

Утвержден
решением Правления АО "НУХ "Байтерек"
(протокол заседания № 35/19 от 09.07.2019 г.)

**ГODOVOЙ ОТЧЕТ
АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК
КАЗАХСТАНА"
ЗА 2018 ГОД**

АЛМАТЫ, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"	3
ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"	4
I. КАЛЕНДАРЬ КОРПОРАТИВНЫХ СОБЫТИЙ	
АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА" В 2018 ГОДУ	5
II. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"	
ЗА 2018 ГОД	7
2.1. Ключевые результаты деятельности	7
2.2. Позиции на рынке	8
III. О БАНКЕ	9
3.1. Система жилстройсбережений	10
3.2. Хронология развития Банка	10
3.3. География деятельности	11
3.4. Единственный акционер	11
IV. СТРАТЕГИЯ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"	13
4.1. Миссия и видение	13
4.2. Стратегические цели развития	13
4.3. Цели и задачи на 2018 год	13
V. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"	
ЗА 2018 ГОД ПО ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	15
5.1. Экономическая среда	15
5.2. Результаты операционной деятельности	18
5.3. Участие Банка в реализации государственных программ	
В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН	26
5.4. Информационное развитие	27
5.5. Развитие бизнес-процессов	28
5.6. Финансовые результаты деятельности	30
5.7. Ключевые цели на 2019–2021 годы	33
VI. СИСТЕМА ПРОДАЖ И СТИМУЛИРОВАНИЯ СБЫТА	34
VII. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"	38
7.1. Описание системы корпоративного управления	38
7.2. Совет директоров	41
7.3. Комитеты при Совете директоров	47
7.4. Результаты деятельности Совета директоров и комитетов при Совете директоров	48
7.5. Правление	50
7.6. Комитеты, подотчетные Правлению	52
7.7. Результаты деятельности Правления и комитетов, подотчетных Правлению	54
7.8. Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	55
7.9. Деловая этика	55
7.10. Противодействие коррупции	56
Внутренний аудит	57
VIII. ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ	
И СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ В АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"	58
IX. КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	67
X. РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА	71
ПРИЛОЖЕНИЕ	73
СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ	77
КОНТАКТЫ	78

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"

Уважаемые клиенты и партнеры!

В 2018 году АО "Жилстройсбербанк Казахстана" провел большую работу по развитию системы жилстройсбережений в Казахстане и совершенствованию своей деятельности. Это подтверждают позиции Банка на финансовом рынке страны.

Так, в 2018 году АО "Жилстройсбербанк Казахстана" (далее – Жилстройсбербанк, Банк) продолжил занимать лидирующие позиции на рынке долгосрочных вкладов с долей 30,3%. В итоге доля участников системы жилстройсбережений к экономически активному населению страны увеличилась и составила 14,1%. Этот показатель говорит о развитии культуры накопления у казахстанцев. Банк также лидирует на рынке кредитов, выданных на строительство и приобретение жилья с долей 63,3%. За отчетный период 3/4 казахстанской ипотеки было выдано Жилстройсбербанком. По активам он занял 9-е место среди 28 банков второго уровня, а по количеству капитала ему принадлежит 3-я строка в рейтинге.

В настоящее время согласно заключениям международных рейтинговых агентств, Банк обладает всеми лучшими показателями среди БВУ РК по уровню конкурентоспособности и показывает лучшие результаты развития. Агентства также отмечают устойчивое качество кредитного портфеля Банка (показатель неработающих активов 0,18%, когда средний показатель всех казахстанских банков – 7,38%), сильный запас капитала, а также комфортный запас ликвидности.

Текущий рейтинг и его подтверждение указывает на стабильность и надежность Банка, эффективность управленческой деятельности и бизнес-стратегии, хорошую кредитоспособность, низкие ожидания по кредитным рискам.

Для повышения качества услуг, оказываемых клиентам, Банк активно развивает дистанционные сервисы, оптимизирует бизнес-процессы, переносит свои услуги в онлайн-режим. Удаленно управлять своим счетом можно в интернет-банкинге "ЖССБ 24", которым сейчас пользуется порядка 500 тысяч человек. Пополнить депозит или погасить кредит без комиссии можно через портал электронного правительства egov.kz, интернет-банкинг и платежные терминалы Жилстройсбербанка и других банков, а также через кассы АО "Kazpost". Для прозрачного и удобного выбора жилья по программам "Нұрлы жер" и "Свой дом" в конце 2017 года был запущен портал недвижимости baspana.kz. За 2018 год через портал было принято 107 764 заявления на участие в программах, реализовано 8 706 квартир.

Благодаря автоматизации процессов количество операций, выполняемых каждым работником банка, увеличилось более чем в три раза, с 736 до 2 524, а время выполнения основных клиентских операций в отделениях сократилось более чем в четыре раза.

Внедрение высокотехнологичных решений и продуктов в реалиях сегодняшнего дня должно стать неотъемлемой составляющей бизнес-процессов в любой организации и компании, претендующей на лидерство в своей отрасли. Жилстройсбербанк продолжит внедрение инновационных решений, которые будут полезны и для клиентов, и для работников.

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

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"

Уважаемые дамы и господа, клиенты и партнеры!

Ежедневно минимум 100 наших вкладчиков отмечают праздник в честь приобретения своего жилья. В 2018 году мы выдали 38 295 доступных кредитов. И это рекордное для Банка количество, оно на треть больше по сравнению с предыдущим годом. В 2017 году займы на улучшение жилищных условий получили 28 673 человека.

В 2018 году АО "Жилстройсбербанк Казахстана" (далее – Жилстройсбербанк, Банк) выдал 63,3% от общей доли казахстанской ипотеки. При этом банк сохранил самый низкий уровень NPL, который составляет 0,18% при среднем банковском уровне в 7,38%.

Банк занимает первое место на рынке долгосрочных вкладов. Сейчас в Банке действует более 1,3 млн депозитов, из них каждый восьмой депозит открыт на ребенка до 18 лет (153 834 детских депозита). В 2018 году новые депозиты открыли 386 079 казахстанцев, а в итоге общий депозитный портфель Банка достиг 624 млрд тенге.

Каждый четвертый кредит Жилстройсбербанк выдал в рамках государственной программы "Нұрлы жер". Всего в этом направлении в 2018 году новоселы получили 9 060 ключей. В общей сложности за время реализации госпрограммы 13 643 человек стали обладателями жилья на льготных условиях.

Еще 1 996 займов были выданы военнослужащим. Для них Банком в этом году впервые была разработана отдельная жилищная программа. На ее реализацию Банк из собственных средств выделил 98 млрд тенге, из которых 24 млрд были направлены на рефинансирование займов, взятых ранее в других БВУ.

Для прозрачного отбора и кредитования военнослужащих запущен портал "Әскери Баспана". С его помощью мы дистанционно приняли от военных 13 795 заявок, из которых отобрали 5 134 претендента на льготные кредиты.

Работая над созданием комфортных условий для наших клиентов, мы непрерывно внедряем новые сервисы и услуги. В этом году стало возможным получить консультацию посредством видеосвязи, купить в онлайн-режиме депозит. С помощью последней услуги 1 000 человек смогли приобрести действующий счет в Банке и оформить заем по доступной ставке в 5%.

В интернет-банкинге "ЖССБ 24" обслуживаются более 500 тысяч пользователей, не приходя при этом в Банк. Там можно просматривать график погашения по займам, делать выгрузку справок о состоянии счета, рассчитать сумму, необходимую для получения максимальной государственной премии, пополнить депозит или оплатить кредит.

Поддержка государства, прозрачная работа и доступные условия обеспечения жильем все больше вызывают доверие у казахстанцев. Независимые исследования показали, что банку доверяют 83,4 % опрошенных граждан, о системе жилстройсбережений знают 97,2% респондентов.

Мы выражаем благодарность каждому клиенту, который верит нам и проходит путь покупки собственного жилья вместе с банком. Желаем обрести каждой казахстанской семье свой дом. Ведь это - крепкая семья, свобода, стабильность и уверенность в завтрашнем дне.

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

I. КАЛЕНДАРЬ КОРПОРАТИВНЫХ СОБЫТИЙ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА" В 2018 ГОДУ

Январь:

– решением Единственного акционера назначен новый член Совета директоров от Единственного акционера Биртанов Есжан Амантаевич (протокол заседания №03/18 от 31.01.2018г.);

– решением Единственного акционера утвержден Кодекс корпоративного управления АО "Жилстройсбербанк Казахстана" (протокол заседания №01/18 от 12.01.2018г.);

– решением Совета директоров Банка увеличены обязательства Банка на величину, составляющую десять и более процентов размера собственного капитала Банка (протокол заседания №1 от 29.01.2018г.).

Февраль:

– вкладчикам Банка зачислена премия государства за 2017 год;

– проведена ежегодная встреча Банка с аналитиками международного рейтингового агентства Fitch Ratings, в ходе которой обсуждались результаты деятельности Банка за 2017 год, вопросы по кредитным рейтингам Банка.

Апрель:

– решением Единственного акционера утверждена годовая финансовая отчетность АО "Жилстройсбербанк Казахстана" (протокол заседания №15/18 от 25.04.2018г.);

– решением Единственного акционера Банка утвержден порядок распределения чистого дохода Банка за 2017 год и размер дивиденда в расчете на одну простую акцию.

Май:

– Банком запущена услуга для клиентов "Онлайн уступка" - уступка третьим лицам в интернет банкинге.

Июнь:

– решением Единственного акционера назначен новый член Совета директоров, независимый директор Кыдырбаев Досым Хамитович (протокол заседания №23/18 от 05.06.2018г.);

– решением Единственного акционера утвержден годовой отчет АО "Жилстройсбербанк Казахстана" (протокол заседания №24/18 от 13.06.2018г.);

– решением Совета директоров Банка прекращены полномочия члена Правления – заместителя Председателя Правления Банка Алимовой К.Н. (протокол заседания №8 от 18.06.2018г.);

– решением Совета директоров избран член Правления – заместитель Председателя Правления Банка Акшанов Н.С. (протокол заседания №8 от 18.06.2018г.).

– решением Совета директоров утверждены нормы площадей для специфических помещений и зон обслуживания клиентов Банка (протокол заседания №8 от 18.06.2018г.).

Июль:

– Банком выплачены дивиденды по простым акциям за 2017 год;

– решением Единственного акционера внесены изменения и дополнения в Устав Банка (протокол заседания №30/18 от 25.07.2018г.);

– осуществлен прием заявок через специализированный сайт "Әскери баспана" с 02.07.2018г. по 01.08.2018г. С 16.08.2018г. начат прием кредитных заявок и кредитование по следующим программам:

- 1) кредитование первичного жилья от застройщика на условиях предварительного жилищного займа;
- 2) кредитование вторичного жилья на рынке на условиях предварительного жилищного займа.

Сентябрь:

– получена лицензия от Национального Банка РК на проведение банковских и иных операций и деятельности на рынке ценных бумаг (№1.2.60/44 от 04.09.2018г.) которая дает право на проведение открытия и ведения банковских счетов юридических лиц, доверительных операции управления правами требования по ипотечным займам в интересах и по поручению доверителя и т.д.).

Октябрь:

– решением Совета директоров Банка утверждена организационная структура Банка (протокол заседания №13 от 24.10.2018г.).

– решением Единственного акционера признаны утратившим силу лимиты отдельных видов административных расходов и норм положенности для Банка от 14.06.2017г. (протокол заседания 26/17) (протокол заседания № 46/18 от 31.10.2018г.).

Ноябрь:

– решением Единственного акционера утверждено Положение о совете директоров Банка в новой редакции (протокол заседания №53/18 от 28.11.2018г.).

Декабрь:

– решением Совета директоров Банка увеличены обязательства Банка на величину, составляющую десять и более процентов размера собственного капитала Банка путем выпуска облигаций Банка (протокол заседания №16 от 24.12.2018г.).

I. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА" ЗА 2018 ГОД

2.1 Ключевые результаты деятельности

Основной продукт Банка

1. Жилищные строительные сбережения
2. Жилищный заем

Основные виды деятельности

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

Диаграмма № 1

Депозитный и ссудный портфели

Депозитный портфель на 01.01.2019 - 624 млрд

Кредитный портфель на 01.01.2019 - 670 млрд

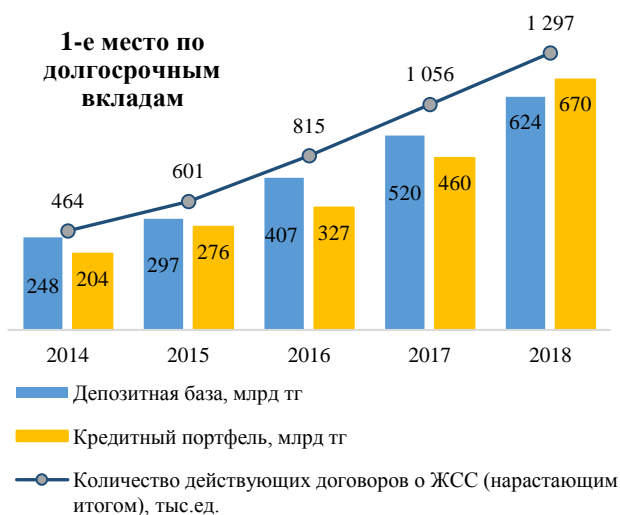


Диаграмма № 2

Объем выдачи кредитов на строительство и приобретение жилья



Рейтинги

Moody's:

Долгосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте: Ваа3

Краткосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте: Prime-3

Базовая оценка кредитоспособности: ба2

Прогноз по рейтингам: стабильный.

Fitch Ratings:

Долгосрочный рейтинг дефолта эмитента в национальной валюте: ВВВ-

Краткосрочный рейтинг дефолта эмитента в национальной валюте: F3

Прогноз по рейтингам: стабильный.

Диаграмма № 3

Доходы, расходы и чистая прибыль, млрд тг



Диаграмма № 4

Коэффициенты рентабельности, %

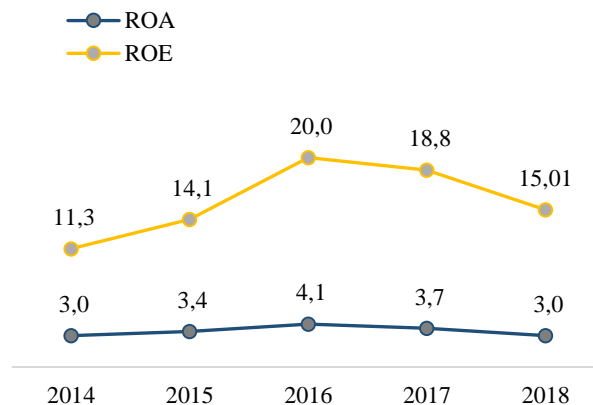


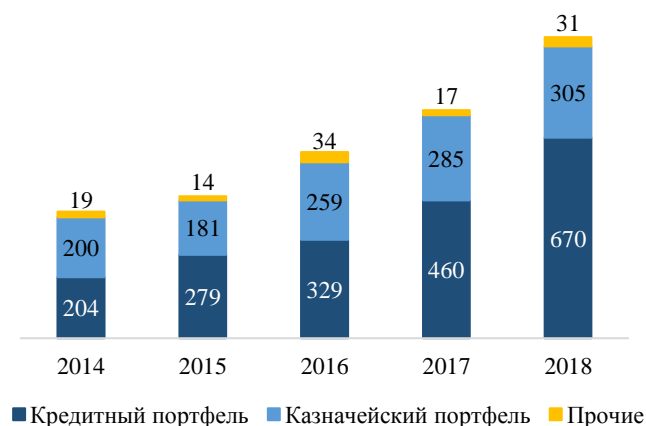
Диаграмма № 5

Активы, обязательства и собственный капитал, млрд тг



Диаграмма № 6

Структура активов, млрд тг



2.2. Позиции на рынке

Диаграмма № 7

Доля Банка на рынке долгосрочных вкладов населения

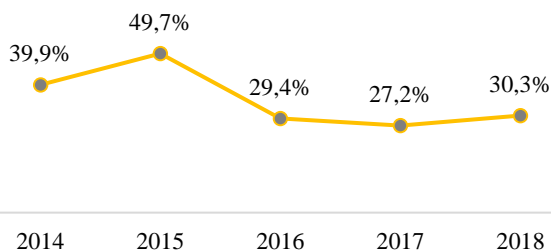
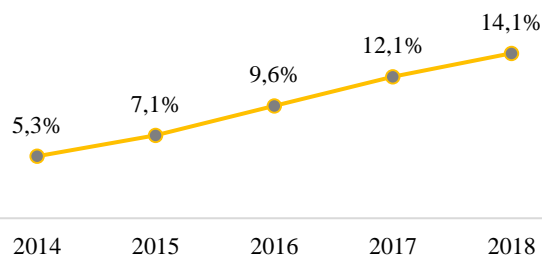


Диаграмма № 8

Доля участников системы жилищной сбережений к экономически активному населению



III. О БАНКЕ

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

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

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

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

3.1. Система жилстройсбережений

Казахстан – первая страна на территории СНГ, где начата реализация принципов и условий системы жилстройсбережений, предназначенной, в первую очередь, для населения со средним и ниже среднего уровнем дохода.

Несмотря на отсутствие ограничений на функционирование других участников в системе ЖСС, приток частных банков в систему не наблюдается, и ЖССБК является на сегодняшний день единственным участником казахстанской системы ЖСС и самым молодым на мировом рынке финансовым институтом, реализующим принципы и условия данной системы.

На сегодняшний день система ЖСС, действующая в Казахстане 16 лет, наглядно демонстрирует свою востребованность, актуальность и привлекательность.

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

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

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

Рисунок № 1



Цели кредитования

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

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

3.2. Хронология развития Банка

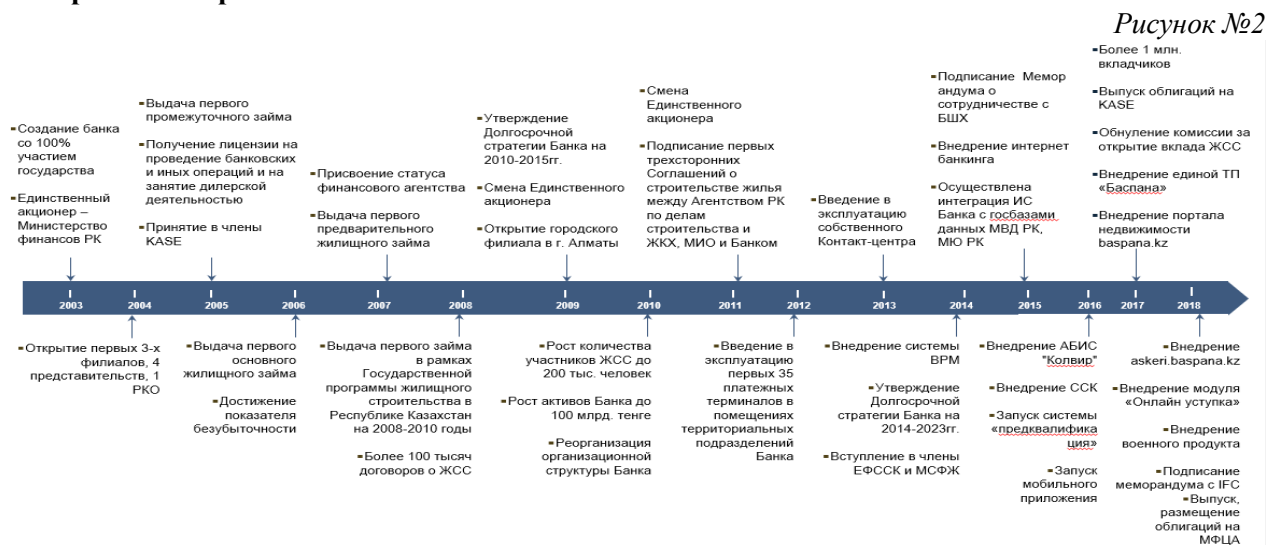


Рисунок №2

3.3. География деятельности

Региональная сеть

17 филиалов, 17 Центров обслуживания и
5 точек обслуживания по Казахстану

Агентская сеть

1 200 консультантов, 97
консультационных центров, 1 агент –
юридическое лицо – АО "Казпочта"

Рисунок № 3



Развивая региональную сеть, Банк стремится достичь удобного расположения офисов для максимального охвата клиентов, а также для обеспечения равного доступа к услугам Банка для всех клиентов во всех регионах страны. Отделения Банка (центры обслуживания/точки обслуживания) размещены с учетом таких важных факторов, как плотность населения, развитость социальной инфраструктуры, развитость транспортных магистралей и маршрутов общественного транспорта, близость к местам концентрации клиентов Банка: вблизи мест их проживания, работы, учебы и на основных пешеходопотоках. Так, в 2018 году было осуществлено изменение местонахождения 1 центра обслуживания и 1 филиала (ЦО №1 – в г. Алматы, филиал – Западно-Казахстанский), а также преобразование 2 торговых точек в центры обслуживания (ЦО №2 в п. Отеген Батыра, ЦО №1 г. Рудный) с одновременной передислокацией.

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

3.4. Единственный акционер

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

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

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

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

IV. СТРАТЕГИЯ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА"

4.1. Миссия и видение

Согласно утвержденной Стратегии развития АО "Жилстройсбербанк Казахстана" до 2023 года:

Миссия

Обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины.

Видение

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

4.2. Стратегические цели развития

1. Повышение доли участников системы ЖСС к экономически активному населению до 17%.

2. Повышение доли на рынке ипотечного кредитования до 36%.

Перевод 70% операций по обслуживанию клиентов в online посредством внедрения передовых технологий и автоматизации деятельности Банка.

Для достижения поставленных целей Банком определены следующие ключевые задачи:

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

4.3. Ключевые задачи

Задача 1. Популяризация системы ЖСС среди населения, выход на внешние рынки;

Задача 2. Постоянное совершенствование продуктов Банка, в том числе в рамках реализации социальных программ государства;

Задача 3. Широкий охват населения путем предоставления качественных услуг высококвалифицированными сотрудниками.

Первая задача решается путем осуществления основной деятельности Банка и проведения мероприятий по передаче в конкурентную среду доли Банка.

Вторая задача Банка решается в рамках следующих стратегических направлений:

- законодательные инициативы;
- повышение эффективности участия Банка в реализации социальных государственных программ;
- совершенствование продуктов/ услуг.

Третья задача Банка по предоставлению качественных услуг высококвалифицированными сотрудниками решается в рамках стратегических направлений:

- совершенствование каналов продаж/ обслуживания;
- совершенствование/ автоматизация бизнес-процессов;
- усиление HR бренда.

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

В соответствии с вышеназванными документами на 2018 год были установлены ключевые показатели, достижение которых представлено в нижеследующей таблице:

Таблица № 1

Наименование показателя	План на 2018 год	Факт за 2018 год	Исполнение, %
Доля участников в системе жилстройсбережений к экономически активному населению Республики Казахстан, %	12,4	14,1	114%
ROE, %	13,0	15,0	115%
Договоры о жилстройсбережениях, ед.	290 000	386 079	133%
Объем выдачи жилищных займов, млн тенге	270 277	359 573	133%

Фактическая доля к экономически активному населению по итогам 2018 года составила 14,1%, что является результатом соотношения 1 293 тыс. действующих участников к 9 152 тыс. человек экономически активного населения страны. При плановом значении 12,4% исполнение плана составило 114%.

Рентабельность капитала по итогам отчетного периода составила 15,0%, что является следствием получения положительной нераспределенной прибыли текущего периода на уровне 26 455 млн тенге при плановом показателе в размере 22 602 млн тенге.

V. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ АО "ЖИЛСТРОЙСБЕРБАНК КАЗАХСТАНА" ЗА 2018 ГОД ПО ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

5.1. Экономическая среда

Макроэкономические индикаторы

Валовой внутренний продукт Казахстана в 2018 году составил 58 785,74 млрд тенге и в реальном выражении вырос на 4,1% к предыдущему году. Показатели роста экономики во многом связаны с расширением производства в торгуемых секторах, повышением инвестиционной активности и постепенным восстановлением внутреннего спроса. Высокий спрос на строительные работы, в том числе благодаря реализации Программы "Нұрлы жер", благоприятно влияет на инвестиционную активность. Внешняя среда также положительно отразилась на внутриэкономической активности. К факторам позитивных внешних условий относятся улучшение ценовой конъюнктуры на нефть и металлы, а также улучшение экономической ситуации у основных торговых партнеров – ЕС, России и Китая.

В структуре ВВП на производство услуг пришлось 54,4%, в том числе 15,9% на торговлю, 7,6% на операции с недвижимостью, 8,3% на транспорт и складирование. Производство товаров составило 38,3%, в том числе доля промышленности в ВВП – 28,7%.

Внешнеторговый оборот Казахстана в 2018 году, по предварительным данным, составил 93,49 млрд долларов США, показав увеличение к прошлому году на 19,7%. В частности, экспорт увеличился на 25,7%, до 60,96 млрд долларов США.

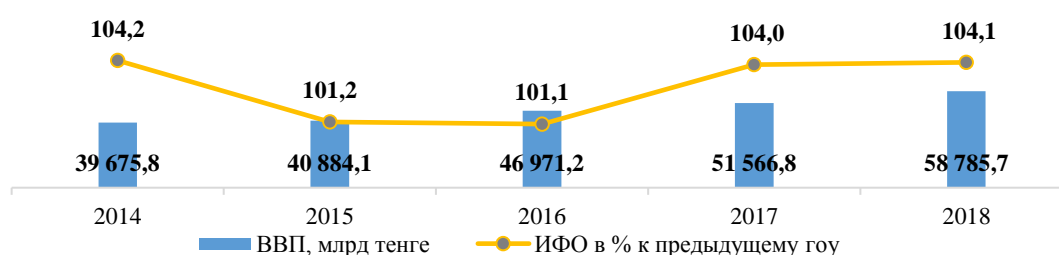
Инфляция по итогам 2018 года составила 5,3% против 7,1% годом ранее.

Средний курс доллара США в 2018 году составил 344,9 тенге за доллар согласно данным Национального Банка Республики Казахстан. В 2017 году средний курс составлял 326,1 тенге за доллар. В августе 2015 года Национальный Банк Республики Казахстан отменил валютный коридор и перешел к свободно плавающему обменному курсу. Колебания иностранных валют остаются важным фактором, оказывающим влияние на экономику.

По прогнозам Министерства национальной экономики, в 2019 году ожидается увеличение ВВП на уровне 3,8%. При этом с 2014 года наблюдается следующая динамика валового внутреннего продукта и индекса физического объема:

Диаграмма № 9

Динамика валового внутреннего продукта Республики Казахстан



Основные показатели банковского сектора

По состоянию на конец 2018 года в Казахстане действуют 28 банка второго уровня. Совокупные активы банков в минувшем году увеличились на 4,5% и составили 25 244 млрд тенге. По итогам года наибольшее сокращение активов произошло в АО "Цеснабанк" (на 442 млрд тенге или 20,5%), что связано, в том числе, и с выкупом Фондом проблемных кредитов портфеля сельскохозяйственных кредитов в рамках мер по поддержке аграрного сектора. Также сократились активы АО "AsiaCredit bank" (на 43,7 млрд тенге или 27%) и АО ДБ "НБ Пакистана" в Казахстане (на 280,6 млн тенге или 5,6%). Также

стоит отметить уход с рынка Банка Астаны, Qazaq banki и Эксимбанка – на начало года их совокупные активы составляли 825 млрд тенге.

Наибольшую долю в совокупных активах занимает ссудный портфель – 54,5%. Объем ссудного портфеля банков в 2018 году увеличился на 1,3%, до 13 762,7 млрд тенге. Объем займов на строительство и покупку жилья увеличился на 17,5% и составил 1 427,8 млрд тенге на 1 января 2019 года – 10,4% в структуре ссудного портфеля коммерческих банков.

Диаграмма № 10

**Динамика активов и ссудного портфеля банковского сектора РК,
млрд тенге**

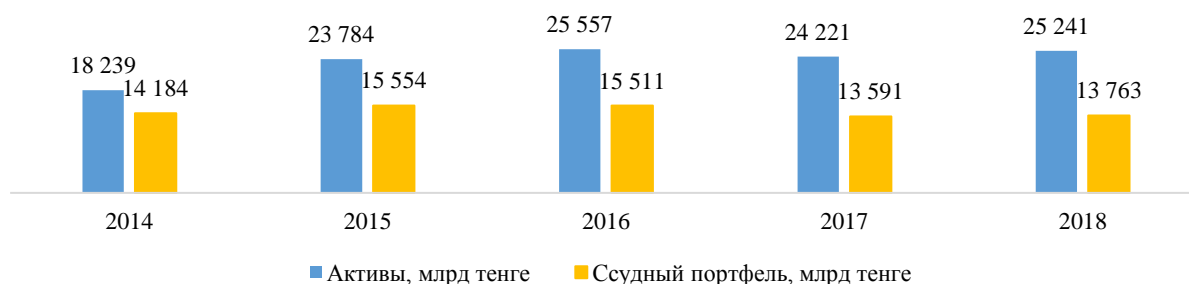


Таблица № 2

Структура ссудного портфеля банковского сектора Республики Казахстан

	01.01.2018		01.01.2019		Прирост, в %
	Сумма, млрд тенге	в % к итогу	Сумма, млрд тенге	в % к итогу	
Ссудный портфель (основной долг)	13 590,5	100,0	13 762,7	100,0	1,3
Займы банкам и организациям, осуществляющим отдельные виды банковских операций	46,3	0,3	53,6	0,4	15,8
Займы юридическим лицам	4 195,1	30,9	3 928,0	28,5	-6,4
Займы физическим лицам, в том числе:	4 259,1	31,3	4 993,4	36,3	17,2
на строительство и покупку жилья, в том числе:	1 215,5	8,9	1 427,8	10,4	17,5
– ипотечные жилищные займы	1 129,2	8,3	1 330,7	9,7	17,8
Потребительские займы	2 955,9	21,7	3 508,8	25,5	18,7
Прочие займы	87,7	0,6	56,8	0,4	-35,2
Займы субъектам малого и среднего предпринимательства (резидентам РК)	4 664,5	34,3	4 567,1	33,2	-2,1
Операции "Обратное репо"	425,5	3,1	220,6	1,6	-48,2

Объем просроченных кредитов на строительство и приобретение жилья составил на конец декабря 2018 года 74,7 млрд тенге, в 2017 году – 83,5 млрд тенге.

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

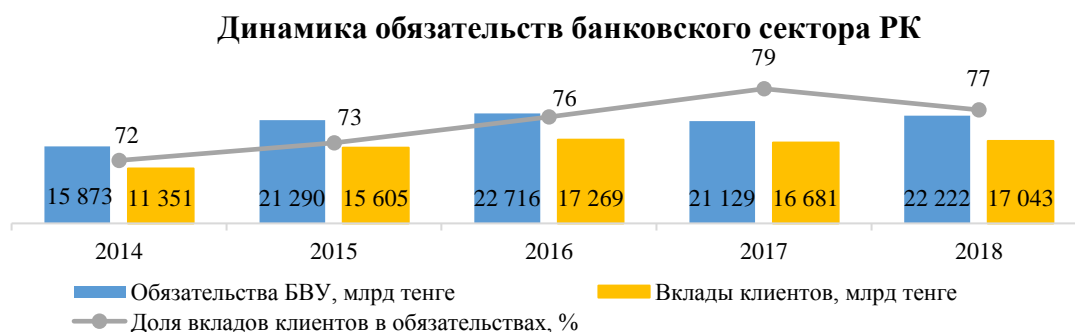
Объем кредитного портфеля ЖССБК вырос в 2018 году на 44% – с 464 474 млн тенге до 669 505 млн тенге.

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

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

Совокупные банковские обязательства в 2018 году выросли на 5,2% и составили 22 222 млрд тенге. В структуре обязательств вклады клиентов занимают 76,7%, еще 7,5% приходится на выпущенные ценные бумаги. Объем вкладов физических лиц на 1 января 2019 года составил 8 771 млрд тенге, или 51,5% от всех вкладов. Вклады физических лиц по итогам 2018 года выросли на 6,6%.

Диаграмма № 11



Вклады населения во всех БВУ за последние 8 лет выросли в 3,9 раза и составили 8 771 млрд тенге, в то время как непосредственно в ЖССБК за тот же период объем вкладов вырос более чем в 15 раз (с 40 млрд тенге по состоянию на 1 января 2011 года до 638 млрд тенге на 1 января 2019 года).

По состоянию на 1 января 2019 года количество действующих договоров системы жилстройсбережений составляет порядка 1 297 тысяч с накоплениями в объеме 624 212 млн тенге.

По состоянию на 1 января 2019 года ЖССБК находится на 1-м месте среди всех БВУ по долгосрочным вкладам населения в тенге.

Чистая прибыль банковского сектора по итогам 2018 года сложилась на уровне 638,4 млрд тенге. ROA на уровне 2,64 % (-0,25 % в 2017 году), ROE составил 21,44 % (-2,12 %). При этом прибыль ЖССБК по итогам 2018 года составила 26 455 млн тенге, что выше плана на 117% (план на 2018 год составлял 22 602 млн тенге). Хорошие результаты деятельности ЖССБК в 2018 году обеспечены его конкурентными преимуществами, позволяющими Банку придерживаться стратегии успешного развития.

По сравнению с другими банками второго уровня страны можно определить следующие сильные и слабые стороны Банка:

Таблица № 3

Сильные стороны	Слабые стороны
<ol style="list-style-type: none"> 1. Наличие уникального продукта (низкие процентные ставки по займам, премия государства на сбережения). 2. Значительная клиентская база. 3. Собственная сеть консультантов (агентов). 4. Государственное участие в капитале Банка. Статус финансового агентства. 5. Участие Банка в качестве оператора в реализации программ жилищного строительства и иных специализированных проектов. 6. Высокое качество КП. 7. Специальные налоговые льготы для участников системы ЖССБК. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Монопродуктовый бизнес. Сложный продукт. Сложные консультации. 2. Недостаточный уровень автоматизации. 3. Несовершенство законодательной базы в части наличия ограничений по возможным услугам к реализации. 4. Недостаточная маневренность/гибкость (начиная от закупок, заканчивая принятием решений).

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

5.2. Результаты операционной деятельности

Прием вкладов

В настоящее время в Банке действует единая тарифная программа "Баспана" которая оптимизировала продуктовую линейку, сделала ее проще и доступнее.

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

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

Ставка вознаграждения по накоплениям составляет 2% годовых (ГЭСВ – до 14,9% годовых (с учетом премии государства)).

Ежемесячная сумма взносов рассчитана так, что при условии их равномерного внесения в течение срока накопления клиент по окончании срока накопления достигнет необходимого значения оценочного показателя. Значение оценочного показателя увеличивается при осуществлении вкладчиком досрочных платежей на первоначальном этапе накопления.

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

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

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

В диаграмме № 12 представлены данные по динамике заключения договоров о ЖСС с начала деятельности Банка. Анализируя развитие Банка, видно, что темп заключения договоров о ЖСС характеризуется стремительным последовательным увеличением участия населения в развитии казахстанской системы жилстройсбережений.

Динамика заключения договоров о ЖСС



За весь период деятельности Банка количество заключенных договоров о ЖСС составило 1 913 621, договорная сумма по ним достигла 6 793,7 млрд тенге. При этом количество действующих договоров о ЖСС на начало 2019 года составляет 1 296 614, что на 23% выше показателя по итогам 2017 года (1 055 599 договоров в 2017 году).

По состоянию на 1 января 2019 года депозитная база достигла 624,2 млрд тенге, увеличившись на 20% в сравнении с показателями 2017 года.

Выдача займов

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

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

Срок кредитования – от 6 месяцев до 25 лет, ставки вознаграждения по займу – от 3,5% до 5% годовых (ГЭСВ от 4% годовых).

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

Срок пользования займом – до 25 лет, ставки вознаграждения по займу – от 5% до 12% годовых, (ГЭСВ от 5,2% годовых).

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

Срок погашения и одновременного накопления по предварительному жилищному займу составляет до 8 лет, ставки вознаграждения по займу – от 5% до 8% годовых (ГЭСВ от 5,2% годовых).

По состоянию на 01.01.2019 года Банком было выдано 172 685 займов на общую сумму 1 144 млрд. тенге. Количество выданных займов в 2018 году составило 38 295 на общую

сумму 359,6 млрд тенге. Кредитный портфель Банка вырос на 44%, составив 669,5 млрд тенге.

Диаграмма № 13



При проведении сравнительного анализа объемов выдачи займов Банка за период с 2005 года по 2018 год включительно наблюдается рост объемов кредитования. Данный рост обусловлен наступлением сроков выдачи жилищных займов, началом выдачи предварительных жилищных займов, а также реализацией государственных программ жилищного строительства. Также отмечается динамический рост кредитного портфеля с 2012 года, который связан с активным кредитованием населения, в том числе и в рамках государственной программы жилищного строительства "Нұрлы жер".

Анализ структуры займов в разрезе целей показал, что наибольшую долю занимают займы, выданные на приобретение жилья и земельного участка (71,85%). Доля займов, выданных на приобретение жилья по всем государственным программам, составляет 22,11%. Доля займов на ремонт и реконструкцию жилья составляет 2,73%, на рефинансирование – 1,61%. Доли займов на строительство, а также на долевое участие в строительстве составляют 1,01% и 0,67% соответственно.

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

Таблица № 4

Наименование показателя	Ед. изм.	Факт за 2015 год	Факт за 2016 год	Факт за 2017 год	План на 2018 год	Факт за 2018 год	Исполнение, %
Договоры о жилстройсбережениях	ед.	224 703	292 116	352 301	290 000	386 079	133
Объем выдачи займов	млн тенге	151 650	147 927	289 807	270 277	359 573	133

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

Продукт с социальной направленностью.

При формировании своих продуктов Банк стремится учитывать интересы всех социальных групп. В 2018 году произошли следующие изменения в рамках социальной направленности продуктового предложения.

В целях реализации Закона Республики Казахстан "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам жилищных отношений" от 12.12.2017г. была утверждена Программа АО "Жилстройсбербанк

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

В целях реализации взаимодействия с МИО по предоставлению средств со стороны МИО на частичную оплату первоначального взноса отдельным категориям граждан разработаны следующие внутренние документы:

- концепция о выделении МИО средств для получения жилья;
- соглашения по взаимодействию с акиматами Актюбинской области и г.Астана;
- типовые соглашения по взаимодействию с МИО;
- временные технические порядки выдачи займов в целях исполнения Соглашения о взаимодействии с акиматами Актюбинской области и г.Астана.

В целях реализации возможного финансирования капитального ремонта МЖД через систему ЖСС проведены мероприятия по участию в разработке законопроекта Республики Казахстан "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам жилищно-коммунального хозяйства".

В целях реализации жилья путем использования механизма аренды разработаны типовые формы:

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

Комиссии Банка

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

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

Ряд изменений по комиссиям Банка за 2018 год.

1. Установлен размер штрафа за нарушение условий договора залога имущественного права (права требования) по предварительному договору купли – продажи, на уровне 25% от стоимости имущественного права (права требования) за каждый факт нарушения условий договора.

2. Утвержден Перечень размеров тарифов (комиссионных сборов) по банковским услугам, ставкам вознаграждения по средствам, размещенным на текущих счетах, для юридических лиц – дочерних компаний АО "НУХ "Байтерек".

3. Утверждено условие о не взимании комиссии за замену залога при замене залога имущественного права на залог недвижимого имущества.

4. Внесены изменения и дополнения в Перечень ставок и тарифов (комиссионных сборов) на проведение банковских операций для физических лиц в части комиссии за досрочное изъятие суммы денег со сберегательного счета.

5. Признан утратившим силу Перечень размеров тарифов (комиссионных сборов) по банковским услугам для АО "Казахстанская ипотечная компания", утвержденный КББП Банка (Протокол №40 от 11.12.2017г.).

6. Установлен размер оплаты за реализацию портала "Кабинет оценщика" в размере 2 500 тенге за каждую Электронную копию отчета об оценке.

7. Отмена комиссии за закрытие текущих счетов юридических лиц, осуществляющих деятельность по заключению и исполнению договоров страхования.

8. Одобрено снижение комиссии за проведение уступки вклада (онлайн) с 1% на 0,5%.

9. Установлен размер комиссии за досрочное изъятие суммы денег со сберегательного счета на уровне 5 000 тенге.

10. Снижен размер страховых тарифов по договору страхования с 0,15% до 0,1%.

11. Установлены тарифы для обслуживания иных юридических лиц.

Улучшение условий и процедур обслуживания

1. Утверждены условия обслуживания специальных счетов и специальных вкладов.

2. Утверждены условия участия в онлайн уступке.

3. Утверждены условия выдачи промежуточных и предварительных займов в рамках программы АО "Жилстройсбербанк Казахстана" "Обеспечение жильем военнослужащих и сотрудников специальных государственных органов".

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

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

6. Установлен минимальный срок кредитования по промежуточному жилищному займу "Жеңіл", выдаваемому по 5% годовых - 6 лет.

7. Утверждена Продуктовая линейка АО "Жилстройсбербанк Казахстана".

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

9. Утверждены изменения и дополнения в Продуктовую линейку АО "Жилстройсбербанк Казахстана", утвержденную КББП (Протокол №13 от 10.04.2018г.), в части предоставления предварительных, промежуточных жилищных займов под 7% годовых.

10. Исключены условия по ограничению деления по истечению 6 месяцев с момента заключения договора о ЖСС.

11. Одобрено предложение по предоставлению льготного периода для заемщиков, оформивших предварительные/промежуточные займы (в рамках "Жеңіл") с использованием Эскроу – счета.

12. Одобрена концепция реализации жилья на стадии строительства с применением инструмента "гарантирования" БВУ.

13. Одобрено внесение изменений и дополнений в Правила о порядке взаимодействия АО "Жилстройсбербанк Казахстана" с оценщиками, утвержденных решением Правления (протокол №46) от 23.11.2017г. в части исключения условия о максимально допустимой

стоимости оценки по стандартным проектам, а также исключения требований, предъявляемых к оценщикам, претендующим на заключение договора с Банком.

14. Внесены изменения в условия онлайн уступки в части исключения требования по внесению покупателем гарантийного взноса в размере 20 000 тенге.

15. Внесены изменения в условия онлайн уступки в части исключения требования по сумме вознаграждения по вкладу на момент размещения объявления по онлайн уступке, которая должна быть не менее 8 000 тенге.

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

17. Принята к сведению Концепция нового продукта "Сертификат на договор о ЖСС".

18. Принята к сведению Концепция внедрения жилищных бонусов для стимулирования притоков.

19. Утвержден новый альтернативный канал Kassa 24.

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

В целях взаимодействия с юридическими лицами по вопросу обеспечения жильем работников организаций разработан продукт "Корпоративный", в том числе:

- одобрена Концепция по предоставлению предварительных займов для работников частных и государственных организаций;
- разработана Программа "Корпоративный" АО "Жилстройсбербанк Казахстана";
- разработаны основные условия предоставления предварительных займов в рамках продукта;
- разработаны типовые формы Соглашения о сотрудничестве по кредитованию работников организаций и кредитного договора с МИО.

В целях эффективного и оперативного взаимодействия оценщиков и клиентов Банка при проведении оценки имущества, передаваемого в залог, разработан портал "Кабинет оценщика".

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

В целях упрощения консультаций разработана онлайн консультация по программам Банка, депозитным и кредитным продуктам Банка.

В целях реализации возможного финансирования капитального ремонта МЖД через систему ЖСС проведены мероприятия по участию в разработке законопроекта Республики Казахстан "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам жилищно – коммунального хозяйства".

В рамках Программы Банка "Свой дом" внесены изменения в ценовые диапазоны стоимости жилья, в том числе расширен перечень населенных пунктов в разрезе ценовых диапазонов, утверждены ценовые диапазоны для ИЖС, расширен перечень лиц, иницирующих строительство, утверждены процедуры реализации жилья по трем ключевым направлениям: "Жилье, построенное за счет застройщика", "Жилье, построенное за счет размещения обусловленного депозита" и "Жилье для дольщиков"; кроме того, утверждены

особенности реализации жилья по списку организации (работодателя). Регламентированы процедуры бронирования жилья, направленные на закрепление строящегося жилья за клиентом, а также обеспечение выкупа жилья после завершения строительства. Утверждены особенности реализации жилья для ограниченного круга вкладчиков, расширено понятие "Заказчик", которое объединяет всех юридических и физических лиц, МИО, СПК, инициаторов строительства, собственников или землепользователей земельного участка, заинтересованных в завершении строительства объекта и реализации жилья, упрощена процедура взаимодействия Банка и Заказчика путем подписания заказчиком заявления о присоединении к Стандартным условиям сотрудничества, утверждена возможность предоставления в качестве обеспечения по займу иного недвижимого имущества, помимо приобретаемого.

Инвестиционная деятельность

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

По состоянию на 1 января 2019 года финансовые активы Банка составили 320,12 млрд тенге, в том числе ценные бумаги 215,08 млрд тенге, межбанковские депозиты 85,0 млрд тенге, обратное РЕПО 1,0 млрд тенге, корреспондентские счета 19,04 млрд тенге.

При этом доля государственных ценных бумаг от финансовых активов Банка составила 62,4%.

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

Таблица № 5

Наименование показателя	Ед. изм.	Факт за 2016 год	Факт за 2017 год	План на 2018 год	Факт за 2018 год	Исполнение, %
Активы	млн тенге	621 550	762 267	943 610	998 340	105,8
Собственный капитал	млн тенге	118 882	152 890	194 753	199 662	102,5
Обязательства	млн тенге	502 668	609 378	748 857	798 678	106,7
ROE	%	19,96	18,83	13,00	15,01	115
ROA	%	4,12	3,70	2,65	3,01	113
Депозитная база	млн тенге	407 098	520 245	598 780	624 212	104,2
Кредитный портфель	млн тенге	326 576	460 058	607 003	669 505	110,3

Сведения о цене размещения акций и их оплате:

- 1) количество, виды объявленных акций: простые акции – 7 830 000 штук, привилегированные акции – 0 штук.
- 2) номинальная стоимость одной простой акции – 10 000,00 тенге;
- 3) акции размещены по праву преимущественной покупки Единственному акционеру Банка.

Таблица № 6

Акционерный капитал

<i>(в тысячах казахстанских тенге, за исключением количества акций)</i>	Акция (тыс. шт)	Обыкновенные акции	Итого
На 1 января 2017 года	7,830	78,300,000	78,300,000
Выпущенные новые акции	-	-	-
На 31 декабря 2017 года	7,830	78,300,000	78,300,000
Выпущенные новые акции	-	-	-
На 31 декабря 2018 года	7,830	78,300,000	78,300,000

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

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

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

На основании решения Единственного акционера от 25.04.2018г. (протокол заседания №15/18) Банком осуществлена выплата дивидендов за 2017 год в размере 7 676 млн. тенге

Выпуск собственных облигаций Банка

На площадке АО "Казахстанская фондовая биржа":

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

Облигации прошли процедуру листинга на АО "Казахстанская фондовая биржа" и включены в официальный список по категории "Облигации" основной площадки. По состоянию на 31 декабря 2018 года размещение не проводилось, торги не открыты.

На площадке Международного финансового центра "Астана":

Советом директоров АО "НУХ "Байтерек" принято решение №10/18 от 13.11.2018г. (далее – Решение СД Холдинга) о заключении сделки по покупке АО "НУХ "Байтерек" облигаций Банка на сумму 57,7 млрд. тенге.

28 декабря 2018 года Банком было осуществлено размещение облигаций на площадке Международного финансового центра "Астана" путем заключения соответствующего договора купли-продажи (срок обращения облигаций - 15 лет, купонная ставка - 9.58%, объем размещения - 57.7 млрд. тенге).

5.3. Участие Банка в реализации государственных программ в Республике Казахстан

Реализация Государственной Программы (Далее – ГП) 2005–2007 и ГП 2008–2010

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

Реализация ГП 2011–2014 и программа "Доступное жилье – 2020"

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

Программа развития регионов до 2020 года

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

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

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

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

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

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

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

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

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

22.06.2018г. постановлением Правительства Республики Казахстан №372 утверждена Государственная программа жилищного строительства "Нұрлы жер", согласно которой исключено направление "Повышение доступности ипотечного кредитования", предусматривавшее субсидирование части ставки вознаграждения по предварительным и промежуточным жилищным займам в рамках направления "Развитие индивидуального жилищного строительства". Вместе с тем, порядок реализации жилья в рамках Госпрограммы "Нұрлы жер" перенесен в Правила реализации построенного и (или)

приобретенного у частных застройщиков жилья в рамках Государственной программы жилищного строительства "Нұрлы жер", утвержденные приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 31.07.2018г. №540.

В 2018 году по направлению "Строительство кредитного жилья" введено в эксплуатацию 85 жилых домов общей площадью 372,9 тыс. кв. м, или 6 707 квартиры, выдано 8 666 займов на сумму 64 100 млн тенге.

По направлению "Стимулирование строительства жилья частными застройщиками":

– В 2018 году между Банком и застройщиками подписано 14 соглашений о сотрудничестве по строительству 14 жилых домов общей площадью 140,595 тыс. кв. м, или 1 071 квартир;

– сдано в эксплуатацию 18 жилых домов общей площадью 49 814 тыс. кв. м, или 1 139 квартир, выдано 254 займа на сумму 1 872 млн тенге.

По направлению "Развитие индивидуального жилищного строительства" введено в эксплуатацию 219 жилых домов общей площадью 28,06 тыс. кв. м, выдано 134 займа на сумму 1 844 млн тенге.

Привлеченные средства

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

За весь период деятельности Банка было привлечено бюджетных средств в размере 140,4 млрд. тенге, предоставленные Банку в рамках государственных и правительственных программ). По состоянию на 01.01.2019 года освоено 129,6 млрд. тенге или 92% от общего объема привлеченных средств.

5.4. Информационное развитие

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

Развитие дистанционных и альтернативных каналов обслуживания

1. По реализованному в сентябре 2017 года сервису baspana.kz, целью которого было объединить в одну базу данных вкладчиков Банка, строительные компании и государственные органы, по состоянию на 31.12.2018г. зарегистрировано более 130 тыс. пользователей, было подано 185 тыс. заявлений на участие в пулах и реализовано 14 129 тыс. квартир.

В 2018 году в системе портал недвижимости baspana.kz запущена региональная программа "Орда" по Кызылординской области. Данная жилищная программа позволяет жителям региона приобрести арендное жилье с дальнейшим выкупом. Кроме того, запущен модуль по реализации кредитного жилья без формирования пулов во исполнение государственной программы жилищного строительства "Нұрлы жер", утвержденной постановлением Правительства Республики Казахстан от 22.06.2018г. №372.

2. Введен в эксплуатацию портал askeri.baspana.kz - доступное жилье для военнослужащих и сотрудников специальных госорганов.

3. В 2018 году число пользователей "Интернет Банкинга" достигло 523 тысячи. Основной целью интернет банкинга является получение услуг без посещения отделения банка. В течение 2018 года были автоматизированы следующие операции: получение

справок об открытии счета, длительные поручения для военнослужащих, открытие текущего счета, открытие депозита.

4. Доработана мобильная версия "Интернет Банкинга". Разработан новый дизайн приложения, функция регистрации пользователя, функция входа через ПИН/Отпечаток пальца, отображение депозитов детей у законных представителей, функции бронирования посещения в отделении и прочие разработки для удобства клиентов.

По состоянию на конец декабря 2018 года пользователей мобильной версии составило более 337 тыс.

5. Введен в эксплуатацию модуль "Онлайн уступка" в системе Интернет-банкинг. Услуга "Онлайн уступка" дает возможность приобрести или продать права и обязательства по договору о жилищно – строительных сбережениях в Банке. Банку же услуга дает возможность сохранить депозитную базу. Так за 2018 год количество уступленных депозитов составило 3 605, сумма сохраненной депозитной базы достигла 7 млрд 473 млн тенге.

6. Реализован канал по приему платежей услуг Банка через баланс телефона с сотовым оператором "Кселл". Оплату можно произвести путем отправки СМС-сообщения, деньги будут списаны с баланса. Это второй канал приема платежей, реализованный через сотовых операторов, в 2017 году был подключен Билайн. Цель реализации проекта заключается в обеспечении для клиентов возможности совершать платежи в местах с плохим качеством интернета или платежи с небольшой суммой при погашении кредита.

7. Для развития собственной сети каналов дистанционного приема платежей приобретено 115 терминалов. Из них 59 являются пачко – приемниками, что позволяет ускорить прием платежей в три раза. Ежедневно к платежным терминалам Банка обращаются в среднем 4 700 клиентов.

Запущен инновационный сервис визуального консультирования, интегрированный с вебсайтом Банка, интернет банкингом и порталом недвижимости Баспана. Сервис позволяет клиенту в удобное для него время и в удобном для него месте установить интерактивную сессию с контакт центром банка для получения консультации по услугам и продуктам Банка посредством сети Интернет. С момента запуска сервиса в июле 2018 года до конца года в среднем в месяц поступало более 5 500 звонков, сервис обслуживают 10 операторов, которые совмещают аудио и видео звонки.

Автоматизация деятельности Банка (реорганизация ИТ инфраструктуры и обеспечение бесперебойной работы информационных систем Банка)

В 2018 году в рамках реорганизации и совершенствования ИТ инфраструктуры Банком осуществлены следующие мероприятия:

- совершенствование центра обработки данных;
- совершенствование резервирования ИС Банка в резервном ЦОД в г. Астана;
- расширение серверных мощностей под проекты Банка во внешнем ЦОД в г. Алматы;
- развитие резервного помещения для платежных систем;
- развитие систем телекоммуникаций.

5.5. Развитие бизнес-процессов

В 2018 году в рамках развития бизнес процессов Банка осуществлены следующие доработки автоматизированной банковской системы "Colvir", программных обеспечений Business Process Management (Система управления бизнес процессами BPM) и ПО Социальная сеть консультантов (ССК):

1. Автоматизация кредитной заявки "Аренда с последующим выкупом без использования пула" и "Аренда с последующим выкупом с использованием пула" в ПО ВРМ.
2. Автоматизация новой программы кредитования "Иные проекты жилищного строительства" в том числе реализован функционал присвоение статуса участника, заведение кредитной заявки и также выдачи самого займа в АБИС "Colvir".
3. Реализация в системе ВРМ механизмов кредитования по долевого строительству.
4. Реализация кредитной заявки по программе "Нұрлы Жер – ИЖС" без подпроцесса субсидирования АО "КИК".
5. Реализация кредитной заявки по программе "Нұрлы жер прямая продажа".
6. Реализация в АБИС "Colvir" функционала по мониторингу денег (лимиты), выданных в рамках Программы "Нұрлы жер" и иных программ.
7. Реализация сервиса по интеграции системы "Централизованные унифицированные лицевые счета" с ИС посредством внешнего шлюза "электронного правительства" для проверки налоговой задолженности, задолженности по социальным платежам.

В рамках реализации продукта "Обеспечение жильем военнослужащих и сотрудников специальных государственных органов":

- в АБИС "Colvir" доработан признак ЖВ, блокирующий расходные операции и выполняющий функцию защиты от платежных требований/инкассовых распоряжений, операции по снятию и проставлению признака ЖВ;
- в АБИС "Colvir" доработан функционал автоматического присвоения признака ЖВ при поступлении денежных средств со специального текущего счета;
- в АБИС "Colvir" доработан функционал подвязки специального счета к паспорту кредита после перехода;
- в ПО ССК реализованы процессы открытия текущих и специальных счетов, а также по созданию длительных поручений;
- в АБИС "Colvir", ПО ВРМ реализована возможность деления специального вклада;
- в АБИС "Colvir" реализована возможность разделения собственных вкладов и жилищных выплат в паспорте депозита путем создания новых аналитических счетов по учету жилищных выплат, начисленного вознаграждения и премии государства, начисленных на жилищные выплаты;
- реализован механизм кредитования по военному продукту;
- автоматизирован процесс списания субсидий в АБИС "Colvir".

В рамках проекта по автоматизации кадрового делопроизводства и мотивации персонала в ПО ВРМ реализованы операции по оформлению командировок, увольнению, предоставлению/ отзыву с отпуска.

Доработан модуль АБИС "Colvir" "Длительные поручения" по заработной плате сотрудников Банка.

Автоматизированы СМС уведомления клиентам Банка по направлениям автопереход на жилищный заем, неисполненные внешние длительные поручения и досрочный переход на жилищный заем.

В ПО ВРМ, ССК реализована динамическая идентификация подписания документов через ОТП код в процессах депозитного обслуживания.

В АБИС "Colvir" автоматизирован процесс удержания индивидуального подоходного налога у источника выплаты физического лица – нерезидента по ставке 15%.

5.6. Финансовые результаты деятельности

Таблица № 7

Основные статьи баланса, млн тенге	2016 год	2017 год	2018 год	Изменение, %
Активы	621 550	762 267	998 340	31
Кредиты и авансы клиентам	326 576	460 058	662 310	44
Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	103 219	158 421	-	-
Инвестиционные ценные бумаги, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	-	-	144 376	100
Денежные средства и их эквиваленты	80 597	62 700	173 374	177
Инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения	68 666	57 925	-	-
Инвестиционные ценные бумаги, оцениваемые по амортизированной стоимости	-	-	8 845	100
Прочие активы	42 491	23 163	9 435	(59)
Обязательства	502 668	609 378	798 678	31
Средства клиентов	413 276	526 796	665 498	26
Заемные средства	68 266	72 102	59 570	(17)
Выпущенные долговые ценные бумаги	-	-	57 731	100
Прочие обязательства	21 125	10 480	15 879	52
Капитал	118 882	152 890	199 662	31

Активы Банка в 2018 году выросли на 31% и составили 998,3 млрд тенге. В значительной мере рост активов обеспечен увеличением суммы выданных клиентам займов, которые составляют 66% от валюты баланса. Объем кредитов клиентам вырос в 2018 году на 202,3 млрд тенге, или на 44%. Портфель кредитов хорошо диверсифицирован – доля 10 крупнейших заемщиков банка в портфеле составляет 0,13%. 97,5% займов имеют обеспечение в виде объектов жилой недвижимости. Объем просроченных и обесцененных займов в 2018 году составил 1,3 млрд тенге.

Банк выдает займы только физическим лицам. Промежуточные жилищные займы по итогам 2018 года составили 279,9 млрд тенге, или 42% портфеля. По итогам года их объем вырос на 31%. Объем жилищных займов вырос на 45%, их доля в портфеле составила 32%. На предварительные жилищные займы приходится примерно 26% выданных в 2018 году кредитов.

Увеличился объем инвестиционных вложений в структуре активов – это связано в первую очередь с расширением инвестиций в ноты Национального Банка Республики Казахстан в качестве надежного инструмента сохранения временно свободных средств. На инвестиции Банка в ценные бумаги приходится 15% активов по итогам 2018 года. Доля денежных средств и их эквивалентов – 17%. Так же, как и любой финансовый институт, Банк особое внимание уделяет развитию своей инвестиционной деятельности, направленной на эффективное инвестирование имеющихся в наличии свободных денежных средств с целью сохранности активов Банка.

Обязательства Банка в 2018 году выросли на 31% до 798,7 млрд тенге. 83% в структуре обязательств приходится на средства клиентов. Объем счетов клиентов в минувшем году увеличился на значительные 26%. Доля 10 крупнейших клиентов в структуре вкладов в 2018 году составила 4%.

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

Заемные средства Банка по итогам 2018 года составили 59,6 млрд тенге, или 7% от обязательств. Кредиторы Банка представлены Министерством финансов Республики Казахстан, ФНБ "Самрук-Казына" и Единственным акционером.

Собственный капитал Банка в 2018 году увеличился на 31% и достиг 199,7 млрд тенге. Доля капитала в структуре баланса Банка составляет 20%. Рост капитала связан с увеличением дополнительного оплаченного капитала.

Национальный Банк Республики Казахстан требует от Банка поддерживать коэффициент достаточности капитала k1 на уровне не ниже 5%, k1-2 – 6%, и k2 – 7,5%. Все указанные коэффициенты Банка в 2018 году сложились на уровне 55%, что говорит о высокой финансовой устойчивости.

Деятельность Банка также характеризуется невысокими показателями долговой нагрузки. Объем долга к собственному капиталу в 2018 году составил 4,00, а к EBITDA – 19,48. Коэффициент финансового левериджа по итогам года сложился на уровне 4,00.

Таблица № 8

Основные статьи отчета о прибылях и убытках, млн тенге	2016	2017	2018	Изменение, %
Процентные доходы	45 226	53 559	62 605	17
Процентные расходы	-8 519	-10 704	-13 748	28
Чистые процентные доходы	36 707	42 855	48 858	14
Восстановление/ (создание) резерва под обесценение кредитного портфеля	194	-280	-461	65
Чистые процентные доходы после (создания) /	36 901	42 575	48 396	14

восстановления резерва под обесценение кредитного портфеля				
Комиссионные доходы	744	833	1 144	37
Комиссионные расходы	-1 593	-1 368	-2 360	73
Административные и прочие операционные расходы	-10 064	-11 774	-14 983	27
Прочие операционные расходы	-1 002	-3 132	-4 725	51
Прибыль до налогообложения	24 986	27 134	27 472	1
Расходы по налогу на прибыль	-2 390	-1 547	-1 017	(34)
Прибыль за год	22 596	25 587	26 455	3

Процентные доходы Банка в 2018 году выросли на 17% и составили 62,6 млрд тенге. 63% от этой суммы приходится на проценты по выданным займам, которые в минувшем году достигли 39,5 млрд тенге. 34% процентных доходов составляет вознаграждение по инвестиционным ценным бумагам.

Размер процентных расходов в 2018 году увеличился на 28% и составил 13,7 млрд тенге. 76% этих расходов (40,5 млрд тенге) составляет вознаграждение по счетам клиентов. Остаток суммы приходится преимущественно на процентные расходы по заемным средствам.

В результате чистые процентные доходы Банка сложились на уровне 48,9 млрд тенге и выросли на 14%. Прибыль Банка за год составила 26,5 млрд тенге и выросла на 3%. Показатель ROE в 2018 году составил 15,01% по сравнению с 18,83% в 2017 году. Показатель ROA составил 3,01% в 2018 году по сравнению с 3,70% в 2017 году. Операционная рентабельность (прибыль/расходы) достигла 66,19% (83% в 2017 году).

Таблица № 9

Сравнение плановых и фактических значений основных индикаторов

Наименование показателя	Ед. изм.	Факт за 2015 год	Факт за 2016 год	Факт за 2017 год	План на 2018 год	Факт за 2018 год	Исполнение, %
Активы	млн тенге	474 064	621 550	762 267	943 610	998 340	106
Собственный капитал	млн тенге	107 582	118 882	152 890	194 753	199 662	103
Обязательства	млн тенге	366 481	502 668	609 378	748 857	798 678	107
ROE	%	14,12	19,96	18,83	13,00	15,01	115
ROA	%	3,40	4,12	3,70	2,65	3,01	113
Депозитная база	млн тенге	296 956	407 098	520 245	598 780	624 212	104
Кредитный портфель	млн тенге	276 154	326 576	460 058	607 003	669 505	110

5.7. Ключевые цели на 2019–2021 годы

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

Таблица № 10

Показатели	ед.	2018Ф	2019П	2020П	2021П
Рентабельность активов (ROA)	%	3,01	2,25	2,01	1,63
Уровень провизий по займам к КП (не более)	%	0,25	0,60	0,99	1,49
Доля участников системы ЖСС к ЭАН	%	14,1	13,7	15,0	16,0
Доля Банка на рынке долгосрочных вкладов населения в национальной валюте	%	30,3	27,7	28,4	28,6
Доля Банка на рынке кредитов на строительство и приобретение жилья, выданных БВУ и ИК	%	41	37	37	36
Доля КП к активам Банка	%	67	67	65	62
Перевод операций по обслуживанию клиентов в онлайн	%	22	20	30	40

Кроме того, в 2019–2021 годах работа Банка будет направлена на следующие ключевые задачи:

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

2) продажи продуктов Банка через механизм cross-selling;

3) расширение источников фондирования.

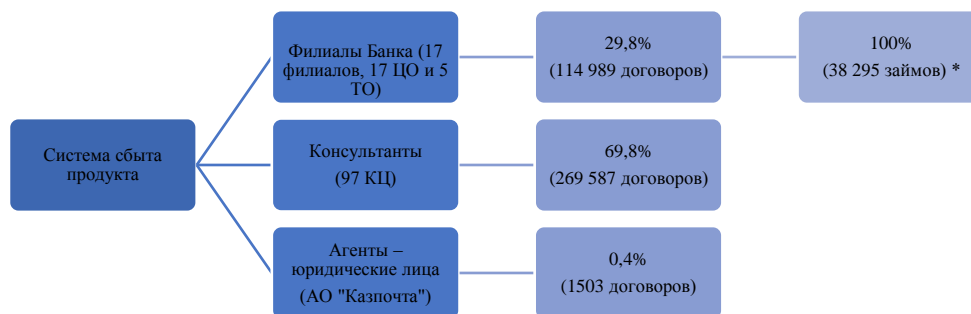
VI. СИСТЕМА ПРОДАЖ И СТИМУЛИРОВАНИЯ СБЫТА

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

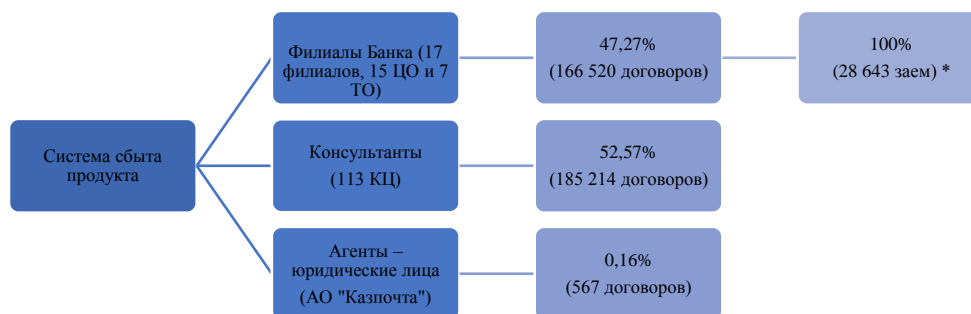
Основные участники системы продаж продукта, количество заключенных ими договоров о жилстройсбережениях за 2018 год в сравнении с аналогичными показателями 2017 года представлены в схеме №1.

Схема № 1

2018 год



2017 год



* Займы без учета переходов.

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

С целью обеспечения населения доступом к системе жилищных строительных сбережений, а также сохранения депозитной клиентской базы Банком с 2018 года введена в эксплуатацию "Онлайн уступка" в системе Интернет-банкинг. Услуга "Онлайн уступка" дает возможность приобрести или продать права и обязательства по договору о жилищно-строительных сбережениях в Банке. Банку же услуга дает возможность сохранить депозитную базу. Так за 2018 год количество уступленных депозитов составила 3 605, сумма сохраненной депозитной базы достигла 7 млрд 473 млн тенге.

С целью обеспечения жильем военнослужащих и сотрудников специальных государственных органов была реализована программа. Общая сумма поступлений на специальные счета составила 85 млрд тенге, из которых 30% (25,6 млрд. тенге) переведены

во вклады ЖССБК, остаток – 59,4 млрд. тенге распределены на погашение кредитов в БВУ (3,8 млрд тенге) и оплату аренды жилья (46,5 млрд тенге). Остаток на спец счетах составил 8,9 млрд тенге.

Увеличение объема притока также обусловлено расширением полномочий консультантов по заключению договоров о жилищных строительных сбережениях, а также совершенствованием системы мотивации консультантов, направленной на повышение качества привлечения.

Контакт-центр

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

- 1) письменные обращения, поступившие нарочным, почтовой связью, на электронную почту и интернет – ресурс Банка;
- 2) устные обращения, поступившие по телефону и при непосредственном посещении клиентом Банка.

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

Сектором по работе с обращениями (далее – СРО) в 2018 году рассмотрено 5 075 обращений, что на 3% больше с объемом 2017 года (4 910). По социальным сетям рассмотрено 11 075 обращений, что по сравнению с 2017 годом (6 347) выросло на 74%. Итого СРО рассмотрено 16 150 обращений по "Обратной связи" и социальным сетям, это на 43% больше чем в 2017 году (11 257).

В целом в 2018 году обработано 920 273 тыс. звонков от клиентов, что на 36% (245 742 тыс.) звонков больше, чем в 2017 году.

Произведено порядка 175 614 исходящих звонков (по заявкам на сайте, по качеству обслуживания, по акциям, по пополнению счета, проблемным заемщикам, по ПТП / арестам / инкассовым распоряжениям).

Произведена смс-рассылка в количестве – 5 321 152 по направлениям: "Свой дом", "Нұрлы жер", приглашения на подтверждение платежеспособности, о начале приема заявлений, по пополнениям депозитов, по получению государственной премии.

В рамках развития контакт-центра в 2018 году Банком реализованы следующие проекты:

- видеоконсультация – обработано 23 842 видеозвонка;
- формирование собственной базы потенциальных клиентов – 3 677;
- самостоятельный обзвон клиентов, не пополнявших депозит более трех месяцев – эффективность пополнения депозитного портфеля составило 239 573 527 тг;
- по самостоятельной рассылке смс по притокам и государственной премии – эффективность притоков составило – 15 млрд тг;
- разработан чат-бот Телеграмм. В настоящий момент чат-бот предоставляет краткую информацию по депозитам, кредитам, адресам отделений, терминалов Банка на карте, сведения по остатку на счетах, сумму долга по займу.

Альтернативные способы приема платежей

По итогам 2018 года через альтернативные каналы платежей поступило около 291,2 млрд тенге, что составило 63,6% от общей суммы всех денежных поступлений в размере 458,2 млрд тенге. В 2017 году данный показатель составил 170 млрд. тенге или 52% от общей

суммы всех денежных поступлений в размере 327 млрд. тенге. В 2016 году данный показатель составлял 121 млрд тенге, или 52,4% от общей суммы всех денежных поступлений в размере 179 млрд тенге. Таким образом, по итогам 2018 года абсолютный денежный прирост к 2016 году составил 141%.

В 2019 году планируется увеличить долю безналичных платежей, осуществленных через мобильную версию интернет-банкинга, увеличить собственную терминальную сеть Банка.

Рекламная и PR-деятельность Банка

В 2018 году в сфере рекламной и PR-деятельности Банк реализовал ряд крупных проектов по повышению степени узнаваемости и доверия к бренду, а также по продвижению продуктов и сервисов Банка.

1. Республиканская ежегодная акция Банка "Жасыл мекен". В рамках ежегодной акции "Жасыл Мекен" было организовано онлайн-голосование, которое охватило 25 000 вкладчиков ЖССБК, по итогам голосования было высажено более 1 000 саженцев деревьев с участием жителей домов, во дворах которых проходило озеленение. Совокупный охват в социальных сетях составил более 360 тысяч просмотров, проект вошел в "short list" премии "Ак Мерген".

2. Обучающие семинары для военных. В целях популяризации Банком "военного продукта" были проведены разъясняющие семинары в воинских частях с участием председателя Общественного совета Банка Сергея Пономарева. Семинары прошли в Алматы, Астане, Таразе и Семее.

3. Всемирный День Сбережений. В октябре 2018 года стартовала общереспубликанская онлайн-игра "Миссия выполняй!" для привлечения новых людей в агентскую сеть Банка, в финале которой был проведен оффлайн-квест для победителей. В игре приняли участие более 2 000 человек, совокупный охват публикаций в социальных сетях по итогам игры составил 1 млн 145 тыс просмотров. Также в рамках Дня Сбережений в 17 школах во всех регионах Казахстана были проведены Уроки Сбережений.

4. Корпоративный сайт Банка. В течение года велась работа по модернизации внешнего сайта Банка. Было разработано 11 посадочных страниц по продуктам и акциям, усовершенствована страница консультантов Банка. Также были разработаны новый сервис подписки на e-mail-рассылку Банка и пуш-уведомления для посетителей сайта. За 6 месяцев с начала запуска нового сервиса на пуш-уведомления подписалось более 137 тысяч человек, на рассылки – более 20 тысяч человек.

5. Мероприятия для СМИ. В 17 регионах республики прошли пресс-туры по объектам, построенным в рамках программы "Нұрлы жер" и "Свой дом". В канун Дня работников связи и информации был организован пресс-ланч с представителями СМИ.

6. Разработано 50 видеороликов на двух языках: инструкции и презентации о деятельности Банка и его продуктах, истории успеха вкладчиков Банка.

Напечатано 5 700 000 единиц полиграфической продукции (листовки, лифлеты, брошюры, плакаты, стикеры) в том числе 45 000 брошюр по военному продукту. Размещена реклама Банка на 220 наружных конструкциях. Из них: 172 - ситиборды на остановочных комплексах в 6 регионах, 48 - билборды в остальных регионах.

В 2018 году в СМИ в общей сложности было опубликовано 8 430 материалов с упоминанием Жилстройсбербанка. В рамках рубрики "Личный капитал" на 31 канале в

программе Информбюро вышло 10 выпусков. С учетом социальных сетей, о деятельности банка было 58 954 упоминаний, из них 29 232 упоминания о программе "Нұрлы жер".

Банк имеет официальные страницы в социальных сетях Facebook.com, Vk.com, Instagram.com, а также размещает видеоматериалы на видеохостинге Youtube.com. За 2018 год на страницы Банка в социальных сетях подписались 79 645 человек, общее количество подписчиков страниц банка в социальных сетях на 31 декабря составило 202 169 человек.

Результаты проведенного маркетингового исследования в конце 2018 года показали, что 83,4% от общего количества респондентов доверяют Банку. Узнаваемость системы жилстройсбережений и Банка также повысилась – 97,2% в 2018 году против 95,6% в 2017 году.

VII. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

7.1. Описание системы корпоративного управления

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

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

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

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

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

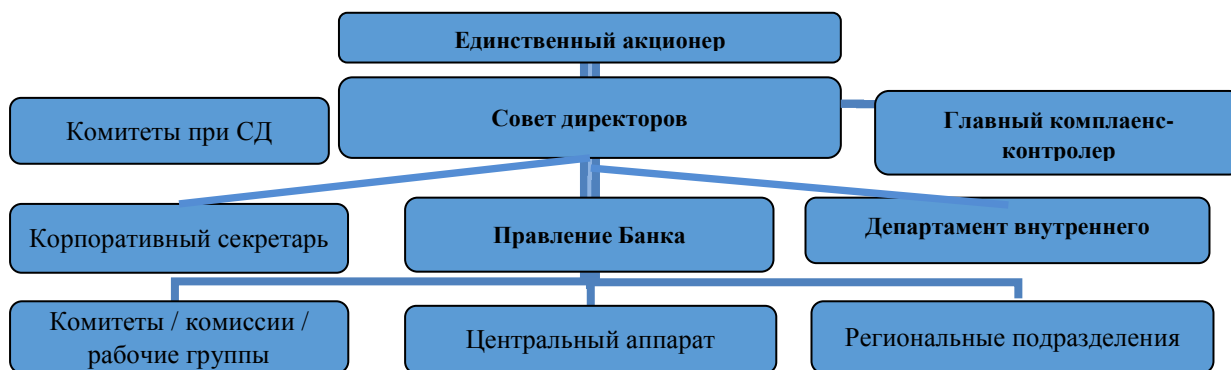
- 1) принцип разграничения полномочий;
- 2) принцип защиты прав и интересов Единственного акционера;
- 3) принцип эффективного управления Банком Советом директоров и Правлением;
- 4) принцип устойчивого развития;
- 5) принцип управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита;
- 6) принцип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

Проведение диагностики системы корпоративного управления осуществляется Департаментом внутреннего аудита Банка один раз в два года согласно Правилам по организации внутреннего аудита в АО "Жилстройсбербанк Казахстана", утвержденным решением Совета директоров Банка (протокол заседания №5 от 22.05.2018 г.).

В 2018 году диагностика корпоративного управления не проводилась.

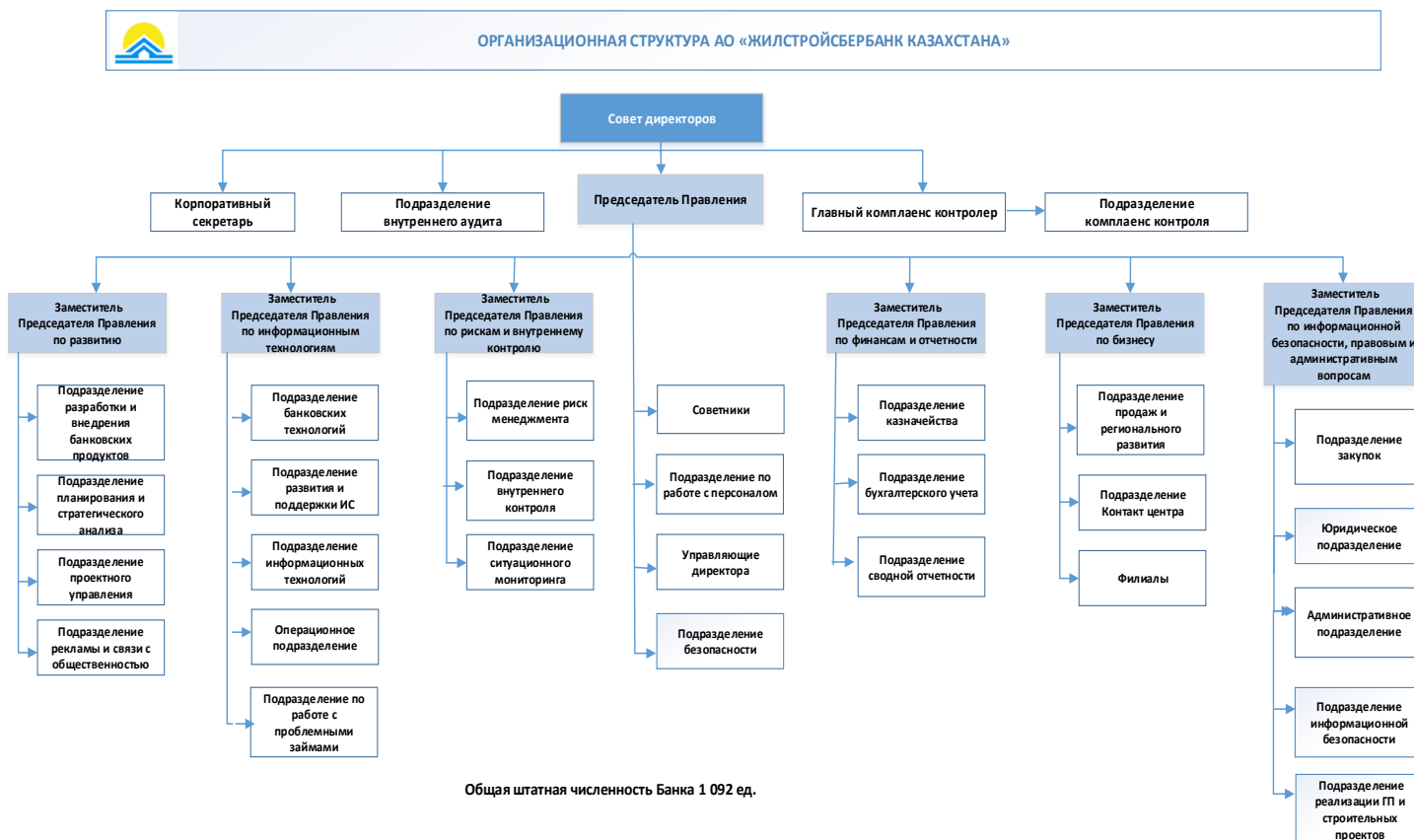
Структура корпоративного управления

Схема № 2



Структура Центрального аппарата

Схема № 3



Взаимодействие между самостоятельными структурными подразделениями Банка осуществляется согласно внутренним документам АО «Жилстройсбербанк Казахстана»

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

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

Структура Центрального аппарата Банка в 2018 году была распределена на следующие блоки:

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

2) Блок по бизнесу. В данный блок входят 3 подразделения Банка, такие как Департамент продаж и регионального развития, Департамент контакт-центра и Филиалы;

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

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

5) Блок по ИТ-технологиям. В данный блок входят 5 подразделений Банка, такие как Департамент информационных технологий, Департамент развития и поддержки информационных систем, Департамент банковских технологий, Операционный департамент и Управление по работе с проблемными займами;

6) Блок закрепленный за Председателем Правления. В данный блок входят 4 подразделения Банка, такие как Советники, Управляющие директора, Департамент безопасности и Департамент по работе с персоналом;

7) Блок по информационной безопасности, правовым и административным вопросам. В данный блок входят 5 подразделений Банка, такие как Департамент информационной безопасности, Административный департамент, Департамент закупок, Юридический департамент и Департамент по реализации государственных программ и строительных проектов.

Организационная структура Банка в 2018 году способствовала эффективному решению поставленных перед Банком стратегических целей и задач.

Прозрачность (транспарентность) Банка и эффективность процессов раскрытия информации

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

В соответствии с Правилами размещения на интернет-ресурсах Депозитария финансовой отчетности и Казахстанской фондовой биржи информации о корпоративных событиях, финансовой отчетности и аудиторских отчетов, списков аффилированных лиц акционерных обществ, а также информации о суммарном размере вознаграждения членов

исполнительного органа по итогам года проводится размещение соответствующей информации на данных сайтах.

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

7.2. Совет директоров

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

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

Отбор на должность независимого директора Банка проводится на конкурсной основе на срок не более трех лет (в последующем, при условии удовлетворительных результатов оценки их деятельности, может быть переизбрание еще на срок до трех лет) согласно Правилам отбора, выплаты вознаграждения и компенсации расходов независимых директоров дочерних организаций АО "НУХ "Байтерек".

При отборе кандидатов в состав совета директоров во внимание принимаются:

- 1) опыт работы на руководящих должностях;
- 2) опыт работы в качестве члена совета директоров;
- 3) стаж работы;
- 4) образование, специальность, включая наличие международных сертификатов;
- 5) наличие компетенций по направлениям и отраслям (отрасли могут меняться в зависимости от портфеля активов);
- 6) деловая репутация;
- 7) наличие прямого или потенциального конфликта интересов.

По состоянию на 1 января 2019 года Совет директоров состоит из 6 членов, включая троих независимых директоров.



1. Арифханов Айдар Абдрахович

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

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

Образование

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

Опыт работы

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

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

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

С января 2017 года занимал должность Заместителя Председателя АО "НУХ "Байтерек". В декабре 2017 года решением Совета директоров избран исполняющим обязанности Председателя Правления АО "НУХ "Байтерек". Опыт работы более 20 лет.



2. Биртанов Есжан Амантаевич

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

Занимаемая должность: Управляющий директор – Член Правления АО "Национальный управляющий холдинг "Байтерек".

Образование

Казахский национальный университет имени Аль – Фараби (1997, 1999). Специальность «Экономист-менеджер», «Магистр экономики».

Университет «Туран» (2002). Специальность

«Юриспруденция».

Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова (2015). По программе Executive Management.

Опыт работы

Ведущий дилер отдела дилинговых операций внешнего рынка управления дилинговых операций и анализа финансовых рынков Национального Банка РК, г. Алматы (1998-2003);

Начальник управления дилинговых операций Департамента монетарных операций НБ РК, г. Алматы (2003-2005);

Заместитель директора Департамента монетарных операций Национального Банка РК (18.10.2005-28.09.2012);

Председатель Правления АО "Национальная инвестиционная корпорация Национального Банка" (28.09.2012-01.04.2014);

И.о. Советника Председателя Национального Банка РК Департамента организационной работы, внешних и общественных связей (01.04.2014-24.06.2014);

И.о. директора Департамента планирования и бюджета Национального Банка РК (03.04.2014-24.10.2014);

Директор Департамента планирования и бюджета Национального Банка РК (24.10.2014-30.06.2015);

Председатель Правления АО "Казахстанская фондовая биржа" (KASE) (01.07.2015-11.01.2016);

Председатель Правления АО "Национальная инвестиционная корпорация Национального Банка" (11.01.2016-2017);

Управляющий директор АО "НУХ "Байтерек" (с 24.01.2018)

Управляющий директор – Член Правления АО "НУХ "Байтерек" (с 17.05.2018г.);

Опыт работы более 21 года.



3. Ибрагимова Ляззат Еркеновна

Член Совета директоров АО "Жилстройсбербанк Казахстана".

Занимаемая должность: Председатель Правления АО "Жилстройсбербанк Казахстана".

Образование	Акмолинский сельскохозяйственный институт. Специальность: Экономика и управление в отраслях АПК. Евразийский гуманитарный институт. Специальность: Юриспруденция.
Опыт работы	В 1995–2001 годах – преподаватель экономического факультета Евразийского государственного университета им. Л. Гумилева. В 2004 году работала национальным экспертом по экономическому развитию проекта ПРООН РК. В 2004–2009 годах возглавляла департаменты анализа и стратегии развития, обучения и консалтинга, корпоративного развития АО "Фонд развития предпринимательства "Даму". В 2009 году работала главным менеджером департамента специальных программ, Дирекции по управлению финансовыми институтами и институтами развития АО "ФНБ "Самрук-Қазына". Независимый директор – член Совета директоров некоммерческого АО "Холдинг "Кәсіпкор". В 2009–2011 годах – Заместитель Председателя Правления, и. о. Председателя Правления АО "Фонд развития предпринимательства "Даму". С апреля 2009 по январь 2016 года – Председатель Правления АО "Фонд развития предпринимательства "Даму". С февраля 2016 года по январь 2017 года – заместитель Председателя Правления АО "НУХ "Байтерек". В 2016 году – Председатель Совета директоров АО "Ипотечная организация "Казахстанская Ипотечная Компания". С января 2017 года – Председатель Правления АО "Жилстройсбербанк Казахстана".

Опыт работы более 24 лет.



4. Ибрашев Мирас Бауыржанович

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

Занимаемые должности в других организациях:
Заместитель Генерального директора ТОО "Astana trans group". Член правления ОУ «MiraMaks Company».

Не является членом Совета директоров других организаций

Образование

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

Опыт работы

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

Опыт работы более 20 лет.



5. Барунин Александр Анатольевич

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

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

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

Образование

Государственная морская академия им. Макарова, специальность: Инженер.

Duke University, Fuqua School of Business, MBA.

Опыт работы

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

Опыт работы более 19 лет.



6. Кыдырбаев Досым Хамитович

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

Занимаемые должности в других организациях: ТОО "Ракурс Консалтинг Групп", управляющий партнер.

Является членом Совета директоров – независимым директором ДОО АО Банк ВТБ (Казахстан), АО «Олжа» (Казахстан);

членом Правления Торгово-Промышленной Палаты Франция – Казахстан;

членом Совета Инвесторов г.Алматы;

членом Правления образовательного фонда «Аспандау».

Образование

Ленинградский Государственный университет (1986, 1992). Специальность «Высшая математика», кандидат физико-математических наук.

«Sorégnis», Париж, МВА.

Опыт работы

Управляющий партнер Ракурс Консалтинг.

В АО «АТФБанк» был управляющим директором, заместителем Председателя Правления. Работал советником президента Национальной Нефтегазовой Компании "Казахойл" и президентом Национальной нефтяной транспортной компании АО «КазТрансОйл».

Имеет опыт работы в иностранных компаниях: Rompetrol, Бухарест, Румыния – консультант-координатор по проекту трансформации 'Change for Good'. Dyneff, Монпелье, Франция – Заместитель генерального директора.

Credit Commercial de France, Руководитель представительства французской банковской группы.

Trafigura Beheer B.V., представитель международной
трейдинговой компании в Казахстане.

Опыт работы более 32 лет.

7.3. Комитеты при совете директоров

В Банке действуют 4 комитета, подотчетных Совету директоров:

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

Комитет по аудиту

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

Состав комитета по состоянию на 01 января 2019 года

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

Комитет по стратегическому планированию

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

Состав комитета по состоянию на 01 января 2019 года

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Кыдырбаев Досым Хамитович	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Барунин Александр Анатольевич	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
3.	Ибрашев Мирас Бауыржанович	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
4.	Биртанов Есжан Амантаевич	Член Комитета – эксперт (Управляющий директор – Член Правления АО "НУХ "Байтерек")

Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам

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

Состав комитета по состоянию на 01 января 2019 года

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

Комитет по рискам и внутреннему контролю

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

Состав комитета по состоянию на 01 января 2019 года

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

7.4. Результаты деятельности совета директоров и комитетов при совете директоров

В 2018 году организовано и проведено 17 заседаний Совета директоров Банка, из них 5 заседаний проведены путем заочного голосования. Рассмотрено 160 вопросов, по которым приняты решения: 121 – в очном порядке, 39 – путем заочного голосования.

Согласно внутренним документам Банка Совет директоров ежегодно составляет План своей работы с графиком проведения заседаний на предшествующий год, исходя из принципа рациональности, эффективности и регулярности. Деятельность Совета директоров Банка в 2018 году осуществлялась согласно Плану работы Совета директоров Банка на 2018 год, утвержденному решением Совета директоров Банка от 25 декабря 2017 года (протокол заседания № 18). Наиболее важными решениями, принятыми Советом директоров Банка в отчетном периоде, отмечаются рассмотрение и утверждение плана мероприятий на 2018-2019 годы по реализации стратегии развития Банка до 2023 года, исполнения долгосрочной

стратегии Банка на 2014-2023 годы за 2017 г., оргструктуры Банка, корпоративных ключевых показателей деятельности Банка и ключевых показателей деятельности членов Правления Банка на 2018 год, бюджета Банка на 2018 год, изменений и дополнений в устав Банка, увеличение обязательств на величину, составляющую десять и более процентов размера собственного капитала Банка, определение условий выпуска облигаций Банка и их выпуск.

Всего Советом директоров Банка утверждены в новых редакциях 6 внутренних документов и внесены изменения в 44 внутренних документов Банка.

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

Утверждались сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями (14 вопросов).

На рассмотрение Единственного акционера Банка вынесены и в дальнейшем утверждены Годовая финансовая отчетность, Годовой отчет Банка за 2017 год, изменения и дополнения в Устав Банка, Положение о Совете директоров Банка.

Также в 2018 году Департамент внутреннего аудита Банка, подотчетный Совету директоров, осуществил оценку эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля. По результатам оценки общий балл системы управления рисками составил 98%, уровень зрелости – оптимизированный, соответственно состояние оценки системы управления рисками и внутреннего контроля оценивается как адекватное (рейтинг "Адекватный"). По результатам оценки системы внутреннего контроля общий балл составил 99%². Состояние системы внутреннего контроля оценивается как адекватное (рейтинг "Адекватный").

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

Работа комитетов представлена в таблице ниже.

Таблица № 11

№ п/п	Название комитета	Количество проведенных заседаний		Количество рассмотренных вопросов	
		2017	2018	2017	2018
1.	Комитет по аудиту Совета директоров	9	12	21	52
2.	Комитет по стратегическому планированию Совета директоров	11	13	51	46
3.	Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров	9	10	26	28
4.	Комитет по рискам и внутреннему контролю Совета директоров	9	11	39	38

² Оценка эффективности системы внутреннего контроля, проведена согласно утвержденной Методике, и не должна рассматриваться как заключение о полной эффективности всей системы внутреннего контроля.

7.5. Правление

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

По состоянию на 1 января 2019 года Правление Банка состоит из 7 членов, в том числе:

Должность в составе Правления



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

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



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

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



Акшанов Нурлан Сагындыкович с июня 2018 года является Заместителем Председателя Правления АО "Жилстройсбербанк Казахстана". Курирует вопросы по бизнесу.

До 2018 года занимал руководящие должности в АО "Фонд развития предпринимательства "Даму", АО "АТФ Банк".



Бейсембаев Мирас Берикович с сентября 2017 года является Заместителем Председателя Правления АО "Жилстройсбербанк Казахстана". Курирует вопросы по информационной безопасности, правовым и административным вопросам

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



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

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



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

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



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

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

7.6. Комитеты, подотчетные Правлению

В Банке действуют 9 комитетов, подотчетных Правлению Банка.

1. Комитет по стратегии и корпоративному развитию

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

Основными задачами КСКР являются:

- определение стратегических принципов, целей развития и мероприятий Банка;
- координация и контроль выполнения стратегического плана развития Банка;
- повышение эффективности действующей системы управления Банка;
- координация и контроль портфеля проектов Банка;
- организация и повышение эффективности проектного управления в Банке.

2. Комитет по управлению активами и пассивами

Задачами Комитета по управлению активами и пассивами являются:

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

3. Комитет по банковским продуктам и процессам, и качеству обслуживания

Основными задачами Комитета по банковским продуктам и процессам, и качеству обслуживания являются:

- рассмотрение и одобрение ставок и тарифов на осуществление банковских операций, предельных величин вознаграждения по депозитам и кредитам, предельных сумм и сроков принимаемых депозитов и предоставляемых кредитов, утверждение условий обслуживания тарифных программ и кредитования, не требующих в соответствии с законодательством Республики Казахстан утверждения Советом директоров;
- рассмотрение и одобрение предложений работников и подразделений Банка, направленных на решение актуальных проблем по оптимизации действующих процессов и процедур, а также предложений, направленных на повышение качества оказываемых услуг.

4. Кредитный комитет

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

5. Комитет по информационным ресурсам

Основной задачей Комитета является рассмотрение проектов Банка в области информационной инфраструктуры Банка с целью предоставления рекомендаций Правлению Банка.

6. Бюджетный комитет

Основной задачей Бюджетного комитета является рассмотрение финансовой и нефинансовой информации для принятия обоснованного решения в соответствии с Долгосрочной стратегией и Планом развития Банка при составлении проектов бюджета/Плана доходов и расходов, Инвестиционного плана и Плана закупок/Долгосрочного плана закупок Банка.

7. Комитет по кадровым вопросам

Основными задачами Комитета по кадровым вопросам являются:

- реализация внутренней кадровой политики Банка;
- координация работы по аттестации работников, в том числе при решении спорных вопросов;
- рассмотрение кандидатур для формирования кадрового резерва Банка;
- рассмотрение кандидатур для морального поощрения;
- рассмотрение фактов нарушений работниками Банка требований законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка.

8. Комитет информационной безопасности

Основными задачами Комитета по информационной безопасности являются:

- обеспечение соответствия системы управления информационной безопасности законодательству Республики Казахстан;
- поддержание внутренних документов Банка по вопросам информационной безопасности в актуальном состоянии;
- обеспечение минимизации вероятности возникновения инцидентов информационной безопасности и их возможного ущерба;
- полный и всесторонний анализ вопросов информационной безопасности, выносимых на рассмотрение Правления Банка;
- поддержание технических средств защиты информации для Банка в актуальном состоянии.

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

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

- определению стоимости, сроков нормативной и полезной службы основных средств и нематериальных активов Банка;

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

7.7. Результаты деятельности Правления и комитетов, подотчетных Правлению

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

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

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

Правлением Банка проведено 94 заседания в 2018 году (в 2017 году – 228 заседаний).

Работа комитетов при Правлении Банка отражена в таблице ниже.

Таблица №12

№ п/п	Название комитета	Количество проведенных заседаний		Количество рассмотренных вопросов	
		2017	2018	2017	2018
1.	Комитет по стратегии и корпоративному развитию	26	34	75	75
2.	Комитет по управлению активами и пассивами	28	28	216	162
3.	Комитет по банковским продуктам и процессам, и качеству обслуживания	42	46	155	164
4.	Кредитный комитет	54	63	152	293
5.	Комитет по информационным ресурсам	31	23	112	83
6.	Бюджетный комитет	38	43	92	95
7.	Комитет по кадровым вопросам	33	30	89	103
8.	Комитет информационной безопасности (дата вступления в силу с 01.12.2018г., первое заседание прошло 22.01.2019г.)	-	-	-	-
9.	Комиссия по определению стоимости и списанию основных средств, нематериальных активов и залежалых товарно-материальных запасов	13	8	30	41

Достижение КПД членами Правления

Результативность деятельности Правления Банка оценивается на основании КПД на 2018 год, утвержденных решением Совета директоров (протокол №17 от 22 декабря 2017 года), с изменениями, утвержденными решением Совета директоров протокол (№15 от 30 ноября 2018 года). Деятельность Правления Банка в отчетном периоде в целом характеризуется как положительная. Запланированный уровень корпоративных ключевых показателей деятельности (КПД) и индивидуальных КПД членов Правления за 2018 год достигнут. Исполнение ключевых показателей деятельности за 2018 год составляет:

- 1) Председатель Правления Ибрагимов Л.Е. – 81%,
- 2) Заместитель Председателя Правления Айдарбекова А.К. – 106%,
- 3) Заместитель Председателя Правления Акшанов Н.С. – 107%,
- 4) Заместитель Председателя Правления Бейсембаев М.Б. – 100%,
- 5) Заместитель Председателя Правления Енкебаев Д.К. – 84%,
- 6) Заместитель Председателя Правления Жубаниязова Ж.А. – 110%,
- 7) Заместитель Председателя Правления Кожанбаев А.Н. – 115%.

7.8. Основные принципы вознаграждения членов Правления и совета директоров

Целью политики оплаты труда и премирования членов Правления является стимулирование добросовестного, эффективного и качественного труда, позволяющего обеспечивать справедливым вознаграждением в зависимости от сложности и объема выполняемой работы, занимаемой должности и личного вклада в выполнение задач Банка.

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

Членам Совета директоров Банка – представителям Единственного акционера – АО "НУХ "Байтерек" вознаграждения и премии не выплачиваются. Независимым директорам – членам Совета директоров Банка вознаграждения устанавливаются согласно Положению о Совете директоров Банка.

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

За 2018 год размер вознаграждений, выплаченных независимым директорам – членам Совета директоров и размер вознаграждения и премий, выплаченных членам Правления Банка, составил 203,4 млн тенге.

7.9. Деловая этика

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

Кодекс распространяется на членов Совета директоров Банка и на всех работников Банка вне зависимости от занимаемой должности и применяется наравне с иными внутренними документами Банка. Работники руководствуются требованиями Кодекса во

взаимоотношениях с Единственным акционером, членами Совета директоров, Правлением, коллегами, клиентами, партнерами, поставщиками.

Основополагающие ценности Банка

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

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

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

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

Этические принципы

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

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

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

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

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

7.10. Противодействие коррупции

Внутренний анализ коррупционных рисков проводится подразделением безопасности и/или создаваемой решением Председателя Правления рабочей группой в соответствии с внутренними документами Банка и законодательством Республики Казахстан. В 2018 году фактов коррупции в Банке выявлено не было.

ВНУТРЕННИЙ АУДИТ

Деятельность Департамента внутреннего аудита АО "Жилстройсбербанк Казахстана" построена на Международных основах профессиональной практики внутреннего аудита и осуществляется с соблюдением принципов независимости, беспристрастности, честности, объективности и профессиональной компетентности.

Миссия Департамента внутреннего аудита заключается в оказании услуг необходимого содействия Совету директоров и Правлению Банка в выполнении их обязанностей по достижению стратегических целей Банка.

Основной целью деятельности Департамента внутреннего аудита является предоставление Совету директоров независимых разумных гарантий и консультаций, направленных на совершенствование деятельности Банка и повышение эффективности управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления.

Департамент внутреннего аудита является независимым структурным подразделением и функционально подотчетен Совету директоров, административно – Правлению Банка. Курирование деятельности Департамента внутреннего аудита осуществляется Комитетом по аудиту совета директоров. Руководитель и работники Департамента внутреннего аудита назначаются Советом директоров.

В 2018 году штатная численность Департамента внутреннего аудита составляла 13 человек. Внутренние аудиторы на постоянной основе осуществляют непрерывное профессиональное развитие и владеют Дипломами Института финансовых менеджеров Великобритании (DipPIA и DiPCPIA).

Основными задачами и функциями Департамента внутреннего аудита являются:

- оценка надежности и эффективности системы внутреннего контроля и системы управления рисками;
- оценка эффективности корпоративного управления и соблюдения этических стандартов и ценностей;
- оценка достаточности и эффективности мер, применяемых структурными подразделениями Банка для достижения поставленных перед ними задач в рамках стратегических целей Банка;
- оценка надежности функционирования системы внутреннего контроля за использованием автоматизированных информационных систем;
- предоставление консультаций для Исполнительного органа, структурных подразделений Банка по вопросам совершенствования процессов внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления.

Годовые риск-ориентированные аудиторские планы рассматриваются и утверждаются Советом директоров. Все запланированные аудиторские задания выполнены в полном объеме.

При осуществлении своих функций, Департамент внутреннего аудита подтвердил Совету директоров свою независимость.

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

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

- обеспечение эффективности деятельности Банка, включая эффективность управления банковскими рисками, активами и пассивами, обеспечение сохранности активов;

- обеспечение полноты, достоверности и своевременности финансовой, регуляторной и другой отчетности для внутренних и внешних пользователей, а также информационной безопасности;

- обеспечение выполнения Банком законодательных и регуляторных требований, внутренних документов Банка, недопущения вовлечения Банка и его работников в осуществление противоправной деятельности, в том числе мошенничества, ошибок, неточностей, обмана, легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, в осуществление операций на территории Республики Казахстан, связанных с величинами, создаваемыми и учитываемыми в децентрализованной информационной системе с применением средств криптографии и (или) компьютерных вычислений, не являющимися в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан финансовыми инструментами или финансовыми активами, и не содержащими право требования к кому-либо.

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

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

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

В рамках работ по мониторингу и документированию СВК подразделение внутреннего контроля проводит также диагностику адекватности внутренних контролей, предотвращающих или обнаруживающих идентифицированные риски в ключевых бизнес-

процессах Банка. В 2018 году проведена диагностика 67 под-процессов бизнес-процессов "Кредитование", "Администрирование просроченных и проблемных займов", "Депозиты", "Реализация жилья через систему жилищных строительных сбережений по программам " "Нұрлы жер", "Свой дом". По итогам диагностики по выявленным неэффективным, частично эффективным контролям дано 34 рекомендации владельцам процессов.

На первой и второй линиях контроля в каждом структурном подразделении/филиале определены внутренние контролеры, осуществляющие самооценку нарушений внутреннего контроля в своих подразделениях. Информация по итогам самооценки с результатами принятых мер / планами мероприятий по устранению нарушений направляется в подразделение внутреннего контроля. При необходимости доработки/введения контролей подразделение внутреннего контроля информирует владельцев бизнес-процессов. Консолидированная информация по нарушениям представляется для рассмотрения и принятия мер, при необходимости, Правлению и Совету директоров на ежеквартальной основе. Структурными подразделениями – участниками первой, второй линии защиты – владельцами бизнес-процессов на ежегодной основе проводится самооценка адекватности внутренних контролей в своих процессах. Результаты самооценки отражаются в матрице бизнес-процессов, рисков и контролей Банка. Матрица на текущий год, содержащая самооценку бизнес-владельцев/оценку подразделения внутреннего контроля дизайна и эффективности внутренних контролей в процессах, ежегодно утверждается Советом директоров. Разрабатываются и утверждаются Правлением планы мероприятий по устранению недостатков/неэффективности внутреннего контроля в бизнес-процессах.

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

Система управления Банка в области риск-менеджмента направлена на формирование целостной системы, соответствующей характеру и масштабности деятельности Банка, профилю принимаемых им рисков, а также отвечающей потребностям дальнейшего развития. Стратегические цели системы управления рисками строятся на своевременном выявлении рисков, качественной оценке всех факторов и комплексном реагировании с целью минимизации возможного влияния. Ключевые вопросы по управлению рисками рассматриваются, одобряются или согласовываются в рамках действующих Комитетов при Совете директоров и Правлении Банка, Совет директоров осуществляет стратегическое руководство деятельностью Банка по вопросам внутреннего контроля и управления рисками, утверждает и периодически пересматривает политики.

Управление рисками.

Оценка влияния текущих рисков¹ Банка на уровень достаточности собственного капитала представлена в следующей таблице.

Таблица №13

Норматив	Факт 01.01.19г.	С учетом текущего уровня риска	Отклонения от существующего
1	2	3	4 = 3 - 2
k1-1 (min. 0,05)	0,546	0,529	-0,018

¹ Включает кредитный, операционный, рыночный риски и риск ликвидности

k1-2 (min. 0,05)	0,546	0,529	-0,018
k2 (min. 0,10)	0,546	0,529	-0,018

Достаточность уровня капитала с учетом текущего совокупного уровня риска уменьшится на -0,018 по всем коэффициентам, тем не менее его значение будет выше установленных регулятором минимальных требований вследствие значительного объема собственного капитала (196,7 млрд тенге).

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

Таблица № 14

Наименование риска	Текущий уровень риска на 01.01.19г.	Допустимый уровень риска	Достаточность допустимого уровня риска
1	2	3	4 = 3 - 2
Кредитный риск	2 076	10 914	8 838
кредитный портфель	1 678	7 188	5 511
межбанковские депозиты	0	1 473	1 473
негосударственные ЦБ	398	2 252	1 854
Операционный риск	100	20 554	20 454
Рыночный риск	3 586	4 964	1 377
Процентный	3 576	4 358	782
Валютный	9	600	591
Ценовой	1	5,5	4,2
Риск ликвидности	677	3 251	2 574
Совокупный уровень риска	6 440	39 683	33 244

Текущий совокупный уровень риска по состоянию на 1 января 2019 года составляет 6,4 млрд тенге, находится в пределах допустимого уровня риска, имеет запас прочности в 33,2 млрд тенге и составляет 16% от допустимого уровня риска.

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

Финансовые риски

ГЭП ликвидности по состоянию на 1 января 2019 года приводится в следующей таблице.

Таблица №15, млн тенге

	До востребования	[0-7D]	[1W-1M]	[1M-3M]	[3M-6M]	[6M-12M]	[1Y-2Y]	[2Y-3Y]	[>3Y]	Итого по балансу
Активы	21 419	143 957	27 032	11 358	38 398	49 566	170 937	268 505	267 205	998 376

Обязательства	39 896	673	21 503	24 219	19 766	50 519	104 209	120 291	417 604	798 678
Условные обязательства			2 047	4 093	6 140	8 187				20 467
ГЭП	-18 477	143 284	3 483	-16 955	12 492	-9 140	66 728	148 214	-150 399	179 230
Кумулятивный ГЭП	-18 477	124 807	128 290	111 334	123 826	114 686	181 415	329 629	179 230	
Кумулятивный ГЭП / Активы	-1,9%	12,5%	12,8%	11,2%	12,4%	11,5%	18,2%	33,0%	18,0%	

При составлении ГЭП ликвидности использованы следующие допущения:

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

Минимальное значение отношения кумулятивного ГЭП к итогу активам приходится на интервал до востребования и составляет -1,9%. Банк соблюдает утвержденные внутренние лимиты на 2018 год в размере >-15% .

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

Образовавшиеся отрицательные разрывы по чистому ГЭП обусловлены:

- накопленными средствами на текущих счетах клиентов в размере 39,9 млрд тенге, из которых 26,5 млрд тенге - средства клиентов юридических лиц, и 13,4 млрд тенге - средства клиентов физических лиц;
- накопленными средствами клиентов с просроченными договорными сроками в размере 100,6 млрд тенге, из которых 20,5 млрд тенге – средства, достигшие оценочного показателя, и 80,1 млрд тенге, не достигших оценочного показателя;
- увеличением жилищно – строительных сбережений клиентов на 104 млрд тенге, в том числе премии от государства в размере 23 млрд тенге.

Банк располагает возможностью привлечения фондирования в случае необходимости посредством:

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

Кредитные риски

В 2018 году Банком были проведены мероприятия по унификации и стандартизации работы, по оценке кредитного риска. В системе ВІ автоматизированы управленческие отчеты по кредитным/залоговым рискам (Отчет о внутреннем кредитном анализе, аналитический отчет по стоимости жилой недвижимости).

В 2018 году были проведены работы по совершенствованию системы "Кабинет оценщика":

- внедрен справочник по сносу объектов недвижимости по г. Алматы;
- оптимизирована процедура доработки замечаний к залоговому обеспечению;
- разработка новых шаблонов отчета об оценке имущественных прав (прав требований);
- разработан и запущен рейтинг оценщиков, присоединенных к Стандартным условиям по работе с оценщиками АО "Жилстройсбербанк Казахстан";
- внедрен справочник требований к залоговой недвижимости;
- доработка системы, в том числе шаблонов отчетов об оценке, в связи с утверждением новых законодательных и нормативных актов в области оценочной деятельности.

Была проведена следующая методологическая работа:

1) внесены изменения в Кредитную политику Банка в целях актуализации и приведения в соответствие с Законом Республики Казахстан "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам валютного регулирования и валютного контроля, риск-ориентированного надзора за деятельностью финансовых организаций, защиты прав потребителей финансовых услуг и совершенствования деятельности Национального Банка Республики Казахстан" № 168-VI от 02.07.2018 года;

2) внесены изменения в Методику расчета провизий (резервов) АО "Жилстройсбербанк Казахстана". Данная Методика была согласована с Национальным Банком Республики Казахстан.

За 2018 год было рассмотрено 151 303 заявки², из них 151 028 заявок было одобрено, 275 заявок было отклонено.

На конец 2018 года доля провизий, созданных в соответствии с МСФО, составила 0,25% от кредитного портфеля, доля 10 крупных кредитов Банка составляла 0,13% от кредитного портфеля Банка, что свидетельствует об отсутствии риска концентрации кредитного портфеля. В структуре залогового обеспечения доля недвижимости составила 86,0% от всего залогового обеспечения. Общий средневзвешенный коэффициент К/З (кредит/зalog) равен 44,8%, что свидетельствует о консервативной залоговой политике.

Операционные риски

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

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

- совершенствование процедур и механизмов управления операционным риском, которым подвержен Банк;

² Количество заявок дано с учетом их доработок и особенностями формирования пулов участников государственных программ. Соответственно заявка одного заемщика может быть учтена в отчетности Банка несколько раз, в зависимости от количества её прохождения через стадию принятия решения уполномоченным органом Банка.

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

Инфраструктура СУОР Банка включает в себя:

- 1) выявление операционных рисков: проведение анализа как существующих, так и внедряемых внутренних процедур, и систем, а также продуктов и услуг, оказываемых Банком;
- 2) оценку операционных рисков: измерение операционных рисков в целях определения тенденций в уровне их изменений;
- 3) стратегическое управление операционными рисками: разработка принципов непрерывного управления операционными рисками в Банке;
- 4) непрерывное управление операционными рисками: осуществляется всеми структурными подразделениями Банка и включает снижение уровня подверженности операционному риску и устранение негативных влияний событий операционных рисков во всех структурных подразделениях Банка;
- 5) мониторинг и предоставление отчетности по операционным рискам: мониторинг уровня операционного риска и соответствия допустимым уровням риска Банком осуществляется на регулярной основе. В целях мониторинга операционного риска Банк использует систему управленческой отчетности для руководства и коллегиальных органов, задействованных в процессах управления рисками, проводится регулярная оценка рисков, влияющих на достижение поставленных целей, меняющихся обстоятельств и условий, и выработка рекомендаций по управлению рисками. Информация по управленческой отчетности предоставляется Совету директоров / Правлению Банка на ежеквартальной/ежемесячной основе;
- 6) предотвращение/смягчение (контроль): проведение комплекса мероприятий, направленных на предотвращение/снижение вероятности возникновения событий или обстоятельств, приводящих к операционным потерям, или на уменьшение размера потенциальных потерь.

В 2018 году осуществлены мероприятия по автоматизации инструментов операционных рисков.

Управление рисками информационной безопасности и рисками информационных технологий

В целях обеспечения эффективного функционирования систем управления рисками ИБ и ИТ, согласно требованиям Правил формирования системы управления и внутреннего контроля для банков второго уровня, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 26.02.2014г. № 29, разработаны и поддерживаются в актуальном состоянии следующие документы:

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

Также, в 2018 году были разработаны и утверждены Правила управления инструментами рисков ИБ.

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

Управление непрерывностью деятельности

Управление непрерывностью деятельности Банка нацелено на обеспечение устойчивости Банка к любым инцидентам за счет исключения или максимального сокращения времени простоя и быстрого восстановления ключевых бизнес-процессов и минимизации потерь. В этих целях разработаны, утверждены и поддерживаются в актуальном состоянии:

- Политика управления непрерывностью деятельности Банка;
- Правила управления непрерывностью деятельности Банка;
- Планы обеспечения непрерывности деятельности Банка;
- Планы реагирования по обеспечению деятельности Банка;

В 2018 году, по данному направлению, проведены следующие мероприятия:

- обучение персонала Банка по вопросам непрерывности деятельности;
- анализ воздействия на деятельность по критически важным процессам и направлениям деятельности Банка;
- тестирование и анализ планов обеспечения непрерывности деятельности Банка;
- анализ рисков непредвиденных обстоятельств, по которым составлен план мероприятий по реагированию на риски.

Комплаенс-риск

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

– на регулярной основе проводятся внутренние проверки внутренних документов, процессов Банка на соответствие требованиям законодательства Республики Казахстан (в 2018 году подразделением комплаенс-контроля было проведено 9 проверок);

– реализован принцип "Знай своего клиента";

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

Подразделением комплаенс-контроля в целях обеспечения соответствия деятельности Банка законодательству Республики Казахстан на постоянной основе проводится мониторинг изменений и дополнений в законодательство Республики Казахстан с дальнейшим предоставлением рекомендаций по разработке новых внутренних документов, внесению соответствующих изменений/дополнений во внутренние документы и процедуры Банка.

В рамках исполнения требований законодательства о противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (далее – ПОД/ФТ) в Банке функционирует система финансового мониторинга.

Основной целью системы финансового мониторинга является минимизация рисков, возникающих при осуществлении банковских операций, подлежащих финансовому мониторингу, и иных операций с деньгами или имуществом, связанных с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, или финансированием терроризма путем обеспечения выполнения требований законодательства Республики Казахстан в сфере ПОД/ФТ, недопущения вовлечения Банка в осуществление легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма и поддержания эффективности системы внутреннего контроля Банка на уровне, достаточном для управления рисками.

В Банке реализован принцип "Знай своего клиента", при установлении деловых отношений проводятся процедуры надлежащей проверки, обеспечивается полнота и своевременность представления в уполномоченный орган по финансовому мониторингу сведений по операциям, подлежащим финансовому мониторингу.

IX. КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

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

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

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

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

Основные направления корпоративной социальной ответственности

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

Охрана здоровья работников

В целях обеспечения социальной защиты интересов работников по охране здоровья Банком ежегодно заключается договор медицинского страхования. Так, в 2018 году смогли воспользоваться услугами медицинского обслуживания по договору добровольного

страхования на случай болезни 1 669 человек, в том числе 1 092 работников Банка и 576 членов их семей.

Образовательные проекты

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

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

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

Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности

Банком осуществляется комплекс мероприятий, направленных на создание и обеспечение безопасных и здоровых условий труда, гражданской обороны и пожарной безопасности.

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

В области гражданской обороны в Банке созданы штабы гражданской обороны, назначены ответственные лица, созданы формирования гражданской обороны из числа работников, проводятся ежеквартальные учения и тренировки с эвакуацией работников, спасательными работами и тушением пожара.

В области пожарной безопасности осуществляется инструктирование работников и ответственных лиц, периодическая проверка противопожарного состояния зданий, помещений и территорий Банка, обеспечение содержания первичных средств пожаротушения, автоматических систем сигнализации и оповещения персонала, противопожарного водоснабжения, подпора воздуха и дымоудаления, газового пожаротушения.

Показатели экологической результативности

Банк является финансовым институтом с широкой сетью филиалов. Для поддержания работы Банку необходимы значительные объемы электро- и тепловой энергии. Банк принимает энергосберегающие меры, чтобы минимизировать свое воздействие на окружающую среду и повысить операционную эффективность. В целях экономии финансовых средств и сбережения электрической энергии, а также во исполнение приказа Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 ноября 2015 года № 1139 "Об утверждении Правил формирования и ведения карты энергоэффективности, отбора и

включения проектов в карту энергоэффективности" в здании Банка установленные светодиодные светильники мощностью 48 Ватт, а также установлены счетчики с разной тарификацией в зависимости от времени суток.

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

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

Для сокращения потребления бумаги в делопроизводстве с 2014 года Банк использует систему электронного офисного документооборота "Documentolog". Данная система позволила автоматизировать весь внутренний документооборот Банка и перевести в электронный формат такие бизнес-процессы, как формирование, согласование, проверка, утверждение документов, контроль их исполнения, рассылка, поиск и архивирование.

Поощрение благотворительности и спонсорства

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

Ввиду большого количества поступающих в Банк от общественных организаций и частных лиц заявлений об оказании благотворительной и спонсорской помощи, Банком была рассмотрена возможность включения в бюджет 2018 года статьи "Спонсорская и благотворительная помощь". По данной статье в 2018 году была оказана спонсорская и благотворительная помощь в качестве филантропической деятельности на общую сумму 16 111 111 тенге.

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

Банком в рамках осуществления мероприятий по спонсорству и благотворительности в 2018 году была оказана благотворительная помощь в качестве филантропической деятельности двум сиротам и лицам, оставшимся без попечения родителей из г. Актобе на сумму 1 111 111 тенге для участия в системе жилищно-строительных сбережений, а также оказана спонсорская помощь Общественному фонду "Фонд развития шахмат" (г. Астана) для реализации Благотворительного проекта для детей с ограниченными возможностями "Шахматы для всех" в 2018-2019 гг. в сумме 15 000 000 тенге.

Закупки

Банк стремится к обеспечению прозрачности и эффективности закупочных процедур, которые осуществляются в соответствии с Правилами осуществления закупок товаров, работ и услуг. При этом активно используются информационные системы, обеспечивающие

автоматизацию процессов организации и проведения закупок способами запроса ценовых предложений или тендера.

Закупки товаров, работ, услуг основываются на принципах:

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

По итогам проведенных процедур закупок за 2018 год заключено 1 004 договоров. Общая сумма договоров составила 6 408 624 тыс. тенге, количество статей – 1 779. Итоговая экономия по всем проведенным закупкам составила 659 288,4 тыс. тенге.

Х. РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА

По состоянию на 1 января 2019 года внутренняя организационная структура Банка состояла из 26 самостоятельных подразделений Центрального аппарата, 14 областных и 3 городских филиалов, 17 центров обслуживания и 5 точек обслуживания. Фактическая численность работников Банка по состоянию на 1 января 2019 года составила 1 092 человека. Количество принятых на работу работников в 2018 году составило 183 человек. Средний возраст сотрудников – 35,3 года. Текучесть персонала за 2018 год составляет 9,4% (в 2017 году составляла 11,20%).

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

Обучение

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

За 2018 год внешнее обучение прошли 1 817 работников Банка (166% от общего числа работников). Доля работников Банка, прошедших внешнее обучение в 2017 году – 117% или 1 279 работников.

За 2018 год внутреннее обучение прошли 1 092 работника Банка (100% от общего числа работников), в 2017 году количество работников, прошедших внутреннее обучение составило – 1 032.

В течение 2018 года для работников Банка на регулярной основе на базе Банка проводились учебные мероприятия в связи с внесением изменений и дополнений в нормативные документы, нововведениями Банка в рамках внедрения новой информационной системы и совершенствования IT-инфраструктуры и другим. Обучающие мероприятия проводились также с целью повышения профессиональной квалификации и мотивации работников Банка, способных принимать эффективные решения для достижения целей и задач, стоящих перед Банком. Кроме того, работники Банка обучались на внешних семинарах, курсах, тренингах в пределах Республики Казахстан и за рубежом по различным направлениям с целью развития профессиональных навыков и изучения мирового опыта. Работники Банка на периодической основе проходят обязательные специализированные курсы в целях повышения профессиональной квалификации и прохождения сертификации.

Кадровый резерв

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

Численность работников, состоящих в кадровом резерве Банка в 2018 году, составила 88 работников, из них 13 работников перемещены на вышестоящие должности, 4 исключены по причине увольнения.

Тестирование работников фронт-офиса

Для проверки и контроля полученных знаний по внутренним документам (продукты банка, бизнес-процессы, стандарты обслуживания, действующие акции, техника продаж) посредством технической учебы и тренингов в филиалах были проведены обязательные и промежуточные тестирования работников через Систему дистанционного обучения. В 2018 году тестирование прошли 100% работников от общего количества работников фронт-офиса, средняя результативность по тестированию составила 89%.

Оплата труда работников Банка

Система оплаты труда работников Банка состоит из постоянной части оплаты труда (должностной оклад, бонусы) и переменной части оплаты труда (премия).

Размер должностного оклада определяется на основе структуры грейдов и устанавливается в соответствии со схемой должностных окладов и штатным расписанием, утверждаемым Правлением Банка.

Для каждого грейда устанавливается диапазон оплаты труда, определяющий минимальное, среднее и максимальное значение.

Схема должностных окладов отражает величину от минимального до максимального значения уровня оплаты в грейде.

Схема должностных окладов формируется с учетом соблюдения принципа внутренней справедливости (оплата схожих по ценности для Банка должностей в заданном диапазоне) и внешней конкурентоспособности (достаточный уровень базового вознаграждения для привлечения и удержания работников Банка).

Мотивация работников Банка

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ. Финансовая отчетность

Отчет о финансовом положении

<i>(в тысячах казахстанских тенге)</i>	Прим.	31 декабря 2018 г.	31 декабря 2017 г.
АКТИВЫ			
Денежные средства и их эквиваленты	7	173,374,282	62,700,038
Торговые ценные бумаги	8	-	4,914,825
Средства в других банках	9	-	10,362,022
Инвестиции в долговые ценные бумаги	10	153,202,035	-
Инвестиции в долевые ценные бумаги		19,034	-
Кредиты и авансы клиентам	11	662,310,101	460,058,072
Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	12	-	158,421,169
Инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения	13	-	57,925,386
Основные средства	14	3,625,112	3,336,779
Нематериальные активы	14	2,375,748	2,046,066
Предоплата текущих обязательств по налогу на прибыль		408,467	278,577
Прочие финансовые активы	15	1,771,342	1,033,767
Прочие активы	15	217,860	244,201
Долгосрочные активы, предназначенные для продажи		1,036,265	946,587
ИТОГО АКТИВЫ		998,340,246	762,267,489
ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
Средства клиентов	16	665,497,961	526,795,764
Заемные средства	17	59,570,463	72,102,439
Выпущенные долговые ценные бумаги	19	57,730,697	
Отложенное налоговое обязательство	25	10,515,406	5,456,337
Прочие финансовые обязательства	18	3,468,744	3,720,696
Прочие обязательства	18	1,895,177	1,302,265
ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА		798,678,448	609,377,501
КАПИТАЛ			
Акционерный капитал	20	78,300,000	78,300,000
Дополнительно оплаченный капитал	20	54,568,526	29,294,057
Фонд переоценки инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи		-	(4,147,598)
Фонд переоценки инвестиционных ценных бумаг, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		(1,999,265)	-
Прочие резервы		2,283,335	3,389,604
Нераспределенная прибыль		66,509,202	46,053,925
ИТОГО КАПИТАЛ		199,661,798	152,889,988
ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И КАПИТАЛ		998,340,246	762,267,489

Отчет о прибыли или убытке и прочем совокупном доходе

<i>(в тысячах казахстанских тенге)</i>	Прим.	2018 г.	2017 г.
Процентные доходы, рассчитанные по методу эффективной процентной ставки	21	62,605,385	53,144,182
Прочие аналогичные доходы	21	-	414,580
Процентные и аналогичные расходы	21	(13,747,790)	(10,703,659)
Чистая процентная маржа и аналогичные доходы		48,857,595	42,855,103
Оценочный резерв под убытки кредитного портфеля	11	(461,340)	(280,419)
Чистая процентная маржа и аналогичные доходы после создания резерва под кредитные убытки		48,396,255	42,574,684
Комиссионные доходы	22	1,144,236	832,704
Комиссионные расходы	22	(2,360,439)	(1,367,710)
Расходы, возникающие при первоначальном признании активов по ставкам ниже рыночных		(3,820,994)	(2,168,489)
Восстановление расходов/ (расходы) по операциям с торговыми и инвестиционными ценными бумагами (Обесценение)/восстановление обесценения по долговым ценным бумагам, оцениваемым по справедливой стоимости через прочий совокупный доход и прочим финансовым активам		87,787	(229,344)
		(133,293)	65,940
Доходы за вычетом расходов по операциям с иностранной валютой		26,291	(1,864)
Прочие операционные расходы, нетто	23	(884,624)	(797,513)
Административные расходы	24	(14,982,795)	(11,774,497)
Прибыль до налогообложения		27,472,424	27,133,911
Расходы по налогу на прибыль	25	(1,017,255)	(1,547,342)
ПРИБЫЛЬ ЗА ГОД		26,455,169	25,586,569
Прочий совокупный доход:			
<i>Статьи, которые впоследствии могут быть переклассифицированы в состав прибылей или убытков:</i>			
Инвестиции, имеющиеся в наличии для продажи:			
- Доходы за вычетом расходов от переоценки долговые ценные бумаги, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход:		-	6,532,683
- Доходы за вычетом расходов, перенесенные в прибыль или убыток в результате выбытия		2,670,075	-
		(61,622)	-
<i>Статьи, которые впоследствии не будут реклассифицированы в состав прибылей или убытков:</i>			
Доходы за вычетом расходов от инвестиций в долевые ценные бумаги, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		17,869	-
Прочий совокупный доход за год		2,626,322	6,532,683
ИТОГО СОВОКУПНЫЙ ДОХОД ЗА ГОД		29,081,491	32,119,252
Базовая и разводненная прибыль на акцию для прибыли, принадлежащей акционеру Банка (в казахстанских тенге за акцию)	33	3,379	3,268

Отчет об изменениях в собственном капитале

<i>(в тысячах казахстанских тенге)</i>									
	Прим.	Акционерный капитал	Дополнительно оплаченный капитал	Резерв по переоценке ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи	Резерв по переоценке ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	Прочие резервы	Нераспределенная прибыль	Итого капитал	
Остаток на 1 января 2017 года		78,300,000	23,629,414	(10,680,281)	-	3,389,604	24,242,994	118,881,731	
Прибыль за год		-	-	-	-	-	25,586,569	25,586,569	
Прочий совокупный доход		-	-	6,532,683	-	-	-	6,532,683	
Итого совокупный доход, отраженный за 2017 год		-	-	6,532,683	-	-	25,586,569	32,119,252	
Разница между суммами, полученными от НУХ Байтерек и их справедливой стоимостью в момент первоначального признания за вычетом отложенного налогового обязательства	17	-	5,664,643	-	-	-	-	5,664,643	
Выплата дивидендов акционерам		-	-	-	-	-	(6,778,929)	(6,778,929)	
Возврат неиспользованной компенсации		-	-	-	-	-	3,003,291	3,003,291	
Остаток на 31 декабря 2017 года		78,300,000	29,294,057	(4,147,598)	-	3,389,604	46,053,925	152,889,988	
Переход на МСФО (IFRS) 9:									
- переоценка ожидаемых кредитных убытков за вычетом налогов		-	-	4,147,598	(4,147,598)	-	91,821	91,821	
- прочие эффекты		-	-	-	(477,989)	-	477,989	-	
Скорректированный остаток на 1 января 2018 года		78,300,000	29,294,057	-	(4,625,587)	3,389,604	46,623,735	152,981,809	
Прибыль за год		-	-	-	-	-	26,455,169	26,455,169	
Прочий совокупный доход		-	-	-	2,626,322	-	-	2,626,322	
Итого совокупный доход за год		-	-	-	2,626,322	-	26,455,169	29,081,491	
Разница между суммами, полученными от Министерства финансов РК и акимата г.Алматы и их справедливой стоимостью в момент первоначального признания за вычетом отложенного налогового обязательства	17	-	25,274,469	-	-	-	-	25,274,469	
Выплата дивидендов акционерам	20	-	-	-	-	-	(7,675,971)	(7,675,971)	
Расформирование динамического резерва		-	-	-	-	(1,106,269)	1,106,269	-	
Остаток на 31 декабря 2018 года		78,300,000	54,568,526	-	(1,999,265)	2,283,335	66,509,202	199,661,798	

Отчет о движении денежных средств

(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	2018 г.	2017 г.
Денежные средства от операционной деятельности			
Процентные доходы полученные, рассчитанные по методу эффективной процентной ставки		62,261,589	51,071,893
Проценты уплаченные		(12,020,221)	(9,318,323)
Комиссии полученные		1,144,236	832,704
Комиссии уплаченные		(2,360,439)	(1,367,710)
Уплаченные расходы на содержание персонала		(8,193,297)	(6,678,111)
Уплаченные административные и прочие операционные расходы		(6,263,959)	(4,814,406)
Уплаченный налог на прибыль		(2,402,752)	(1,691,511)
Денежные средства, полученные от операционной деятельности до изменений в операционных активах и обязательствах		32,165,157	28,034,536
<i>Чистый (снижение)/прирост по:</i>			
- средствам в других банках		10,208,000	19,377,936
- кредитам и авансам клиентам		(205,021,824)	(135,160,426)
- прочим финансовым активам		(737,575)	(514,632)
- прочим активам		192,250	(78,400)
<i>Чистый (снижение)/прирост по:</i>			
- средствам клиентов		139,132,706	105,054,540
- прочим финансовым обязательствам		(231,851)	(85,447)
- прочим обязательствам		137,919	28,183
Чистые денежные средства, (использованные в)/полученные от операционной деятельности		(24,155,218)	16,656,290
Денежные средства от инвестиционной деятельности			
Приобретение основных средств		(1,169,958)	(894,077)
Приобретение нематериальных активов		(731,989)	(1,162,327)
Выручка от реализации основных средств		47,258	6,376
Приобретение долговых ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		(36,068,547)	-
Приобретение инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи		-	(85,411,040)
Приобретение инвестиций в долговые ценные бумаги, отражаемые по амортизированной стоимости		(95,634,075)	-
Приобретение инвестиционных ценных бумаг, удерживаемых до погашения		-	(72,839,370)
Доход от выбытия долговых ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		56,999,317	-
Погашение инвестиционных ценных бумаг, удерживаемых до погашения		-	83,580,130
Доходы от погашения долговых ценных бумаг, отражаемых по амортизированной стоимости		144,700,000	-
Поступления от реализации и погашения инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи		-	39,948,226
Чистые денежные средства, полученные от/(использованные в) инвестиционной деятельности		68,142,006	(36,772,082)
Денежные средства от финансовой деятельности			
Получение займа от Правительства Республики Казахстан		39,000,000	8,000,000
Погашение займа от Правительства РК		(23,560,000)	-
Получение займа от местных исполнительных органов Республики Казахстан		1,200,000	1,000,000
Погашение займа от местных исполнительных органов Республики Казахстан		(4,376)	-
Поступления от выпуска долговых ценных бумаг	19	57,700,000	-
Дивиденды уплаченные	20	(7,675,971)	(6,778,929)
Чистые денежные средства, полученные в финансовой деятельности		66,659,653	2,221,071
Влияние изменений обменного курса на денежные средства и их эквиваленты		27,803	(2,037)
Чистое (уменьшение)/прирост денежных средств и их эквивалентов		110,674,244	(17,896,758)
Денежные средства и их эквиваленты на начало года	7	62,700,038	80,596,796
Денежные средства и их эквиваленты на конец года		173,374,282	62,700,038

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

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

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

ИОС | Инструменты обратной связи

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Адрес:

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

Телефон:

+7 (727) 330 9 300

Call-центр:

300, 8-8000-801-880

Факс:

+7 (727) 279 35 68

Электронная почта:

mail@hcsbk.kz

Горячая линия по вопросам коррупции и мошенничества:

+7 (727) 220-97-91

Электронная почта:

antifraud@hcsbk.kz

Реквизиты аудита и регистратора:

АО "Единый регистратор ценных бумаг"

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

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