

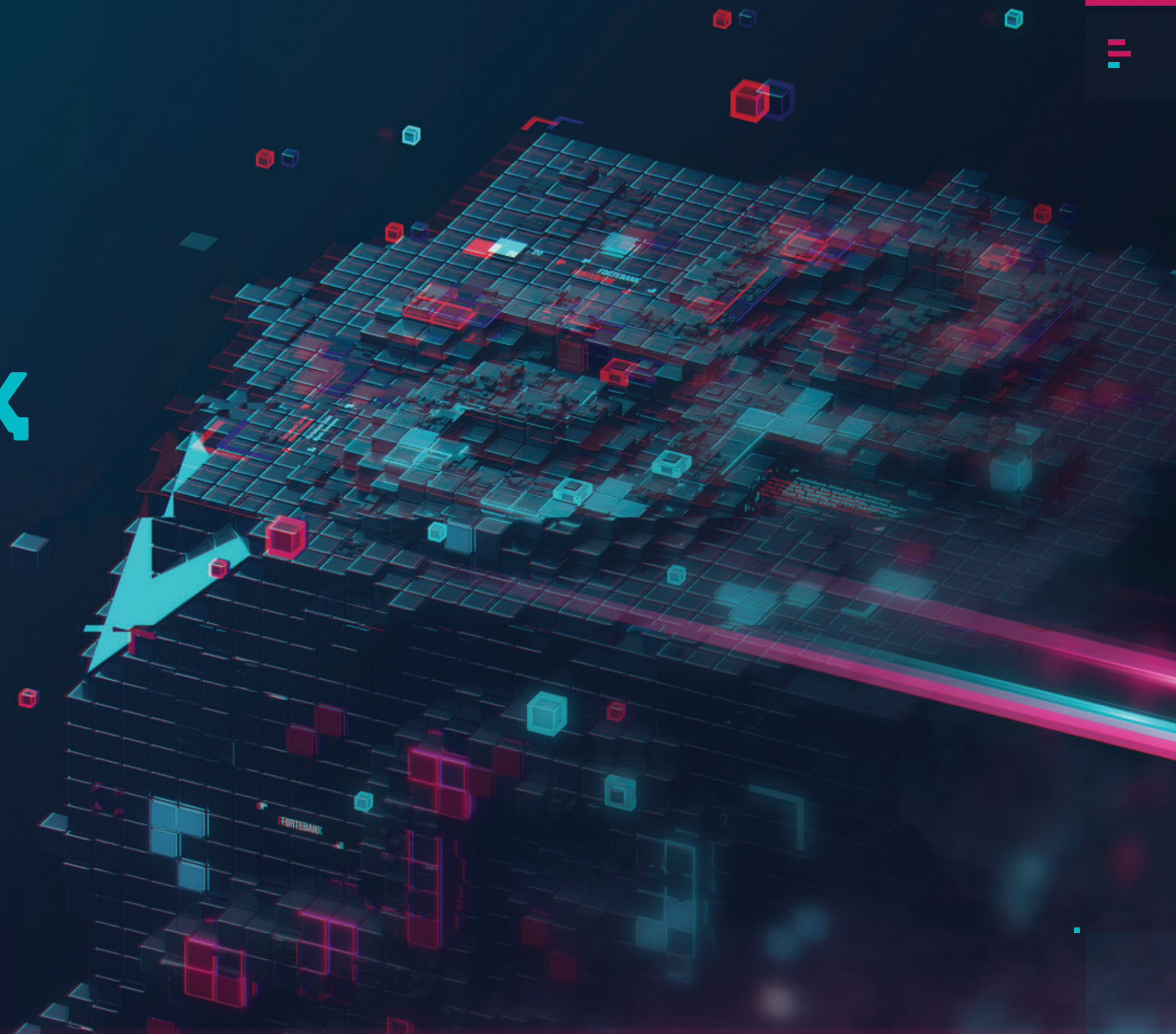


#change2020

2020 ЖЫЛДЫҚ ЕСЕП

«ForteBank» акционерлік
қоғам

#CHANGE 2020





ЕСЕПТИҢ МАЗМҰНЫ

Негізгі көрсеткіштер	003
2020 жылғы негізгі оқиғалар	006
Басқарма Төрағасының арнау сөзі	007
Директорлар кеңесі төрағасының арнау сөзі	010

СТРАТЕГИЯЛЫҚ ЕСЕП

Банк туралы	013
Біздің қағидаттарымыз	013
Стратегиялық басымдықтар	014
Бизнестің негізгі бағыттары	015
Еншілес компаниялар	015
Қызмет ауқымы	016
Тарих	017
Менеджменттің есебі	020
Сыртқы ортаға шолу	020
Экономика	020
Банк секторы	020
Бизнес сегменттері	022
Бөлшек сауда сегменті	023
Бизнес-сегмент	026
Цифрлық қызметтерді дамыту	029
Проблемалық берешекті өндіріп алу	034

Қызметтің қаржылық	037
Кірістерді талдау	037
Теңгерімді талдау	038

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖӘНЕ ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ

Корпоративтік басқару	042
Корпоративтік басқару жүйесі	042
Корпоративтік басқару кодексін сақтау	042
Басқару органдары	042
Ұйымдық құрылым	043
Шығарылған капитал және дивидендтер	044
Акционерлердің құқықтары	045
Акционерлердің жиналыстары	045
Директорлар кеңесінің құрылымы	045
Директорлар кеңесінің құрамы	046
Директорлар кеңесінің мүшелерінің өмірбаяндары	047
Директорлар кеңесінің қызметі	050
Директорлар кеңесінің жанындағы кеңестер	051
Директорлар кеңесінің жұмысын бағалау	052
Мүдделер қақтығысын басқару	052

Басқарма	052
Басқарма жанындағы комитеттер	057
Басқарманың және оның комитеттерінің жұмысы туралы ақпарат	057
Басшылыққа төленетін сыйақы	058
Корпоративтік әдеп	058
Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	058
Ішкі аудит қызметі	058
Комплаенс-бақылау қызметі	059
Клиенттік тәжірибе	059
Ақпараттық саясат	060
Сыртқы аудит	060
Тәуекелдерді басқару	060
Тәуекелдерді басқару органдары	061
Тәуекелдерді сипаттау	061

ОРНЫҚТЫ ДАМУ ЖӨНІНДЕГІ ЕСЕП

Маркетингтік қызмет	066
Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл	067

Орнықты даму	069
Персоналды басқару	069
Персоналдың құрылымы және саны	070
Персонал жалдау саласындағы саясат	072
Ынталандыру жүйесі	073
Персоналды бағалау	073
Персоналды дамыту	074
Әлеуметтік қорғау	075
Корпоративтік мәдениет және коммуникациялар	075
Еңбекті қорғау	076
Әлеуметтік саясат	076
Қоршаған ортаны қорғау саласындағы саясат	077

Мекенжайлар және деректемелер	078
--------------------------------------	------------

Қосымша	079
1-қосымша. Шығарылған бағалы қағаздар	079
2-қосымша. Қаржылық есептілік	085



#change2020

НЕГІЗГІ 2020 КӨРСЕТКІШТЕР

Көрсеткіш	2020 ж. ішіндегі өзгерістер, %	2020	2019	2018
Қаржылық көрсеткіштер, млрд теңге				
Активтер	1%	2 089	2 070	1,689
Кредиттік портфель	-4%	750	785	690
Міндеттемелер	-1%	1 826	1 841	1 488
Депозиттер мен ағымдағы шоттар	4%	1 387	1 337	1 076
Шығарылған борыштық бағалы қағаздар	5%	240	229	254
Меншікті капитал	15%	263	229	201
Таза пайда	25%	53	42	29
Таза пайыздық кіріс	21%	95	78	49
Пайыздық емес кіріс	70%	68	40	31
Әлеуметтік көрсеткіштер				
Қызметкерлер саны	3%	3 776	3 650	3 510

Көрсеткіш	2020 ж. ішіндегі өзгерістер, %	2020	2019	2018
Салыстырмалы көрсеткіштер, п.п.				
ROE	1,82%	21,52%	19,70%	14,70%
ROA	0,35%	2,55%	2,20%	1,90%
NIM*	0,20%	5,50%	5,30%	4,60%
NPI**	1,16%	7,16%	6,00%	6,63%
Операциялық көрсеткіштер				
Филиалдар мен бөлімшелер саны	0%	100	100	100
Банкоматтар саны	4%	974	938	860
POS-терминалдар саны	12%	22 254	19 958	15 522
Белсенді клиенттер	6%	1 243 033	1 169 812	1 072 614
Мобильді банкинг клиенттері, жеке тұлғалар	38%	979 200	707 880	423 555
Мобильді банкинг клиенттері, заңды тұлғалар	36%	44 665	32 902	24 184
Шығарылған кредиттік карталар	18%	1 325 296	1 122 895	832 916

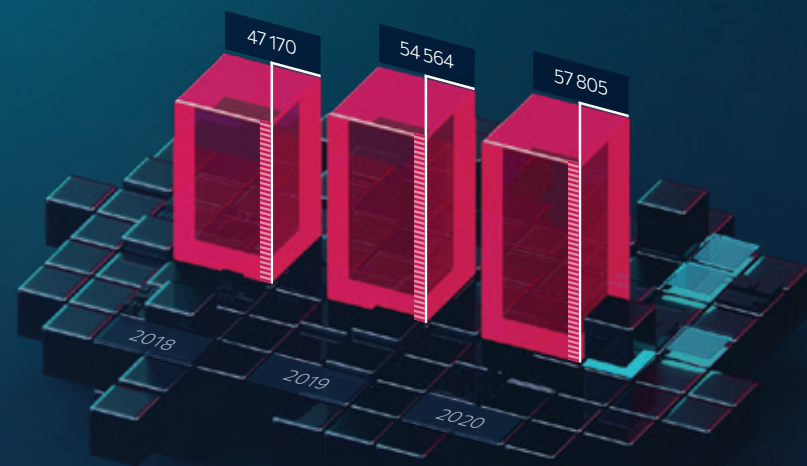
* Жеке есептілік негізінде.

** Ұлттық Банк стандарттарына сәйкес жеке есептілік негізінде.

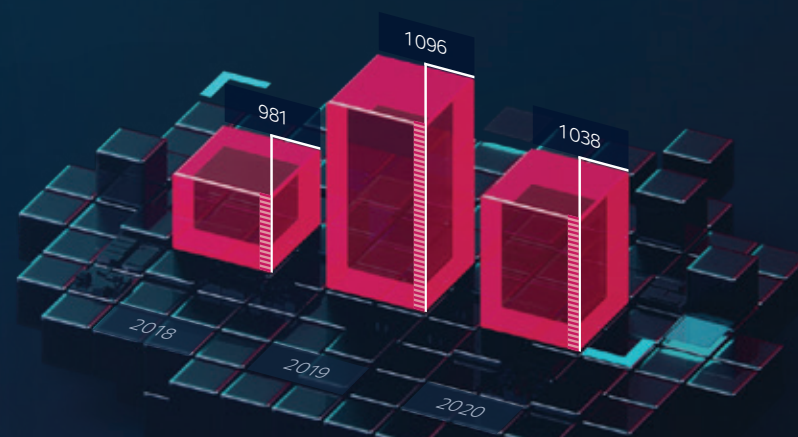
*** Белсенді клиент болып орташа қалдығы нөлден жоғары және несиелер, депозиттер, ағымдағы шоттар бойынша қозғалысы бар банктің қазіргі клиенті табылады.



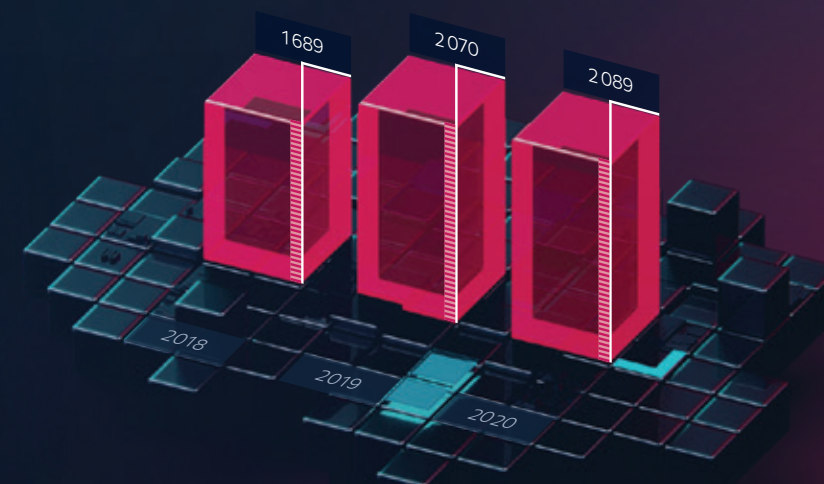
Белсенді клиент – заңды тұлғалардың саны



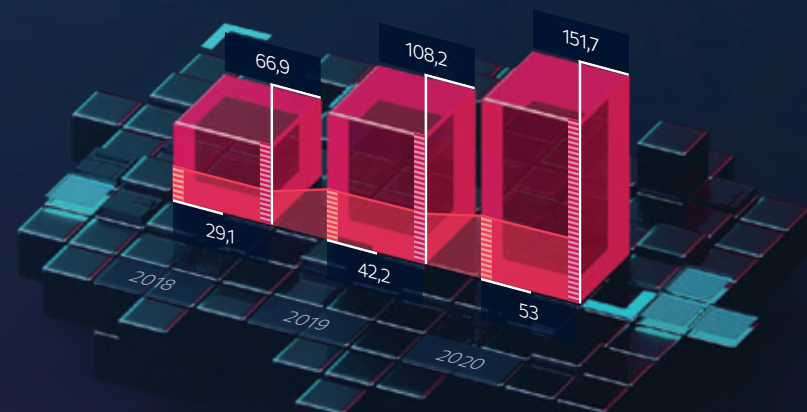
Бөлшек сауда клиенттерінің саны, мың



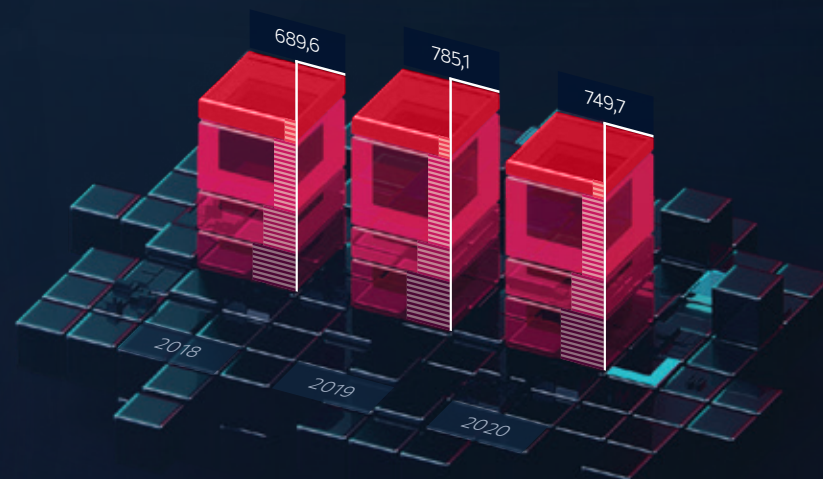
Активтер динамикасы, млрд теңге



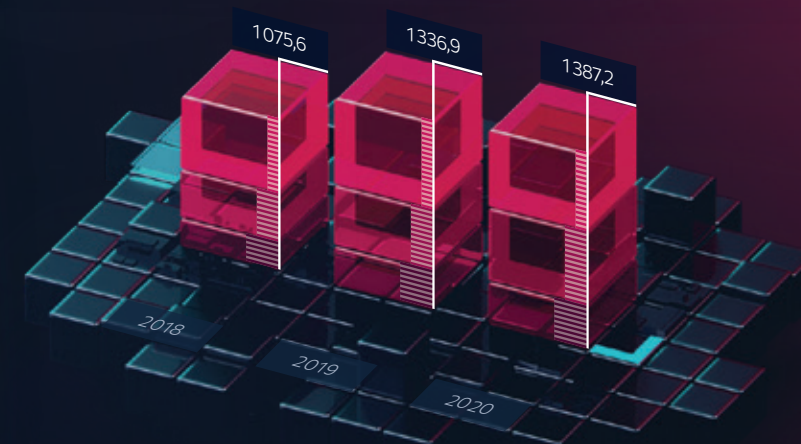
Кірістер динамикасы, млрд теңге



Кредиттік портфель динамикасы, млрд теңге



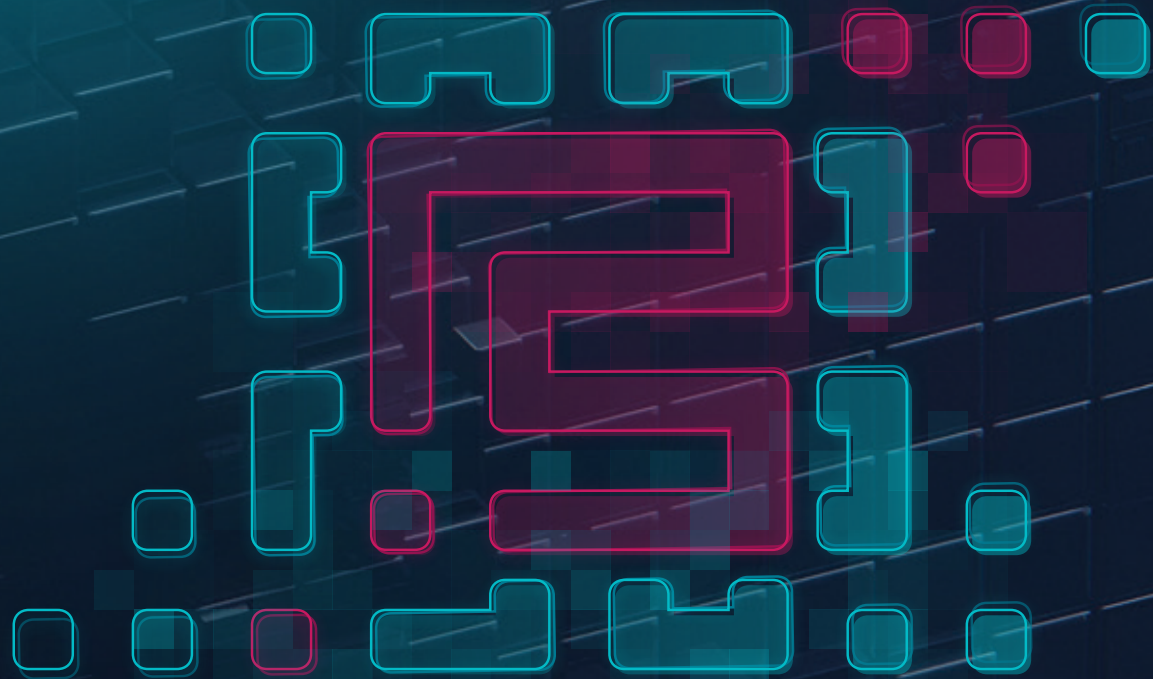
Шоттар мен салымдар динамикасы, млрд теңге



- Операциялық кіріс
- Таза пайда

- ШОБ
- Бөлшек сауда сегменті
- Корпоративтік бизнес
- Басқа

- ШОБ
- Бөлшек сауда сегменті
- Корпоративтік бизнес
- Басқа



#change2020

#CHANGE2020

2020 жылдың басында Банк өзінің ішкі өзгерістерін айқындау үшін #change2020 ұранын таңдап алды.

2020 жылғы наурызда #change2020 барлық сектор үшін негізгі басымдыққа айналды.



#change2020

НЕГІЗГІ ОҚИҒАЛАР

2020

РЕЙТИНГТЕРДІҢ ВЗГЕРІСТЕРІ

Moody's Банктің рейтингін «В1» деңгейінен «Вз3» деңгейіне дейін көтерді, болжам «Тұрақты» (2020 жылғы желтоқсан).

S&P ForteBank рейтингін «В+» деңгейінде растады, болжам «Тұрақты» (2020 жылғы маусым).

Fitch болжамды «Тұрақты» деңгейінен жақсартты, рейтинг «В» деңгейінде расталды (2020 жылғы қараша).

МАРАПАТТАР ЖӘНЕ ТАНЫЛУ

Global Finance халықаралық қаржы журналының нұсқасы бойынша ForteBank үшінші жыл қатарынан Қазақстанның ең үздік банкі болып танылды.

Беделді халықаралық The Banker басылымы Банкке үшінші рет «Қазақстанның үздік банкі» сыйлығын берді.

Asiamoney басылымының нұсқасы бойынша ForteBank екінші рет Қазақстанда Жыл банкі атанды.



- ForteBank жеке тұлғаларға арналған MIB 2.0 жаңа мобильді қосымшасын іске қосты, бұл қосымшаны толығымен Forte тобының командасы жасап шығарды.
- Банк нарықта теңдесі жоқ ForteKey қаржылық пернетақтасын енгізді, ол қазақ тілін қолдайды және банктік қызметтерді мессенджерлер арқылы бір-бірімен хат алмасу кезінде пайдалануға мүмкіндік береді.
- 2020 жылдың жазында брокерлік және инвестициялық қызметтер көрсететін еншілес компания – «ForteFinance» АҚ құрылды.
- ForteBank клиенттердің валюталарды өз бағамдары бойынша сатып алу-сату мәмілелерін жасауларына мүмкіндік беретін ForteForex сауда платформасын мобильді қосымшада іске қосты.
- ForteBank өзінің ForteMobile жеке ұялы байланысын іске қосқан Қазақстандағы алғашқы банк. ForteMobile пайдаланушылары мобильді байланыспен банктік қызметтерді бір сервисте үйлестірудің артықшылықтарын пайдалануда.
- 2020 жылы «Банк Kassa Nova» АҚ-тың 100% жай акциясы «Фридом Финанс» АҚ инвестициялық компаниясына сатылды.



БАСҚАРМА ТӨРАҒАСЫНЫҢ АРНАУ СӨЗІ

2020 жылы пандемияға байланысты бүкіл әлем экономикасы, оның ішінде, әрине, Қазақстан экономикасы да күрделі жағдайға кезікті. COVID-19 коронавирус инфекциясының таралуына байланысты жыл басы екіұдай айқынсыздық жағдайда болды. Халықтың өмірі мен денсаулығына қатер төндірген пандемиямен күресу үшін елде жеке ұйымдар мен мемлекеттік мекемелердің жұмыстарына карантиндік шектеулер енгізілді, бұл іскерлік белсендіктің төмендеуіне және халық пен бизнестің табыстарын жоғалтуына әкелді. Соның ішінде 2020 жылы банк басшылығының назары да елеулі уақыт бойы ерекшеленді, біз бизнесті дамыту үшін емес, қызметкерлеріміз бен клиенттеріміз үшін қауіпсіз жұмыс ортасын қамтамасыз ету үшін, біздің қызметкерлеріміз бен олардың отбасы мүшелеріне медициналық көмек көрсетілуі үшін және клиенттерімізге арналған кредиттік шарттар мен графиктерді жеңілдету үшін жұмыс атқардық. Осынау күрделі уақытта орасан зор күш жұмсаған елдегі медицина қызметкерлерінің барлығына алғысымды айтқым келеді.

2020 жылғы қиындықтарға қарамастан, ынталы және тәжірибелі ұжымы бар, өтімділік деңгейі жоғары, капитал қоры мол, цифрлық құралдары тез дамып келе жатқан және кадрлық саясаты бейімді ForteBank сын-тегеуріннің қаншасына болсын дайын болды. Өткен жылдары атқарылған жұмыс Forte-нің тек өз позициясын сақтап қана қоймай, сонымен бірге стратегиялық бағыттардың барлығы бойынша Банктің дамуын жалғастыра алуына мүмкіндік берді. Forte-нің рекордты қаржылық және операциялық нәтижелер көрсетуіне көмектескен өткен жыл ішіндегі үлкен жұмысы үшін Банктің бүкіл ұжымына рахмет.

Қаржылық тұрақтылық

ForteBank әлі де белсенді өсу сатысында. 2020 жылғы экономикалық жағдайға қарамастан, Банктің таза пайдасы елеулі 25%-ға 53 млрд теңгеге дейін артты. Бұл теңгерімді даму стратегиясының арқасында мүмкін болды, оған сәйкес ForteBank өнімдер портфелі мен табыс көздерін әртараптандыра отырып, қызметтің барлық сегменттері бойынша тең дәрежеде дамуды қамтамасыз етеді.

Сонымен бірге біз тиімдікті арттыруды жалғастырамыз. Өткен жылы бизнес-табыстың өсуі шығыстың өсуіне қарағанда алда болды. Cost-to-Income көрсеткіші 2019 жылғы 39,5%-дан 2020 жылы 32,1%-ға төмендеді.

ЕЛІМІЗДЕГІ ІСКЕРЛІК БЕЛСЕНДІКТІҢ ҚҰЛДЫРАУЫН ЕСКЕРІП, БІЗ ЖЫЛ БОЙЫ КРЕДИТТЕУДІ КӨБЕЙТУГЕ ҰМТЫЛМАДЫҚ. ОСЫНДАЙ АУЫР КЕЗЕҢДЕ НАЗАРЫМЫЗ КЛИЕНТТЕРІМІЗГЕ ҚОЛДАУ КӨРСЕТУ МЕН ЖАҒДАЙДЫ БАҚЫЛАП ОТЫРУ БОЛДЫ.

Қажет болған жағдайда, біз төлемдердің мерзімін кейінге қалдыруды ұсындық, қосымша провизиялар қалыптастырдық, төлемдерді тұрақты негізде қадағаладық. Біздің кредиттік портфеліміз өзінің сапасын тағы да дәлелдеп берді. Өткен кезеңдердегі тәуекелдерді қабылдаудың сарапталған тәсілдемесіне негізделген консервативті шешімдердің арқасында, тіпті күрт экономикалық құлдырау жағдайларының өзінде, Банк өзінің сенімділігі мен орнықтылығын



**ГУРАМ
АНДРОНИКАШВИЛИ**

БАСҚАРМА
ТӨРАҒАСЫ



растады. Мерзімі өткен (90+) кредиттердің үлесі сәл ғана – 2019 жылғы 6%-дан 2020 жыл қорытындысы бойынша 7,16%-ға дейін өсті. 2019 жылы ҚР Ұлттық Банкі қазақстандық 14 банктің активтерінің сапасын (AQR) тексеруді жүргізді. Бұл тексеру барысында ForteBank жақсы нәтижелер көрсетті, енді оның кредит беру және резервілеу саясаты нарықтық жағдайларда да расталды. AQR барысында жақсы нәтижелер көрсеткен банктер дағдарыс кезінде де өздерін жақсы көрсетті, бұны табыстың өсуі мен активтер сапасының сақталуы дәлелдейді.

Белгісіздік пен табыстың төмендеуі бөлшек сауда сегментіне өте қатты әсер етті. Мұнда кредиттік портфель бойынша да, сол сияқты депозиттік портфель бойынша да бірқатар төмендеу байқалды. Таза пайыздық табыс 2%-ға 41,8 млрд теңгеге дейін өсті, сонымен бірге таза пайыздық емес табыс 38%-ға өсті және 18,7 млрд теңгені құрады.

COVID-19 ПАНДАМИЯСЫМЕН КҮРЕСУ МАҚСАТЫНДА ЕЛДЕ ЕНГІЗІЛГЕН КАРАНТИНДІК ІС-ШАРАЛАР БИЗНЕСКЕ ДЕ, ӘСІРЕСЕ ШОБ-ҚА АЙТАРЛЫҚТАЙ ҮЛКЕН ӘСЕР ЕТТІ.

Дегенмен, бұл жерде кредиттеудің өсуін сақтап қала алдық, оның драйвері Корпоративтік сегмент болды. Нәтижесінде бизнес-сегмент бойынша таза пайыздық табыс 2020 жылы 45%-ға 32 млрд теңгеге дейін өсті.

Бизнес-сегмент бойынша пайыздық емес табыс 2020 жылы 13%-ға 20,8 млрд теңгеге дейін өсті. Мұнда негізінен өсуді қамтамасыз еткен ШОБ болды. Шағын және орта бизнеске арнап жаңа кредиттік емес сервистерді дамытудың арқасында жақсы нәтижелерге қол жетті.

Банк капиталы 2020 жылдың аяғында 263 млрд теңге құрап, 15%-ға өсуді көрсетті. Банк өтімділік пен қаржылық тұрақтылықтың жоғары деңгейін сақтап отыр.

Жеткіліктіліктің k1, k1-2, k2 пруденциалдық коэффициенттері ҚР Ұлттық Банкінің нормативтерінен екі еседен аса артады.

Пандемия сыны

2020 жылы пандемия жағдайында біздің басты міндетіміз – клиенттерімізге де, қызметкерлерімізді де барынша қорғайтын жұмыс жағдайларын қамтамасыз ету болды.

Реттеу органдарының талаптарына сәйкес Банк бөлімшелердің жұмысына шектеулер енгізді, адамдардың қашықтықты сақтауын және қажетті санитарлық нормалардың сақталуын қамтамасыз етті.

Біз «Шекарасыз кеңсе» жобасын іске асырдық, ол қызметкерлерге қашықтан жұмыс істеу мүмкіндігін берді. Сонымен бірге, біздің IT-бөлімшеміз бұл жұмыстың

үзіліссіз, сенімділігі мен қауіпсіздігін қамтамасыз етті – нәтижесінде тіпті қашықтан жұмыс істеу форматының өзінде Банк жұмысы штаттық режимде жүргізілді. Және де қызметкерлердің көбі қашықтан жұмыс істеу тәжірибесін алды – біз оны оң бағаладық және бұл тәсілді одан әрі қарай да пайдалануды қарастырудамыз.

Біз әрдайым жұмыскерлермен байланыста болып отырық. Сұраулар мен сауалнама толтыруды жүргіздік. Банктің WORKPLACE¹ өз корпоративтік әлеуметтік желісі бар, онда барлық жұмыскерлер хабарлама қалдырып, сұрақтарын қояды және диалог жүргізеді. Қызметкерлерден кері байланыс пен сұраулардың нәтижелері өзгерістер мен басқарушылық шешімдер үшін негіз болып табылады – бұл біздің кадрлық саясатымызды дамытудың маңызды элементі. Пандемия кезеңінде біздің әлеуметтік желіміз негізгі ішкі коммуникация құралына айналды. Жыл бойы WORKPLACE желісінде топ-менеджерлердің шамамен отыздай тікелей эфири болды, олардың барысына Банк басшылары жұмыскерлерге қолдау көрсетуге және ең өзекті сұрақтарға жауап беруге тырысты.

ЖҰМЫСЫНЫҢ ЕРЕКШЕЛІГІНЕ ҚАРАЙ ЖҰМЫС ОРНЫНДА БОЛУЫ ТИІС ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР ҮШІН ҚАЖЕТТІ ҚОРҒАНЫШ ҚҰРАЛДАРЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТІЛДІ. БІЗ СОЛ СИЯҚТЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР ҚОҒАМДЫҚ КӨЛІКТІ ПАЙДАЛАНБАУЫ ҮШІН ҚОСЫМША ТАСЫМАЛУДЫ ҰЙЫМДАСТЫРДЫҚ.

Клиенттермен жұмыста біз цифрлық коммуникация арналарына көшуді жеделдеттік. Бұл сонымен бірге Банк цифрландыру бойынша стратегиялық бағыт шеңберінде жүргізетін елеулі жұмыстың арқасында мүмкін болды. Біздің IT-командамыз бұл сынға толық шамада дайын болды. Атап айтқанда, байланыс орталығының жұмысы күшейтілді, бұдан бұрын ендірілген бейне-банкінг белсенді түрде пайдаланылды, жеке тұлғалар үшін де, сол сияқты заңды тұлғалар үшін де мобильді қосымшаларды пайдалану мүмкіндіктері кеңейтілді.

Мемлекет жүргізіп отырған кәсіпкерлер мен халықты қолдау жұмысына ForteBank белсенді атсалысты. Кредиттік портфельдің шамамен 21 пайызы бойынша біз төлем мерзімін кейінге шегіндіру сұралған өтініш алдық және барлық дерлік жағдайда бұл қанағаттандырылды.

Даму стратегиясы

2020 жылы өсу мүмкіндіктері шектеулі жағдайларда ForteBank өзінің ұзақ мерзімді даму стратегиясы шеңберінде сапалы түрлендіруге назарын шоғырландырды.

Біздің стратегиямыздың бірінші басымдығы бизнестің ауқымын кеңейту болып табылады – біз клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған қаржылық және қаржылық емес кең экожүйе құрамыз.

Өткен жылы, атап айтқанда, онлайн-сатып алуға сұраныс көбейді және біздің ForteMarket маркетплей-

¹ 2020 жылғы АҚПанда Банк өзінің әлеуметтік желісін Microsoft өнімдеріне жататын Yammer платформасына көшірді.



сіміздің өсу қарқыны күрт артты. Платформаға кіру 8 есе, клиенттер қоры 11 есе өсті, жыл ішінде 400-ден аса жаңа сатушы тартылды.

ForteMobile мобильді байланыс жұмысы жақсы қабылданды, ол төлем карталарын сим-картаға байланыстыруға негізделген. Клиенттерге валюта айырбастау операцияларын келісімді бағам бойынша өзара жасау мүмкіндігін беретін ForteForex танымал болды. Пилоттық режимде ForteFood сервисі ендірілді – бұл супермаркеттерден және үй жанындағы дүкендерден азық-түлік жеткізіп беру сервисі.

2020 ЖЫЛЫ БАНКТІ ЦИФРАНДЫРУДЫ ДАМУ БОЙЫНША ЕЛЕУЛІ ПРОГРЕСКЕ ҚОЛ ЖЕТТІ.

Цифрлық банк, біздің түсінігімізде, - бұл digital-процестер, деректерді басқару негізіндегі шешімдер, жаңалықтарға ашық болуға мүмкіндік беретін микросервистік инфрақұрылым, клиенттерге арналған цифрлық сервистер мен қашықтан өзара әрекеттесу арналары, бірақ ең бастысы – инновациялар мәдениеті, клиентке арналған жаңа шешімдерге бағдарлану және тоқтаусыз эволюция. Өткен жылы бұл формуланың әрбір элементі бойынша айтарлықтай жұмыс жүргізілді.

Негізгі сервистерді цифрландыру жүргізілді. 50-ден аса процесс цифрлық форматқа көшірілді – бұл тиімділікті арттыруға, қателесу тәуекелдерін төмендетуге, жұмыс істеу және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығын арттыруға мүмкіндік береді.

2020 жылы жаңа Anthill IT-инфрақұрылымы іске қосылды. Микросервистік платформа Банкке инновациялармен тезірек жұмыс істеу және бейімделген инфрақұрылым жасау мүмкіндігін береді.

IBM-мен бірлестікте біз Data Lake жобасын іске қостық – бұл әлемдік банк индустриясының үлкен деректерді талдау саласындағы жетекші шешім. Деректерді талдау құралдарын белсенді пайдалану 2021 жылға жоспарланып отыр және Банк жұмысының тиімділігін арттыруда және клиенттерге қызмет көрсету сапасында жаңа мүмкіндіктердің кең көлемін қамтамасыз етеді.

2020 жылы бөлшек сауда клиенттеріне арналған Fortenің жаңа мобильді қосымшасы шықты. Цифрлық экожүйенің жаңа өнімдері мен сервистері пайда болды, дизайн қайта жасалды, үйреншікті төлем және аударым сервистері жақсартылды. Сонымен бірге, жаңа қосымшаны толығымен Банктің әзірлеушілері жасап шықты. Бұл сырттан мамандар тартуға жұмсалатын ресурстарды үнемдеуге ғана емес, сол сияқты Forte ерекшелігі мен оның клиенттерінің қалауы ескерілетін бірегей шешімдер жасауға да мүмкіндік береді.

ӨТКЕН ЖЫЛЫ ЖҮРГІЗІЛГЕН ЖҰМЫС НӘТИЖЕЛЕРІ БОЙЫНША 2021 ЖЫЛЫ ШАҒЫН ЖӘНЕ ОРТА БИЗНЕС ҮШІН КӨПТЕГЕН ҚЫЗЫҚТЫ РЕЛИЗДЕР БОЛАДЫ.

ForteBank және OneTech жобаларды басқаруда Agile-тәсілдерді белсенді түрде пайдалана бастады – бұл

дәстүрлі банк үшін маңызды элемент, ол инновациялық мәдениетті қалыптастырады және жаңа шешімдерді тиімді дамытуға және ендіруге мүмкіндік береді. Бүгінде біз әрбір екі апта сайын жаңа релиздер жасай аламыз, бұл IT-шешімдерді дамытумен де, сол сияқты жобалау жұмысындағы жаңа тәсілмен де қамтамасыз етіледі.

Болашақтағы дамуы

ForteBank сапалы өсуге баса назар аударады және өзінің әмбебап банк стратегиясын қолдайтын болады, әрбір сегмент үшін – бөлшек сауда клиенттері үшін де, сонымен қатар бизнес үшін де – біз жаңа шешімдер мен жаңа сервистер әзірлеу барысындамыз.

Бөлшек сауда клиенттері үшін, мысалы, таяудағы уақыттарда біз өте қызықты толтырымы бар жаңа карталар шығарамыз. Біз сонымен қатар ForteMarket-тің одан әрі қарай өсу зор әлеуетін көріп отырмыз – сатып алушылардың да, сатушылардың да бұл платформаға қызығушылығы арта түсуде. 2020 жылы құрылған ForteFinance компаниясы арқылы брокерлік бағыт та дамытылады.

Forte өзін цифрлық банк ретінде көреді және инновацияларды ендіру бойынша белсенді жұмысты жалғастырады. 2020 жылы біз клиенттердің сұрауына тез жауап беруді және командалық жұмысты қамтамасыз етуді үйрендік. Бұдан әрі қарай да біз өз шешімдеріміздің UX/UI мұқият қадағалаймыз, клиенттік тәжірибені мониторингтеп және клиенттердің Банкпен өзара әрекеттесуі сапасын арттырып отыратын боламыз.

Дамудың басты бағыты – персоналды басқару сапасын арттыру. Біз корпоративтік мәдениет пен Agile-тәсілдерді дамыту бойынша жұмыс істейміз.

Қаржы метрикаларында Банк тәуекелдерге консервативтік тұрғыдан қарауды ұстанады және сенімділікке назар аударуын сақтайды.



ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ТӨРАҒАСЫНЫҢ АРНАУ СӨЗІ

ForteBank 2020 жылы жоғары қаржылық және операциялық нәтижелер көрсетті және бұл жаһандық пандемия, екі ұлттық локдаун мен карантинге қатысты перманентті шектеулер жағдайында болып отыр. Өткен жылдың сыртқы сынақтарына Банктің қарсы тұра алуы оның даму стратегиясының дұрыс таңдалғанын, қызметтің тиімділігі мен клиенттер сенімінің артуын растайды. Клиенттердің мүддесінде дұрыс басқарушылық шешімдер қабылданғаны үшін Банк басқармасына, Банктің қызметкерлері мен акционерлеріне алғысымды білдіремін.

Қаржылық жағдай

2020 жылғы желтоқсанда Moody's Investors Service рейтинг агенттігі ForteBank ұзақ мерзімді депозиттік рейтингін кезекті рет – B1-ден Baa3-ке жоғарылатты, болжам «Тұрақты». Moody's, сарапшылары хабарлағандай, ForteBank рейтингтерінің жоғарылауы коронавирусты тежеу бойынша шараларға байланысты шектеулерге және Қазақстанда экономикалық белсенділіктің төмендеуіне қарамастан, капиталдандыруды үнемі жақсартып отыруы мен банктің өтімділігінің күштілігімен түсіндіріледі.

Соңғы жылдары ForteBank пайданың үнемі өсуін көрсетіп келеді және сонымен бірге тәуекелдерді бағалаудың консервативті саясатын сақтай отырып, кредиттеудің бірқалыпты өсуін қолдайды – бұл Банктің жоғары тұрақтылықты қамтамасыз етуіне мүмкіндік береді, рейтинг агенттігі осыны тіркеп отыр. Сонымен қатар ForteBank-тің өтімділігі де жоғары деңгейде қалып отыр, Банк өзінің депозиттік қорын белсенді түрде ұлғайтуда, - клиенттер банктің сенімді екендігін көріп, оған бейілділік білдіруде. Мұндай саясат экономикадағы 2020 жылғы дағдарыстық тенденцияларға Банктің қарсы тұруына көмектесті.

БҮГІНГІ ТАҢДА FORTEBANK ЕЛДЕГІ ЕҢ ТҰРАҚТЫ, ӨТІМДІ ЖӘНЕ ЖАҚСЫ КАПИТАЛДАНДЫРЫЛҒАН БАНКТЕРДІҢ БІРІ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ.

AQR 2019 жылы ForteBank-тің жоғары сенімділігін және тәуекелдерді басқару жүйесінің сапасын растады. 2020 жылы Банк портфелі экономикадағы тұрақсыздық жағдайында өзін жақсы көрсетті. Өткен жылы The Banker журналының нұсқасы бойынша ForteBank үшінші рет қатарынан Қазақстанда Жыл банкі атанды.

Банктің маңызды басымдықтарының бірі акционерлер үшін құн құру болып қала береді. ForteBank-тің 26 мыңнан аса миноритарлық акционерлері бар – бұл Қазақстанның резиденті болып табылатын және резиденті емес жеке және заңды тұлғалар.

Дивидендтердің 1 акцияға шаққандағы көлемі 2,5 есе – 2019 жылдың қорытындысы бойынша 0,2372 теңгеден 2020 жылғы жұмыс қорытындылары бойынша 0,5951 теңгеге дейін өсті.



**МАРЛЕН
МЫРЗАБЕКОВ**

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ
ТӨРАҒАСЫ



Орнықты даму

Орнықты даму шеңберінде біздің басты назарымыз қызметкерлердің қауіпсіздігі мен денсаулығын қамтамасыз ету және ауыр әлеуметтік-экономикалық жағдайда клиенттерге қолдау көрсетуге аударылды. Біз бұл бағытта көптеген іс-шаралар мен бастамаларды жүзеге асырдық. Қызметкерлер үшін қашықтан жұмыс істеуді, бүкіл ел бойынша бөлімшелер мен филиалдарда санитарлық және эпидемияға қарсы нормалардың сақталуын қамтамасыз еттік, банк қызметіне қашықтан қолжетімділікті қамтамасыз ете отырып, клиенттеріміздің денсаулығына қамқорлық жасадық, төлем мерзімдерін кейінге қалдыру мүмкіндігін ұсындық.

FORTE ӨЗ ЭКОЖҮЙЕСІНІҢ БАРЛЫҚ ҚАТЫСУШЫЛАРЫ ҮШІН ҚҰН ҚҰРУДЫ ӨЗІНІҢ МІНДЕТІ ЕТЕДІ. АТАП АЙТҚАНДА, БАНК СТРАТЕГИЯСЫНЫҢ ШЕҢБЕРІНДЕ КЛИЕНТ ҮШІН ҚҰНДЫЛЫҚ ҚҰРУДА ТИІМДІ КОМАНДАЛЫҚ ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ МАҚСАТЫНДА АДАМДАРДЫҢ ӘЛЕУЕТІ АШЫЛАТЫН КАДРЛЫҚ САЯСАТТЫ ДАМУҒА БАСТЫ КӨҢІЛ БӨЛІНЕДІ.

Стратегия

Банкті цифрландыру негізгі стратегиялық бағыт болып қалып отыр. Біз клиентке шешімдерді тез қабылдау үшін барынша қолайлы орта құруға ұмтыламыз.

Жаңа шешімдер мен сервистер ұсыну – бизнес-процестерді елеулі түрде қайта құру, IT-инфрақұрылымының жаңа элементтерін ендіру, қызметкерлердің жұмыс істеу тәсілдерін ауыстырумен қоса жүреді.

Біздің келешекке арналған орта мерзімді стратегиялық басымдықтарымыз сапаның жоғары деңгейін қолдай отырып, бизнес ауқымын кеңейту болып табылады – біз бөлшек сауда сегментін, шағын және орта бизнесті, корпоративтік сегментті қоса, клиенттердің барлық сәттері үшін банк өнімдерін әзірлейміз, қаржылық, сол сияқты қаржылық емес шешімдер кіретін қызметтердің кең экожүйесін құрамыз.

Forte-де клиенттерден кері байланыс алу негізіндегі клиенттік сервисті дамыту бойынша үлкен жоба іске асырылуда.

ForteBank өз клиенттерінің, акционерлерінің, қызметкерлерінің және қоғамның мүдделерін қамтамасыз ететін сенімді және тез өсіп келе жатқан қаржы институты болып қалуын жалғастырады деп сенемін.



#change2020

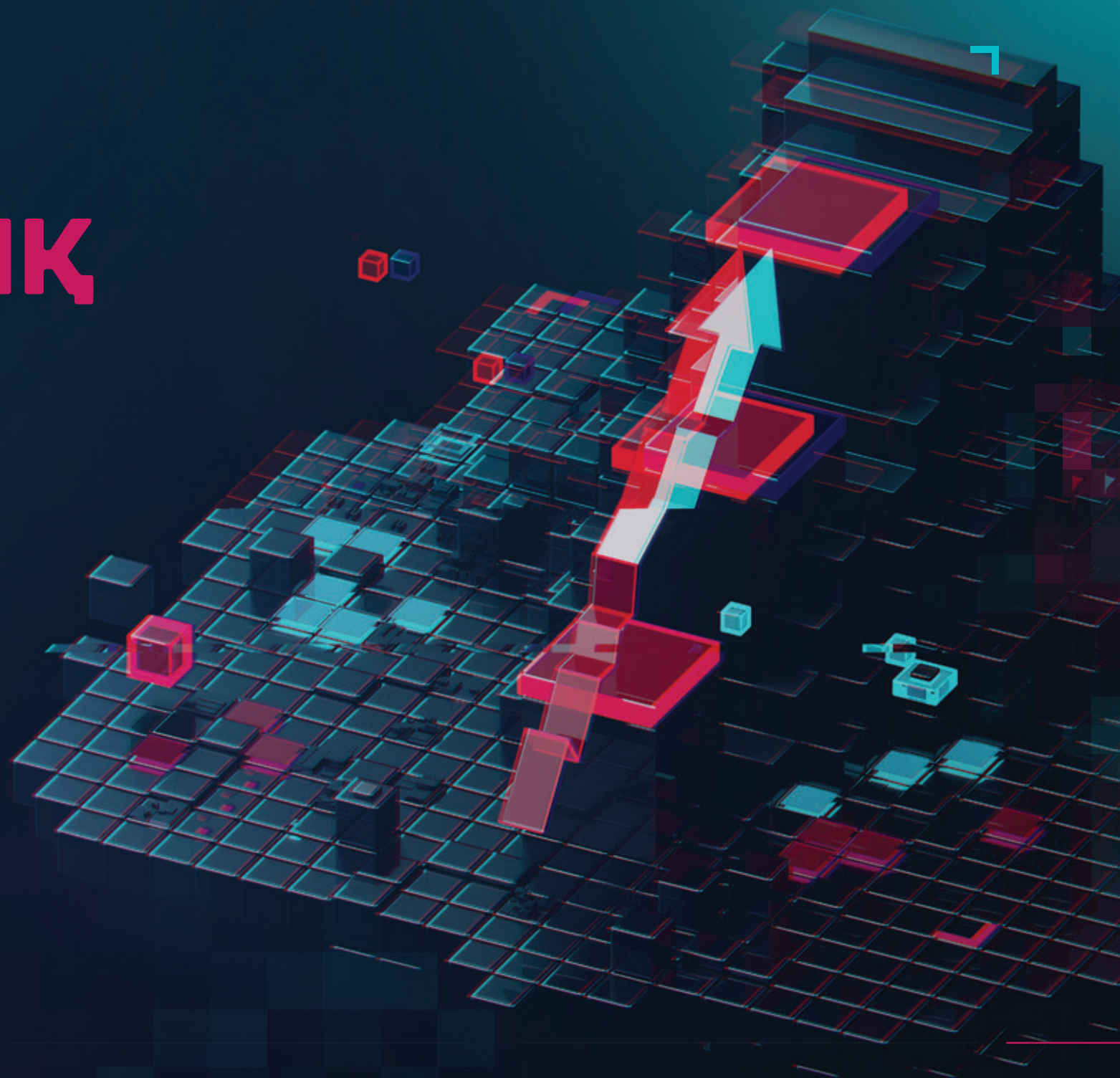
СТРАТЕГИЯЛЫҚ ЕСЕП

ForteBank бизнестің барлық салаларында жетекші орындарда бола отырып, нарықтың әртүрлі субъектілеріне қызмет көрсету бағытын ұстанады. Біздің даму формуламыз – digital-инновациялармен және қызмет көрсету сапасымен күшейтілген бизнес ауқымын кеңейту.

[Банк туралы](#)

[Менеджменттің есебі](#)

[Қызметтің қаржылық нәтижелері](#)





#change2020

БАНК ТУРАЛЫ

«ForteBank» АҚ (жоғарыда және бұдан әрі – Банк, ForteBank, Forte) – бұл өз экожүйесі бар, әрбір клиентке барынша кең ауқымды қызмет түрлерін көрсететін және халықаралық стандарттар мен корпоративтік әдеп қағидаттарын ұстана отырып, сенімділіктің жоғары деңгейіне кепілдік беретін заманауи әмбебап банк.

ПАЙЫМДАМА

Технологиялық компания түріне ауысып және жаңа формация командасын құра отырып, **қызметтер көрсетудің Қазақстандағы ең сұранысқа ие экожүйесіне айналу.**

МИССИЯ

Forte – сіздің күнделікті қаржылық өміріңіздегі сенімді серіктес.

БІЗДІҢ ҚАҒИДАТТАРЫМЫЗ

СЕНИМ.

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

ОРНЫҚТЫ ДАМУ.

Біз өз уәделерімізді болашақта орындау үшін, бүгін саналы шешімдер қабылдаймыз.

БІРЛІК.

Біз ортақ жеңіс қағидатын басшылыққа ала отырып, ынтымақтастықты және командалық жұмысты дамытамыз.

САПА.

Біз ең сапалы және ыңғайлы қызметтер көрсете отырып, клиенттердің күткенінен асып түсуге тырысамыз.

ТИІМДІЛІК.

Біз тиімділікті бағалаймыз және өз процестерімізде әрдайым жақсартуларға ұмтыламыз.



СТРАТЕГИЯЛЫҚ БАСЫМДЫҚТАР

ForteBank бизнестің барлық салаларында жетекші орындарда бола отырып, нарықтың әртүрлі субъектілеріне қызмет көрсету бағытын ұстанады.

БІЗДІҢ ДАМУ ФОРМУЛАМЫЗ –
DIGITA-ИННОВАЦИЯЛАРМЕН ЖӘНЕ ҚЫЗМЕТ
КӨРСЕТУ САПАСЫМЕН КҮШЕЙТІЛГЕН БИЗНЕС
АУҚЫМЫН КЕҢЕЙТУ.

ҚЫЗМЕТТІҢ СТРАТЕГИЯЛЫҚ БАҒЫТТАРЫ

Ауқымды кеңейту

Біз бөлшек сауда сегментін, шағын және орта бизнес пен корпоративтік сегментті қоса, клиенттердің барлық санаттары үшін банктік өнімдер әзірлейміз.

Сонымен бірге біз клиенттерге олардың күнделікті міндеттерін шешудің әртүрлі нұсқаларын ұсынатын қаржылық және қаржылық емес қызмет көрсетудің кең экожүйесін құруға бағытталғанбыз. Қазірдің өзінде біз ForteMarket маркетплейсі, ForteTravel туристік қызметі, валюта саудалауға арналған ForteForex алаңы, сауда нүктелеріне арналған ForteKassa қызметі, ForteMobile мобильді байланысы, ForteFood өнімдер жеткізу қызметі сияқты және т.б. өнімдер ұсынудамыз.

Forte қызметтер көрсету экожүйесінің мүмкіндіктері екпінді түрде кеңейтетін болады.

Цифрландыру

Бірінші кезекте Forte цифрлық қызметтер мен онлайн-қызметтер көрсету бағытында дамып келеді. Біздің мақсат – клиент үшін барынша қолайлы, дербестендірілген қызметтердің кең жинағы бар платформа құру.

Сапалы цифрлық қызметтер ұсыну Банктің өз ішіндегі терең инновациялық қайта құрулармен қатар жүреді. Forte икемді АТ инфрақұрылымын құру және инновация мәдениетін енгізу үшін жұмыс істеуде.

Осы бағыт шеңберінде, соның ішінде, деректер жинау мен клиенттік талдауларды дамыту жұмыстары жүргізілуде, бұл негізделген шешімдер қабылдауды және тұтынушылардың қажеттіліктеріне үздік жауапты қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Сапа

Стратегияда Forte клиенттері үшін көрсетілетін қызметтердің сапасы мен жылдамдығын, жайлылықты, қауіпсіздікті және сенімділікті арттыру мәселелеріне ерекше назар аударылады. Біз сервис эволюциясы бойынша ауқымды жобамен жұмыс істеп жатырмыз.

Жаңа қызметтерді енгізгенде және өзгертулер жүргізгенде Forte ең алдымен клиенттердің мүдделеріне негізделеді және ұсыныстарды дербестендіру бойынша жұмысты жалғастырады. Біз келіп түскен кері байланысты ескеруге әзірміз.

Осы жұмыстың шеңберінде біз кадрлық саясатты да жетілдірудеміз. Біз болашақтың ұйымын құрудамыз, онда біз адам әлеуетін ашамыз, кәсіпқой мамандарды шабыттандырамыз және клиенттер үшін құндылық құру мақсатында командаларда өзара тиімді әрекеттесеміз.

Heritage

«АльянсБанк» АҚ және «Темірбанк» АҚ-тан мұрагерлікке өткен тарихи проблемалық кредиттік портфельді қысқарту бойынша жұмыс жалғасады. Біздің міндетіміз: Heritage портфелін азайту, негізгі емес активтерді сату, қайта құрылымдауға байланысты міндеттемелерді жабу.

Кредиттік портфельдің сапасын жақсарту бойынша іс-шараларды іске асыру жүргізілетін болады, ол жұмыс істемейтін қарыздардың деңгейін жоспарлы түрде төмендетуге бағытталған.



БИЗНЕСТІҢ НЕГІЗГІ БАҒЫТТАРЫ

ForteBank бөлшек сауда тұтынушыларының сегменттері үшін

Масс-маркет

- Қарапайым өнімдер және тез қызмет көрсету
- Желі ірі елді мекендерде шоғырланған
- Автоматтандыру мен стандарттаудың жоғары деңгейі
- Тәуекелдерді автоматтандырылған басқару (скоринг)

Сыйлықақы бағыты

- Дербес консультация беруші
- Жеке/ икемді шарттар
- Жеке банктік серіктестік

Бөлшек сауда өнімдері:

- интернет- және мобильді банкинг
- кредиттер (қамтамасыз етілген / қамтамасыз етілмеген)
- карта өнімдері
- жалақы жобалары
- депозиттер (мерзімі/түрі)
- ақша аударымдары
- банкоматтар мен POS-терминалдар

ForteBusiness

- Стандартталған және қарапайым өнімдер
- Мемлекеттік бағдарламалар

Корпоративтік өнімдер:

- инвестицияларға кредиттер / айналымдық қаржыландыру
- овердрафттар
- депозиттер
- құжаттық операциялар
- мемлекеттік бағдарламалар / экспорттық қаржыландыру
- вексельдер/факторинг
- қазынашылық операциялар

ForteCorporate

- Сервистің жоғары деңгейі
- Капиталды аз қажет ететін және циклдік емес салаларға назар аудару
- Cash management-ке назар аудару
- Бөлшек кросс-сатылым үшін жалақы жобалары бар клиенттерге бағытталу

ForteBank Heritage

- Тарихи проблемалық кредиттік портфельді қалпына келтіру / Өндіріп алу

ЕНШІЛЕС КОМПАНИЯЛАР

«ForteFinance» АҚ **100%** –

жеке және заңды тұлғаларға брокерлік қызметтер мен қазақстандық және халықаралық сауда платформаларына қолжеткізім ұсынуды, жеке және ұжымдық инвестициялық портфельдерді басқаруды, инвестициялық шешімдер қабылдауда консультациялық және талдамалық қолдауды қоса, қаржылық қызметтердің кең спектрін ұсынатын инвестициялық компания. Компания 2019 жылғы сәуірде құрылды.

«ONE Technologies» ЖШС **100%** –

бизнеске арналған инновациялық және озық технологиялық құралдар жасап шығаратын АТ-компания. 100% үлесті Банк 2019 жылғы сәуірде сатып алған.

«ForteLeasing» АҚ **100%** –

өз қызметін Қазақстанның барлық өңірлерінде жүзеге асыратын қарқынды дамып келе жатқан лизингтік компания.

«ОУСА-Альянс» ЖШС **100%** және «ОУСА-Ф» ЖШС **100%** –

бұл компаниялар күмәнді және үмітсіз активтерді басқарумен айналысады.

Сонымен қатар, ForteBank Қазақстанның Қаржыгерлер қауымдастығының 16,67% үлесіне, «Бірінші кредиттік бюро» ЖШС-ның 18,4% үлесіне иелік етеді, «Қазақстан қор биржасы» АҚ мен «Бағалы қағаздардың орталық депозитарийі» АҚ-тың миноритарлық акционері болып табылады.

Еншілес компаниялардың 2020 жылғы 31 желтоқсандағы негізгі көрсеткіштері, млрд теңге

	Активтер	Капитал	Таза пайда
«ONE Technologies» ЖШС	4,38	3,75	0,17
«ForteLeasing» АҚ	7,11	4,07	0,57
«ForteFinance» АҚ	3,55	3,55	0,05



ҚЫЗМЕТ АУҚЫМЫ

«ForteBank» АҚ – бұл Қазақстанның аса ірі банктерінің бірі, заманауи форматтағы қаржы институты, ол халықаралық іс-тәжірибені, сонымен қатар жоғары бәсекелі ортада банк секторын дамыту саласындағы тәжірибелік менеджментті үйлестірген.

1 243 033

белсенді клиент

20

филиал, Қазақстанның бүкіл аумағында орналасқан

100

заманауи бөлімше, олар 37 қала мен кентте ашылған

36

ForteBusiness кеңсесі, олар ШОБ пен корпоративтік бизнеске қызмет көрсетеді

**22 000-
НАН АСА**

pos-терминал сауда-сервис кәсіпорында-рында орналасқан

3 776

жұмыскер

200

cash-in банкомат

100

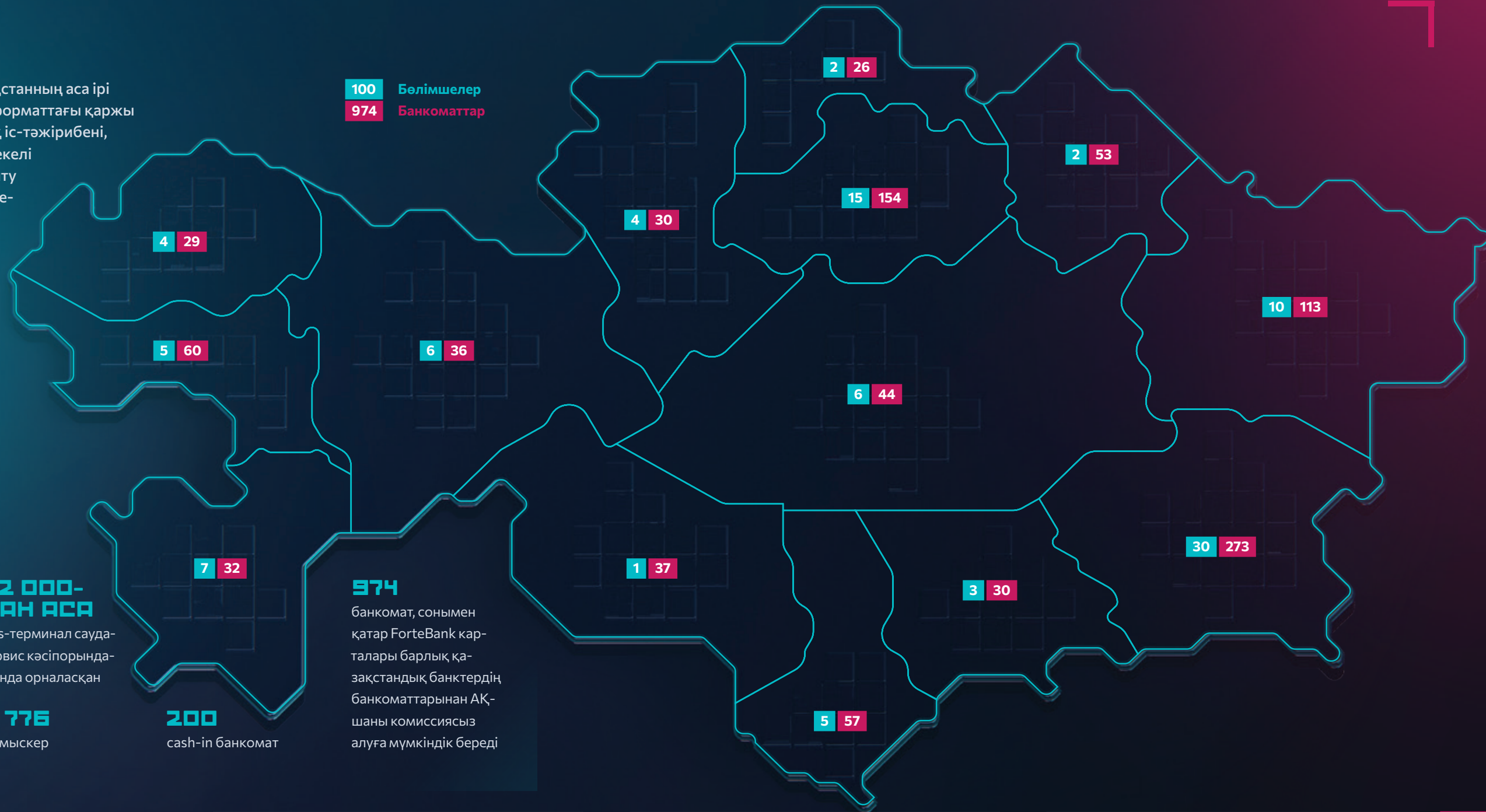
Бөлімшелер

974

Банкоматтар

974

банкомат, сонымен қатар ForteBank карталары барлық қазақстандық банктердің банкоматтарынан АҚ-шаны комиссиясыз алуға мүмкіндік береді





ТАРИХ

2015 жыл

- 2015 жылғы 1 қаңтарда «Альянс Банк» АҚ (қазіргі уақытта – «ForteBank» АҚ), «ABC Bank» АҚ (бұрын – «ForteBank» АҚ) және «Темірбанк» АҚ қайта құру шеңберінде табыстау актілеріне қол қойды, бұл актіге сәйкес Банкке барлық мүлік, сонымен қатар «ABC Bank» АҚ пен «Темірбанк» АҚ-тың барлық құқықтары мен міндеттері берілді, нәтижесінде үш банктің әрқайсысының күшті жақтарын біріктірген жаңа заманауи банк пайда болды.
- 2015 жылғы 10 Ақпанда «Альянс Банк» АҚ атауы «ForteBank» АҚ болып өзгертілді
- 2015 жылғы мамыр айы – жаңа буын бірегей карта өнімін ForteCard карточкасын шығару басталды.

2016 жыл

- Осы саладағы әлемдік жетекші компаниялардың бірі – Monitise PLC қатысуымен әзірленген жаңа буын интернет-банкінгін іске қосу.
- Тұжырымдамасын итальяндық DINN компаниясы әзірлеген жаңа форматтағы алғашқы бөлімшесі ашылды.
- «ForteBank» АҚ, «Темірбанк» АҚ және «ABC Bank» АҚ біріктіру арқылы қайта құру процедурасының аяқталуы. Қазақстан Республикасы Әділет

министрлігінің 2016 жылғы 5 желтоқсандағы № 507 және № 508 бұйрықтарына сәйкес Темірбанк» АҚ және «ABC Bank» АҚ қызметтері тоқтатылды.

- 2016 жылғы қыркүйек – Moody's рейтинг агенттігі Банктің жергілікті және шетелдік валюталардағы ұзақ мерзімді депозиттік рейтингтерін «B3» деңгейіне дейін «Тұрақты» болжамымен жоғарылатады.
- 2016 жылғы қазан – ForteBank «Құланы» қазіргі заманғы өнер орталығымен бірлесіп Банктің Бас кеңсесінің ғимаратында ForteBank Kulanshi Art Space жаңа галереясын ашты.
- 2016 жылғы қараша – Еуропа қайта құру және даму банкімен микро, шағын және орта бизнес жобаларын несиелендіруге және ЕОДБ-ның «Бизнестегі әйелдер» бағдарламасы бойынша әйелдер кәсіпкерлігін қаржыландыруға ForteBank-ке теңге баламасымен 60 млн АҚШ доллары мөлшерінде қарыз беру туралы келісіме қол қойылды.

2017 жыл

- ForteBank мобильді банкінгінің функциялары кеңейтілген жаңа релизін шығарды.
- Банктің Мәскеудегі еншілес ұйымы – «Альянс Финанс» ААҚ-тың өз еркімен таратылды.

- Орал және Өскемен қалаларында жаңа форматтағы жоғары технологиялық филиалдардың таныстырылымы.
- 2017 жылғы мамыр – ForteBank алғаш рет өзінің жай акциялары бойынша 2016 жылғы операциялардың нәтижелері бойынша дивидендтер төледі. Есептелген дивидендтердің жалпы сомасы 4,6 млрд теңге құрады.
- 2017 жылғы қыркүйек – ForteBank мобильді қосымшасы жыл жаңалығы деп танылды.
- 2017 жылғы қыркүйек – Kazakhstan Growth Forum K17 бесінші халықаралық конференциясы аясында ForteBank 2017-жыл трансформері деп танылды.
- 2017 жылғы қазан – Moody's халықаралық рейтинг агенттігі ForteBank болжамдарын «Тұрақты»-дан «Позитивті» деңгейіне өзгертіп, банктің жергілікті және шетелдік валютадағы ұзақ мерзімді депозиттік рейтингін қоса, барлық рейтингтерін «B3» деңгейінде растады.
- 2017 жылғы қараша – The Banker нұсқасы бойынша ForteBank Қазақстанда жыл банкі деп танылды.

2018 жыл

- 2018 жылдың ақпанында бұрын Банк Басқармасы Төрағасының Бірінші орынбасары қызметін атқарған Гурам Андроникашвили Банк Басқармасының Төрағасы қызметіне тағайындалды.
- 2018 жылғы наурызда беделді Global Finance ба-сылымы ForteBank-ті Қазақстандағы ең үздік банк деп таныды.
- 2018 жылғы шілде – Fitch халықаралық рейтинг агенттігі Банкке «Тұрақты» болжамымен «B» деңгейінде ұзақ мерзімді және қысқамерзімді рейтингтер берді.
- 2018 жылғы қыркүйек – ForteBank 220% теңге со-масына мөлшерлемесі 4% және мерзімі 2024 жылға дейін купондық облигациялар шығарды.
- 2018 жылғы қараша – The Banker беделді басылы-мының нұсқасы бойынша ForteBank «Қазақстандағы жыл банкі» номинациясында екінші жыл қатарынан жеңіске жетті.
- 2018 жылғы желтоқсан – Банктің Директорлар кеңесі (бұдан әрі – Директорлар кеңесі) «Банк Kassa Nova» АҚ-тың 100% жай акцияларын сатып алу туралы шешім қабылдады.



2019 жыл

- **2019 жылғы қаңтар** – Түркістан қаласында филиал ашылды.
- **2019 жылғы наурыз** – Global Finance нұсқасы бойынша ForteBank екінші жыл қатарынан Қазақстандағы ең үздік банк болып танылды.
- **2019 жылғы наурыз** – ForteBank Азия даму данкінің Микро, шағын және орта кәсіпорындарды қаржыландыру жобаларының орнықтылығын қолдау бағдарламасының қатысушысы болды.
- **2019 жылғы сәуір** – Банк банк холдингі мәртебесін алды және «Kassa Nova банкі» мен ONE Technologies компаниясын сатып алуды аяқтады.
- **2019 жылғы мамыр** – Нұр-Сұлтанда MEGA Silk Way-де сандық кеңсе ашылды.
- **2019 жылғы маусым** – S&P Global Ratings халықаралық рейтинг агенттігі ForteBank рейтингтерін «B» -дан «B +», болжам «Тұрақты» деңгейіне дейін көтеру туралы шешім қабылдағаны жөнінде хабарлады.
- **2019 жылғы қыркүйек** – ForteBank пен «Барыс» хоккей клубы 2019-2020 жылдардың ойын маусымына серіктестік және ынтымақтастық туралы келісім бекітілді.
- **2019 жылғы желтоқсан** – Fitch халықаралық рейтинг агенттігі болжамды «Тұрақты»-дан «Позитивтіге» дейін жақсартты және ForteBank рейтингтерін «B» деңгейінде растады.
- **2019 жылғы желтоқсан** – Еуропа қайта құру және даму банкімен микро, шағын және орта бизнес жобаларын несиелендіруге және ЕОДБ-ның «Бизнестегі әйелдер» бағдарламасы бойынша әйелдер кәсіпкерлігін қаржыландыруға ForteBank-ке теңге баламасымен 60 млн АҚШ доллары мөлшерінде қарыз беру туралы келісіме қол қойылды.
- **2019 жылғы желтоқсан** – Euromoney Institutional Investor PLC тобының бір бөлігі болып табылатын Asia Money басылымының нұсқасы бойынша ForteBank Қазақстанның үздік банкі деп танылды.

2020 жыл

- **2020 жылғы наурыз** – Global Finance нұсқасы бойынша ForteBank үшінші жыл қатарынан Қазақстанның үздік банкі болып танылды.
- ForteBank жеке тұлғаларға арналған MIB 2.0 жаңа мобильді қосымшасын іске қосты, оны толығымен Forte Group командасы жасады.
- **2020 жылдың жазында** брокерлік және инвестициялық қызметпен айналысатын еншілес компания – «ForteFinance» АҚ құрылды.
- **2020 жылы** «Kassa Nova Банкі» АҚ-тың 100% қарапайым акциялары «Фридом Финанс» АҚ инвестициялық компаниясына сатылды.
- **2020 жылғы желтоқсан** – The Banker беделді халықаралық басылымы Банкке үшінші рет «Қазақстанның үздік банкі» сыйлығын берді.
- **2020 жылғы желтоқсан** – Euromoney тобының бір бөлігі болып табылатын Asia Money басылымының нұсқасы бойынша ForteBank екінші жыл қатарынан Қазақстандағы үздік банк (Best Domestic Bank) деп танылды.



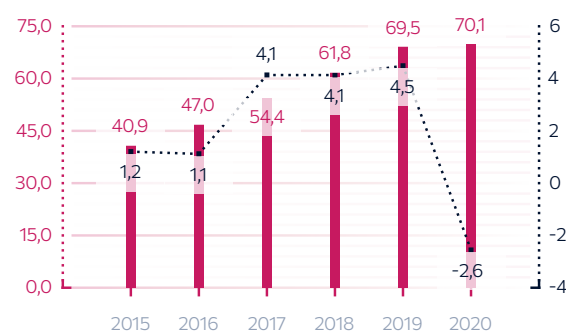
МЕНЕДЖМЕНТТИҢ ЕСЕБІ

СЫРТҚЫ ОРТАҒА ШОЛУ

Экономика

COVID-19 коронавирус инфекциясымен күрес 2020 жылы әлемдік экономика үшін елеулі сын-тегеурін болды. Дүниежүзілік банктің деректері бойынша, әлемдік экономика 4,3%-ға қысқарды. Қазақстан үшін бұл, басқалармен қатар, негізгі экспорттық тауарларға сұраныстың төмендеуін білдірді.

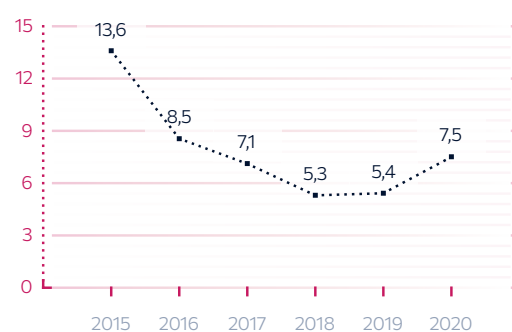
ЖІІ динамикасы



■ ЖІІ, трлн теңге
— Өсу қарқыны, % (оң шкала)

Қазақстанда да COVID-19 таралуын азайтуға және халықты қорғауға бағытталған бірқатар шаралар қабылданды, соның ішінде көктемде төтенше жағдай енгізілді және содан бері елдің әр түрлі аймақтарында карантиндер мен бизнестің және мемлекеттік ұйымдардың жұмысына шектеулер қолданылуда. Бұл жұмыс халықты қорғауға көмектескеніне және, мүмкін, көптеген адамдардың өмірін сақтап қалғанына қарамастан, қабылданған шаралар экономика жағдайына айтарлықтай жағымсыз әсер етті. Біз барлық салаларда дерлік іскерлік белсенділіктің төмендеуін байқадық, бизнестің қаржылық жағдайы нашарлады, адамдар кірістерінен айрылу немесе оны азайту қаупіне ұшырады. Бұл жағдай қаржы секторына, соның ішінде коммерциялық банктердің активтерінің сапасына да қысым жасады.

Инфляция деңгейі, %



Дереккөз: Ұлттық статистика бюросы

ҰЛТТЫҚ СТАТИСТИКА БЮРОСЫНЫҢ ДЕРЕКТЕРІ БОЙЫНША, ҚАЗАҚСТАННЫҢ ЖІӨ 2020 ЖЫЛЫ 2,6%-ҒА ҚЫСҚАРДЫ – БҰЛ 20 ЖЫЛДАН АСТАМ УАҚЫТ ІШІНДЕ БІРІНШІ РЕТ БОЛЫП ОТЫР.

Карантиндердің әсерін ең алдымен қызмет көрсету саласы сезінді, онда құлдырау 5,6% құрады. Экономиканың нақты секторы 2% шектеулі өсімді көрсетті.

Банк секторы

2021 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша Қазақстанда 26 банк жұмыс істейді, оның ішінде 15 банк шетелдік қатысумен жұмыс істейді, олардың 12-сі – екінші деңгейдегі еншілес банк, 100% мемлекет қатысатын 1 банк.

Банктің активтері 2020 жылдың қорытындысы бойынша 16,4%-ға, 31,2 трлн теңгеге дейін өсті. Кредиттік портфель активтердің 47,6%-ын құрайды. 2021 жылдың басында портфель 15,8 трлн теңгені құрап, бір жылда 7,1% өсуді көрсетті.

Жеке тұлғаларға қарыздың өсуі драйвер болып қалуда, дегенмен өсу қарқыны айтарлықтай әлсіреді. Бөлшек сауда қарыздарының көлемі 2020 жылы 12,6%-ға, 7,1 трлн теңгеге дейін өсті. 2019 жылы өсім 26,8% құрады. Кредиттік портфельдегі бөлшек сауда қарыздарының үлесі 2019 жылғы 42,9%-дан 2020 жылы 45,1%-ға дейін артты. Сонымен қатар тұтынушылық қарыздар 2020 жылы 4%-ға, 4,5 трлн теңгеге дейін өсті.

Заңды тұлғаларға берілген қарыздар өткен жылы 6,5%-ға, 3,8 трлн теңгеге дейін қысқарды. Нәтижесінде олардың кредиттік портфельдегі үлесі 24,3%-ға дейін төмендеді.

Сонымен бірге ШОБ қарыздары 7,2% өсіп, 4,2 трлн теңгеге жетті. Жыл қорытындысы бойынша олар банктердің кредиттік портфелінің 26,9%-ын құрады.

Банктер жұмыс істемейтін қарыздардың өсуін 2020 жылы тежей алды. NPL – жұмыс істемейтін қарыздар (мерзімінің кешіктірілуі 90 күннен асатын берешегі бар) 2020 жылдың аяғында 1 трлн теңге немесе кредиттік портфельдің 6,8%-ын құрады. 2020 жылдың басында – 1,2 трлн теңге немесе кредиттік портфельдің 8,1%-ы.

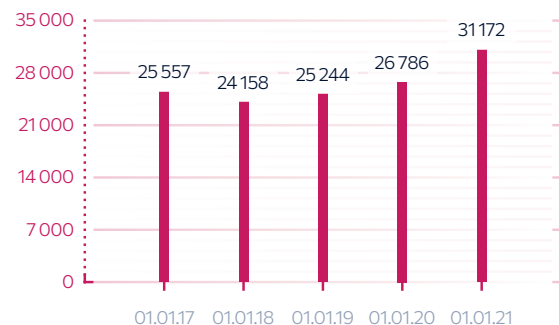
Банктердің міндеттемелері өткен жылы 27,2 трлн теңгені құрап, бір жыл ішінде 17,5%-ға өсті.

КЛИЕНТТЕРДІҢ САЛЫМДАРЫ ЖИЫНТЫҚ МІНДЕТТЕМЕЛЕРДІҢ 79,2%-ЫН ҚҰРАДЫ. БІР ЖЫЛ ІШІНДЕ ОЛАР 19,9% ӨСІП, 21,6 ТРЛН ТЕҢГЕГЕ ЖЕТТІ. БҰЛ РЕТТЕ ЗАҢДЫ ТҰЛҒАЛАРДЫҢ САЛЫМДАРЫ 22,5%-ҒА, АЛ ЖЕКЕ ТҰЛҒАЛАРДЫҢ САЛЫМДАРЫ 17,5%-ҒА ӨСТІ.

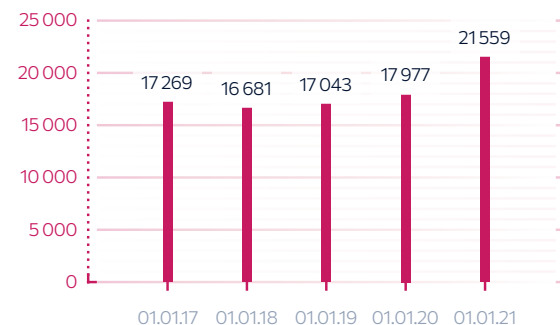
Банк секторының кірісі 726,1 млрд теңгені құрап, 2019 жылға қарай 10%-ға дерлік азайды. ROA 2019 жылғы 3,7% -дан 2020 жылғы 2,3%-ға дейін төмендеді. 2019 жылғы 29,4%-бен салыстырғанда, ROE жылдың аяғында 17,6% құрады.



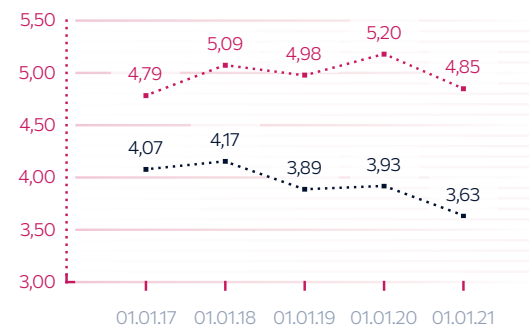
ЕДБ активтері, млрд теңге



Клиенттердің салымдары, млрд теңге



ҚР банк секторының кірістілігі

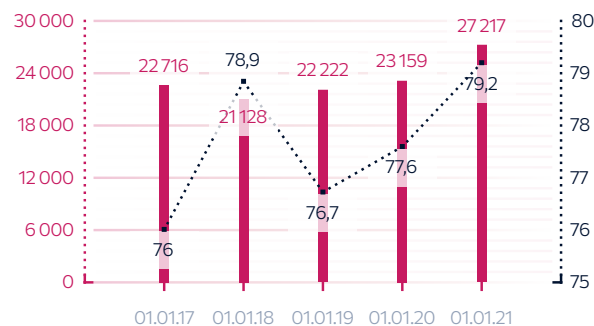


— Таза пайыздық маржа, %

— Таза пайыздық спред, %

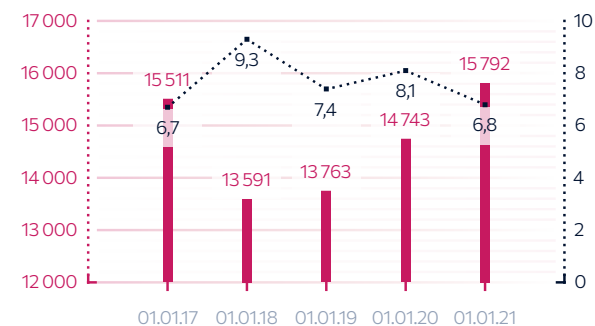
Дереккөз: Қазақстан Республикасының қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі

ЕДБ міндеттемелерінің динамикасы



■ ЕДБ міндеттемелері, млрд теңге
— Міндеттемелердегі клиенттердің салымдарының үлесі, % (оң шкала)

ЕДБ қарыз портфелінің динамикасы



■ Қарыз портфелі, млрд теңге
— 90 күннен аса мерзімі өткен берешегі бар қарыздар, % (оң шкала)

2020 жылдың аяғындағы активтері бойынша ең ірі 10 банк

Наименование	Активтер, млрд теңге	Үлесі
«Қазақстанның Ұлттық Банкі» АҚ	9 972	32%
«Сбербанк» АҚ ЕБ	3 167	10%
«KASPI BANK» АҚ	2 809	9%
«ForteBank» АҚ АҚ	2 160	7%
«Банк ЦентрКредит» АҚ	1 849	6%
«Отбасы банк» АҚ	1 708	5%
«Jysan Bank»	1 652	5%
«Еуразиялық Банк» АҚ	1 218	4%
«АТФБанк» АҚ	1 175	4%
«Bank RBK» Банкі» АҚ	996	3%

Дереккөз: Қазақстан Республикасының қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі, Forte есептеулері



БИЗНЕС СЕГМЕНТТЕРІ

ForteBank активтерді, клиенттер базасын, өнімдер мен кірістер құрылымын әртараптандыра отырып, жұмыстың барлық бағыттары бойынша орнықты теңдестірілген дамуды қамтамасыз етуге тырысады. Мұндай жан-жақты даму күрделі 2020 жылы нәтижесін беріп, кейбір бағыттарда қарқынның тежелуі басқа бағыттар бойынша жақсы нәтижелермен өтелді.

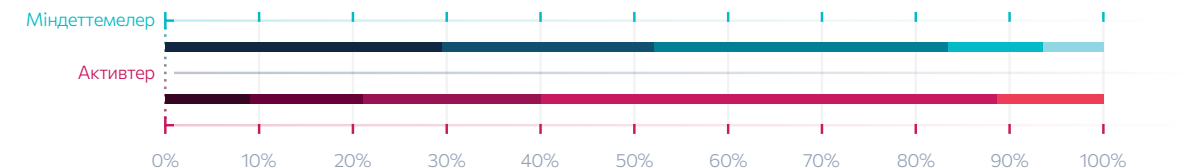
**БАНК КЛИЕНТТЕРДІҢ ӘР ТҮРЛІ САНАТТАРЫНА
БАҒДАРЛАНҒАН, БАНК САЛАСЫНДАҒЫ ЖӘНЕ
СОНЫМЕН ҚАТАР БАСҚА ДА БАҒЫТТАРДАҒЫ ӘР
ТҮРЛІ ӨНІМДЕР МЕН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ ТҮРЛЕРІНЕН
ТҰРАТЫН БЕС СЕГМЕНТТІ АЖЫРАТАДЫ.**

Негізгі бизнес сегменттері:

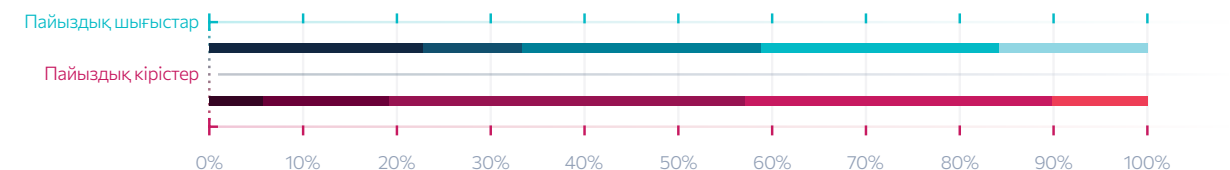
- **бөлшек сауда бизнесі (БөлСБ)** – кредиттер беру, депозиттер тарту, есеп айырысу-кассалық қызметтер көрсету, айырбастау операциялары және бөлшек сауда клиенттерімен (жеке тұлғалармен) басқа да операциялар;

- **корпоративтік бизнес (КБ)** – кредиттер беру, депозиттер тарту, есеп айырысу-кассалық қызметтер көрсету, кепілдіктер бойынша операциялар және корпоративтік клиенттермен (заңды тұлғалармен, мемлекеттік кәсіпорындармен) басқа да операциялар;
- **шағын және орта бизнес (ШОБ)** – кредиттер беру, депозиттер тарту, есеп айырысу-кассалық қызметтер көрсету, кепілдіктер бойынша операциялар және шағын және орта бизнес клиенттері – заңды тұлғалармен басқа да операциялар.
- **инвестициялық қызмет** – бағалы қағаздармен операциялар, туынды қаржы құралдарын пайдалану және шетел валюталарымен операциялар. Сегментке соның ішінде репо операциялары, банктер мен қаржы институттарынан қаражат тарту, облигациялар шығару, реттелген борыш кіреді;
- **басқалары** – дебиторлармен / кредиторлармен негізгі емес қызмет бойынша операциялар, негізгі құралдар, транзиттік шоттардағы сомалар және сегменттердің/бизнес-бағыттардың қызметіне жатқызылмаған басқа да операциялар.

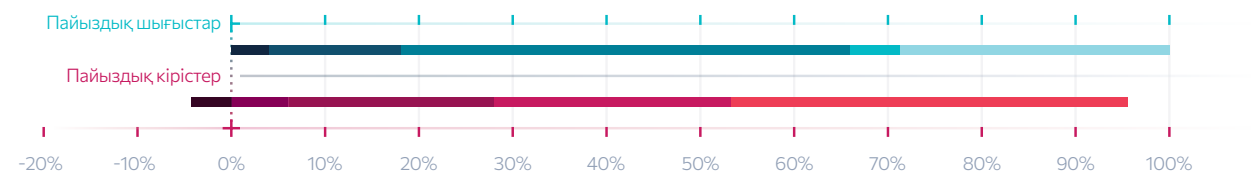
Сегменттер бойынша теңгерімнің құрылымы



Пайыздық кірістер мен шығыстардың құрылымы



Пайыздық емес кірістер мен шығыстардың құрылымы



■ КБ ■ ШОБ ■ БСБ ■ Инвест. ■ Өзге



Бөлшек сауда бизнесі аса ірі бизнес-сегменттердің бірі болып қалуда. 2020 жылдың қорытындысы бойынша активтердің 19%-ы және міндеттемелердің 31%-ы оған тура келеді. Сегмент 38% пайыздық кіріс және 28% пайыздық емес кіріс өндіреді. Сонымен бірге, былтырғы жылы пандемия кезінде дәл осы бөлшек сауда бизнесі ең көп зардап шекті. Кірістердің 2019 жылмен салыстырғанда бірқатар төмендеуі және шығыстардың өсуден асып кетуі таза пайданың елеулі төмендеуіне әкелді, ол 2019 жылғы 26,2 миллиард теңгеге құраса, 2020 жылдың соңында 8,7 миллиард теңге құрады.

ШАҒЫН ЖӘНЕ ОРТА БИЗНЕС ӨТКЕН ЖЫЛЫ ТАЗА ПАЙДАНЫҢ ӨСУІНІҢ БАСТЫ ДРАЙВЕРЛЕРІНІҢ БІРІ БОЛДЫ. ПАЙЫЗДЫҚ КІРІСТЕГІ ШОБ ҮЛЕСІ – 13%, АЛ ПАЙЫЗДЫҚ ЕМЕС КІРІСТЕГІ – 24% ҚҰРАДЫ. СЕГМЕНТТІҢ ЖЫЛ ҚОРЫТЫНДЫСЫ БОЙЫНША ТАЗА ПАЙДАСЫ 20,1 МИЛЛИАРД ТЕҢГЕГЕ ЖЕТТІ (2019 ЖЫЛЫ 19,5 МИЛЛИАРД ТЕҢГЕ).

Кредиттеудің шектеулі динамикасына қарамастан, сегмент клиенттердің осы санаты үшін пайыздық емес табыстың Банктің жаңа өнімдерімен және қызметтерімен қамтамасыз етілген жақсы өсуін көрсетті.

Активтердің 9%-ы корпоративті бизнеске тиесілі (ШОБ – 12%), оның міндеттемелердегі үлесі 29% құрады (ШОБ – 23%). Сегмент пайыздық кірісте тек 6%-бен ғана және пайыздық емес кірісте 7%-бен ұсынылған, алайда ол жоғары рентабельділігімен ерекшеленеді. Корпоративтік бизнес бойынша таза пайда 2019 жылы 5 милли-

ард теңге болса, 2020 жылы 9 миллиард теңге құрады. Бұл экономикадағы өткен жылғы дағдарыс үрдістері кезеңінде осы сегменттегі кредиттеу динамикасы ең аз зардап шеккендігімен байланысты.

Инвестициялық қызмет активтердегі ең үлкен сегмент болып қалып отыр – 2020 жылдың соңында 49%; 2020 жыл қорытындысы бойынша таза пайда – 23 миллиард теңге деңгейінде.

Бөлшек сауда сегменті

2020 жылы Қазақстанның қаржы секторы екі фактордың: коронавирус пандемиясына байланысты барлық ұйымдардың жұмысына салынған шектеуші шаралар нәтижесінде мұнай бағасының және халықтың іскерлік белсенділігінің төмендеуінің әсерінен дамыды. Сонымен бірге, бөлшек сауда сегментіне дәл осы жағдай әсер еткен болуы да мүмкін.

Пандемия басталған уақытта ForteBank-тің үлкен капитал қоры болды, бұл 2019 жылы активтердің сапасын тәуелсіз бағалау (AQR) барысында расталды. 2020 жылғы экономикалық дағдарыстың салдарынан қарыз алушылардың төлем қабілеттілігінің төмендеуі, күтілгендей, кредиттік портфель сапасының нашарлауына әкелді, бірақ қолда бар капитал қоры сыртқы жағымсыз факторлармен байланысты қосымша шығындарды жою үшін жеткілікті болды.

Елде төтенше жағдай жарияланған 2020 жылдың наурызынан бастап ForteBank карантиндік шектеулердің енгізілуіне байланысты қаржылық жағдайы нашарлаған

клиенттеріне қолдау көрсетуге дайын екенін мәлімдеді. Сонымен қатар Банк өз клиенттерінің қауіпсіздігі үшін қарыз бойынша төлемнің мерзімін кейінге қалдыру жөніндегі өтінімдерді мобильді қосымша арқылы қашықтан қабылдауды жүзеге асырды.

Бүкіл төтенше жағдай режимі кезеңінде Банкке жеке тұлғаларға берілген банк қарыздары бойынша төлемдердің мерзімін кейінге қалдыру туралы 43 мыңға жуық өтініш келіп түсті. Шамамен 39 мың қарыз алушының төлемдерді тоқтата тұруы мақұлданды. Олардың ішінде 8,7 мың клиент – халықтың әлеуметтік осал топтарының өкілдері, оларға қарыздар бойынша төлемнің мерзімін кейінге қалдыру олардың келісімімен автоматты түрде берілді. Кредиттерге қызмет көрсету бойынша төлем мерзімі кейінге қалдырылған клиенттердің негізгі үлесі Алматы (23%) және Нұр-Сұлтан (14%) қалаларында тұрады.

Қарыз алушылар мүмкіндіктерінің құлдырауы кредиттерге сұранысты тежеді, бұның нәтижесінде бөлшек сауда сегментіндегі кредиттік портфель 2020 жылы 11%-ға немесе 50 млрд теңгеге 419,8 млрд теңгеге дейін төмендеді (2019 жылы + 19%). Бірақ бұл жерде сонымен қатар бір реттік факторлар да болды. Негізгі төмендеу кепілмен қамтамасыз етілген кредиттерде байқалады (25%-ға)

Жылдың аяғында бөлшек сауда кредиттік портфеліндегі ең үлкен үлес – 48% – тұтынушылық қарыздарда болды, олар 2020 жылы 6%-ға немесе 10,5 млрд теңгеге өсті. KassaNova кредиттік портфелін сатып алу Банктің Қазақстанда жеке тұлғаларға кредит беру бойынша 6 орынға көтерілуіне мүмкіндік берді (жыл басынан бері +1 позиция)

Пандемия салдарынан халықтың қаржылық жағдайының нашарлауы депозиттік портфельге де кері әсерін тигізді: бөлшек сауда клиенттерінің депозиттері мен ағымдағы шоттарының көлемі жылдың аяғында 10%-ға төмендеп, 540,6 млрд теңге құрады. Банкте өтімділіктің жетіспеушілігі жоқ болғандықтан, депозиттер бойынша мөлшерлемелер басқа екінші деңгейлі банктердегі жоғары мөлшерлемелер аясында салыстырмалы түрде төмен деңгейде сақталып отыр. Алайда, Банк нарықтағы өз позициясын ұстауда және Қазақстандағы ЕДБ арасында жеке тұлғалардың депозиттік портфелінің көлемі бойынша бұрынғыша 6-орында. Банктің сенімділігі және қосымша жаңа сервистердің ыңғайлылығы Forte-нің клиенттер үшін тартымдылығын қамтамасыз етеді.

Бөлшек сауда сегментіндегі таза пайыздық кіріс халықтың салымдарын тарту көлемінің төмендеуіне байланысты пайыздық шығыстардың қысқаруы есебінен 41,8 млрд теңгеге дейін өсті (2%-ға), Пайыздық емес таза кіріс 38%-ға, 18,7 млрд теңгеге дейін негізінен KassaNova портфелін сатып алу нәтижесінде өсті. Карточкалық бизнестің дамуы оң динамиканы сақтап отыр. Шығарылған карточкалардың саны 19%-ға, 1,3 млн картаға дейін өсті.

Банктің бөлшек сауда клиенттерінің саны 1 миллионнан аса адам деңгейінде қалып отыр. Клиенттердің 49% -ы 4 ірі қалада: Алматы, Нұр-Сұлтан, Шымкент және Өскемен. Сонымен бірге, Банк клиенттерінің арасында жартысынан көбі 40 жасқа дейінгі жас санатына кіреді. Талдау клиенттердің бұл санаты Банкте белсенді дамып келе жатқан, оның ұсыныстарын өзекті және сұранысқа ие етіп отырған мобильді банкинг пен digital-сервистерге үлкен қызығушылық танытатынын көрсетеді.



Сегменттің дамуы

Пандемия жағдайында карантиндік шаралардың енгізілуі салдарынан Банк бөлімшелерінің жұмысы шектелген кезде қашықтан көрсетілетін қызметтерді дамытумен және жаңа цифрлық технологияларды енгізумен байланысты банк сервистерінің қолжетімділігін жоғарылату маңызды мәселеге айналды. Бұл сонымен қатар Банктің стратегиялық басымдықтарына да сәйкес келеді.

2020 жылы Forte жеке тұлғаларға арналған жаңа мобильді қосымша ұсынып, тәжірибелік-өнеркәсіптік пайдалануға іске қосты. Нәтижесінде қосымша интерфейсінің дизайны толығымен жаңартылды, төлем мен аударым құралдары оңтайландырылды және клиенттің қалауына сәйкес икемделді.

ЖАҢА МОБИЛЬДІ ҚОСЫМШАДА FORTEFOREX СЕРВИСІ ІСКЕ АСЫРЫЛДЫ, ОЛ КЛИЕНТТЕР АРАСЫНДА ВАЛЮТА АЙЫРБАСТАУ ОПЕРАЦИЯЛАРЫН ӨЗ БАҒАСЫН БЕЛГІЛЕЙ ОТЫРЫП ЖҮРГІЗУГЕ МҮМКІНДІК БЕРЕДІ. БҰЛ СЕРВИС ПАЙДАЛАНУШЫЛАРДЫҢ ВАЛЮТА АЙЫРБАСТАУ ПУНКТТЕРІНЕ БАРМАУЫНА МҮМКІНДІК БЕРЕДІ ЖӘНЕ КОМИССИЯЛЫҚ ШЫҒЫСТАРДЫ БОЛДЫРМАЙДЫ. БҰДАН БАСҚА, КӨБІНЕСЕ МӘМІЛЕЛЕРДІҢ БАҒАМЫ АЙЫРБАСТАУ ПУНКТТЕРІНДЕГІДЕН ТИІМДІРЕК ЖӘНЕ БИРЖА БАҒАМЫНА ЖАҚЫН БОЛЫП ШЫҒАДЫ. ЖАҢА СЕРВИС КЛИЕНТТЕР АРАСЫНДА ТЕЗ ТАНЫМАЛ БОЛЫП КЕЛЕДІ

Жаңа мобильді қосымша клиент үшін Forte цифрлық банктік экожүйесінің мүмкіндіктерін кеңейтіп, Банкпен жұмыс істеуді оңайырақ, тезірек және ыңғайлырақ етеді. Енді үйден шықпай-ақ және банк бөлімшесіне келмей-ақ, сіз жаңа шоттар, депозиттер ашып, оларды басқара аласыз. Сонымен қатар қосымшаға «Алтын Тәж» мезеттік ақша аударымдарын жіберу сервисі де енгізілген.

2020 жылы біздің маркетплейсіміз – ForteMarket танымалдылығы артты. Алаңға кіру 8 есе өсті. Маркетплейстің клиенттік қоры 130 мың клиентке дейін ұлғайды, ал ассортименті 100 мың тауардан асты. Сервисті одан әрі дамыту шеңберінде, басқалармен қатар, кредиттік өтінімдер 2 минут ішінде қарастырылатын кредит берудің жаңа онлайн-процесі іске асырылды.

**БАНК ӨНІМДЕРІН КЛИЕНТТЕРГЕ ҮЙГЕ
ЖЕТКІЗІП БЕРУ СЕРВИСІНІҢ БЕЛСЕНДІ
ДАМУҒАНЫН ЕРЕКШЕ АТАП ӨТУ КЕРЕК.
2020 ЖЫЛЫ КЛИЕНТТЕРГЕ БАНКТІҢ
42 МЫҢҒА ЖУЫҚ ӨНІМІ ЖЕТКІЗІЛДІ**

Карточкалық бизнесте клиенттерге ыңғайлы болу үшін өнімдер мен процестерді жетілдіру бойынша жұмыс жүргізілді. Атап айтқанда, жалақы алатын клиенттерге арналып карталарды мезетте шығару енгізілді; жәрдемақылар мен әлеуметтік төлемдерге арналған әлеуметтік карталарды шығару басталды.

2020 жылы ForteBank клиенттері мен басқа банктердің карточкаларын ұстаушылар арасында CJM-зерттеулер жүргізілді. Алынған нәтижелер ескеріле отырып, жаңа өнімдер желісінің, соның ішінде 2021 жылдың бірінші жартысында шығару жоспарланып отырған дебеттік-кредиттік картаның бірегей HOOK-өнімінің тұжырымдамасы әзірленді және бекітілді.

«BEELINE KAZAKHSTAN»-МЕН БІРЛЕСІП ӘЗІР-ЛЕНГЕН FORTEMOBILE МОБИЛЬДІ БАЙЛАНЫСЫ 2020 ЖЫЛЫ ІСКЕ ҚОСЫЛҒАН АЙРЫҚША ӨНІМ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ. ӨНІМ АБОНЕНТТЕРГЕ ТЕК ҚАЗАҚСТАН АУМАҒЫНДА ҒАНА ЕМЕС, СОНЫМЕН ҚАТАР РОУМИНГТЕ ДЕ ҚОЛАЙЛЫ ШАРТТАРМЕН ҚОҢЫРАУ ШАЛУҒА ЖӘНЕ ИНТЕРНЕТТІ ПАЙДАЛАНУҒА МҮМКІНДІК БЕРЕДІ. ЖЫЛДЫҢ АЯҒЫНДА FORTEMOBILE МОБИЛЬДІ БАЙЛАНЫСЫНЫҢ БЕЛСЕНДІ АБОНЕНТТЕРІНІҢ САНЫ 15 МЫҢ АДАМНАН АСТЫ.



2020 жылы банктік сектордағы үрдістерге сәйкес келетін команда мен сату арналарын дамыту бағытында айтарлықтай белсенді жұмыс жүргізілді:

- сатуды басқаруда Leap құралдарын енгізу (вайтбордтар және daily stand-up);
- «Сәтті күндер» тұрақты микромаркетингтік науқан өткізу;
- бөлімдердегі сату рөлдерін әмбебаптандыру;
- сату арналарында Персоналды дамыту құралы ретінде кері байланысты имплементтеу;
- бөлімше қызметкерлерінің арасында оқыту тренингтері мен мотивациялық чемпионаттар өткізу

Бұл жұмыс қызмет көрсетудің сапасын дамыту және барынша оң клиенттік тәжірибе құру бойынша стратегиялық бағыттың бір бөлігі болып табылады.

2020 жылы белсенді түрде дамыту жалғастырылған Campaign management жобасы клиент туралы білімдерді кеңейтуде және оларды клиенттің болжамдарының алдын алу үшін пайдалануда елеулі түрде көмектеседі. Бұл шешімді Campaign management 2021 жылы жаңа DataLake деректер қоймасына көшірілгеннен кейін толыққанды пайдалану жоспарланған.

2020 жылы Банк Solo сегментін дамытуға бағыт алды. Solo сегментінде жоғары талап қоятын және сервисте қателіктердің жіберілуіне төзімсіз беделді бөлшек сауда клиенттері болғандықтан, ForteBank олардың қажеттіліктеріне сервис, технологиялар және икемді өнімдер арқылы үнемі сәйкес келіп отыруы тиіс. Сондықтан, 2020 жылы Solo клиенттеріне арналған өнімдер мен сервистерді анықтау бойынша жұмыс белсенді жүргізілді, олар сегменттің клиенттік базасын көбейтуге көмектеседі.

Алдағы перспективалар

Бөлшек сауда сегментін дамытудың негізгі стратегиялық мақсаттары:

- НООК-өнімін нарыққа шығару есебінен белсенді клиенттер қорының 2 миллионға дейін өсуі;
- digital on-boarding процесі мен клиенттің басты цифрлық жолын құру;
- NPS өсімі – 60%;
- кредиттеудің және кірістің өсуі (7,5% CAGR)

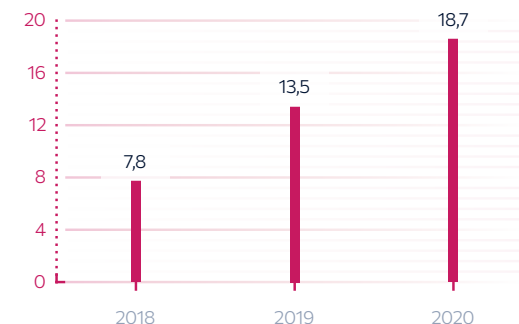
Осы мақсаттарға қол жеткізу үшін 2021 жылға көптеген жобалар мен бастамалар жоспарланған, олардың ең басымдылары:

- жаңа өнімдерді іске қосу;
- клиенттерге арналған сервистерді жақсарту;
- процестерді автоматтандыру және цифрлық технологияларды дамыту;
- ForteApp-та UX / UI Re-Design;
- бөлімшелер желісін оңтайландыру, жарақтандыру және команданы дамыту.

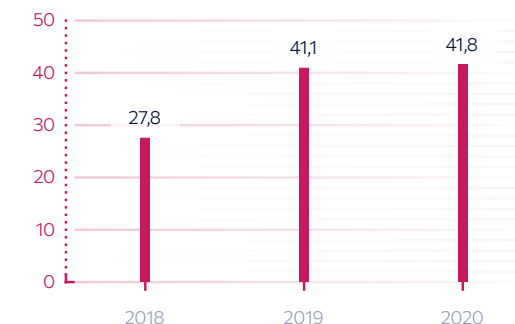
ОСЫ ЖОБАЛАР МЕН БАСТАМАЛАРДЫҢ БАРЛЫҒЫН ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ FORTEBANK КЛИЕНТ ҮШІН БАРЫНША ЖАЙЛЫ БАНККЕ АЙНАЛУЫНА БАҒЫТТАЛҒАН.

Өнімдер желісін дамыту, жаңа шешімдер енгізу және қолданыстағы өнімдер бойынша шарттарды нарықтың өзекті талаптарға бейімдеу, сонымен қатар қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша жұмыс – осының бәрі Банктің клиенттер санын келешекте көбейтуіне мүмкіндік беруі тиіс.

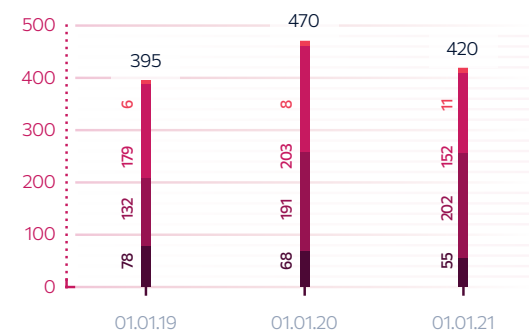
Таза пайыздық емес кіріс, млрд теңге



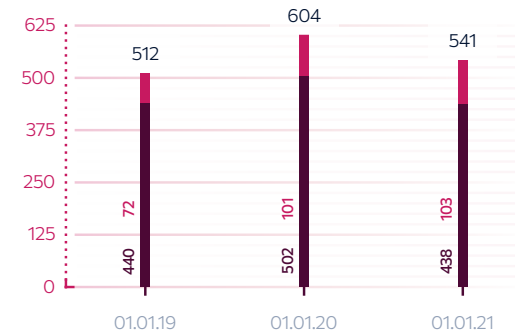
Таза пайыздық кіріс, млрд теңге



Бөлшек сауда сегментіндегі кредиттік портфель, млрд теңге



Бөлшек сауда сегментіндегі шоттар мен депозиттер, млрд теңге

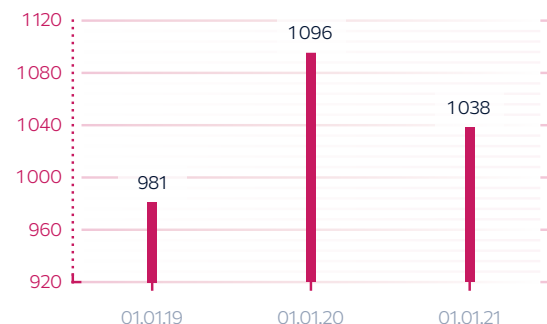


- Кредиттік карталар және автокредиттер
- Кепілзатпен қамтамасыз етілген басқа кредиттер
- Тұтынушылық кредиттер
- Ипотекалық кредиттер

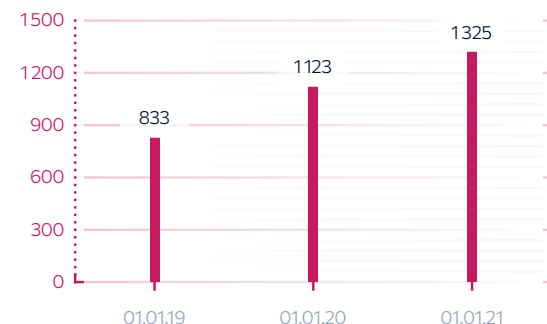
- Ағымдағы шоттар
- Депозиттер



Бөлшек сауда клиенттерінің саны, мың адам



Шығарылған карталар саны, мың дана



Бизнес-сегмент

Банктің заңды тұлға – клиенттері 2020 жылы елде COVID-19 пандемиясымен күресу мақсатында енгізілген карантиндік шаралар кезеңінде қатты қысымға ұшырады. Экономиканың барлық секторларында іскерлік белсенділіктің төмендеуі байқалды, сондықтан Банктің бизнес-сегмент бойынша өсу көрсеткіштері күтілгеннен гөрі төмен болып қалыптасты.

БЕЛСЕНДІ ЗАҢДЫ ТҰЛҒА – КЛИЕНТТЕР САНЫ 2020 ЖЫЛЫ 7%-ҒА, 58,5 МЫҢҒА ДЕЙІН ӨСТІ (2019 ЖЫЛЫ ӨСІМ 16% ҚҰРАДЫ).

2020 жылы бизнес-сегмент бойынша таза пайыздық кіріс 45%-ға (немесе 9,9 млрд теңгеге) 32 млрд теңгеге дейін өсті. Бұл өсімге ең үлкен үлесті корпоративтік бизнес қосты – 6,5 млрд теңге, таза пайыздық кірістің артуы 137% құрады. ШОБ үшін мұндай кіріс 3,3 млрд теңгеге артты (19%-ға). Өсім кредиттік портфельдің ұлғайтылуымен қамтамасыз етілді.

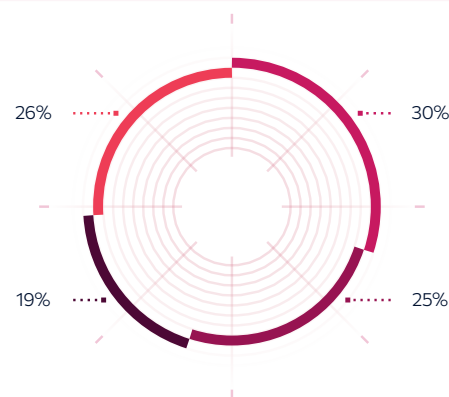
Бизнес-сегмент бойынша пайыздық емес кіріс 2020 жылы 13%-ға, 20,8 млрд теңгеге дейін артты. ШОБ сегментінде өсім 16,8% -ды құрады және пайыздық емес кірістер 16,4 млрд теңгеге жетті, бұл шағын және орта бизнес үшін жаңа қызметтерге деген сұраныстың дамуы мен өсуінің нәтижесі болды. Корпоративтік бизнесте

пайыздық емес кірістер өткен жылы 2%-ға, 4,4 млрд теңгеге дейін өсті. Пандемия кезеңінде корпоративтік бизнес клиенттерінің қызметін шектеудің салдарынан өсу көрсеткіші 2019 жылмен салыстырғанда (55% болған) баяулады.

Заңды тұлғалардың кредиттік портфелі 2020 жылы 6%-ға өсіп, 353,2 млрд теңге құрады. Өсу динамикасы 2019 деңгейінде қалды. Банк бизнес ауқымының орнықты үдемелі өсу стратегиясын ұстанады. Алайда, егер бір жыл бұрын ШОБ кредиттік портфельдің өсуінің негізгі драйвері болса, 2020 жылы өсу бірінші кезекте корпоративтік бизнестің есебінен болды. Корпоративтік бизнес бойынша кредиттік портфель 2020 жылы 13%-ға 143,9 млрд теңгеге дейін өсті. Заңды тұлғалардың жалпы портфеліндегі оның үлесі 38% -дан 41%-ға дейін өсті. ШОБ кредиттік портфелі 2020 жылы 1%-ға, 209,3 млрд теңгеге дейін өсті. Кредттік портфельдің шектеулі өсуі, соның ішінде, экономикадағы дағдарыстық жағдай кезеңінде қосымша провизиялар қалыптастыру қажеттілігімен байланысты.

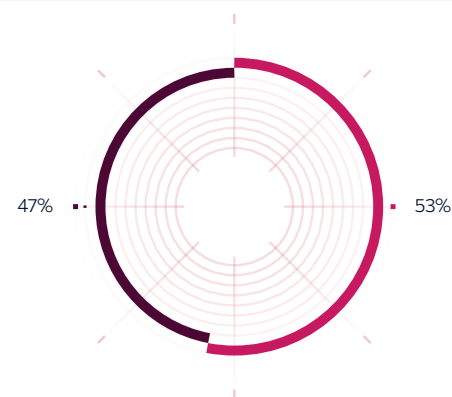
Өткен жылы Банк жаңа клиенттерді тартудан гөрі, бар клиенттерге қолдау көрсетуге де айтарлықтай баса назар аударды. ForteBank, атап айтқанда, мемлекеттің пандемия кезеңінде және карантин енгізілген кезде шағын және орта бизнес үшін қарыздар бойынша төлем мерзімін кейінге қалдыруды ұсыну бастамасын қолдады. 2020 жылы Банктің ШОБ сегментіндегі шамамен 50% қарыз алушыларының төлем мерзімдері кейінге қалдырылды.

Бөлшек сауда клиенттерінің жас топтары бойынша құрылымы



- < 30 жас
- 30–40 жас
- 40–50 жас
- > 50 жас

Бөлшек сауда клиенттерінің гендерлік құрылымы



- Ерлер
- Әйелдер



ForteBank шағын және орта кәсіпорындарды қаржыландыру бағдарламаларына қатысып, халықаралық және қазақстандық қаржы институттарымен ынтымақтастықты жалғастыруда. Осылай, Еуропалық қайта құру және даму банкінің бағдарламасы бойынша 105 ШОБ клиенттері 10,2 млрд теңге сомасында қаржыландырылды, ал Төтенше жағдай режимін енгізуден зардап шеккен кәсіпкерлік субъектілерін жеңілдікпен кредиттеу бағдарламасы шеңберінде «Қазақстанның орнықтылық қоры» АҚ арқылы 154 клиент сомасы 24,3 млрд сомаға қаржыландырылды.

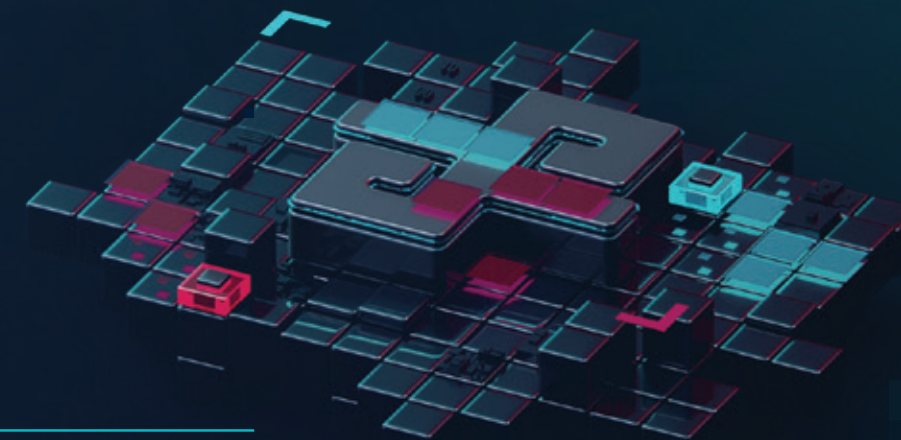
Заңды тұлғалардың шоттары мен депозиттері көлемінің өсуі 2020 жылы 16%, 838,3 млрд теңгеге дейін құрады. Сонымен бірге жалпы нарық бойынша депозиттік портфельдің айтарлықтай өсімі байқалмайды. Клиенттер қиын экономикалық жағдай мен басқа банктердің жағымсыз тарихтары жағдайында өздері үшін ерекше маңызды болып табылатын сенімділік пен тартымды өнім түрлерін көріп, біртіндеп ForteBank-ке көшті. ШОБ бойынша өсім 7% -ды құрады және көлемі 313,2 млрд теңгеге жетті. Корпоративтік бизнес бойынша шоттар мен депозиттер көлемі 22%-ға, 525,1 млрд теңгеге дейін ұлғайды. Заңды тұлғалар шоттарының жалпы көлеміндегі корпоративтік бизнестің үлесі жыл соңында 63% құрады. Депозиттік портфельдің өсуі Банкте аса ірі қазақстандық холдингтердің еркін өтімділікті орналастыруына салынған лимиттермен түсіндіріледі. Бұл Банк рейтингтерінің жақсаруы мен оның қаржылық жағдайының тұрақтылығы арқасында мүмкін болды.

2020 ЖЫЛЫ ЗАҢДЫ ТҰЛҒАЛАР ҮШІН ҚАШЫҚТАН ЖҰМЫС ІСТЕЙТІН БИЗНЕС-ОРТАЛЫҚ ІСКЕ ҚОСЫЛДЫ, ОЛ КӘСІПКЕРЛЕРДІҢ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ОНЛАЙН АЛУЛАРЫНА МҮМКІНДІК БЕРЕДІ

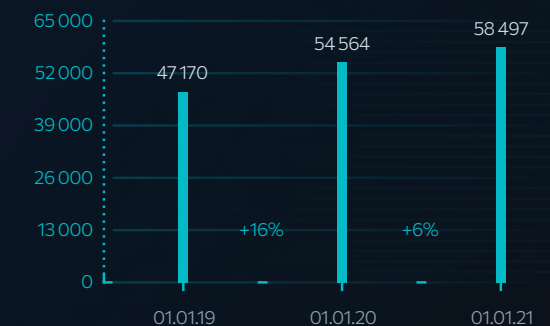
Жақсы көрсеткіштерге, сонымен қатар, клиенттерге қызмет көрсетудің сапасын арттыру жұмысы мен көрсетілетін қызметтердің ыңғайлылығы да әсер етеді. Мысалы, 2020 жылы заңды тұлғаларға арналған қашықтан жұмыс істейтін бизнес-орталық іске қосылды, бұл – кәсіпкерлердің Банк бөлімшелеріне бармай-ақ негізгі банктік қызметтерді алуларына мүмкіндік беретін байланыс орталығы. Біз сонымен қатар заңды тұлғалар үшін қашықтан шот ашуды да іске қостық, бұл клиенттер санының өсуіне оң әсерін тигізді. Пандемия кезінде бөлімшелерге келу қажеттігін төмендету үшін банкоматтар арқылы шоттарды толықтыру мен шоттан ақша алу мүмкіндігі іске қосылды – бұл жұмыстарына шектеулер енгізілген жағдайда бөлімшелердің жүк-

темесін азайтуға мүмкіндік берді, біздің клиенттеріміз бұны да ұнатты, сондықтан осы мүмкіндік бұдан әрі де сақталатын болады.

Жыл ішінде Банктің ішкі процестерін цифрландыруға баса назар аударылды, бұл, сонымен бірге, кредиттік өтімдерді қарау кезінде де, кредиттік емес өнімдермен жұмыс істеу кезінде де жұмыс процесін жеделдетуге мүмкіндік берді. Бұл сонымен қатар Банк қызметкерлерінің елдегі карантиндік шаралар кезеңінде тиімді жұмысты қамтамасыз етулерін мүмкін етті. Мысалы, тіпті қашықтан жұмыс істеу форматында да барлық кредиттік комитеттер өз жұмысын штатты режимде жалғастырды.



Белсенді клиенттер саны





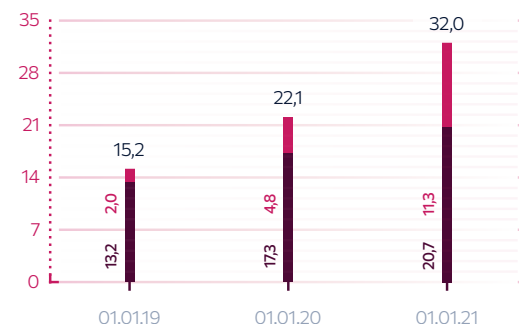
2020 жылдың басында Банк бөлімшелерінде сервистік эволюция жобасы іске қосылды және фронт-кеңсе қызметкерлері үшін тренингтер өткізілді. Бұл бүкіл ел бойынша орналасқан бөлімшелерде қызмет көрсету сапасын алдағы уақытта да жақсартып отыруға мүмкіндік береді.

Бизнес-сегментті одан әрі дамыту стратегиясында цифрландыруға және қашықтан қызмет көрсетуді дамытуға баса назар аудару сақталатын болады. Біз банк көрсететін қызметтердің барынша көбі қашықтан қол жетімді болып, клиенттердің бөлімшелерге келуі талап етілмеуін жасағымыз келеді. Қазір клиенттер үшін ең маңыздысы – ыңғайлылық пен жылдамдық екенін көріп отырмыз. Бұған, соның ішінде, олардың бизнестерінің динамикасы байланысты. Біздің пікірімізше, дамудың цифрлық бағыты клиенттердің бұл қажеттілігін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

2021 жылы біз өтінім де, кредит туралы шешім де онлайн-форматта, барынша автоматтандырылып және скорингтік жүйелерді қолданумен рәсімделетін қашықтан кредиттеуді ШОБ үшін іске қосуды жоспарлап отырмыз. Бұл кредиттік процестердің шапшаңдығын едәуір арттыруға мүмкіндік береді, бұл кәсіпкерлердің серпінді бизнесі үшін әсіресе маңызды.

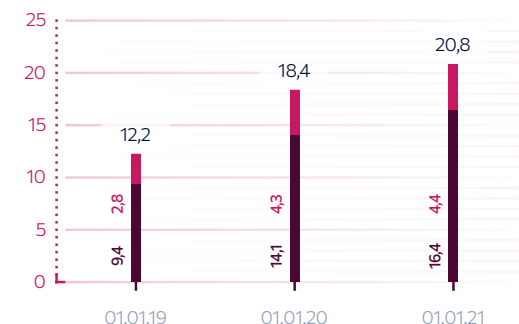
Бұдан басқа, Интернет-банкингті дамыту жалғамтырылады. Жақын уақытта біз заңды тұлғалар үшін 40-қа жуық жаңа функциялар қосуды жоспарлап отырмыз.

Таза пайыздық кіріс, млрд теңге



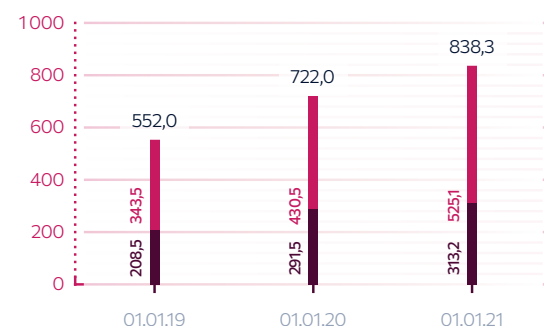
- Корпоративтік бизнес
- ШОБ

Пайыздық емес кіріс, млрд теңге



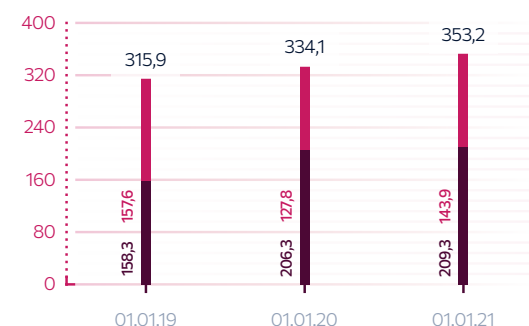
- Корпоративтік бизнес
- ШОБ

Шоттар мен депозиттер, млрд теңге



- Корпоративтік бизнес
- ШОБ

Кредиттік портфель, млрд теңге



- Корпоративтік бизнес
- ШОБ

Сонымен қатар, 2021 жылы біз заңды тұлғаларға арналған мобильді банк қосымшасын іске қосуды жоспарладық, бұл банктік қызметтерді пайдалану ыңғайлылығын едәуір арттырады.

Біз мобильді телефондар арқылы эквайрингке қолжетімділік жасаймыз. Қазір ол тек сауда нүктелерінде орнатылған POS-терминалдар арқылы ғана қолжетімді, бірақ әртүрлі себептермен, соның ішінде қаржылық жағдайға байланысты, кәсіпкерлердің барлығы мұндай терминалды пайдалана алмайды.

**ЗАҢДЫ ТҰЛҒАЛАР БОЙЫНША CRM ЖҮЙЕСІНІҢ
ЖАҚЫН УАҚЫТТА КУТІЛІП ОТЫРҒАН ІСКЕ
ҚОСЫЛУЫ КЛИЕНТТЕРДІҢ ҚАЖЕТТІЛІКТЕРІН
БІЗДІҢ ЕГЖЕЙ-ТЕГЖЕЙЛІ ТАЛДАУЫМЫЗҒА ЖӘНЕ
ОЛАР ҮШІН АНАҒҰРЛЫМ ТИІМДІ ЖӘНЕ ЫҢҒАЙ-
ЛЫ, СОНЫҢ ІШІНДЕ АНАҒҰРЛЫМ МАҚСАТТЫ
ҰСЫНЫС ЖАСАУЫМЫЗҒА МҮМКІНДІК БЕРЕДІ.
БҰЛ СОНЫМЕН ҚАТАР БАНК МЕНЕДЖЕРЛЕРІНІҢ
ҚЫЗМЕТІН ТИІМДІРЕК БАҚЫЛАУҒА МҮМКІНДІК
БЕРЕДІ.**



Цифрлық қызметтерді дамыту

Клиенттер үшін цифрлық өнімдерді дамыту Forte үшін стратегиялық басымдық болып табылады. Біз Қазақстан үшін бірегей, клиенттерге олардың күнделікті қажеттіліктерін қамтитын қаржылық және қаржылық емес қызметтердің кең спектрін ұсынатын цифрлық платформа құру үшін жұмыс атқарудамыз.

Және де осы бағытта даму үшін сонымен қатар АТ-инфрақұрылымын өзгертуді, қызметкерлердің жұмыс істеу әдістерін дамытуды және жалпы алғанда бизнес жүргізудің жаңа мәдениетін құруды қамтитын Банктің бизнес-процестерін түрлендіру қажет. Біздің клиенттерге ұсынатын шешімдерімізбен қатар, Банк ішінде түбегейлі қайта құру жүріп жатыр.

2020 жылы Anthill жаңа АТ-инфрақұрылымы іске қосылды. Микросервис архитектурасына негізделген заманауи интеграциялық платформа техникалық интеграция процестерін жеделдетуді қамтамасыз етеді. Жаңа шешім Банкке инновациялармен тезірек жұмыс істеуге және өзгерістерге бейімделуге мүмкіндік береді.

Жаңа АТ-инфрақұрылымының арқасында жүйелер арасында сұранымдар алмасу 2020 жылы 1,5 есеге үдеді. Жүйенің тоқтап тұру уақыты қысқарды. Үшінші тараптардың бағдарламалық жасақтама лицензияларына жұмсалатын шығыстарды қысқартуға қол жеткізілді. Сервистерді әзірлеудің жылдамдығы өсті. Енді Банк жаңа шешімдер релизін шығаруды әр 2 апта сайын жүзеге асыра алады.

Біз сонымен қатар өзінің тиімді жұмысымен Forte-нің инновациялық қызмет атқару мүмкіндігін қамтамасыз етіп отырған әзірлеуші топты дамытып отырамыз. Әзірлеудің мәдени құндылықтары енгізілуде, бүкіл Банк бойынша жобаларды басқарудың Agile- тәсілдемелері қолданылуда, үнемі зерттеулер жүргізіліп, білім алмасу жүргізілуде.

**АЛДАҒЫ УАҚЫТТА БІЗ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ
ЖОҒАРЫ ЖЫЛДАМДЫҒЫН САҚТАЙ ОТЫРА,
ОЛАРДЫҢ САНЫ МЕН САПАСЫН АРТТЫРУҒА
БАСА НАЗАР АУДАРУДЫ ЖАЛҒАСТЫРАМЫЗ.**



#change2020

ЦИФРЛЫҚ FORTE БАНК

Банк өзінің диджиталдау процестерін күшейтті. Біз МИБ қосымшасын толық жаңарттық және жаңа екі бірегей өнімді: ForteMobile мобильді байланысы мен ForteForex валюта айырбастау платформасын іске қостық



Forte мобильді қосымшасы

2020 жылы бөлшек сауда клиенттері үшін жаңартылған Forte мобильді қосымшасы шықты. Мобильді қосымшаның тұжырымдамасы толығымен өзгерді: цифрлық экожүйенің жаңа өнімдері мен сервистері пайда болды, дизайны қайта жасалды, әдеттегі төлем және аударым сервистері жетілдірілді. Банктің мобильді қосымшасы Forte-нің бүкіл цифрлық экожүйесінің старттық платформасына айналуға.

Бұнымен қоса жаңа қосымшаны толығымен Банктің әзірлеушілері жасап шықты. Бұл сырттан мамандар тартуға кететін ресурстарды үнемдеуге, сонымен қатар Forte-нің ерекшелігі мен оның клиенттерінің талап-тілектері ескерілетін бірегей шешімдер жасап шығаруға, сонымен қатар инновациялар процесін жеделдетуге мүмкіндік береді.

ForteMarket

Сатып алушыларды, сатушылар мен өндірушілерді бір алаңда біріктіретін маркетплейс екінші жыл қатарынан күшті өсуді көрсетіп отыр. Елдегі карантин кезеңінде платформаға сұраныс жоғары болды.

Пандемия кезеңінде шағын және орта бизнесті қолдау мақсатында маркетплейстің барлық сатушылары үшін сату комиссиялары жойылды. Сайтта қазақстандық өндірушілердің тауарлары бар «Қазақстанда жасалған!» жаңа бөлімі іске қосылды.

Платформаны одан әрі дамыту шеңберінде кредиттік өтінімдері 2 минут ішінде қарастырылатын жаңа кредиттік онлайн-процесс іске асырылды.

Платформа 2020 жылы **400-ден аса жаңа сатушы** тартты. Маркетплейс ассортименті **100 мың тауардан** асты. ForteMarket-ке кіру 2020 жылы 8 есе өсті. Сайтқа кіру – **айына 420 000**.

ForteForex

ForteForex клиенттеріне олардың өздері белгілеген бағам бойынша валюта айырбастау операцияларын жүзеге асыруға мүмкіндік береді. Сервис ыңғайлылығымен ғана емес, сонымен қатар мұнда бағам көбінесе ең тиімді болып табылатындықтан бірден пайдаланушылар тартты.

Сервис адамдарды өз уақыты мен күшін айырбастау пунктерін іздеуге кетіруден босатады. Бұған қоса, Банктің клиенттері делдалдардан, «спрэдтерден» және басқа керексіз шығыстардан арылады.

2020 жыл ішіндегі операциялар көлемі (2020 жылғы мамырдан желтоқсанға дейін) – **27,09 млрд теңге**. Клиенттердің күнделікті орташа саны – **90**.

ForteKassa

2019 жылы іске қосылған ForteKassa өнімінің қарқынды дамуы жалғасуда. ForteKassa – бұл жеке кабинетте кассалық қозғалыстарды, қоймадағы өзгерістерді бақылауға және талдаулар жүргізуге мүмкіндік бере отырып, кез-келген сату нүктесін автоматтандыратын құрылғы. Касса аппаратын, түбіртек принтерін және POS-терминалды біріктіретін әмбебап шешім са-тушылар үшін таптырмас көмекшіге айналды. Өткен жылы ол аралас төлем, касса аймағындағы жеңілдіктер және тауарларды мобильді қосымша арқылы қабылдау сияқты жаңа функциялармен толықтырылды.

Сонымен қатар, банк ForteKassa смарт-терминалы түрінде кішірейтілген нұсқасын шығарды, оның функциялары бірдей, бірақ көлемі кішірек – бұл жолға жиі шығатын кәсіпкерлер үшін ыңғайлы.

Бұдан басқа, Forte POS-терминалдарды сатып алу тиімді емес компаниялар үшін Tap on Phone технологиясын ұсынды. Шешім смартфонды NFCмодуль арқылы байланыссыз төлемдер қабылдауға арналған құрылғыға айналдырады.

2020 жылы терминалдар бойынша айналым – **2,227 млрд теңге**. 2020 жылы коммерсанттар портфелі – **415**.

ForteMobile

Өткен жылы біз төлем карталарын сим-картамен байланыстыруға негізделген ForteMobile ұялы байланысын ұсындық. Өнім банк пен «Beeline Қазақстан» ұялы байланыс операторының серіктестігі арқасында жасалды.

Тарифтерге тегін шығыс қоңырау минуттарының көп саны, интернет-трафик көлемі, сонымен қатар әлеуметтік желілерге, мессенджерлерге лимитсіз трафик, «.kz» аймағындағы барлық сайттарға және басқа сервистерге қолжетімділік кіреді. Жаңа тарифтердің қосымша артықшылығы – ForteMobile және Beeline Қазақстан абоненттері арасындағы ақысыз және лимитсіз қоңырау шалу.

Банктік тарифтер пайдаланушыларға өз бизнесін жүргізу үшін қажет сөйлесу уақыты мен қомақты интернет-пакеттің жеткілікті мөлшеріне кепілдік береді. Сонымен бірге банктік өнімдерді пайдалану қосымша бонустар береді. Мысалы, егер ForteBank төлем картасының ұстаушы құны 100 000 теңгеден жоғары сомаға сатып алу жасаса, онда оның мобильді байланысты пайдаланғаны үшін абоненттік төлемі автоматты түрде жойылады. Банк ForteMobile сим-картасы мен ForteBank төлем картасынан тұратын шектеулі жинақ топтамасын ұсынады.



ForteBusiness

2020 жылы заңды тұлғаларға қызмет көрсетуге арналған мобильді интернет-банкінг дамытылды. Жүйенің өнімділігін оңтайландыру және қосымшаның жұмысын тұрақтандыру жүргізілді. Клиенттік қосымшаның және әкімші қосымшасының жұмыс істеу жылдамдығы арттырылды. Жүктемелік тестілеу сәтті өтті.

Пандемия кезінде бөлімшелерге келу қажеттігін төмендету үшін ШОБ өкілдеріне арналып банкоматтар арқылы шоттарды толықтыру мен шоттан ақша алу мүмкіндігі іске қосылды. Бұл біздің клиенттерімізге ұнағаны соншалық, осы мүмкіндік бұдан әрі де сақталатын болады.

Жыл ішінде Банктің ішкі процестерін цифрландыруға баса назар аударылды, бұл, сонымен бірге, кредиттік өтінімдерді қарау кезінде де, кредиттік емес өнімдермен жұмыс істеу кезінде де жұмыс процесін жеделдетуге мүмкіндік берді.

FortelD

2020 жылы біз Forte экожүйелерінің өзара әрекеттесуі үшін көпшілікке арналған цифрлық кешенді енгіздік. Бұл клиенттерді онлайн-верификаттау жүйесі, ол шешімдерді қашықтан қабылдауды дамытудағы маңызды қадам болды. Өткен жылы FortelD барлық негізгі сервистерге қосылды.

400 мыңнан аса сәтті тіркелген клиенттер.
Тәулігіне **80 000-нан аса** қуаттау.

ForteFood

2020 жылы пилоттық режимде ForteFood қызметі енгізілді – бұл супермаркеттер мен үй маңындағы дүкендерден азық-түлік жеткізу қызметі. Бұл, бір жағынан, клиент үшін қол жетімді опциялардың, дүкендер мен тауарлардың тізімін кеңейтсе, екінші жағынан – үй маңындағы дүкендерді қолдауға мүмкіндік береді. Сонымен бірге сервистің сәтті жұмыс істеуі үшін қажетті, мысалы, шағын сауда нүктелеріне арналған ForteKassa бағдарламалық жасақтамасы мен ForteLogistics курьерлері сияқты бірқатар элементтер Forte экожүйесінде бар.

TalkIn

2020 жылы клиенттерге банктік қызмет көрсетуге арналған виртуалды көмекшісі – TalkIn чат-боты дамыту бойынша жұмыс жалғастырылды. Жаңа шешім клиенттердің өтініштерін өңдеуді автоматтандыруға мүмкіндік береді, сонымен қатар байланыс орталығы мен фронт-кеңсе бөлімшелеріндегі жүктемені азайтады.

Өткен жылы өзара әрекеттесу процестерінің сапасы және қызмет көрсету жылдамдығы жақсарды. Forte қосымшасында және Банктің сайтында қызмет көрсетудің омниарналығы қамтамасыз етілді. Telegram мессенджері және т.б. арқылы консультациялар алу мүмкіндігі енгізілді, диалогты операторға ауыстыру және мемлекеттік қызметтерді алу мүмкіндігі жүзеге асырылды.

Нәтижесінде клиентті Forte экожүйесінің барлық сервистері арқылы өткізетін тәуліктік өзіне өзі қызмет көрсету арнасы құрылды.

ForteKey

Өткен жылы мессенджерлер мен әлеуметтік желілерде жылдам төлемдер жасау үшін қаржылық пернетақта енгізілді. Жаңа шешім LifeStyle-банкінгке көшуді қамтамасыз етуге көмектеседі – кез-келген әлеуметтік қосымшадан интернет-банкінг қызметтеріне қолжетімділік береді. Бұл миллениалдар арасында ерекше кең таралып келе жатқан Forte қосымшасының қызмет көрсету арналарының кеңеюі.

Бұл қазақ, орыс және ағылшын әріптерінің орналасуын қолдайтын алғашқы ыңғайлы қазақстандық пернетақта мессенджерлер мен әлеуметтік желілерде жылдам аударымдар, төлемдер және шоттардың теңгерімін қарау қол жетімді болды.

ForteTravelQaz

Турларды мобильді қосымшада онлайн-сатып алу, оның ішінде бөліп-бөліп және несиеге сатып алу қызметі сәтті дамуда. ForteTravelQaz турларды ыңғайлы және жылдам іздеу қызметін ұсынады. Турды турагенттікке бармай-ақ, пайдаланушыға ыңғайлы уақытта онлайн-сатып алуға болады. Тек сенімді туроператорлар ғана енгізілген.

Мұнда сіз топтамалық турлар ала аласыз, әуе және темір жол билеттерін сатып аласыз, автокөлік жалдауыңызға немесе қонақ үйден орын брондауыңызға болады. Сонымен бірге шектеулі сыртқы әуе қатынасы кезеңінде қазақстандық туристік операторлар ішкі туризм бойынша ұсыныстарды белсенді дамытуға ауысты.

Forte.kz

Forte.kz – бұл Forte экожүйесінің негізгі сайты. Мұнда Банктің барлық өнімдері, соның ішінде қаржылық және қаржылық емес шешімдер қолжетімді. Өткен жылы біз өнімдердің дизайнын жаңарту, сайт навигациясының ыңғайлылығын арттыру және UX-ті жақсарту жұмыстарын жалғастырдық. Өтінімдерді сайттан Банктің ішкі процестеріне интеграциялау, сонымен қатар жаңа беттерді тез әзірлеу іске асырылды.



ForteLogistics

2020 жылы біз логистикалық компанияның бизнес-процестерін басқару жүйесін дамыту бойынша жұмыс жасадық. Біз банктік өнімдерді қашықтан верификаттаумен мақсатты жеткізуді дамытып жатырмыз. Бұл шешімі бөгде компанияларға да ұсынылуы мүмкін, сонымен қатар Forte экожүйесінің жеткізілім қызметтері бойынша шығыстарын да оңтайландыруға болады.

Қазіргі уақытта бізде банктік және телекоммуникациялық өнімдерді жеткізу бойынша дайын шешім бар. Өнім бірегей болып табылады – қашықтықтан верификаттау мүмкіндігі бар курьерлік жеткізілім қазақстандық банк нарығында әзірге ұсынылған емес.

2020 жыл ішінде **50 000-нан аса** жеткізілім. Серіктестер портфелі **8 есере** өсті.

ForteE-com

ForteE-com – бұл төлем карточкалары арқылы төлемдерді қабылдау үшін коммерсантты интернет-эквайрингке оңай қосу қызметі.

2020 жылы клиенттің сайты банктің эквайрингіне қосу уақытын 16 сағаттан 1 сағатқа дейін қысқартуға, сонымен қатар клиентті қосу кезінде эквайринг менеджерінің жұмыс уақытын қысқартуға қол жеткізу мүмкін болды. Төлем виджетін CMS-сайттарға жылдам интеграциялау құралдары ұсынылды.

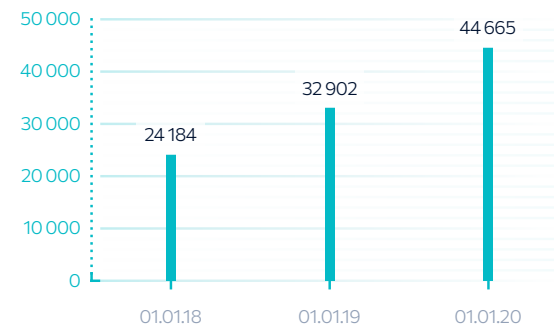
ForteSpace

Банк бизнес-процестерді «Бір терезе» арқылы автоматтандыру жүйесі бойынша жұмысын жалғастыруда. Бұл экожүйе жұмыскерлерінің тиімділігін жоғарылатудың маңызды құралы.

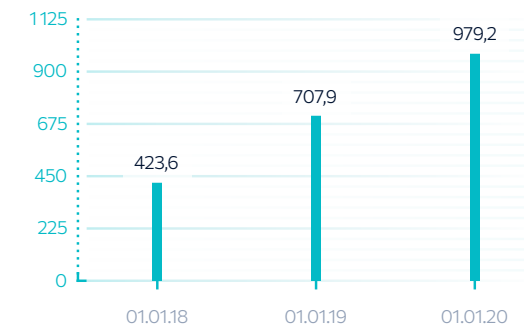
2020 жылы жаңа бизнес-процестер құру үшін әмбебап икемді құрал жасалынды. 60-тан аса бизнес-процесс өнеркәсіптік пайдалануға енгізілді. Автоматтандырылған бизнес-процестер шеңберінде 176 мың өтінім жасалды.

Деректерді сақтау архитектурасы түзетілді. Интеграцияланған командалар мен командалардың ішкі процестерін қалыптастыру жүргізілді.

Мобильді банкінг пайдаланушыларының саны, заңды тұлғалар



Мобильді банкінг пайдаланушыларының саны, жеке тұлғалар, мың





Проблемалық берешекті өндіріп алу

Forte «АльянсБанк» АҚ пен «Темірбанк» АҚ мұрагерлікке қалдырған тарихи проблемалық кредиттік портфелі болған, сондықтан проблемалық берешекті азайту Банктің стратегиялық бағыттарының бірі болып табылады және бұл міндетті соңғы жылдар ішінде айтарлықтай дәрежеде орындап шықты.

ForteBank-тің заңды және жеке тұлғалардан проблемалық берешегін өндіріп алуды Банктің проблемалық қарыздарды өндіріп алу бойынша іс-шараларды жүзеге асыру, Банк филиалдарының жетекшілік етілетін бөлімшелерінің жұмысын үйлестіру және бақылау, коллекторлық компаниялардың, сот орындаушыларының проблемалық қарыздарды өндіріп алуға байланысты қызметін үйлестіру және бақылау жөніндегі жауапты бөлімшелері жүзеге асырады.

Ең күрделі мұрагерлік проблемалық кредиттер сот ісін жүргізу сатысынан өтіп кеткендіктен, Банк сот шешімдерін орындауға, қарыз алушылардың мүлкін теңгерімге алуға және оны өткізуге бағытталған.

Банктің проблемалық портфелімен жұмыс істеу кезіндегі негізгі қағидаттар мен мақсаттар:

- Банктің қарыздық портфелінің сапасын жақсарту;
- барынша аз шығынмен барынша көп өндіріп алу;
- жүргізілетін іс-шаралардың тиімділігі, жеделдігі, уақтылығы;
- мерзімі 90 күннен артық кешіктірілген жұмыс істемейтін қарыздардың 10% -дан кем деңгейін қамтамасыз ету;
- өндіріп алуды Қазақстан Республикасының заңнамасы шеңберінде жүзеге асыру.

Осы мақсаттарға жету үшін келесі міндеттер алға қойылды:

- келіссөздер мен келісімдерден басқа, борышкерлерді проблемалық берешекті өтеуге ынталандыратын әр түрлі акциялар өткізуді және ипотекалық қарыз алушыларды қолдау бойынша мемлекеттік бағдарламаларға қатысуды қамтитын сотқа дейінгі реттеу және бастапқы іс-шаралар.
- кредиттерді оңалту/стандарттау және берешектерді қайта құрылымдау шаралары;
- сот өндірісі, ТТ (төлем талабын) ұсыну;
- атқару өндірісі;
- проблемалық борыштарды өндіріп алу үшін коллекторлық агенттіктерге беру;
- проблемалық қарыз алушыларды қолдауға арналған мемлекеттік бағдарлама бойынша қаражат тарту;
- проблемалық ипотекалық қарыздарды мемлекеттік қаражат есебінен қайта қаржыландыру;
- бөлшек сауда қарыздарын үшінші тұлғаларға сату.

БАНК 2014-2020 ЖЫЛДАР КЕЗЕҢІНДЕ ЖҮРГІЗГЕН БАРЛЫҚ ІС-ШАРАЛАРДЫҢ НӘТИЖЕСІНДЕ 320 МИЛЛИ-АРД ТЕҢГЕ ЖАЛПЫ СОМАСЫ ҚАЙТАРЫЛЫП, ЗАҢДЫ ЖӘНЕ ЖЕКЕ ТҰЛҒАЛАРДЫҢ НЕГІЗГІ ҚАРЫЗ БОЙЫНША 87,8 МИЛЛИАРД ТЕҢГЕ ЖАЛПЫ СОМАСЫН ҚҰРАЙТЫН ҚАРЫЗДАРЫН ҮШІНШІ ТҰЛҒАЛАРҒА САТУ ЖҮЗЕГЕ АСЫРЫЛДЫ.



Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының қаулысымен бекітілген Ипотекалық тұрғын үй қарыздарын/ипотекалық қарыздарды қайта қаржыландыру мемлекет-тік бағдарламасын (бұдан әрі – Бағдарлама -2015) іске асыру шеңберінде 2015 жылғы 23 мау-сымда ForteBank «Проблемалық кредиттер қоры» АҚ-пен 20 жыл мерзімге жалпы сомасы 20,3 миллиард теңге салым шартына қол қойды. 2015–2020 жылдар аралығында Бағдарлама -2015 шеңберінде Банк 43,5 млрд теңге жалпы сомасына 6 896 кредитті қайта қаржыландырды. Сонымен бірге «ForteBank» АҚ екінші деңгейлі банктер арасында салымды бірінші болып толығымен игеріп, Бағдарлама-2015 шеңберінде қарыздарды қайта қаржыландыру үшін «Қазақстандық тұрақтылық қоры» АҚ-тан 10 миллиард теңге көлеміндегі қаражатты 2018 жылы қосымша тартты. Қосымша салымды Банк мерзімінен бұрын игерді.

2020 жылдың қаңтарында Банк Бағдарлама-2015 аясында 5 млрд теңге қосымша лимит алды. «Ипотекалық тұрғын үй қарыздарын (ипотекалық қарыздарды)

қайта қаржыландыру бағдарламасын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2015 жылғы 24 сәуірдегі № 69 қаулысына 2019 жылғы 23 желтоқсанда енгізілген өзгерістер мен толықтыруларға сәйкес 20,3 млрд теңге салымдары бойынша және 10 млрд теңгеге және 5 млрд теңгеге қосымша лимиттер бойынша мерзімдер 20 жылдан 30 жылға дейін ұзартылды.

2016 жылғы 1 қаңтарға дейін шетелдік валютада берілген Ипотекалық тұрғын үй қарыздарын/ипотекалық қарыздарды қайта қаржыландыру бағдарламасын іске асыру мақсатында 30 жыл мерзімге жалпы сомасы 37,8 млрд теңге салым шартына қол қойылды, оның шеңберінде «Қазақстандық тұрақтылық қоры» АҚ Банкке бағамдық айырманы қайтарады.

2020 ЖЫЛДЫҢ ҚОРЫТЫНДЫСЫ БОЙЫНША, БАНК 21,5 МЛРД ТЕҢГЕ СОМАСЫНА 2 149 ҚАРЫЗДЫ ҚАЙТА ҚАРЖЫЛАНДЫРДЫ.

Банктің белсенді қатысуымен 2020 жылғы шілдеде Қазақстан Республикасының заңнамасына валюталық қарыздарды біржақты конверсиялау мүмкіндігін беруге қатысты өзгерістер енгізілді. 2020 жылғы қарашада 2 490 қарыз бойынша 78,3 млрд теңгеге ипотекалық валюталық қарыздарды біржақты қайта қаржыландыру оларды бір уақытта конвертациялау жолымен жүргізілді.



Ипотекалық шетелдік валюталық қарыздар портфелі 30,2 млрд теңгеге дейін қысқартылды.

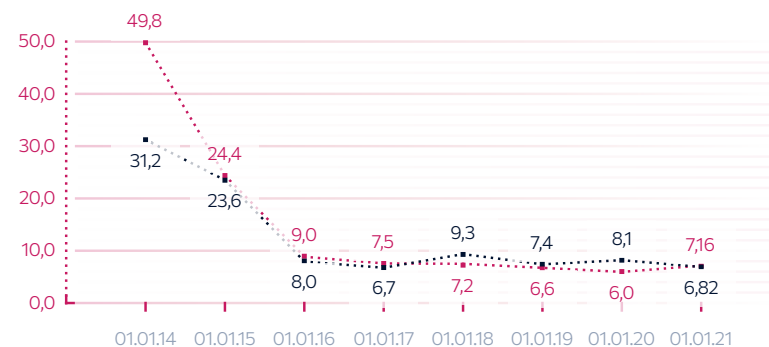
Ипотекалық қарыз алушыларға қосымша көмек көрсету үшін, Ипотекалық тұрғын үй қарыздарын қайта қаржыландыру бағдарламасының 2-1 бөліміне сәйкес, Банкке 30 жыл мерзімге 11,4 млрд теңге сомасында лимит / сәлем бөлінді. Осы бөлімнің шеңберінде 2020 жылы 500 қарыз алушыға 4,0 млрд теңгеге көмек көрсетілді.

2015–2020 ЖЫЛДАР КЕЗЕҢІНДЕ БАҒДАРЛАМА-2015 ЖӘНЕ ВАЛЮТАЛЫҚ БАҒДАРЛАМА (БІР ЖОЛҒЫ КОНВЕРСИЯНЫ ЕСЕПКЕ АЛУСЫЗ) НӘТИЖЕЛЕРІ БОЙЫНША БАНК ЖАЛПЫ СОМАСЫ 102,5 МЛРД ТЕҢГЕ ИПОТЕКАЛЫҚ ТҰРҒЫН ҮЙ ҚАРЫЗДАРЫ / ИПОТЕКАЛЫҚ ҚАРЫЗДАР ПОРТФЕЛІН ОҢАЛТТЫ.

Соңғы жылдары Банктің проблемалық қарыздар бойынша жұмысының оң нәтижелерін рейтингтік агенттіктер де бағалады. Standard & Poor's: «ForteBank өткен кезеңдерде берілген, Банктің портфеліне «Альянс Банкі» АҚ мен «Темірбанк» АҚ-дан көшкен проблемалық несиелерді реттеуде жетістіктерін көрсетті. Рейтингтік агенттік Банк командасының басқару қызметінің сапасын және оның алдыңғы кезеңдерде алынған проблемалық берешекті өтеу тәжірибесін оң бағалайды» деп атап өтті.

Moody's рейтинг агенттігі: «Рейтинг агенттігі мерзімі кешіктірілген берешекпен жұмыс жөніндегі жаңа басқарушы команданың оң нәтижелерін мойындайды. Болжамның өзгеруі Банктің активтері мен резервтері сапасының жақсарғанын көрсетеді, бұл өз кезегінде проблемалық кредиттерді қалпына келтірудің прогресімен расталады».

NPL динамикасы



— Төлем мерзімі 90 күннен аса кешіктірілген кредиттердің үлесі, %
— Банк жүйесі бойынша, %



#change2020

MOODY'S РЕЙТИНГІНІҢ ЖОҒАРЫЛАУЫ

Moody's Банктің рейтингін «B1»
деңгейінен «Ba3» деңгейіне дейін
көтерді, болжам «Тұрақты»



ҚЫЗМЕТТІҢ ҚАРЖЫЛЫҚ НӘТИЖЕЛЕРІ

КІРІСТЕРДІ ТАЛДАУ

Күрделі экономикалық жағдайға қарамастан, 2020 жылы ForteBank-тің қарқынды өсуі жалғасты. Операциялық кіріс 2019 жылға қарай 40%-ға өсіп, 151,7 млрд теңгеге жетті. 2019 жылы өсім 62% құрады.

Кредиттеуді шектеулі өсуі жағдайларының өзінде таза пайыздық кіріс 2020 жылы 21%-ға өсіп, 95 миллиард теңгеге жетті. 2019 жылы өсім 59% құрады. Пайыздық маржа 5,5% деңгейінде қалыптасты (2019 жылы 5,5%).

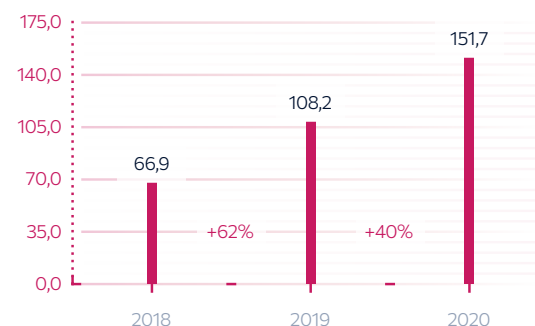
Сонымен бірге, комиссиялық кірістің өсуі байқалады, бұл кредиттік емес өнімдердің дамуымен байланысты және Банктің кірістерді әртарапандыру саясатын көрсетеді. Комиссиялық кірістердің өсуіне қарамастан, комиссиялық шығыстардың ұлғаюына байланысты 2020 жылы таза комиссиялық кіріс 21,2 млрд теңге құрады, бұл алдыңғы жылдың көрсеткішінен 4%-ға төмен. Нәтижесінде таза комиссиялық кіріс пен таза пайыздық кірістің ара қатынасы 2019 жылғы 28,3%

пайыздан 2020 жылы 22,3%-ға дейін азайды. Комиссиялық кірістің шамамен 48%-ын ШОБ, 41%-ын – бөлшек сауда бизнесі құрайды. Операциялық шығыстар 2020 жылы 48,8 млрд теңге құрады, 2019 жылғыдан 14% көрсетті.

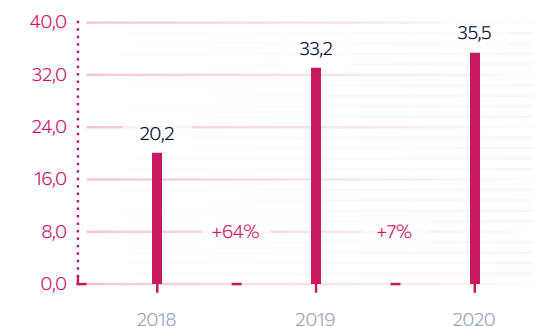
Банк қаржылық менеджменттің тиімділігін арттыру бойынша жұмысты жалғастыруда. Кірістердің озыңқы өсуі шығыстар мен кірістердің ара қатынасының 2019 жылғы 40,1% -дан 2020 жылы 39,5%-ға дейін төмендеуіне әкелді. Бұл ретте 2018 жылы көрсеткіш 53,6% құрады.

2019 жылмен салыстырғанда баяулауына қарамастан (өсу 45% болған) Банктің таза пайдасы 2020 жылы елеулі 25%-ға, 53 млрд теңгеге дейін артты. Банк жақсы рентабельділік көрсеткіштерін сақтап отыр. Жыл қорытындысы бойынша активтердің рентабельділігі 2,5% (2019 жылы 2,2%) деңгейінде, капиталдың рентабельділігі – 21,5% (2019 жылы 19,7%) болып қалыптасты.

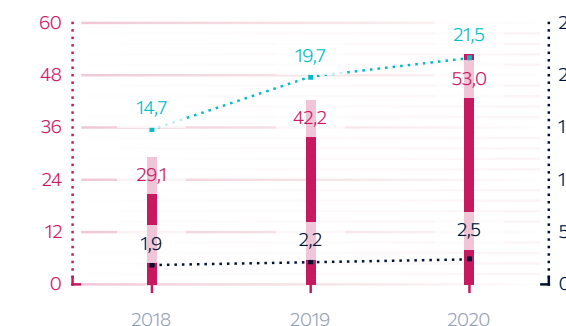
Операциялық кіріс, млрд теңге



Комиссиялық кіріс, млрд теңге

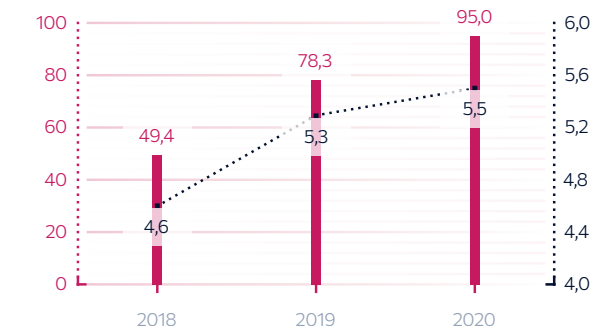


Пайдалылық көрсеткіші



- Таза кіріс, млрд теңге
- ROA, % (оң шкала)
- ROE, % (оң шкала)

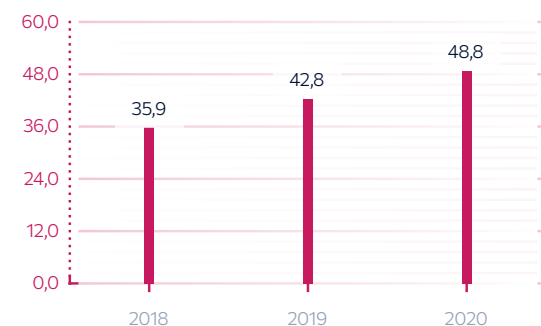
Таза пайыздық кіріс



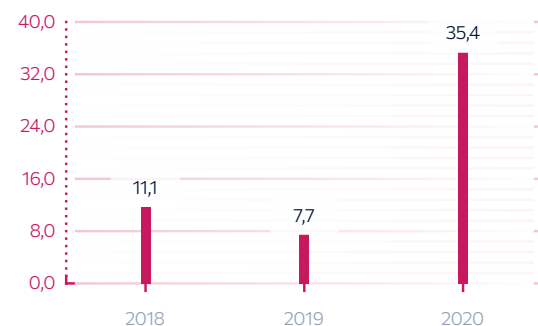
- Таза пайыздық кіріс, млрд теңге
- Таза пайыздық маржа, % (оң шкала)



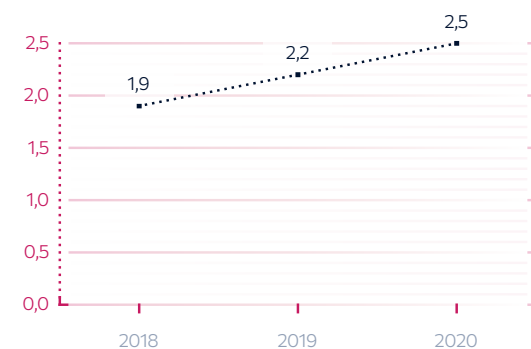
Операциялық шығыстар, млрд теңге



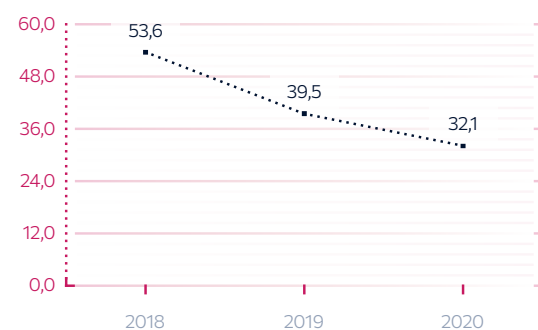
Басқа операциялық кірістер, млрд теңге



Активтердің рентабельділігі, %



Шығыстар мен кірістердің арақатынасы, %



ТЕҢГЕРІМДІ ТАЛДАУ

Теңгерімнің негізгі көрсеткіштері, млрд теңге	2020	2019	2018	2020/2019 өзг., %
Активтер	2 089	2 070	1 689	1%
Ақша қаражаты және олардың баламалары	312	347	225	-10%
Қаржы институттарындағы қаражаттар	74	28	20	-
Клиенттерге берілген кредиттер	750	785	690	-4%
Саудалық бағалы қағаздар	7	6	10	14%
Инвестициялық бағалы қағаздар	780	719	570	8%
Негізгі құралдар	66	71	51	-7%
Кейінге қалдырылған салықтық активтер	-	-	2	-
Өзге активтер	101	113	120	-11%
Міндеттемелер	1 826	1 841	1 488	-1%
Клиенттердің ағымдағы шоттары мен депозит-тері	1 387	1 337	1 076	4%
Банктердің және өзге қаржы институттарының қаражаттары	130	118	72	11%
Репо шарттары бойынша кредиторлық берешек	22	117	56	-81%
Шығарылған борыштық бағалы қағаздар	240	229	254	5%
Реттелген борыш	21	26	23	-21%
Кейінге қалдырылған салықтық міндеттемелер	11	2	0	598%
Басқа міндеттемелер	15	13	8	16%
Капитал	263	229	201	15%

2020 жылдың қорытындысы бойынша Банк активтері іс жүзінде өзгерген жоқ. Өсім 1%, 2089 млрд теңгеге дейін құрады. Кредиттік портфель мен ақша қаражаты көлемдерінің төмендеуі инвестициялық бағалы қағаздар бойынша өсумен елеулі түрде өтелді.

Банктің кредиттік портфелі 2020 жылы 4%-ға төмендеп, жыл қорытындысы бойынша 750 миллиард теңге құрады. Өткен жылы COVID-19 пандемиясының жалғасуына және карантин кезеңінде іскерлік белсенділіктің төмендеуіне байланысты кредиттеудің айтарлықтай



төмендеуі, әсіресе бөлшек сауда сегментінде, байқалды. Сонымен бірге, Банк ықтимал шығындарды жабуға арналған қосымша провизиялар қалыптастырды.

2020 жылы корпоративтік бизнестің кредиттік портфелінің өсімі 13%, 143,9 млрд теңгеге дейін құрады. ШОБ бойынша өсім 1% құрады, жыл соңында кредиттердің көлемі 209,3 млрд теңгеге жетті. Сонымен бірге, ең ірі кредиттік сегмент – бөлшек сауда бизнесі бойынша – 10%, 333 млрд теңгеге дейін төмендеу байқалды.

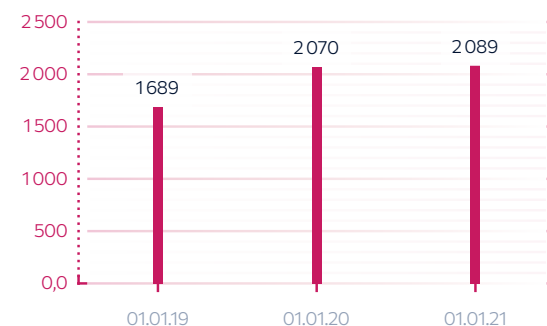
Банк корпоративтік клиенттермен де, сол сияқты бөлшек сауда клиенттерімен де белсенді жұмыс істейді және кредиттеуді ұлғайтудың едәуір консервативті стратегиясын ұстанады, бұл экономикадағы дағдарыс жағдайында да бизнестің тұрақты өсуін және портфельдің сенімділігін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. Банктің кредиттік портфелінің сапасы 2020 жылы аздап қана нашарлағанын көрсетті. Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің мәліметтері бойынша, мерзімі өткен кредиттердің үлесі 2020 жылдың қорытындысы бойынша 6% -дан 7,16%-ға дейін өсті.

2020 жылдың қорытындысы бойынша активтердегі ең үлкен үлес бағалы қағаздардың инвестициялық портфелінде – 37%, клиенттерге берілген кредиттер 36% құрайды және екінші орында. Ақша қаражаты және олардың баламалары 2020 жылдың соңында активтердің 15%-ын құрады. Банктің міндеттемелері 2020 жылдың аяғында 1 826 млрд теңгеге жетіп, 2019 жылғы деңгейден 1% төмендеді. Міндеттемелердің негізгі көлемін клиенттердің шоттары мен шоттары болып табылады – 76%. 2020 жылы олар шамалы – 4%-ға, 1 387 млрд теңгеге дейін өсімді көрсетті.

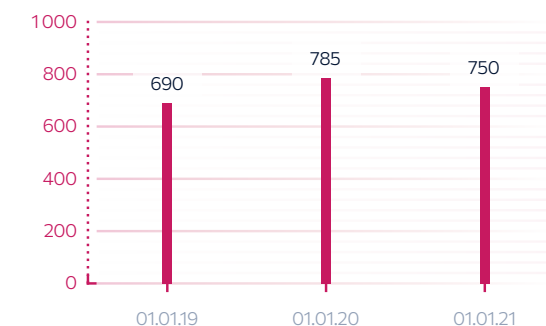
Банктің борыштық міндеттемелерінің көлемі (шығарылған борыштық бағалы қағаздар және реттелген қарыз) 2020 жылы 2%-ға, 261 млрд теңгеге дейін өсті, бұл міндеттемелердің жиынтық көлемінің 14%ын құрады.

Банктің меншікті капиталы 2020 жылы 15%-ға, 263 млрд дейін өсті. Банк өтімділіктің жоғары деңгейін сақтап отыр. Капитал жеткіліктілігінің k1, k1-2, k2 пруденциалдық коэффициенттері Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің нормативтерінен екі есе асады.

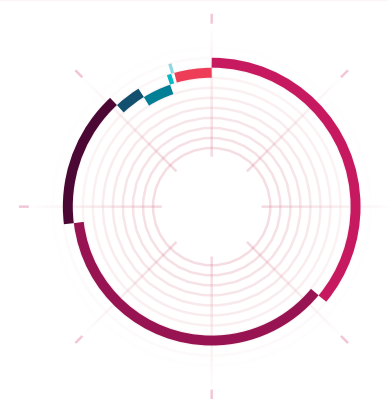
Активтер, млрд теңге



Клиенттерге берілген кредиттер, млрд теңге



2020 ж. активтердің құрылымы

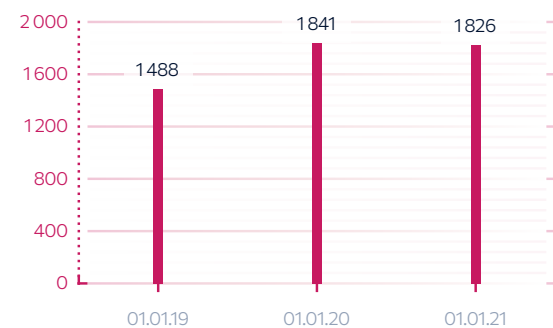


- 36% ■ Клиенттерге қарыздар
- 37% ■ Инвестициялық бағалы қағаздар
- 15% ■ Ақша қаражаты және олардың баламалары
- 3% ■ Негізгі құралдар
- 4% ■ Қаржы мекемелеріндегі қаражаттар
- 1% ■ Материалдық емес активтер
- 0% ■ Саудалық бағалы қағаздар
- 4% ■ Басқа

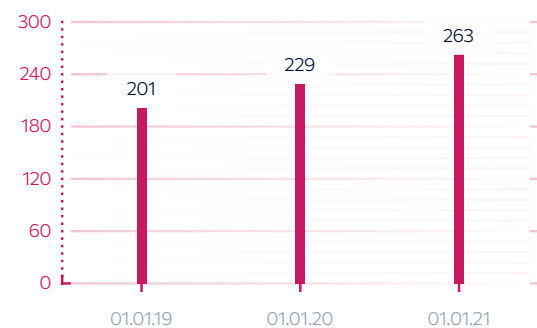
Негізгі көрсеткіштер	2020	2019	2018	Норматив
k1 коэффициенті	21,0%	17,0%	16,2%	7,5%-дан төмен емес
k1-2 коэффициенті	21,0%	17,0%	16,2%	8,5%-дан төмен емес
k2 коэффициенті	22,3%	18,3%	17,8%	10%-дан төмен емес



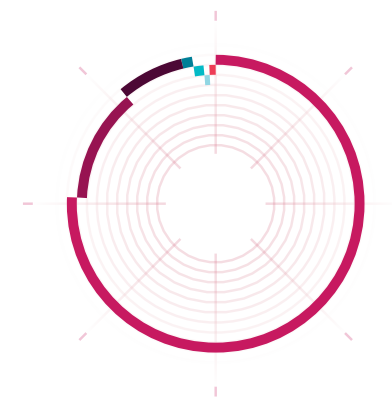
Міндеттемелер динамикасы, млрд теңге



Капитал, млрд теңге

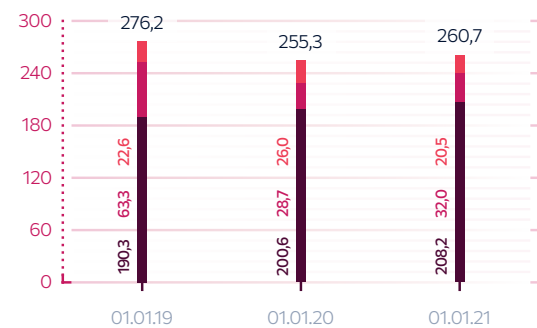


Міндеттемелердің 2020 жылдың аяғындағы құрылымы

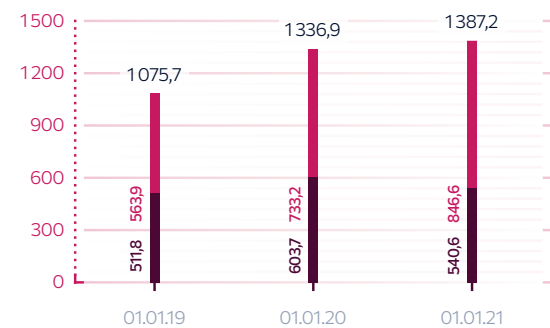


- 76% ■ Клиенттердің ағымдағы шоттары мен депозиттері
- 13% ■ Шығарылған борыштық бағалы қағаздар
- 7% ■ Банктердегі және өзге қаржы мекемелеріндегі қаражат
- 1% ■ Репо шарттары бойынша берешек
- 1% ■ Реттелген борыш
- 1% ■ Кейінге қалдырылған салықтық міндеттемелер
- 1% ■ Басқа міндеттемелер

Шығарылған борыштық және реттелген бағалы қағаздар, млрд теңге



Клиенттердің шоттары мен депозиттерінің динамикасы, млрд теңге



- Реттелген ноталар, теңге
- Облигациялар, АҚШ долларында
- Облигациялар, теңгеде

- Заңды тұлғалар
- Жеке тұлғалар



#change2020

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖӘНЕ ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ

Банктің корпоративтік басқаруына ұйымдық модель, сыртқы және ішкі мониторинг және бақылау тетіктері, сонымен қатар корпоративтік құндылықтар мен басшылыққа алынатын қағидаттар кіреді.

[Корпоративтік басқару](#)

[Тәуекелдерді басқару](#)





КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ

СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Банктің корпоративтік басқаруына ұйымдық модель, сыртқы және ішкі мониторинг және бақылау тетіктері, сонымен қатар корпоративтік құндылықтар мен басшылыққа алынатын қағидаттар кіреді. Корпоративтік басқару іс-тәжірибесін жетілдіру және дамыту Банк үшін сөзсіз басымдық болып табылады және Директорлар кеңесінің назары мен бақылауында.

Банкте корпоративтік басқару жүйесі акционерлер мен негізгі мүдделі тараптардың – клиенттердің, серіктестердің, Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің, сонымен қатар мемлекеттің құқықтары мен заңды мүдделерін құрметтеуге негізделген және әртүрлі тәуекелдерді азайтуға, Банктің тартымдылығын және оның құнын арттыруға бағытталған.

Корпоративтік басқару қағидаттарын дұрыс сақтау және ұстану үшін Банк өз жұмысында акционерлердің жалпы жиналысының, Директорлар кеңесінің, Банк Басқармасының (бұдан әрі – Басқарма) шешімдерін, сонымен қатар өзінің Жарғысын, Корпоративтік басқару кодексін және басқа да ішкі құжаттарды басшылыққа алады.

Банктегі корпоративті басқару келесі негізгі қағидаттарға негізделген:

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

**БАНК КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУДЫ ЖЕТІЛ-
ДІРУДІҢ МАҢЫЗДЫЛЫҒЫН СЕЗІНЕДІ ЖӘНЕ ӨЗ
ҚЫЗМЕТІНІҢ АЙҚЫНДЫҒЫН ЖӘНЕ АШЫҚТЫҒЫН
ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҰМТЫЛАДЫ.**

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ КОДЕКСІН САҚТАУ

«ForteBank» АҚ-тың Корпоративтік басқару кодексі Қазақстан заңнамасына, Банктің Жарғысына сәйкес, корпоративтік басқару саласындағы қалыптасқан халықаралық тәжірибені, Банктік қадағалау жөніндегі Базель комитетінің «Кредиттік ұйымдардағы корпоративтік басқаруды жетілдіру» ұсыныстары, қазақстандық үздік корпоративтік іс-әрекет тәжірибесі, іскерлік айналым мен іскерлік әдептің озық дәстүрлері ескеріле отырып, әзірленді. Кодекс – бұл Банктің оның акционерлерімен арасындағы, сонымен қатар Банктің органдары мен лауазымды тұлғалары арасындағы қатынастарды реттейтін ережелер жиынтығы.

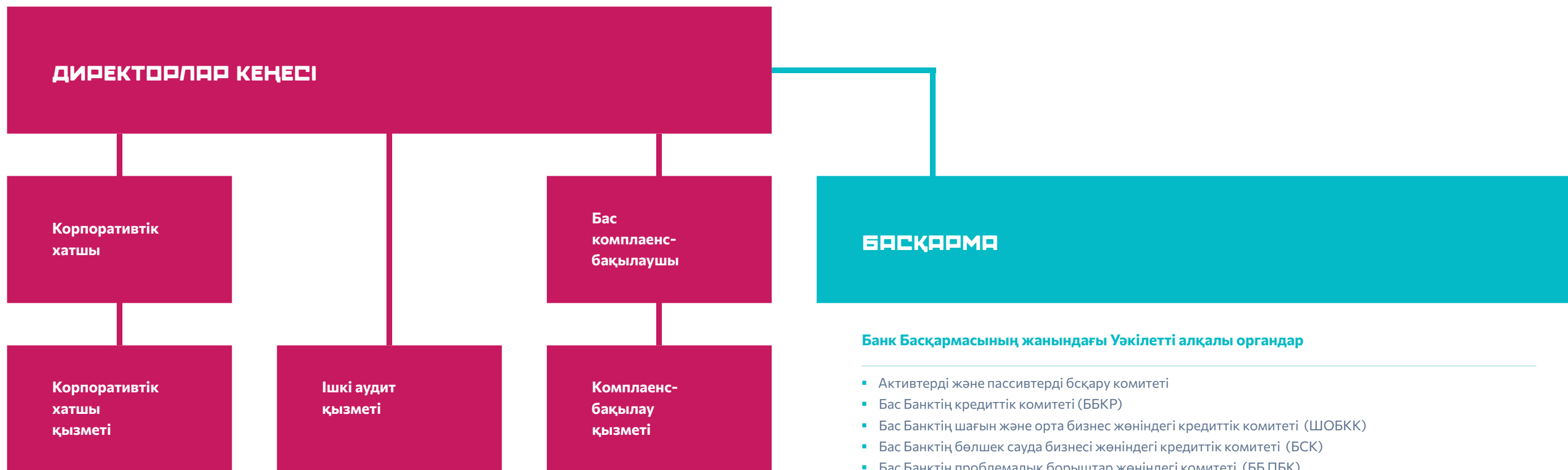
БАСҚАРУ ОРГАНДАРЫ

Банктің басқару органдары:

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



ҰЙЫМДЫҚ ҚҰРЫЛЫМ



Директорлар кеңесінің жанындағы комитеттер

- Стратегиялық жоспарлау комитеті
- Тәуекелдерді басқару, кредиттеу, активтерді және міндеттемелерді басқару комитеті
- Ішкі аудит комитеті
- Кадрлар және сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет
- Цифрландыру жөніндегі комитет

Банк Басқармасының жанындағы Уәкілетті алқалы органдар

- Активтерді және пассивтерді басқару комитеті
- Бас Банктің кредиттік комитеті (ББКР)
- Бас Банктің шағын және орта бизнес жөніндегі кредиттік комитеті (ШОБКК)
- Бас Банктің бөлшек сауда бизнесі жөніндегі кредиттік комитеті (БСК)
- Бас Банктің проблемалық борыштар жөніндегі комитеті. (ББ ПБК)
- Бас Банктің проблемалық борыштар жөніндегі шағын комитеті. (ББ ПБШК)
- Бас Банктің шағын және орта бизнес жөніндегі шағын кредиттік комитеті (ШОБШКК)
- Бюджеттік комитет
- Тариф комитеті
- Операциялық комитет
- Сапаны бақылау комитеті
- Ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі комитет
- Диджиталдау және экожүйе жөніндегі комитет



ШЫҒАРЫЛҒАН КАПИТАЛ ЖӘНЕ ДИВИДЕНДТЕР

Forte-нің даму стратегиясы ұзақ мерзімге бағдарланған және Банктің акционерлік құнын арттыруға бағытталған.

ForteBank акциялары 92 387 104 089 дана мөлшерінде орналастырылған жай акциялармен (KZ000A0F4546) ұсынылған, олардың 16 570 918 351 жай акциясы (орналастырылған акциялардың 17,94%-ы) жаһандық депозитарлық қолхаттардың негізгі активтері болып табылады.

ForteBank-те шамамен 26 000 акционер бар. Олар Қазақстанның резиденттері болып табыла-тын, сонымен қатар резиденттері емес жеке және заңды тұлғалар.

Өтемұратов Болат Жәмитұлы – бенефициарлық меншік иесі болып табылады және Банктің жалпы алғанда 80 629 447 285 жай акциясына иелік етеді, бұл орналастырылған акциялардың 87,3%-ын құрайды, олардың 6 915 204 003 акциясы немесе орналастырылған акциялардың 7,5%-ы Б.Ж.Өтемұратовқа Банктің жай акциялары базалық активі болып табылатын жаһандық депозитарлық қолхаттар түрінде тиесілі.

2021 жылғы 01 қаңтардағы жағдай бойынша, жаһандық депозитарлық қолхаттарды ескерумен, 3 391 835 697 жай акцияны Банк қайта сатып алды, бұл орналастырылған акциялардың жалпы санының 3,67%-ын құрайды.

2014 жылы «Альянс Банк» АҚ міндеттемелерін қайта құрылымдау шеңберінде АҚШ долларында шығарылған еурооблигациялар бойынша ковенанттардың

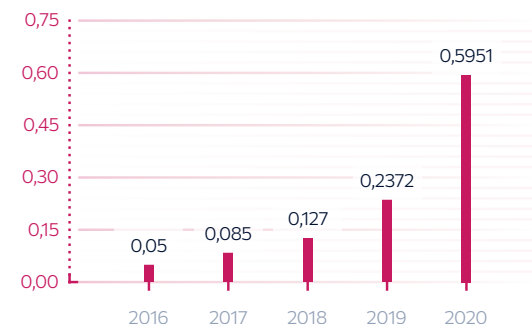
талап етуімен 2019 жылғы желтоқсанға дейін дивидендтерді төлеу мөлшері аяқталған жыл ішінде алынған таза пайданың 40%-ымен шектелді (ХҚЕС бойынша). 2019 жылғы желтоқсанда Банк бұл еурооблигацияларды колл-опцион құқығын пайдаланып өтеді.

Банк 2020 жылғы 6 мамырдан бастап Банк акционерлерінің жылдық жалпы жиналысының 2020 жылғы 4 мамырдағы шешімінің негізінде, Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген мерзімдерге сәйкес Банктің 2019 жылғы қызметінің нәтижелері бойынша дивидендтер төлеуді бастады.

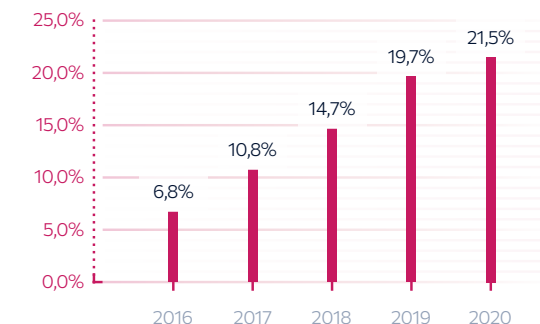
2019 жылғы дивидендтердің жалпы сомасы 21,1 млрд теңге құрады. Банк акционерлердің жалпы жиналысында қабылданған шешімге сәйкес Банк осы жылдың нәтижелері бойынша алынған таза пайданың 49,98%-ы мөлшерінде дивидендтер төледі. Бір облигацияға шаққандағы дивиденд мөлшері 0,2372 теңге құрады, бұл 2018 жылдың қорытындысы бойынша бір акцияға төленген дивидендтен 87% жоғары.

2020 жылдың қорытындысы бойынша 2021 жылғы 31 наурыздан бастап акционерлердің жылдық жалпы жиналысының 2021 жылғы 29 наурыздағы шешімінің негізінде (№ 01/21 хаттама) Банк 2020 жыл үшін бір акцияға шаққанда 0,5951 теңге мөлшерінде жай акциялар бойынша дивиденд төлеуді бастады. Акционерлерге төлеу үшін Банктің жай акциялары бойынша 2020 жылға есептелген дивидендтердің жалпы сомасы шамамен 53 млрд теңге құрады.

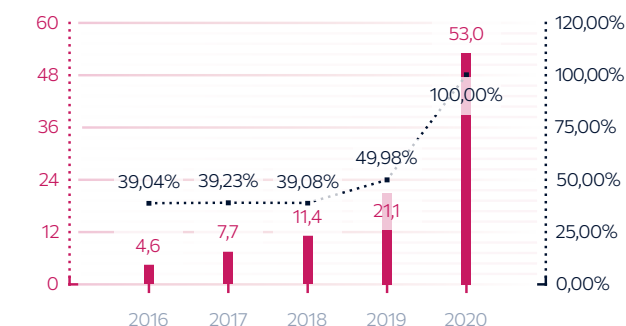
1 акцияға шаққандағы дивиденд, теңге



ROE динамикасы

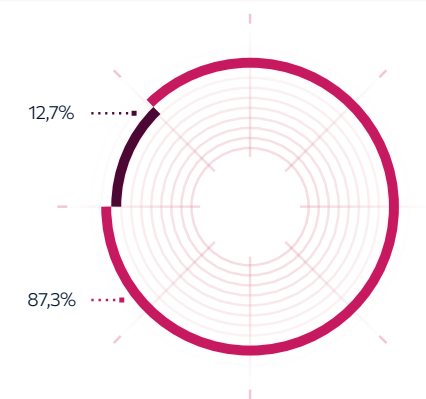


Тиісті жылы төленген дивидендтер, млрд теңге



- Төленген дивидендтер, млрд теңге
- Таза пайдадан % (оң шкала)

Меншікті капиталдың құрылымы



- Өтемұратов Болат Жәмитұлы
- Еркін айналыста (26 мыңнан аса акционер)



АКЦИОНЕРЛЕРДІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ

ForteBank өз қызметінде акционерлердің құқықтары мен мүдделерін қорғау қағидатын ұстанады. Банк өз акционерлерінің келесі негізгі құқықтарының іске асырылуын қамтамасыз етеді:

- Банктің өздеріне тиесілі акцияларын иелену, пайдалану және оларға билік ету құқығы
- Банк және оның қызметі туралы ақпаратты Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген көлемде, мерзімдерде және тәртіпте алу құқығы;
- Банк акционерлерінің жалпы жиналысына қатысу, оларда сөз сөйлеу және оларда қарастырылатын мәселелер бойынша дауыс беру арқылы Банкті басқаруға қатысу құқығы;
- Директорлар кеңесінің мүшесін немесе мүшелерін сайлау туралы мәселе күн тәртібіне енгізілген Банк акционерлерінің жалпы жиналысына осындай сайлау үшін кандидаттар ұсыну құқығы;
- Банктің өздеріне тиесілі акциялары бойынша дивидендтер түрінде Банк пайдасының үлесін алу құқығы;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің Жарғысында айқындалған өзге де құқықтар.

Банк өз акционерлерінің құқықтарын қамтамасыз ету мақсатында акционерлердің Банк шығарған акцияларға меншік құқығын қауіпсіз, сенімді және шынайы есепке алуды қамтамасыз етеді, өз акционерлеріне Банктің оларға тиесілі акцияларына иелік етулеріне (соның ішінде осы акцияларды иеліктен шығаруға) кедергі жасамайды. Банк орналастыратын акцияларды немесе Банктің оның акцияларына айырбасталатын

басқа да бағалы қағаздарын немесе Банк сататын ол бұрын сатып алған меншікті акцияларды артықшылықпен сатып алу құқығын іске асырудың акционерлер үшін ыңғайлы тәртібі пайдаланылады. Банктің жарғысына сәйкес Банк акционерлерінің жалпы жиналысының өткізілетін күні, уақыты мен орны туралы Банк өз акционерлеріне жедел түрде хабарлайды. Банк акционерлерінің жалпы жиналысын немесе Директорлар кеңесінің отырысын шақыруды талап ету, Банк акционерлерінің жалпы жиналысының күн тәртібін толықтыру жөнінде ұсыныстар енгізу, Директорлар кеңесіне сайлау үшін кандидаттар ұсыну, Банк есебінен аудиторлық ұйымның Банкті аудиттеуді жүргізуін талап ету құқықтарын іске асырудың акционерлер үшін ыңғайлы тәртібі пайдаланылады.

**АКЦИОНЕРЛЕРГЕ ОЛАРДЫҢ БАНК ҚЫЗМЕТІ
ТУРАЛЫ ЖАЗБАША САУАЛДАРЫНА НЕГІЗДЕЛГЕН
ЖАУАПТАР БЕРІЛЕДІ.**

2020 жыл ішінде Банкке акцияларды иелену, Банктің акциялары бойынша дивидендтер есептеу және төлеу мәселелері бойынша 9 акционерден 11 өтініш түсті. Осы өтініштерді қарау нәтижелері бойынша Банк бұл акционерлерге тиісті түсіндірмелері берілген хаттар жіберді. 2020 жыл ішінде Банктің және оның лауазымды тұлғаларының іс-әрекеттеріне акционерлерден шағымдар түскен жоқ.

АКЦИОНЕРЛЕРДІҢ ЖИНАЛЫСТАРЫ

2020 жылғы 4 мамырда Банк акционерлерінің жылдық жалпы жиналысы өтті, онда Банк қызметінің 2019 жылғы нәтижелері, Банктің 2019 жылғы таза кірісін бөлу тәртібі, Банктің бір жай акциясына шаққандағы дивидендтің мөлшері, Директорлар кеңесінің өткен қаржы жыл үшін есебі бекітілді; Банктің және оның лауазымды адамдарының іс-әрекеттері туралы акционерлердің өтініштері және оларды қарау нәтижелері, Банктің Директорлар кеңесі мен Басқармасы мүшелеріне 2019 жылғы сыйақы мөлшері мен құрамы, сонымен қатар Банктің 2020-2022 және 2020-2022 жылдардағы қаржылық есептілігіне аудит жүргізетін және шолу дайындайтын аудиторлық ұйымды анықтау және Банк Жарғысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу қаралды.

2020 жылдың 16 қазанында акционерлердің кезектен тыс жалпы жиналысы өтті, онда Корпоративтік басқару кодексіне Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 12 қарашадағы №188 қаулысымен бекітілген Екінші деңгейдегі банктерге арналған тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларының талаптарына Корпоративтік басқару кодексінің сәйкес келуі мақсатында әзірленген №3 түзетулер бекітілді.

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ

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

Директорлар кеңесінің құрылымы

- **Корпоративтік хатшы.** Банктегі корпоративтік басқару жүйесінің дұрыс жұмыс істеуін, оның ішінде корпоративтік шешімдердің Директорлар кеңесі, акционерлер тарапынан уақтылы және сапалы қабылдануын қамтамасыз ету арқылы, сонымен қатар корпоративтік коммуникациялар жүйесін жетілдіру және Банк акционерлерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау мақсатында корпоративтік басқару саласындағы заңнама талаптарын Банктің сақтауын тиімді бақылауды қамтамасыз ету, сонымен қатар корпоративтік қақтығыстар мен Банктің өзге де тәуекелдерін барынша аайту жолымен қамтамасыз етеді.
- **Комплаенс-бақылау қызметі.** Комплаенс-тәуекелдерді басқаруды әзірлеу және енгізу үшін және қылмыстық жолмен алынған ақшаны жылыстатуға қарсы күрес пен терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимылды қоса алғанда, Банктің комплаенс-тәуекелдерін басқаруды үйлестіру үшін жауап береді.
- **Ішкі аудит қызметі.** Ішкі аудит тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және басқару процестерінің тиімділігін тәуелсіз, объективті бағалауды қамтамасыз етеді.
- **Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер.**



ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ҚҰРАМЫ

Директорлар кеңесінің құрамы «Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасы Заңының, Банк Жарғысының және Корпоративтік басқару кодексінің талаптарына сәйкес келеді, сонымен қатар дағдылар, тәжірибе және тәуелсіздік тұрғысынан теңдестірілген, бұл оның мүшелерінің өз функцияларын тиімді орындауына мүмкіндік береді.

Директорлар кеңесінің мүшелері қолданыстағы заңнамада белгіленген біліктілік талаптары мен іскери беделге қойылатын талаптарға сәйкес келеді, Банк қызметінің негізгі бағыттарына сәйкес салалар: қаржы, банк операциялары банк қызметін реттеу, корпоративтік басқару, тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау, аудит бойынша білімдері мен тәжірибелері бар.

Директорлар кеңесінің мүшелері сонымен қатар әр түрлі компаниялардағы түрлі лауазымдарда жұмыс атқарудың функционалдық ерекшеліктерін біледі, халықаралық нарықтар мен шетелдік бизнес жүргізу мәдениетінің ерекшеліктерін түсінеді, жас шамалары және ұлттық тиістілігі әр түрлі.

Қабылданатын шешімдердің тиімділігін қамтамасыз ету және акционерлердің әр түрлі топтарының мүдделерінің тепе-теңдігін сақтау мақсатында Директорлар кеңесіне тәуелсіз директорлар сайланады.

Тәуелсіз директор болып өз позициясын қалыптастыру үшін жеткілікті кәсіби шеберлігі, тәжірибесі мен дербестілігі бар, атқарушы органның, акционерлердің жекелеген топтарының немесе басқа да мүдделі тараптардың ықпалынан тәуелсіз объективті және әділ шешім шығаруға қабілетті Директорлар кеңесінің мүшесі танылады. Директорлар кеңесінің құрамындағы тәуелсіз директорлардың өкілдігі Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және Банктің ішкі құжаттарының ережелеріне толық сәйкес келеді.

Директорлар кеңесінің құрамы 2020 жылы өзгерген жоқ. 2020 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Директорлар кеңесінің құрамына директорлар кеңесінің төрағасы мен директорлар кеңесінің бес мүшесін қоса алғанда, алты мүше кірді, олардың екеуі тәуелсіз директор болып табылады:

- Мырзабеков М. (Директорлар кеңесінің төрағасы, акционерлердің мүдделерін білдіретін өкіл),
- Е. Әбдіразақов (тәуелсіз директор),
- А. Өтемұратов (акционерлердің мүдделерін білдіретін өкіл),
- Р. Бектұров (акционерлердің мүдделерін білдіретін өкіл),
- Т. Исатаев (акционерлердің мүдделерін білдіретін өкіл),
- Х. Пандза (тәуелсіз директор).

**ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ӨКІЛЕТТІК МЕРЗІМІ
2022 ЖЫЛЫ БАНК АКЦИОНЕРЛЕРІНІҢ ЖЫЛДЫҚ
ЖАЛПЫ ЖИНАЛЫСЫ ӨТКЕН СӘТТЕ АЯҚТАЛАДЫ.**

Директорлар кеңесінің құрамы

Директорлар кеңесінің мүшесінің Т.А.Ә.	Лауазымы	Сайланған күні
М. Мырзабеков	Директорлар кеңесінің Төрағасы – акционерлердің мүдделерін білдіретін өкіл	14.06.2019
А. Өтемұратов	Директорлар кеңесінің мүшесі – акционерлердің мүдделерін білдіретін өкіл	30.12.2014
Е. Әбдіразақов	Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор	04.03.2019
Р. Бектұров	Директорлар кеңесінің мүшесі – акционерлердің мүдделерін білдіретін өкіл	14.06.2019
Т. Исатаев	Директорлар кеңесінің мүшесі – акционерлердің мүдделерін білдіретін өкіл	30.12.2014
Х. Пандза	Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор	03.11.2015

¹ 2021 жылдың 5 ақпанынан бастап Р.Бектұровтың өкілеттігі оның бастамасымен мерзімінен бұрын тоқтатылды.



ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ МҮШЕЛЕРІНІҢ ӨМІРБАЯНДАРЫ



МАРЛЕН МЫРЗАБЕКОВ

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ТӨРАҒАСЫ,
ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ МҮШЕСІ – БАНК
АКЦИОНЕРІНІҢ МҮДДЕЛЕРІН БІЛДІРЕТІН ӨКІЛ

1970 ЖЫЛЫ ТУҒАН

Жұмыс тәжірибесі:

- 2019 жылғы 14 маусымнан бастап осы уақытқа дейін – «ForteBank» АҚ, Директорлар кеңесінің төрағасы – Банк акционерінің мүдделерін білдіретін өкіл.
- 2019 жылғы 10 маусымнан бастап осы уақытқа дейін – «Nova Лизинг» АҚ, директорлар кеңесінің мүшесі.
- 2019 жылғы 13 мамырдан бастап осы уақытқа дейін – «Verny Investments Holding» ЖШС, Бас директордың Бірінші орынбасары.
- 2014–2019 – «Kazzinc Holdings» ЖШС, Атқарушы директор, Бас директор.
- 2012–2019 – «Altyntau Resources» АҚ, Президент, Басқарушы директор.

Білімі:

- Т.Рысқұлов атындағы Қазақ экономикалық университеті (1989)
- Ильменау Техникалық университеті Германия (1994)
- Қазақ политехникалық институты (2006)



ТИМУР ИСАТАЕВ

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ
МҮШЕСІ – БАНК АКЦИОНЕРІНІҢ
МҮДДЕЛЕРІН БІЛДІРЕТІН ӨКІЛ

1969 ЖЫЛЫ ТУҒАН

Жұмыс тәжірибесі:

- 2013 жылғы 10 қазаннан бастап осы уақытқа дейін – «ForteBank» АҚ, директорлар кеңесінің мүшесі.
- 2013–2015 – «ForteBank» АҚ (бұрын – «Альянс Банк» АҚ) – Басқарма төрағасы.
- 2012–2013 – «ABC Bank» АҚ (бұрын – «ForteBank» АҚ, бұрын – «Метрокомбанк» АҚ), директорлар кеңесінің мүшесі.
- 2010–2012 – «Метрокомбанк» АҚ, Директорлар кеңесінің төрағасы.

Білімі:

- С.М. Киров атындағы Қазақ ұлттық университеті (1991)
- Yale University (1993)



АНУАР ВТЕМУРАТОВ

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ
МҮШЕСІ – БАНК АКЦИОНЕРІНІҢ
МҮДДЕЛЕРІН БІЛДІРЕТІН ӨКІЛ

1983 ЖЫЛЫ ТУҒАН

Жұмыс тәжірибесі:

- **2015 жылғы 23 қазаннан бастап осы уақытқа дейін** – «Алассио Капитал» ЖШС (Alassio Capital)», директор.
- **2014 жылғы 30 желтоқсаннан бастап осы уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ (бұрын – «Альянс Банк» АҚ), директорлар кеңесінің мүшесі.
- **2013–2016** – «ABC Bank» АҚ (бұрын – «ForteBank» АҚ, бұрын – «Метрокомбанк» АҚ), директорлар кеңесінің мүшесі.
- **2012–2013** – «ForteBank» АҚ (бұрын – «Метрокомбанк» АҚ), Басқарма мүшесі – бас тәуекел-менеджер.

Білімі:

- Хьюрон Университет (Huron University USA in London) (2004)



РУСТЕМ БЕКТҮРОВ

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ
МҮШЕСІ – БАНК АКЦИОНЕРІНІҢ
МҮДДЕЛЕРІН БІЛДІРЕТІН ӨКІЛ

1963 ЖЫЛЫ ТУҒАН

Жұмыс тәжірибесі:

- **2017 жылғы 9 маусымнан бастап осы уақытқа дейін** – «ПетроКазахстан Инк» компаниясы, стратегиялық коммуникация жөніндегі вице-президент
- **30 желтоқсан 2014 – 5 ақпан 2021 жыл** – «ForteBank» АҚ (бұрын – «Альянс Банк» АҚ), директорлар кеңесінің мүшесі.
- **2013–2016** – «ABC Bank» АҚ (бұрын – АО «Forte Bank», бұрын – «Метрокомбанк» АҚ), директорлар кеңесінің мүшесі.
- **2010–2017** – «ҚМГ қайта өңдеу және маркетинг» АҚ, Бас директордың орынбасары.

Білімі:

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



ХУБЕРТ АЛЬБЕРТ ПАНДЗА

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ МҮШЕСІ –
ТӘУЕЛСІЗ ДИРЕКТОР

1948 ЖЫЛЫ ТУҒАН

Жұмыс тәжірибесі:

- **2015 жылғы 3 қарашадан бастап осы уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ (бұрын – «Альянс Банк» АҚ), директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор.
- **2017 жылғы маусымнан бастап осы уақытқа дейін** – Deutsche Bank Polska (Warszawa), тәуелсіз директорлар кеңесінің мүшесі.
- **2015–2017** – «Росэнергобанк» ЖАҚ (Мәскеу қ.), тәуелсіз директорлар кеңесінің мүшесі.
- **2013–2015** – «Росэнергобанк» АҚ (Мәскеу қ.), советник Правления.
- **2013–2014** – «ТрансКапиталБанк» ЖАҚ (Мәскеу қ.), тәуелсіз директорлар кеңесінің мүшесі.
- **2010–2014** – «Альянс Банк» АҚ, директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор.

Білімі:

- Университет Саарланда, Саарбрюккен қ., Германия, халықаралық экономикалық қатынастар бойынша ғылым магистрі (1975)
- INSEAD Advanced Management бағдарламасы, Фонтенбло қ., Франция



ЕЛДАР СОВЕТҰЛЫ АБДИРАЗАҚОВ

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ МҮШЕСІ –
ТӘУЕЛСІЗ ДИРЕКТОР

1972 ЖЫЛЫ ТУҒАН

Жұмыс тәжірибесі:

- **2019 жылғы 4 наурыздан бастап осы уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ (бұрын – «Альянс Банк» АҚ), директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор.
- **2012 жылғы мамырдан бастап осы уақытқа дейін** – «Қазақстан қор биржасы» АҚ, директорлар кеңесінің мүшесі.
- **2005 жылғы сәуірден бастап осы уақытқа дейін** – Centras тобының иесі, «Сентрас Капитал» ЖШС, Директорлар кеңесінің төрағасы «Коммекс-Өмір» сақтандыру компаниясы» АҚ, «Сентрас Секьюритиз» АҚ, «Сентрас Иншуранс» сақтандыру компаниясы» АҚ, «Сентрас Инвест» ЖШС.

Білімі:

- Гарвард бизнес мектебі (АҚШ) (2010)
- Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті, ғылымдар және технологиялар магистрі, халықаралық экономикалық қатынастар магистрі (1996)
- Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті, «Халықаралық экономикалық қатынастар» мамандығы (1995)



ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ҚЫЗМЕТІ

Директорлар кеңесі Банктің дамуының стратегиялық мақсаттары мен бағыттарын, тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін ұйымдастырудың негізгі қағидаттары мен тәсілдерін анықтайды, атқарушы органдардың қызметін, оның ішінде осындай қызметтің бекітілген Даму стратегиясына сәйкестігін бақылайды, корпоративтік басқару жүйесін қалыптастыру, дамыту және оның тиімділігіне мониторинг жүргізу үшін, сонымен қатар Банк қызметінің ақпараттық айқындығын қамтамасыз ету үшін жауап береді.

Директорлар кеңесі өз қызметін жүзеге асыруда 2020 жылы Қазақстан Республикасының заңнамасын, Банк Жарғысын, Корпоративтік басқару кодексін және Директорлар кеңесі туралы ережені басшылыққа алды.

Директорлар кеңесінің барлық мүшелерінің Банктегі міндеттерін орындаумен байланысты жауапкершілігі 2020 жылы директорлардың, лауазымды тұлғалар мен компаниялардың жауапкершілігін сақтандыру шарты бойынша сақтандырылды.

2020 жылы Директорлар кеңесі Банк қызметінің басым бағыттары мәселелерін, оның ішінде келесі мәселелерді қарады:

- ақпараттық технологиялар, киберқауіпсіздік, Data Lake;
- кредиттік, қаржылық және операциялық тәуекелдерді және капиталды басқару;
- бөлшек сауда бизнесі мен экожүйені, сервисті және

көрсетілетін қызметтердің сапасын дамыту жобаларын іске асыру;

- Банктің даму стратегиясының іске асырылуына мониторинг жасау;
- корпоративтік басқару, ұйымдық құрылым және HR мәселелері;
- Басқарма мүшелерін, сонымен қатар Банктің еншілес ұйымдарының басшыларын тағайындау және олардың өкілеттіктерін тоқтату мәселелері;
- басшылықтың Банк қызметінің қаржылық нәтижелері туралы есептерін бекіту,
- мүдделілік бар мәмілелер жасау және басқа мәселелер.

Директорлар кеңесінің басшылықпен бірлесіп қазіргі пандемия, Қазақстан Республикасы экспорттайтын шикізат пен жартылай фабрикаттарға бағаның төмендеуі мен елдің экспорттық кірісінің сәйкесінше қысқаруы салдарынан экономикадағы жалпы тоқырау, халықтың өмір сүру деңгейінің және тұтынушылар сұранысының құлдырауы, іскерлік белсенділіктің төмендеуі жағдайларында Банктің Даму стратегиясын түзету бойынша ұсыныстар (банктің шығыстарын оңтайландыру және оның кірістерін арттыру бойынша негізгі жоспарланатын шаралар) әзірлеуге бағытталған жыл сайынғы стратегиялық сессияларды ұйымдастыру тәжірибесі маңызды болып табылады.

2020 жыл ішінде Директорлар кеңесінің 16 отырысы және оның мүшелерінің 28 сырттай дауыс беруі өтті, олардың барысында 311 мәселе, оның ішінде:

- 138 мәселе (мәселелердің жалпы санының 44,5%-ы) – отырыстар барысында;
- 173 мәселе (мәселелердің жалпы санының 55,6%-ы) – сырттай дауыс беру арқылы қаралды.

Директорлар кеңесі жұмысының тиімді ұйымдастырылуы оның отырыстарының жүйелілігімен, Директорлар кеңесінде қаралатын мәселелердің санымен және сипатымен, Банк басшылығының есептерін, Банктің тәуекелдер жөніндегі бөлімшелерінің, Ішкі аудит қызметі мен Комплаенс-бақылау қызметінің есептерін қараудың жүйелілігімен, сонымен қатар Директорлар кеңесі мүшелерінің оның отырыстарына және сырттай дауыс

беруге қатысуымен, Директорлар кеңесінің мүшелеріне олар қарайтын мәселелер бойынша материалдарды ұсыну мерзімдерін, кейбір ерекшеліктерді қоспағанда, Банктің сақтауымен қамтамасыз етілді.

Директорлар кеңесі қабылдаған шешімдерді талдау, осы шешімдердің Банк жұмысына әсерін бағалау, олардың уақтылығы, Банктің қызметінің жоспарларын іске асыруға ықпал етуі, сонымен қатар олардың Банк пен оның акционерлерінің мүдделеріне сәйкестігі Банктің Директорлар кеңесінің сапалы жұмысы атқарғаны туралы қорытынды жасауға болатынын көрсетеді.

2020 жылы Директорлар кеңесі мүшелерінің оның отырыстарына және сырттай дауыс беруге қатысуы туралы мәлімет

Член Совета директоров	Отырыстарға қатысу дәрежесі		Сырттай дауыс беруге қатысу дәрежесі	
	абсолютті түрде	салыстырмалы түрде	абсолютті түрде	салыстырмалы түрде
М. Мырзабеков (Төраға)	16-дан 16	100%	28-ден 28	100%
Е. Әбдіразақов	16-дан 16	100%	28-ден 28	100%
Р. Бектұров	16-дан 16	100%	28-ден 24	85,7%
Т. Исатаев	16-дан 15	93,8%	28-ден 28	100%
Х. Пандза	16-дан 16	100%	28-ден 28	100%
А. Өтемұратов	16-дан 15	93,8%	28-ден 28	100%



ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ЖАНЫНДАҒЫ КЕҢЕСТЕР

2020 жылдың аяғында Директорлар кеңесі жа-
нында бес комитет:

- стратегиялық жоспарлау жөніндегі,
- кадрлар, сыйақы төлеу және әлеуметтік мәселелер жөніндегі;
- ішкі аудит жөніндегі,
- тәуекелдерді басқару, кредиттеу, активтер мен міндеттемелерді басқару жөніндегі,
- цифрландыру жөніндегі комитеттер жұмыс атқарды.

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

**2020 ЖЫЛ ІШІНДЕ ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ КО-
МИТЕТТЕРІНІҢ 41 ОТЫРЫСЫ ӨТКІЗІЛДІ, ОНЫҢ
БАРЫСЫНДА 141 МӘСЕЛЕ ҚАРАЛДЫ.**

Директорлар кеңесі жанындағы комитеттердің 2020 жылғы қызметі

Комитеттердің атауы	Отырыстар саны	Мәселелер саны
Аудит комитеті	5	14
Кадрлар және сыйақылар жөніндегі комитет	9	21
Стратегия комитеті	10	44
Тәуекелдерді басқару, кредиттеу, активтерді және міндеттемелерді басқару комитеті	16	61
Цифрландыру жөніндегі комитет	1	1
Барлығы	41	141

Комитеттердің 2020 жылдың аяғындағы құрамы

Директорлар кеңесі мүшесінің Т.А.Ә.	Лауазымы	Комитеттерге мүшелік				
		Стратегиялық жоспарлау комитеті	Кадрлар және сыйақылар жөніндегі комитет	Аудит комитеті	Тәуекелдерді басқару, кредиттеу, активтерді және міндеттемелерді басқару комитеті	Цифрландыру жөніндегі комитет
М. Мырзабеков	Директорлар кеңесінің төрағасы – акционерлердің мүдделерін білдіретін өкіл					
А. Өтемұратов	Директорлар кеңесінің мүшесі – акционерлердің мүдделерін білдіретін өкіл					
Е. Әбдіразақов	Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор					
Р. Бектұров*	Директорлар кеңесінің мүшесі – акционерлердің мүдделерін білдіретін өкіл					
Т. Исатаев	Директорлар кеңесінің мүшесі – акционерлердің мүдделерін білдіретін өкіл					
Х. Пандза	Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор					
Г. Андроникашвили	Басқарма төрағасы					



Комитет төрағасы



Комитет мүшесі



ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНІҢ ЖҰМЫСЫН БАҒАЛАУ

Директорлар кеңесінің жұмыс істеу сапасын бағалау Директорлар кеңесінің, Директорлар кеңесінің мүшелері мен Директорлар кеңесінің комитеттері атқарған жұмыстың тиімділігі дәрежесін, олардың жұмысының Банктің даму қажеттіліктеріне сәйкестігін, Директорлар кеңесі мүшелерінің жұмысын жандандыру және олардың қызметін жақсартуға болатын бағыттарды анықтауға бағытталған.

Директорлар кеңесінің шешімімен Директорлар кеңесінің және Директорлар кеңесінің мүшелерінің қызметін бағалау туралы ереже бекітілді, ол №188 Қағидаларға² сәйкес әзірленген және Директорлар кеңесінің және оның мүшелерінің қызметін бағалау процедураларын регламенттейді, сонымен қатар Директорлар кеңесінің және Директорлар кеңесінің әрбір мүшесінің қызметін бағалауды өткізу процесін реттейді.

Директорлар кеңесі мен Директорлар кеңесінің мүшелерінің қызметін бағалау туралы есеп Банк акционерлерінің жалпы жиналысында акционерлердің қарауына ұсынылады.

МҮДДЕЛЕР ҚАҚТЫҒЫСЫН БАСҚАРУ

Банк Банктің органдары мен оның акционерлері арасындағы, сонымен қатар акционерлер арасындағы қақтығыстардың, егер мұндай қақтығыс Банктің мүдделерін қозғайтын болса, уақтылы алдын алу және оларды реттеу бойынша шаралар қабылдайды.

Мүдделер қақтығысының алдын-алу заңнаманы сөзсіз орындау, сонымен қатар Банк акционерлерімен қарым-қатынаста адал және ақылға қонымды іс-әрекет ету жолымен жүзеге асырылады.

Акционерлердің барлық өтініштеріне толық жауаптар дайындалады, ал акционерге өтінішін қанағаттандырудан бас тарту туралы хабарлама жолданған жағдайда, бас тартудың негізделген себептері қоса хабарланады.

Банк органдарының корпоративтік мүдделер қақтығысын реттеудегі басты міндеті заңды және негізделген бола отырып, Банктің мүдделеріне жауап беретін шешім іздеу болып табылады.

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

БАСҚАРМА

Банктің қызметіне басшылықты Басқарма жүзеге асырады, оның құрамына Басқарма төрағасы, оның орынбасарлары және Директорлар кеңесінің шешімі бойынша Банктің өзге де қызметкерлері кіреді.

2020 ЖЫЛҒЫ 5 ҚАҢТАРДАҒЫ ЖАҒДАЙ БОЙЫНША БАСҚАРМА ҚҰРАМЫНА БАСҚАРМА ТӨРАҒАСЫ МЕН 7 МҮШЕ КІРДІ.

2020 жылғы мамырда корпоративтік бизнес пен ШОБ-қа жетекшілік етумен айналысқан Басқарма Төрағасының орынбасары Батырбеков Әділдің өкілеттігі тоқтатылды.

2020 жылдың маусым айында Басқарма құрамына екі жаңа мүше сайланды. Олар Сәрсембеков Нұрлан және Пірматов Бекжан, сәйкесінше АТ және корпоративтік бизнес және ШОБ блоктарының жетекшілері ретінде. Кейінірек, 2020 жылдың қарашасында, Басқарма құрамына Forte командасына сол жылдың мамыр айында қосылған бөлшек бизнесті дамыту бойынша тәжірибелі маман, украиналық Владимир Кирушко сайланды.

2021 жылдың 5 қаңтарында Басқарма құрамы кеңейтілді. Шолпан Нұрымбет Басқарма төрағасының ШОБ-қа жетекшілік ететін орынбасары болып сайланды.

² Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 12 қарашадағы № 188 қаулысымен бекітілген Екінші деңгейдегі банктерге арналған тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидалары (18.06.2020 ж. өзгерістермен).



ГУРАМ АНДРОНИКАШВИЛИ

БАСҚАРМА
ТӨРАҒАСЫ

1979 ЖЫЛЫ ТУҒАН

Жұмыс тәжірибесі:

- **2018 жылғы 12 ақпаннан бастап осы уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ, Басқарма төрағасы.
- **2016–2018** – «ForteBank» АҚ, Басқарма Төрағасының Бірінші орынбасары.
- **2015–2016** – «ForteBank» АҚ, Басқарма Төрағасының орынбасары.
- **2012–2016** – «АВС Банк» АҚ (бұрын – «ForteBank» АҚ), Басқарма төрағасы.
- **2010–2012** – «МЕТРОКОМБАНК» АҚ, Басқарма төрағасы.
- **2001–2010** – JP Morgan қаржы компаниясы (Лондон), Еуропа қаржы институттары тобы, әртүрлі лауазым.

Білімі:

- Университет Дарема, Ұлыбритания (2001)



АЛИЯ ДЫКАНБАЕВА

БАСҚАРМА ТӨРАҒАСЫНЫҢ
БІРІНШІ ОРЫНБАСАРЫ (CFO)

1973 ЖЫЛЫ ТУҒАН

Жұмыс тәжірибесі:

- **2020 жылғы 13 қаңтардан бастап осы уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ, Басқарма Төрағасының Бірінші орынбасары (CFO), Басқарма мүшесі.
- **2019 жылғы 15 сәуірден бастап 2020 жылғы 12 қаңтар** – «ForteBank» АҚ, Басқарма Төрағасының орынбасары (CFO), Басқарма мүшесі.
- **2018–2019** – BI Group, Басқарма Төрағасының орынбасары (CFO – қаржы директоры).
- **2013–2018** – «Қазпошта» АҚ, Басқарма Төрағасының орынбасары (CFO).
- **2008–2013** – «ПетроҚазақстан Ойл Продактс» ЖШС (Шымкент мұнай өңдеу зауыты), экономика және жоспарлау мәселелері жөніндегі директор – қаржы директоры.
- **2006–2007** – Orient Energy Trade Ltd. компаниясы, өкілдік басшысы.
- **2007 жылғы шілде – желтоқсан** – КИМЭП Университеті, оқытушы (кешкі бөлім).
- **1995–2006** – қазақстандық және шетелдік компанияларда әртүрлі лауазымдар.

Білімі:

- Америка университеті, Гуманитарлық және жаратылыстану ғылымдары колледжі, Вашингтон қ., АҚШ, магистратура, мамандығы «Қаржылық экономика» (2001)
- Эль-Фараби атындағы Қазақ мемлекеттік ұлттық университеті (ҚазГУ), бакалавр дәрежесі, мамандығы «Халықаралық экономикалық қатынастар» (1995)



АЙДЫН АУЕЗҚАНОВ

БАСҚАРМА ТӨРАҒАСЫНЫҢ
ОРЫНБАСАРЫ

1977 ЖЫЛЫ ТУҒАН

Жұмыс тәжірибесі:

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

Білімі:

- Т.Рысқұлов атындағы Қазақ экономикалық университеті, Алматы қ., PhD докторантурасы (философия докторы) (2009)
- Қ.Сәтпаев атындағы ҚазҰТУ, Алматы қ., «Мұнай және газ» факультеті, мұнай және газ кен орындарын игеру (2008)
- Қазақ мемлекеттік басқару академиясы, Алматы қ., «Қаржы және кредит» факультеті, банк ісі (1998)



ГАУХАР БИСЕМБИЕВА

БАСҚАРМА ТӨРАҒАСЫНЫҢ
ОРЫНБАСАРЫ

1976 ЖЫЛЫ ТУҒАН

Жұмыс тәжірибесі:

- **2017 жылғы 27 ақпаннан бастап осы уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ, Басқарма Төрағасының орынбасары.
- **2015–2017** – «ForteBank» АҚ, Басқарушы директор
- **2009–2015** – «ForteBank» АҚ (бұрын – «МЕТРОКОМБАНК» АҚ), Басқарма Төрағасының міндетін атқарушы, Басқарма төрағасы, Басқарма Төрағасының орынбасары.
- **2008–2009** – «БТА Банк» ЖШҚ, атқарушы директор.
- **2001–2008** – «ТЕХАКАВАНК» ААҚ, Операциялық департаменттің директоры, атқарушы директор, Басқарушы директор, Басқарма Төрағасының Бірінші орынбасары.
- **1998–2001** – «Демир Қазақстан Банк» ААҚ, аға маман / Кліенттерге қызмет көрсету бөлімінің бастығы.

Білімі:

- Қазақстан менеджмент, экономика және болжау институты, іскерлік әкімшіліктендіру магистрі (2006)
- Қазақ мемлекеттік басқару академиясы, халықаралық экономикалық қатынастар факультеті (1997 жыл)



БЕКЖАН ПИРМАТОВ

БАСҚАРМА ТӨРАҒАСЫНЫҢ
ОРЫНБАСАРЫ

1985 ЖЫЛЫ ТУҒАН

Жұмыс тәжірибесі:

- **2020 жылғы 4 маусымнан бастап осы уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ, Басқарма Төрағасының орынбасары, Басқарма мүшесі.
- **2019–2020** – «First Heartland Jysan Invest» АҚ (бұрын «Цеснабанк» АҚ), Басқарма төрағасы, Директорлар кеңесінің Төрағасының Кеңесшісі.
- **2018–2019** – «First Heartland Jysan Invest» АҚ, Басқарма Төрағасының орынбасары.
- **2016–2018** – European Bank for Reconstruction and Development (EBRD), Principal banker.
- **2015–2016** – «Қазкоммерцбанк» АҚ, Корпоративтік бизнес департаментінің директоры.
- **2010–2015** – «HSBC Kazakhstan» ЕБ АҚ.
- **2005–2007** – «ТұранӘлем» Банкі АҚ, Халықаралық қатынастар және сауданы қаржыландыру басқармасының бас маманы.
- **2004–2005** – «Банк Каспий» АҚ, Корпоративтік қатынастар басқармасының бизнес-менеджері.

Білімі:

- Джордж Вашингтон университеті, Вашингтон қаласы, АҚШ, Бизнес мектебі, жобаларды басқару ғылымдарының магистрі (2009)
- Т.Рысқұлов атындағы Қазақ экономикалық университеті, менеджмент (2005)



НҰРЛАН САРСЕБЕКОВ

БАСҚАРМА ТӨРАҒАСЫНЫҢ
ОРЫНБАСАРЫ

1976 ЖЫЛЫ ТУҒАН

Жұмыс тәжірибесі:

- **2020 жылғы 4 маусымнан бастап осы уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ, Басқарма Төрағасының орынбасары, Басқарма мүшесі.
- **2019 жылғы 10 қазан – 2020 жылғы маусым** – «ForteBank» АҚ, Басқарма Төрағасының орынбасары – Басқарма мүшесі емес (CIO).
- **2017–2019** – «Банк Центр Кредит» АҚ, Басқарушы директор (ТТ-Тобы).
- **2015–2016** – «DAR ecosystem» ЖШС (Green Apple Компаниялар тобы), Бас директор.
- **1997–2015** – «Қазақстанның Ұлттық Банкі» АҚ, Ақпараттандыру басқармасының коммуникация және байланыс бөлімінің жетекші инженері, бас инженері, Техникалық қызметтің техникалық директоры.

Білімі:

- РФ Үкіметінің жанындағы Ауыл шаруашылығы академиясы, ақпараттық менеджмент (CIO) (2008)
- Халықаралық бизнес академиясы (Қазақстан), іскерлік әкімшіліктендіру магистрі (2008)
- І.Жансүгіров атындағы Талдықорған педагогикалық университеті, информатика және менеджмент (1997)



ВЛАДИМИР КИРУШКО

БАСҚАРМА ТӨРАҒАСЫНЫҢ
ОРЫНБАСАРЫ

1980 ЖЫЛЫ ТУҒАН

Жұмыс тәжірибесі:

- **2020 жылғы қарашадан бастап осы уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ, Басқарма Төрағасының орынбасары, Басқарма мүшесі.
- **2020 жылғы мамыр – қараша** – «ForteBank» АҚ, Бөлшек сауда бизнесі бағытының бөлшек сауда бизнесін дамыту жөніндегі консультациялық қызметтері.
- **2008–2020** – «Raiffeisen Bank Aval», Киев қ., Украина, Сатулар және дистрибуция арналары департаментінің директоры.
- **2007–2008** – «ОТП Банк», Киев қ., Украина, Сату желісі басқармасы бастығының орынбасары / ақпараттық орталықтың бастығы.
- **2003–2007** – «Raiffeisenbank», Киев қ., Украина, Сату желісі басқармасының ақпараттық орталығының бастығы.
- **2000–2003** – «McDonald's Corp», Киев қ., Украина, ЛСМ-үйлестіруші (Local Store Marketing Coordinator).

Білімі:

- Ұлттық авиациялық университет, Киев қ., Украина, радиотехника (2001)
- Киев халықаралық экономика және кәсіпкерлік институты, Киев қ., Украина, халықаралық экономика (2002)
- Ұлттық авиациялық университет, Киев қ., радиоэлектрондық құрылғылар, жүйелер мен кешендер (2003)



ШОЛПАН НҰРЫМБЕТ

БАСҚАРМА ТӨРАҒАСЫНЫҢ
ОРЫНБАСАРЫ

1980 ЖЫЛЫ ТУҒАН

Жұмыс тәжірибесі:

- **2021 жылғы 5 қаңтардан бастап осы уақытқа дейін** – «ForteBank» АҚ, Басқарма Төрағасының орынбасары, Басқарма мүшесі.
- **2016–2020** – «Банк Kassa Nova» АҚ, Басқарма төрағасы.
- **2014–2016** – «ForteBank» АҚ (бұрын – «Альянс Банк» АҚ), Басқарма Төрағасының орынбасары, Басқарма мүшесі.
- **2013–2014** – «Темірбанк» АҚ, Басқарма мүшесі – Басқарма Төрағасының орынбасары, Астана қ. филиалдың директоры, Басқарушы директор.
- **2009–2013** – «Альянс Банк» АҚ, Басқарма Төрағасының орынбасары міндетін атқарушы, Басқарма Төрағасының орынбасары.
- **2009** – «Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ, Басқарма Төрағасының орынбасары.
- **2004–2009** – «АТФ Банк» АҚ, ШОБ департаменті директорының орынбасары, Қаскелең қ. филиал директоры.
- **2003–2004** – «Цеснабанк» ААҚ, Алматы филиалы, кредиттеу бөлімінің бастығы.
- **2001–2002** – «Банк ТұранӘлем» ААҚ, Алматы филиалы, Кредиттеу басқармасының «Шағын бизнес-ЕҚДБ» бөлімінің кредиттік сарапшысы, Кредиттеу департаментінің кредиттік операцияларды сүйемелдеу секторының әкімшісі.

Білімі:

- Қазақ мемлекеттік басқару академиясы, қаржы және кредит (2000)



БАСҚАРМА ЖАНЫНДАҒЫ КОМИТЕТТЕР

- 1. Активтерді және пассивтерді басқару комитеті** – Басқарма құрған және тұрақты қызмет атқаратын мамандандырылған жұмыс органы, Банктің активтер мен пассивтерді басқару саясатын анықтауға және іске асыруға қатысады.
- 2. Бас Банктің кредиттік комитеті (ББКР)** – Банктің даму стратегиясы мен кредиттік саясатын іске асыратын және Басқарма бекіткен шектерде өкілеттіктері бар тұрақты жұмыс істейтін Бас Банктің алқалы жұмыс органы.
- 3. Бас Банктің шағын және орта бизнес жөніндегі кредиттік комитеті (ШОБКК)** – Банктің кредиттеу және кредиттік саясат саласындағы шағын, орта және корпоративті бизнесті дамыту стратегиясын іске асыратын, ББКК бекіткен шектерде өкілеттіктері бар Бас Банктің тұрақты жұмыс істейтін алқалы жұмыс органы.
- 4. Бас Банктің шағын және орта бизнес жөніндегі шағын кредиттік комитеті (ШОБШКК)** – Банктің кредиттеу және кредиттік саясат саласындағы шағын, орта және корпоративті бизнесті дамыту стратегиясын іске асыратын, ББКК бекіткен шектерде өкілеттіктері бар Бас Банктің тұрақты жұмыс істейтін алқалы жұмыс органы.
- 5. Бас Банктің бөлшек сауда бизнесі жөніндегі кредиттік комитеті** – Банктің кредиттеу және кредиттік саясат саласындағы бөлшек сауда бизнесін дамыту стратегиясын іске асыратын, ББКК, Басқарма бекіткен шектерде өкілеттіктері бар Бас банктің тұрақты жұмыс істейтін алқалы жұмыс органы.
- 6. Бас Банктің проблемалық борыштар жөніндегі**

комитеті – Басқарма жанындағы Банктің тұрақты жұмыс істейтін алқалы органы, оның негізгі мақсаттары проблемалық борыштар бойынша берешектерді қайтару жұмысын ұйымдастыру, қамтамасыз ету және бақылау болып табылады.

- 7. Бас Банктің проблемалық борыштар жөніндегі шағын комитеті** – Бас Банктің проблемалық борыштар жөніндегі комитеті жанындағы Банктің тұрақты жұмыс істейтін алқалы органы, оның негізгі мақсаттары проблемалық борыштар бойынша берешектерді қайтару жұмысын ұйымдастыру, қамтамасыз ету және бақылау болып табылады.
- 8. Бюджеттік комитет** – Басқармаға есеп беретін, бюджетті басқару және бюджеттік тәртіп үшін жауапты уәкілетті алқалы орган.
- 9. Тариф комитеті** – өз қызметінде Басқарма алдында есеп беретін және мақсаттары Банктің тарифтік саясатын қарау және іске асыру болып табылатын Банктің тұрақты жұмыс істейтін алқалы жұмыс органы.
- 10. Ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі комитет** – өз қызметінде Басқарма алдында есеп беретін, мақсаттары Банктің ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесін енгізу және дамыту, ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету міндеттері бойынша басқарушылық шешімдер қабылдау және ақпараттық қауіпсіздік саласындағы жобаларды ендіру болып табылатын Банктің алқалық үйлестіруші органы.
- 11. Операциялық комитет** – өз қызметінде Басқарма алдында есеп беретін, ішкі бизнес-процестерді басқаруды үйлестіретін және өз функцияларын Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің

Жарғысына, Операциялық комитет туралы қағидаға және Банктің өзге де ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асыратын Банктің тұрақты жұмыс істейтін алқалы жұмыс органы.

- 12. Сапаны бақылау комитеті** – қызметінің мақсаты клиенттерге қызмет көрсету сапасын жақсарту болып табылатын Банк Басқармасының жұмыс органы. Банктік өнімдер мен қызметтер кешенін ұсынып,

сонымен қатар еңбек ету мен ынтымақтастық үшін ең жақсы жағдайлар қамтамасыз ете отырып, Банк сыртқы және ішкі клиенттерге, Банктің серіктестеріне сапалы қызмет көрсетуге бағытталады.

- 13. Диджиталдау және экожүйе жөніндегі комитет** – Банктің Басқарма алдында есеп беретін және ақпараттандыру бойынша кейбір мәселелерді қарау үшін құрылған Банктің уәкілетті алқалық органы.

БАСҚАРМАНЫҢ ЖӘНЕ ОНЫҢ КОМИТЕТТЕРІНІҢ ЖҰМЫСЫ ТУРАЛЫ АҚПАРАТ

УКО атауы	2020 жылы өткізілген отырыстар саны
Басқарма	123
Активтерді және пассивтерді басқару комитеті	94
Тариф комитеті	88
Бюджеттік комитет	77
Операциялық комитет	79
Сапаны бақылау комитеті	23
Бас Банктің проблемалық борыш жөніндегі комитеті	39
Бас Банктің проблемалық борыш жөніндегі шағын комитеті	31
Бас Банктің кредиттік комитеті	96
Бас Банктің шағын және орта бизнес жөніндегі кредиттік комитеті	148
Бас Банктің шағын және орта бизнес жөніндегі шағын кредиттік комитеті	172
Бас Банктің бөлшек сауда бизнесі жөніндегі кредиттік комитеті	148
Ақпараттық қауіпсіздік жөніндегі комитет	2
Диджиталдау және экожүйе жөніндегі комитет	50



БАСШЫЛЫҚҚА ТӨЛЕНЕТІН СЫЙАҚЫ

«ForteBank» АҚ басшы қызметкерлеріне сыйақы төлеу саясаты Қазақстан Республикасы заңнамасының, Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінің және Банк Жарғысының талаптарына сәйкес жүргізіледі.

Директорлар кеңесі мен Басқарманың 15 мүшесіне жалпы сыйақы мөлшері 2020 жылы 3,1 млрд теңге құрады. Бұл сомаға Директорлар кеңесі мен Басқарма мүшелеріне сыйақы және тиісті салықтар кіреді.

**FORTEBANK ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ
КОРПОРАТИВТІК МІНЕЗ-ҚҰЛҚЫ СТАНДАРТТАРЫ
ӘДЕП СТАНДАРТТАРЫН, ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ
САПАСЫН ЖӘНЕ КЛИЕНТТЕР ҮШІН
ҚОЛАЙЛЫЛЫҚТЫ ҚОЛДАУҒА БАҒЫТТАЛҒАН**



КОРПОРАТИВТІК ӘДЕП

ForteBank қызметкерлерінің этикалық стандарттарды, қызмет көрсету сапасы мен клиенттерге ыңғайлылықты сақтауға, кірістілікті, қаржылық тұрақтылықты және Банктің тиімділігін арттыруға бағытталған корпоративтік мінез-құлық стандарттары 2018 жылы бекітілген Қызметкерлердің корпоративтік мінез-құлық кодексімен регламенттелген.

Бұл кодексте барлық қызметкерлерге олардың лауазымына қарамастан түгел қолданылатын корпоративті мінез-құлықтың барлық міндетті қағидалары мен қағидалары бар.

СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ ІС-ҚИМЫЛ

Банк қызметкерлерінің корпоративтік іс-әрекет кодексіне сәйкес қызметкерлер сыйлық сыйлауға және қабылдауға және басқа тұлғалар Банк қызметтерін пайдаланған кезде Банк қызметтерін мүлдік пайда немесе артықшылық ұсыну үшін көрсетуге, клиенттер мен серіктестерден ақша және Қазақстан Республикасының заңнамасымен көзделмеген ақпарат беруді талап етуге, жемқорлық құқық бұзушылықтар жасау үшін негіздердің болуына жол беруге құқысыз.

ІШКІ АУДИТ ҚЫЗМЕТІ

Банктегі ішкі аудитті ұйымдастыру мен жүзеге асыруды Директорлар кеңесіне тікелей бағынатын және есеп беретін Ішкі аудит қызметі (IAS) қамтамасыз етеді. ІАҚ жұмысына жетекшілікті Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитеті жүзеге асырады

ІАҚ өз қызметін жүзеге асырған кезде Қазақстан Республикасының заңнамасын, Банктің ішкі құжаттарын және Ішкі аудиттің халықаралық кәсіби стандарттарын басшылыққа алады.

ІШКІ АУДИТТІҢ МАҚСАТЫ – ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІНЕ БАНКТЕГІ ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ, ІШКІ БАҚЫЛАУ ЖӘНЕ КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖҮЙЕЛЕРІН ЖЕТІЛДІРУГЕ ЖҮЙЕЛІ ТӘСІЛДЕМЕ ЕНГІЗУ ЖОЛЫМЕН БАНКТІ ТИІМДІ БАСҚАРУДЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ АРНАЛҒАН ТӘУЕЛСІЗ ЖӘНЕ ОБЪЕКТИВТІ АҚПАРАТ БЕРУ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ.



IAҚ құрамына үш маманданым кіреді: ішкі аудит, мониторинг және ішкі аудит әдістемесі, IT-аудит. IAҚ қызметкерлері өздерінің лауазымдық міндеттерін орындау үшін қажетті білім, білік және дағдыларға ие және олардың ішкі аудит рәсімдерін, әдістері мен стандарттарын қолдану бойынша біліктілігі бар.

Директорлар кеңесі бекіткен жылдық аудит жоспарына сәйкес, IAҚ 2020 жылы 13 аудиторлық тапсырма орындады, сонымен қатар Директорлар кеңесінің тапсырмасы бойынша жоспардан тыс 3 іс-шара өткізді. Жоспарланған тапсырмалар шеңберінде IAҚ Банк қызметіне тән ішкі процестер мен тәуекелдерді бағалады, оған мыналарды бағалау кірді:

- тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйелерінің тиімділігі;
- банктің саясаттары мен процедураларының тиімділігі;
- бухгалтерлік есеп жүйесінің және ақпараттық жүйенің сенімділігі;
- басқарушылық есептілігі жүйелерінің шынайылығы мен тұтастығы;
- активтер мен капиталдың сақталуы.

Аудиторлық тексерулердің нәтижелері бойынша IAҚ банк қызметін жетілдіруге және биз-нес-процестерді оңтайландыруға бағытталған ұсыныстар береді. Есепті жыл ішінде IAҚ ішкі аудиттің нәтижелері бойынша ұсынылған шаралардың орындалуына үздіксіз мониторинг жүргізуді жүзеге асырды және Директорлар кеңесіне ішкі бақылау жүйесіндегі елеулі кемшіліктер туралы, сонымен қатар менеджменттің айқындалған кемшіліктерді жою және Банктегі ішкі бақылау мен тәуекелдерді басқару процедураларын жетілдіру бойынша түзету іс-әрекеттерін іске асыруының жағдайы туралы хабарлап отырды.

КОМПЛАЕНС-БАҚЫЛАУ ҚЫЗМЕТІ

Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының қаулысымен бекітілген Екінші деңгейлі банктерге арналған тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларына сәйкес, Банк органдары тарапынан тиімді бақылау мен комплаенс-тәуекелді оны уақтылы анықтау, өлшеу, бақылау және мониторинг жасау арқылы басқаруға бағытталған комплаенс-тәуекелді басқару жүйесі енгізілген. Банкте Комплаенс-бақылау қызметі құрылған және жұмыс атқаруда.

Комплаенс-бақылау қызметі өз қызметінде Қазақстан Республикасының заңнамасын басшылыққа алады және комплаенс бойынша бас бақылаушыға есеп береді. Комплаенс-бақылау қызметінің жұмыскерлерінің комплаенс-тәуекелді басқару саласындағы функцияларын және қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл КЖ/ТҚҚ саласындағы функцияларын жүзеге асыру үшін жеткілікті қажетті біліктіліктері, жұмыс тәжірибесі мен кәсіби қасиеттері бар.

Комплаенс-бақылау қызметі Банктің қорғаудың бірінші желісін құрайтын құрылымдық бөлімшелерінің қандай да бір қызметінен тәуелсіз және комплаенс-тәуекелдерді басқару саясатын әзірлеу, комплаенс-тәуекелдерді басқаруды қамтамасыз ету және Банктің комплаенс-тәуекелдерді басқару жөніндегі қызметін үйлестіру үшін, сонымен қатар Банктегі КЖ / ТҚҚ саясатын іске асыру үшін жауапты Банктің құрылымдық бөлімшесі (қорғаудың екінші желісі) болып табылады.

2020 жылы Қызмет келесі процестерді жетілдіруге және қолдауға бағытталған іс-шараларды жүзеге асырды:

- комплаенс-тәуекелді және КЖ/ТҚҚ-ны басқарудың топтық жүйесі, соның ішінде Банктің еншілес ұйымдарын үйлестіру;
- комплаенс-тәуекелді басқару;
- КЖ / ТҚҚ;
- реттеушімен өзара әрекеттесу;
- Банкпен ерекше қатыспен байланысты адамдармен жасалатын мәмілелерді бақылау.
- сыртқы аудитті сүйемелдеу және ішкі тексерістерді жүргізу.

Бұл процедуралар Қазақстан Республикасының заңнамасына, сонымен қатар халықаралық стандарттар мен халықаралық озық тәжірибеге сәйкес жүзеге асырылады.

2020 ЖЫЛЫ КОМПЛАЕНС-БАҚЫЛАУ ҚЫЗМЕТІ КОМПЛАЕНС-МӘДЕНИЕТ ПЕН ӘДЕПТІ ДАМУҒА БАҒЫТТАЛҒАН FORTE COMPLIANCE DAY ҰЙЫМДАСТЫРДЫ, ОҒАН БАНКТИҢ, ОНЫҢ ЕНШІЛЕС ҰЙЫМДАРЫ МЕН ҚАЗАҚТАННАН ЖӘНЕ ШТЕЛДЕН ӨЗГЕ ДЕ ҰЙЫМДАРДЫҢ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІ ҚАТЫСТЫ, СОНЫМЕН ҚАТАР КОМПЛАЕНС-ТӘУЕКЕЛДІ, КЖ/ТҚҚ ЖӘНЕ ӘДЕПТІ БАСҚАРУ ПРОЦЕСТЕРІ ТУРАЛЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ ХАБАРДАР БОЛУЫ МЕН ОЛАРҒА ҚАТЫСТЫРЫЛУЫН АРТТЫРУДЫ КӨЗДЕЙТІН FORTE COMPLIANCE SCHOOL ҚҰРЫЛДЫ.

КЛИЕНТТІК ТӘЖІРИБЕ

ForteBank-те клиенттер өздерінің сұраныстарын, шағымдарын, ұсыныстарын, алғыстарын жолдай алатын бірнеше арналар бар, атап айтқанда олар:

- байланыс орталығы;
- ForteBank мобильді қосымшасы;
- Банктің бөлімшелері;
- Бас Банктің және филиалдардың кеңселері;
- forte.kz сайты («Кері байланыс» бөлімі);
- әлеуметтік желілер.

Клиент ұсыныстар мен алғыстарды қоса, кез-келген кері байланысты Кез-келген ыңғайлы тәсілмен қалдыра алады. Олардың барлығы қабылданады және өңделеді.

Клиенттік сервисті жақсарту және клиенттердің шағымдары мен өтініштерін анағұрлым тиімді өңдеу мақсатында 2019 жылы Клиенттік сервис бағыты құрылып, клиенттерге олардың мәселелерін шешуге көмектесетін ForteBank Rangers командасы жеке бөлініп құрылды. Бұл бағыт қызметтер көрсету процестерін түзету бойынша үнемі ұсыныстар енгізіп, оларды клиенттер үшін барынша ыңғайлы ете түсуде.

Клиенттердің барлық өтініштері мен шағымдары өтініштерді мониторингтеу жүйесінде тіркеледі, Клиенттік тәжірибені басқару бағытына түседі, одан әрі қарай құзыретті бөлімшелерге клиенттің мәселесін шешу үшін жіберіледі. Осыдан кейін заңнамамен белгіленген мерзімдерде өтініш жасаған адамға жауап беріледі. Клиенттік тәжірибені басқару бағыты клиенттердің өтініштерін қызмет көрсету сапасы бойынша жіктеуді және Банктің қажетті құрылымдық бөлімшесіне бағыт-



тауды жүргізеді, өтініштерді қарау мерзімдерін мониторингтеу мен бақылауды жүргізеді, өтінішке қатысты шешім қабылдану фактісі бойынша клиенттермен кері байланыс жасап, шешім турады хабарлама жібереді.

COVID-19 ПАНДЕМИЯСЫНА ЖӘНЕ КАРАНТИНДІК ШАРАЛАРДЫҢ ЖАРИЯЛАНУЫНА БАЙЛАНЫСТЫ 2020 ЖЫЛДЫҢ ЕКІНШІ ТОҚСАНЫНДА БАНККЕ ЖАСАЛҒАН ӨТІНІШТЕРДІҢ НЕГІЗГІ ТАҚЫРЫБЫ (НЕГІЗІНЕН КОЛЛ-ОРТАЛЫҚ ПЕН ҚАШЫҚТАН КЕРІ БАЙЛАНЫС АЛУ АРНАЛАРЫ АРҚЫЛЫ) ҚОЛДАНЫСТАҒЫ ҚАРЫЗДАРДЫҢ МЕРЗІМДЕРІН КЕЙІНГЕ ШЕГЕРУ, СОНЫМЕН ҚАТАР FORTEBANK ШОТТАРЫ АРҚЫЛЫ МЕМЛЕКЕТТІК АТАУЛЫ КӨМЕК АЛУ БОЛДЫ.

АҚПАРАТТЫҚ САЯСАТ

Банк және оның қызметі туралы ақпаратты ашудағы мөлдірлік пен объективтілік қағидаты сыртқы пайдаланушылардың қажетті және жеткілікті көлемде қолжетімді, өзекті, шынайы және түсінікті ақпарат алуына бағытталған.

Банк негізгі мүдделі тараптардың қатарына Банктің акционерлерін, клиенттерін, контрагенттерін, серіктестерін, қазіргі және әлеуетті инвесторларды, рейтингтік агенттіктерді, Банктің құнды қағаздарының листингі жүзеге асырылатын немесе жүзеге асырылған қор биржаларын, Банкке қатысты реттеу және қадағалау функцияларын жүзеге асыратын мемлекеттік органдарды, бұқаралық ақпарат құралдарын жатқызады.

Коммерциялық, қызметтік, банктік және заңмен қорғалатын өзге де құпия болып табылатын мәселелерді қоспағанда, теңгерімді ақпараттық ашықтық Банкті корпоративтік басқарудың айқындығын қамтамасыз етуді көздейді.

Банк және оның қызметі туралы ақпаратты ашудағы мөлдірлік пен объективтілік қағидаты келесілерді білдіреді:

1. Банктің акционерлері мен инвесторларына (оның ішінде әлеуетті) Банк пен оның қызметі туралы, Банктің акционерлері мен инвесторлары тиісті шешімдер қабылдау үшін қажет ақпаратқа Қазақстан заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен еркін және жеңіл орындалатын қол жетімділік мүмкіндігі беріледі;

2. Банк өз қызметінің Банктің акционерлері мен инвесторлардың құқықтары мен заңды мүдделеріне елеулі түрде әсер етуі мүмкін негізгі нәтижелері, жоспарлары мен келешегі туралы ақпаратты уақтылы ашып отырады.
3. Банк Директорлар кеңесі тізбесін айқындайтын құпия ақпаратты қорғау шараларын сақтай отырып, өзінің қызметіндегі маңызды корпоративтік іс-қимылдар және / немесе оқиғалар туралы ақпаратты үнемі ашып отырады.

Банк ақпаратты Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптарға және уәкілетті органның ұсынымдарына сәйкес ашады.

Банк туралы ақпаратты ашу Банк ашу қажет деп санайтын ақпараттың тізбесі (заңда көзделгеннен басқа), оны ашу қағидалары, ашылған ақпаратты ұсыну процедуралары берілген Банктің ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады.

Банк туралы ақпаратты ашудың негізгі нысандары мыналар болып табылады:

- эмиссия проспектісі;
- бағалы қағаздар бойынша есептер;
- анктің жылдық есебі;
- Банктің акционерлері үшін елеулі маңызы бар фактілер туралы хабарлар;
- Қаржылық есептілік.

СЫРТҚЫ АУДИТ

2015 жылдан бастап Банктің сыртқы аудитору «Ernst & Young» ЖШС болып табылады.

Банктің қаржылық есебін аудиттеуді және шолуды жүзеге асыратын аудиторлық ұйымды акционерлердің жылдық жалпы жиналысы анықтайды. Акционерлердің 2020 жылғы 4 мамырдағы жылдық жалпы жиналысы «Ernst & Young» ЖШС-ын 2020-2022 жылдарға арналған қаржылық есептілікті шолу үшін ForteBank аудитору болып тағайындалды.

ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ

Тәуекелдерді басқарудың негізгі қағидаттары Банктің Тәуекелдерді басқару саясатында және Тәуекел дәрежесінің стратегиясында анықталған. Әлсіз жақтарды анықтау және тәуекелдерді басқару жүйесінің шеңберіндегі кейінгі басымды іс-қимылды анықтау үшін Банк ұшырауы мүмкін тәуекел түрлерін идентификаттау Банктің Тәуекелдерді басқару саясатына сәйкес Тәуекелдер картасында анықталған.

Тәуекелдерді интеграцияланған басқару жүйесінің ажырамас бөлігі Банкте қалыптастырылған тәуекел-мәдениеті болып табылады, ол үнемі жетілдіріліп отырады. Бұл жұмыс орын алған және ықтималды тәуекелдерді ашық ортаға салу және оларға ден қою, сонымен қатар



тәуекелдерді елемеуге төзімсіздік білдіру әдеттерін жұмыскерлердің бойында қалыптастыруға бағытталған.

Тәуекелдерді басқару мақсаттары үшін Банкте Стратегиялық тәуекелдер бағыты және Кредиттік тәуекелдер бағыты жұмыс істейді.

Стратегияны іске асыру процесінде Банк ықтималды операцияның риск-бейінінің ҚРҰБ нормативтік талаптарына, банкішілік лимиттерге банк операцияларын жүзеге асыру туралы шешім қабылдаған мезетте сәйкестігін анықтайды.

Банктің Даму стратегиясында көретілген, Банктің тәуекел-бейінін, сонымен қатар қаржы нарығындағы позициясы мен банк қызметінің қаржылық нәтижесіне қандай да бір фактордың әсер етуі дәрежесін бағалау Банктің тәуекел дәрежесін қалыптастырады.

Тәуекелдерді басқару органдары

Директорлар кеңесі тәуекелдерді басқаруды бақылау жүйесінің тиісінше жұмыс істеуі үшін, негізгі тәуекелдерді басқару үшін және тәуекелдерді басқару саясаттары мен процедураларын мақұлдау, сонымен қатар ірі мәмілелерді мақұлдау үшін жауап береді.

Басқарма тәуекелдерді төмендету шараларын мониторингтеу және енгізу үшін жауап береді, сонымен қатар Банк қызметінің белгіленген тәуекелдер шегінде жүзеге асырылуын қадағалап отырады.

Кредиттік тәуекелді **кредиттік комитеттер** жүйесі бақылайды. Шешімдер қабылдау процесінің тиімділігін

арттыру үшін Банк тәуекелдің түрі мен тәуекелге ұшырауға бейімділік шамасына байланысты кредиттік комитеттердің иерархиялық құрылымын құрды.

Нарықтық тәуекелдерді, өтімділік тәуекелін, сонымен қатар контрагенттер және елдік тәуекелдер тұрғысынан кредиттік тәуекелдерді портфолио деңгейінде де, сол сияқты жеке операциялар деңгейінде де **Активтер мен пассивтерді басқару комитеті (АПБК)** басқарады және бақылайды.

Ақпараттық технологиялар мен ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін қоса алғанда, операциялық тәуекелдерді бақылауды **Операциялық комитет жүзеге асырады.**

Тәуекелдерді басқару қызметі (Кредиттік тәуекелдер бағыты, Стратегиялық тәуекелдер бағыты және Кепілзаттық қамтамасыз ету бағыты) басшысының міндеттеріне тәуекелдерді жалпы басқару және қолданыстағы заңнама талаптарының сақталуын бақылау, сонымен қатар қаржылық тәуекелдер бойынша да, сонымен қатар қаржылық емес тәуекелдер бойынша да анықтау, бағалау, басқару және есептер құрастырудың жалпы қағидаттары мен әдістерін қолдануды бақылау кіреді. Ол тікелей Басқарма Төрағасына және жанама түрде Директорлар кеңесіне есеп береді.

Стратегиялық тәуекел бағыты нарықтық тәуекелдерді (пайыздық, валюталық, баға бойынша), өтімділік тәуекелін, елдік тәуекелді және контрагенттердің тәуекелін басқарумен, оның ішінде шоғырландырылған негізде; ХҚЕС бойынша провизияларды (резервтерді) есептеумен, соның ішінде провизиялардың қалыптастырылуы мен есептелуін шоғырландырылған негізде бақылаумен айналысады.

Кредиттік тәуекелдер бағыты корпоративті сектор, ШОБ, бөлшек сауда бизнесі және премьер-банкинг клиенттерін қаржыландыру туралы шешім қабылдау сатысындағы тәуекелдерді барынша азайтады.

Тәуекелдерді сипаттау

Кредиттік тәуекел

Банк ұшырайтын тәуекелдердің бір түрі **кредиттік тәуекел** – қарыз алушының немесе контрагенттің банктік қарыз шартының талаптарына сәйкес өз міндеттемелерін орындамауының нәтижесінде пайда болатын шығындар ықтималдығы болып табылады.

Банк кредиттік тәуекелдің шоғырлану шектерін белгілеу мен сақтау талаптарын қоса, сонымен қатар кредиттік тәуекелді белсенді мониторингтеу функциясын атқаратын кредиттік комитеттер құру арқылы кредиттік тәуекелдерді басқару саясаты мен процедуралары әзірленген (мойындалған қаржылық активтер бойынша да, сол сияқты танылмаған шарттық міндеттемелер бойынша да).

Кредиттік саясат мыналарды көздейді:

- кредиттік өтімдерді қарау және мақұлдау процедуралары;
- қарыз алушылардың (корпоративтік клиенттер және бөлшек сауда клиенттері) кредиттік қабілеттілігін бағалау әдістемесі;
- контрагенттердің, банкердің және сақтандыру компанияларының кредиттік қабілеттілігін бағалау әдістемесі;

- ұсынылған қамтамасыз етуді бағалау әдістемесі;
- кредиттік құжаттамаға қойылатын талаптар;
- кредиттер мен кредиттік тәуекелге әкелетін басқа да өнімдерге үнемі мониторинг жүргізу процедуралары.

Банкте кредиттік тәуекелдерді басқару шоғырландырылған негізде жүзеге асырылады және оған мыналар кіреді:

- ішкі лимиттердің қолданыстағы жүйесі мен міндетті нормативтер мен реттеушінің басқа да талаптарына сәйкес келетін лимиттер есебінен, реттеушінің міндетті түрде қайта қарауымен және уәкілетті алқалық органдардың бекітуімен кредиттік тәуекелді шектеу;
- кредиттік өтімдерді қарау сатысында, сонымен қатар мониторинг барысында кредиттік тәуекел факторлары анықталған кезде уақтылы шаралар қабылдау арқылы кредиттік тәуекелді талдау;
- қабылданатын қамтамасыз ету және оны сақтандыру, кредиттік тәуекел үшін барабар төлемдер белгілеу және кредиттік портфель бойынша ықтимал шығындар үшін жеткілікті резервтер қалыптастыру арқылы кредиттік тәуекелдерді азайту;
- кредиттік портфельдің жай-күйін (қарыз портфелін талдау, мониторинг, қорытындылар мен ұсыныстар), жекелеген клиенттерді, мәмілелер мен кепілзаттарды үнемі мониторингтеу шеңберінде, сонымен қатар Банк контрагентке қабылдайтын кредиттік тәуекелді бағалау есебінен кредиттік тәуекелдердің деңгейін бақылау.

Банкте кредиттік тәуекелді бағалаудың келесі негізгі әдістері қолданылады:

- қызметтің қаржылық және қаржылық емес көрсеткіштерін талдау және сараптамалық бағалау (клиенттерді кредиттік рейтинг сыныбына сәйкес алдын



ала іріктеу, жобаның коэффициентін талдау нормативтерін ескеру) нәтижелері бойынша клиенттердің кредиттік қабілеттілігінің деңгейін анықтау. Бөлшек сауданың кредиттік тәуекелдерін бағалау скорингтік модельдер мен кредиттік шешімдер қабылдаудың автоматтандырылған процедуралары пайдаланылып, сонымен қатар клиенттің деректерін (клиенттің қаржылық жағдайы, әлеуметтік параметрлері, кредиттік тарихы туралы ақпарат) верификаттау / сараптау жүргізіліп жүзеге асырылады;

- Банк жеке қарыз алушыларға (байланысты қарыз алушылардың топтарына), салаларға, елдерге, клиенттік сегменттерге, кредиттік өнімдердің түрлеріне қабылдайтын кредиттік тәуекелдердің шоғырлану деңгейін талдау
- қарыз алушыларды анықтау және бақылау
- алаңдаушылық тудыратын қарыз алушыларды анықтау және мониторингтеу (Watch list);
- кредиттердің, кепілзаттардың сапасын бағау процедураларын жүргізу; Банктің жаңа банктік өнімдер ұсынуымен байланысты тәуекелдерді бағалау;
- ықтималды шығындарға арналған резервтерді есептеу және қалыптастыру процесінің шеңберінде кредиттік тәуекелді өткізу салдарынан болуы ықтимал шығындарды бағалау (реттеушінің талаптарына және ХҚЕС стандарттарына сәйкес);
- әр түрлі макроэкономикалық сценарийлерді ескере отырып, кредиттік портфель бойынша шығындарды стресс-тестілеу жүргізу.

Шоғырландырылған негіздегі кредиттік тәуекелдердің лимиттері мен шектеулерінің негізгі түрлері:

- кредиттік тәуекелдің рұқсат етілген (агрегатталған) деңгейі
- кредиттік тәуекелдердің шоғырлануын шектейтін кредиттеу лимиттері (валюталар бойынша, елдер бойынша, бизнес пен өнім санаттары бойынша, экономика салалары бойынша, қауіпсіздік түрлері бойынша),
- шешім қабылдау құзыреті бойынша кредиттеу лимиттері (кредиттік комитеттерге; проблемалық борыш жөніндегі комитеттерге лимиттер);
- Банктің және еншілес компаниялардың ішкі құжаттарында тізімі көрсетілген қарыз алушыларды қаржыландыруға тыйым салу;
- Кредиттік комитет құрамында кемінде екі мүшенің, оның ішінде Кредиттік тәуекелдер бағыты мен Кредиттеу бөлімшесінің қызметкерлерінің міндетті қатысуы;
- реттеушінің талаптарына (міндетті нормативтерге) сәйкес лимиттер (бір қарыз алушыға немесе өзара байланысты, Банктің алдындағы міндеттемелердің кез келген түрі бойынша ерекше қарым-қатынаспен Банкпен байланысты емес қарыз алушылардың топтарына, сонымен қатар бір қарыз алушыға немесе өзара байланысты, Банктің алдындағы міндеттемелердің кез келген түрі бойынша ерекше қарым-қатынаспен Банкпен байланысты қарыз алушылардың топтарына);
- Бақылау және ҚРҰБ қаулысының талаптарын орындау (Банктің қаржылық жағдайының нашарлауына ықпал ететін кредиттік портфельдер факторлары бойынша ертерек ден қою шараларын қолдану қағидалары).

Банкпен ерекше қатыспен байланысты адамдарға несие беру Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына қатаң сәйкес түрде жүзеге асырылады. Банкпен ерекше қатыспен байланысты адамдар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес анықталады.

Қарыз алушыларға қойылатын негізгі талаптар, қарыз алушылардың кредиттік қабілеттілігін бағалау көрсеткіштері, заңды және жеке тұлғаларға (жеке кәсіпкерлерге) кредит беру шарттары, қағидалары, процестері, соның ішінде кредиттік процеске қатысушыларды сипаттау мен ақпарат алмасуды, кредиттеу құралдары мен қызметтерінің арнайы ерекшеліктерін ескере отырып, кредиттік құралдарды мақұлдау мен бекіту рәсімдерін, кредиттеудің нысаны мен мақсатын, сонымен қатар қарыздардың шекті мөлшерін қоса, олардың арасындағы өзара іс-қимыл тәртібі Банктің кредиттік қызметін реттейтін тиісті ішкі құжаттармен анықталады.

Кредиттік функцияларды жүзеге асыратын қызметкерлердің кәсіби сапаларына қойылатын талаптар қызметкерлердің тиісті лауазымдық нұсқаулықтарында анықталған.

Барлық жобаларды қаржыландыру, сонымен қатар қолданыстағы қаржыландыру шарттарын өзгерту тек тиісті кредиттік комитеттердің және қажет болған жағдайда Директорлар кеңесінің әрбір нақты кредиттік жоба бойынша қабылданған шешімдерінің негізінде ғана жүзеге асырылады.

2020 ЖЫЛДЫҢ БАСТЫ ТӘУЕКЕЛІ COVID-19 ТАРАЛУЫМЕН БАЙЛАНЫСТЫ ПАНДЕМИЯ БОЛДЫ, ОНЫҢ НӘТИЖЕСІНДЕ МҰНАЙ БАҒАЛАРЫНА ЖӘНЕ СОНЫҢ САЛДАРЫНАН ҰЛТТЫҚ ВАЛЮТАҒА ҚЫСЫМ ТУЫНДАДЫ, БҰЛ ОНЫҢ ҚҰНСЫЗДАНУЫНА ӘКЕЛДІ, СОНЫМЕН ҚАТАР ҮКІМЕТ ЕНГІЗГЕН ШЕКТЕУЛЕРМЕН БАЙЛАНЫСТЫ БИЗНЕС ТОЛЫҚ / ЖАРТЫЛАЙ ТОҚТАДЫ. ПАНДЕМИЯ САЛДАРЫНАН ӘСІРЕСЕ КӨП ЗАРДАП ШЕККЕН САЛАЛАРДА ЖҰМЫС ІСТЕЙТІН ҚАРИЗ АЛУШЫЛАРДЫ ҚОЛДАУ ҮШІН, БАНК ҚАЙТА ҚҰРЫЛЫМДАУ ҰСЫНДЫ (ҚАРЖЫЛЫҚ ЖАҒДАЙҒА БАЙЛАНЫСТЫ), СОНЫМЕН ҚАТАР БИЗНЕСТІ МЕМЛЕКЕТТІК ҚОЛДАУ ШАРАЛАРЫНА ҚАТЫСТЫ (МӨЛШЕРЛЕМELERДІ СУБСИДИЯЛАУ, ТӨЛЕМ МЕРЗІМІН КЕЙІНГЕ ШЕГІНДІРУ).

Нарықтық тәуекел

Нарықтық тәуекелге валюталық, пайыздық және бағалық тәуекелдер жатады.

Валюта тәуекелі. Банк өз қызметін жүзеге асыру барысында шетелдік валюталардың айырбастау бағамдарының ауытқуы әсеріне ұшырауға бейім. Бұл тәуекелді барынша азайту үшін Банк өзінің ашық валюталық позицияларының барлығын мониторингтеуді, сонымен қатар Банктің позициясын валюталық қайта бағалаудан алынған кірістері/шығыстары бойынша талдауды,



Банктің ашық валюталық позицияларын теріс қайта бағалау салдарынан болған шығындардың барынша үлкен ықтималды сомасын бағалу мақсатында валюталық VaR есептеуді жүзеге асырады, Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінің талаптарына сәйкес, сол сияқты өзінің ішкі құжаттарына сәйкес ашық валюталық позициялары бойынша шектеулері бар. Банкте спекулятивті валюталық позициялар бар болған жағдайда, stop-loss/take-profit барынша үлкен жоғалтулар/кірістер лимиттері жүйесі пайдаланылады.

Пайыздық тәуекел. Банк активтер, міндеттемелер және теңгерімнен тыс құралдар бойынша пайыздық мөлшерлемелердің қолайсыз өзгеруі салдарынан пайыздық мөлшерлемелер тәуекеліне ұшырауға бейім. Пайыздық тәуекелдерді басқару үшін Банк пайыздық мөлшерлемелердің өзгерістеріне сезімтал активтер мен міндеттемелер бойынша алшақтықтарды талдауды, пайыздық мөлшерлемелердің өзгерістеріне бағалы қағаздар портфелінің абсолютті сезімталдығын бағалау үшін модификацияланған дюрацияны талдауды және бақылауды, пайыздық мөлшерлемелері құбылмалы қаржы құралдары бойынша пайыздық тәуекелді есептеуді, пайыздық тәуекелді лимиттеуді жүзеге асырады.

Баға тәуекелі. Банк қаржы құралдарының нарықтық құнының қолайсыз өзгерістері салдарынан баға тәуекеліне ұшырауға бейім. Баға тәуекелін барынша азайту үшін Банктің бағалы қағаздарының нарықтық құнын теріс қайта бағалау салдарынан болатын барынша үлкен ықтимал соманы бағалау мақсатында баға VaR-ын есептеу, нарықтық факторлардың өзгерістеріне сезімтал қаржылық операциялардан болатын кірістерді/шығыстарды талдау және бақылау үшін бағалы

қағаздар портфелінің құнын анықтаудың дұрыстығын мониторингтеуді, Банктің қаржы құралдарын сатып алудан/сатудан және қайта бағалау нәтижесінде олардың құнының өзгеруінен болған кірістерін/шығыстарын талдау мақсатында Банктің қаржы құралдарын пайдаланудан кірістілігін мониторингтеуді жүзеге асырады, бағалы қағаздар портфелінің құрылымына лимиттерден және жекелеген банктің бағалы қағаздарына жасалған салымдардың көлеміне лимиттерден тұратын лимиттер жүйесі пайдаланылады. Портфельде спекулятивті мақсаттардағы бағалы қағаздар бар болған жағдайда, stop-loss/take-profit барынша үлкен жоғалтулар/кірістер лимиттері жүйесі пайдаланылады.

Өтімділік тәуекелі – Банктің өз міндеттемелерін орындамауына немесе уақтылы емес орындауына байланысты тәуекел. Өтімділік тәуекелін басқарған кезде Банк ағымдағы және жедел өтімділіктің, соның ішінде валюталық өтімділіктің коэффициенттерінің орындалуын; өтімділікті өтеу коэффициентін және тұрақты қорландырудың нетто коэффициентін ҚРҰБ талабы бойынша, сонымен қатар ішкі нормативтердің өзінің ішкі құжаттарына сәйкес орындалуын бақылайды. Бұдан басқа, талаптар мен міндеттемелерді өтегенге дейін мерзімдер бойынша сәйкессіздіктер (өтімділік гәп) бақыланады, өтімділік тәуекелі орын алған «күйзелістік» жағдайлардағы Банк қызметінің сценарийлерін талдау жүзеге асырылады.

Елдік тәуекел. Банк өз қызметін көп жағдайда Қазақстан Республикасының аумағында жүргізеді, сәйкесінше, операциялардың нәтижелері Қазақстан Республикасында қалыптасқан экономикалық және саяси жағдайларға елеулі дәрежеде байланысты болады.

Сонымен қатар, Банк резидент емес клиенттерді қаржыландыруды – заңды және жеке тұлғаларға кредит беруді (қолма-қол және қолма-қол емес) жүзеге асырады, сонымен қатар банкаралық нарықта резидент емес контрагенттермен операцияларды жүзеге асырады. Кредиттік тәуекелді бұл бағалау инвестициялау елдеріндегі экономикалық және саяси жағдайды зерттеу және елдік лимиттерді белгілеу жолымен барынша азайтылады.

ЫҚТИМАЛ ҚОЛАЙСЫЗ НАРЫҚТЫҚ ЖАҒДАЙЛАР ОРЫН АЛҒАН ЖАҒДАЙҒА БАНКТИҢ ОРНЫҚТЫЛЫҒЫН БАҒАЛАУ ТҰРАҚТЫ НЕГІЗДЕ СТРЕСС-ТЕСТИЛЕУ АРҚЫЛЫ ЖҮРГІЗІЛЕДІ. СТРЕСС-ТЕСТИЛЕУ ӨЗІРЛЕНГЕН СЦЕНАРИЙЛЕР БОЙЫНША ЖҮЗЕГЕ АСЫРЫЛАДЫ ЖӘНЕ НАРЫҚ ЖАҒДАЙЫНЫҢ ӨЗГЕРІСІН, БАНК ҚЫЗМЕТІНІҢ АУҚЫМЫН, СТРЕССТІК ЖАҒДАЙЛАРДА ЖҰМЫС ІСТЕУДІҢ НАҚТЫ ТӘЖІРИБЕСІН, СОНЫМЕН ҚАТАР РЕТТЕУШІНІҢ ҰСЫНЫСТАРЫН ЕСКЕРЕДІ.

Операциялық тәуекел

Операциялық тәуекел – стратегиялық және беделдік тәуекелді қоспағанда, барабар емес және жеткіліксіз ішкі процестер, адам ресурстары және жүйелер немесе сыртқы оқиғалар ықпалынан шығын туындау ықтималдығы:

- жауапкершілікті бөлуді, есеп беру мен басқарудың құрылымын қоса алғанда, Банктің белгісіз, барабар емес ұйымдық құрылымымен байланысты тәуекел,
- ақпараттық технологиялар саласындағы барабар

емес стратегиялардан, саясаттардан және (немесе) стандарттардан, бағдарламалық жасақтаманы пайдалану кемшіліктерінен туындайтын тәуекел;

- барабар емес ақпаратқа немесе оны тиісті пайдаланбауға байланысты тәуекел;
- Банк қызметкерлерін тиісті түрде басқармауға және (немесе) біліксіз қызметкерлерге байланысты тәуекел;
- Бизнес-процестердің барабар емес құрылуына немесе ішкі құжаттар мен қағидалардың сақталуын нашар бақылауға байланысты тәуекел;
- Банк операцияларына сыртқы ықпал етудің көзделмеген немесе бақыланбайтын факторларына байланысты туындаған тәуекел;
- Банктің ішкі құжаттарының заңнама талаптарына сәйкес келмеуіне байланысты тәуекел;
- Банк қызметкерлерінің Банк қызметіне жағымсыз әсер етуі мүмкін әрекеттеріне, алаяқтыққа байланысты тәуекел.

Ақпараттық технологиялар тәуекелі (тәуекелдері) –

Банк пайдаланатын ақпараттық-коммуникациялық технологиялардың істен шығуы (жұмысының бұзылуы) салдарынан, соның ішінде ақпараттық технологияларды әзірлеу мен пайдалануға байланысты процестерді банктің қанағаттанарлықсыз құруы салдарынан зиян туындау ықтималдығы.

Ақпараттық қауіпсіздік тәуекелі (тәуекелдері) – Банк қызметкерлерінің және (немесе) үшінші тұлғалардың тарапынан қасақана бүлдіргіш ықпал ету салдарынан туындаған банктің ақпараттық активтері тұтастығының, құпиялылығының және қол жетімділігінің бұзылуы салдарынан зиян туындау ықтималдығы



Операциялық тәуекелдерді, ақпараттық технологиялар тәуекелдерін және ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін басқаруды Банк тәуекел оқиғалары бойынша статистикалық деректер жинау, тәуекелдің негізгі индикаторларын әзірлеу және бекіту арқылы лимиттеу, операциялық тәуекелдің жол берілетін деңгейін анықтау, операциялық тәуекелді сценарлық талдауды жүргізу, өзін-өзі бағалау, тәуекелдер картасын құру және айқындалған тәуекел оқиғалары бойынша мұндай жағдайларды келешекте болдырмауға бағытталған іс-шаралар жоспарларын құру сияқты құралдарды пайдалану жолымен шоғырландырылған негізде Forte мен еншілес компаниялар деңгейінде жүзеге асырады.

Өнімдерді, жобаларды және ақпараттық жүйелерді енгізу/модификациялау сатысында Тәуекелдерді анықтау және барынша азайту мақсатында Банкте тұрақты негізде ішкі бизнес-процестерді, процедураларды, тезникалық тапсырмаларды талдау жүргізіледі, тәуекелдерді барынша азайту және ақпараттық қауіпсіздік талаптарын, оның ішінде Банктің маңызды ақпараттық жүйелеріне рұқсат етілмеген қолжетімділік тәуекелдері кіретін талаптарын қамтамасыз ету және олардың тиісті қорғалуын қамтамасыз ету, ақпараттық ресурстардың тоқтап тұруы тәуекелін барынша азайту мақсаттарында ұсынымдар беріледі.

Операциялық тәуекелдерді басқару жүйесін дамытуға мыналар кіреді:

- операциялық тәуекел деңгейін бақылау механизмдерін Банктің Тәуекел дәрежесінің стратегиясы шеңберінде Банк және еншілес компаниялар деңгейінде жетілдіру;

- операциялық тәуекелдерді, ақпараттық технологиялар тәуекелдерін және ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін басқаруға қатысты әдіснамалық тәсілдерді Банк және еншілес компаниялар деңгейінде бірегейлендіру;
- Банк және еншілес компаниялар деңгейінде операциялық тәуекелдерді басқару құралдарының бірыңғай жүйесінің әдіснамасын одан әрі дамыту;
- тұрақты есептілікті жетілдіру.

ПАНДЕМИЯ ЖАҒДАЙЫНДА, БАНК ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ КӨПШІЛІГІ ҚАШЫҚТЫҚТАН ЖҰМЫС ІСТЕУ РЕ-ЖИМІНЕ АУЫСҚАН КЕЗДЕ, ОПЕРАЦИЯЛЫҚ ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ТҰРҒЫСЫНАН ТИІМДІ БАЙЛАНЫС ЖӘНЕ ҚАШЫҚТАН ҮЗДІКСІЗ ЖҰМЫС ІСТЕУДІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ МӘСЕЛЕЛЕРІ, АҚПАРАТТЫҚ ЖҮЙЕЛЕРДІ ТҰРАҚТЫ ЖҰМЫС ІСТЕУІН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ, АҚПАРАТТЫҚ ҚАУІПСІЗДІКТІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ МӘСЕЛЕЛЕРІ ЕРЕКШЕ МАҢЫЗДА ИЕ БОЛДЫ.

Жаңа өнімдерді / қызметтерді, бизнес-процестерді енгізу кезінде, ішкі құжаттарды әзірлеу кезінде тәуекелдерді анықтау процесі өзгеріссіз қалды. Тәуекелдерді үйлестірушілердің функцияларын қашықтықтан орындау үшін қызметкерлерде қажетті мүмкіндіктер болды. Қызметкерлер қашықтан жұмыс істеу режиміне көшкен кезде құпия ақпараттың таралып кетуімен және Банк деректерін қорғаумен байланысты ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін азайту бойынша шаралар қабылданды.

Банкте қызметкерлер арасындағы тәуекел мәдениетін арттыру, Банктің барлық қызметкерлерін тәуекелдерді басқару процесіне тарту («әр қызметкер – тәуекел менеджері») бойынша жұмыс жалғастырылуда, тұрақты негізде тренингтер өткізіліп отырады, Банктің әрбір жаңа қызметкері операциялық тәуекелдерді басқару жүйесімен таныстырылады.



#change2020

ОРНЫҚТЫ ДАМУ ЖӨНІНДЕГІ ЕСЕП

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

[Маркетингтік қызмет](#)

[Орнықты даму](#)

[Мекенжайлар және деректемелер](#)

[Қосымшалар](#)





МАРКЕТИНГТІК ҚЫЗМЕТ

Forte әмбебап банкі бөлшек сауданы, ШОБ және корпоративтік сегменттерді, премьер-банкингті қоса алғанда, барлық бизнес сегменттерінде өзінің нарықтағы позициялары мен клиенттік базасын жылдам кеңейтуде. Теңгерімді даму және жақсы капиталдандыру бөлшек сауда клиенттерін де және корпоративтік клиенттердің де сеніміне ие болып отырған Банктің сенімділігін қамтамасыз етеді.

Соңғы жылдары Forte диджиталдау және экожүйені дамыту бойыша белсенді жұмыс істеуде, оған классикалық банк қызметтерінің шегінен асатын сервистердің кең таңдалымы кіреді.

ұсақ электроникадан бастап, үй жиһазына дейін мыңдаған түрлі тауар сатылатын ForteMarket цифрлық дүкеніне қосымша 2020 жылы ForteTravel – туристік жолдамалар мен авиабилеттер сатып алу сервисі іске қосылды. Банктік емес инновациялық өнім ретінде Forte мобильді байланысы – ForteMobile пайда болды. Сервис бірден үлкен қызығушылық тудырды. ForteForex – банк клиенттерінің валютаны өз бағамы бойынша сатып алуы мен сатуны мүмкіндік беретін сауда алаңы эксклюзивті өнімге айналды. Forte экожүйесі жаңа өнімдермен толығымен түсуде және жақсы нәтижелер көрсетіп отыр – биыл ForteMarket онлайн-дүкенінің сатылымы пандемияға қарамастан бірнеше есе артты.

Forte-нің инновацияға бағыттала отырып қарқынды дамуы біздің клиенттеріміз үшін жаңа мүмкіндіктердің

пайда болуын білдіреді. Ішкі процестермен қатар, клиенттік шешімдерді де дамыту бойынша белсенді жұмыс елдегі төтенше жағдай кезеңінде де толастаған жоқ.

Маркетингтік қызмет шеңберінде біз ағымдағы және әлеуетті клиенттерімізге қазір олар үшін қолжетімді болған жаңа шешімдер мен сервистерді ұсыну міндетін алдымызға қойып отырмыз.

Маркетингтік қызметінде Банк коммуникация арналарының кең спектрін пайдаланады, оларға Интернет (мәнамәтіндік жарнама, YouTube, GDN, РСЯ), SMM (өз әлеуметтік желісіндегі хабарламалар), республикалық радио, сыртқы жарнама, полиграфиялық өнімдер өндірісі кіреді. Коммуникация контенттері мен арналары аудиторияның қызығушылығы мен артықшылық беруі ескеріліп таңдалады және ақпаратты ең жақсы жолмен жеткізу үшін бейімделеді.

2020 жылы Forte өз өнімдері мен сервистерінің таныстырылымын Forte Digital Week жаңа форматында жасады. Үш күн бойы Forte Басқармасының төрағасы Гурам Андроникашвили онлайн-режимде қатысушыларды клиенттердің өмірін – жеңілірек, ал Банкпен қарым-қатынасты – ыңғайлырақ ететін Банктің жаңа өнімдерімен және жаңартылған сервистерімен таныстырды. Бірқатар өнімдер: ForteMobile ұялы байланысы, ForteForex сауда платформасы, жаңа Forte қосымшасы және ForteMarket-тегі отандық кәсіпкерлерге арналған «Қазақстанда жасалған» бөлімі ұсынылды.

Бұдан басқа, 2020 жылы мынадай жарнама науқандары жүргізілді:

- «Тендерлік кепілдіктер»;
- «Экспресс-кредит»;
- «ForteMobile»;
- «Сәтті күндер» (жедел несие);
- ForteForex – валюта саудасына арналған онлайн-платформа;
- «Сыйлықтар жауған күн» – VISA халықаралық төлем желісімен бірге сыйлықтар ұтысы;
- «Сыйлықтар отшашуы» – MasterCard халықаралық төлем желісімен бірге ForteMarket-те сертификаттар ұтысы.

ӨТКЕН ЖЫЛЫ ЕҢ КӨП ЖАҚСЫ БАҒА ЕКІ ЖАРНАМАЛЫҚ НАУҚАНҒА БЕРІЛДІ.

АНАМЕН КЕЛІСІМШАРТ

Халықаралық әйелдер күні адамдардың барлығы дерлік, мүмкіндігінше, аналарын құттықтап қоңырау шалады. Ал бұдан кейін қоңырау сирей бастайды. Біз арнайы «Анамен келісімшарт» ойлап таптық, оны клиенттермен жасалатын өнім алу туралы әр шартқа қосып отырдық. Бұл шартқа қол қоя отырып, ForteBank клиенттері аналарына жиірек қоңырау шалады.



[www.facebook.com/190555857738884/
videos/823139588162895](https://www.facebook.com/190555857738884/videos/823139588162895)

#SAVENAUARYZ

2020 жылы Наурыз мейрамы елде пандемиямен күресу үшін енгізілген қатаң карантин жағдайында өтті. Біз осы күрделі кезеңде отандастарымызға қолдау көрсетуге тырыстық. Арнайы конкурс жарияланды, оның шарттарына сәйкес Наурыз мейрамында үйде болып, бейнеқұттықтау жазу немесе Абай Құнанбаевтың «Көзімнің қарасы» әнін орындау керек болды – бұл ән қазақстандықтарды басқаларға қарағанда жақсырақ біріктіреді деп санаймыз. Қатысушылар арасында біз ең жақсы құттықтау немесе ән орындау үшін 10 000 000 теңге – 100 жеңімпазға 100 000 теңгеден ойнаттық.



[www.facebook.com/190555857738884/
videos/363257167940614](https://www.facebook.com/190555857738884/videos/363257167940614)



МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ

ForteBank өзінің барлық мүдделі тараптары үшін құндылық құруға және олардың қысқа мерзім ішіндегі, сонымен қатар ұзақ мерзімді келешектегі мүдделерін ескере отырып, теңгерімді дамуды қамтамасыз етуге тырысады. Өзіміздің мүдделі тараптарымызды біздің қызметіміз туралы барынша мол хабардар етіп, олар үшін ең жақсы нәтижелерге қол жеткізілуін қамтамасыз ету үшін, біз олармен бірлесіп жұмыс істейміз.

Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл Банктің басылығы жауапты шешімдер қабылдау үшін негізгі элемент болып табылады. Біздің бизнесіміздің даму стратегиясын мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен болжамдарына сәйкес құруымызға көмектесу үшін банктің қызметі туралы әртүрлі форумдар мен арналар арқылы кері байланыс ұсыну мүмкіндігін баршаға береміз.

Мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды сапалы қамтамасыз ете отырып, біз өзара сенімді нығайтуға, қатыстыруға ықпал етуге, тәуекелдерді сенімді басқаруды қолдауға және нәтижесінде біздің тараптарымыздың мүдделеріне жауап беретін шешімдер қабылдауға ұмтыламыз.

Мүдделі тараптармен ашық диалогтың арқасында біз олардың талап-тілектері мен басты қызығушылықтарын және бұл қажеттіліктерді біздің ең жақсы түрде қалай қанағаттандыра алатынымызды айқын түсіне алатын болдық.

Біздің мүдделі тараптармен жұмыс істеу тәсіліміз қандай?

Акционерлер

Біздің стратегиямызды іске асыру акционерлер үшін ұзақ мерзімді тұрақты пайда қамтамасыз ету мақсатымен үйлеседі.

Клиенттер

Біздің барлық істеріміздің негізінде – клиенттердің мүдделері. Инновациялар, өнімдерді дамыту, көрсетілетін қызметтердің сапасын жоғарылату, сенімділік – біздің стратегиямыздың басымдықтары.

Біз қалай өзара әрекет етеміз?

Біз өз акционерлерімізбен акци-онерлердің жалпы жиналысын-да бірлесіп жұмыс атқардық, бұл ретте басшылық Forte қызметіне шолу жасады, акционерлерге кері байланыс және негізгі шешімдер бойынша дауыс беру мүмкіндігі ұсынылды.

Фронт-кеңселердегі біздің әріптестеріміз клиенттерімізбен өзара әрекеттесуіміздің ажырамас бөлігі болып табылады және клиенттердің біздің қызметімізге көзқарасы туралы және нені жақсартуымызға болатындығы жөнінде біз баға жетпес түсінік аламыз.

Қандай мәселелер бәрінен жиі көтеріледі?

Акционерлердің басты мүддесі Банк пен еншілес компаниялар қызметінің ауқымын кеңейту және орнықты қаржылық жағдайды қамтамасыз ету, сонымен қатар цифрландыруға және экожүйені дамытуға бета-лысты жалғастыру болып табылады.

Клиенттердің цифрлық шешімдерге қызығушылығы арта түсуде. Олар ең қысқа мерзім ішінде барынша ыңғайлы және дәл өздеріне лайықты шешімдер алғысы келеді. Бұдан басқа, біз клиенттеріміздің сұраныстары банктің классикалық өнімдерімен шектелмейтінін көріп те, түсініп те отырмыз.

Біз қалай жауап береміз?

Біз тәуекелдерді басқарудың сапалы жүйесін құрдық және өз қызметіміздің жақсы қаржылық нәтижені және клиенттік база мен транзакциялар көлемінің кеңеюін қамтамасыз ететін теңгерімді дамуын жүргізіп отырмыз. Инвесторлар мен акционерлерге өз бизнесі жөнінде толық мәлімет ұсыну үшін Forte сапалы қаржылық және қаржылық емес есептілікті қамтамасыз етеді.

Ұсыныстарымызды әзірлей отырып, біз клиентке бағдарланған тәсілдемеге ұмтыламыз және оны процестің орталығы етеміз. Өткен жылы біз, атап айтқанда, өнімдерді дамыту және сервистің сапасын жоғарылату бойынша жұмыс істедік. Клиенттердің әртүрлі қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін сервистердің кең экожүйесін құру мақсатында технологиялық инновацияларды дамыту жүргізілуде.



Біздің мүдделі тараптармен жұмыс істеу тәсіліміз қандай?

Қызметкерлер

Біздің адамдарымыз – Forte-нің басты активі. Біз барлық жұмыскерлер үшін тең мүмкіндік пен ең жақсы жұмыс жағдайларын қамтамасыз ететін корпоративтік орта құрудамыз.

Қоғам

Біз өз клиенттеріміздің, акционерлеріміздің, әріптестеріміз мен біз қызмет ететін қоғамдастықтардың гүлденген және орнықты болашаққа қол жеткізуін қамтамасыз ету үшін шешім қабылдаймыз және бизнес жүргіземіз.

Біз қалай өзара әрекет етеміз?

Қызметіміздің барысы туралы ой-пікір жинау үшін, Forte басшылығына тікелей сұрақ қоюға болатын мүмкіндік бар бірнеше форумдарда және әртүрлі арналармен біз жыл бойы жұмыскерлерімізбен байланыста болдық. Біз ашық коммуникация мәдениетін құруға ұмтыламыз. 2019 жылғы желтоқсанда, мысалы, WORKPLACE корпоративтік әлеуметтік желісі іске қосылды.

Туындап жатқан және қазіргі экологиялық және әлеуметтік проблемаларды жақсырақ түсіну және біздің белсенді қатысуымызды қажет ететін салаларды анықтауымыз үшін біз БАҚ-пен, үкіметтік емес ұйымдармен және қоғамның басқа да өкілдерімен үнемі диалог жүргізіп отырамыз. Сонымен қатар біз реттеу органдарымен жүйелі ашық байланыстамыз және пікір алмасып, болжамдарымызбен бөлісеміз.

Қандай мәселелер бәрінен жиі көтеріледі?

Жұмыскерлер өз еңбектері үшін лайықты сыйақы алуға, әлеуметтік топтаманың қамтамасыз етілуіне, сонымен қатар ынтымақтастықтың барлық кезеңдерінде Банкпен әділ және объективті өзара әрекеттесу процедураларының болуына мүдделі.

Біздің қызметіміздің маңызды аспектісі әлеуметтік-экономикалық және экологиялық мәселелер бойынша заңнаманы қатаң сақтау болып табылады. Сонымен қатар жұмыс атқаратын өңірлеріміздегі әлеуметтік-экономикалық жағдайға біздің қызметіміздің әсер етуі, жұмыспен сапалы қамту, азық-түліктің және сервистің қолжетімділігі мәселелері де көтеріледі.

Біз қалай жауап береміз?

Біз Forte құндылықтарына негізделген мықты корпоративтік мәдениет құруға және ұжымда жайлы атмосфера қалыптастыруға ұмтыламыз. Қызметкерлер үшін тиімді мотивация құру және сапалы әлеуметтік қолдауды қамтамасыз ету маңызды бағыт болып табылады. Қызметкерлердің мансаптық мүмкіндіктерін кеңейту үшін және олардың әлеуетін ашу мақсатында оқытуға және біліктілікті жоғарылатуға Forte-де көп көңіл бөлінеді. Бұдан басқа, персонал жұмысының жайлылығын арттыру үшін АТ-инфрақұрылымды дамытуға көңіл бөлеміз.

Біз қызметіміздің айқын және ашық жүргізілуін қамтамасыз етеміз және шешім қабылдаған кезде әртүрлі әлеуметтік топтардың мүдделерін ескереміз. Өз қызметінің әлеуметтік және экономикалық аспектілерін дамыту бойынша тиімдірек жұмыс істеу үшін Forte өз қызметіне орнықты даму қағидаттарын енгізу жұмысын жүргізуде.



ОРНЫҚТЫ ДАМУ

ПЕРСОНАЛДЫ БАСҚАРУ

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

Банктің кадрлық саясаты алға қойылған міндеттерді сапалы түрде және жедел шешуге қабілетті кәсіби мамандардан тұратын ұйымшыл ұжым қалыптастыруға және оны дамытуға бағытталған. Банкте персоналмен жұмыс жүргізудің бірыңғай стандарттары, жұмыскерлерді іріктеу, оқыту және бағалау, еңбекақы төлеу және әлеуметтік қолдау процестеріне қойылатын талаптар, жұмыскерлердің еңбек жағдайларына қанағаттануын қамтамасыз ету стандарттары, Банктің объективті және жан-жақты кадрлық есебін жасау стандарттары белгіленген.

Банкте корпоративтік басқару Банк қызметкерлерінің Қазақстан заңнамасында көзделген құқықтарын қорғау қажеттілігі ескеріле отырып құрылады және әлеуметтік мәселелерді шешуде және еңбек жағдайларын реттеуде Банк пен оның қызметкерлері арасындағы серіктестік қатынастарды дамытуға бағытталған. Банктің кадрлық саясатының негізгі аспектілерінің бірі Банкте еңбек жағдайларын жақсарту, Банк қызметкерлерін әлеуметтік қорғау нормаларын сақтау және өз қызметкерлерінің алдындағы Банктің әлеуметтік жауапкершілігін одан әрі арттыру болып табылады.

Банк қызметіне қатысты елеулі өзгерістер орын алған жағдайда, Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес 15 күнтізбелік күннен кешіктірілмей жұмыскерге еңбек жағдайларының өзгергені туралы жазбаша хабарлама жіберіледі.

Банкте қызметкерлерді басқару заңдылық, әділдік, теңдік, кемсітушіліктің жоқтығы, ашықтық, жеделдік, объективтілік, кадрлық әлеуетті арттыру, бастамашылық пен жаңашылдықты ынталандыру, жеке жауапкершілік қағидаттарына құрылған. 2020 жылы қызметкерлердің құқықтарын бұзу жағдайлары мен кемсітушілік белгілері тіркелген жоқ. Банктегі еңбек қатынастарының іс-тәжірибесіне шағымдар түкен жоқ.

Банк стратегиясының шеңберінде кадрлық саясат эволюциясына көп көңіл бөлінеді. Біздің мақсатымыз – адами әлеуетті ашу, кәсіби мамандарды шабыттандыру және клиент үшін құндылықтар құру үшін командаларда өзара тиімді әрекет ету.

Қызметкерлерді басқарудағы даму бағыттарының бірі операциялық процестерді автоматтандыру және орталықтандыру болып табылады. Бұл АТ-архитектурасын жаңартуды да, сонымен қатар барлық бизнес-процестерді қайта қарауды да талап етеді. Біз жұмыскерлеріміздің пайдаланушы ретіндегі тәжірибесін жақсарту үшін жұмыс атқарудамыз, бұл олар үшін қолайлы еңбек жағдайларын жасауға және жұмыстың тиімділігін жоғарылатуға ықпал етеді.

2020 жылы бірқалыпты операциялар талап етілетін 15 (20%) процесс автоматтандырылды. Пандемия бұл жұмысты одан да өзекті ете түсті. Автоматтандырумен

қатар, одан әрі дамытуды қажет ететін процестерді оңтайландыру бойынша жұмыс жүргізілуде.

Тиімді командалық өзара іс-қимыл атқару үшін біз корпоративтік мәдениет пен құндылықтарды бейімдеу бойынша жұмыс жасап жатырмыз, қызметкерлерден талап етілетін құзыреттіліктерге жаңаша қараймыз.



Forte-нің корпоративтік құндылықтары

Энергия

Банк әр қызметкердің екпінділігі мен Банктің және оның клиенттерінің мақсаттары мен міндеттеріне жеке қатыстылығын жоғары бағалайды.

Инновациялар

Банк біздің клиенттеріміздің мәселелерін шешуге және Банктің дамуына көмектесетін барлық инновациялық идеяларды бағалайды.

Өсу

Әрбір қызметкердің дамуы – бұл біздің Банктің өсу жолы.

Адами фактор

Банк өзінің кәсіби және ұйымшыл қызметкерлерін мақтан етеді.

Сенім

Банк үшін және оның клиенттері үшін маңызды шешімдер қабылдауды Банк қызметкерлерге сеніп тапсырады.

Адалдық

Банк ішінде, оның клиенттерімен және серіктестерімен адал болу.

Командалық рух

Бірлесіп қызмет атқарып, жақсы нәтижелерге қол жеткізу үшін ынтымақтасу.

Жоғары кәсіби біліктілік және жетіле түсуге ұмтылыс

Банк қызметкерлерінің жоғары кәсіби біліктілігі Банктің имиджін нығайтуға, корпоративті құндылықтарға шынайы берілген, Банк стратегиясын іске асыруды көздейтін, ең күрделі жағдайларда шешім таба алатын пікірлес адамдардан тұратын ұйымшыл ұжым қалыптастыруға ықпал етеді. Қызметкерлер өздерін үнемі жетілдіріп отыруға және дамуға ұмтылады.

Жауапкершілік

Банктің акционерлер, клиенттер, серіктестер мен қызметкерлер алдындағы өзіне алған міндеттемелерін орындауы әр қызметкердің жеке жауапкершілігіне байланысты.

Персоналдың құрылымы және саны

2020 жылдың аяғында Банк персоналының шоғырландырылған саны 3 776 адам құрады, бұл өткен жылғыдан 3%-ға артық. Бас Банкте 1 092 адам және бүкіл ел бойынша орналасқан филиалдарда 2 684 адам жұмыс істейді.

Гендерлік топтар тұрғысынан: әйелдердің үлесі – 63%, ерлер – 37%. Бас Кеңседе басшылық лауазым атқаратын әйелдердің үлесі – 52%, филиалдарда – 45%. Банктің басқарушылар құрамының орташа жасы – 40–41, ал Банк қызметкерлерінің жалпы алғанда орташа жасы – 34.

2020 жылы жұмысқа 843 адам қабылданды, бұл жыл соңындағы жұмысшылар санының 22%-ын құрайды.

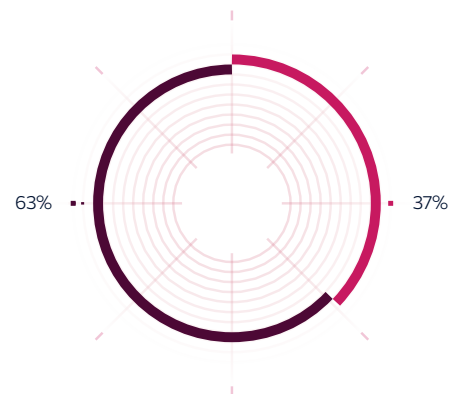
Негізгі жұмыскерлерді ұстап қалу деңгейі 2020 жылы 95% құрады.

Персонал құрылымы

Көрсеткіш	Барлығы (адам)	Оның ішінде гендерлік топтар бойынша		Оның ішінде жас топтары бойынша		
		ерлер	әйелдер	30 жасқа дейін	30–50 жас	50 жастан жоғары
Персоналдың барлық саны	3 782	1 386	2 390	1 248	2 271	263
Директорлар кеңесі	6	6	-	-	3	3
Бас Банк	1 098	482	610	303	700	95
Басқарма	7	5	2	-	6	-
Басшы лауазымдарда	52	25	27	-	47	5
Мамандар	1 033	452	581	303	644	87
Филиалдар	2 684	904	1 780	945	1 571	168
Басшы лауазымдарда	146	81	65	4	121	21
Мамандар	2 538	823	1 715	941	1 450	147
Персоналдың тұрақтамауы, %	23	15,3	8,3	50	37,8	2,5
2020 жылы жалға алынған жұмыскерлер саны, адам	843	305	538	482	350	11

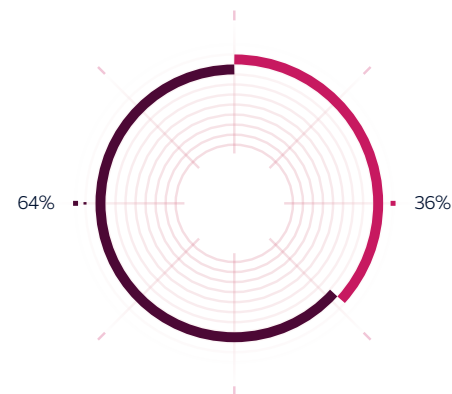


Персоналдың 2020 жылдың аяғындағы гендерлік құрылымы



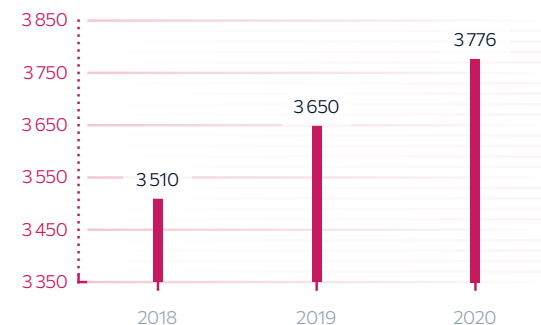
- Ерлер
- Әйелдер

Жалға алынған жұмыскерлердің 2020 жылғы гендерлік құрылымы

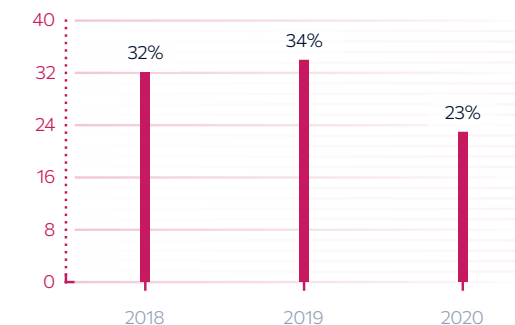


- Ерлер
- Әйелдер

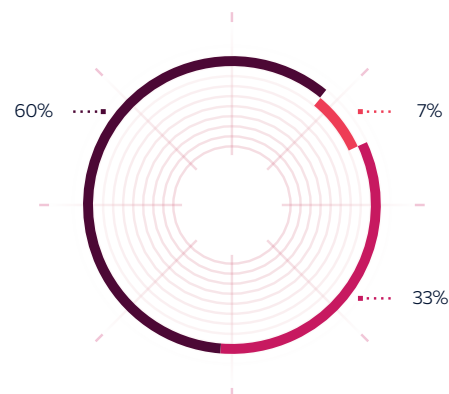
Персоналдың шоғырландырылған саны, адам



Персоналдың тұрақтамауы, %

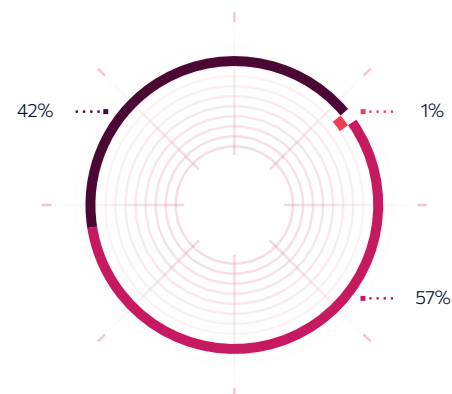


Персоналдың 2020 жылдың аяғындағы жас топтары бойынша құрылымы



- 30 жасқа дейін
- 30-50 жас
- 50 жастан жоғары

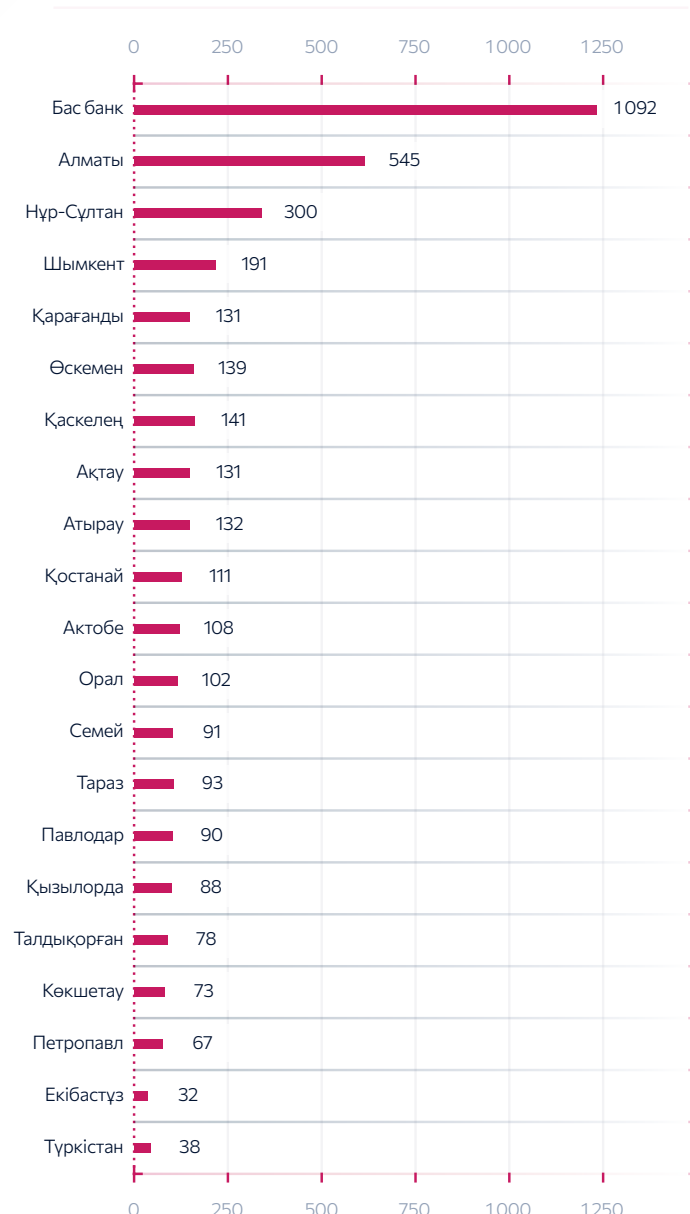
Жалға алынған жұмыскерлердің 2020 жылдың аяғындағы жас топтары бойынша құрылымы



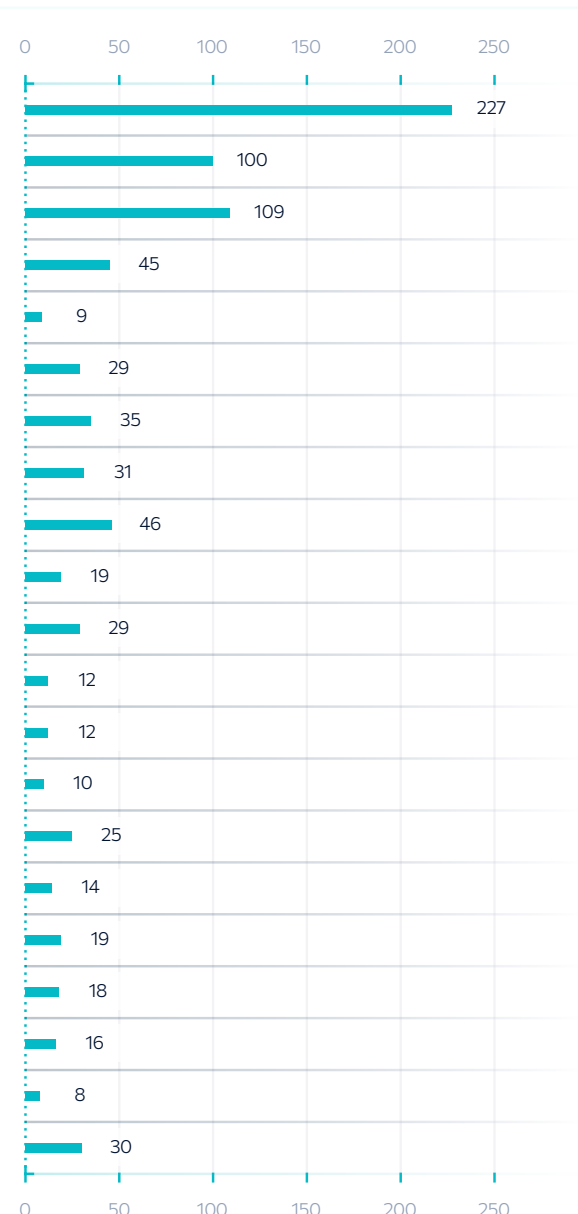
- 30 жасқа дейін
- 30-50 жас
- 50 жастан жоғары



Персоналдың 2020 жылдың аяғындағы өңірлер бойынша саны



Жалға алынған жұмыскерлердің 2020 жылдың аяғындағы өңірлер бойынша саны



Персонал жалдау саласындағы саясат

Банктің кадр саясаты тиісті біліктілігі бар мен жұмысқа ынталы персоналдың қажетті санын қамтамасыз етуге бағытталған.

Іріктеп алу және саралау процедуралары Банкті білікті кадрлармен жедел қамтамасыз ету жолымен Банктің алға қойылған мақсаттары мен міндеттеріне толық сәйкес келетін сапалы және саны жеткілікті кадрлық құрылымын қалыптастыруға бағытталған.

Үміткерлер олардың біліктілігінің, жеке қасиеттері мен қабілеттерінің жұмыс орны мен Банктің корпоративтік мәдениетінің талаптарына сәйкестігі, қажетті тәжірибесінің және мінсіз іскерлік беделінің, Банк қызметімен байланысты процестер мен тәуекелдерді басқару қабілетінің болуы тұрғысынан қаралады.

Тәуекелдерді барынша азайту мақсатында 2018 жылдан бастап Банкте үміткерлерді сенімділікке тестілеу (Midot Podium) қолданылады. Тестілеу сұхбаттасу кезеңдерінен бәрінен өткен және жұмысқа қабылдауға ұсынылған барлық үміткерлерге тағайындалады.

Біз жұмысқа жардау процесі үміткерлер үшін ыңғайлы және Банк үшін тиімді болуына ұмтыламыз. 2020 жылы қосымша кезеңдер (SHL тестілері, панельдік сұхбаттар, ұсыныстар) кіретін іріктеу матрицасы әзірленді. Барлық үміткерлер олардың атқаратын лауазымына сәйкестігін анықтау үшін OPQ тестілерінен өтеді.

Банк жаңа қызметкерлердің жаңа жұмыс орнында тез бейімделуіне, оның ішінде жаңа кәсіби және әлеуметтік-экономикалық еңбек жағдайларына қызметкердің

үйлесімді және жылдам енуіне жағдай жасауға назар аударады. Бейімделу процесі екі бағыттан тұрады: жаңа қызметкерді кәсіби бейімдеу (мамандықты, оның ерекшеліктерін, қажетті дағдылар мен амалдарды белсенді игеру) және әлеуметтік-психологиялық (ұжымға, Банктің дәстүрлері мен жазылмаған ережелеріне, басшылардың жұмыс стиліне, корпоративті мәдениетке) бейімделу.

БАНК 2020 ЖЫЛЫ ӨЗ ҚҰРАМЫНДАҒЫ ЖАҢА ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІ ҚОШЕМЕТТЕУГЕ АРНАЛҒАН WELCOME BOX ТЕРЕЗЕСІН БЕКІТТИ, СОНЫМЕН ҚАТАР ЖАҢА ҚЫЗМЕТКЕРДІҢ ОНЛАЙН-ЖОЛ КӨРСЕТКІШІ ҚҰРЫЛДЫ (КОМАНДАЛАР ПЛАТ-ФОРМАСЫНДА), ОЛ ЖАҢА ЖҰМЫС ОРНЫНА БЕЙІМДЕЛУ ҚАДАМДАРЫНЫҢ БАРЛЫҒЫНАН ӨТУГЕ ҰҢАЙЛЫ НЫСАНДА КӨМЕКТЕСЕДІ.

Барлық жаңа қызметкерлер үшін онлайн режимде Клиенттер күні енгізілді – бұл клиенттерге нақты қызмет көрсету процесін жаңа жұмыскердің егжей-тегжейлі түсінуіне және клиенттерге не ұнайтыны және не ұнамайтыны жөнінде өз көзқарасын қалыптастыруына көмектесетін үдеріс.

Біз жаңа қызметкерлерді Банк басшылығымен таныстыруға ұмтыламыз. 2020 жылы бас директорлар жаңадан қабылданған қызметкерлермен, жағдайды ескере отырып, онлайн режимде 5 бизнес-таңғы ас өткізді – Басқарма төрағасы Банктің стратегиясы мен міндеттері



туралы әңгімелеп, жаңа қызметкерлердің сұрақтарына жауап берді.

Цифрлық бизнес-процестерді дамыту шеңберінде және елімізде өткен жылы карантиндік шаралар енгізілгені ескеріле отырып, үміткерлермен сұхбаттасу толығымен онлайн-форматқа көшірілді. Әлеуметтік желілерде жарияланатын бос жұмыс орындарының сипаттамасы стандартталды. Бас Банктің бірыңғай түйіндемелер дерекқоры АТК-да (e-staff) жүргізіледі. еңбек шартын бұзу процесін автоматтандыру шеңберінде шығу сұхбаты әзірленіп, келісілді.

Ынталандыру жүйесі

Банк стратегиялық міндеттерді орындау және білікті қызметкерлерді ұстап қалу мақсатында қызметкерлер үшін тиімді ынталандыру жүйесін жасайды. Банк қызметкерлеріне еңбекақы төлеу жүйесі білікті еңбек үшін лайықты сыйақы төлеуге бағытталған.

Банкте төрт бекітілген сыйлықақы төлеу бағдарламасы қолданылады:

- Банктің фронт-бөлімшелерінің қызметкерлері үшін;
- Банктің бэк-бөлімшелерінің қызметкерлері үшін;
- заңды / жеке тұлғалардан проблемалық қарыздарды өндіріп алу бойынша жұмысты жүзеге асыратын қызметкерлер үшін;
- Банктің профильді емес мүлкін сату процесіне қатысатын қызметкерлер үшін

2020 жылы жылдық бонус төлеудің бірыңғай тәсілдері әзірленді және бекітілді, сонымен қатар қызметкерлерге олардың жыл қорытындысы бойынша жылдық жиын-

тық сыйақысы туралы электронды түрде жеке хаттар жіберу іске асырылды. Сонымен қатар, енді бонустық сыйақы Банктің пайдасынан басқа көптеген факторларға байланысты, мысалы, клиенттерге қызмет көрсету сапасына және цифрландыру тапсырмаларын орындаудағы жетістіктерге байланысты. Бұл ретте енді бонустық сыйақы Банктің пайдасынан басқа, көптеген факторларға, мысалы, клиенттерге қызмет көрсету сапасы бойынша метрикалар мен цифрландыру міндеттерін орындаудағы жетістіктерге байланысты болады. Мұндай кешенді бонустық жүйе Банктің барлық негізгі құраушыларды ескерумен орнықты дамуын қамтамасыз етеді.

Өткен жылы бірегей грейдирлеу жүйесін енгізу Банктің кадрлық саясатындағы елеулі жаңалық болды. Грейдирлеу еңбекке ақы төлеу жүйесін анағұрлым мөлдір және түсінікті етеді және жұмыскерлерді ынталандыруға оң әсерін тигізеді. Лауазымның құндылығы мен үлесін және лауазымдарды бағалау факторларын анықтау әдіснамасы бекітілді. Бағалау әдіснамасы сыртқы консультация берушілермен бірлестікте, бірақ Банктің ерекшеліктері мен стратегиялық басымдықтарын ескерумен әзірленді. 2020 жылдың аяғында басшы лауазымдарды бағалаудың нәтижелері бекітілді, сонымен қатар жұмыс тобы үшін бағалау бойынша оқыту өткізілді. Лауазымдарды бағалау жобасының шеңберінде Банк қызметкерлеріне еңбекақы төлеудің жаңа саясаты бекітілді.

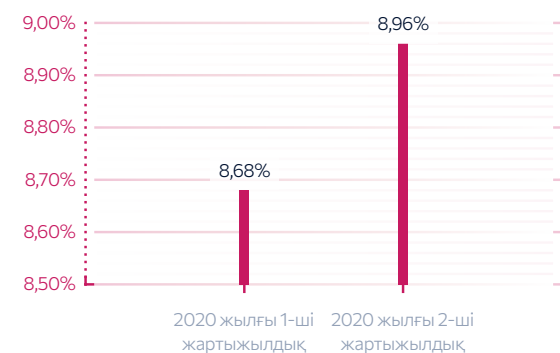
Қызметкерлерге пандемия кезінде қолдау көрсету мақсатында Банк ПТР-тест нәтижесі оң жағдайда жұмыс істеу мүмкіндігі болмаған қызметкерлерге жалақы төлеуді тоқтатпау туралы шешім қабылдады. Қашықтан жұмыс істеу мүмкін болған жағдайда жалақы – 100%, қашықтан жұмыс істеу мүмкінсіз болған жағдайда – 75%

сақталды. Вирус тасымалдаушымен тығыз байланыста болған қызметкердің де жалақысы қашықтан жұмыс істеу мүмкіндігі бар болған кезде 100% сақталды, ал мүмкін болмаған жағдайда – оған еңбек демалысы немесе атқаратын лауазымына байланысты жалықысын жартылай сақтау ұсынылды.

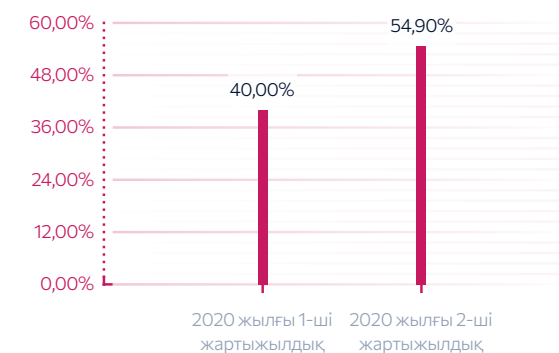
Персоналды бағалау

Банкте қызметтің негізгі көрсеткіштері негізінде қызметкерлерді бағалау жүйесі қолданылады. Мақсаттардың дұрыс қойылуын және алға қойылған міндеттердің орындалуын қамтамасыз ету үшін Қызметкерлермен жұмыс істеу бағыты қызметкерлердің KPI карталарын тексеру жұмысын жүргізеді.

CSI



ENPS



2020 Бас Банктің 851 қызметкері жылы нәтижелілікті бағалаудан өтті. Зерттеу нәтижелері бойынша даму аймақтарымен жұмыс істеу ұсынылды.

Ішкікорпоративтік eNPS және CSI зерттеулері өткізілді, оның нәтижелері бойынша қызметкерлерді басқару процесін жақсарту жөніндегі ұсыныстар қаралып, жұмысқа қабылданды.

eNPS (Employee Net Promoter Score) – бұл қызметкерлердің адалдығын ұйымдардың өлшеуіне мүмкіндік беретін бағалау әдісі. CSI – қанағаттану индексі.



Персоналды дамыту

ForteBank қызметкерлердің әлеуетін барынша ашуға, оқу және біліктілікті арттыру мүмкіндігін қамтамасыз етуге ұмтылады. Бұл ретте 2020 жылы пандемия жағдайларында онлайн-оқытуға баса назар аударылды, бұл сонымен қатар Банктің стратегиялық басымдықтарына да сәйкес келеді.

Персоналды дамыту үшін жауапкершілік бірінші кезекте Банктің құрылымдық бөлімшелерінің басшыларына жүктелген, олар Персоналды дамыту және оқыту қажет бағыттарды анықтайды. Алайда бұл процесс қызметкерлердің өз тарапынан да белсенді қатысу мен қызығушылықтың болуын талап етеді.

Оқыту форматтары

Қашықтан оқыту форматы

Қашықтықтан оқыту жүйесі – қызметкерлердің жұмыс орнынан қол үзбей оқуы мен дамуының Банктегі қолжетімді ішкі құралы. Сонымен қатар бұл құрал қызметкерлерді іріктеу мен бейімдеуде де пайдаланылады.

2020 ЖЫЛЫ ҚАШЫҚТАН ОҚЫТУ ШЕҢБЕРІНДЕ БИЗНЕСТІҢ 5 БАҒЫТЫ ҮШІН 35 ЭЛЕКТРОНДЫҚ КУРС ӘЗІРЛЕНДІ ЖӘНЕ ӨТКІЗІЛДІ, 14 ТЕСТ ТАҒАЙЫНДАЛДЫ. 2 468 ҚЫЗМЕТКЕР ОҚЫТУДАН ӨТТІ. ҚАЗІРГІ УАҚЫТТА БҰЛ КАТАЛОГТА 135-ТЕН АСА КУРС БАР.

Сыртқы оқыту

2020 жылы сырттай оқытудың негізгі бағыттары инновациялық ақпараттық технологиялар бойынша курстар, сонымен қатар өткізілуін заңнамалық актілер регламенттеген тар шеңберде мамандандырылған курстар болды.

Біз енгізетін бастамалар қандай:

Қызметкерлер үшін: біз басымды бизнес-бағыттарда дамуға, өз біліктілігін арттыруға, әлеуетін ашуға көмектесеміз.

Көшбасшылар үшін: біз өз командасының және байланысты командалардың өзгеруі мен және өсуінің көшбасшысы болуға мүмкіндік береміз. Менитор, тәлімгер, коуч болуға жағдай жасаймыз.

**AM I FORTE ГЕЙМИФИКАТТАУ ЖОБАСЫ
2020 ЖЫЛЫ 1 078 ҚАТЫСУШЫНЫ ҚАМТЫДЫ,
ОНЫҢ БАРЫСЫНДА ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ
ЖАҢА ҚҰЗЫРЕТТЕРДІ ОЙЫН ТҮРІНДЕ
ИГЕРУ МҮМКІНДІГІ БОЛДЫ**

Ұйым үшін: Біз менеджерлер де, сарапшылар да үздіксіз, жұмыс орындарына байланбай, біліктілігін, білімін, дағдыларын арттыруға / кеңейтуге / сақтауға / ұстап қалуға болатын экожүйе құрудамыз. Экожүйеде ұйымның барлық зияткерлік меншігі сақталады.

2020 жылы #IAMFORTE корпоративтік құзыреттілік моделі бекітілді, ол Банкті алға «ілгерілету» үшін әр қызметкер не істей алуы керек, қандай білімдері мен практикалық дағдылары болуы керек екендігі туралы нақты түсінік алуға көмектеседі.

Корпоративтік құзыреттілік моделі – бұл алға қойылған міндеттерді іске асыру үшін табысты әрекет етуге мүмкіндік беретін қызметкердің білімі, білігі, іскерлігі

мен жеке қасиеттерінің жиынтығы. Бұл барлық қызметкерлер үшін ортақ, лауазым мен жұмыс тәжірибесіне байланыссыз құзыреттер, олар үміткерлерді іріктеу үшін, қызметкерлерді бағалауда, кадрлар қорын, корпоративтік мәдениетті қалыптастыруда және басқа HR-процестерде қолданылады.

Модельді енгізу шеңберінде рекрутерлер құзыреттілік бойынша құрылымданған сұхбат жүргізуге оқытудан өтті. Бағыттардың басшылары үшін құзыреттер бойынша оқыту бағдарламасы дайындалды. Сонымен қатар AM I FORTE геймификациясы іске қосылды, оның барысында қызметкерлер жаңа құзыреттерді ойын түрінде игеру мүмкіндігіне ие болды. Жоба 2020 жылы 1 078 қатысушы қамтыды.



Өткен жылы Forte Academy іске қосылды, ол қызметкерлерді оқыту және дамыту функциясын күшейтуге мүмкіндік береді. Бұл кешенді онлайн-оқыту алаңы. Ішкі жаттықтырушылар институты құрылып, онда 14 адам оқытылды және сертификатталды.

Әлеуметтік қорғау

Банк күрделі жағдайларда қызметкерлерге қолдау көрсетуге және қолайлы еңбек жағдайларын жасауға ұмтылады. 2020 жылы бұл жұмыс ерекше назар аударуды талап етті.

Банктің дәстүрлі әлеуметтік топтамасына мыналар кіреді:

- ерікті медициналық сақтандыруды ұйымдастыру және Банктің барлық қызметкерлерін медициналық орталыққа тіркеу;
- күрделі өмірлік жағдайларда Банк қызметкерлеріне материалдық көмек көрсету;
- Банкте жұмыс істейтін әйелдер үшін 8 наурыз – Халықаралық әйелдер күніне арнап құттықтау мен сыйлықтар беруді ұйымдастыру;
- Банк қызметкерлерінің балалары үшін жаңа жылдық сыйлытар ұйымдастыру;
- күз-қыс кезеңінде Бас Банктің және Нұр-Сұлтан қаласындағы филиалдың қызметкерлері үшін қызметтік тасымалды ұйымдастыру;
- Бас банктің кеңсесінде жаттығу залын ұйымдастыру;
- Fitness Palace және Invictus фитнес-орталықтарымен Банк қызметкерлері үшін арнайы тариф бойынша ынтымақтастық.

2020 жылы қызметкерлердің немесе олардың жақын туыстарының өліміне байланысты берілетін төлем мөлшері ұлғайтылды.

28 мамыр – 12 маусым аралығында Банк жаппай ПТР-тестілеу ұйымдастырды, одан Банк қызметкерлерінің 94%-ы өтті. Тестілеуден өткендердің 4%-ында оң нәтиже көрсетілді. Банк тестілеу нәтижесі оң болған қызметкерлер мен ауру жұқтырғандармен жақын байланыста болғандарды қайта ПТР-тестілеуді Банк есебінен өткізу шешімін қабылдады.

Интертичпен және корпоративтік клиенттермен бірілестікте COVID-19 бен атипиялық пневмонияны емдеуге арналған қолжетімділігі анағұрлым қиын медициналық препараттарды қызметкерлерге, сонымен қатар олардың жақындарына ақысыз беру үшін сатып алынды. One Tech еншілес ұйымы үшін медициналық препараттар сатып алуды ұйымдастыруда көмек көрсетілді.

2020 жылғы 15 маусымда «Шекарасыз кеңсе» жобасы бастау алды, оның мақсаты қашықтан жұмыс істеп жатқан қызметкерлерді ыңғайлы еңбек жағдайларымен қамтамасыз ету. Жұмыс істеу үшін қызметкерлердің барлығы қажетті техникамен және ақпараттық жүйелерге қосылумен қамтамасыз етілді. Жылдың аяғына қарай қызметкерлердің 70%-ы қашықтан жұмыс істеді. Банк қызметкерлері гибридік жұмыс форматын оң қабылдады және біз оны одан әрі пайдалану мүмкіндігін қарастырамыз.

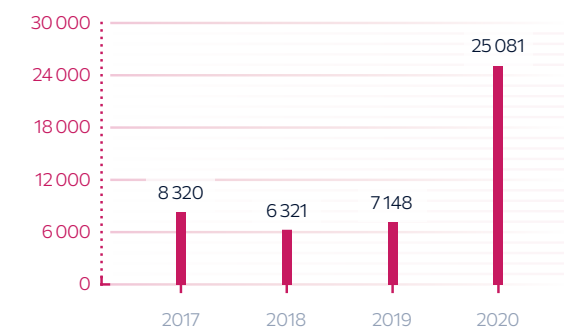
Банк қызметкерлері пандемия кезінде қоғамдық көлікті пайдаланбауы үшін, күз-қыс кезеңінде жыл сайын қызметтік тасымал ұйымдастырылады.

2020 жылы 285 адам ана/әке болуға қатысты демалысқа кетті. Бұрын алынған демалыстан ағымдағы жылы 194 адам жұмысқа шықты.

Forte мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін ыңғайлы жұмыс жағдайын жасауға ұмтылады. Банктің Бас кеңсесі қажетті инфрақұрылыммен толық жабдықталған. Біздің қызметкерліміздің шамамен 2%-ының ерекше қажеттіліктері бар.

Банк қызметкерлер мен басшылықтың өзара қарым-қатынастарының сапасына көңіл бөледі. Қызметкер мен жұмыс беруші арасындағы жеке еңбек дауларын реттеу үшін Келісу комиссиясы жұмыс атқарады, онда жалақы бойынша берешекті өндіріп алу, еңбек шартының талаптарын өзгерту, тәртіптік жаза қолдану, жұмыста қалпына келтіру, кепілдіктер мен өтемақылар сияқты еңбек заңнамасының нормаларымен, келісімдермен және/немесе еңбек шартымен көзделген мәселелер және Қазақстан Республикасының заңнамасы шеңберінде өзге де даулар қаралады.

Материалдық көмек, мың теңге



Корпоративтік мәдениет және коммуникациялар

Банк қызметкерлермен ашық байланыс орнатуға, кері байланыс алуға және басқарушылық шешімдер қабылдаған кезде қызметкерлердің мүдделерін ескеруге ұмтылады. Күрделі 2020 жыл жағдайларында біз қызметкерлердің басшылықпен байланыста болуы үшін барынша мол мүмкіндік қамтамасыз етуге және проблемалық жағдайларға тез ден қоюға, сонымен қатар олардың моральдық жағдайын қолдауға тырыстық.

Банкте WORKPLACE корпоративтік әлеуметтік желісі (2021 ж. ақпаннан бастап – Yammer) жұмыс істейді, онда барлық қызметкерлер қандай да бір шектеусіз хабарлама қалдырып, сұрақ қоя алады және сұхбаттаса алады. Жыл аяғында WORKPLACE желісінде тіркелген қызметкерлер саны 3 411 құрады, олардың 1 720-ы – белсенді пайдаланушылар. Желіде бірқатар профильдік топтар бар (Forte Career, Forte Project, Forte Finance, Бөлшек сауда бизнесі, Compliance, Forte Kurultay, Staff Society).

2020 жылы «Шекарасыз кеңсе» тобы іске қосылды, ол қашықтан жұмыс істеу үшін ақпарат беруге және талқылауға арналған. Бұдан басқа, «ҮРЕЙЛЕНБЕ #COVID-19» тобы құрылды, онда материалдар, жаңалықтар, пайдалы ресурстарға сілтемелер жарияланады.

2020 жылғы маусымда COVID-19 мәселелері бойынша жедел желі іске қосылды, ол 24/7 жұмыс істейді – күнделікті 5 қоңыраудан бастап түседі. Аптасына 3 рет жедел желіде КВИ-мен ғана емес, сонымен қатар



ілеспе аурулармен де ауырған барлық қызметкерлердің жағдайы өзектендіріліп отырылады.

Банк жыл бойы қызметкерлер арасында олардың жағдайлары мен психологиялық күйлерін бағалау үшін үнемі сауалнама жүргізіп отырды. Жыл ішінде екі рет Town Hall өтті – бұл Банктің барлық қызметкерлерінің онлайн-форматтағы жалпы жиналысы, онда менеджерлер соңғы оқиғалар мен маңызды өзгерістер туралы айтады. WORKPLACE желісінде жыл ішінде Басқарма Төрағасының және топ-менеджерлердің 30-ға тарта тікелей эфирлері болды, олардың барысында Банк басшылары жұмыскерлерді қолдауға және анағұрлым өзекті сұрақтарға жауап беруге тырысты. Қызметкерлердің кері байланысы мен сауалнамалардың нәтижелері кадрлық саясаттағы және басқарушылық шешімдердегі өзгерістер үшін негізге айналды.

Банк сонымен қатар Банктің күшті сыртқы және ішкі брендін құруға, жалпы Банктің қызметі мен оның нәтижелеріне әр қызметкердің қатыстылығы сезімін тәрбиелеуге бағытталған корпоративтік мәдениет қалыптастыру бойынша жұмыс атқаруда. Корпоративтік мәдениетті нығайту құралдары ретінде Банк команда түзетін тренингтер, әлеуметтік акциялар, корпоративтік мерекелер, шығармашылық/интеллектуалдық байқаулар өткізуді, бірыңғай ақпараттық алаң жасауды және т.б. пайдаланады.

ЕҢБЕКТІ ҚОРҒАУ

Банкте Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау туралы қағида қолданылады, онда қауіпсіздікті қамтамасыз етуге, денсаулықты сақтауға және еңбек процесінде адамның тиімді жұмыс істеу қабілеттілігіне, Банк қызметкерлерінің еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау ережелерін сақтауын бақылауға, еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғау бойынша оқыту жүргізу және білімдерін тексеру тәртібіне, Банк қызметкерлері өздерінің функциялық міндеттерін жүзеге асыруы кезінде орын алған жазатайым оқиғаларды тексеру тәртібіне, сонымен қатар Банк қызметкерлерінің еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғау ережелерін бұзғаны үшін жауапкершілігіне бағытталған ұйымдастырушылық, техникалық, санитарлық-гигиеналық іс-шараларды іске асыру бойынша нормативтік және ұйымдастырушылық-әдістемелік іс-шаралар анықталған.

Банкте еңбекті қорғау саласындағы заңнама талаптарын орындауға жалпы басшылықты Басқарма төрағасы немесе ол уәкілеттік берген өзге тұлға қамтамасыз етеді.

Қауіпсіздік техникасы және еңбекті қорғау жөніндегі инспектор әдістемелік басшылықты, еңбекті қорғау бойынша жұмысты ұйымдастыруды, қауіпсіздік техникасы мен еңбекті қорғауды қамтамасыз етуге бағытталған ұйымдастырушылық-техникалық іс-шараларды әзірлеуді және бақылауды қамтамасыз етеді, Бас кеңсе және Банк филиалдары қызметкерлерінің Банк қызметімен байланысты жұмыстарды орындаған кезде

қауіпсіздік техникасын сақтауына және олардың еңбегін қорғауға жауапты адамдардың жұмысын үйлестіреді.

Банктің құрылымдық бөлімшелерінде және оның филиалдарында қызметкерлердің қауіпсіз жұмысын ұйымдастыруға тиісті құрылымдық бөлімшелердің басшылары тікелей жауап береді.

Қауіпсіздік техникасы және еңбекті қорғау талаптарын сақтауды ұйымдастыру бойынша міндеттерді шешу Банктің мүдделі құрылымдық бөлімшелерінің өзара әрекеттесуімен қамтамасыз етілуі тиіс.

Бас кеңсе мен Банк филиалдарының жауапты қызметкерлерін қауіпсіздік техникасы және еңбекті қорғау бойынша оқыту және білімдерін тексеру жергілікті немесе орталықтандырылған түрде Банктің Нұр-Сұлтан қаласындағы Бас кеңсесінде өткізіледі.

Банктің жауапты қызметкерлері кезеңді түрде, бірақ үш жылда бір реттен сиретпей, тиісті білім беру ұйымдарында қауіпсіздік техникасы және еңбекті қорғау мәселелері бойынша оқытудан өтеді.

Бас кеңседе жауапты қызметкерлердің оқытудан уақытылы өтуін және олардың білімін тексеруді бақылауды қауіпсіздік техникасы және еңбекті қорғау жөніндегі инспектор, Банктің филиалдарында – Кадрлармен және құжаттамалық қамтамасыз ету бағытының жауапты қызметкерлері Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын ескере отырып жүзеге асырады.

Қауіпсіздік техникасы және еңбекті қорғау талаптарының сақталуын қамтамасыз ету үшін Банкте және

оның филиалдарында Қазақстан Республикасының қауіпсіздік техникасы және еңбек қауіпсіздігі мәселелерін реттейтін нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес нұсқаулықтар өткізіледі.

Банк қызметкерлерінің еңбек гигиенасын сақтауы бойынша жұмыстар жүргізіледі, елдің жетекші медициналық орталықтарында міндетті медициналық тексерулер ұйымдастырылған.

Банк өрт қауіпсіздігінің қамтамасыз етілуін бақылап отырады. Іс-шаралар кешеніне техникалық құралдар, ұйымдастырушылық іс-шаралар, тексерістер, жұмысшыларға арналған теориялық нұсқаулар мен практикалық сабақтар кіреді. Барлық бағыттардағы қажетті әрекеттерді қамтамасыз ету арқылы ғана төтенше жағдайдың қолайлы нәтижесіне кепілдік беруге болады. Іс-шаралар кешенінде Банкте жылына 2 рет өткізілетін өртке қарсы жаттығулар ерекше орын алады.

ӘЛЕУМЕТТІК САЯСАТ

ForteBank мәдениет және спорт саласындағы түрлі жобаларға үнемі қолдау көрсетеді. Алайда, COVID-19 пандемиясы мен елде карантиндік шаралардың өткізілуіне байланысты 2020 жылы бірқатар іс-шаралар тоқтатылды. Өткен жылы біздің басты назарымыз қызметкерлердің қауіпсіздігі мен денсаулығын қамтамасыз етуге және күрделі әлеуметтік-экономикалық жағдайда клиенттерге қолдау көрсетуге бағытталды.



Forte қызметкерлерінің шамамен 80%-ы қашықтан жұмыс істеуге жіберілді, ішкі, сонымен қатар анктік операцияларды әлемнің кез келген нүктесінен жүргізуге мүмкіндік беретін сыртқы процестер де қайта құрылды.

Барлық елдер сияқты, Қазақстанда да мейрамханалар, дүкендер, сауда орталықтарының жабылды. Бұл іскерлік белсенділіктің де, сол сияқты халықтың сатып алу қабілетінің де төмендеуіне әкелді. Сондықтан ForteBank үкіметтің қиын жағдайға тап болған клиенттерді қайта құрылымдау жөніндегі бастамасын белсенді қолдады. Қайта құрылымдау алған клиенттердің 90%-дан астамы төлемдерді жаңа кестелер бойынша, қандай да бір қиындықсыз жүзеге асырып отыр.

Заңды тұлғалар үшін ForteBank пандемиядан зардап шеккен салаларды қолдау бойынша қарыз алушы үшін жылдық 8% жеңілдетілген кредиттеу бағдарламаларының белсенді қатысушысы болып табылады. Сонымен қатар Банк экономиканың анағұрлым зардап шеккен секторларында қызметін жүзеге асыратын ШОБ субъектілерін субсидиялау бағдарламасына қатысады, оған сәйкес 6% номиналды сыйақы мөлшерлемесін қарыз алушы төлейді, айырмасын мемлекет 16.03.2020ж. – 15.03.2021ж. кезең үшін субсидиялайды, бүгінгі күнге экономиканың кейбір салалары бойынша субсидиялау мерзімін 01.07.2021ж. дейін ұзартуға қатысты өзгерістер енгізілді. Сонымен қатар 01.09.2020ж. – 15.03.2021ж. кезең аралығында Банк қарыз алушылар зардап шеккендерді субсидиялау бағдарламасына қатыса алуы мақсатында, сыйақы мөлшері жылдық 18%-дан асқан жағдайда қарыз алушылардың сыйақы мөлшерлемесін төмендетті. Карантин кезеңінде Банк шағын және орта бизнесті қолдау үшін өз өнімдерін ForteMarket интер-

нет-дүкені арқылы сататын саудагерлерден комиссия алған жоқ. Бұл біздің клиенттерімізге және олармен бірге біздің де осы күрделі сынақтардан өтіп, шыңдалуымызға мүмкіндік берді.

ҚОРШАҒАН ОРТАНЫ ҚОРҒАУ САЛАСЫНДАҒЫ САЯСАТ

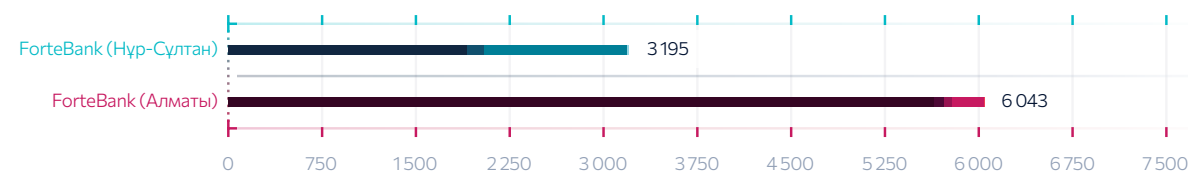
ForteBank өз қызметінің ерекшеліктеріне байланысты экологияға айтарлықтай әсер етпейді. Алайда ол өз жұмысының шеңберінде қоршаған ортаға ұқыпты қарауға және ресурстарды тиімді пайдалануды қамтамасыз етуге тырысады.

Банктің Бас кеңсесінің және оның филиалдарының ғимараттары сумен, электрмен және жылумен автоматтандырылған жабдықтау жүйелерімен жабдықталған. Қазақстан Республикасының Экологиялық кодексіне сәйкес қауіпті қалдықтарды (қорғасын батареялар, аккумуляторлар, құрамында майы бар қалдықтар, пневматикалық шиналар, қатты тұрмыстық қалдықтар, құрамында сынап бар шамдар, пайдаланылған майлар) кейіннен қайта өңдеу және утильдеу үшін жинау жүзеге асырылады.

ForteBank өзінің «Жасыл кеңсе» жобасы шеңберінде кеңселерде қалдықтарды бөлек жинау тәжірибесін жалғастыруда. Бұл жерде қызметкерлер арасында саналы тұтыну және қоршаған ортаға қамқорлық жасау дағдыларын қалыптастыруға көмектесетін кеңсе стандарттары жөнінде сөз болып отыр. 2020 жылы Банк

9 238 кг қалдықты қайта өңдеуге жіберді. Макулатура, пластмасса, алюминий және басқа қалдықтарды қайта өңдеу орманды, суды, электр энергиясын үнемдеуге, CO2 шығарындыларын азайтуға мүмкіндік береді – мұның бәрі шығыс материалдарының бастапқы өндірісі үшін қажет.

Қайта өңделген қалдықтар көлемі, кг.



Макулатура	5 636	1 908
Пластик	90	142
Шыны	62	1 135
Полиэтилен	251	0
Алюминий	5	9

БАНКТИҢ ІШКІ ҚҰЖАТТАРЫНДА ІСКЕ АСЫРЫЛҒАН ЖАҒДАЙДА ЭКОЛОГИЯҒА, АДАМДАРДЫҢ ӨМІРІ МЕН ДЕНСАУЛЫҒЫНА ЗИЯН КЕЛТІРЕТІН ЖОБАЛАРДЫ ҚАРЖЫЛАНДЫРУҒА ТЫЙЫМ САЛАТЫН НОРМАЛАР КӨРСЕТІЛГЕН – БҰЛ АРҚЫЛЫ БАНК ҚОРШАҒАН ОРТАНЫ ҚОРҒАУҒА ӨЗ ҮЛЕСІН ҚОСАДЫ.



МЕКЕНЖАЙЛАР ЖӘНЕ ДЕРЕКТЕМЕЛЕР

«FORTEBANK» АҚ

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ,

НҰР-СҰЛТАН Қ., 010017, ДОСТЫҚ К-СІ, 8/1

ТЕЛ. +7 7172 58 75 75

E-MAIL: IR@FORTEBANK.COM

БСН 990 740 000 683

2020 ЖЫЛҒЫ 03 АҚПАНДАҒЫ № 1.2.29/197/36 ЛИЦЕНЗИЯ

2015 ЖЫЛҒЫ 10 АҚПАНДАҒЫ КУӘЛІК

БИРЖАЛАР

«Қазақстан қор биржасы» АҚ
ҚР, Алматы қ., Байзақов к-сі, 280,
«Almaty Towers» МФК солтүстік мұнарасы
тел. +7 727 237 53 00

Astana International Exchange
ҚР, Нұр-Сұлтан қ., Мәңгілік Ел даңғылы, 55
тел. +7 7172 23 53 66

Luxembourg Stock Exchange
35A Boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg
тел. +352 47 79 361

London Stock Exchange
10 Paternoster Square, London,
EC4M 7LS, United Kingdom
тел. +44 0 20 7797 1000

РЕГИСТРАТОР

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

АУДИТОР

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



НЕГІЗГІ
КӨРСЕТКІШТЕР

НЕГІЗГІ
ОҚИҒАЛАР

БАСҚАРМА ТӨРАҒАСЫНЫҢ
АРНАУ СӨЗІ

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ
ТӨРАҒАСЫНЫҢ АРНАУ СӨЗІ

СТРАТЕГИЯЛЫҚ
ЕСЕП

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖӘНЕ
ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ

ОРНЫҚТЫ ДАМУ
ЖӨНІНДЕГІ ЕСЕП

МЕКЕНЖАЙЛАР
ЖӘНЕ ДЕРЕКТЕМЕЛЕР

ЕСЕПКЕ
ҚОСЫМШАЛАР



1-ҚОСЫМША. ШЫҒАРЫЛҒАН БАҒАЛЫ ҚАҒАЗДАР





ҮЛЕСТІК БАҒАЛЫ ҚАҒАЗДАР:

Шығарылатын облигациялардың түрі	Жай акциялар
Акциялардың жалпы саны	150 003 000 000 дана
Орналасырылған акциялардың саны	92 387 104 089 дана
Сатылып алынған акциялардың саны	3 391 835 697 дана
ЖДҚ-ның базалық активі болып табылатын акциялардың саны	16 570 918 351 дана

Облигациялардың үшінші шығарылымы, ISIN KZ2C00001485

Шығарылатын облигациялардың түрі	Купондық, реттелген, қамтамасыз етусіз
Облигациялардың жалпы саны	220 000 000 000 дана
1 облигацияның номиналды құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялардың саны	53 853 184 117 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	1 185 992 487 дана
Айналыстағы облигациялар саны	52 667 191 630 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	526 671 916,30 теңге
Айналыс басталатын күн	20.10.2002
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	A64
Өтеу күні	20.10.2022
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	8%
Купон төлеудің кезеңділігі	Әрбір 6 ай сайын
Шығарылымның мақсаты	Жалпы банктік мақсаттарға қаражат тарту

БОРЫШТЫҚ БАҒАЛЫ ҚАҒАЗДАР:

Еврооблигациялар, ISIN US34955XAA90, USY2497PAD51

Шығарылатын облигациялардың түрі	Купондық халықаралық облигациялар
	2010 жылы «темірбанк» ақ міндеттемелерін қайта құрылымдау шеңберінде шығарылған
Облигациялардың жалпы саны	60 750 000 дана
1 облигацияның номиналды құны (при выпуске)	1,00 АҚШ доллары
1 облигацияның ағымдағы номиналды құны	1,23457 АҚШ доллары
Орналасырылған облигациялардың саны	59 593 493 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	30 490 332 дана
Күші жойылған облигациялардың саны	1 156 507 дана
Айналыстағы облигациялар саны	25 571 832 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	31 570 225,27 АҚШ доллары
Айналыс басталатын күн	30.06.2010
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	Шығарылым The Bank of New York Mellon S.A. (Lux-embourg) тіркелген
Өтеу күні	30.06.2022
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	14,00%
Купон төлеудің кезеңділігі	Әрбір 6 ай сайын
Шығарылымның мақсаты	Қайта құрылымдау

Бірінші облигациялық бағдарлама шеңберіндегі бірінші шығарылым, ISIN KZ2C00000024

Шығарылатын облигациялардың түрі	Реттелген, купондық, қамтамасыз етусіз
Облигациялардың жалпы саны	500 000 000 000 дана
1 облигацияның номиналды құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялардың саны	63 735 000 520 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	520 дана
Айналыстағы облигациялар саны	63 735 000 000 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	637 350 000,00 теңге
Айналыс басталатын күн	07.07.2005
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	B55-1
Өтеу күні	07.07.2025
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	8%
Купон төлеудің кезеңділігі	Әрбір 6 ай сайын
Шығарылымның мақсаты	Жалпы банктік мақсаттарға қаражат тарту

**Бірінші облигациялық бағдарлама шеңберіндегі үшінші шығарылым, ISIN KZ2C00000032**

Шығарылатын облигациялардың түрі	Реттелген, купондық, қамтамасыз етүсіз
Облигациялардың жалпы саны	400 000 000 000 дана
1 облигацияның номиналды құны	0,01 теңге
Орналастырылған облигациялардың саны	307 611 090 375 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	76 267 969 125 дана
Айналыстағы облигациялар саны	231 343 121 250 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	2 313 431 212,50 теңге
Айналыс басталатын күн	30.12.2005
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	B55-3
Өтеу күні	30.12.2022
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	8%
Купон төлеудің кезеңділігі	Әрбір 6 ай сайын
Шығарылымның мақсаты	Жалпы банктік мақсаттарға қаражат тарту

Бірінші облигациялық бағдарлама шеңберіндегі бесінші шығарылым, ISIN KZ2C00000057

Шығарылатын облигациялардың түрі	Реттелген, купондық, қамтамасыз етүсіз
Облигациялардың жалпы саны	350 000 000 000 дана
1 облигацияның номиналды құны	0,01 теңге
Орналастырылған облигациялардың саны	281 164 200 000 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	10 550 000 000 дана
Айналыстағы облигациялар саны	270 614 200 000 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	2 706 142 000,00 теңге
Айналыс басталатын күн	01.06.06
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	B55-5
Өтеу күні	01.06.2022
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	8%
Купон төлеудің кезеңділігі	Әрбір 6 ай сайын
Шығарылымның мақсаты	Жалпы банктік мақсаттарға қаражат тарту

Бірінші облигациялық бағдарлама шеңберіндегі төртінші шығарылым, ISIN KZ2C00000040

Шығарылатын облигациялардың түрі	Реттелген, купондық, қамтамасыз етүсіз
Облигациялардың жалпы саны	300 000 000 000 дана
1 облигацияның номиналды құны	0,01 теңге
Орналастырылған облигациялардың саны	241 466 866 667 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	23 136 000 000 дана
Айналыстағы облигациялар саны	218 330 866 667 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	2 183 308 666,67 теңге
Айналыс басталатын күн	01.06.06
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	B55-4
Өтеу күні	01.06.2025
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	8%
Купон төлеудің кезеңділігі	Әрбір 6 ай сайын
Шығарылымның мақсаты	Жалпы банктік мақсаттарға қаражат тарту

Бірінші облигациялық бағдарлама шеңберіндегі жетінші шығарылым, ISIN KZ2C00000065

Шығарылатын облигациялардың түрі	Реттелген, купондық, қамтамасыз етүсіз
Облигациялардың жалпы саны	450 000 000 000 дана
1 облигацияның номиналды құны	0,01 теңге
Орналастырылған облигациялардың саны	197 492 307 035 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	36 303 000 000 дана
Айналыстағы облигациялар саны	161 189 307 035 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	1 611 893 070,35 теңге
Айналыс басталатын күн	29.11.2006
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	B55-7
Өтеу күні	29.11.2026
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	8%
Купон төлеудің кезеңділігі	Әрбір 6 ай сайын
Шығарылымның мақсаты	Жалпы банктік мақсаттарға қаражат тарту

**Бірінші облигациялық бағдарлама шеңберіндегі сегізінші шығарылым, ISIN KZ2C00000073**

Шығарылатын облигациялардың түрі	Реттелген, купондық, қамтамасыз етүсіз
Облигациялардың жалпы саны	400 000 000 000 дана
1 облигацияның номиналды құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялардың саны	316 313 200 133 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	2 600 дана
Айналыстағы облигациялар саны	316 313 197 533 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	3 163 131 975,33 теңге
Айналыс басталатын күн	29.11.2006
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	B55-8
Өтеу күні	29.11.2031
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	8%
Купон төлеудің кезеңділігі	Әрбір 6 ай сайын
Шығарылымның мақсаты	Жалпы банктік мақсаттарға қаражат тарту

Екінші облигациялық бағдарлама шеңберіндегі үшінші шығарылым, ISIN KZ2C00000107

Шығарылатын облигациялардың түрі	Реттелген, купондық, қамтамасыз етүсіз
Облигациялардың жалпы саны	600 000 000 000 дана
1 облигацияның номиналды құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялардың саны	96 380 320 616 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	1 130 дана
Айналыстағы облигациялар саны	96 380 319 486 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	963 803 194,86 теңге
Айналыс басталатын күн	14.04.2007
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	C33-3
Өтеу күні	14.04.2026
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	8%
Купон төлеудің кезеңділігі	Әрбір 6 ай сайын
Шығарылымның мақсаты	Жалпы банктік мақсаттарға қаражат тарту

Екінші облигациялық бағдарлама шеңберіндегі екінші шығарылым, ISIN KZ2C00000081

Шығарылатын облигациялардың түрі	Реттелген, купондық, қамтамасыз етүсіз
Облигациялардың жалпы саны	800 000 000 000 дана
1 облигацияның номиналды құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялардың саны	44 213 741 579 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	9 200 дана
Айналыстағы облигациялар саны	44 213 732 379 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	442 137 323,79 теңге
Айналыс басталатын күн	14.04.2007
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	C33-2
Өтеу күні	14.04.2022
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	8%
Купон төлеудің кезеңділігі	Әрбір 6 ай сайын
Шығарылымның мақсаты	Жалпы банктік мақсаттарға қаражат тарту

Екінші облигациялық бағдарлама шеңберіндегі төртінші шығарылым, ISIN KZ2C00000115

Шығарылатын облигациялардың түрі	Реттелген, купондық, қамтамасыз етүсіз
Облигациялардың жалпы саны	600 000 000 000 дана
1 облигацияның номиналды құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялардың саны	87 902 947 079 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	87 900 000 000 дана
Айналыстағы облигациялар саны	2 947 079 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	29 470,79 теңге
Айналыс басталатын күн	14.04.2007
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	C33-4
Өтеу күні	14.04.2026
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	8%
Купон төлеудің кезеңділігі	Әрбір 6 ай сайын
Шығарылымның мақсаты	Жалпы банктік мақсаттарға қаражат тарту

**Екінші облигациялық бағдарлама шеңберіндегі бесінші шығарылым, ISIN KZ000A1AT8V6**

Шығарылатын облигациялардың түрі	Реттелген, купондық, қамтамасыз етүсіз
Облигациялардың жалпы саны	600 000 000 000 дана
Номинальная стоимость 1 облигации	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялардың саны	553 950 525 639 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	105 855 630 119 дана
Айналыстағы облигациялар саны	448 094 895 520 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	4 480 948 955,20 теңге
Айналыс басталатын күн	14.04.2007
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	C33-5
Өтеу күні	14.04.2027
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	8%
Купон төлеудің кезеңділігі	Әрбір 6 ай сайын
Шығарылымның мақсаты	Жалпы банктік мақсаттарға қаражат тарту

Облигациялық бағдарлама шеңберіндегі бірінші шығарылым, ISIN KZ2C00003374

Шығарылатын облигациялардың түрі	Реттелген, купондық, қамтамасыз етүсіз
Облигациялардың жалпы саны	50 000 000 дана
1 облигацияның номиналды құны	1 000,00 теңге
Орналасырылған облигациялардың саны	49 958 859 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	0 дана
Айналыстағы облигациялар саны	49 958 859 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	49 958 859 000,00 теңге
Айналыс басталатын күн	27.07.2015
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	F04-1
Өтеу күні	26.07.2025
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	10,13%
Купон төлеудің кезеңділігі	Әрбір 6 ай сайын
Шығарылымның мақсаты	Жалпы банктік мақсаттарға қаражат тарту

Екінші облигациялық бағдарлама шеңберіндегі алтыншы шығарылым, ISIN KZ2C00000123

Шығарылатын облигациялардың түрі	Реттелген, купондық, қамтамасыз етүсіз
Облигациялардың жалпы саны	600 000 000 000 дана
1 облигацияның номиналды құны	0,01 теңге
Орналасырылған облигациялардың саны	116 510 937 500 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	0 дана
Айналыстағы облигациялар саны	116 510 937 500 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	1 165 109 375,00 теңге
Айналыс басталатын күн	14.04.2007
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	C33-6
Өтеу күні	14.04.2027
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	8%
Купон төлеудің кезеңділігі	Әрбір 6 ай сайын
Шығарылымның мақсаты	Жалпы банктік мақсаттарға қаражат тарту

Облигациялық бағдарлама шеңберіндегі екінші шығарылым, ISIN KZ2C00003473

Шығарылатын облигациялардың түрі	Реттелген, купондық, қамтамасыз етүсіз
Облигациялардың жалпы саны	65 000 000 дана
1 облигацияның номиналды құны	1 000,00 теңге
Орналасырылған облигациялардың саны	0 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	0 дана
Айналыстағы облигациялар саны	0 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	0,00 теңге
Айналыс басталатын күн	Орналасырылмаған
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	F04-2
Өтеу күні	-
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	-
Купон төлеудің кезеңділігі	Әрбір 6 ай сайын
Шығарылымның мақсаты	Жалпы банктік мақсаттарға қаражат тарту

**Облигациялық бағдарлама шеңберіндегі үшінші шығарылым, ISIN KZ2C00003556**

Шығарылатын облигациялардың түрі	Индекстелген, қамтамасыз етүсіз
Облигациялардың жалпы саны	18 000 000 дана
1 облигацияның номиналды құны	1 000,00 теңге АҚШ долларына индекстеумен
Орналастырылған облигациялардың саны	0 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	0 дана
Айналыстағы облигациялар саны	0 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	0,00 теңге
Айналыс басталатын күн	Орналастырылмаған
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	F04-3
Өтеу күні	-
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	-
Купон төлеудің кезеңділігі	Жылына бір рет
Шығарылымның мақсаты	Жалпы банктік мақсаттарға қаражат тарту

Купондық облигациялар, ISIN KZ2C00004364

Шығарылатын облигациялардың түрі	Купондық облигациялар, қамтамасыз етүсіз
Облигациялардың жалпы саны	220 000 000 дана
1 облигацияның номиналды құны	1 000,00 теңге
Орналастырылған облигациялардың саны	220 000 000 дана
Сатылып алынған облигациялардың саны	0 дана
Айналыстағы облигациялар саны	220 000 000 дана
Негізгі борыш (айналыстағы облигациялар бойынша)	220 000 000 000,00 теңге
Айналыс басталатын күн	13.09.2018
Шығарылымды мемлекеттік тіркеу	F91
Өтеу күні	15.12.2024
Пайыздық мөлшерлеменің мөлшері	4,00%
Купон төлеудің кезеңділігі	Жылына бір рет
Шығарылымның мақсаты	Жалпы банктік мақсаттарға қаражат тарту



НЕГІЗГІ
КӨРСЕТКІШТЕР

НЕГІЗГІ
ОҚИҒАЛАР

БАСҚАРМА ТӨРАҒАСЫНЫҢ
АРНАУ СӨЗІ

ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ
ТӨРАҒАСЫНЫҢ АРНАУ СӨЗІ

СТРАТЕГИЯЛЫҚ
ЕСЕП

КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖӘНЕ
ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ

ОРНЫҚТЫ ДАМУ
ЖӨНІНДЕГІ ЕСЕП

МЕКЕНЖАЙЛАР
ЖӘНЕ ДЕРЕКТЕМЕЛЕР

ЕСЕПКЕ
ҚОСЫМШАЛАР



2-ҚОСЫМША. ҚАРЖЫЛЫҚ ЕСЕПТІЛІК

2020 жылғы 31 желтоқсанда
аяқталған жыл үшін





ЖИЫНТЫҚ КІРІС ТУРАЛЫ ШОҒЫРЛАНДЫРЫЛҒАН ЕСЕП

2020 жылғы 31 желтоқсанда аяқталған жыл үшін

Миллион, теңгеде	Ескертпе	2020 жыл	2019 жыл
Тиімді пайыздық мөлшерлемені пайдалану арқылы есептелген пайыздық түсім	5	184.078	162.803
Өзге пайыздық түсім	5	1.426	750
Пайыздық шығыстар	5	(90.475)	(85.259)
Таза пайыздық кіріс		95.029	78.294
Комиссиялық кірістер	6	35.473	33.203
Комиссиялық шығыстар	6	(14.271)	(11.058)
Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құн бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздарды мойындауды тоқтату нәтижесіндегі таза кіріс/(залал)		226	(107)
Амортизациялық құн бойынша бағаланатын қаржылық активтерді бастапқы мойындау кезіндегі таза кіріс	16	-	7.053
Шетелдік валютамен операциялар бойынша таза кіріс	7	13.340	10.603
Амортизациялық құн бойынша бағаланатын қаржылық активтерді мойындауды тоқтатудан таза кіріс/(залал)	20	11.209	(4.133)
Модификация нәтижесінде қаржылық міндеттемелерді мойындауды тоқтатудан таза кіріс	20	17.956	-
Өзге кірістер	10	3.666	4.378
Пайыздық емес кірістер		67.599	39.939
Кредиттік залалдар бойынша шығыстар	8	(38.947)	(20.417)
Пайда немесе залал арқылы әділ құн бойынша бағаланатын қаржылық құралдармен операциялар бойынша таза залал		(1.583)	(4.274)
Жалпы және әкімшілік шығыстар	9	(48.760)	(42.751)
Еншілес ұйымның шығуынан залал	28	(587)	-
Өзге шығыстар	10	(8.784)	(5.800)
Пайыздық емес шығыстар		(98.661)	(73.242)
Корпоративтік табыс салығының шығыстарына дейінгі пайда		63.967	44.991

Миллион, теңгеде	Ескертпе	2020 жыл	2019 жыл
Корпоративтік табыс салығы бойынша шығыстар	11	(11.005)	(2.758)
Жыл бойынша пайда		52.962	42.233
Мыналарға келетін:			
▪ Банк акционерлеріне		52.962	42.233
▪ Бақыланбайтын қатысу үлестері		-	-
		52.962	42.233
Өзге жиынтық кіріс			
<i>Кейінгі кезеңдерде пайда немесе залал құрамына қайта сыныптауға жататын өзге жиынтық кіріс/(залал)</i>			
Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құн бойынша бағаланатын борыштық құралдардың әділ құнының таза өзгерісі		3.183	4.276
Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құн бойынша бағаланатын борыштық құралдар бойынша күтілетін кредиттік залалдарға арналған бағалау резервінің өзгерісінің шамасы		338	(217)
Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құн бойынша бағаланатын борыштық құралдарды мойындауды тоқтату нәтижесінде пайда немесе залал құрамына қайта сыныпталған сома		(226)	107
Өзге жиынтық кіріс компоненттеріне жататын пайдаға салынатын салық		54	(667)
Салықтар шегерілгеннен кейінгі бір жылғы өзге жиынтық кіріс		3.349	3.499
Жыл бойынша жиынтық кірістің жиыны		56.311	45.732
Мыналарға келетін:			
▪ Банк акционерлеріне		56.311	45.732
▪ Бақыланбайтын қатысу үлестері		-	-
		56.311	45.732
Базалық және бір жай акцияға көбейтілген пайда (теңгеде)	24	0,59	0,47



ҚАРЖЫЛЫҚ ЖАҒДАЙ ТУРАЛЫ ШОҒЫРЛАНДЫРЫЛҒАН ЕСЕП

2020 жылғы 31 желтоқсан бойынша

Миллион, теңгеде	Ескертпе	2020 жылғы 31 желтоқсан	2019 жылғы 31 желтоқсан
Активтер			
Ақша қаражаты және олардың баламалары	12	311.632	347.242
Қаржы ұйымдарындағы қаражаттар	13	73.707	28.205
Саудалық бағалы қағаздар	14	7.377	6.452
Клиенттерге берілген кредиттер	15	749.742	785.068
Инвестициялық бағалы қағаздар	16	780.095	719.466
Негізгі құралдар	17	65.814	70.655
Материалдық емес активтер		11.162	9.839
Өзге активтер	18	89.735	103.043
Активтер жиыны		2.089.264	2.069.970
Міндеттемелер			
Клиенттердің ағымдағы шоттары мен депозиттері	19	1.387.167	1.336.949
Банктердің және өзге қаржы ұйымдарының қаражаттары	20	130.470	117.806
«Репо» шарттары бойынша кредиторлық берешек	27	21.670	116.741
Шығарылған борыштық бағалы қағаздар	21	240.202	229.263
Кейінге қалдырылған салықтық міндеттемелер	11	11.171	1.621
Реттелген борыш	22	20.503	25.951
Өзге міндеттемелер		14.750	12.687
Міндеттемелер жиыны		1.825.933	1.841.018

Миллион, теңгеде	Ескертпе	2020 жылғы 31 желтоқсан	2019 жылғы 31 желтоқсан
Капитал			
Акционерлік капитал	23	332.815	332.815
Төленген қосымша капитал		21.109	21.109
Сатып алынған меншікті акциялар	23	(5.260)	(4.438)
Әділ құн резерві		9.207	5.858
Жинақталған залалдар		(94.540)	(126.392)
Банк акционерлеріне келетін капитал жиыны		263.331	228.952
Бақыланбайтын қатысу үлестері		-	-
Капитал жиыны		263.331	228.952
Капитал мен міндеттемелер жиыны		2.089.264	2.069.970



АҚША ҚАРАЖАТЫНЫҢ ҚОЗҒАЛЫСЫ ТУРАЛЫ ШОҒЫРЛАНДЫРЫЛҒАН ЕСЕП

2020 жылғы 31 желтоқсанда аяқталған жыл үшін

Миллион, теңгеде	Ескертпе	2020 жыл	2019 жыл
Операциялық қызметтен түскен ақша қаражатының қозғалысы			
Алынған пайыздық кірістер	5	156.774	145.874
Төленген пайыздық шығыстар	5	(78.242)	(74.175)
Алынған комиссиялық кірістер		35.414	32.802
Төленген комиссиялық шығыстар		(14.271)	(11.058)
Пайда немесе залал арқылы әділ құн бойынша бағаланатын қаржылық құралдар бойынша таза іске асырылған залал		(1.574)	(4.360)
Шетелдік валютамен операциялар бойынша таза іске асырылған кіріс		12.828	10.904
Төленген жалпы және әкімшілік шығыстар		(38.472)	(41.792)
Төленген өзге операциялық шығыстар		(10.662)	(623)
Операциялық активтердің (ұлғаюы) / кемуі			
Қаржы ұйымдарындағы қаражаттар		(42.022)	(7.568)
Саудадағы бағалы қағаздар		(1.282)	3.221
Клиенттерге берілген кредиттер		16.553	(50.058)
Өзге активтер		24.250	24.041
Операциялық міндеттемелердің (ұлғаюы) / кемуі			
Клиенттердің ағымдағы шоттары мен депозиттері		32.468	170.342
Банктердің және өзге қаржы ұйымдарының қаражаттары		59.047	39.464
«Репо» шарттары бойынша кредиторлық берешек		(83.006)	60.281
Өзге міндеттемелер		2.212	1.709
Кіріс салығы төленгенге дейін операциялық қызметтен түскен ақша қаражатының таза түсімі		70.015	299.004
Төленген корпоративтік табыс салығы		(736)	(240)
Операциялық қызметтен түскен ақша қаражатының таза түсімі		69.279	298.764

Миллион, теңгеде	Ескертпе	2020 жыл	2019 жыл
Инвестициялық қызметтен түскен ақша ағындары			
Еншілес ұйымды сатып алу, алынған ақша қаражатын шегергенде		-	30.163
Бақыланбайтын қатысу үлестерін сатып алу		-	(480)
Ақша қаражатының шығуы, еншілес ұйымның шығуынан түскен түсімдерді шегергенде	28	(37.012)	-
Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құн бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздарды сатып алу		(493.004)	(925.995)
Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құн бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздарды сатудан түскен түсімдер		5.198	108.820
Өзге жиынтық кіріс арқылы әділ құн бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздарды өтеу		460.956	757.162
Амортизациялық құн бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздарды сатып алу		(50.085)	(73.610)
Амортизациялық құн бойынша бағаланатын инвестициялық бағалы қағаздарды өтеу		20.855	-
Негізгі құралдар мен материалдық емес активтерді сатып алу		(14.914)	(18.263)
Негізгі құралдар мен материалдық емес активтерді сатудан түскен түсімдер		15	138
Инвестициялық қызметте ақша қаражатының таза жұмсалуды		(107.991)	(122.065)
Қаржылық қызметтен түскен ақша ағындары			
Меншікті акцияларды сатып алу	23	(822)	(3.127)
Реттелген борышты өтеу		(2.200)	-
Банк акционерлеріне төленген дивидендтер	23	(21.110)	(11.376)
Борыштық бағалы қағаздарды шығару	29	1.533	14.992
Шығарылған борыштық бағалы қағаздарды сатып алу	29	(1.264)	(4)
Шығарылған борыштық бағалы қағаздарды өтеу	29	(3.901)	(51.005)
Жалдау бойынша міндеттемелерді өтеу		(650)	(1.250)
Қаржылық қызметте ақша қаражатының таза жұмсалуды		(28.414)	(51.770)



АҚША ҚАРАЖАТЫНЫҢ ҚОЗҒАЛЫСЫ ТУРАЛЫ ШОҒЫРЛАНДЫРЫЛҒАН ЕСЕП (ЖАЛҒАСЫ)

2020 жылғы 31 желтоқсанда аяқталған жыл үшін

Миллион, теңгеде	Ескертпе	2020 жыл	2019 жыл
Ақша қаражаты мен олардың баламаларына айырбастау бағамдары өзгерістерінің әсері		31.509	(2.832)
Ақша қаражаты мен олардың баламаларына ККЗ әсері		7	(2)
Ақша қаражаты мен олардың баламаларының таза өзгерісі		(35.610)	122.095
Ақша қаражаты және олардың баламалары, жылдың басында		347.242	225.147
Ақша қаражаты және олардың баламалары жылдың аяғында	12	311.632	347.242
Ақша операцияларына			
Клиенттерге берілген кредиттер бойынша кепілзаттық қамтамасыз етуді алу	15	7.717	12.592



МЕНШІКТІ КАПИТАЛДАҒЫ ӨЗГЕРІСТЕР ТУРАЛЫ ТУРАЛЫ ШОҒЫРЛАНДЫРЫЛҒАН ЕСЕП

2020 жылғы 31 желтоқсанда аяқталған жыл үшін

Миллион, теңгеде	Банк акционерлеріне келетін капитал						Бақыланбайтын қатысу үлестері	Капитал жиыны
	Акционер-лік капитал	Қосымша төленген капитал	Меншікті сатып алынған акциялар	Әділ құн резерві	Жинақталған залалдар	Барлығы		
2020 жылғы 1 қаңтарға	332.815	21.109	(4.438)	5.858	(126.392)	228.952	-	228.952
Жыл бойынша пайда	-	-	-	-	52.962	52.962	-	52.962
Жыл бойынша өзге жиынтық кіріс	-	-	-	3.349	-	3.349	-	3.349
Жыл бойынша жиынтық кіріс жиыны	-	-	-	3.349	52.962	56.311	-	56.311
Меншік иелерімен жүргізілген, капитал құрамында тікелей көрсетілген операциялар								
Меншікті акцияларды сатып алу (23-ескертпе)	-	-	(822)	-	-	(822)	-	(822)
Жарияланған дивидендтер (23-ескертпе)	-	-	-	-	(21.110)	(21.110)	-	(21.110)
2020 жылғы 31 желтоқсанға	332.815	21.109	(5.260)	9.207	(94.540)	263.331	-	263.331
2019 жылғы 1 қаңтарға	332.815	21.116	(1.311)	2.359	(155.051)	199.928	711	200.639
ҚЕХС (IFRS) 16 қолданудың әсері	-	-	-	-	(428)	(428)	-	(428)
ҚЕХС (IFRS) 16 сәйкес қайта есептелген жыл басындағы сальдо	332.815	21.116	(1.311)	2.359	(155.479)	199.500	711	200.211
Жыл бойынша пайда	-	-	-	-	42.233	42.233	-	42.233
Жыл бойынша өзге жиынтық кіріс	-	-	-	3.499	-	3.499	-	3.499
Жыл бойынша жиынтық кіріс жиыны	-	-	-	3.499	42.233	45.732	-	45.732
Меншік иелері жүргізген, капитал құрамындағы тікелей көрсетілген операциялар								
Меншікті акцияларды сатып алу (23-ескертпе)	-	(7)	(3.127)	-	-	(3.134)	-	(3.134)
Бақыланбайтын қатысу үлестерін сатып алу	-	-	-	-	228	228	(711)	(483)
Еншілес ұйымдарды сатып алу	-	-	-	-	(1.998)	(1.998)	-	(1.998)
Жарияланған дивидендтер (23-ескертпе)	-	-	-	-	(11.376)	(11.376)	-	(11.376)
2019 жылғы 31 желтоқсанға	332.815	21.109	(4.438)	5.858	(126.392)	228.952	-	228.952