі жүйелер мен процестерді дамытатын болады.

#### Клиенттерге берілген несиелер

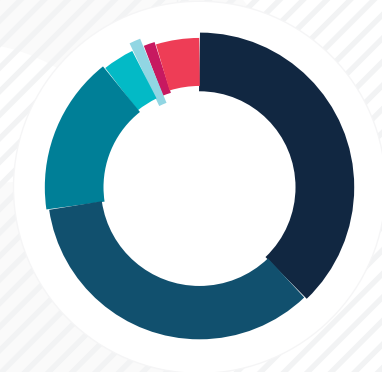


#### Капитал



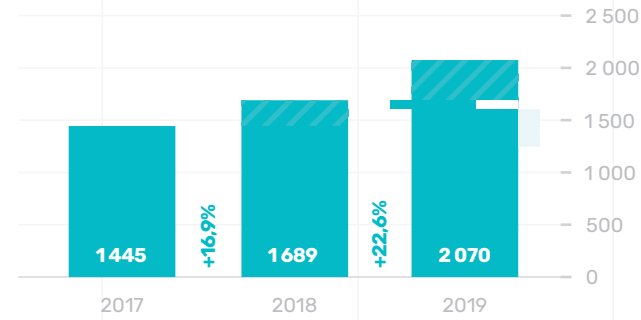


### 2019 ж. активтер құрылымы



- 38% Клиенттерге қарыздар
- 35% Инвестициялық бағалы қағаздар
- 17% Ақшалай қаражаттар мен олардың эквиваленттері
- 3% Негізгі құралдар
- 1% Қаржылық институттардағы қаражат
- 1% Материалдық емес активтер
- 0% Сауда бағалы қағаздар
- 5% Басқалары

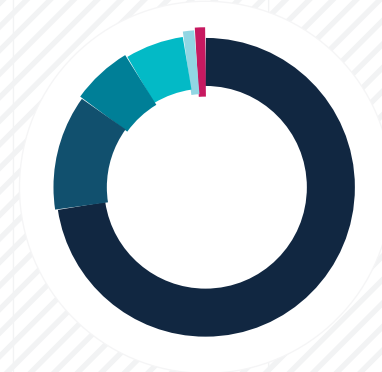
### Активтер, млрд теңге



### Клиенттердің шоттары мен депозиттерінің динамикасы, млрд теңге

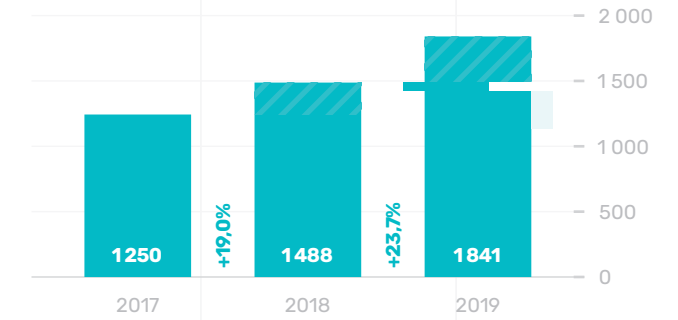


### 2019 жылдың соңына міндеттемелер құрылымы



- 73% Клиенттердің ағымдағы шоттары мен депозиттері
- 13% Шығарылған қарыздық бағалы қағаздар
- 6% Банктер мен басқа да қаржылық институттардың құралдары
- 6% «Репо» шарттары бойынша несиелік берешек
- 1% Тәртіптелген қарыз
- 0% Кейінге қалдырылған салық міндеттемелері
- 1% Басқа да міндеттемелер

### Міндеттемелер динамикасы, млрд теңге



### Шығарылған қарыздық және тәртіптелген бағалы қағаздар, млрд теңге





# Тиімді коммуникациялар

**Біз қысқа мерзімді, сондай-ақ ұзақ мерзімді перспективада да олардың мүдделерін ескере отырып, теңгерімді дамуды қамтамасыз ету үшін мүдделі тараптардың кең ауқымымен тиімді коммуникация құру бойынша жұмыс істейміз.**



# Корпоративтік басқару

## КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ

Банктің корпоративтік басқаруы ұйымдастыру моделін, мониторинг пен бақылаудың сыртқы және ішкі тетіктерін, сондай-ақ корпоративтік құндылықтар мен басшылық қағидаттарын қамтиды. Корпоративтік басқару практикасын жетілдіру және дамыту Банк үшін сөзсіз басымдық болып табылады және директорлар кеңесінің назарында және бақылау аймағында тұр.

Банктегі корпоративтік басқару жүйесі акционерлердің және негізгі мүдделі тараптардың – клиенттердің, серіктестердің, Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің, сондай-ақ мемлекеттің құқықтары мен заңды мүдделерін құрметтеуге негізделеді және әр түрлі тәуекелдерді азайтуға, Банктің тартымдылығын арттыруға және оның құнын арттыруға бағытталған.

Корпоративтік басқару қағидаттарын тиісінше сақтау және ұстану үшін банк өз жұмысында акционерлердің жалпы жиналысының, Директорлар кеңесінің, Банк Басқармасының (бұдан әрі – Басқарма) шешімдерін, сондай-ақ өзінің Жарғысын, корпоративтік басқару Кодексін және басқа да ішкі құжаттарды басшылыққа алады.

### Банктегі корпоративтік басқару келесі негізгі қағидаттарға негізделген:

1. Банк акционерлерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау;
2. тиімді басқару;
3. есептілік және жауапкершілік;
4. Банк және оның қызметі туралы ақпаратты ашудың ашықтығы мен объективтілігі;
5. заңдылық және әдептілік;
6. тиімді дивидендтік саясат;
7. тиімді кадр саясаты;
8. қоршаған ортаны қорғау;
9. Қазақстан Республикасының қаржы жүйесін дамытуға белсенді жәрдемдесу

*Банк корпоративтік басқаруды жетілдірудің маңыздылығын түсінеді және өз қызметінің ашықтығы мен ашықтығын қамтамасыз етуге ұмтылады.*

## КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ КОДЕКСІН САҚТАУ

«ForteBank» АҚ корпоративтік басқару кодексі Қазақстан заңнамасына, корпоративтік басқару саласындағы қолданыстағы халықаралық тәжірибені, «Несиелік ұйымдардағы корпоративтік басқаруды жетілдіру» банктік қадағалау жөніндегі Базель комитетінің ұсынымдарын, корпоративтік мінез-құлықтың ең үздік қазақстандық тәжірибесін, іскерлік айналымның озық әдет-ғұрыптарын және іскерлік этика қағидаларын ескере отырып, Банк Жарғысына сәйкес әзірленді. Кодекс бұл Банктің акционерлермен, сондай-ақ банктің органдары мен лауазымды тұлғалары арасындағы қатынастарды реттейтін ережелер жиынтығы.

## БАСҚАРУ ОРГАНДАРЫ

### Банктің басқару органдары:

- **жоғары орган** – акционерлердің жалпы жиналысы;
- **басқару органы** – Директорлар кеңесі;
- **атқарушы орган** – Басқарма;
- Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өзге де органдар.

## АКЦИОНЕРЛЕР

2019 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Б.Ж.Өтемұратов мырза Банктің орналастырылған қарапайым акцияларының 87,27%-ның бенефициарлық меншік иесі болды. Қалған акциялар 26 000-ға жуық басқа акционерлерге тиесілі, олардың әрқайсысы 5%-дан аз акцияларға ие.

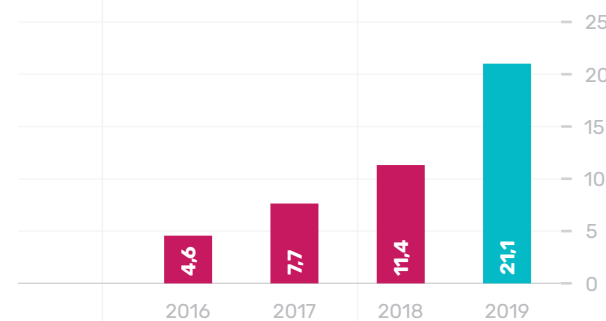
# 2,45Т

Бір қарапайым акцияның баланстық құны 2020 жылғы 1 қаңтарға 2,45 теңгені құрады.

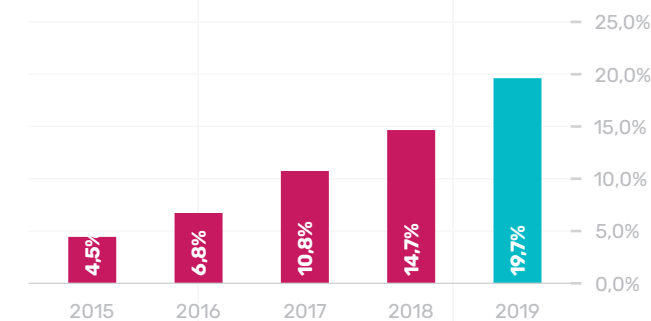
## ШЫҒАРЫЛҒАН КАПИТАЛ

**Forte-нің даму стратегиясы ұзақмерзімді мақсаттарға ие және Банктің акционерлік құнының артуына бағытталған.**

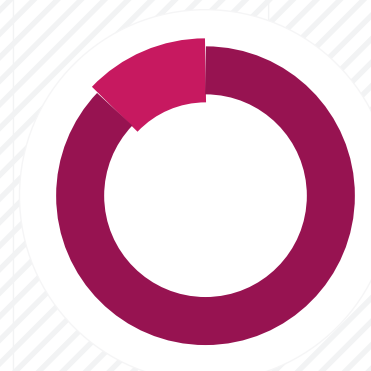
### Тиісті жылдар үшін төленген дивиденттер, млрд теңге



### ROE динамикасы



### Өзіндік капитал құрылымы



87,27% — Өтемұратов Болат Жәмитұлы  
12,73% — Еркін айналымда (25 мыңнан астам қолданушы)

2019 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша акционерлік капитал 332,8 млрд теңгені құрады. Орналастырылған қарапайым акциялардың саны – 92 387 104 089 дана. Оның ішінде 16 578 709 351 акция екі GDR бағдарламасының базалық активі болып табылады. Артықшылықтары бар акциялар жоқ.

Акционерлердің 2019 жылғы 29 сәуірдегі шешіміне сәйкес банк 2018 жылғы 31 желтоқсанда аяқталған жылға қарапайым акциялар бойынша 11,376 млн теңге мөлшерінде дивидендтер жариялады. Дивидендтер төлеу 2019 жылғы 15 желтоқсанда мерзімінен бұрын өтелген еурооблигациялар шарттары бойынша жылдық таза табыстың 40%-ына шектелді.

**Акционерлердің 2020 жылғы 4 мамырдағы шешімі бойынша 2019 жылы 21,1 млрд теңге сомасында дивидендтер жарияланды.**

## АКЦИОНЕРЛЕРДІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ

ForteBank өз қызметінде акционерлердің құқықтары мен мүдделерін қорғау қағидатын ұстанады.

Банк өз акционерлерінің мынадай іргелі құқықтарын іске асыруды қамтамасыз етеді:

- Банктің өздеріне тиесілі акцияларын иелену, пайдалану және билік ету құқығы;
- Банк және оның қызметі туралы ақпаратты Қазақстан Республикасының заңнамасында және

Банктің ішкі құжаттарында белгіленген көлемде, мерзімде және тәртіппен алу құқығы;

- Банк акционерлерінің Жалпы жиналыстарына қатысу, оларда қаралатын мәселелер бойынша сөз сөйлеу және дауыс беру арқылы банкті басқаруға қатысу құқығы;
- күн тәртібіне Директорлар кеңесінің мүшесін немесе мүшелерін, осындай сайлау үшін кандидатураларды сайлау туралы мәселе енгізілген Банк акционерлерінің жалпы жиналысына ұсыныс құқығы;
- Банктің оларға тиесілі акциялары бойынша дивидендтер түріндегі банк пайдасының үлесін алу құқығы;
- Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Банк Жарғысымен анықталған басқа да құқықтар.

Банк өз акционерлерінің құқықтарын қамтамасыз ету мақсатында Банк акционерлерінің өзі шығарған акцияларға меншік құқықтарын қауіпсіз, сенімді және сенімді есепке алуды қамтамасыз етеді, өз акционерлеріне Банктің өздеріне тиесілі акцияларына билік етуге (оның ішінде осы акцияларды иеліктен шығаруға) кедергі келтірмейді. Акционерлер үшін олардың банктің орналастырылатын акцияларын немесе банктің акцияларына айырбасталатын не Банк бұрын сатып алған өз акцияларын немесе банктің акцияларына айырбасталатын басқа да бағалы қағаздарын басымдықпен сатып алу құқығын іске асырудың ыңғайлы тәртібі пайдаланылады. Банк өз акционерлерін Банк Жарғысына сәйкес Банк акционерлерінің жалпы жиналысын өткізу күні, уақыты және орны туралы уақтылы

хабардар етеді. Банк акционерлері үшін қолайлы олардың Банк акционерлерінің жалпы жиналысын немесе директорлар кеңесінің отырысын шақыруды талап ету, Банк акционерлерінің жалпы жиналысының күн тәртібін толықтыру жөнінде ұсыныстар енгізу, Директорлар кеңесіне сайлау үшін кандидатуралар ұсыну, Банк акционерінің есебінен аудиторлық ұйымның банкке аудит жүргізуін талап ету құқықтарын іске асыру тәртібін пайдаланады. Акционерлерге олардың банк қызметі туралы жазбаша сұрауларына дәлелді жауаптар беріледі.

## АКЦИОНЕРЛЕРДІҢ ЖИНАЛЫСЫ

**2019 жыл ішінде акционерлердің үш жалпы жиналысы өтті, оның ішінде бір жылдық және екі кезектен тыс, оның барысында 8 мәселе қаралды.**

Банк акционерлерінің 2019 жылғы 29 сәуірде өткен жылдық жалпы жиналысында алты мәселе қаралды, оларды қарау нәтижелері бойынша АЖЖЖ мынадай шешімдер қабылдады:

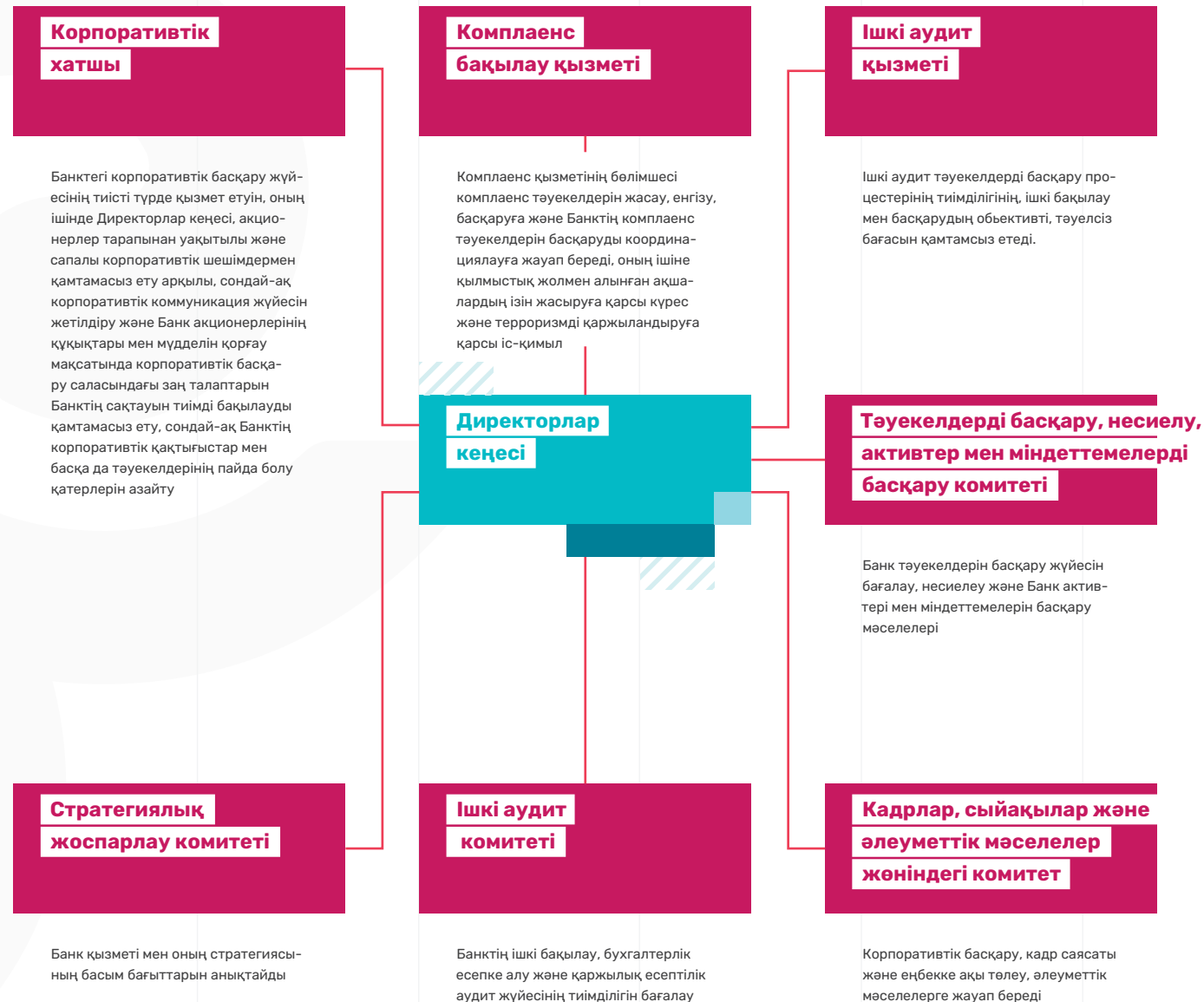
1. Банктің 2018 жылғы жылдық қаржылық есептілігі бекітілді.
2. Банктің 2018 жылғы таза кірісін бөлу тәртібі, Банктің бір жай акциясына шаққандағы дивиденд мөлшері бекітілді.
3. Өткен қаржы жылындағы Директорлар кеңесінің қызметі туралы есеп назарға алынды.

4. Акционерлердің банктің және оның лауазымды тұлғаларының іс-әрекеттеріне өтініштері және оларды қарау қорытындылары туралы ақпарат назарға алынды.
5. 2018 жылы Директорлар кеңесі мен Басқарма мүшелерінің сыйақы мөлшері мен құрамы туралы ақпарат назарға алынды.
6. Банк Жарғысына өзгерістер бекітілді.

2019 жылғы 4 наурызда өткізілген Банктің АҚ-ЖЖ-да «Банктің Директорлар кеңесінің сандық құрамын, өкілеттік мерзімін анықтау, оның мүшелерін сайлау, сондай-ақ банктің Директорлар кеңесі мүшелеріне сыйақы мөлшерін анықтау туралы» мәселе қаралды.

2019 жылғы 13 маусымда өткізілген Банктің АҚ-ЖЖ-да «Банктің Директорлар кеңесінің құрамы туралы және Банктің Директорлар кеңесі мүшелерінің сыйақы деңгейін анықтау туралы» мәселе қаралды.

## ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ



## ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ

2019 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Директорлар кеңесінің құрамына төрағаны және Директорлар Кеңесінің бес мүшесін қоса алғанда, 6 адам кіреді, олардың екеуі тәуелсіз директорлар болып табылады.

Директорлар кеңесі мүшесінің Т.А.Ә.	Лауазымы	Сайланған күні	Комитеттерге мүшелік			
			Стратегиялық жоспарлау комитеті	Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет	Ішкі аудит комитеті	Тәуекелдерді басқару, несиелеу, активтер мен міндеттемелерді басқару жөніндегі комитет
<b>М. Мырзабеков</b>	Директорлар кеңесінің Төрағасы – акционерлер мүдделерінің өкілі	14.06.2019	+	+	+	+
<b>Ә. Өтемұратов</b>	Директорлар кеңесінің мүшесі – акционерлер мүдделерінің өкілі	30.12.2014	+	+	+	+
<b>Е. Әбдіразақов</b>	Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор	04.03.2019	⊕	⊕	+	+
<b>Р. Бектұров</b>	Директорлар кеңесінің мүшесі – акционерлер мүдделерінің өкілі	14.06.2019	+	+	+	+
<b>Т. Исатаев</b>	Директорлар кеңесінің мүшесі – акционерлер мүдделерінің өкілі	30.12.2014	+	+	+	+
<b>Х. Пандза</b>	Директорлар кеңесінің мүшесі – акционерлер мүдделерінің өкілі	03.11.2015	+	+	⊕	⊕

⊕ Комитет төрағасы

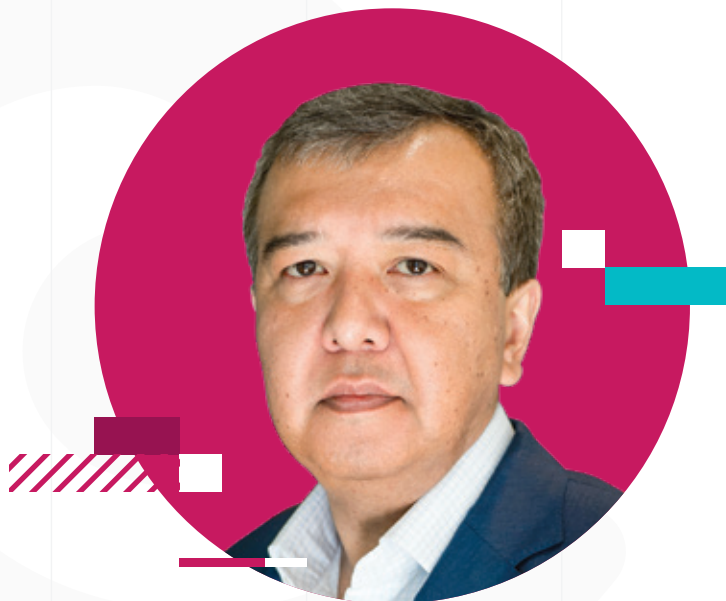
**Банк акционерлерінің жалпы жиналыстарының шешімдеріне сәйкес 2019 жыл ішінде Директорлар кеңесінің құрамында мынадай өзгерістер болды:**

- 2019 жылғы 04 Наурызда Директорлар кеңесінің мүшесі – Банктің тәуелсіз директоры болып Е.Әбдіразақов сайланды;
- 2019 жылғы 13 маусымда М.Әуезовтің Директорлар кеңесінің мүшесі және Р.Бектұровтың Директорлар кеңесінің мүшесі – Банктің тәуелсіз директоры ретіндегі өкілеттіктері мерзімінен бұрын тоқтатылды;
- 2019 жылғы 14 маусымда Директорлар кеңесінің мүшелері болып М.Мырзабеков (Директорлар кеңесінің шешімімен Директорлар кеңесінің төрағасы болып сайланды (2019 жылғы 14 маусымдағы № 28 отырыс хаттамасы), Р. Бектұров (акционер мүдделерінің өкілі ретінде) сайланды.

Директорлар кеңесінің өкілеттік мерзімі 2022 жылы Банк акционерлерінің жылдық жалпы жиналысын өткізу сәтінде аяқталады.



## ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ҚҰРАМЫ



### МАРЛЕН МЫРЗАБЕКОВ

Директорлар кеңесінің Төрағасы,  
Директорлар кеңесінің мүшесі –  
Банк акционері мүддесінің өкілі

1970 жылы туылған

#### Жұмыс тәжірибесі:

- **2019 жылғы 14 маусымнан бастап қазіргі уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ, Директорлар кеңесінің төрағасы, Банк акционері мүдделерінің өкілі.
- **2019 жылғы маусымнан бастап қазіргі уақытқа дейін** – «Nova Leasing» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі.
- **2019 жылғы мамырдан бастап қазіргі уақытқа дейін** – Verry Investments Holding, Бас директордың бірінші орынбасары.
- **2014 жылғы маусым – 2019 жылғы мамыр** – «Kazzinc Holdings» ЖШС, Басқарушы директор, бас директор.
- **2012 жылғы шілде – 2019 жылғы мамыр** – «Altyntau Resources» АҚ, президент, басқарушы директор.

#### Білімі:

- **1989** – Т. Рысқұлов атындағы Қазақ экономикалық университеті
- **1994** – Ильменау техникалық университеті, Германия
- **2006** – Қазақ политехникалық институты



### ТИМУР ИСАТАЕВ

Директорлар кеңесінің мүшесі –  
Банк акционері мүддесінің  
өкілі

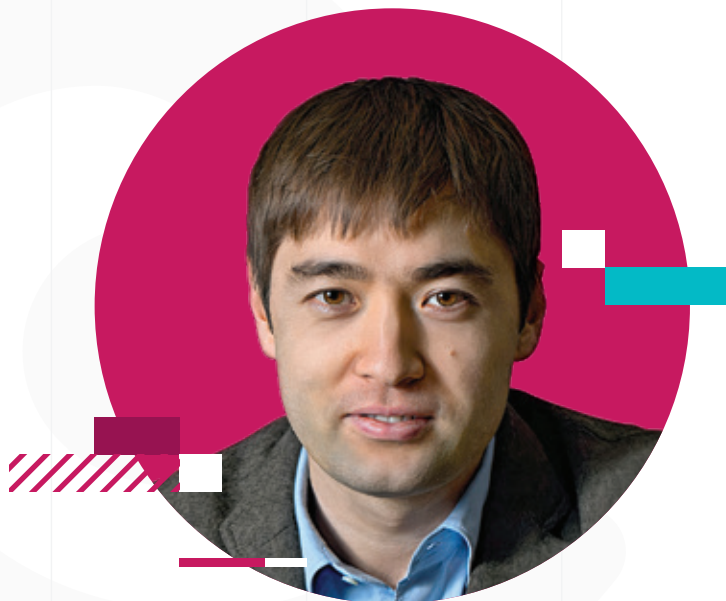
1969 жылы туылған

#### Жұмыс тәжірибесі:

- **2013 жылғы 10 қазаннан бастап қазіргі уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ (бұрын – «Альянс Банк» АҚ), Директорлар кеңесінің мүшесі.
- **2013 жылғы қазан – 2015 жылғы желтоқсан** – «ForteBank» АҚ (бұрын – «Альянс Банк» АҚ) – Басқарма Төрағасы.
- **2012 жылғы наурыз – 2013 жылғы қараша** – «ABC Bank» АҚ (бұрын «ForteBank» АҚ, бұрын – «Метрокомбанк» АҚ), Директорлар кеңесінің мүшесі.
- **2010 жылғы мамыр – 2012 жылғы наурыз** – «Метрокомбанк» АҚ, Директорлар кеңесінің төрағасы.

#### Білімі:

- **1991** – С. М. Киров атындағы қазақ мемлекеттік университеті.
- **1993** – Yale University



## ӘНУАР ӨТЕМҰРАТОВ

Директорлар кеңесінің мүшесі –  
Банк акционері мүддесінің  
өкілі

1983 жылы туылған

### Жұмыс тәжірибесі:

- **2015 жылғы қазаннан бастап қазіргі уақытқа дейін** – «Alassio Capital» ЖШС, Директор
- **2014 жылғы 30 желтоқсаннан бастап қазіргі уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ (бұрын – «Альянс Банк» АҚ), Директорлар кеңесінің мүшесі.
- **2013 жылғы желтоқсан – 2016 жылғы желтоқсан** – «ABC Bank» АҚ (бұрын – «ForteBank» АҚ, бұрын – «Метрокомбанк» АҚ), Директорлар кеңесінің мүшесі.
- **2012 жылғы маусым – 2013 жылғы қазан** – «ForteBank» АҚ (бұрын – «Метрокомбанк» АҚ), Басқарма мүшесі – Бас тәуекел-менеджер.

### Білімі:

- **2004** – Huron University USA in London



## РҮСТЕМ БЕКТҰРОВ

Директорлар кеңесінің мүшесі –  
Банк акционері мүддесінің  
өкілі

1963 жылы туылған

### Жұмыс тәжірибесі:

- **2017 жылғы қазіргі уақытқа дейін** – PetroKazakhstan Inc., Стратегиялық коммуникациялар жөніндегі вице-президент
- **2014 жылғы 30 желтоқсаннан бастап қазіргі уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ (бұрын – «Альянс Банк» АҚ), Директорлар кеңесінің мүшесі.
- **2013 жылғы желтоқсан – 2016 жылғы желтоқсан** – «ABC Bank» АҚ (бұрын – «Forte Bank» АҚ, бұрын – «Метрокомбанк» АҚ), Директорлар кеңесінің мүшесі.
- **2010 жылғы қыркүйек – 2017 жылғы маусым** – «ҚМГ қайта өңдеу және маркетинг» АҚ, Инвестициялық комитеттің мүшесі.

### Білімі:

- **1985** – М. В. Ломоносов атындағы Мәскеу мемлекеттік университеті, Экономика ғылымдарының кандидаты
- **2019** – И.М. Губкин атындағы Ресей мемлекеттік мұнай және газ университеті (ұлттық зерттеу университеті)



## ХУБЕРТ ПАНДЗА

Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор

1948 жылы туылған

### Жұмыс тәжірибесі:

- **2015 жылғы 3 қарашадан бастап қазіргі уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ (бұрын – «Альянс Банк» АҚ), Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор.
- **2017 жылдың маусым айынан бастап** – Deutsche Bank Polska (Warszawa), Директорлар кеңесінің тәуелсіз мүшесі.
- **2015 жылғы маусым – 2017 жылғы ақпан** – «Росэнергобанк» АҚ (Мәскеу қ.), Директорлар кеңесінің тәуелсіз мүшесі.
- **2013 жылғы ақпан – 2015 жылғы маусым** – «Росэнергобанк» АҚ (Мәскеу қ.), басқарма кеңесшісі.
- **2013 жылғы маусым – 2014 жылғы маусым** – «ТрансКапиталБанк» ЖАҚ (Мәскеу қ.), Директорлар кеңесінің тәуелсіз мүшесі.
- **2010 жылғы ақпан – 2014 жылғы желтоқсан** – «Альянс Банк» АҚ, Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор.

### Білімі:

- **1975** – Саарланд университеті, Саарбрюккен қ., Германия, халықаралық экономикалық қатынастар магистрі.
- INSEAD Advanced Management бағдарламасы, Фонтенбло қ., Франция.



## ЕЛЬДАР ӘБДІРАЗАҚОВ

Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор

1972 жылы туылған

### Жұмыс тәжірибесі:

- **2019 жылдың наурыз айынан бастап қазіргі уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ (бұрын – «Альянс Банк» АҚ), Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор.
- **2012 жылдың шілдесінен қазіргі уақытқа дейін** – «Қазақстан қор биржасы» АҚ, Директорлар кеңесінің мүшесі.
- **2005 жылдың сәуірінен бастап қазіргі уақытқа дейін** – Centras тобының иесі, «Ком-мекс-Өмір» сақтандыру компаниясы» АҚ, «Centras Securities» АҚ, «Centras Securities» сақтандыру компаниясы» АҚ Директорлар кеңесінің төрағасы, Centras венчурлық қоры, SOS Medical Assistance.

### Білімі:

- **1995 жыл** – Қожа Ахмет Яссауи атындағы халықаралық қазақ-түрік университеті, «Халықаралық экономикалық қатынастар» мамандығы.
- **1996 жыл** – Ғылым және технология магистрі, Халықаралық экономикалық қатынастар магистры.
- **2010 жыл** – Гарвард бизнес мектебі (АҚШ).



## ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ҚЫЗМЕТІ

**Директорлар кеңесі Банк қызметіне жалпы басшылықты жүзеге асырады, Басқарма қызметіне тиімді бақылауды қамтамасыз етеді және Банк акционерлерінің жалпы жиналысына есеп береді.**

Директорлар Кеңесінің айрықша құзыретіне мыналар жатады:

- Банк қызметінің басым бағыттарын және даму стратегиясын айқындау,
- акционерлердің жалпы жиналысын шақыру туралы шешім қабылдау,
- жылдық қаржылық есептілікті алдын ала бекіту,
- облигациялар мен туынды бағалы қағаздарды шығару шарттарын анықтау, сондай-ақ оларды шығару туралы шешім қабылдау;
- басқарманың сандық құрамын, өкілеттік мерзімін анықтау, оның басшысы мен мүшелерін (атқарушы органның функцияларын жеке-дара жүзеге асыратын тұлғаны) сайлау, сондай-ақ олардың өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтату;
- ішкі аудит қызметінің сандық құрамы мен өкілеттік мерзімін анықтау, оның басшысы мен қызметкерлерін тағайындау, сондай-ақ олардың өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтату;
- Банктің ішкі қызметін реттейтін құжаттарды бекіту,
- банктің филиалдары мен өкілдіктерін құру және жабу туралы шешімдер қабылдау және олар туралы Ережелерді бекіту;

- Банктің басқа заңды тұлғалар акцияларының (жарғылық капиталға қатысу үлестерінің) он және одан да көп пайызын сатып алуы (иеліктен шығаруы) туралы шешім қабылдау;
- банк міндеттемелерін оның меншікті капиталы мөлшерінің он және одан да көп пайызын құрайтын шамаға ұлғайту;
- банктің ірі мәмілелер және Банктің мүдделілігі бар мәмілелер, Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғалармен мәмілелер жасасуы туралы шешім қабылдау;
- сондай-ақ басқа да мәселелер.

2019 жылы Директорлар кеңесінің 29 отырысы және оның мүшелерінің 27 сырттай дауыс беруі өтті, оның барысында 316 мәселе қаралды, оның ішінде:

- **176 сұрақ** (мәселелердің жалпы санының 55,7%) – Директорлар кеңесінің отырысы барысында;
- **140 сұрақ** (сұрақтардың жалпы санының 44,3%) – Директорлар кеңесі мүшелерінің сырттай дауыс беруі арқылы.

2019 жыл ішінде Директорлар кеңесінің отырыстарында Директорлар кеңесінің комитеттері алдын ала қараған мынадай мәселелер қаралды: Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес Басқарма ұсынатын қаржылық және басқарушылық есептілік мәселелері, Ішкі аудит қызметінің есептері, комплаенс-бақылау қызметінің есептері, стратегиялық тәуекелдер бағытының есептері. Директорлар кеңесі ай сайынғы негізде Директорлар кеңесі берген тапсырмалардың орындалу мәртебесі туралы ақпаратты қара-

ды. Банктің қаржылық жағдайы және бюджеттің орындалуы туралы тоқсандық есептер қаралды.

2019 жыл бойы Директорлар кеңесі мен Директорлар кеңесінің Кадрлар және сыйақылар жөніндегі комитеті кадр мәселелерін, Банк және оның еншілес ұйымдарының басшыларына сыйақы беру мәселелерін қарады.

2019 жыл ішінде Директорлар кеңесі Банктің 2020-2024 жылдарға арналған Даму стратегиясы, Банктің ұйымдық құрылымы, нәтижесінде бекітілген KPI жаңа тұжырымдамасы мәселелеріне елеулі назар аударды.

2019 жылы Директорлар кеңесі Банк қызметінің басым бағыттары мәселелерін қарады, оның ішінде:

- ақпараттық технологиялар, ақпараттық қауіпсіздікті дамыту стратегиясы (киберқауіпсіздік), Data Lake;
- несиелік, қаржылық және операциялық тәуекелдерді және капиталды басқару;
- бөлшек бизнесті және экожүйені, сервисті және көрсетілетін қызметтердің сапасын дамыту жобаларын іске асыру;
- Банк стратегиясын іске асыру және түзету мониторингі;
- корпоративтік басқару мәселелері;
- мүдделілікпен мәмілелер жасау туралы және басқа да мәселелер.

Директорлар кеңесінің қалыптасқан экономикалық жағдайларда Банктің даму стратегиясын

түзету бойынша банк менеджментімен бірлесіп ұсыныстар (банк шығыстарын оңтайландыру және оның кірістерін арттыру бойынша негізгі жоспарланған шаралар) әзірлеуге бағытталған жыл сайынғы стратегиялық сессияларды ұйымдастыру тәжірибесі маңызды болып табылады.

Директорлар кеңесінің жұмысын тиімді ұйымдастыру оның отырыстарының жүйелілігімен, Директорлар кеңесі қарайтын мәселелердің саны мен сипатымен, оның Банктің басқарушылық есептілігін, банктің тәуекел-бөлімшелерінің, ішкі аудит қызметінің және комплаенс-бақылау қызметінің есептерін тұрақты қарауымен, сондай-ақ Директорлар кеңесі мүшелерінің оның отырыстарына және сырттай дауыс беруіне қатысумен, Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелеріне олар қарайтын мәселелер бойынша материалдарды ұсыну мерзімдерін сақтаумен қамтамасыз етілді.





## ДК мүшелерінің отырыстар мен сырттай дауыс берулерге қатысуы туралы мәліметтер

ДК мүшелерінің тегі, аты	Отырыстарға қатысу дәрежесі		Сырттай дауыс беруге қатысу дәрежесі	
	абсолютті	салыстырмалы	абсолютті	салыстырмалы
<b>М. Әуезов (Төраға)*</b>	12 из 12	100 %	13 из 13	100 %
<b>Е. Әбдіразақов</b>	25 из 25	100 %	23 из 23	100 %
<b>Р. Бектұров</b>	28 из 29	96,5 %	23 из 27	85,2 %
<b>Т. Исатаев</b>	29 из 29	100 %	27 из 27	100 %
<b>Х. Пандза</b>	29 из 29	100 %	27 из 27	100 %
<b>А. Өтемұратов</b>	26 из 29	89,7 %	25 из 27	92,6 %
<b>М. Мырзабеков (Төраға)**</b>	15 из 15	100 %	14 из 14	100 %

\* 2019 жылғы 13-маусымға дейін Директорлар кеңесінің Төрағасы болды

\*\* 2019 жылғы 14-маусымда Директорлар кеңесінің Төрағасы болып сайланды

## ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ЖАНЫНДАҒЫ КОМИТЕТТЕР

2019 жылдың соңында Директорлар Кеңесі жанындағы төрт комитет жұмыс істеді:

- стратегиялық жоспарлау,
- кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі,
- ішкі аудит,
- тәуекелдерді басқару, несиелеу, активтер мен міндеттемелерді басқару жөніндегі.

Комитеттер өз қызметінде Директорлар кеңесіне есеп береді. Комитеттердің төрағалары Директорлар кеңесіне комитеттердің атқарған жұмысы, қаралған мәселелердің мазмұны және қабылданған шешімдер туралы мәліметтер береді.

*2019 жылы Директорлар кеңесі комитеттерінің 51 отырысы өтті, оның барысында 163 мәселе қаралды.*

## 2019 жылғы Директорлар кеңесі жанындағы комитеттердің қызметі

Комитеттің атауы	Отырыстар саны	Сұрақтар саны
Ішкі аудит комитеті	8	15
Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет	15	29
Стратегиялық жоспарлау комитеті	14	64
Тәуекелдерді басқару, несиелеу, активтер мен міндеттемелерді басқару жөніндегі комитет	14	55
<b>БАРЛЫҒЫ</b>	<b>51</b>	<b>163</b>

## ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІН ҚАЛЫПТАСТЫРУ

**Директорлар кеңесі «Акционерлік қоғамдар туралы» Заңда және банк Жарғысында белгіленген тәртіппен құрылады. Директорлар кеңесінің мүшелерін сайлауды акционерлер кумулятивтік дауыс беру арқылы жүзеге асырады.**

Директорлар кеңесі мүшелерінің өкілеттік мерзімдері Банк акционерлерінің жалпы жиналысында белгіленеді және жаңа Директорлар кеңесі сайланатын Банк акционерлерінің жалпы жиналысын өткізу сәтінде аяқталады. Директорлар кеңесі мүшелерінің өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтату «Акционерлік қоғамдар туралы» Заңға сәйкес жүзеге асырылады.

Директорлар кеңесінің мүшелігіне кандидаттарға және директорлар Кеңесінің мүшелеріне қойылатын талаптар «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» заңда, «Бағалы қағаздар нарығы туралы» заңда, сондай-ақ «Акционерлік қоғамдар туралы» заңда және банк Жарғысында белгіленген.

Тәуелсіз директорлар лауазымына сайлау үшін кандидаттарға және Банктің тәуелсіз директорларына қойылатын қосымша талаптар «Акционерлік қоғамдар туралы» заңда белгіленген.

Директорлар кеңесінің мүшесі болып мына тәуелсіз директор танылады:

- акционерлік қоғамның үлестес тұлғасы болып табылмайды және ол Директорлар кеңесіне сайланар алдындағы үш жыл ішінде болмаған (осы акционерлік қоғамның тәуелсіз директоры лауазымында болған жағдайды қоспағанда);
- акционерлік қоғамның үлестес тұлғаларына қатысты үлестес тұлға болып табылмайды;
- осы акционерлік қоғамның лауазымды тұлғаларымен немесе осы акционерлік қоғамның үлестес тұлғаларымен бағыныштылықпен байланысты емес және Директорлар кеңесіне сайланар алдындағы үш жыл ішінде осы тұлғаларға бағыныштылықпен байланысты емес;
- мемлекеттік қызметші емес;
- осы акционерлік қоғам органдарының отырыстарында акционердің өкілі болып табылмайды және ол Директорлар кеңесіне сайланар алдындағы үш жыл ішінде болмаған;
- аудиторлық ұйымның құрамында жұмыс істейтін аудитор ретінде осы акционерлік қоғамның аудитіне қатыспайды және Директорлар кеңесіне сайланар алдындағы үш жыл ішінде мұндай аудитке қатыспады.

**2019 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша банктің барлық тәуелсіз директорлары келтірілген критерийлерге сәйкес келеді.**

## ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ЖҰМЫСЫН БАҒАЛАУ

**Директорлар кеңесі жұмысының сапасына бағалау жүргізу Директорлар кеңесі, Директорлар кеңесі мүшелері және директорлар кеңесі комитеттері жұмысының тиімділік дәрежесін, олардың жұмысының Банктің даму қажеттіліктеріне сәйкестігін айқындауға, Директорлар кеңесінің жұмысын жандандыруға және олардың қызметі жақсартылуы мүмкін салаларды анықтауға бағытталған.**



*Директорлар кеңесінің қызметін бағалаудың нәтижесі 2020 жылғы 4 мамырда (Банк Жарғысына сәйкес) Банк акционерлерінің жылдық жалпы жиналысында қаралған өткен қаржы жылындағы Директорлар кеңесінің есебін қабылдау болып табылады.*

## МҮДДЕЛЕР ҚАҚТЫҒЫСЫН БАСҚАРУ

**Банк органдары мен оның акционерлері арасындағы, сондай-ақ егер мұндай жанжал Банктің мүдделерін қозғайтын болса, акционерлер арасындағы қақтығыстардың уақтылы алдын алу және реттеу жөнінде шаралар қабылдайды.**

Мүдделер қақтығысының алдын алу заңнаманы сөзсіз сақтау, сондай-ақ банк акционерлерімен өзара қарым-қатынаста адал және ақылға қонымды мінез-құлық арқылы жүзеге асырылады.

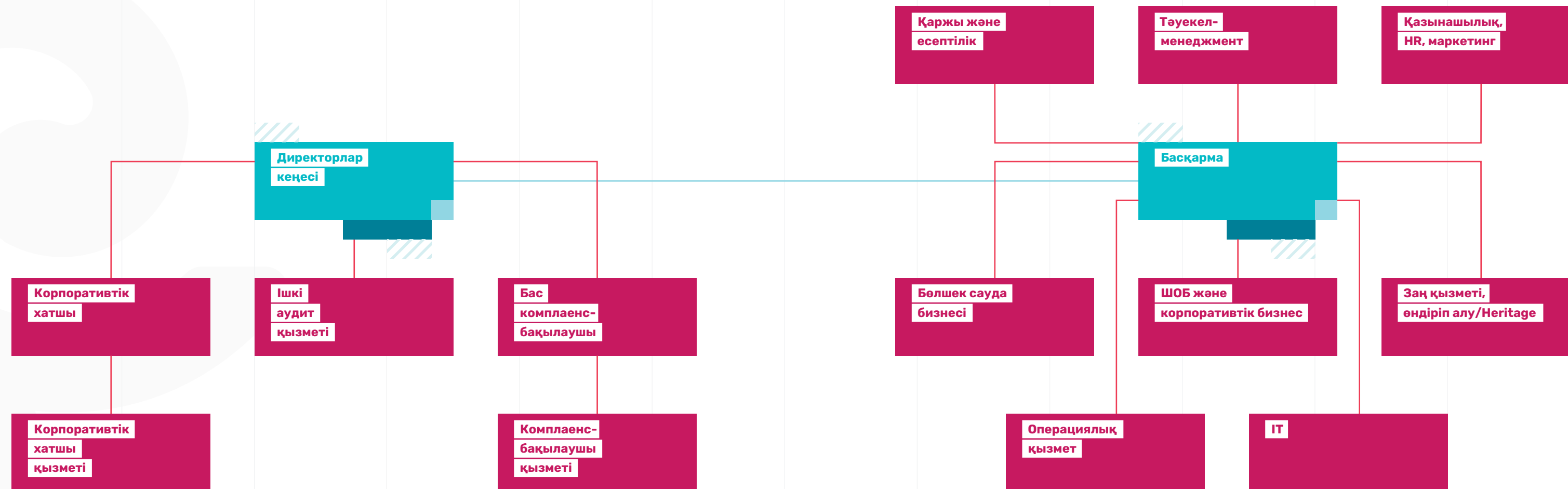
Акционерлердің барлық өтініштеріне толық егжей-тегжейлі жауаптар дайындалады, ал акционерге оның өтінішін қанағаттандырудан бас тарту жіберілген жағдайда бір мезгілде бас тартудың дәлелді себептері хабарланады.

Корпоративтік мүдделер қақтығысын реттеу процесінде банк органдарының негізгі міндеті заңды және негізді бола отырып, Банктің мүдделеріне жауап беретін шешімді іздеу болып табылады.

**Есепті жылы корпоративтік мүдделер қақтығысы анықталған жоқ, акционерлер тарапынан шағымдар мен өтініштер түскен жоқ.**



# ҰЙЫМДАСТЫРУШЫЛЫҚ ҚҰРЫЛЫМ



## БАСҚАРМА

Банктің қызметіне басшылықты Басқарма жүзеге асырады, оның құрамына Басқарма Төрағасы, оның орынбасарлары және Директорлар кеңесінің шешімі бойынша банктің өзге де қызметкерлері кіреді. 2019 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Басқарма Басқарма Төрағасынан және бес мүшеден тұрды.

### Жұмыс тәжірибесі:

- **2001-2010 жылдары** – JP Morgan (Лондон) қаржы компаниясы, Еуропалық қаржы институттарының тобы, түрлі лауазымдар.
- **2010-2012 жылдары** – «Метрокомбанк» АҚ, Басқарма Төрағасы.
- **2012 жылғы сәуір – 2016 жылғы желтоқсан** – «ABC Банк» АҚ (бұрын – «ForteBank» АҚ), Басқарма Төрағасы.
- **2015 жылғы қаңтар – 2016 жылғы желтоқсан** – «ForteBank» АҚ, Басқарма төрағасының орынбасары.
- **2016 жылғы желтоқсан – 2018 жылғы қараша** – «ForteBank» АҚ, Басқарма төрағасының бірінші орынбасары.
- **2018 жылғы 12 ақпаннан бастап қазіргі уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ, Басқарма Төрағасы.

### Білімі:

- **2001** – Дарем университеті, Ұлыбритания.



## ГУРАМ АНДРОНИКАШВИЛИ

Басқарма  
Төрағасы

1979 жылы туылған



## ӘЛИЯ ДЫКАНБАЕВА

Басқарма Төрағасының  
бірінші орынбасары

1973 жылы туылған

### Жұмыс тәжірибесі:

- **5 қаңтар 2020 ж.** – «ForteBank» АҚ, Басқарма төрағасының бірінші орынбасары (CFO), Басқарма мүшесі.
- **2019 жылғы 15 сәуір – 2020 жылғы 5 қаңтар** – «ForteBank» АҚ, Басқарма төрағасының орынбасары (CFO), Басқарма мүшесі.
- **2018 жылғы қыркүйек – 2019 жылғы ақпан** – BI Group, Басқарма төрағасының орынбасары (CFO – қаржы директоры).
- **2013 жылғы қазан – 2018 жылғы қыркүйек** – «Қазпочта» АҚ, Басқарма төрағасының орынбасары (CFO).
- **2008 жылғы наурыз – 2013 жылғы қыркүйек** – «ПетроҚазақстан Ойл Продактс» ЖШС (Шымкент мұнай өңдеу зауыты), экономика және жоспарлау мәселелері жөніндегі директор – қаржы директоры.
- **2006 ж. қыркүйек – 2007 ж. қыркүйек** – Orient Energy Trade Ltd., Өкілдік басшысы.
- **2007 жылғы шілде – желтоқсан** – КИМЭП университеті, оқытушы (кешкі бөлім).
- **1995 – 2006** – қазақстандық және шетел компанияларындағы әртүрлі лауазымдар

### Білімі:

- **1991-1995 жылдары** – Өл-Фараби атындағы Қазақ мемлекеттік ұлттық университеті. (ҚазМУ), бакалавр дәрежесі, «Халықаралық экономикалық қатынастар» мамандығы.
- **1999-2001 жылдары** – Америка университеті, гуманитарлық және жаратылыстану ғылымдары колледжі, Вашингтон қ., АҚШ, магистратура, «қаржы экономикасы» мамандығы.



## АЙДЫН ӘУЕЗХАНОВ

Басқарма Төрағасының орынбасары

1977 жылы туылған

### Жұмыс тәжірибесі:

- **2014 жылғы 15 қыркүйектен бастап қазіргі уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ, Басқарма Төрағасының орынбасары, Басқарма мүшесі.
- **2013-2014 жылдары** – «Альянс Банк» АҚ, Басқарушы директор.
- **2006-2008 жылдары** – «АТФ Банк» АҚ, Басқарушы директор, Басқарма мүшесі.
- **2006-2009 жылдары** – «АТФ Лизинг» АҚ, Директорлар кеңесінің төрағасы.
- **2004-2006 жылдары** – «АТФ-Лизинг» АҚ, Президент.
- **2002-2004 жылдары** – «Қазақстан Халық Банкі» ААҚ АОФ, филиал директорының корпоративтік бизнес жөніндегі орынбасары.
- **1998-2002 жылдары** – «Шағын және орта бизнес бағдарламасы» ЕҚДБ, аға банк кеңесшісі.

### Білімі:

- **1994-1998** – Қазақ мемлекеттік басқару академиясы, Алматы қаласы, «Қаржы және несие» факультеті, Банк ісі.
- **2005-2008** – Қ. Сәтбаев атындағы ҚазҰТУ, Алматы қаласы, «Мұнай және газ» факультеті, Мұнай және газ кен орындарын игеру.
- **2007-2009** – Т.Рысқұлов атындағы Қазақ экономикалық университеті, Алматы қ., PhD докторантура (философия докторы).



## ГАУХАР БИСЕМБИЕВА

Басқарма Төрағасының орынбасары

1976 жылы туылған

### Жұмыс тәжірибесі:

- **2017 жылғы 12 желтоқсаннан бастап қазіргі уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ, Басқарма төрағасының орынбасары.
- **2015 жылғы қаңтар – 2017 жылғы желтоқсан** – «ForteBank» АҚ, Басқарушы директор, Басқарма төрағасының орынбасары.
- **2009-2015 жылдары** – «ForteBank» АҚ (бұрын – «Метрокомбанк» АҚ), Басқарма төрағасының міндетін атқарушы, Басқарма Төрағасы, Басқарма төрағасының орынбасары.
- **2008-2009 жылдары** – «БТА Банкі» ЖШҚ, атқарушы директор.
- **2001-2008 жылдары** – «ТЕХАКАВАНК» ААҚ, Операциялық департаменттің директоры, Атқарушы директор, Басқарушы директор, Басқарма төрағасының бірінші орынбасары.
- **1998-2001 жылдары** – «Демир Қазақстан Банк» ААҚ, клиенттерге қызмет көрсету бөлімінің аға маманы/бастығы.

### Білімі:

- **1993-1997 жылдары** – Қазақ мемлекеттік басқару академиясы, Халықаралық экономикалық қатынастар факультеті.
- **2002-2006 жылдары** – Қазақстан менеджмент, экономика және болжау институты, іскерлік әкімшілік магистрі.



## Әділ БАТЫРБЕКОВ

Басқарма Төрағасының орынбасары

1977 жылы туылған

### Жұмыс тәжірибесі:

- **2017 жылдың ақпан айынан қазіргі уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ, Басқарма төрағасының орынбасары.
- **2004-2016 жылдары** – «Қазкоммерцбанк» АҚ, тәуекелдерді басқару департаментінің директоры, тәуекел-менеджмент департаментінің директоры, басқарушы директор – тәуекел-менеджмент департаментінің директоры, Басқарма мүшесі, Басқарушы директор – Басқарма мүшесі, Бас банктің басқарма аппаратының басқарушы директоры.
- **1996-2003 жылдары** – Қазақстан Банкі АБН АМРО, жобаларды қаржыландыру бөлімінің маманы, құрылымдық қаржыландыру Басқармасының несиелік талдаушысы, несиелік талдау және құрылымдау бөлімінің несиелік талдаушысы, несиелік талдау және құрылымдау бөлімінің менеджері, несиелік басқарма бастығы.
- **1995-1996 жылдары** – «JOSS» ЖШС, маркетинг бойынша менеджердің көмекшісі.

### Білімі:

- **1993-1997 жылдары** – Қазақ мемлекеттік басқару академиясы, Халықаралық экономикалық қатынастар факультеті, Алматы қ., Қазақстан.
- **1998-1999 жылдары** – Бизнес-мектеп, Ноттингем университеті, Ұлыбритания және Солтүстік Ирландия Біріккен Корольдігі.



## БАСҚАРМА ЖАНЫНДАҒЫ КОМИТЕТТЕР

### Активтер мен пассивтерді басқару жөніндегі комитет –

басқарма жанындағы тұрақты жұмыс істейтін уәкілетті алқалы орган (УАО), ол активтер мен пассивтерді басқару жөніндегі саясатты және банктің активтері мен пассивтерін басқару ережелері мен рәсімдерінің сақталуын бақылауды жүзеге асырады және жасайды.

### Бас Банктің несиелік комитеті (ББНК) –

Басқарма жанындағы тұрақты жұмыс істейтін, Банктің несие беру және несие саясаты саласындағы корпоративтік бизнесті дамыту стратегиясын іске асыратын, Басқарма бекіткен шекте өкілеттіктерге ие УАО.

### Бас Банктің шағын және орта бизнес жөніндегі несиелік комитеті –

Басқарма жанындағы тұрақты жұмыс істейтін, Банктің несие беру және несие саясаты саласындағы шағын және орта бизнесті дамыту стратегиясын іске асыратын, ББНК бекіткен шектерде өкілеттіктері бар УАО.

### Бас банктің шағын және орта бизнес жөніндегі шағын несиелік комитеті (ШОБШНК) –

Басқарма жанындағы тұрақты жұмыс істейтін, 200 000 000 теңгеге дейін несие беру және банктің несиелік саясаты саласындағы шағын және орта бизнесті дамыту стратегиясын іске асыратын, басқарма бекіткен шекте өкілеттіктері бар УАО.

### Бас Банктің бөлшек бизнес жөніндегі несиелік комитеті –

Басқарма жанындағы тұрақты жұмыс істейтін, Банктің несие беру және несие саясаты саласындағы бөлшек бизнесті дамыту стратегиясын іске асыратын, ББНК бекіткен шектерде өкілеттіктері бар УАО.

### Бас Банктің проблемалық борыштары жөніндегі комитеті –

Басқарма жанындағы тұрақты жұмыс істейтін УАО, оның негізгі мақсаты проблемалық борыштар бойынша қаражатты қайтару жөніндегі жұмысты ұйымдастыру, қамтамасыз ету және бақылау болып табылады.

### Бас Банктің проблемалық борыштары жөніндегі шағын комитеті –

Басқарма жанындағы тұрақты жұмыс істейтін УАО, оның негізгі мақсаты проблемалық борыштар бойынша қаражатты қайтару жөніндегі жұмысты ұйымдастыру, қамтамасыз ету және бақылау болып табылады.

### Бюджет комитеті –

Басқарма жанындағы тұрақты жұмыс істейтін УАО, оның негізгі мақсаттары Банк бюджетінің жобасын уақтылы қалыптастыруды қамтамасыз ету, Банк бюджетінің атқарылуын бақылау және бекітілген бюджет шегінде Банк қаражатын қайта бөлу жөніндегі мәселелерді қарау болып табылады.

### Тариф комитеті –

Басқарма жанындағы тұрақты жұмыс істейтін УАО, тарифтерді икемді және негізделген қолдану жолымен банктің тұрақты қаржылық жағдайын қолдау үшін жеткілікті банктік және өзге операциялар мен қызметтерден түсетін кірістердің тұрақты жоғары деңгейін қамтамасыз етеді.

### Ақпараттық қауіпсіздік комитеті –

Басқарма жанындағы тұрақты жұмыс істейтін УАО, оның қызметінің мақсаты банктің ақпараттық қауіпсіздігін басқару жүйесін енгізу және дамыту, ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету міндеттері бойынша басқару шешімдерін қабылдау және ақпараттық қауіпсіздік саласындағы жобаларды енгізу болып табылады.

### Операциялық комитет –

Басқарма жанындағы тұрақты жұмыс істейтін, ішкі бизнес-процестерді басқаруды үйлестіретін және өз функцияларын Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банк Жарғысына, Операциялық комитет туралы ережеге және Банктің өзге де ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асыратын УАО.

### Сапаны бақылау комитеті –

Басқарма жанындағы тұрақты жұмыс істейтін УАО, оның мақсаты клиенттерге қызмет көрсету сапасын жақсарту болып табылады. Банк сыртқы және ішкі клиенттерге, банк серіктестеріне банктік өнімдер мен қызметтер кешенін ұсына отырып, сондай-ақ еңбек пен ынтымақтастықтың ең жақсы жағдайларын қамтамасыз ете отырып, сапалы қызмет көрсетуге бағдарланған.

## БАСҚАРМА МЕН ОНЫҢ КОМИТЕТТЕРІНІҢ ЖҰМЫСЫ ТУРАЛЫ АҚПАРАТ

УАО атауы	2019 жылғы отырыстар саны
Басқарма	91
Активтер мен пассивтерді басқару жөніндегі комитет	79
Тариф комитеті	62
Бюджет комитеті	67
Операциялық комитет	53
Сапаны бақылау комитеті	14
Бас Банктің проблемалық борыштары жөніндегі комитеті	31
Бас Банктің проблемалық борыштары жөніндегі шағын комитеті	38
Бас банктің несиелік комитеті	66
Бас банктің шағын және орта бизнес жөніндегі несиелік комитеті	126
Бас банктің шағын және орта бизнес жөніндегі шағын несиелік комитеті	165
Бас банктің бөлшек бизнес жөніндегі несиелік комитеті	148
Ақпараттық қауіпсіздік комитеті	0

## БАСШЫЛЫҚҚА СЫЙАҚЫ БЕРУ

«ForteBank» АҚ басшы қызметкерлеріне сыйақы беру саясаты Қазақстан Республикасы заңнамасының, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің талаптарына және «ForteBank» АҚ Жарғысына сәйкес жүргізіледі.

2019 жылы Директорлар кеңесі мен басқарманың 15 мүшесінің жалпы сыйақы мөлшері 2,9 млрд теңгені құрады. Көрсетілген сома Директорлар кеңесі мен Басқарма мүшелеріне ақшалай сыйақылар мен тиісті салықтарды қамтиды.

## КОРПОРАТИВТІК ЭТИКА

ForteBank қызметкерлерінің этикалық стандарттарды, клиенттерге қызмет көрсету сапасы мен ыңғайлылығын қолдауға, Банктің табыстылығын, қаржылық тұрақтылығы мен тиімділігін арттыруға бағытталған корпоративтік мінез-құлық стандарттары 2018 жылы бекітілген қызметкерлердің корпоративтік мінез-құлық кодексімен регламенттелген.

Бұл кодекс корпоративтік мінез-құлықтың барлық міндетті ережелері мен принциптерін қамтиды, олар атқаратын лауазымына қарамастан барлық қызметкерлерге қолданылады.

## СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ ІС-ҚИМЫЛ

Қызметкерлердің корпоративтік мінез-құлық кодексіне сәйкес қызметкерлер басқа тұлғалардың банк қызметтерін алуы кезінде мүлтік пайда немесе артықшылық беру үшін сыйлықтар беруге және қабылдауға және банк қызметтерін көрсетуге, клиенттерден және серіктестерден Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделмеген ақша мен ақпаратты талап етуге, сыбайлас жемқорлық бұзушылықтарын жасау үшін негіз жасауға және жол беруге құқылы емес.





## ІШКІ АУДИТ ҚЫЗМЕТІ

### Банкте ішкі аудит қызметі (ІАҚ) ұсынған ішкі аудит жүйесі жұмыс істейді.

Ішкі аудит қызметі тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және корпоративтік басқару процестерінің тиімділігін бағалау мен арттыруға жүйеленген, тәуекелге бағдарланған және дәйекті тәсілді пайдалана отырып, банктің алға қойылған мақсаттарына қол жеткізуге және оның қызметін жетілдіруге бағытталған тәуелсіз кепілдіктер мен консультациялар береді.

ІАҚ Директорлар кеңесіне тікелей бағынады және есеп береді. ІАҚ құрамына Ішкі аудит, мониторинг және аудит әдістемесі, IT-аудит сияқты мамандандырулар кіреді.

Ішкі аудит қызметінің қызметкерлері өздерінің лауазымдық міндеттерін орындау үшін қажетті білімге, дағдыларға және басқа да құзыреттерге ие және ішкі аудит рәсімдерін, әдістері мен стандарттарын қолдануда біліктілікке ие.

Директорлар Кеңесі бекіткен 2019 жылға арналған аудит жоспарына сәйкес ішкі аудит қызметі банктің көптеген бағыттары мен бизнес-процестеріне, банк филиалдарының 50%-ына, 1 еншілес ұйымына аудит жүргізді, сондай-ақ банктің 7 ақпараттық жүйесіне/қосымшасына аудиторлық тексеру жүргізді.

Есепті жыл ішінде ішкі аудит қызметі Ішкі аудит нәтижелері бойынша бұзушылықтарды жою мақсатында ұсынылған шаралардың орындалуына үздіксіз мониторинг жүргізді; ішкі аудит қызметінің қызметіне ішкі өзін-өзі бағалау жүргізілді; ішкі аудит бойынша әдістемелік қамтамасыз ету, ішкі құжаттар мен әдістемелік ұсынымдарды өзектендіру жүзеге асырылды.

## КОМПАЕНС-БАҚЫЛАУ ҚЫЗМЕТІ

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының қаулысымен бекітілген Екінші деңгейдегі банктер үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларына сәйкес банкте банк органдары тарапынан тиімді бақылауға және оны уақтылы анықтау, өлшеу, бақылау және мониторинг арқылы комплаенс-тәуекелді басқаруға бағытталған комплаенс-тәуекелді басқару жүйесі енгізілді. Банкте комплаенс-бақылау қызметі (бұдан әрі – КБК) құрылды және жұмыс істейді.

КБК өз қызметінде Қазақстан Республикасының заңнамасын басшылыққа алады және бас комплаенс-бақылаушыға есеп береді. КБК қызметкерлерінің комплаенс-тәуекелді басқару және қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға (КЗҚ/ТҚ) қарсы іс-қимыл саласындағы функция-

ларды жүзеге асыру үшін жеткілікті қажетті біліктілігі, жұмыс тәжірибесі және кәсіби қасиеттері бар.

КБК қорғаудың бірінші желісін құрайтын банктің құрылымдық бөлімшелерінің қандай да бір қызметінен тәуелсіз банктің құрылымдық бөлімшесі (қорғаудың екінші желісі) болып табылады және комплаенс-тәуекелді басқару саясатын әзірлеуге, комплаенс-тәуекелді басқаруды қамтамасыз етуге және Банктің комплаенс-тәуекелді басқару жөніндегі қызметін үйлестіруге, сондай-ақ банкте КЗҚ/ТҚ саясатын іске асыруға жауапты.

2019 жылы КБК Банктің ішкі құжаттарының және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарында көзделген қажетті іс-шараларды, сондай-ақ мынадай процестерді жетілдіру бөлігінде кешенді іс-шараларды іске асырды:

- комплаенс-тәуекелді басқару;
- КЗҚ/ТҚ;
- реттеушімен өзара әрекеттесу;
- Банкпен ерекше қатынастармен байланысты тұлғалармен мәмілелерді бақылау;
- жоғарыда көрсетілген мәселелер бойынша банктің еншілес ұйымдарын үйлестіру.

Комплаенс-бақылау қызметі өз құзыреті шеңберінде корпоративтік мінез-құлық кодексінде белгіленген комплаенс-мәдениет пен этиканы сақтау және қолдау мәселесі бойынша іріктеп тексеру жүргізеді. Тексеру нәтижелері бойынша сәйкессіздіктер анықталған жағдайда түзету

іс-шараларының жоспары әзірленеді. Басқарма және директорлар кеңесі тексеру нәтижелерін қарағаннан кейін жауапты бөлімшелер комплаенс-мәдениет пен этиканы сақтау және қолдау мәселелерін, оның ішінде банктің ішкі құжаттарына (корпоративтік мінез-құлық кодексінің өзін қоса алғанда) түзетулер бөлігінде жетілдіру, өтініштердің бірыңғай арнасын құру, Этика мәселесінің сақталуын бақылау жүйесін, бұзушылық туралы ақпарат алған банктің құрылымдық бөлімшелерінің іс-қимыл алгоритмін және т. б. жетілдіру бойынша тиісті іс-шараларды жүргізеді.

ForteBank-тің әрбір қызметкері өзіне белгілі болған кез келген бұзушылықтар, қиянат жасау және өзге де заңсыз әрекеттер жасау фактілері туралы, соның ішінде: Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерін бұзу, қызметкерлердің заңсыз сыйақы алу, алаяқтық, іскерлік мінез-құлық пен этика нормаларын бұзу фактілері және т.б. фактілер туралы хабарлауға міндетті. Банк қызметкері өзіне белгілі болған бұзушылық фактілері туралы:

- қауіпсіздік бағытына жүгіну;
- байланыс орталығына телефон қоңырауы;
- жазбаша хабарлама жіберу;
- басшылыққа жүгіну;
- «сенім жәшігіне» электрондық хабарлама жіберу.

Бұл ретте хабарлаушы тұлға жазбаша (қағаз тасымалдау немесе электрондық хабарламада тиісті белгі қою арқылы) немесе ауызша өзі беретін ақпараттың құпия болып табылатындығын ескертуге тиіс.



## КЛИЕНТ ТӘЖІРИБЕСІ

### 2019 жылы жеке бөлімше құрылды – клиенттік тәжірибені және клиенттерге қызмет көрсету сапасын басқару бағыты.

Негізгі міндеттері: банктің бизнес-бөлімшелерімен бірлесіп клиенттерге сервистерді, өнімдер мен қызметтерді ұсыну процестерін зерделеу және жақсарту; клиенттердің өтініштерімен (шағымдар, ұсыныстар, алғыс) жұмыс істеу, олардың сапасы мен орындалу мерзімдерін бақылау.

ForteBank-те бірнеше арналар бар, олар арқылы клиенттер өз өтініштерін, шағымдарын, ұсыныстарын, ризашылықтарын, атап айтқанда:

- Байланыс орталығы
- ForteBank мобильді қосымшасы;
- Банк бөлімшелері;
- Бас банктің және филиалдардың кеңсесі.

## АҚПАРАТТЫҚ САЯСАТ

**Банк және оның қызметі туралы ақпаратты ашудың ашықтығы мен объективтілігі қағидаты сыртқы пайдаланушылардың қажетті және жеткілікті көлемде қолжетімді, өзекті, шынайы және түсінікті ақпарат алуына бағытталған.**

Негізгі мүдделі тараптардың қатарына Банк акционерлерді, клиенттерді, контрагенттерді, банк серіктестерін, бар және әлеуетті инвесторларды, рейтингтік агенттіктерді, Банктің бағалы қағаздарының листингі жүзеге асырылатын немесе жүзеге асырылған қор биржаларын, банкке қатысты реттеуші және қадағалау функцияларын жүзеге асыратын мемлекеттік органдарды, бұқаралық ақпарат құралдарын жатқызады.

Теңгерімді ақпараттық ашықтық коммерциялық, қызметтік, банктік және заңмен қорғалатын өзге де құпия болып табылатын мәселелерді қоспағанда, банкті корпоративтік басқарудың ашықтығын қамтамасыз етуге арналған.

Банк және оның қызметі туралы ақпаратты ашудың ашықтығы мен объективтілігі қағидаты мыналарды білдіреді:

1. Банктің акционерлері мен инвесторларына (оның ішінде әлеуетті) Қазақстан заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен банк және оның қызметі туралы банктің акционерлері мен инвесторларына тиісті шешімдер қабылдау үшін қажетті ақпаратқа еркін және ауыртпалықсыз қол жеткізу мүмкіндігі беріледі;
2. Банк акционерлерінің және инвесторлардың құқықтары мен заңды мүдделеріне елеулі әсер етуі мүмкін өз қызметінің негізгі нәтижелері, жоспарлары мен перспекти-

валары туралы ақпаратты банк уақтылы ашады;

3. Банк тізбесін Директорлар кеңесі айқын-дайтын құпия ақпаратты қорғау жөніндегі шараларды сақтай отырып, өзінің қызметіндегі елеулі корпоративтік іс-әрекеттер және/немесе оқиғалар туралы ақпаратты

Банк туралы ақпаратты ашу Банктің ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады, онда Банк ашуға

қажет деп есептейтін ақпарат тізбесі (заңнамада көзделгеннен басқа), оны ашу ережелері, ашылатын ақпаратты ұсыну рәсімдері қамтылады.

Банк туралы ақпаратты ашудың негізгі нысандары:

- эмиссия проспектісі;
- бағалы қағаздар бойынша есептер;
- Банктің жылдық есебі;
- банк акционерлері үшін елеулі маңызы бар фактілер туралы хабарламалар;
- қаржылық есептілік.



*Банк ақпаратты Қазақстан заңнамасында бекітілген талаптарға және уәкілетті органның ұсынымдарына сәйкес ашады.*



# Инфра-құрылымды дамыту

**Клиенттер үшін жаңа өнімдерді енгізу** Банк ішіндегі инновациялық өзгерістермен бірге жүреді. Біз тұрақты ұзақ мерзімді дамуды қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін икемді және істен шығуға тұрақты IT-инфрақұрылымды құру бойынша белсенді жұмыс істейміз.



# Тәуекелдерді басқару

Тәуекелдерді басқару кез-келген банк үшін негізгі басқару процестерінің бірі болып табылады. ForteBank стратегия шеңберінде банктің тұрақты ұзақ мерзімді дамуын қамтамасыз ету мақсатында тәуекел-менеджмент жүйесін тұрақты дамыту және жетілдіру бойынша жұмыс істейді.

## ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ

**Банктің Тәуекелдерін басқару банктің барлық құрылымдық бөлімшелерін тарта отырып, «қорғаудың үш желісінен» тұрады:**

- **тәуекелдерді қабылдау (1-қорғау желісі):** операцияны тікелей дайындайтын және жүзеге асыратын банктің құрылымдық бөлімшелері тәуекелдерді сәйкестендіру, бағалау және мониторинг процесіне тартылған және тәуекелдерді басқару бөлігінде ішкі құжаттардың талаптарын сақтайды, сондай-ақ операцияны дайындау кезінде тәуекел деңгейін ескереді;
- **тәуекелдерді басқару (2-қорғау желісі):** банктің құрылымдық бөлімшелері және тәуекелдерді басқаруға жауапты алқалы органдар тәуекелдерді басқару тетіктерін, әдіснамасын әзірлейді, тәуекелдер деңгейіне бағалау және мониторинг жүргізеді, тәуекелдер бойынша жиынтық есептілікті дайындайды, жиынтық капиталға тәуекелдер бойынша талаптардың мөлшерін есептейді;
- **ішкі аудит (3-қорғау желісі):** тәуекелдерді басқарудың қолданыстағы процестерінің сапасына тәуелсіз бағалау жүргізеді, бұзушылықтарды анықтайды және тәуекелдерді басқару жүйесін жетілдіру бойынша ұсыныстар береді.

Ықтимал қолайсыз нарықтық жағдайлар туындаған кезде Банктің тұрақтылығын бағалау жарты жылдық негізде стресс-тестілеу арқылы жүргізіледі. Стресс-тестілеу алдын ала әзірленген сценарий бойынша жүзеге асырылады және нарық жағдайының өзгеруін, банк қызметінің ауқымын, стресстік жағдайлардағы іс жүзіндегі қызмет тәжірибесін, сондай-ақ реттеушінің ұсынымдарын ескереді.

Операцияны жүзеге асыру туралы шешім қабылдаған кезде әлеуетті тәуекелдерді талдау міндетті болып табылады, ал ол жасалғаннан кейін – байланысты тәуекелдерді дұрыс есепке алу және оларды кейіннен тұрақты бақылау.

*Мүдделер қақтығысының алдын алу мақсатында банкте тәуекелді бағалаудан және оған бақылауды жүзеге асырудан тәуекел қабылдау туралы кез келген шешімнің тәуелсіздігі қағидаты қолданылады.*

Тәуекелді болдырмау мүмкін болмаған жағдайларда Директорлар кеңесінің тәуекелдердің рұқсат етілген (біріктірілген) деңгейлерін айқындауы және оны лимиттер мен шектеулер жүйесіне



трансляциялау біріктірілген позициялар бойынша тәуекелдердің қолайлы деңгейін, банк қызметінің бағыттары бойынша тәуекелдің жалпы лимитін ашық бөлуді қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. Тәуекелдерді басқару жүйесі және ішкі бақылау жүйесі банктегі тәуекелдер мен лимиттердің рұқсат етілген деңгейлерінің сақталуын бақылауды қамтамасыз етеді.

Банк басшылығы, Банктің алқалы органдары тұрақты негізде қабылданған тәуекелдер деңгейі туралы және тәуекелдерді басқарудың белгіленген рәсімдерін, лимиттерді, шектеулерді бұзу фактілері туралы ақпарат алады.

Тәуекелдерді басқару мақсатында банкте стратегиялық тәуекелдер бағыты және несиелік тәуекелдер бағыты жұмыс істейді. Стратегиялық тәуекелдердің бағыты төрт мамандандыруды қамтиды: қаржылық тәуекелдер, несиелік есептілік, несиелік бюролармен өзара іс-қимыл және Операциялық тәуекелдер. Несиелік тәуекелдер бағыты бөлшек бизнес, ШОБ, корпоративтік бизнес, премьер-банкинг сияқты мамандандыруларды қамтиды.

## ТӘУЕКЕЛ ФАКТОРЛАРЫ

Нарықтық тәуекел, несиелік тәуекел, өтімділік тәуекелі және операциялық тәуекел, оның ішінде ақпараттық технологиялар тәуекелі және ақпа-

раттық қауіпсіздік тәуекелі Банк өз қызметін жүзеге асыру процесінде кездесетін негізгі тәуекелдер болып табылады. Қаржылық тәуекелдерді басқарудың негізгі міндеті—Банктің қаржылық тұрақтылығына және оның клиенттерінің мүдделеріне қауіп төндірмейтін қаржылық тәуекелдердің рұқсат етілген деңгейін ұстап тұру бойынша шараларды анықтау, өлшеу, анықтау және қабылдау. Операциялық тәуекелді басқару ішкі регламенттер мен рәсімдердің тиісінше сақталуын қамтамасыз етуден тұрады.

### Қаржылық тәуекелдер

**Қаржылық тәуекелдерді басқару бөлімшесі пайыздық, валюталық, бағалық тәуекелді, өтімділік тәуекелін, елдік тәуекелді және контрагенттердің тәуекелін басқарумен, оның ішінде шоғырландырылған негізде айналысады.**

2019 жыл ішінде тәуекелдердің осы түрлерін басқару жөніндегі ішкі құжаттар өзектендірілді, тәуекелдердің түрлері бойынша ішкі лимиттер қайта қаралды, банктің қаржылық тәуекелдері бойынша лимиттер, оның ішінде шоғырландырылған негізде бекітілді, банк бойынша, оның ішінде шоғырландырылған негізде тәуекелдің рұқсат етілген деңгейлері бекітілді. Стресс-тестілеу параметрлеріне валидация жүргізілді және оның нәтижелері бойынша көп факторлы модельді қоса алғанда, өзгерістер енгізілді. Сонымен қатар,

тәуекелдер бойынша басқарушылық есептілікті автоматтандыру бойынша жұмыс жүргізілді.

2019 жылы ҚЕХС 9 шеңберінде провизияларды (резервтерді) есептеу және бухгалтерлік есепте көрсету процесін автоматтандыру, тәуекелдерді басқару құралдарын және шоғырландырылған негізде ішкі нормативтік базаны одан әрі жетілдіру, яғни еншілес ұйымдарды ескере отырып, басқару есептілігін жетілдіру және автоматтандыру, стресс-тестілеу, қауіпті белгілері бар клиенттердің мониторингі, контрагенттер мен елдік лимиттерге лимиттерді бақылауды, тәуекелдерді басқару рәсімдерін автоматтандыру бойынша жұмыс жалғасуда.

2019 жылы нетто тұрақты қорландыру коэффициентінің (NSFR) орындалуын оңтайландыру шеңберінде клиенттің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін ақшаның ең аз қалдығын айқындау әдістемесі әзірленді және бекітілді.

Реттеуші халықаралық консультанттар мен аудиторлық компаниялардың қатысуымен 2019 жылдың шілдесінен желтоқсанға дейін банкте AQR активтерінің сапасына тексеру жүргізілді. Банк бұл тексеруден сәтті өтті. Бұдан басқа, активтер мен қарыз алушылардың несиелік сапасын бағалау, провизиялар мен тәуекел-метриканы есептеу процесін қоса алғанда, банкте тиісті процестерді енгізу, әзірлеу, валидациялау және түзету (валидация қорытындылары бойынша) жөніндегі жоспар әзірленді және бекітілді.

### Тәуекелдердің сипаттамасы

**Нарықтық тәуекелге** баға, валюта және пайыздық тәуекелдер кіреді.

**Баға тәуекелі.** Банк бағалы қағаздардың нарықтық баға белгілеулерінің қолайсыз өзгеруі салдарынан баға тәуекеліне ұшырайды. Банктің бағалы қағаздар портфелі Mark-to-Market қағидаты бойынша тұрақты негізде бағаланады. Портфель құнының барынша ықтимал өзгеруін бағалау үшін банк Value At Risk (VAR) әдіснамасын пайдаланады. Баға тәуекелін азайту мақсатында Бағалы қағаздар портфелінің құрылымына лимиттер мен жеке Банктің бағалы қағаздарына салынған инвестициялар көлеміне лимиттер кіретін лимиттер жүйесі қолданылады. Егер портфельде спекулянтты мақсаттар үшін бағалы қағаздар болса, stop-loss максималды жоғалту лимиті қолданылады.

**Валюталық тәуекел.** Банк шетел валюталарының айырбастау бағамдарының өзгеруіне ұшырайды. Осы тәуекелді азайту үшін банктің ҚР Ұлттық Банкінің талаптарына сәйкес, сондай-ақ өзінің ішкі құжаттарына сәйкес ашық валюталық позициялар бойынша шектеулері бар. Айырбастау бағамдарының болашақ өзгерістері және АҚШ доллары мен басқа валюталардың құбылмалылығы банктің шетел валютасы бойынша позициясына теріс әсер етуі мүмкін болғандықтан, банк позиция құнының (VAR) барынша ықтимал өзгеруіне лимит белгілейді.

**Пайыздық тәуекел.** Банк пайыздарды төлеу жөніндегі міндеттемелер бойынша сыйақы мөлшерлемелері мен пайыздық кіріс әкелетін активтер арасындағы сәйкессіздік салдарынан пайыздық мөлшерлемелер тәуекеліне ұшырайды. Банк оның активтері мен міндеттемелерінің құрамын талдау арқылы пайыздық мөлшерлеменің өзгеруіне сезімталдыққа мониторинг жүргізетініне қарамастан, пайыздық мөлшерлемелердің ауытқуы банк қызметінің нәтижелері мен қаржылық жағдайына теріс әсер етуі мүмкін.

**Өтімділік тәуекелі** – банктің өз міндеттемелерін ықтимал орындамауына немесе уақтылы орындамауына байланысты тәуекел. Өтімділік тәуекелін басқару кезінде Банк ағымдағы және мерзімді өтімділік, оның ішінде валюталық өтімділік коэффициенттерінің орындалуын бақылайды; өтімділікті жабу коэффициенті және ҚҰБ талабы бойынша нетто тұрақты қорландыру коэффициенті, сондай-ақ өзінің ішкі құжаттарына сәйкес ішкі нормативтердің орындалуын бақылайды. Бұдан басқа, талаптар мен міндеттемелерді (өтімділіктің Гэп) өтегенге дейінгі мерзімдер бойынша сәйкессіздіктер бақыланады.

**Елдік тәуекел.** Банк өз қызметін көп жағдайда Қазақстан Республикасының аумағында жүзеге асырады, тиісінше, қызмет нәтижелері едәуір дәрежеде Қазақстан Республикасында қалыптасқан экономикалық және саяси жағдайларға байланысты болады. Сонымен қатар, банк резидент емес клиенттерді қаржыландыруды жүзеге асырады-заңды және жеке тұлғаларға несие беру

(қолма-қол және қолма-қол емес), сондай-ақ резидент емес контрагенттермен банкаралық нарықта операциялар жүзеге асырылады. Бұл несиелік тәуекелді бағалау инвестициялық елдердің экономикалық және саяси жағдайын зерттеу және елдік лимиттерді белгілеу арқылы азайтылады.

### Операциялық тәуекелдер, ақпараттық технологиялар тәуекелдері және ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдері

Операциялық тәуекелдерді басқару бөлімшесінің функционалына операциялық тәуекелдерді, Ақпараттық технологиялар тәуекелдерін және ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін басқару кіреді.

2019 жылы тәуекелдерді өзін-өзі бағалау, сценарийлік талдау рәсімдері жүргізілді, анықталған тәуекелдерді азайту жөніндегі іс-шараларды әзірлей және бекіте отырып, тәуекелдер карталары қалыптастырылды, тәуекелдің негізгі индикаторлары қайта қаралды.

Банктің жобалары мен ақпараттық жүйелерін (бұдан әрі – АЖ) енгізу/түрлендіру кезеңінде тәуекелдерді анықтау және азайту мақсатында тұрақты негізде техникалық тапсырмаларға талдау жүргізілді және ұсынымдар берілді. 2019 жылы карточкалық жүйенің қосымшаларында қол жеткізу құқықтарын талдау және түгендеу бойынша жұмыстар аяқталды, оларды тиісті қорғауды қамтамасыз ету және ақпараттық ресурстар

дың тоқтап қалу қаупін азайту мақсатында жұмыс орындарын Банктің сыни АЖ-не түрлендіру кезінде рұқсат етілмеген өкілеттіктер тәуекелін анықтау және азайту жүзеге асырылды, Банктің АЖ-не қол жеткізу құқықтарын және қол жеткізуді ұсыну процесін құру әдістерін қарау/талдау бойынша функционалды оңтайландыру бойынша жұмыстар аяқталды. Банк рәсімдерін талдау және реттеушінің жаңа талаптарына сәйкес келтіру, сондай-ақ активтер (ресурстар) топтарын сәйкестендіру, жіктеу және ресурстардың құндылығын талдау бойынша жұмыстар жүргізілді, Банктің күрделі АЖ үшін қауіптерді бағалау орындалды, қауіптерді іске асыру тәуекелін төмендету үшін іс-шаралар жоспарлары әзірленді.

Қазіргі уақытта банк қызметкерлері арасында тәуекел мәдениетін арттыру, тәуекелдерді басқару процесіне барлық қызметкерлерді тарту («әрбір қызметкер – тәуекел-менеджері») бойынша жұмыс жалғасуда, тұрақты негізде тренингтер өткізіледі, Банктің әрбір жаңа қызметкері операциялық тәуекелдерді басқару жүйесімен танысудан өтеді.

Тәуекел-үйлестірушілер мен тәуекел-менеджерлерді аталған бағдарламада оқиғаларды анықтауға, жіктеуге және тіркеуге оқыту тұрақты негізде жүргізіледі.

### Тәуекелдердің сипаттамасы

**Операциялық тәуекел** – стратегиялық және бедел тәуекелін қоспағанда, барабар емес немесе

жеткіліксіз ішкі процестер, адами ресурстар мен жүйелер немесе сыртқы оқиғалардың әсері нәтижесінде шығындардың туындау ықтималдығы:

- жауапкершілікті бөлуді, есеп берушілік пен басқару құрылымын қоса алғанда, банктің белгісіз, барабар емес ұйымдық құрылымына байланысты тәуекел;
- ақпараттық технологиялар саласындағы барабар емес стратегиялардың, саясаттың және (немесе) стандарттардың, бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдаланудың кемшіліктерінен туындаған тәуекел;
- барабар емес ақпаратпен не оны сәйкес пайдаланбаумен байланысты тәуекел;
- Банктің персоналын және (немесе) білікті емес персоналын тиісінше басқармауға байланысты тәуекел;
- бизнес-процестердің барабар құрылмауына не ішкі құжаттар мен ережелердің сақталуын әлсіз бақылауға байланысты тәуекел;
- Банк операцияларына сыртқы әсер етудің күтпеген немесе бақыланбайтын факторларынан туындаған тәуекел;
- Банктің ішкі құжаттарының заңнама талаптарына сәйкес келмеуіне байланысты тәуекел;
- Банк қызметіне, алаяқтыққа теріс әсер етуі мүмкін банк қызметкерлерінің әрекеттеріне байланысты тәуекел.

**Ақпараттық технологиялар тәуекелі (тәуекелдері)** – Банк пайдаланатын ақпараттық-коммуникациялық технологиялардың істен шығуы (жұмыс істеуінің бұзылуы), оның ішінде банктің ақпараттық технологияларды әзірлеуіне және пайдала-



нуына байланысты процестердің қанағаттанарлықсыз құрылуы салдарынан залалдың ықтимал туындауы.

**Ақпараттық қауіпсіздік тәуекелі (тәуекелдері)** – банк қызметкерлері және (немесе) үшінші тұлғалар тарапынан қасақана деструктивті әсер етуден туындаған банктің ақпараттық активтерінің тұтастығын, құпиялылығын және қол жетімділігін бұзу салдарынан залалдың туындауы ықтималдығы.

Операциялық тәуекелдерді, ақпараттық технологиялық тәуекелдер тәуекелдерін және ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін басқаруды Банк тәуекел оқиғалары бойынша статистикалық деректерді жинау, тәуекелдің негізгі индикаторларын әзірлеу және бекіту арқылы шектеу, операциялық тәуекелдің рұқсат етілген деңгейін айқындау, сценарийлік талдау жүргізу, операциялық тәуекелді өзін-өзі бағалау, тәуекел картасын қалыптастыру және болашақта осындай жағдайларды болдырмауға бағытталған тәуекелдің анықталатын оқиғалары бойынша іс-шаралар жоспарын әзірлеу сияқты құралдарды пайдалану жолымен жүзеге асырады.

## Несиелік тәуекелдер

Несиелік тәуекелдерді басқару бөлімшесі корпоративтік сектор, ШОБ, бөлшек бизнес және премьер-банкинг клиенттерін қаржыландыру

туралы шешім қабылдау кезеңінде тәуекелдерді азайтады.

### Тәуекелдердің сипаттамасы

**Несиелік тәуекел** – бұл қарыз алушының немесе контрагенттің міндеттемелерін орындамауы нәтижесінде пайда болатын банктің қаржылық шығындарының тәуекелі. Банктің несиелік тәуекелді шоғырландыру лимиттерін белгілеу және сақтау жөніндегі талаптарды қоса алғанда, сондай-ақ функциясына несиелік тәуекелдің белсенді мониторингі кіретін несиелік комитетті құру арқылы несиелік тәуекелді басқару жөніндегі саясаты мен рәсімдері (танылған қаржы активтері бойынша да, танылмаған шарттық міндеттемелер бойынша да) бар. Несиелік саясатты Басқарма қарайды және бекітеді.

Несие саясаты белгілейді:

- несиелік өтінімдерді қарау және мақұлдау рәсімдері;
- қарыз алушылардың (корпоративтік және бөлшек клиенттердің) несиелік қабілетін бағалау әдістемесі);
- контрагенттердің, банктердің және сақтандыру компанияларының несие қабілеттілігін бағалау әдістемесі;
- ұсынылатын қамтамасыз етуді бағалау әдістемесі;
- несиелік құжаттамаға қойылатын талаптар;
- несиелерге және несиелік тәуекелі бар басқа да өнімдерге тұрақты мониторинг жүргізу рәсімдері.

## Несиелік есептілік және несие бюраларымен өзара іс-қимыл

Несиелік есептілік функционалына мыналар кіреді: шоғырландырылған негізде алқалы органдар үшін несиелік тәуекелді басқару жөніндегі басқарушылық есептілікті дайындау; рейтингтік агенттіктердің, ҚҰБ және басқа да ұйымдардың сұратулары бойынша несиелік есептілікті дайындау; несиелік тәуекелдерді стресс-тестілеу; несие беру лимиттерінің мониторингі және қайта қарау; WL (watch list) нашарлау белгілері бар клиенттерді мониторингілеу және қадағалау; несие бюроларымен өзара іс-қимыл.

2019 жылы несие беру лимиттерін бақылау бойынша, watch list есептілігі бойынша есептілікті қосымша автоматтандыру бойынша жұмыс жүргізілді, қарыздар бойынша қалдықтарды есепке алудағы алшақтықтар бойынша (минустық қалдықтар) бақылау үшін есептілік енгізілді және АКАЖ-да қателерді уақтылы анықтау және түзету үшін мерзімі өткен күндер санын дұрыс көрсетпеу, банктің несие беру лимиттері, оның ішінде шоғырландырылған негізде қайта қаралды.

Банктің несие бюроларымен өзара іс-қимылы бойынша клиенттердің карточкаларындағы толық емес/қате деректерді анықтау және түзету бөлігінде жұмыс жүргізілді, ҚР заңнамасындағы өзгерістерге байланысты ішкі құжаттарды жаңа редакцияда енгізу бойынша жұмыс жүргізілді, ақпаратты дұрыс түсіру мақсатында несие бюроларына деректерді беру процестері автоматтандырылды.



# Платформаны дамыту

**ForteBank ұсынысы дербестендірілген**, нақты клиенттің қалауына, оның қажеттіліктері мен үміттеріне бағдарланған болады. Сонымен қатар, біз барлық банктік және банктік емес қызметтер клиент үшін online қолжетімді болуы үшін жұмыс істейміз.



# Маркетинг қызметі

**Forte «күшті» дегенді білдіреді.** Әмбебап банк бола отырып, біз бөлшек сауда нарығын, ШОБ және корпоративтік бизнес сегменттерін, премьер-банкингті қоса алғанда, қызметтің барлық сегменттерінде өзіміздің нарықтық позициямызды сақтауға және нығайтуға ұмтыламыз.

**Маркетингтік қызмет аясында біз өзімізге forte қаржылық және қаржылық емес өнімдерінің ағымдағы және әлеуетті, бірегей экожүйесін клиенттерге таныстыру міндетін қоямыз. Бөлшек және корпоративтік клиенттер үшін ыңғайлы қызметтер желісі үнемі кеңейде. Инновацияға баса назар аудара отырып, ForteBank-тің қарқынды дамуы біздің клиенттеріміз үшін жаңа мүмкіндіктердің үнемі пайда болуына әкеледі және біз олар туралы жақсы айтуға тырысамыз.**

ForteBank-тің маңызды ерекшелігі және оның артықшылығы-клиентке және оның ыңғайлылығына баса назар аудару. Мұны клиенттердің жақсы тәжірибесін қамтамасыз ету үшін құрылған банк кеңселерінен де, пайдаланушылардың ағымдағы қажеттіліктері мен сұраныстарына бейімделу арқылы үнемі дамып келе жатқан ұсынылатын өнімдерден де көруге болады. ForteBank өз клиенттерімен бірге оларға жақын болуға тырысады.

Маркетингтік қызметте Банк Интернет (контекстік жарнама, Youtube, GDN, РСЯ), SMM (өз әлеуметтік желілеріндегі посттар), республикалық радио, сыртқы жарнама, полиграфиялық өнімдер өндірісін қамтитын коммуникациялардың кең спектрін пайдаланады. Байланыс арнасы, мазмұн және негізгі хабарламалар мақсатты аудиторияны ескере отырып, пайдалы ақпаратты белгілі бір алушыға ыңғайлы түрде беру үшін таңдалады және бейімделеді. Біз әрқашан, ең алдымен, аудитори-

ямыздың қандай қажеттіліктері бар, арналар мен мазмұн стилистикасы тұрғысынан оны қарым-қатынас жасау ыңғайлы, қазір қызықты және аудитория арасында сұранысқа ие болуы мүмкін деп ойлаймыз.

*2019 жылы әйелдер кәсіпкерлігіне арналған жарнамалық науқанымыз айтарлықтай жетістікке жетті, ол әйелдерді өз ісін ашуға және дамытуға қолдауға шақырды.*

Шын мәнінде, әйелдер Қазақстандағы кәсіпкерлік қоғамдастықтың едәуір бөлігін құрайды – жеке кәсіпкерлердің жартысынан астамы және ШОБ-тың 40%-дан астамын әйелдер басқарады. Сонымен қатар, әйелдер үшін кез-келген кәсіпкерлік бастаманы дамытудағы қиындықтар тең емес әлеуметтік жүктемемен күрделене түседі. Оларға әлі күнге дейін әйелдерінің, үй иелерінің, аналардың, тәрбиешілердің қосымша функциялары жүктелген, олар көбінесе өз уақытын мансапқа және бизнесті дамытуға арнауға көбірек мүмкіндіктері бар ер адамдардан алынады. Сонымен қатар, өз бизнесін ашқан әйелдер көбінесе басқа мансаптық перспективалардан айырылып, көбінесе сауда сияқты ең күрделі және ең қауіпті қызмет түрлеріне барады. Тіпті осындай жағдайда да олардың арасында өз бастауларын ел экономикасын дамыту үшін маңызы бар күшті тұрақты

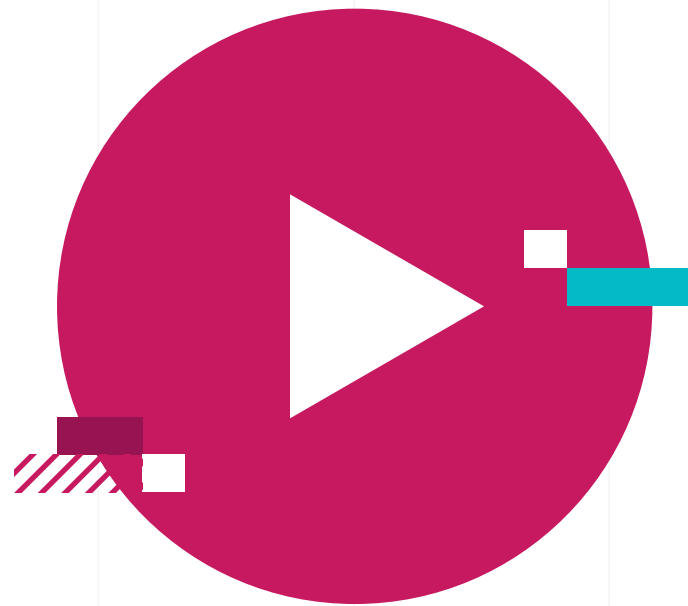
компанияларға айналдыратын табысты кәсіпкерлер көп.

**2019 жылы ForteBank Халықаралық әйелдер күні қарсаңында «Бизнес – әйелдердің де ісі» жобасын іске қосты және Forte pour Femme – «Мықты әйел» иіссуын шығарды. Ақпан айының соңында парфюмерия кәсіпкер әйелдер тапқан Банктің банкомат желісіндегі барлық ақшаға қолданылды және оны әйелдер жасаған бизнес-кассалардан да сатып алуға болады. Біз әйелдер кәсіпкерлігінің Қазақстан экономикасына қосқан үлесіне назар аударғымыз келді және қазақстандықтарға әйелдер кәсіпкерлігінің өнімдері мен қызметтерін қаншалықты жиі пайдаланатынын сезінуге мүмкіндік бердік.**

Жоба сонымен қатар кең жарнамалық науқанды қамтыды. Радиода, сыртқы жарнама мен теледидар арқылы кәсіпкер әйелдер өздерінің ұстанымдары туралы айтты. Экономиканың түрлі салаларындағы танымал қазақстандық компаниялардың негізін қалаушы әйелдердің уәждемелік баяндамалары бар бейнеролик үлкен танымалдылыққа ие болды. Тек YouTube-те оны 1,8 миллионнан астам адам қарады.

Forte Femme жарнамалық науқаны әлеуметтік желілерде феноменге айналды және Media Lions номинациясында әлемдегі ең беделді Cannes Lions жарнамалық фестивалінің финалына шықты. Бұл Қазақстаннан осындай марапатқа ие болған алғашқы жоба.

ЕҚҚДБ-мен бірге ForteBank кәсіпкер әйелдерге арналған ForteBusiness Woman платформасын әзірледі, оның аясында әйелдер кәсіпкерлігінің жобалары қаржыландырылады және бизнесті дамыту үшін консалтингтік қызметтердің кең спектрі көрсетіледі.



Бейнероликті мына сілтемеден көре аласыз:  
[www.youtube.com/watch?v=FblfCXnP7Pg](https://www.youtube.com/watch?v=FblfCXnP7Pg)

ForteBusiness Woman платформасы сәтті жарнамалық науқаннан кейін сұранысқа ие болды, өнім портфелінің өсуі 385% құрады. Бірақ Forte pour Femme жобасының әлеуметтік маңызы зор. Біз әйелдердің бизнестегі проблемалары қоғамда

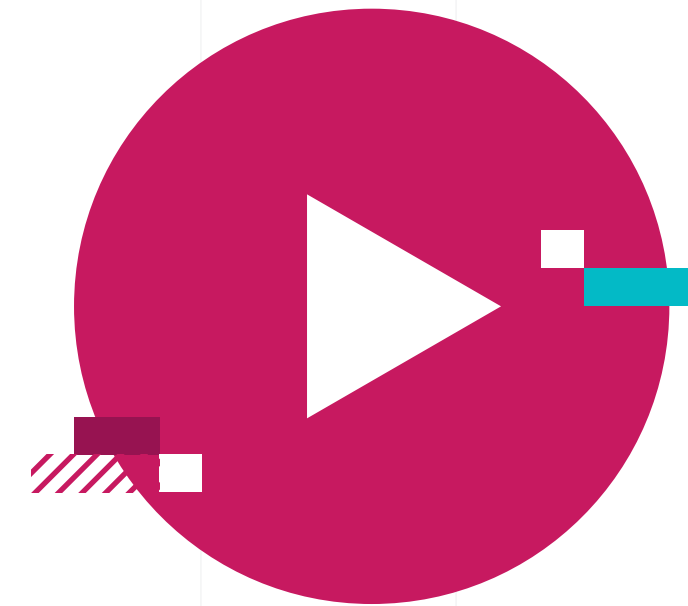
көбірек таныла бастағанын, олар туралы көбірек сөйлесе бастағанын және оларға көп көңіл бөлетінін көреміз. Теңсіздік мәселесін шешудің әлі ұзақ және қиын жолы болғанына қарамастан, біз дұрыс бағытта маңызды қадам жасауға көмектескенімізге сенеміз.

**2019 жылы ForteBank FortePay жарнамасымен Азия-Тынық мұхиты аймағындағы Spikes Asia ең беделді жарнамалық фестивалінің әлеуметтік платформалар номинациясында қола жүлдегері болды. Банк марапатты әлемдегі ең ұзақ банк жарнамасы үшін алды. Spikes Asia фестивалі өз тарихында алғаш рет 1986 жылдан бастап Қазақстаннан келген креативті жұмысты бағалады.**

Шамамен 9 сағатқа созылатын жарнамада FortePay қызметі жарнамаланады-телефон нөмірі бойынша ақша аударымдары. 8 сағат 48 минут бойы роликтің кейіпкері өзінің танысына ақша беру үшін Алматыдан Шымкентке (қалалар арасындағы қашықтық – 800 км) барады. Диктор рөлін ойнаған танымал дубляж актері Петр Гланц көрермендерді жолға ұзақ дайындады: «біз сізге 9 сағат бойы оны қалай жасау қажет емес екенін көрсетеміз. Мұның барлығы бір ақиқат үшін: егер сіз біреуге ақша бергіңіз келсе, оны телефон нөмірі арқылы жасаңыз».

Ал адамдар үшін қызықты болу үшін банк роликте миллион теңге жасырған. Роликтегі кадрда қысқа уақыт ішінде телефон нөміріне қосылатын сандар пайда болады. Жүлдені алу үшін оған «Forte, миллионды бер» деген сөздермен SMS-хабарлама

жіберу қажет болды. ForteBank қызметкерлерінен басқа 18+ жастағы барлық қазақстандықтар қатыса алды. Жүлде Шымкенттен келген жазылушыға бұйырды.



9 сағаттық жарнамасы бар бейнеролик:  
[www.youtube.com/watch?v=zQ-vl4xVdb4](https://www.youtube.com/watch?v=zQ-vl4xVdb4)

Қазақстандық Kombinat агенттігінде құрылған жарнама үшін бұл 23-марапат: бұған дейін ForteBank-тің ең ұзақ ролигі Ресей, Украина, Беларусь, Өзбекстан және Грузияда өткен 6 жарнамалық фестивальде жүлдеге ие болды.



# Кадр саясатын дамыту

**Адамдар – ForteBank-тің басты капиталы**, оған стратегияның табысты іске асырылуы тәуелді. Біздің мақсатымыз – адам әлеуетін ашу, кәсіпқойларды шабыттандыру және клиент үшін құндылық жасау үшін командаларда тиімді өзара іс-қимыл жасау.



# Тұрақты даму

## ПЕРСОНАЛДЫ БАСҚАРУ

Банктің кадрлық саясаты алға қойылған міндеттерді сапалы және жедел шешуге қабілетті кәсіпқойлардың бірлескен тобын қалыптастыруға және дамытуға бағытталған. Банкте қызметкерлермен жұмыс істеудің бірыңғай стандарттары, қызметкерлерді іріктеу, оқыту және бағалау, еңбекақы төлеу және әлеуметтік қолдау процестеріне қойылатын талаптар, қызметкерлердің еңбек жағдайларына қанағаттануын қамтамасыз ету стандарттары, Банктің объективті және толыққанды Кадрлық есебін қалыптастыру белгіленген.

*ForteBank тартымды жұмыс беруші мәртебесін сақтауға тырысады және экономикалық және әлеуметтік-саяси жағдайларға сәйкес келетін заманауи тәсілдерді қолдана отырып, персоналды басқару жүйесін белсенді дамытады.*

Банктегі корпоративтік басқару Қазақстан заңнамасында көзделген банк қызметкерлерінің құқықтарын қорғау қажеттілігін ескере отырып құрылады және әлеуметтік мәселелерді шешуде және еңбек жағдайларын реттеуде Банк пен оның қызметкерлері арасындағы серіктестік қа-

тынастарды дамытуға бағытталған. Банктің кадр саясатының негізгі аспектілерінің бірі банктегі еңбек жағдайларын жақсарту, банк қызметкерлерін әлеуметтік қорғау нормаларын сақтау және Банктің өз қызметкерлері алдындағы әлеуметтік жауапкершілігін одан әрі арттыру болып табылады.

**Банк қызметкерлермен жұмыста мынадай корпоративтік құндылықтарды насихаттайды және қолданады:**

- **Энергия** – Банк әрбір қызметкердің банктің және оның клиенттерінің мақсаттары мен міндеттеріне қатыстылығын бағалайды,
- **Инновациялар** – Банк клиенттеріміздің мәселелерін шешуге және банкті дамытуға көмектесетін барлық инновациялық идеяларды бағалайды,
- **Өсім** – әрбір қызметкердің дамуы – бұл біздің Банктің өсу жолы.
- **Адами фактор** – Банк біздің кәсіби және ұйымшыл қызметкерлерімізді мақтан тұтады,
- **Сенім** – банк қызметкерлерге банк пен клиенттер үшін маңызды шешімдер қабылдауға сенеді,

- **Адалдық** – банк ішіндегі, өз клиенттеріне және серіктестеріне адалдық,
- **Командалық рух** – бірлескен қызметтен жоғары нәтижелерге қол жеткізу үшін ынтымақтастық,
- **Жоғары кәсібилік және жетілдіруге ұмтылу** – банк қызметкерлерінің жоғары кәсібилігі банк имиджін нығайтуға, корпоративтік құндылықтарды ұстанатын, Банк стратегиясын іске асыруға бағытталған, ең қиын жағдайларда шешім табуға қабілетті пікірлестердің ұйымшыл тобын қалыптастыруға ықпал етеді. Қызметкерлер үнемі жетілдіруге және дамытуға ұмтылады,
- **Жауапкершілік** – Банктің акционерлер, клиенттер, серіктестер және қызметкерлер алдындағы міндеттемелерін орындауы әрбір қызметкердің жеке жауапкершілігіне байланысты.

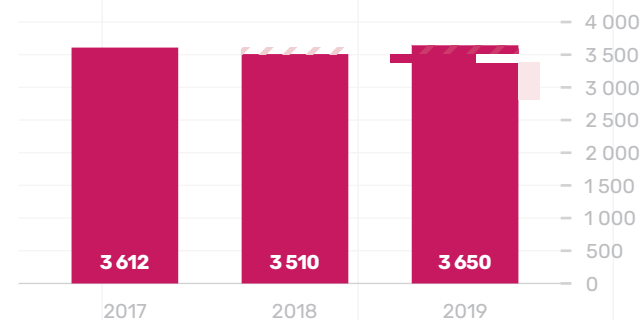
Банктегі персоналды басқару заңдылық, әділеттілік, теңдік, кемсітушіліктің болмауы, ашықтық, жеделділік, объективтілік, кадрлық әлеуетті арттыру, бастама мен жаңашылдықты көтермелеу, жеке жауапкершілік қағидаттарына негізделген. 2019 жылы қызметкерлердің құқықтарын бұзу және кемсітушілік белгілері тіркелген жоқ. Банкте еңбек қатынастары тәжірибесіне шағымдар түскен жоқ.

Банк қызметіне қатысты елеулі өзгерістер болған жағдайда, ҚР Еңбек кодексіне сәйкес қызметкерге еңбек жағдайларының өзгеруі туралы күнтізбелік 15 күннен кешіктірмей жазбаша хабарлама жіберіледі.

### Персоналдың құрылымы және саны

2019 жылдың соңында банк қызметкерлерінің нақты саны 3 650 адамды құрайды. Оның ішінде 986 адам Бас кеңседе және 2 672 адам бүкіл ел бойынша банк филиалдарында. Әйелдер үлесі – 64%, ерлер – 36%. Банк қызметкерлерінің орташа жасы 33-34 жасты құрады. Банктегі орташа жұмыс өтілі 2019 жылы – 4,1 жыл. 2019 жылы 1 387 адам жұмысқа қабылданды.

### Персонал санының динамикасы, адам

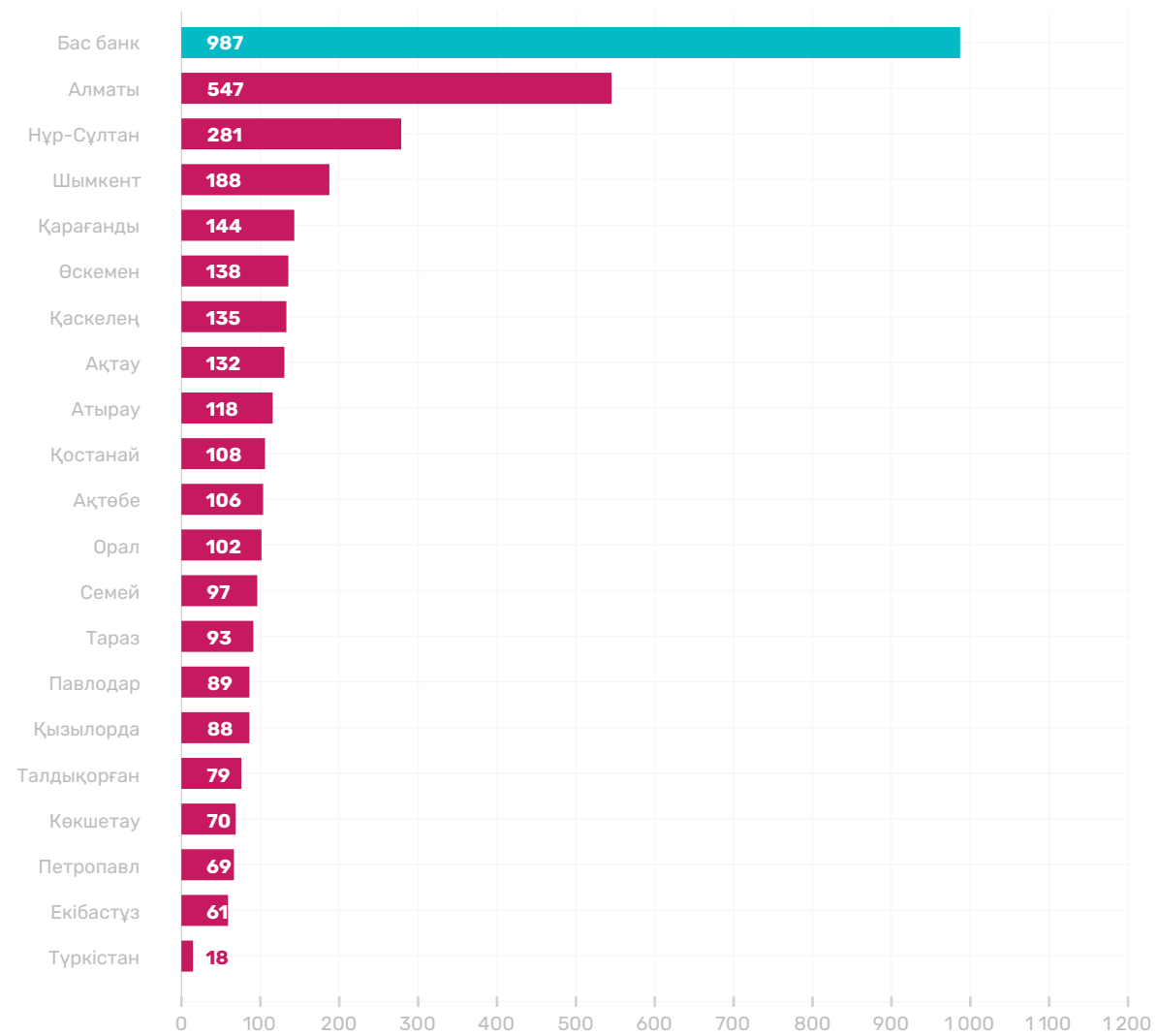


### 2019 жылдың соңына персонал құрылымы, адам

Бөлімше	Критерий	Басшылық лауазымдарда	%	Мамандар	%	Барлығы	%	
ББ	<b>Қызметкерлердің жалпы саны</b>	59	100%	927	100%	<b>986</b>	<b>100%</b>	
	<b>Жынысы</b>	Әйелдер	27	46%	519	56%	<b>546</b>	<b>55%</b>
		Ерлер	32	54%	408	44%	<b>440</b>	<b>45%</b>
	<b>Жас топтары</b>	30 жасқа дейін	2	3%	250	27%	<b>252</b>	<b>26%</b>
		30-дан 50 жасқа дейін	46	78%	598	65%	<b>644</b>	<b>65%</b>
		50 жастан жоғары	11	19%	79	9%	<b>90</b>	<b>9%</b>
Филиалдар	<b>Қызметкерлердің жалпы саны</b>	129	100%	2 543	100%	<b>2 672</b>	<b>100%</b>	
	<b>Жынысы</b>	Әйелдер	60	47%	1 726	68%	<b>1 786</b>	<b>67%</b>
		Ерлер	69	53%	817	32%	<b>886</b>	<b>33%</b>
	<b>Жас топтары</b>	30 жасқа дейін	16	12%	992	39%	<b>1 008</b>	<b>38%</b>
		30-дан 50 жасқа дейін	100	78%	1 418	56%	<b>1 518</b>	<b>57%</b>
		50 жастан жоғары	13	10%	133	5%	<b>146</b>	<b>5%</b>



### Персоналдың өңірлік құрылымы, 2019 жылдың соңына іс жүзіндегі саны, адам

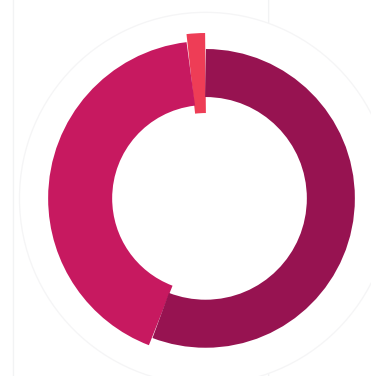


### Банк басшылығының гендерлік құрылымы



43% Ерлер  
57% Әйелдер

### Жастар тобы бойынша 2019 жылы жұмысқа қабылданған қызметкерлер құрылымы, адам



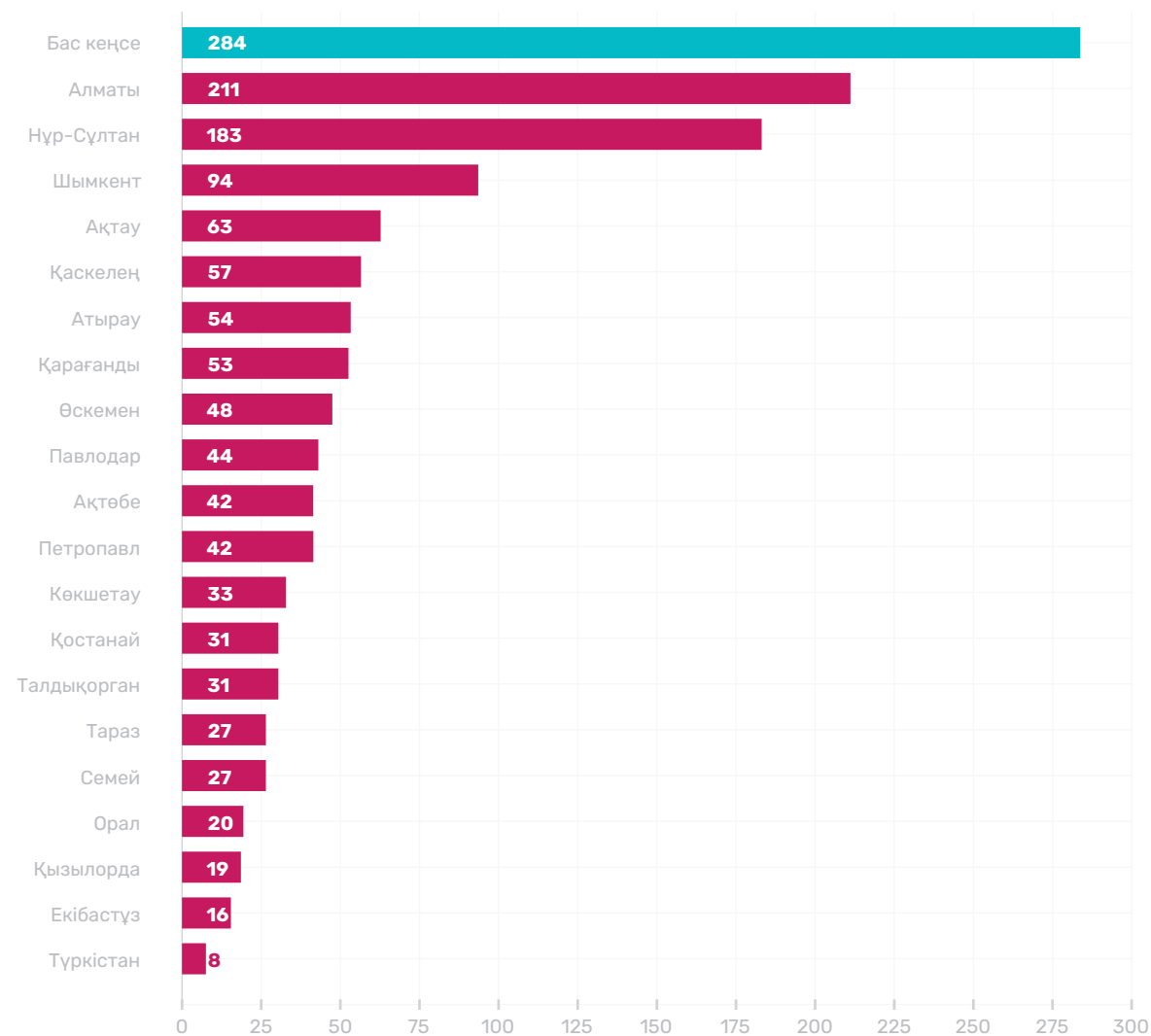
774 30 жасқа дейін  
587 30-дан 50 жасқа дейін  
26 50 жастан жоғары

### Гендерлік топ бойынша 2019 жылы жұмысқа қабылданған қызметкерлер құрылымы, адам



918 Әйелдер  
469 Ерлер

## 2019 жылы жұмысқа қабылданған қызметкерлердің өңірлік құрылымы, адам



## Персоналды жұмысқа алу саласындағы саясат

**Біз жалдау процесін жұмыс іздеушілерге ыңғайлы және банк үшін тиімді етуге тырысамыз. Сенімділікті анықтауға міндетті тестілеуді қолдана отырып, қатардағы және негізгі позицияларға үміткерлерді іздеудің, іріктеудің және келісудің бірыңғай процесі анықталды.**

ForteBank қызметкерлерін іріктеу процесі бос жұмыс орындарына білікті кадрлардың келуін жедел қамтамасыз ету арқылы банктің алдында тұрған мақсаттар мен міндеттерге толық сәйкес келетін Банктің сапалық және сандық штатын қалыптастыруға бағытталған.

Кандидаттар олардың біліктілігінің, жеке қасиеттері мен қабілеттерінің Банктің бос жұмыс орындары мен корпоративтік мәдениеті талаптарына сәйкестігі, қажетті тәжірибесінің болуы және мінсіз іскерлік беделі, банк қызметіне байланысты процестер мен тәуекелдерді басқару қабілеті тұрғысынан қаралады.

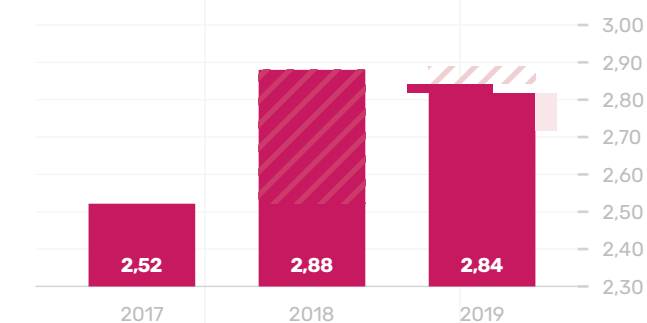
Банк сондай-ақ қызметкердің жаңа кәсіби және әлеуметтік-экономикалық еңбек жағдайларына үйлесімді және тез кіруін қамтитын жаңа жұмыс орнында жаңа қызметкерлердің тез бейімделуі үшін жағдай жасау бойынша жұмыс істеуде. Бейімделу процесі екі бағытты қамтиды: жаңа қызметкерді кәсіби бейімдеу (кәсіпті белсенді игеру, оның ерекшелігі, қажетті дағдылар мен тәсілдер) және әлеуметтік-психологиялық бейімделу (ұжымға,

Банктің дәстүрлеріне және жазылмаған нормаларына, басшылардың жұмыс стиліне, корпоративтік мәдениетке).

2019 жылы персоналды іріктеу және бейімдеу процестерін жетілдіру мақсатында сынақ мерзімі кезеңінде міндетті курстар бойынша нәтижелерді көрсете отырып, кәсіби міндеттер бойынша жаңадан бастаушының автоматтандырылған чек-парағы енгізілді. Сонымен қатар, қызметкерлерді негізгі позицияларға келісудің бірыңғай схемасы жасалды.

Персоналдың қызметіне байланысты банктегі операциялық тәуекелді басқарудың негізгі индикаторы персоналдың тұрақтамаушылық көрсеткіші (бүкіл банк деңгейінде) болып табылады. Банкте айына персоналдың ағымдылығының мынадай шектері айқындалған: төмен шегі –  $\leq 3\%$ , орташа шегі –  $>3-4\%$ , жоғары шегі –  $\geq 4\%$ . 2019 жылы қызметкерлердің айналым деңгейі орташа деңгейде болды.

## Персоналдың тұрақтамауы, адам



## Мотивация жүйесі

Біз банк қызметкерлерінің алдына қойылған міндеттерге қол жеткізу және білікті қызметкерлерді ұстап қалу мақсатында қызметкерлер үшін тиімді мотивациялық жүйені құруға ұмтыламыз. Банк қызметкерлеріне еңбекақы төлеу жүйесі қызметкерлердің білікті еңбегі үшін лайықты сыйақы алуына бағытталған.

Банкте бекітілген төрт бонустық бағдарлама бар:

- Банктің фронт-бөлімшелерінің персоналы үшін;
- Банктің бэк-бөлімшелерінің персоналы үшін;
- заңды/жеке тұлғалардан проблемалық қарыздарды өндіріп алу жөніндегі жұмысты жүзеге асыратын қызметкерлер үшін;
- Банктің бейінді емес мүлкін сату процесіне қатысатын қызметкерлер үшін.

2019 жылы Банктің фронт-бөлімшелерінің персоналы үшін айына бір қызметкерге орташа бонус орташа лауазымдық жалақыға шамамен 54%-ды, Банктің бэк-бөлімшелерінің персоналы үшін орташа лауазымдық жалақыға шамамен 20%-ды құрады.

*Банк ерлер мен әйелдердің еңбегіне тең сыйақы беру қағидатын ұстанады.*

## Персоналды бағалау

Персоналды бағалау персоналды басқару жүйесінің маңызды құрамдас бөлігі болып табылады, өйткені банк сенімділігінің негізгі кепілдіктерінің бірі оның қызметкерлерінің біліктілігі болып табылады.

Банктегі персоналды бағалау процедурасы екі бағалау әдісін қолдана отырып, кешенді болып табылады – құзыреттер мен мақсаттар бойынша. 2019 жылы тоқсан сайын мақсаттар мен негізгі құзыреттерге қол жеткізуді бағалау жүргізілді. Банктің барлық қызметкерлерін қамтитын құзыреттерді кешенді бағалау жылына бір рет жүргізіледі. Бағалау нәтижелері бойынша кадрлардың ауысуы және сыйақы деңгейінің өзгеруі жүргізілуі мүмкін.

## Персоналды дамыту

**ForteBank қызметкерлердің әлеуетін барынша ашуға тырысады. Банкті сапалы және уақтылы дайындалған персоналмен Қамтамасыз ету мақсатында тұрақты негізде оқыту жүргізіледі. 2019 жылы оқу шығындары 36 млн теңгені құрады. 427 қызметкер оқудан өтті.**

Қызметкерлердің дамуы үшін жауапкершілік ең алдымен банктің құрылымдық бөлімшелерінің

басшыларына жүктеледі, олар оларды дамыту мен оқытудың қажетті бағыттарын анықтайды. Алайда, процесс қызметкерлердің белсенді қатысуы мен қызығушылығын талап етеді.

*2019 жылы оқыту қаржылық талдау, еңбекті қорғау және өрт қауіпсіздігі, мотивациялық мақсат қою және көш-басшылық, кеңседегі Кайдзен, тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау және т. б. тақырыптар бойынша жүргізілді.*

Банкте оқытудың алдыңғы қатарлы, оның ішінде қашықтықтан және электронды түрлері қолданылады. 2019 жылы қашықтықтан оқыту жүйесі (ҚОЖ) арқылы тағайындалған оқулар мен тестілердің (сеанстардың) саны 55 000-нан астам болды. Қашықтан оқыту курсы арқылы оқитын жұмысшылар санының көбею тенденциясы ғана емес, сонымен бірге олардың өзіндік дамуы да байқалады. ҚОЖ-ды пайдалану шығындарды үнемдеуге және оқуды қамтуды кеңейтуге, сонымен қатар икемді оқу кестесін орнатуға және осылайша жұмыс уақытын тиімді пайдалануға мүмкіндік береді.

Банкте кадр резервін құру бойынша жұмыс жүргізілуде. Өткен жылы, атап айтқанда, филиалдар үшін директордың бөлшек сауда жөніндегі орынбасары лауазымына үміткерлерді даярлау жүргізілді. Резервшілер құзыреттілік бағалаудан, тиісті оқудан және тағылымдамадан өтті.

2019 жылдың екінші жартыжылдығында 18 студент өткен жоғары оқу орындары студенттерінің кәсіптік практикадан өтуі ұйымдастырылды. Сонымен қатар, ForteBank Нархоз университетінде оқуға стипендия ұсынады. Қазіргі уақытта 100 стипендия берілді.

2019 жылы қызметкерлердің 38%-ы немесе 1399 адам (оның ішінде 975 әйел және 424 ер адам) нәтижелік бағалаудан өтті.

## Қызметкерлерді оқыту динамикасы





## Әлеуметтік қорғау

Қызметкерлерді қолдау және қолайлы жұмыс жағдайларын жасау мақсатында әлеуметтік пакет қарастырылған, оған 2019 жылы мыналар кірді:

- ерікті медициналық сақтандыруды ұйымдастыру және банктің барлық персоналын медициналық орталыққа бекіту (3 500-ге жуық қызметкер);
- қиын өмірлік жағдайларда банк қызметкерлеріне материалдық көмек;
- әйелдер үшін 8 наурыз Халықаралық әйелдер күніне арналған құттықтаулар мен сыйлықтар банкін ұйымдастыру;
- банк қызметкерлерінің балалары үшін жаңа жылдық сыйлықтар ұйымдастыру;
- бас банктің және Банктің Астана қаласындағы филиалының қызметкерлері үшін күзгі-қысқы кезеңде қызметтік жүк тасуды ұйымдастыру (500-ге жуық қызметкер);
- бас банк кеңсесінде жаттығу залын ұйымдастыру (60-қа жуық қызметкер)
- банк қызметкерлері үшін арнайы тариф бойынша Fitness Palace және Invictus фитнес-орталықтарымен (150-ден астам қызметкер) ынтымақтастық.

ForteCare бағдарламасы жұмысшылардың әл-ауқатына қамқорлық жасауға көмектеседі және, мысалы, спортзалға баруға мүмкіндік береді, дұрыс тамақтануды қамтамасыз етеді және басқа мүмкіндіктер береді.

2019 жылы 303 адам (оның ішінде 300 әйел және 3 ер адам) ана/әке болу демалысына кетті.

*Forte мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін қолайлы жағдай жасауға тырысады. Банктің бас кеңсесі қажетті инфрақұрылыммен толық жабдықталған. Біздің қызметкерлердің шамамен 2%-ы ерекше қажеттіліктерге ие.*

Банк қызметкерлер мен басшылықтың өзара қарым-қатынасының сапасына назар аударады. Қызметкер мен жұмыс берушінің арасындағы жеке еңбек дауларын реттеу үшін келісім комиссиясы жұмыс істейді, ол жалақы бойынша берешекті өндіріп алу, еңбек шартының талаптарын өзгерту, тәртіптік жазаларды қолдану, жұмыста қалпына келтіру, еңбек заңнамасының нормаларында, келісімдерде және/немесе еңбек шартында көзделген кепілдіктер мен өтемақылар және Қазақстан Республикасының заңнамасы шеңберіндегі өзге де даулар сияқты мәселелерді қарайды.

## Корпоративтік мәдениет

Корпоративтік мәдениетті қалыптастыру банктің күшті сыртқы және ішкі брендин құруға, әрбір қызметкердің бүкіл Банктің қызметіне және нәтижелеріне қатыстылық сезімін тәрбиелеуге бағытталған. Корпоративтік мәдениетті нығайту құралы ретінде банк команда құраушы тренингтерді, әлеуметтік акцияларды, корпоративтік мерекелерді, шығармашылық/зияткерлік конкурстарды

өткізуді, бірыңғай ақпараттық алаң құруды және т. б. пайдаланады.

Forte ашықтық пен ашық қарым-қатынас мәдениетін құруға тырысады. Осы мақсатта 2019 жылғы желтоқсанда банкте WORKPLACE корпоративтік әлеуметтік желісі іске қосылды, онда қазіргі уақытта Банктің 483 қызметкері тіркелген, 15 бөлсенді топ, оның ішінде бейінді топтар (Forte Career, Forte Project, Forte Finance, Бөлшек сауда бизнесі, Compliance, Forte Kurultay, Staff Society) құрылды. Барлық қызметкерлер мұнда хабарлама қалдыра алады, сұрақтар қоя алады және ешқандай шектеусіз диалог жүргізе алады.

Өткен жылдың екінші жартыжылдығында ForteBank басшылары үшін Forte FORTE KURULTAY стратегиясын іске асыру барысын ашық талқылау және талқылау үшін тоқсан сайынғы алаң басталды (80 басшы, оның ішінде еншілес компаниялар қатысты).

2019 жылы корпоративтік мәдениетті қолдау мақсатында банк қызметкерлері үшін қызметкерлер белсенді қатысқан бірқатар корпоративтік іс-шаралар ұйымдастырылды. Мысалы, шағын футболдан Astana Fybol Ligasy жыл сайынғы қысқы біріншілігіне, Нұр-Сұлтан қ. шағын футболдан біріншілігіне және екінші деңгейдегі банктер арасындағы «Union Pay 2019 кубогы» шағын футболдан чемпионатқа қатысу үшін банк қызметкерлерінен құралған команда құрылды.

## Еңбекті қорғау саласындағы саясат пен іс-шаралар

Банкте «ForteBank» АҚ-да қауіпсіздік техникасы және еңбекті қорғау туралы ереже бар, ол еңбек процесінде адамның қауіпсіздігін, денсаулығын және тиімді жұмыс қабілеттілігін сақтауға бағытталған ұйымдастырушылық, техникалық, санитарлық-гигиеналық іс-шараларды жүзеге асыру бойынша нормативтік және ұйымдастырушылық-әдістемелік қызметті, банк қызметкерлерінің еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау техникасын сақтауын бақылауды, Қауіпсіздік техникасы және еңбекті қорғау бойынша оқытуды және білімін тексеруді жүргізу тәртібін, жазатайым оқиғаларға, сондай-ақ Қауіпсіздік техникасы мен еңбекті қорғауды бұзғаны үшін банк қызметкерлерінің жауапкершілігі.

Банкте еңбекті қорғау саласындағы заңнама талаптарын орындау жөніндегі жалпы басшылықты басқарма төрағасы немесе ол уәкілеттік берген өзге адам қамтамасыз етеді.

Қауіпсіздік техникасы және еңбекті қорғау жөніндегі инспектор әдістемелік басшылықты, еңбекті қорғау жөніндегі жұмысты ұйымдастыруды, еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауды қамтамасыз етуге бағытталған ұйымдастыру-техникалық іс-шараларды әзірлеуді және жүргізуді бақылауды, Банктің қызметіне байланысты жұмыстарды орындау кезінде бас офис пен банк филиалдары қызметкерлерінің еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті

қорғауға жауапты адамдардың жұмысын үйлестіруді қамтамасыз етеді.

Банктің құрылымдық бөлімшелерінде және оның филиалдарында персоналдың қауіпсіз жұмысын ұйымдастыру үшін тиісті құрылымдық бөлімшелердің басшылары тікелей жауапты болады.

Қауіпсіздік техникасы мен еңбекті қорғау талаптарының сақталуын ұйымдастыру жөніндегі міндеттерді шешу Банктің мүдделі құрылымдық бөлімшелерінің өзара іс-қимылымен қамтамасыз етілуі тиіс.

Банктің бас офісі мен филиалдарының жауапты қызметкерлерінде еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау техникасын оқыту және білімін тексеру жергілікті жерлерде немесе банктің Нұр-Сұлтан қаласындағы бас офісінде орталықтандырылып жүргізіледі.

**Банктің жауапты қызметкерлері мерзімді түрде, бірақ кемінде үш жылда бір рет тиісті білім беру мекемелерінде қауіпсіздік техникасы және еңбекті қорғау мәселелері бойынша оқудан өтуі тиіс.**

Бас кеңседе жауапты қызметкерлердің оқудан уақтылы өтуін және білімін тексеруді бақылауды

Қауіпсіздік техникасы және еңбекті қорғау жөніндегі инспектор, банк филиалдарында – Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес кадрлық және құжаттамалық қамтамасыз ету бағытының жауапты қызметкерлері жүзеге асырады.

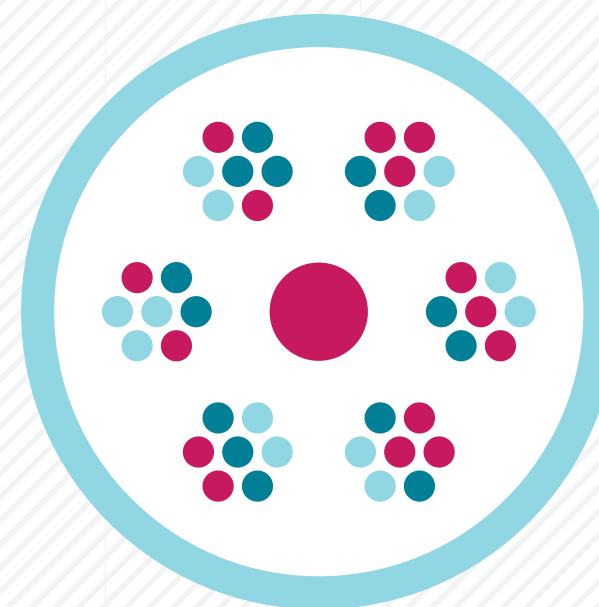
Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау техникасы талаптарының сақталуын қамтамасыз ету үшін банкте және оның филиалдарында Қазақстан Республикасының еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі мәселелерді реттейтін нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес нұсқаулықтар жүргізіледі.

Еңбек гигиенасын сақтау бойынша жұмыс жүргізілуде, еліміздің жетекші медициналық орталықтарында міндетті медициналық тексерулер ұйымдастырылды.

Банк өрт қауіпсіздігін қамтамасыз етуді қадағалайды. Шаралар кешеніне техникалық құралдар, ұйымдастырушылық шаралар, тексерулер, теориялық нұсқаулықтар және қызметкерлерге арналған практикалық сабақтар кіреді. Барлық бағыттарда қажетті іс-қимылдарды қамтамасыз ете отырып ғана төтенше жағдайдың қолайлы нәтижесіне кепілдік беруге болады. Шаралар кешенінде банкте жылына 2 рет өткізілетін кәсіпорындағы өртке қарсы жаттығулар ерекше орын алады.

## Даму перспективалары

**Банктің жаңа стратегиясы аясында кадр саясатының эволюциясына көп көңіл бөлінеді. Біздің мақсатымыз – адамның әлеуетін ашу, кәсіпқойларды шабыттандыру және клиент үшін құндылық құру үшін командаларда тиімді өзара әрекеттесу.**



● ● ● Клиент үшін құндылықты жасауға назар аудару  
Жылдам өзгерістер  
Жалпы командалық мақсаттар мен нәтижеге жұмыс істеу  
Командалар end to end қағидаты бойынша құрастырылған

● **Көшбасшы бағыттайды**

**Персоналды басқарудағы дамудың маңызды бағыттарының бірі** операциялық процестерді автоматтандыру және орталықтандыру болады. Бұл IT-архитектураны жаңартуды да, барлық бизнес-процестерді қайта қарауды да талап етеді. Біз жұмысшыларымыздың пайдаланушылық тәжірибесін жақсарту үшін жұмыс істеп жатырмыз, бұл олар үшін қолайлы еңбек жағдайларын жасайды және жұмыс тиімділігін арттыруға ықпал етеді.

**Екінші маңызды бағыт** – грейдтер жүйесін құру. Грейдинг жалақы жүйесін ашық, түсінікті етеді және Forte-дің жұмыс беруші ретіндегі тартымдылығына оң әсер етеді.

**Үшінші бағыт** – команданы дамыту. Тиімді командалық өзара іс-қимылды құру үшін біз корпоративтік мәдениет пен құндылықтарды бейімдеу бойынша жұмыс істеп жатырмыз, қызметкерлер үшін қажетті құзыреттерге жаңаша қараймыз..

Бұл жұмыс банкке өзгерістерге тиімді бейімделуге және клиент үшін құндылықты қалыптастыруға мүмкіндік береді, сондай-ақ қызметкерлердің мүдделері үшін адам капиталын сапалы басқаруды қамтамасыз етеді.

## ӘЛЕУМЕТТІК САЯСАТ

### Банк мәдениет және спорт саласындағы түрлі жобаларды үнемі қолдап отырады.

2019 жылы ForteBank «Барыс» хоккей клубының ресми банкі болды. 2019–2020 ойын маусымына серіктестік және ынтымақтастық туралы келісім жасалды. Әлеуметтік жобаларды, оның ішінде балалар мен жастар спортын дамытуға бағытталған жобаларды қолдау біздің қызметіміздің маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. Хоккей – бұл командалық рухпен үйлескен күш пен шеберлікті қажет ететін жылдам және техникалық спорт түрі. «Барыс» бұл ретте ҚХЛ-да (Құрлықтық хоккей лигасы) Қазақстанның атынан өкілдік ететін еліміздегі жалғыз хоккей топ-клубы. Клубтың жеңістері жас қазақстандықтарды хоккеймен айналысуға және спорттық жетістіктерге ұмтылуға шабыттандырады. Біз елордалық команданың дамуын қадағалаймыз және оған қаржылық қолдау көрсетуге қуаныштымыз.

2016 жылдан бастап ForteBank ForteOpen теннисінен жыл сайынғы қайырымдылық турнирін ұйымдастырады, оған әуесқойлар да, кәсіби теннисшілер де қатысады. Өткен жылы турнирге Полина Меренкова мен Александра Гринчишина қатысты. Біз Қазақстанда теннистің табысты дамуын жалғастырғымыз келеді, сондықтан жыл сайын осындай турнирлер өткіземіз. Барлық түскен қаражат балалар теннисін дамытуға жұм-

салады. Сонымен қатар, 2018 жылы біз Петропавлда теннис орталығының құрылысын жария еттік. Енді жергілікті балалар жақсы жағдайда жаттығуға мүмкіндік алды.

*ForteBank Charity Tour de Burabay қайырымдылық веложарысының демеушілерінің бірі болып қала береді және банк қызметкерлері веложарысқа Қазақстанның және басқа елдердің үздік велошабандоздарымен қатар белсенді қатысады.*

Іс-шараны өткізу барысында түскен қаражатқа балалар медициналық мекемелері, перинаталдық және оңалту орталықтары, сондай-ақ бүкіл Қазақстан бойынша балалар үйлері үшін жабдықтар сатып алынады.

Әрбір екі ай сайын елордада ForteBank Kulanshi Art Space арт-кеңістігінде Қазақстандық суретшілердің көрмелері өтеді. Осы қоғамдық кеңістіктің негізгі идеологтары мен жасаушыларының бірі – танымал шебер Лейла Махат. Жыл соңында оның жұмысын көрмеде көруге болады: суретші «Көз тимесін» – «Оберег» символикалық атауымен экспозицияны ұсынды.

2019 жылдың маусым айында Алматыда төртінші рет үш күндік Forte Music Fest халықаралық классикалық музыка фестивалі өтті. Классикалық

музыканы қазақ ұлттық консерваториясында тамашалауға болады. Құрманғазы мүлдем тегін. Фестиваль классикалық музыканың ең жақсы үлгілерімен танысып қана қоймай, сонымен қатар білім беру миссиясына ие. Фестиваль аясында музыка мекемелерінің оқушылары, сондай-ақ барлық ниет білдірушілер керемет виртуоздардың, концерт солистерінің, профессорлар мен оркестр концертмейстерлерінің шеберлік сыныптарына тегін қатыса алады.

Корпоративтік спорттық іс-шаралар сериясы шеңберінде топ компаниялары қызметкерлері арасында 2019 жылы Burabike Fest шеңберінде веложарыс, Verny Cup мини-футболдан турнир және «Верный Капитал» басқарушы компаниясы ұйымдастырған Verny Capital Tennis Cup теннис турнирі өткізілді.

*Банк қайырымдылық акцияларына қатысуға ниет білдірген өз қызметкерлерін қолдайды.*

2019 жылдың көктемі мен күзінде Банктің бас кеңсесінің қызметкерлері «Қан тапсыр – өмірді сақта» атты қайырымдылық акциясына белсенді қатысты, оның нәтижелері бойынша 300-ден астам қызметкер қан орталығының доноры болды.

## ҚОРШАҒАН ОРТАНЫ ҚОРҒАУ САЛАСЫНДАҒЫ САЯСАТ

### Банк өз қызметін жүзеге асыру барысында қоршаған ортаға және ресурстарды пайдалануға ұқыпты және ұтымды қарауды қамтамасыз етеді.

Банктің және оның филиалдарының бас офисінің ғимараттары автоматтандырылған су, электр және жылумен жабдықтау жүйелерімен жабдықталған. Қазақстан Республикасының Экологиялық кодексіне сәйкес қауіпті қалдықтарды кейіннен өңдеу және кәдеге жарату үшін жинау жүзеге асырылады (қорғасын батареялары, аккумуляторлар, құрамында май бар қалдықтар, пневматикалық шиналар, қатты тұрмыстық қалдықтар, құрамында сынап бар шамдар, пайдаланылған майлар).

2019 жылы ForteBank өзінің «жасыл кеңсе» жобасы аясында кеңселерде қоқысты бөлек жинауды енгізген Қазақстандағы алғашқы банк болды. Бұл саналы тұтыну дағдыларын қалыптастыруға және экологияға қамқорлық жасауға көмектесетін кеңсе стандарттары туралы. Экологияны күту және саналы тұтыну қазір бүкіл әлемдегі компаниялар үшін басты бағыттардың бірі болып табылады. Жобаны іске асырудың алты айында 2019 жылы банк қайта өңдеуге 3 875 кг қалдық жіберді, оның ішінде: макулатура – 2 875 кг, шыны – 819 кг, пластик – 95 кг, полиэтилен – 85 кг, алюминий – 1 кг.



Банктің ішкі құжаттарында іске асырылуы экологияға, адамның өмірі мен денсаулығына зиян келтіретін жобаларды банктің қаржыландыруына тыйым салатын нормалар көрсетілген – осылайша банк қоршаған ортаны қорғауға өз үлесін қосады.

## МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ІС-ҚИМЫЛ

**ForteBank өзінің барлық мүдделі тараптары үшін құндылықты қалыптастыруға және қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді перспективада олардың мүдделерін ескере отырып, теңгерімді дамуды қамтамасыз етуге тырысады. Біз оларды біздің қызметіміз туралы барынша хабардар ету және олар үшін ең жақсы нәтижелерге қол жеткізуді қамтамасыз ету үшін мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасаймыз.**

Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл банк менеджментінің жауапты шешімдер қабылдауының негізгі элементі болып табылады. Біз мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен үміттеріне сәйкес біздің бизнесімізді дамыту стратегиясын қалыптастыруға көмектесу үшін әр түрлі форумдар мен арналар арқылы банк қызметі туралы Кері байланыс беру үшін барлығына мүмкіндік береміз.

Мүдделі тараптармен сапалы өзара іс-қимылды қамтамасыз ете отырып, біз өзара сенімді нығайтуға, тартуға ықпал етуге, тәуекелдерді сенімді басқаруды қолдауға және сайып келгенде біздің мүдделі тараптарымыздың мүдделеріне жауап беретін шешімдер қабылдауға тырысамыз.



*Мүдделі тараптармен ашық диалогтың арқасында біз мүдделі тараптардың тілектері мен негізгі мүдделері туралы және осы қажеттіліктерді қалай жақсы қанағаттандыра алатынымыз туралы нақты түсінік қалыптастырдық.*





Мүдделі тараптармен жұмыс істеудегі біздің тәсіліміз неде?	Біз қалай өзара іс-қимыл жасаймыз?		Қандай сұрақтар ең жиі қойылады?	Біз қалай жауап береміз?
<p><b>Акционерлер</b></p> <p>Біздің стратегиямызды іске асыру акционерлер үшін ұзақ мерзімді тұрақты пайданы қамтамасыз ету мақсатында келісіледі.</p>	<p>Біз акционерлерімізбен 2020 жылғы мамырда өткен акционерлердің жалпы жиналысында өзара іс-қимыл жасадық, бұл ретте менеджмент топтың қызметіне шолу жасады, акционерлерге кері байланыс және шешуші шешімдер бойынша дауыс беру мүмкіндігі берілді.</p>		<p>Акционерлердің басты қызығушылығы – топ қызметінің ауқымын кеңейту және тұрақты қаржылық жағдайды қамтамасыз ету, сондай-ақ экожүйені цифрландыру және дамыту бағытын жалғастыру.</p>	<p>Біз тәуекелдерді басқарудың сапалы жүйесін құрдық және жақсы қаржылық нәтиже беретін және клиенттік база мен операциялар көлемін кеңейтетін қызметтің теңгерімді дамуын жүргіземіз.</p> <p>Топ инвесторлар мен акционерлерге өз бизнесі туралы терең түсінік беру үшін сапалы қаржылық және қаржылық емес есептілікті қамтамасыз етеді.</p>
<p><b>Клиенттер</b></p> <p>Клиенттің мүдделері біз жасаған барлық нәрселердің негізінде жатыр. Инновациялар, өнімдерді дамыту, қызмет көрсету сапасын арттыру, сенімділік – бұл біздің стратегиямыздың басымдықтары.</p>	<p>Біздің фронт-кеңселердегі әріптестеріміз біздің клиенттерімізбен өзара әрекеттесудің ажырамас бөлігі болып табылады және біз клиенттеріміздің біздің қызметімізге қалай қарайтындығы және біз не істей алатынымыз туралы баға жетпес түсінік аламыз.</p>		<p>Клиенттер сандық шешімдерге көбірек қызығушылық танытуда. Олар мүмкіндігінше ыңғайлы және қолайлы шешімдерді қысқа мерзімде алғысы келеді. Сонымен қатар, біз клиенттеріміздің сұраныстары классикалық банк өнімдерімен шектелмейтінін көреміз және түсінеміз.</p>	<p>Біздің ұсыныстарымызды жасай отырып, біз клиентке бағытталған тәсілге ұмтыламыз және оны процестің орталығына қоямыз.</p> <p>Өткен жылы біз, атап айтқанда, өнімдерді дамыту және қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша жұмыс істедік.</p> <p>Клиенттердің әртүрлі қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қызметтердің кең экожүйесін құру мақсатында технологиялық инновацияларды дамыту жүргізілуде.</p>
<p><b>Қызметкерлер</b></p> <p>Біздің адамдар-топтың басты активі. Біз барлық қызметкерлер үшін тең даму мүмкіндіктерін және жақсы жұмыс жағдайларын қамтамасыз ететін корпоративтік орта құрамыз.</p>	<p>Бір жыл ішінде біз жұмысшыларымызбен бірнеше форумдарда және әртүрлі арналарда топтың топ-менеджментіне тікелей сұрақ қою мүмкіндігімен қалай жұмыс істейтіні туралы ойлар, пікірлер мен пікірлер жинау үшін сөйлестік.</p> <p>Біз тұзуге мәдениеті ашық коммуникация. 2019 жылдың желтоқсанында, мысалы, WORKPLACE корпоративтік әлеуметтік желісі іске қосылды.</p>		<p>Қызметкерлер өз еңбегі үшін лайықты сыйақы алуға және әлеуметтік пакетті қамтамасыз етуге, сондай-ақ ынтымақтастықтың барлық кезеңдерінде банкпен өзара іс-қимылдың әділ және объективті рәсімдеріне мүдделі.</p>	<p>Біз топтың құндылықтарына негізделген күшті корпоративтік мәдениетті және ұжымда жайлы атмосфераны құруға ұмтыламыз.</p> <p>Қызметкерлер үшін тиімді уәждеме және сапалы әлеуметтік қолдау жасау маңызды бағыт болып табылады.</p> <p>Топта мансаптық мүмкіндіктерін кеңейту және әлеуетін ашу үшін қызметкерлерді оқыту және біліктілігін арттыру мәселелеріне көп көңіл бөлінеді.</p> <p>Сонымен қатар, біз қызметкерлер жұмысының жайлылығын арттыру үшін IT-инфрақұрылымды дамытуға назар аударамыз.</p>
<p><b>Қоғам</b></p> <p>Біз жұмыс істейтін клиенттеріміз, акционерлеріміз, әріптестеріміз және қауымдастықтарымыз гүлденген және тұрақты болашаққа қол жеткізуге ұмтыла отырып, шешім қабылдаймыз және бизнес жүргіземіз.</p>	<p>Біз туындайтын және орын алып отырған экологиялық және әлеуметтік проблемалар туралы түсінігімізді жақсарту және біздің белсенді қатысуымызды талап ететін салаларды көру үшін БАҚ-пен, үкіметтік емес ұйымдармен және жұртшылықтың өзге де өкілдерімен тұрақты диалог жүргіземіз. Біз сондай-ақ реттеуші органдармен үнемі ашық байланыс жүргізіп, бизнестің ашықтығын қамтамасыз етіп, пікірлер мен үміттермен алмасамыз.</p>		<p>Біздің қызметіміздің маңызды аспектісі әлеуметтік-экономикалық және экологиялық мәселелер бойынша заңнаманы нақты сақтау болып табылады.</p> <p>Сондай-ақ, біздің қызметіміздің қатысу өңірлеріндегі әлеуметтік-экономикалық жағдайға әсері, сапалы жұмыспен қамтамасыз ету, өнімдер мен сервистердің қолжетімділігі мәселелері де көтеріледі.</p>	<p>Біз қызметтің ашықтығы мен ашықтығын қамтамасыз етеміз және шешім қабылдау кезінде әртүрлі әлеуметтік топтардың мүдделерін ескереміз.</p> <p>Топ өз қызметінің әлеуметтік және экологиялық аспектілерін дамыту бойынша неғұрлым тиімді жұмыс істеу үшін өз қызметіне тұрақты даму қағидаттарын енгізу бойынша жұмыс істейді.</p>



# Мекен-жайлар мен реквизиттер

## «FORTEBANK» АҚ

Қазақстан Республикасы,  
Нұр-Сұлтан қ., 010017, Достық к-сі, 8/1  
тел. +7 7172 58 75 75  
e-mail: [ir@fortebank.com](mailto:ir@fortebank.com)

БСН  
990 740 000 683

2016 жылғы 24 тамыздағы № 1.2.29/197/36  
лицензия

2015 жылғы 10 ақпандағы  
куәлік

## Биржалар

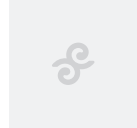
- **«Қазақстан қор биржасы» АҚ**  
ҚР, Алматы қ., Байзақов к-сі, 280, «Almaty Towers» МФК солтүстік мұнарасы  
тел. +7 727 237 53 00
- **Astana International Exchange**  
ҚР, Нұр-Сұлтан қ., Мәңгілік Ел даңғылы, 55  
тел. +7 7172 23 53 66
- **Luxembourg Stock Exchange**  
35A Boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg  
тел. +352 47 79 361
- **London Stock Exchange**  
10 Paternoster Square, London,  
EC4M 7LS, United Kingdom  
тел. +44 0 20 7797 1000

## Регистратор

**«Бағалы қағаздардың орталық депозитарийі» АҚ**  
ҚР, 050051, Алматы қ., «Самал-1» ш/а, 28  
тел. +7 727 272 4760

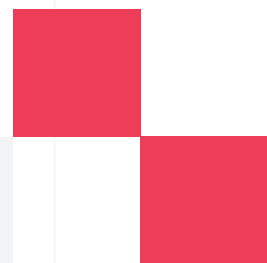
## Аудитор

**«Эрнст энд Янг Қазақстан» ЖШС**  
ҚР, Алматы қ., Әл-Фараби д-лы, 77/7,  
«Есентай Тауэр» ғимараты, 4-5 қабаттар  
тел. +7 727 258 5960



# 1-қосымша

**Шығарылған бағалы қағаздар**



**ЕУРООБЛИГАЦИЯЛАР, ISIN: US34955XAA90, USY2497PAD51**

Шығарылатын облигациялардың түрі	Купондық халықаралық облигациялар 2010 жылы «темірбанк» ақ міндеттемелерін қайта құрылымдау аясында шығарылған.
Жалпы облигациялар саны	60 750 000 дана
1 облигацияның атаулы құны (шығарылған кезде)	1,00 АҚШ доллары
1 облигацияның қазіргі атаулы құны	1,23457 АҚШ доллары
Орналасырылған облигациялар саны	59 593 493 дана
Сатып алынған облигациялар саны	30 497 450 дана
Жойылған облигациялар саны	1 156 507 дана
Негізгі қарыз сомасы	73 572 338,65 АҚШ доллары
Жүгінудің басталу уақыты	30.06.2010
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	Шығарылым The Bank of New York Mellon S.A. (Luxembourg), ISIN: US34955XAA90, USY2497PAD51 тіркелген
Өтеу күні	30.06.2022
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	14,00%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Қайта құрылымдау

**ОБЛИГАЦИЯЛАРДЫҢ ҮШІНШІ ШЫҒАРЫЛЫМЫ, ISIN KZ2C00001485**

Шығарылатын облигациялардың түрі	Купондық, тәртіптелген, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	220 000 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	53 853 184 117 дана
Сатып алынған облигациялар саны	1 185 992 487 дана
Негізгі қарыз сомасы	538 531 841,17 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	20.10.2002
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	A64, ISIN KZ2C00001485
Өтеу күні	20.10.2022
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	8%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту

**БІРІНШІ ОБЛИГАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА АЯСЫНДАҒЫ БІРІНШІ ШЫҒАРЫЛЫМ, ISIN KZ2C00000024**

Шығарылатын облигациялардың түрі	Тәртіптелген, купондық, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	500 000 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	63 735 000 520 дана
Сатып алынған облигациялар саны	520 дана
Негізгі қарыз сомасы	637 350 005,20 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	07.07.2005
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	B55-1, ISIN KZ2C00000024.
Өтеу күні	07.07.2025
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	8%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту

**БІРІНШІ ОБЛИГАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА АЯСЫНДАҒЫ ҮШІНШІ ШЫҒАРЫЛЫМ, ISIN KZ2C00000032**

Шығарылатын облигациялардың түрі	Тәртіптелген, купондық, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	400 000 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	307 611 090 375 дана
Сатып алынған облигациялар саны	76 267 969 125 дана
Негізгі қарыз сомасы	3 076 110 903,75 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	30.12.2005
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	B55-3, ISIN KZ2C00000032
Өтеу күні	30.12.2022
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	8%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту





## БІРІНШІ ОБЛИГАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА АЯСЫНДАҒЫ ТӨРТІНШІ ШЫҒАРЫЛЫМ, ISIN KZ2C00000040

Шығарылатын облигациялардың түрі	Тәртіптелген, купондық, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	300 000 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	241 466 866 667 дана
Сатып алынған облигациялар саны	23 136 000 000 дана
Негізгі қарыз сомасы	2 414 668 666,67 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	01.06.06
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	B55-4, ISIN KZ2C000000040
Өтеу күні	01.06.2025
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	8%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту

## БІРІНШІ ОБЛИГАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА АЯСЫНДАҒЫ ЖЕТІНШІ ШЫҒАРЫЛЫМ, ISIN KZ2C00000065

Шығарылатын облигациялардың түрі	Тәртіптелген, купондық, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	450 000 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	197 492 307 035 дана
Сатып алынған облигациялар саны	36 303 000 000 дана
Негізгі қарыз сомасы	1 974 923 070,35 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	29.11.2006
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	B55-7, ISIN KZ2C000000065
Өтеу күні	29.11.2026
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	8%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту

## БІРІНШІ ОБЛИГАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА АЯСЫНДАҒЫ БЕСІНШІ ШЫҒАРЫЛЫМ, ISIN KZ2C00000057

Шығарылатын облигациялардың түрі	Тәртіптелген, купондық, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	350 000 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	281 164 200 000 дана
Сатып алынған облигациялар саны	10 550 000 000 дана
Негізгі қарыз сомасы	2 811 642 000,00 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	01.06.06
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	B55-5, ISIN KZ2C000000057
Өтеу күні	01.06.2022
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	8%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту

## БІРІНШІ ОБЛИГАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА АЯСЫНДАҒЫ СЕГІЗІНШІ ШЫҒАРЫЛЫМ, ISIN KZ2C00000073

Шығарылатын облигациялардың түрі	Тәртіптелген, купондық, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	400 000 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	316 313 200 133 дана
Сатып алынған облигациялар саны	2 600 дана
Негізгі қарыз сомасы	3 163 132 001,33 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	29.11.2006
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	B55-8, ISIN KZ2C000000073
Өтеу күні	29.11.2031
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	8%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту



## ЕКІНШІ ОБЛИГАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА АЯСЫНДАҒЫ БІРІНШІ ШЫҒАРЫЛЫМ, ТEBNB12

Шығарылатын облигациялардың түрі	Тәртіптелген, купондық, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	800 000 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	252 827 096 200 дана
Сатып алынған облигациялар саны	32 765 289 200 дана
Негізгі қарыз сомасы	2 528 270 962,00 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	14.04.2007
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	C33-1, ISIN KZ2C00000099
Өтеу күні	14.04.2020*
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	8%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту
* Банк облигация шығарылымының проспекті шарттарына сәйкес облигацияларды өтеу жасалған.	

## ЕКІНШІ ОБЛИГАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА АЯСЫНДАҒЫ ЕКІНШІ ШЫҒАРЫЛЫМ, ISIN KZ2C00000081

Шығарылатын облигациялардың түрі	Тәртіптелген, купондық, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	800 000 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	44 213 741 579 дана
Сатып алынған облигациялар саны	9 200 дана
Негізгі қарыз сомасы	442 137 415,79 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	14.04.2007
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	C33-2, ISIN KZ2C00000081
Өтеу күні	14.04.2022
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	8%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту

## ЕКІНШІ ОБЛИГАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА АЯСЫНДАҒЫ ҮШІНШІ ШЫҒАРЫЛЫМ, ТEBNB14

Шығарылатын облигациялардың түрі	Тәртіптелген, купондық, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	600 000 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	96 380 320 616 дана
Сатып алынған облигациялар саны	1 130 дана
Негізгі қарыз сомасы	963 803 206,16 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	14.04.2007
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	C33-3, ISIN KZ2C00000107
Өтеу күні	14.04.2026
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	8%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту

## ЕКІНШІ ОБЛИГАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА АЯСЫНДАҒЫ ТӨРТІНШІ ШЫҒАРЫЛЫМ, ISIN KZ2C00000115

Шығарылатын облигациялардың түрі	Тәртіптелген, купондық, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	600 000 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	87 902 947 079 дана
Сатып алынған облигациялар саны	87 900 000 000 дана
Негізгі қарыз сомасы	879 029 470,79 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	14.04.2007
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	C33-4, ISIN KZ2C00000115
Өтеу күні	14.04.2026
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	8%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту



## ЕКІНШІ ОБЛИГАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА АЯСЫНДАҒЫ БЕСІНШІ ШЫҒАРЫЛЫМ, ISIN KZ000A1AT8V6

Шығарылатын облигациялардың түрі	Тәртіптелген, купондық, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	600 000 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	553 950 525 639 дана
Сатып алынған облигациялар саны	105 855 630 119 дана
Негізгі қарыз сомасы	5 539 505 256,39 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	14.04.2007
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	C33-5, ISIN KZ000A1AT8V6
Өтеу күні	14.04.2027
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	8%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту

## ЕКІНШІ ОБЛИГАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА АЯСЫНДАҒЫ АЛТЫНШЫ ШЫҒАРЫЛЫМ, ISIN KZ2C00000123

Шығарылатын облигациялардың түрі	Тәртіптелген, купондық, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	600 000 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	116 510 937 500 дана
Сатып алынған облигациялар саны	0 дана
Негізгі қарыз сомасы	1 165 109 375 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	14.04.2007
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	C33-6, ISIN KZ2C00000123
Өтеу күні	14.04.2027
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	8%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту

## ЕКІНШІ ОБЛИГАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА АЯСЫНДАҒЫ ЖЕТІНШІ ШЫҒАРЫЛЫМ, ISIN KZ2C00000461

Шығарылатын облигациялардың түрі	Қамтамасыз етілген купондық облигациялар
Жалпы облигациялар саны	1 000 000 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	671 656 142 930 дана
Сатып алынған облигациялар саны	281 534 998 097 дана
Негізгі қарыз сомасы	6 716 561 429,30 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	15.03.2010
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	C33-7, ISIN KZ2C00000461
Өтеу күні	15.03.2020*
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	Еркін, инфляция деңгейіне тәуелді, мына формула бойынша анықталады: $r = i + m$ , мұнда $r$ – купондық сыйақы мөлшерлемесі; $i$ – тиісті купондық кезең басталған күнге дейін бір айдың алдындағы соңғы 12 ай ішінде Қазақстан Республикасы Статистика агенттігі жариялайтын тұтыну бағалары индексінің жылдық көріністегі (индекстің мәні пайызбен минус 100%) өсімі/төмендеуі ретінде есептелетін инфляция деңгейі; $m$ – облигациялар айналысының барлық мерзімі ішінде 1% құрайтын тіркелген маржа. Тұтыну бағалары индексінің атауы, оны есептеу алгоритмі және т.б. өзгерген жағдайда купондық сыйақыны есептеу кезінде Қазақстан Республикасы Статистика агенттігі белгілейтін баламалы көрсеткіш қолданылатын болады. Купондық сыйақы мөлшерлемесінің ең жоғарғы мәні – жылдық 12%, ең төменгі–8%.
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту
* Банк облигация шығарылымының проспект шарттарына сәйкес облигацияларды өтеу жасалған.	



## ОБЛИГАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА АЯСЫНДАҒЫ БІРІНШІ ШЫҒАРЫЛЫМ, ISIN KZ2C00003374

Шығарылатын облигациялардың түрі	Тәртіптелген, купондық, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	50 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	1 000,00 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	49 958 859 дана
Сатып алынған облигациялар саны	0 дана
Негізгі қарыз сомасы	49 958 859 000,00 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	27.07.2015
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	F04-1, ISIN KZ2C00003374
Өтеу күні	26.07.2025
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	10,13%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту

## ОБЛИГАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА АЯСЫНДАҒЫ ҮШІНШІ ШЫҒАРЫЛЫМ, ISIN KZ2C00003556

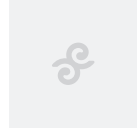
Шығарылатын облигациялардың түрі	Индекстелген, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	18 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	1 000,00 теңге с индексацией в доллары США
Орналасырылған облигациялар саны	0 дана
Сатып алынған облигациялар саны	0 дана
Негізгі қарыз сомасы	0,00 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	Орналасырылмаған
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	F04-3, ISIN KZ2C00003556
Өтеу күні	-
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	-%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту

## ОБЛИГАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА АЯСЫНДАҒЫ ЕКІНШІ ШЫҒАРЫЛЫМ, ISIN KZ2C00003473

Шығарылатын облигациялардың түрі	Тәртіптелген, купондық, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	65 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	1 000,00 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	0 дана
Сатып алынған облигациялар саны	0 дана
Негізгі қарыз сомасы	0,00 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	Орналасырылмаған
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	F04-2, ISIN KZ2C00003473
Өтеу күні	-
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	-%
Купон төлемінің мерзімділігі	Жарты жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту

## КУПОНДЫҚ ОБЛИГАЦИЯЛАР, ISIN KZ2C00004364

Шығарылатын облигациялардың түрі	Купондық облигациялар, қамтамасыз етусіз
Жалпы облигациялар саны	220 000 000 дана
1 облигацияның атаулы құны	1 000,00 теңге
Орналасырылған облигациялар саны	220 000 000 дана
Сатып алынған облигациялар саны	0 дана
Негізгі қарыз сомасы	220 000 000,00 теңге
Жүгінудің басталу уақыты	13.09.2018
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	F91, ISIN KZ2C00004364
Өтеу күні	15.12.2024
Пайыздық мөлшерлеменің көлемі	4,00 %
Купон төлемінің мерзімділігі	Жылдық
Шығарылым мақсаты	Жалпы банк мақсаттары үшін қаржы тарту



# 2-қосымша

**Қаржылық есептілік**





## ЖИЫНТЫҚ ТАБЫС ТУРАЛЫ ШОҒЫРЛАНДЫРЫЛҒАН ЕСЕП

### 2019 ЖЫЛҒЫ 31 ЖЕЛТОҚСАНДА АЯҚТАЛҒАН ЖЫЛ БОЙЫНША (МИЛЛИОН ТЕҢГЕМЕН)

	Ескерту	2019 жыл	2018 жыл*
Тиімді проценттік мөлшерлемені қолданып есептелген проценттік табыстар	6	<b>163.249</b>	122.542
Басқа да проценттік табыстар	6	<b>304</b>	395
Проценттік табыстар	6	<b>(85.259)</b>	(73.543)
<b>Таза проценттік табыс</b>		<b>78.294</b>	49.394
Комиссиялық табыстар	7	<b>33.203</b>	20.206
Комиссиялық шығындар	7	<b>(11.058)</b>	(5.845)
Таза (залал)/басқа да жиынтық табыс арқылы шынайы құны бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздарды танудың тоқтатылуы нәтижесіндегі табыс		<b>(107)</b>	875
Амортизацияланған құны бойынша бағаланатын қаржылық активтерді бастапқы тану кезіндегі таза табыс	17	<b>7.053</b>	802
Шетелдік валютамен жасалатын операциялар бойынша таза табыс	8	<b>10.603</b>	1.255
Қаржылық міндеттемелерді тануды тоқтату нәтижесіндегі табыс	22	<b>-</b>	9.160
Басқа да табыстар	11	<b>4.378</b>	4.854
<b>Проценттік емес табыстар</b>		<b>44.072</b>	31.307
Несиелік залалдар бойынша шығындар	9	<b>(20.417)</b>	(5.000)
Пайда немесе залал арқылы шынайы құны бойынша бағаланатын қаржылық құралдармен операциялар бойынша таза залал		<b>(4.274)</b>	(426)
Жалпы және әкімшілік шығындар	10	<b>(42.751)</b>	(35.861)
Басқа шығындар	11	<b>(9.933)</b>	(5.415)
<b>Проценттік емес шығындар</b>		<b>(77.375)</b>	(46.702)
<b>Корпоративтік табыс салығы бойынша шығындарға дейінгі пайда</b>		<b>44.991</b>	33.999
Корпоративтік табыс салығы бойынша шығындар	12	<b>(2.758)</b>	(4.891)
<b>Бір жыл ішіндегі пайда</b>		<b>42.233</b>	29.108
Қатысушылар:			
• Банк акционерлері		<b>42.233</b>	29.038
• бақыланбайтын қатысу үлестері		<b>-</b>	70
		<b>42.233</b>	29.108

	Ескерту	2019 жыл	2018 жыл*
<b>Басқа жиынтық табыс</b>			
<i>Келесі мерзімдерде пайда немесе залал құрамына реклассификацияға жататын басқа жиынтық табыс (залал)</i>			
Басқа жиынтық табыс арқылы шынайы құны бойынша бағаланатын қарыз құралдарының шынайы бағасының таза өзгерісі		<b>4.276</b>	(2.342)
Басқа да жиынтық кіріс арқылы әділ құны бойынша бағаланатын борыштық құралдар бойынша күтілетін кредиттік залалдарға бағалау резервін өзгерту		<b>(217)</b>	1.412
Басқа да жиынтық кіріс арқылы шынайы құны бойынша бағаланатын қарыздық құралдарды тануды тоқтату нәтижесінде пайда немесе залал құрамына реклассификацияланған сома		<b>107</b>	(875)
Басқа жиынтық табыс компоненттеріне жататын табыс салығы		<b>(667)</b>	323
<b>Салықты шегергендегі бір жылдан асқан жиынтық табыс/(залал)</b>		<b>3.499</b>	(1.482)
<b>Бір жылғы жалпы жиынтық табыс</b>		<b>45.732</b>	27.626
Қатысушылар:			
• Банк акционерлері		<b>45.732</b>	27.556
• бақыланбайтын қатысу үлестері		<b>-</b>	70
		<b>45.732</b>	27.626
<b>Қарапайым акцияға базалық және бытыраңқы пайда (теңгемен)</b>	<b>25</b>	<b>0,47</b>	0,32

\* Осы бағанда келтірілген кейбір сомалар 2018 жылғы шоғырландырылған қаржылық есептіліктегі сомалармен келісілмейді, өйткені олар туралы егжей-тегжейлі ақпарат 2-ескертпеде көрсетіліп жасалған реклассификацияны көрсетеді.

Банк Басқармасы атынан шығарылымға қол қойылды және бекітілді:

Гурам Андроникашвили  
Басқарма Төрағасы

Етекбаева Еркін Алтынбековна  
Бас бухгалтер

10 наурыз 2020 жыл

## ҚАРЖЫЛЫҚ ЕСЕП ТУРАЛЫ ШОҒЫРЛАНДЫРЫЛҒАН ЕСЕП 2019 ЖЫЛҒЫ 31 ЖЕЛТОҚСАНДАҒЫ (МИЛЛИОН ТЕҢГЕМЕН)

	Ескерту	2019 жылғы 31 желтоқсан	201 жылғы 31 желтоқсан*	2017 жылғы 31 желтоқсан
<b>Активтер</b>				
Ақша қаражаты және олардың баламалары	13	347.242	225.147	231.820
Қаржы институттарындағы қаражат	14	28.205	19.711	6.393
Сауда бағалы қағаздары	15	6.452	9.511	290.919
Клиенттерге берілген кредиттер	16	785.068	689.645	671.851
Инвестициялық бағалы қағаздар	17	719.466	570.475	82.398
Негізгі құралдар	18	70.655	51.496	49.009
Материалдық емес активтер		9.839	5.441	3.741
Кейінге қалдырылған салық активтері	12	–	2.279	6.740
Басқа активтер	19	103.043	115.018	101.769
<b>Активтер жиыны</b>		<b>2.069.970</b>	<b>1.688.723</b>	<b>1.444.640</b>
<b>Міндеттемелер</b>				
Клиенттердің ағымдағы шоттары мен депозиттері	20	1.336.949	1.075.628	981.225
Банктердің және басқа қаржы институттарының қаражаты	21	117.806	72.128	75.894
Репо шарттары бойынша кредиторлық берешек»	28	116.741	56.392	36.639
Шығарылған борыштық бағалы қағаздар	22	229.263	253.584	125.121
Кейінге қалдырылған салық міндеттемелері	12	1.621	183	122
Реттелген борыш	23	25.951	22.648	22.740
Басқа міндеттемелер		12.687	7.521	8.698
<b>Міндеттемелер жиыны</b>		<b>1.841.018</b>	<b>1.488.084</b>	<b>1.250.439</b>
<b>Капитал</b>				
Акционерлік капитал	24	332.815	332.815	332.815
Қосымша төленген капитал		21.109	21.116	21.116
Жеке сатып алынған акциялар	24	(4.438)	(1.311)	(1.293)
Шынайы құн резерві		5.858	2.359	598
Жинақталған шығындар		(126.392)	(155.051)	(159.676)
<b>Банк акционерлеріне келетін капиталдың жиыны</b>		<b>228.952</b>	<b>199.928</b>	<b>193.560</b>
Бақыланбайтын қатысушылар үлестері		–	711	641
<b>Барлық капитал</b>		<b>228.952</b>	<b>200.639</b>	<b>194.201</b>
<b>Барлық капитал мен міндеттемелер</b>		<b>2.069.970</b>	<b>1.688.723</b>	<b>1.444.640</b>

\* Осы бағанда келтірілген кейбір сомалар 2018 жылғы шоғырландырылған қаржылық есептіліктегі сомалармен келісілмейді, өйткені олар туралы егжей-тегжейлі ақпарат 2-ескертпеде көрсетіліп жасалған реклассификацияны көрсетеді.

## АҚШАЛАЙ ҚАРАЖАТТЫҢ ҚОЗҒАЛЫСЫ ТУРАЛЫ ШОҒЫРЛАНДЫРЫЛҒАН ЕСЕП

2019 ЖЫЛҒЫ 31 ЖЕЛТОҚСАНДА АЯҚТАЛҒАН ЖЫЛ БОЙЫНША (МИЛЛИОН ТЕҢГЕМЕН)

	Ескерту	2019 жыл	2018 жыл*
<b>Операциялық қызметтен түскен ақша қаражатының қозғалысы</b>			
Алынған пайыздық кірістер		145.874	108.373
Төленген пайыздық шығыстар		(74.175)	(67.997)
Алынған комиссиялық кірістер		32.802	19.688
Төленген комиссиялық шығыстар		(11.058)	(5.845)
Пайда немесе шығын арқылы шынайы құны бойынша бағаланатын қаржы құралдары бойынша таза іске асырылған шығын		(4.360)	(348)
Шетел валютасымен операциялар бойынша таза сатылған кіріс		10.904	886
Төленген жалпы және өкімшілік шығыстар		(41.792)	(33.379)
Төленген өзге операциялық шығыстар		(623)	(1.012)
<b>Операциялық активтердің таза (ұлғаюы)/азаюы</b>		<b>(7.568)</b>	<b>(12.674)</b>
Қаржы институттарындағы қаражат		3.221	(1.934)
Сауда бағалы қағаздары		(50.058)	(29.673)
Клиенттерге берілген кредиттер		24.041	9.261
Басқа активтер			
<b>Операциялық міндеттемелердің таза ұлғаюы/(азаюы)</b>		<b>170.342</b>	<b>(46.022)</b>
Клиенттердің ағымдағы шоттары мен депозиттері		39.464	4.405
Банктердің және басқа қаржы институттарының қаражаты		60.281	19.741
«Репо» шарттары бойынша кредиторлық берешек		1.709	1.423
Басқа міндеттемелер		299.004	(35.107)
<b>Табыс салығын төлегенге дейінгі операциялық қызметтен ақша қаражатының таза түсімі/(жұмсалуды)</b>		<b>(240)</b>	<b>(46)</b>
Төленген корпоративтік табыс салығы		298.764	(35.153)
<b>Операциялық қызметтен ақша қаражатының таза түсімі/(жұмсалуды)</b>		<b>298.764</b>	<b>(35.153)</b>



## АҚШАЛАЙ ҚАРАЖАТТЫҢ ҚОЗҒАЛЫСЫ ТУРАЛЫ ШОҒЫРЛАНДЫРЫЛҒАН ЕСЕП

2019 ЖЫЛҒЫ 31 ЖЕЛТОҚСАНДА АЯҚТАЛҒАН ЖЫЛ БОЙЫНША (МИЛЛИОН ТЕҢГЕМЕН) (ЖАЛҒАСЫ)

	Прим.	2019 жыл	2018 жыл*
<b>Инвестициялық қызметтен ақша ағындары</b>			
Алынған ақша қаражатын шегергендегі еншілес ұйымды сатып алу	5	<b>30.163</b>	–
Бақыланбайтын қатысу үлестерін сатып алу		<b>(480)</b>	–
Басқа да жиынтық кіріс арқылы шынайы құны бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздарды сатып алу		<b>(925.995)</b>	(982.173)
Басқа да жиынтық кіріс арқылы шынайы құны бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздарды сатудан түсетін түсімдер		<b>108.820</b>	20.001
Басқа да жиынтық кіріс арқылы шынайы құны бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздарды өтеу		<b>757.162</b>	935.445
Амортизацияланған құны бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздарды сатып алу		<b>(73.610)</b>	(149.748)
Негізгі құралдарды және материалдық емес активтерді сатып алу		<b>(18.263)</b>	(12.279)
Негізгі құралдар мен материалдық емес активтерді сатудан түсетін түсімдер		<b>138</b>	952
<b>Инвестициялық қызметтегі ақша қаражатын таза жұмсау</b>		<b>(122.065)</b>	(187.802)
<b>Қаржылық қызметтен ақша ағындары</b>	29		
Кредиторлар талап етпеген құралдарды қайтарудан түсетін түсімдер		–	1.647
Меншікті акцияларды сатып алу	24	<b>(3.127)</b>	(18)
Банк акционерлеріне дивидендтер төлеу	24	<b>(11.376)</b>	(7.748)
Борыштық бағалы қағаздарды шығару	29	<b>14.992</b>	220.154
Шығарылған борыштық бағалы қағаздарды сатып алу	29	<b>(4)</b>	(10.870)
Шығарылған борыштық бағалы қағаздарды өтеу	29	<b>(51.005)</b>	(7.903)
Жалдау бойынша міндеттемелерді өтеу	3	<b>(1.250)</b>	–
<b>Қаржылық қызметтен/(ке) ақша қаражатының таза (жұмсалуы)/түсуі</b>		<b>(51.770)</b>	195.262
Айырбастау бағамдарының өзгеруінің ақша қаражаттарына және олардың баламаларына әсері		<b>(2.832)</b>	21.022
ҰББ-ның ақшалай қаражат және олардың баламаларына әсері		<b>(2)</b>	(2)
<b>Ақша қаражаты мен олардың баламаларының таза өзгерісі</b>		<b>122.095</b>	(6.673)

	Прим.	2019 жыл	2018 жыл*
Жыл басындағы ақша қаражаты және олардың баламалары		<b>225.147</b>	231.820
<b>Жыл соңындағы ақша қаражаты және олардың баламалары</b>	<b>13</b>	<b>347.242</b>	225.147
<b>Ақшалай емес операциялар</b>			
Клиенттерге кредиттер бойынша кепілдік қамтамасыз етуді алып қою	16	<b>12.592</b>	16.322

\* Осы бағанда келтірілген кейбір сомалар 2018 жылғы шоғырландырылған қаржылық есептіліктегі сомалармен келісілмейді, өйткені олар туралы егжей-тегжейлі ақпарат 2-ескертпеде көрсетіліп жасалған реклассификацияны көрсетеді.





## МЕНШІКТІ КАПИТАЛДАҒЫ ӨЗГЕРІСТЕР ТУРАЛЫ ШОҒЫРЛАНДЫРЫЛҒАН ЕСЕП

2019 ЖЫЛҒЫ 31 ЖЕЛТОҚСАНДА АЯҚТАЛҒАН ЖЫЛ БОЙЫНША (МИЛЛИОН ТЕҢГЕМЕН)

	Банк акционерлеріне келетін капитал							Бақыланбайтын қатысу үлестері	Барлық капитал
	Акционерлік капитал	Қосымша төленген капитал	Меншікті сатып алынған акциялар	Шынайы құнның резерві	Жиналған залалдар	Барлығы			
<b>2019 жылғы 1 қаңтардағы қалдық</b>	332.815	21.116	(1.311)	2.359	(155.051)	199.928	711	200.639	
ХҚЕС (IFRS) 16 қолданудың әсері (3-ескертпе)	-	-	-	-	(428)	(428)	-	(428)	
<b>Жыл басындағы 16 ХҚЕС (IFRS) сәйкес қайта есептелген сальдо</b>	<b>332.815</b>	<b>21.116</b>	<b>(1.311)</b>	<b>2.359</b>	<b>(155.479)</b>	<b>199.500</b>	<b>711</b>	<b>200.211</b>	
Бір жылдағы пайда	-	-	-	-	<b>42.233</b>	<b>42.233</b>	-	<b>42.233</b>	
Бір жылдағы басқа да жиынтық табыс	-	-	-	<b>3.499</b>	-	<b>3.499</b>	-	<b>3.499</b>	
<b>Жыл ішіндегі жиынтық табыс жиыны</b>	-	-	-	<b>3.499</b>	<b>42.233</b>	<b>45.732</b>	-	<b>45.732</b>	
<b>Меншік иелерімен тікелей капитал құрамында көрсетілген операциялар</b>									
Меншік акцияларын сатып алу (24-ескертпе)	-	<b>(7)</b>	<b>(3.127)</b>	-	-	<b>(3.134)</b>	-	<b>(3.134)</b>	
Бақыланбайтын қатысу үлестерін сатып алу	-	-	-	-	<b>228</b>	<b>228</b>	<b>(711)</b>	<b>(483)</b>	
Еншілес ұйымдарды сатып алу (5-ескертпе)	-	-	-	-	<b>(1.998)</b>	<b>(1.998)</b>	-	<b>(1.998)</b>	
Жарияланған дивидендтер (24-ескертпе)	-	-	-	-	<b>(11.376)</b>	<b>(11.376)</b>	-	<b>(11.376)</b>	
<b>2019 жылғы 31 желтоқсандағы қалдық</b>	<b>332.815</b>	<b>21.109</b>	<b>(4.438)</b>	<b>5.858</b>	<b>(126.392)</b>	<b>228.952</b>	-	<b>228.952</b>	
2018 жылғы 1 қаңтардағы қалдық	332.815	21.116	(1.293)	598	(159.676)	193.560	641	194.201	
ХҚЕС (IFRS) 9 қолданудың әсері	-	-	-	3.243	(16.665)	(13.422)	-	(13.422)	
<b>Жыл басындағы 9 ХҚЕС (IFRS) сәйкес қайта есептелген сальдо</b>	<b>332.815</b>	<b>21.116</b>	<b>(1.293)</b>	<b>3.841</b>	<b>(176.341)</b>	<b>180.138</b>	<b>641</b>	<b>180.779</b>	
Бір жылғы пайда	-	-	-	-	29.038	29.038	70	29.108	
Бір жылғы басқа да жиынтық табыс	-	-	-	(1.482)	-	(1.482)	-	(1.482)	
<b>Жыл ішіндегі жиынтық табыс жиыны</b>	-	-	-	<b>(1.482)</b>	<b>29.038</b>	<b>27.556</b>	<b>70</b>	<b>27.626</b>	
<b>Капитал құрамында көрсетілген меншік иелерімен операциялар</b>									
Еншілес ұйымдарды сатып алу (5-ескертпе)	-	-	(18)	-	-	(18)	-	(18)	
Жарияланған дивидендтер (24-ескертпе)	-	-	-	-	(7.748)	(7.748)	-	(7.748)	
<b>2018 жылғы 31 желтоқсандағы қалдық</b>	<b>332.815</b>	<b>21.116</b>	<b>(1.311)</b>	<b>2.359</b>	<b>(155.051)</b>	<b>199.928</b>	<b>711</b>	<b>200.639</b>	