



ГОДОВОЙ ОТЧЕТ

2022



СОДЕРЖАНИЕ

О Банке		14	Стратегия	28	Результаты деятельности	34	Система продаж	58	Корпоративное управление	64	Политика управления рисками	100	Социальная ответственность	110	Приложения	132
Ключевые показатели	4	Государственная политика системы жилищного строительства	17	Миссия и видение	28	Влияние COVID-19	35	Сведения о ценных бумагах	65	Управление рисками	103	Занятость	112	Приложение 1. Об отчете	134	
Обращение Председателя Совета Директоров	6	Хронология развития Банка	18	Стратегические цели и задачи развития	30	Экономическая среда	36	Описание системы корпоративного управления	66			Состав и структура персонала	112	Определение содержания отчета	134	
Обращение Председателя Правления	8	Присутствие на рынках	20	Работа в рамках стратегических задач в 2022 году	31	Результаты операционной деятельности	41	Структура корпоративного управления	67			Практика трудовых отношений	114	Приложение 2. Финансовая отчетность	136	
Ключевые события отчетного года	10	Членство в международных организациях	23	Ключевые показатели деятельности	33	Информационное развитие	47	Совет директоров	68			Взаимоотношения работников и руководства	115	Приложение 3. Отчет о соблюдении/несоблюдении принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана» за 2022 год	142	
		Меморандум о сотрудничестве	23			Развитие бизнес-процессов	51	Композиция Совета директоров	77			Обучение и образование	115	Приложение 4. Индекс GRI	184	
		Единый акционер	23			Финансовые результаты деятельности	51	Результаты деятельности Совета директоров и Комитетов при Совете директоров	78			Кадровый резерв	117	Список сокращений	193	
		Структура Центрального аппарата	24			Ключевые цели на 2022-2023 годы	57	Комитеты при Совете директоров	78			Аттестация работников Банка	117	Контактная информация	194	
								Оценка Совета директоров	82			Тестирование работников фронт-офиса	117			
								Профессиональное развитие	83			Оплата труда работников Банка	117			
								Правление	83			Мотивация работников Банка	118			
								Комитеты, подотчетные Правлению	87			Социальная защита	119			
								Результаты деятельности Правления и комитетов, подотчетных Правлению	90			Разнообразие и равные возможности	120			
								Крупные сделки и сделки с заинтересованностью	91			Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	120			
								Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	91			Спонсорство и благотворительность	123			
								Соблюдение Кодекса корпоративного управления	92			Противодействие коррупции	124			
								Деловая этика	92			Соответствие требованиям законодательства	126			
								Гендерная политика	93			Неприкосновенность к частной жизни клиента	126			
								Недопущение дискриминации	93			Экономическая результативность	127			
								Конфликт интересов	94			Экологичность	127			
								Управление устойчивым развитием	94			Энергопотребление и энергоэффективность	128			
								Внутренний аудит	95			Водопотребление	128			
								Внешний аудит	96			Управление отходами	128			
								Взаимодействие с заинтересованными сторонами	96			Охрана окружающей среды	129			
												Выбросы парниковых газов и других загрязняющих веществ в атмосферу	129			
												Закупки	130			
												Климатические изменения	130			
												Управление климатическими изменениями	130			
												Стратегическое направление	131			
												Управление рисками	131			
												Показатели и целевые значения	131			

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

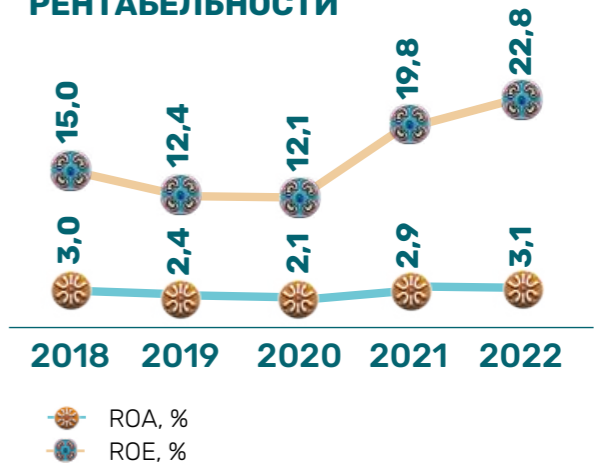


АО «Отбасы банк» (далее – Отбасы банк, Банк) является единственным банком в стране, реализующим систему жилищных строительных сбережений. Система ЖСС направлена на улучшение жилищных условий населения через привлечение денег вкладчиков в жилищные строительные депозиты и предоставления им жилищных займов.

ДОХОДЫ, РАСХОДЫ И ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ



КОЭФФИЦИЕНТЫ РЕНТАБЕЛЬНОСТИ



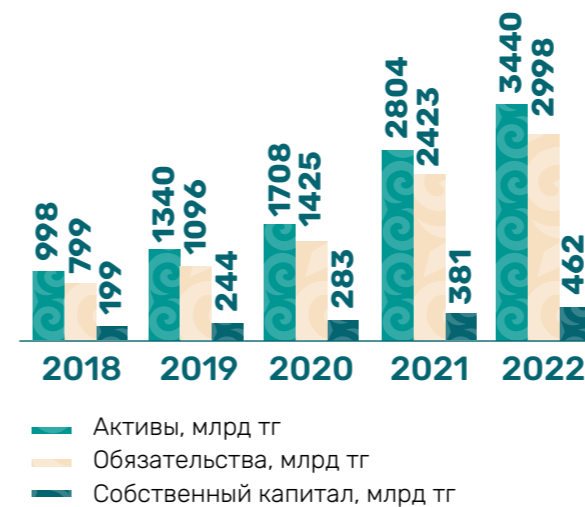
ДЕПОЗИТНЫЙ И ССУДНЫЙ ПОРТФЕЛЬ



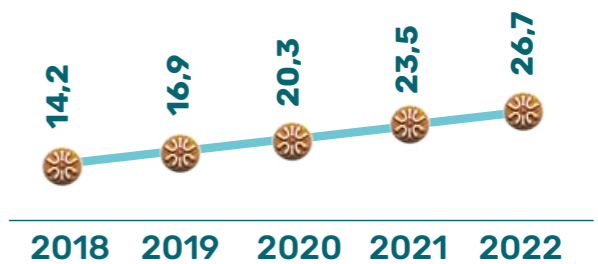
ОБЪЕМ ВЫДАЧИ КРЕДИТОВ НА СТРОИТЕЛЬСТВО И ПРИОБРЕТЕНИЕ ЖИЛЬЯ



АКТИВЫ, ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И СОБСТВЕННЫЙ КАПИТАЛ



ДОЛЯ УЧАСТНИКОВ СИСТЕМЫ ЖИЛСТРОЙСБЕРЕЖЕНИЙ К ЭКОНОМИЧЕСКИ АКТИВНОМУ НАСЕЛЕНИЮ



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ



Канат Шарлапаев
Председатель Совета Директоров
АО «Отбасы банк»

УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ, ПАРТНЕРЫ И КЛИЕНТЫ!

Рад представить Вам годовой отчет АО «Отбасы банк», в котором раскрыты основные результаты финансовой деятельности, а также операционные и социальные аспекты работы Банка.

Наш Банк – единственный в стране реализует систему жилищных строительных сбережений. Уже 19 лет мы помогаем казахстанцам по самым доступным условиям приобретать жилье. Новоселье при помощи Отбасы банка за это время смогли отметить 437 059 клиентов. С учетом коэффициента семейственности, в Казахстане таким образом свой жилищный вопрос решили 1,6 млн человек.

По итогам 2022 года в Банке действовало 2 548 570 депозитов. Бережливые казахстанцы собрали на них более 2 триллионов тенге.

Ежедневно с помощью сотрудников Банка и дистанционных каналов открывалось порядка 2 000 новых депозитов, обладатели которых, накопив на первоначальный взнос, получают возможность взять в Отбасы банке кредит на покупку жилья по ставкам от 3,5 процента до 11,5 процента годовых.

В 2022 году этой возможностью воспользовались 79 872 человека.

Доля участников экономически активного населения страны в системе жилищных строительных сбережений уже составляет 26,7%. Этот показатель еще раз подтверждает тот факт, что в Казахстане активно развивается культура накопления у граждан.

Выполняя свою социальную функцию, Банк активно продолжает реализацию государственной программы «Нұрлы жер». В общей сложности в рамках ее направлений – «Бақытты отбасы» и «Шаңырақ» льготные займы были выданы 12 437 казахстанским семьям.

Отбасы банк сохранил самый низкий уровень NPL (займы с просрочкой более

90 дней). За отчетный период этот показатель составил 0,07% при среднем банковском уровне в 3,36%.

В 2022 году агентство Moody's Investors Service подтвердило долгосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте Отбасы банка на уровне «Ваа2». Прогноз по рейтингу – «Стабильный». Также агентство Fitch Ratings подтвердило долгосрочный рейтинг дефолта эмитента Отбасы банк в национальной валюте на уровне «BBB». Прогноз по рейтингу – «Стабильный». Рейтинги Банка были на уровне странового.

Еще важный финансовый показатель деятельности Банка – это полученный за 2022 год доход. Он достиг рекордного значения за всю историю деятельности финансового института.

В целом, прошедший год для Отбасы банка был ознаменован рядом значимых, цифровых преобразований, направленных на совершенствование процессов и услуг для качественного обслуживания своих вкладчиков.

Мы и дальше продолжим внедрять новые и более сложные цифровые задачи, чтобы еще больше казахстанцев, нуждающихся в жилье, решили свои жилищные вопросы.

**С уважением,
Канат Шарлапаев**

Смогли отметить новоселье

437 059

КЛИЕНТОВ

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ



Ляззат Ибрагимова
Председатель Правления
АО «Отбасы банк»

УВАЖАЕМЫЕ КЛИЕНТЫ И ПАРТНЕРЫ!

В 2022 году 79 872 клиента АО «Отбасы банк» отметили новоселья. Все они воспользовались системой жилищных строительных сбережений и по доступным условиям смогли приобрести собственное жилье.

Еще 618 422 новых клиента доверили нам свои сбережения и открыли депозиты в Отбасы банке.

Всего на конец 2022 года в Отбасы банке действовало 2 548 570 накопительных счетов с общей суммой сбережений в размере 2,1 трлн тенге.

Обладатели этих депозитов в ближайшие несколько лет смогут приобрести свой дом или квартиру, получив кредит по доступным ставкам вознаграждения.

Чтобы соблюсти главный принцип системы жилищных строительных сбережений – баланс накоплений и выдачи займов и укрепить основы культуры сбережения, с октября 2022 года к промежуточным займам мы начали применять дифференцированные ставки вознаграждения. В зависимости от значения оценочного показателя и срока накопления, их диапазон по промежуточному займу теперь составляет от 7 % до 11,5% годовых.

Количество клиентов Банка ежегодно увеличивается, поэтому мы неустанно работаем над цифровизацией банковских процессов и переводим их в онлайн.

В течение 2022 года с помощью онлайн-каналов наши клиенты произвели 3,4 миллиона операций. Логично, что при этом количество обращений в офлайн-отделения Отбасы банка уменьшилось. Так доля операций, проведенных через дистанционные каналы обслуживания, составила 72%, что свою очередь повлияло на снижение нагрузки на офлайн-каналы обслуживания.

Мы одни из первых среди БВУ внедрили технологию Blockchain. С ее помощью клиенты нашего Банка теперь дистанционно могут зарегистрировать договор залога или за несколько минут снять с обременения этот залог в случае досрочного погашения займа. На сегодня Blockchain помог сэкономить более 780 тысяч часов наших клиентов и получить востребованные услуги

удаленно. Этой опцией воспользовалось 34 277 человек.

Новые технологии помогли в короткие сроки запустить Программу субсидирования арендных платежей онлайн. По поручению главы государства Касым-Жомарта Токаева, оператором данного проекта был назначен Отбасы банк. Для удобства граждан, процесс подачи заявки, проверки на соответствие программе, заключение договора с арендодателем и получение положенной субсидии в размере 50% от стоимости арендной платы происходит на цифровой платформе otbasybank.kz. За 2022 год было обработано 38 847 заявок.

Так же на платформе otbasybank.kz можно подать заявку и на онлайн-ипотеку. Данная услуга доступна для тех, кто хочет приобрести первичное или вторичное жилье на коммерческом рынке. Получить кредит удаленно смогли 2 040 клиентов Банка.

Еще один самый популярный в 2022 году запрос от наших клиентов – это подача заявки на выплату компенсации по депозитам. Мы эту опцию постарались реализовать максимально просто и удобно. Клиенты Отбасы банка могли подать заявки на компенсацию через портал otbasybank.kz, через мобильное приложение, или позвонив по номеру 300. Это позволило равномерно распределить нагрузку и снизить риски технического характера на системе Банка. Банк дополнительно проработал вопросы подачи компенсации наших самых маленьких клиентов – для них мы реализовали возможность вызова консультантов на дом для подачи заявления. Также наши агенты выезжали в детские дома для получения заявлений от несовершеннолетних воспитанников.

В итоге в 2022 году было подано 860 166 заявок на компенсацию на общую сумму 116 млрд тенге.

В 2022 году Отбасы банк стал одним из основателей и членом ESG-клуба в Казахстане.

Для нас принципы ESG вшиты в миссию банка. Она очень простая – обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины. Отбасы банк, реализуя принципы устойчивого развития, работает с разными категориями граждан,

Рейтинг Moody's

Baa2

в том числе и с теми, у кого совсем низкие доходы, нет первоначального взноса для кредитования.

При этом мы помогаем приобрести им жилье по льготным условиям. В рамках программ «Бақытты отбасы», «Шаңырақ», «Нұрлы жер» новоселье справили 12 437 казахстанских семей.

Также Банк реализует гендерные права. Мы первые в Средней Азии запустили женскую программу кредитования «Ұмай». Благодаря ей жилье по доступным условиям в 2022 году приобрели 1 374 жительниц Казахстана.

Этот год оказался прорывным по запуску молодежных жилищных программ в регионах. Они дали возможность молодым учителям, врачам, журналистам, работникам культуры, спорта, социальной сферы, сотрудникам коммунальных предприятий, департаментов полиции, ДЧС получить доступные займы на приобретение жилья.

Общий бюджет акиматов и Отбасы банка по реализации региональных жилищных программ составил 64 млрд тенге.

В 2022 году жилищные программы для молодежи стартовали в Алматинской, Атырауской, Карагандинской, Костанайской, Жамбылской, Западно-Казахстанской, Актюбинской, Жетысуской, Абайской областях.

В рамках программы «Жаңа баспана» (ранее – «Әскери баспана») 2 400 защитников Родины отметили новоселье.

В последние дни декабря 2022 года Отбасы банк объявил о запуске в Казахстане «Зеленой ипотеки». С этого момента казахстанцы могут получать займы на покупку квартир в энергоэффективных жилых комплексах, построенных по «зеленым стандартам» и имеющих сертификаты OMIR, ГОСТ P, BREEAM, LEED.

В будущем году мы продолжим переводить банковские процессы в цифровой формат, улучшать клиентский сервис, чтобы наши клиенты могли получать быстро и качественно все необходимые услуги.

**С наилучшими пожеланиями,
Ляззат Ибрагимова**

КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ ОТЧЕТНОГО ГОДА

Fitch Ratings

- Международное рейтинговое агентство Fitch Ratings подтвердило долгосрочные рейтинги дефолта эмитента в национальной валюте (РДЭ) на уровне «BBB». Прогноз по рейтингам «Стабильный».

BASPANA

- Реализована новая опция на цифровой платформе otbasybank.kz (маркетплейс «Баспана маркет») по назначению и осуществлению выплат в рамках механизма по субсидированию арендных платежей.
- Начат прием заявок на назначение выплат в рамках механизма по субсидированию арендных платежей посредством цифровой платформы otbasybank.kz в режиме онлайн.
- Банку выделены 51 млрд тенге из республиканского бюджета для реализации направления «Бақытты отбасы» программы «Нұрлы жер».



MOODY'S

- Банк стал одним из основателей и членом ESG-клуба в Казахстане. Меморандум о создании Национального ESG-клуба подписали 19 отечественных компаний.
- Запущена совместная жилищная программа Банка с акиматом Карагандинской области для молодежи.
- Запущен пилотный проект Банка совместно с Госкорпорацией «Правительство для граждан» по оформлению договора залога аренды жилья онлайн с помощью технологии Blockchain.
- Разработана процедура приема заявлений на участие в программе «Нұрлы жер» по направлению «Бақытты отбасы» на портале недвижимости otbasybank.kz (ранее проводилась на сайте Банка).
- Начат прием заявок на участие в программе «Нұрлы жер» по направлению «Бақытты отбасы» на платформе otbasybank.kz.

ЯНВАРЬ

- Заемщикам Банка, пострадавшим в результате введения режима чрезвычайного положения в Республике Казахстан по факту январских событий, была предоставлена возможность получения отсрочки погашения платежей по займам.

ФЕВРАЛЬ



- Обновлен состав Совета директоров Банка. Председателем Совета директоров Банка избран Канат Шарлапаев, Председатель Правления АО «НУХ «Байтерек». А также избраны новые члены Совета директоров АО «Отбасы банк» Адиль Мухамеджанов и Санжар Жамалов. А также утвержден состав Комитетов Совета директоров Банка.
- Приняты новые условия по ипотеке «Ұмай» – порог по общему семейному бюджету повышен до 640 000 тенге (при ежемесячном доходе семьи, не превышающем 550 000 тенге, первоначальный взнос составит от 15%, при доходе от 550 001 тенге до 640 000 тенге, заем можно получить при наличии первоначального взноса от 20% от стоимости жилья).

МАРТ

- Утверждены Правила назначения и осуществления выплат в АО «Отбасы банк» отдельным категориям граждан за жилище, арендуемое в частном жилищном фонде, предназначенные для регламентации возможности получения субсидий за арендуемое жилье очередникам местных исполнительных органов.
- Утверждены условия программы льготного кредитования молодежи Жамбылской области Республики Казахстан для улучшения жилищных условий «Әулиеата жастары».
- Запущен совместный жилищный проект Банка с Карагандинским областным акиматом для шахтеров и металлургов.



- Начат прием заявок по программе женской ипотеки «Ұмай» за счет средств второго транша от Азиатского банка развития в размере 14 млрд тенге.

АПРЕЛЬ

- Международное рейтинговое агентство Moody's Investors Service подтвердило долгосрочные и краткосрочные рейтинги риска Банка на уровне Baa2/P-2. Долгосрочные и краткосрочные рейтинги по депозитам в национальной валюте также сохранены на уровне Baa2/P-2.
- Председатель Правления Банка Ляззат Ибрагимова приняла участие в пресс-конференции Службы центральных коммуникаций по теме «Решение жилищных вопросов отдельных категорий граждан».
- Проведено заседание Общественного совета (далее – ОС). Руководство Банка презентовало членам ОС проект закона по реформированию жилищной политики.
- Банком разрешена отсрочка подтверждения целевого использования займа в случае смерти заемщика.
- Избрана на новый срок Председателем Правления Банка Ибрагимова Ляззат Еркеновна с 18 апреля 2022 года со сроком полномочий до истечения полномочий Правления АО «Отбасы банк» в целом.

МАЙ

- Стартовал совместный жилищный проект Банка с акиматом г. Алматы «Алматы жастары».
- Начат прием заявок на субсидирование арендной платы. Банком были одобрены первые заявки на субсидирование аренды жилья.
- Одобрена концепция нового продукта по кредитованию дольщиков по Договорам о долевом участии в жилищном строительстве с использованием инструмента страхования.
- Утверждена Продуктовая линейка АО «Отбасы банк» для юридических лиц «Сенімді».

ИЮНЬ

- Внедрена услуга по снятию с залога недвижимости в онлайн режиме в мобильном приложении «Otbas bank».
- Разработан новый продукт кредитования дольщиков – страхование ответственности застройщика, согласно которому строительная компания за свой счет будет оплачивать страховую премию, не создавая дополнительной нагрузки для клиентов Банка (страховым случаем будет считаться отсутствие ввода в эксплуатацию объекта в течение установленного срока).
- Принято решение Правления Банка по прекращению обслуживания в АО «Отбасы банк» объединений собственников имущества и простых товариществ.
- Внесены изменения в Правила назначения и осуществления выплат, отдельным категориям граждан за жилище, арендуемое в частном жилищном фонде в части подтверждения доходов и расширения списков участников программы.
- Банку выделены 3,3 млрд тенге из республиканского бюджета для осуществления выплат в рамках механизма по субсидированию арендных платежей.

КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ ОТЧЕТНОГО ГОДА

- Запущена совместная жилищная программа Банка с акиматом Жамбылской области для молодежи «Әулиеата жастары».
- Запущена новая совместная программа Банка со строительной компанией «Kanfar Building» в г. Шымкент, которая позволяет приобрести жилье со сниженным первоначальным взносом в размере 30% под 7% годовых (ГЭСВ от 7,4%). Новую программу кредитования презентовали на выставке недвижимости, на которой принимали участие 12 строительных компаний г.Шымкент.

- Подписано соглашение между Банком и акиматом г. Уральска по льготному кредитованию жителей г. Уральска, которые стоят в очереди на жилье в категории «дети-сироты, оставшиеся без попечения родителей».

ЖАС ШАҢЫРАҚ

- В течение 3 месяцев была проведена информационная кампания о Правилах выплаты компенсации по депозитам.
- Введено ограничение на возможность кредитования в Банке для приобретения строящегося жилья без наличия гарантии единого оператора/страхования объекта/разрешения местных исполнительных органов под залог имеющейся недвижимости. Данное ограничение введено в целях соблюдения Закона Республики Казахстан «О долевом участии в жилищном строительстве в Республике Казахстан».

- Подписано соглашение между Банком и акиматом Алматинской области о запуске новой жилищной программы для молодежи «Алатау жастары».
- Реализована онлайн услуга по уступке депозита на безвозмездной основе близкому родственнику в мобильном приложении «Otbasy bank».
- Состоялся визит в г. Алматы членов делегации Азиатского банка развития и посещение ими участниц женской ипотечной программы «Ұмай».

- Утверждены условия кредитования по направлению «Реализация социального кредитного жилья» в рамках Концепции развития жилищно-коммунальной инфраструктуры до 2026 года.
- Утверждены условия кредитования по региональной программе кредитования граждан в рамках социальной политики местных исполнительных органов.

- Заключено соглашение о сотрудничестве между Банком и ТОО «Петропавловский Электротехнический Завод» в рамках программы «Арманга жол» по решению жилищных вопросов работников завода.
- Банк и акимат г. Семей запустили совместную жилищную программу для молодежи «Абай жастары».
- Подписан трехсторонний меморандум о взаимопонимании и сотрудничестве между Банком, акиматом Карагандинской области и Евразийской Группой (ERG) в рамках жилищной программы для сотрудников АО «Шубарколь комир».
- Подписан меморандум о сотрудничестве между Банком и акиматом Актюбинской области для реализации жилищной программы для молодежи «Актобе жастары».

ИЮЛЬ

- Филиал Банка в городе Семейе официально переименован в Абайский областной филиал.
- Введено автоматическое аннулирование кредитных заявок.
- Стоимость услуги по организации выдачи займа в онлайн режиме снижена с 0,5% от суммы займа до 0,25% от суммы займа.
- Банком принята возможность кредитования вкладчиков Банка по программе «Свой дом» на приобретение жилища в строящихся объектах с применением механизмов страхования (для объектов, не имеющих гарантию единого оператора);
- Утверждена Региональная программа Банка по кредитованию граждан Республики Казахстан в рамках социальной политики местных исполнительных органов. Данная программа регулирует условия и порядок работы с местными исполнительными органами для предоставления льготных займов отдельных категорий граждан в каждом регионе.
- Утверждены условия по введению возможности выдачи действующим заемщикам Банка промежуточного жилищного займа на ремонт жилища под залог имущественного права.

АВГУСТ

- Подписан Меморандум между Банком и акиматом Костанайской области по запуску новой программы для молодежи «Жас шаңырақ».
- Начат прием заявок на участие в программе «Әскери Баспана».



СЕНТЯБРЬ

- Утверждена возможность замены созаемщика.
- Утвержден порядок выплаты компенсации по вкладам в жилищно-строительное сбережение физических лиц в АО «Отбасы банк».
- Утверждены новые Правила реализации жилья через систему жилищных строительных сбережений в АО «Отбасы банк» в рамках Концепции развития жилищно-коммунальной инфраструктуры до 2026 года.
- Утверждены условия по применению дифференцированных ставок вознаграждения по промежуточным жилищным.
- Утверждена Концепция развития жилищно-коммунальной инфраструктуры до 2026 года. Государственная программа жилищно-коммунального развития «Нұрлы жер» на 2020–2025 годы в АО «Отбасы банк» утратила силу.

ОКТАБРЬ

- Подписан меморандум о сотрудничестве между Банком и ТОО «Казфосфат» по запуску специальной программы кредитования для работников ТОО «Казфосфат» в рамках продукта «Корпоративный».



- Подписано соглашение между Банком и акиматом Атырауской области о запуске программы для молодежи «Атырау жастары».
- Начат прием заявлений на выплату компенсации по депозитам в рамках Программы защиты тенговых вкладов Национального Банка Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан.
- Утверждены лимиты для категории участников направления «Бакытты отбасы» – «Неполные семьи». С октября 2022 года предоставлена возможность бронирования жилья на портале для категории «Неполные семьи».

НОЯБРЬ

ЗЕЛЕНАЯ ИПОТЕКА


- Утверждены условия кредитования в рамках программы «Зелёная ипотека».
- Подписан меморандум о сотрудничестве между Банком и акиматом Бурлинского района Западно-Казахстанской области в рамках реализации жилищной программы для жителей местности.
- Банком получены бюджетные средства (первый транш) в размере 5,1 млрд тенге для кредитования очередников под 5% годовых.

ДЕКАБРЬ

- Подписан меморандум о сотрудничестве между Банком и акиматом г.Талдыкоргана для реализации жилищной программы для молодежи «Жетісу жастары».
- Банк запустил первую в Казахстане программу «зеленая ипотека», ориентированную на защиту здоровья граждан и окружающую среду.
- Принят Закон Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам реализации отдельных поручений Главы государства», которым внесены изменения и дополнения в некоторые законодательные акты в части защиты счетов предназначенных для зачисления платежей и субсидий в целях оплаты за арендованное жилье в частном жилищном фонде.
- Получены бюджетные средства (второй транш) в размере 5,1 млрд тенге для кредитования очередников под 5% годовых.
- Получены бюджетные средства (третий транш) в размере 5,1 млрд тенге для кредитования очередников под 5% годовых.



О БАНКЕ

 **ОТБАСЫ БАНК СОЗДАН
В 2003 ГОДУ**

В целях совершенствования и повышения эффективности долгосрочного финансирования жилищного строительства и развития системы жилстройсбережений, направленной на улучшение жилищных условий населения.

ОСНОВНЫМИ ВИДАМИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА ЯВЛЯЮТСЯ:

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

- прием вкладов, открытие и ведение банковских счетов вкладчиков накоплений средств на капитальный ремонт общего имущества объекта кондоминиума и предоставление им жилищных займов;
- открытие и ведение специальных счетов для зачисления единовременных пенсионных выплат.

Учредителем Банка является Правительство Республики Казахстан в лице Комитета государственного имущества и приватизации Министерства финансов Республики Казахстан, обладающего правом распоряжения государственным пакетом акций Банка. С августа 2013 года Единственным акционером Банка является АО «НУХ «Байтерек» (далее – Холдинг). Банк создан в организационно-правовой форме акционерного общества и имеет:

СОКРАЩЕННОЕ НАИМЕНОВАНИЕ:

- на государственном языке: «Отбасы банк» АҚ»;
- на русском языке: АО «Отбасы банк»;
- на английском языке: JSC «Otbasy bank».

Место нахождения исполнительного органа Банка: Республика Казахстан, А05А2Х0, город Алматы, Алмалинский район, проспект Абылай хана, 91.

ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ:

- на государственном языке: «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамы»;
- на русском языке: акционерное общество «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк»;
- на английском языке: «joint stock company «Otbasy bank» house construction savings bank».



Председателем Правления Банка является Ибрагимовна Ляззат Еркеновна

РЕЙТИНГИ

Moody's

Долгосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте: Ваа2

Краткосрочный рейтинг по депозитам в национальной валюте: Prime-2

Базовая оценка кредитоспособности: Ва2

Прогноз по рейтингам: стабильный

Fitch Ratings

Долгосрочный рейтинг дефолта эмитента в национальной валюте: BBB

Краткосрочный рейтинг дефолта эмитента в национальной валюте: F2

Прогноз по рейтингам: стабильный

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПОЛИТИКА СИСТЕМЫ ЖИЛСТРОЙСБЕРЕЖЕНИЙ

Для Казахстана одним из важных направлений социальной политики является обеспечение граждан доступным и качественным жильем. Экономический рост и социальная ориентированность государства стали базой для становления системы жилищных строительных сбережений (ЖСС), которая регламентирована Законом РК «О жилищных строительных сбережениях в РК» от 7 декабря 2000 года.

Система ЖСС замкнутая система финансирования, когда мероприятия по улучшению жилищных условий основаны на привлечении денег вкладчиков в жилищные строительные сбережения и предоставлении им жилищных займов. За основу казахстанской модели системы ЖСС взята немецкая, которая в свое время также была распространена в странах Восточной Европы.

Система ЖСС действует в Казахстане уже 19 лет, и становится все более востребованной у казахстанцев.

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

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

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

СИСТЕМА ЖИЛСТРОЙСБЕРЕЖЕНИЙ



ХРОНОЛОГИЯ РАЗВИТИЯ БАНКА

Создан Банк со 100% участием государства. Сразу же была проведена масштабная работа по развитию филиальной сети Банка и привлечению вкладчиков на жилищные строительные депозиты.

Произошла смена Единственного акционера.

Количество участников ЖСС выросло уже до 200 тыс. человек. А активы Банка достигли 100 млрд тенге.

Сокращены сроки рассмотрения кредитной заявки до 3-х дней за счет внедрения системы BPM. Банк вступил в члены Европейской федерации строительных сберегательных касс и Международного союза жилищного финансирования.

Внедрена программа «Бақытты отбасы», направленная на кредитование малообеспеченных семей на приобретение жилья.

Банком получена новая лицензия на осуществление операций на рынке ценных бумаг. Выплачена компенсация вкладчикам Банка в связи с переходом к режиму свободного плавающего обменного курса тенге. Запущено мобильное приложение интернет-банкинга на платформах IOS и Android.

Реализовано новое направление «Кредитование участников пилотного проекта «Шаңырақ» программы «Нұрлы жер». Открыт новый филиал Банка в г. Туркестан. Проведена перерегистрация акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана» на акционерное общество «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».

2003 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022

Число договоров ЖСС превысило 100 тысяч. Выдача первого займа в рамках Государственной программы жилищного строительства в Республике Казахстан на 2008-2010 годы.

Выдан первый предварительный займ. Банком были получены рейтинги международного рейтингового агентства Moody's. Также Банк первым из казахстанских банков получил сертификат соответствия системы менеджмента качества ISO9001:2000.

Банк вышел на безубыточную деятельность и выдал первый жилищный займ.

Банком был выдан первый займ — это был промежуточный займ. Получена лицензия на проведение банковских и иных операций и на занятие дилерской деятельностью.

Единственным акционером Банка стал АО «НУХ «Байтерек». Внедрен собственный Контакт-центр Банка.

Введены в эксплуатацию первые 35 платежных терминалов в помещениях территориальных подразделений Банка.

Подписаны первые трехсторонние Соглашения о строительстве жилья между Агентством Республики Казахстан по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства, местными исполнительными органами и Банком.

Подписан Меморандум о сотрудничестве между Банком и Баушпаркассе Швебиш Халль (Германия).

Количество вкладчиков Банка превысило 1 млн. Банк стал оператором новой государственной программы жилищного строительства «Нұрлы жер». Произведен выпуск облигаций на KASE. Обнулена комиссия за заключение договора о жилищных строительных сбережениях и за увеличение договорной суммы. Внедрена новая тарифная программа «Баспана».

Подписаны меморандумы о сотрудничестве между Банком и Международной финансовой корпорацией, ОАО «Государственная ипотечная компания» (Кыргызская Республика). Подписано соглашение между Банком и Азиатским банком развития в рамках сотрудничества. Размещены облигации на площадке МФЦА. Реализована специальная ипотечная программа для военнослужащих Республики Казахстан.

Банк стал одним из основателей Национального ESG-клуба. Банк запустил первую в Казахстане программу «зеленая ипотека». Запущены новые региональные молодежные жилищные программы.

Банк стал уполномоченным оператором по целевому использованию единовременных пенсионных выплат из единого накопительного пенсионного фонда в целях улучшения жилищных условий и (или) оплаты лечения. Расширена продуктовая линейка Банка – запущены новые льготные программы «Ұмай» для женщин Казахстана и «Елорда жастары» для молодежи г.Нур-султан.



ПРИСУТСТВИЕ НА РЫНКАХ

РЕГИОНАЛЬНАЯ СЕТЬ

18 филиалов по Казахстану
3 точки обслуживания по Казахстану

19 центров обслуживания

АГЕНТСКАЯ СЕТЬ

1184 консультанта

123 консультационных центра

1 агент – юридическое лицо – АО «Казпочта»



ЦЕЛИ КРЕДИТОВАНИЯ

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

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

Банк постоянно работает над обеспечением равного доступа к своим услугам для всех казахстанцев во всех регионах страны. Банк стремится к тому, чтобы отделения были размещены максимально удобно для клиентов, с точки зрения их проживания, учебы, работы, с учетом транспортной и социальной инфраструктуры. Сегодня Банк присутствует во всех регионах Казахстана.

Наряду с развитием физической инфраструктуры филиалов и агентской сети, понимая, что с учетом текущих реалий развития финансовых услуг

в Казахстане и в мире, Банк активно работает над развитием современных методов обслуживания клиентов, в том числе над развитием собственных каналов и инструментов продаж и обслуживания клиентов. Банк активно расширяет свое присутствие в интернет-пространстве, работает над развитием интернет и мобильных устройств для передачи простых и повседневных операций в онлайн.

На сегодня развитая инфраструктура Банка помогает ускорять процесс обеспечения жильем граждан Казахстана.

В собственности АО «НУХ «Байтерек» находится

7 830 000

простых акций Банка

ЧЛЕНСТВО В МЕЖДУНАРОДНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Европейская федерация строительных сберегательных касс (ЕФССК)

ЕФССК – ассоциация кредитных и других институтов, продвигающая и поддерживающая жилищное финансирование. Федерация основана 29 августа 1962 и является одной из первых кредитных федераций на Европейском уровне. По мере того, как Европа движется к политической и экономической интеграции, Федерация продвигает идею домовладения, представляет интересы своих членов в Европейском Союзе, следит за тем, чтобы его члены были информированы о прогрессе в европейском объединении и о мерах, принимаемых с этой целью органы Евросоюза. Кроме того, Федерация поддерживает и активизирует взаимную информацию и обмен опытом между своими членами в области жилищного финансирования и жилищной политики. На

сегодняшний день в ассоциацию входят 44 членов по всей Европе и Азии. Полноправное членство Отбасы банк в ЕФССК представляет собой уникальную возможность для дальнейшего развития казахстанской системы жилищных строительных сбережений и продвижения процесса интеграции в мировое сообщество строительных сберегательных касс.

Международный союз жилищного финансирования (МСЖФ)

В сентябре 2014 года МСЖФ было принято решение о включении Отбасы банк в состав членов организации. Данное решение вступило в силу с 1 января 2015 года. МСЖФ был основан в 1914 году и является организацией, которая позволяет своим членам быть в курсе последних событий в области финансирования жилищного строительства во всем мире.

МЕМОРАНДУМ О СОТРУДНИЧЕСТВЕ

- Баушпаркассе Швэбиш Халль (ФРГ)
- ОАО «Государственная ипотечная компания» (Кыргызская Республика)
- Международная финансовая корпорация
- Национальный ESG-клуб



ЕДИНСТВЕННЫЙ АКЦИОНЕР

АО «НУХ «Байтерек» является Единственным акционером Банка со 100%-ными правами владения и пользования государственным пакетом акций. С 2013 года 7 830 000 простых акций Банка находятся в собственности АО «НУХ «Байтерек».

Миссией АО «НУХ «Байтерек» является устойчивое развитие Республики Казахстан и достижение целей «Стратегии – 2050».

Одной из ключевых задач АО «НУХ «Байтерек» является поддержка урбанизации экономики, которая решается в рамках стратегического направления деятельности АО «НУХ «Байтерек» «Обеспечение населения жильем». Деятельность АО «НУХ «Байтерек» по повышению доступности жилья реализуется дочерней организацией – Отбасы банк.

СТРУКТУРА ЦЕНТРАЛЬНОГО АППАРАТА

Приложение № к Решению Совета директоров АО «Отбасы банка» от 26.08.2022 года (протокол №10)

Организационная структура Банка способствует эффективному решению поставленных перед Банком стратегических целей и задач. В отчетном году в организационной структуре Банка изменений не было.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА АО «ОТБАСЫ БАНК»



Структура Центрального аппарата Банка распределена на следующие блоки:

1

Блок по развитию бизнеса, который курирует заместитель Председателя Правления Банка Акшанов Н.С. В данный блок входят 4 подразделения Банка: департамент продаж и регионального развития, директор департамента – Балтабаева Р.А., департамент дистанционного обслуживания, директор департамента – Черниязов А.А., департамент маркетинга, исполняющий обязанности директора департамента – Муратов М.М., и филиалы;

Подразделение	Штатная численность	Фактическая численность	Женщины	Мужчины
Департамент продаж и регионального развития	17	17	12	5
Департамент дистанционного обслуживания	39	37	26	11
Департамент маркетинга	7	6	5	1
Филиалы	876	841	524	317

2

Блок по финансам и отчетности, который курирует заместитель Председателя Правления Айдарбекова А.К. В данный блок входят 4 подразделения Банка: департамент казначейства, директор департамента – Антонова Е.В., департамент бухгалтерского учета, директор департамента – Килтбаева Ж.А., департамент планирования и стратегического анализа, директор департамента – Фингонова А.В., и департамент сводной отчетности, и.о. директора департамента – Шарипова А.Т.

Подразделение	Штатная численность	Фактическая численность	Женщины	Мужчины
Департамент казначейства	8	8	6	2
Департамент бухгалтерского учета	26	26	25	1
Департамент планирования и стратегического анализа	17	17	15	2
Департамент сводной отчетности	13	11	11	0

3

Блок по рискам и внутреннему контролю, который курирует заместитель Председателя Правления Каирбеков И.У. В данный блок входят 3 подразделения Банка: департамент риск-менеджмента, директор департамента – Матаев К.М., департамент внутреннего контроля, директор департамента – Досыбаева Г.З. и департамент ситуационного мониторинга, директор департамента – Ескараева А.Е.;

Подразделение	Штатная численность	Фактическая численность	Женщины	Мужчины
Департамент риск-менеджмента	43	43	28	15
Департамент внутреннего контроля	11	11	9	2
Департамент ситуационного мониторинга	7	7	6	1

4

Блок по информационным технологиям и цифровой трансформации, который курирует заместитель Председателя Правления Распекова Э.С. В данный блок входят 3 подразделения Банка: департамент информационных технологий, директор департамента – Мусабеков Р.М., департамент развития и поддержки информационных систем, директор департамента – Бозжанов Н.С., и департамент цифровой трансформации, директор департамента – Герцен Е.А.;

Подразделение	Штатная численность	Фактическая численность	Женщины	Мужчины
Департамент информационных технологий	46	40	15	25
Департамент развития и поддержки информационных систем	43	41	1	40
Департамент цифровой трансформации	41	40	11	29

5

Блок по операционной деятельности, который курирует заместитель Председателя Правления Азимбеков М.М. В данный блок входят 4 подразделения Банка: департамент по юридическим лицам, директор департамента – Даткаева Г.Т., операционный департамент, директор департамента – Мисирова Л.Д., департамент по работе с проблемными займами, директор департамента – Соловьев В.А. и Центр по обеспечению первым жильем, директор центра – Талтусов Р.А.;

Подразделение	Штатная численность	Фактическая численность	Женщины	Мужчины
Департамент по юридическим лицам	9	8	7	2
Операционный департамент	85	85	63	22
Департамент по работе с проблемными займами	7	7	0	7
Центр по обеспечению первым жильем	17	17	9	8

6

Блок по информационной безопасности, правовым и административным вопросам, который курирует заместитель Председателя Правления Бейсембаев М.Б. В данный блок входят 4 подразделения Банка: департамент информационной безопасности, директор департамента – Сучков Д.Н., административный департамент, директор департамента – Нуров М.А., департамент закупок, директор департамента – Исмагулов Г.К. и юридический департамент, директор департамента – Бактияр А.;

Подразделение	Штатная численность	Фактическая численность	Женщины	Мужчины
Департамент информационной безопасности	15	15	5	10
Административный департамент	10	10	4	6
Департамент закупок	10	10	2	8
Юридический департамент	11	11	6	5

7

Блок закрепленный за Председателем Правления Ибрагимовой Л.Е. В данный блок входят: советники Алимova К.Н., Иманкулов Р.Ю., Иманбаев Д.А., управляющий директор Яхияев К.Я., управляющий директор – IT архитектор Нурахметов М., пресс-служба, руководитель – Масгутова З.С., департамент безопасности, директор департамента – Калимжанов А.К., департамент по работе с персоналом, директор департамента – Айткулов А.И. и департамент банковских продуктов и технологий, директор департамента – Ендибаева Б.С.

Подразделение	Штатная численность	Фактическая численность	Женщины	Мужчины
Советник	3	3	1	2
Управляющий директор	1	1	0	1
Управляющий директор IT архитектор	1	1	0	1
Пресс - Служба	4	4	4	0
Департамент безопасности	22	22	1	21
Департамент по работе с персоналом	17	17	14	3
Департамент банковских продуктов и технологий	31	31	23	8



СТРАТЕГИЯ



МИССИЯ

Обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины.



ВИДЕНИЕ

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

ЦЕННОСТИ

1 Развитие и инновации

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

2 Результативность и меритократия

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

3 Команда и уважение

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

4 Инициативность и командный дух

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

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗВИТИЯ

Согласно утвержденной Стратегии развития Банка до 2023 года ключевые цели Банка:

- повышение доли участников системы ЖСС к ЗАН до 25%;
- перевод 100%¹ операций по обслуживанию клиентов в онлайн посредством внедрения передовых технологий и автоматизации деятельности Банка;
- поддержание уровня удовлетворенности клиентов (CSI) на уровне 4,7.

Перевод

100%

операций в онлайн

Для достижения поставленных целей Банком определены следующие ключевые задачи:

Задача 1.

Реализация государственной политики в сфере обеспечения населения доступным жильем. Стратегические направления:

- преобразование Банка в полноценный национальный институт развития;
- реализация государственных программ.

Задача 2.

Предоставление лучшего клиентского сервиса. Стратегические направления:

- развитие продуктов/ услуг
- развитие/ автоматизация бизнес-процессов;
- развитие каналов продаж/ обслуживания
- развитие IT инфраструктуры;
- законодательные инициативы.

Задача 3.

Обеспечение устойчивого развития Банка. Стратегические направления:

- привлечение фондирования;
- сбалансированное управление рисками;
- эффективная система управления персоналом;
- сохранение финансовой устойчивости.

¹ От запланированных к переводу в онлайн операций до 2023 года

РАБОТА В РАМКАХ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ЗАДАЧ В 2022 ГОДУ

Задача 1. Реализация государственной политики в сфере обеспечения населения доступным жильем.

В течение отчетного года Банк успешно реализовал поставленные перед ним стратегические и социально-значимые задачи, в том числе активно участвовал в реализации государственной программы «Нұрлы жер» и ее направлений – кредитование очередников акиматов в рамках пилотного проекта «Шаңырақ», «Кредитование малообеспеченных семей из очередников акиматов».

В рамках программы «Нұрлы жер» в 2022 году казахстанцам было выдано 5 157 займов на сумму 38 млрд тенге по сниженной ставке в 5% годовых. Займы были выданы за счет остатка средств, выделенных в 2021 году из республиканского бюджета в размере 32 млрд тенге, а также за счет возвратных средств. А также по направлению «Бақытты отбасы» из республиканского бюджета Банку было выделено 51 млрд тенге. В 2022 году, за счет этих и остатка средств, выделенных в 2021 году в размере 70 млрд тенге многодетным и неполным семьям, а также семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями было выдано 1 275 займов на сумму 14,7 млрд тенге. В рамках программы «Шанырақ» в 2022 году было выдано 6 005 займов на сумму 71,7 млрд тенге за счет остатка облигационных средств Национального Банка Республики Казахстан, полученного Банком в 2020-2021 годы, собственных средств, бюджетных средств в размере 15,3 млрд тенге, полученных в 2022 году, а также возвратных средств.

Реализация механизма по назначению и осуществлению выплат отдельным категориям граждан за жилище, арендуемое в частном жилищном фонде. В апреле отчетного года Банк реализовал механизм по назначению и осуществлению выплат отдельным категориям граждан за жилище, арендуемое в частном жилищном фонде. В 2022 году было предусмотрено 50 млрд тенге для осуществления выплат (из республиканского бюджета 40 млрд тенге и

из бюджета местных акиматов 10 млрд тенге). На конец отчетного года, многодетным семьям, семьям, воспитывающих детей с ограниченными возможностями, детям сиротам, а также инвалидам 1,2 групп были произведены выплаты по 2 335 заявкам на сумму 449,8 млн тенге.

Преобразование Банка в национальный институт развития.

Преобразование Банка в национальный институт развития предусмотрено проектом Закона Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам реформирования жилищной политики» (далее – Законопроект). Основной задачей Банка, как национального института развития, будет являться развитие жилищных отношений по обеспечению жильем населения. В этих целях, Банк помимо основной банковской деятельности будет заниматься ведением очередности населения на получение жилья, администрированием процесса выдачи жилья, субсидированием арендных платежей. Кроме того, законопроектом предусмотрено выведение Банка из системы банков второго уровня с сохранением частичного регулирования деятельности со стороны Национального Банка Республики Казахстан и Агентства по регулированию и развитию финансового рынка. При этом, Правительством Республики Казахстан будут определяться параметры финансовой устойчивости Банка и обеспечиваться сохранность вкладов в жилищные строительные сбережения. Законопроект постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 декабря 2021 года № 983 был внесен в Мажилис Парламента Республики Казахстан и в настоящее время находится на рассмотрении. После утверждения Законопроекта Банком будет осуществляться ведение, мониторинг и актуализация Единой республиканской электронной базы очередников.

Задача 2. Предоставление лучшего клиентского сервиса.

Банк стремится создать такую инфраструктуру, где клиент мог бы воспользоваться продуктами и услугами так, как ему удобно, т.е. в удобное ему время, в удобном месте и удобным способом.

В этих целях Банк реализовал для своих клиентов следующие каналы обслуживания:

- отделения Банка (филиалы, центры обслуживания, точки обслуживания, колл-центр);

- консультанты Банка (консультационные центры, выездной сервис);
- агент-юридическое лицо АО «Казпочта»;
- видео-банкинг;
- интернет-банкинг;
- мобильное приложение Банка;
- партнеры Банка (Kaspi.kz, Электронное правительство Республики Казахстан, АО «Народный Банк Казахстана», АО «Банк ЦентрКредит»);

а также коммуникационные каналы:

- корпоративный сайт Банка;
- чат-бот Quanysh (мессенджеры WhatsApp, Telegram, Instagram, Facebook, ВКонтакте);
- официальные страницы Банка в социальных сетях (Instagram, Facebook, ВКонтакте) и др.

В 2022 году Банк инвестировал время и финансовые ресурсы на активное развитие своих цифровых технологий и способов обслуживания клиентов.

По итогам отчетного года Банком проведены 4 639 413 клиентских операций, из них 72% (3 353 354 операций) проведены через дистанционные каналы обслуживания. Доля операции, проведенных через дистанционные каналы по состоянию на 01.01.2023 года составляет:

В 2022 году проведено

4 639 413

клиентских операций

Задача 3. Обеспечение устойчивого развития Банка.

Банк стремится к обеспечению сбалансированности интересов бизнеса и общества, а также обеспечивает согласованность своих экономических, экологических и социальных целей для устойчивого развития в долгосрочном периоде. Банк интегрирует принципы устойчивого развития, закреплённые международными стандартами в области устойчивого развития, в систему управления, стратегию развития и ключевые процессы.

Система управления рисками и капиталом является частью стратегии Банка и направлена на обеспечение устойчивого развития, посредством принятия управленческих решений в условиях неопределённости, для повышения результативности и эффективности принимаемых решений, снижения потерь и максимизации дохода.

Банк в ходе управления рисками использует различные подходы с учетом требований Национального Банка Республики Казахстан как участника финансовой системы государства, такие как:

- система трех линий защиты;
- формирование стратегии риск-аппетита Банка;
- оценка достаточности капитала;
- оценка достаточности ликвидности;
- проведение стресс-тестирований по основным финансовым показателям Банка;
- обеспечение наличия системы управленческой отчетности в целях своевременного доведения информации о показателях по рискам до уполномоченных органов Банка.

- интернет-банкинг – 54% = 2 539 357 операций;
- видео-банкинг – 6% = 278 887 операций;
- агентская сеть – 12% = 535 110 операций.

Отделениями Банка были проведены 1 286 059 операций (28% из всех операций). Уровень удовлетворенности клиента (CSI) обслуживанием в отделениях Банка по итогам года составил 4,84 баллов (при этом система оценки была внедрена в мае 2022 года).

Справочно: Уровень удовлетворенности клиента (CSI) обслуживанием в отделениях Банка проводится в соответствии с Методикой Банка по работе с сервисными показателями CSI и NPS.

Для успешной реализации стратегии Банк на регулярной основе анализирует ключевые риски, которые могут повлиять на достижение стратегических целей и финансовую устойчивость Банка, разрабатывает соответствующие меры по их минимизации. В отчетном году, как и в прошлых периодах, Банк продолжает поддерживать высокий уровень ликвидности и достаточности капитала, которые значительно перекрывают требования регулятора.

Финансовая устойчивость Банка осуществляется через управление финансами в целях достижения стратегических целей Банка. За счет успешной реализации государственных программ, а также программ за счет собственных средств Банка за последние 5 лет наблюдается ежегодный рост доходов, а также чистой прибыли Банка.

А также Банк направляет свои усилия на построение высокоэффективной модели управления человеческими ресурсами, создание команды единомышленников, способной обеспечить достижение стратегических целей и задач, стоящих перед Банком. Банк, в свою очередь, предоставляет работникам широкие возможности для обучения и развития, повышая свои навыки и компетенции. В своей деятельности Банк применяет современную систему подбора, найма, обучения, планирования карьеры и эффективной мотивации персонала с применением оценки ключевых показателей деятельности (КПД). Система оценки КПД осуществляется через процесс каскадирования ключевых показателей деятельности от высшего руководства до административных работников.

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Деятельность Банка в отчетном периоде осуществлялась в соответствии со Стратегией развития Банка до 2023 года, Планом развития Банка на 2019–2023 годы, Уставом и внутренними документами Банка.

В соответствии с вышеназванными документами на 2022 год были установлены ключевые показатели, достижение которых представлено в нижеследующей таблице:

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование показателя	Факт за 2020 год	Факт за 2021 год	План на 2022 год	Факт за 2022 год	Исполнение, %
Доля участников в системе жилищно-строительных сбережений к экономически активному населению Республики Казахстан, %	20,3	23,5	26,3	26,7	102
ROE, %	12,05	19,81	19,82	22,77	115
Договоры о жилищно-строительных сбережениях, ед.	486 314	601 370	-	618 422	-
Объем выдачи жилищных займов, млн тенге	609 414	1 235 168	1 017 431	1 381 599	136

Фактическая доля участников системы жилищно-строительных сбережений к экономически активному населению по итогам 2022 года составила 26,7%. 2 520 тыс человек являются участниками ЖСС. При плановом значении 26,3% исполнение плана составило 102%.

Рентабельность капитала по итогам отчетного периода составила 22,77%, что является следствием получения положительной нераспределенной прибыли текущего периода на уровне 96 млрд тенге при плановом показателе в размере 84 млрд тенге.





РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ВЛИЯНИЕ COVID-19

В 2022 году COVID-19 перестал быть источником серьезной нагрузки на экономику страны, как в первый год пандемии, но его штаммы по-прежнему циркулируют и продолжают мутировать. За 2,5 года человечество столкнулось с шестью вариантами – альфа, бета, гамма, дельта, омикрон, цербер.

Исходя из опыта пандемии, в 2022 году уже не принимали решения о введении режима чрезвычайной ситуации, как это было в начале пандемии. С учетом эпидемиологической ситуации были пересмотрены ограничительные меры, которые впоследствии были частично сняты.

Несмотря на ухудшение экономической среды, вызванной не только последствиями распространения пандемии COVID-19, но и трагическими январскими событиями в Казахстане, Банк продолжил следовать плану по осуществлению своей деятельности. Банк подошел к данному кризису подготовленным благодаря проведенной ранее планомерной работе по обеспечению финансовой устойчивости. Ежедневно соблюдаются санитар-

но-эпидемиологические требования по дезинфекции во всех офисах Банка. За 2022 год было выявлено 133 заражения COVID-19 среди работников Банка. По состоянию на 2023 год - 100% работников Банка выздоровели. Принятые в Банке меры борьбы с распространением COVID-19 показали своевременность и эффективность, ситуация была взята под контроль, серьезного снижения основных показателей деятельности, а тем более остановки деятельности или сокращений персонала не допущено, заработные платы были выплачены работникам своевременно.

А также основная доля клиентов Банка в 2022 году обслуживались онлайн, благодаря переводу Банком 69% операций по обслуживанию клиентов в онлайн.

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СРЕДА

Макроэкономические индикаторы

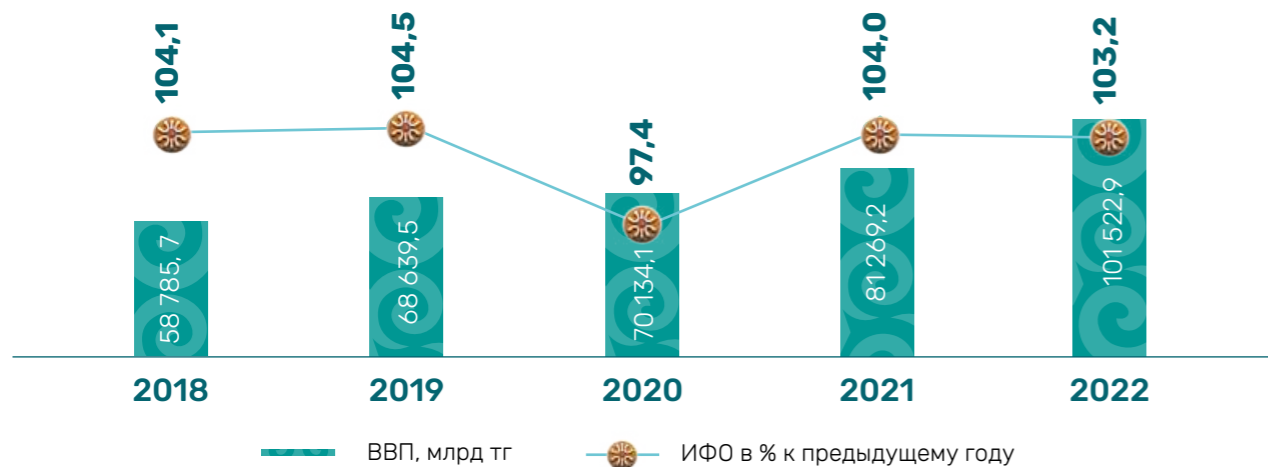
В 2022 год начался с конфликта между Россией и Украиной и принес с собой множество беспрецедентных экономических и социальных вызовов для целого ряда государств, включая Казахстан. Нарушение производственных, логистических и торговых связей на фоне геополитической напряженности привело к падению деловой активности и подстегнуло повсеместный рост цен на товары и услуги.

Казахстан тесно связан с Россией и Украиной общим культурным пространством. Но благодаря планомерным действиям Правительства удалось существенно смягчить влияние внешних шоков и создать условия для дальнейшего роста экономики.

В результате экономика Казахстана по итогам 2022 года выросла на 3,2%. Валовой внутренний продукт (ВВП) Казахстана по итогам 2022 года в реальном выражении увеличился на 3% по сравнению с предыдущим годом составив 101,5 трлн тенге (В 2021 году показатель ВВП страны увеличился на 4%).

Среди отраслей положительные темпы роста зафиксированы в сферах: строительства, сельского хозяйства, информации и связи, обрабатывающей промышленности, торговли, транспорта и складирования. В горнодобывающей промышленности темпы роста снизились на 1%.

ДИНАМИКА ВАЛОВОГО ВНУТРЕННЕГО ПРОДУКТА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН



Внешнеторговый оборот Казахстана в 2022 году составил 134,4 млрд долларов США, показав увеличение к прошлому году на 32%. В частности, экспорт увеличился на 40% до 84,4 млрд долларов США, импорт увеличился на 21% до 50,0 млрд долларов США.

Уровень инфляции в 2022 году составил 20,3%. В составе годовой инфляции наибольший рост продолжают демонстрировать цены продовольственных и непродовольственных товаров. Цены на продовольственные товары повысились на 25,3%, непродовольственные – на 19,4%, платные услуги – на 14,1%, согласно данным Бюро национальной статистики.

Внешнеторговый оборот Казахстана за 2022 год



По итогам 2022 года курс тенге ослаб к доллару на 7,1%. В 2022 году обострение геополитической ситуации и неблагоприятные условия на глобальных финансовых рынках оказывали негативное влияние на динамику национальной валюты. По данным Национального Банка Республики Казахстан средняя курсовая стоимость доллара США к тенге в 2022 году составила 459,13 тенге за доллар, против 426,08 тенге за доллар в 2021 году.

Министерством Национальной экономики Республики Казахстан, с учетом перспектив развития мировой экономики, ситуации на товарных и финансовых рынках, а также рисков, способных оказать негативное воздействие на социально-экономическое развитие страны, на 2023-2027 годы разработаны три сценария.

Базовый сценарий

предусматривает постепенное увеличение темпов роста мировой экономики, снижение инфляционного фона, стабилизацию на финансовых и товарных рынках, а также эпидемиологической ситуации. В странах с развитой экономикой (США, Евросоюз) ожидается повышение деловой активности умеренными темпами роста. В развивающихся странах будет происходить адаптация к изменениям в глобальных экономических процессах и построение новых экономических и логистических связей.

Оптимистический сценарий

подразумевает улучшение в показателях развития мировой экономики. Благоприятная ситуация на мировых рынках, снижение рисков по дальнейшему распространению коронавируса и минимизация нарушений глобальных цепочек поставок приведет к нормализации и быстрому переходу к новым реалиям глобализации. Данные процессы приведут к динамичному росту экономической активности, как в развитых, так и в развивающихся странах.

Пессимистический сценарий

характеризуется наступлением неблагоприятной ситуации, обусловленной замедлением процесса приспособления развивающихся стран к волатильности и обострением торговосанкционных противостояний. Дефицит товаров, ограниченность услуг и критический уровень неопределенности будут подталкивать к низкорисковой стратегии инвестирования, что будет в значительной мере сдерживать рост экономической активности и восстановительных процессов.

При базовом сценарии прогнозирования макро-экономических параметров развития экономики Казахстана, цена на нефть установлена на уровне 80 долларов США за баррель. Исходя из предположений по входным параметрам прогнозирования, среднегодовой рост экономики составит 4,0%, средний темп роста производства товаров будет

на уровне 3,8%, услуг – 4,0%, ИФО чистых налогов будет расти в среднем по 5,3% в год. Устойчивые параметры экономического роста будут оказывать влияние на поступательное увеличение доходов. В 2023 году доходы ожидаются в объеме 11 940,6 млрд тенге с увеличением до 14 027,6 млрд тенге в 2025 году.

Основные показатели банковского сектора

По состоянию на конец 2022 года в Казахстане действуют 21 банков второго уровня. Совокупные активы БВУ в минувшем году увеличились на 19% и составили 44,6 трлн тенге.

В структуре совокупных активов наибольшую долю занимает ссудный портфель – 54%. В 2022 году

объем ссудного портфеля банков увеличился на 20% до 24,3 трлн тенге. Объем займов на строительство и покупку жилья увеличился на 40% и составил 4,9 трлн тенге. При этом заметно сократился объем просроченных кредитов на строительство и приобретение жилья – с 43,3 млрд тенге в 2021 году до 30,7 млрд тенге на конец 2022 года.

Совокупные активы БВУ в 2022 году



ДИНАМИКА АКТИВОВ И ССУДНОГО ПОРТФЕЛЯ БАНКОВОГО СЕКТОРА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН



СТРУКТУРА ССУДНОГО ПОРТФЕЛЯ БАНКОВОГО СЕКТОРА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

	01.01.2022		01.01.2023		Прирост, в %
	Сумма, млрд тенге	в % к итогу	Сумма, млрд тенге	в % к итогу	
Ссудный портфель (основной долг)	20 200	100,0	24 255	100,0	120
Займы банкам	114	0,6	109,9	0,5	96
Займы юридическим лицам	3 709,9	18,4	4 354,0	18,0	117
Займы физическим лицам, в том числе:	10 038,7	49,7	13 182,5	54,4	131
на строительство и покупку жилья, в том числе:	3 425,4	17,0	4 802,2	19,8	140
– ипотечные жилищные займы	3 255,7	16,1	4 644,3	19,1	143
Потребительские займы	6 063,5	30,0	7 686,8	31,7	127
Прочие займы	549,9	2,7	693,4	2,9	126
Займы субъектам малого и среднего предпринимательства (резидентам РК)	5 487,6	27,2	6 380,5	26,3	116
Операции "Обратное репо"	850,2	4,2	227,8	0,9	27

Фактически единственным активным участником на рынке ипотеки среди банков второго уровня в последнее время является Отбасы банк. Объем кредитного портфеля Банка вырос в 2022 году на 43% –

с 2,1 трлн тенге до почти 3 трлн тенге. Уже седьмой год около 60% объем кредитов на строительство и приобретение жилья ежегодно выдается Отбасы банк.

ДОЛЯ БАНКА В ОБЩЕМ КРЕДИТОВАНИИ БВУ НА СТРОИТЕЛЬСТВО И ПРИОБРЕТЕНИЕ ЖИЛЬЯ, %



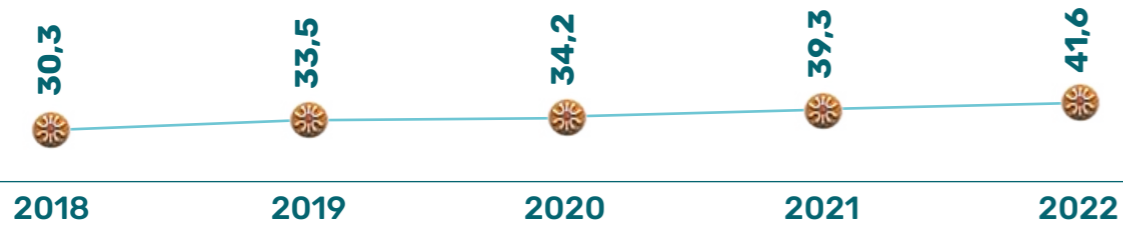
ДИНАМИКА ОБЯЗАТЕЛЬСТВ БАНКОВОГО СЕКТОРА РК



Вклады населения во всех БВУ в 2022 году выросли на 26% и составили 16 903 млрд тенге, в то время как непосредственно в Отбасы банк объем вкладов вырос на 42% (с 1 509 млрд тенге по состоянию на 01.01.2022 года до 2 141 млрд тенге на 01.01.2023 года). Отбасы банк не первый год находится на 1-м

месте среди всех БВУ по долгосрочным вкладам населения в тенге. На 01.01.2023 года количество действующих договоров системы жилстройсбережений составляет порядка 2 549 тысяч с накоплениями в объеме 2 141 млрд тенге.

ДОЛЯ БАНКА НА РЫНКЕ ДОЛГОСРОЧНЫХ ВКЛАДОВ НАСЕЛЕНИЯ, %



Чистая прибыль банковского сектора по итогам 2022 года сложилась на уровне 1 466 млрд тенге. ROA составил 3,29 % (3,76% в 2021 году), ROE – 28,04 % (30,44% в 2021 году). При этом прибыль Отбасы банк по итогам 2022 года составила 96 млрд тенге, что выше плана на 15%. Хорошие результаты деятельно-

сти Отбасы банк в 2022 году обеспечены его конкурентными преимуществами, позволяющими Банку придерживаться стратегии успешного развития.

Положительное влияние на увеличение рыночной доли Отбасы банк и рост интереса к жилстройсбережениям оказали умеренный рост активности БВУ и ипотечных компаний на рынке кредитования населения на строительство и приобретение жилья, внедрение новых государственных программ по строительству и обеспечению казахстанцев доступным жильем. Наблюдался стабильный рост числа участников системы жилстройсбережений, что, соответственно, привело к увеличению депозитной базы и объемов кредитования населения Банка.

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

Чистая прибыль банковского сектора



Сильные стороны

1. Низкие процентные ставки по займам, премия государства.
2. Значительная клиентская база.
3. Развитая агентская сеть (сеть консультантов).
4. Государственное участие в капитале Банка. Статус финансового агентства.
5. Участие Банка, в качестве оператора, в реализации государственных программ жилищного строительства и иных специализированных проектов.
6. Специальные налоговые льготы для участников системы Отбасы банк.
7. Устойчивый рост финансовых показателей.
8. Высокий показатель степени доверия.
9. Использование современных информационных технологий и платформ.
10. Высокий кредитный рейтинг среди банков.

Слабые стороны

1. Ограниченная линейка продуктов и операций.
2. Снижение покупательной способности населения.
3. Несовершенство законодательной базы в части наличия ограничений по возможным услугам к реализации.
4. Недостаточная маневренность/ гибкость (начиная от закупок, заканчивая принятием решений).
5. Высокая чувствительность бизнес модели: Строительная отрасль существенно пострадала от финансового кризиса.

В долгосрочной перспективе Банк намерен использовать свои сильные стороны для укрепления позиций на рынке и работать над дальнейшим развитием по направлениям имеющихся недостатков.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Прием вкладов

По итогам 2022 года депозитная база Банка достигла 2 141 млрд тенге, увеличившись на 42% по сравнению с 2021 годом.

В Банке действует единая удобная для клиента тарифная программа "Баспана", которая позволяет вкладчику самому решать, сколько лет он будет копить, под какой процент он хочет получить жилищный заем. При этом требуется накопление 50% от договорной суммы. Ставка вознаграждения по

накоплениям составляет 2% годовых (ГЭСВ – до 14% годовых (с учетом премии государства)).

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

ДИНАМИКА ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРОВ О ЖСС



Темп заключения договоров Банком показывает стремительное последовательное увеличение участия населения в развитии казахстанской системы жилстройсбережений. За весь период деятельности Банка количество заключенных договоров о ЖСС

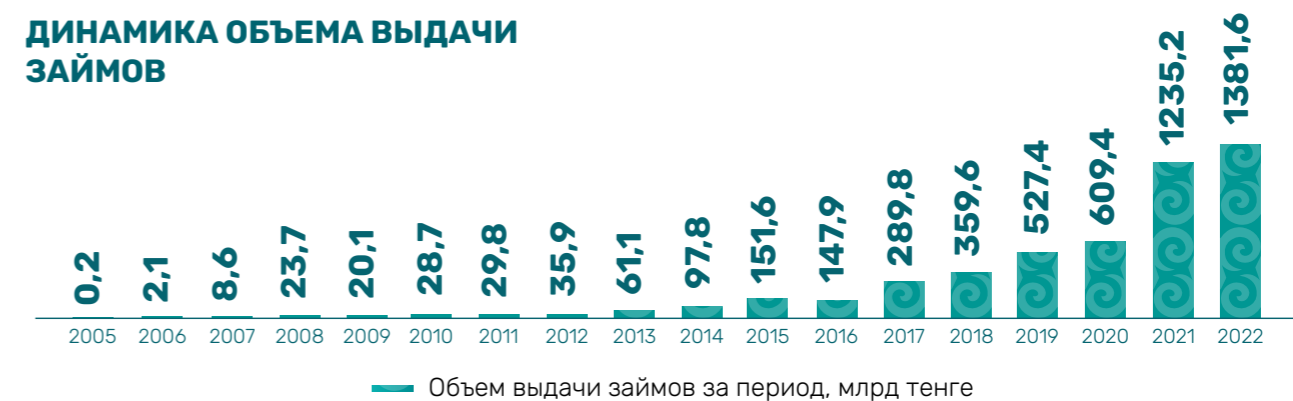
составило свыше 4,0 млн, договорная сумма по ним достигла 14,2 трлн тенге. На конец 2022 года действует около 2,5 млн договоров о ЖСС, что на 14% выше показателя 2021 года.

Выдача займов

По состоянию на 01.01.2023 года Банком было выдано 437 тысяч займов на общую сумму 4,9 трлн тенге. Только за 2022 год было выдано 79,9 тысяч займов

на общую сумму 1,4 трлн тенге. Кредитный портфель Банка вырос на 43%, составив почти 3 трлн тенге.

ДИНАМИКА ОБЪЕМА ВЫДАЧИ ЗАЙМОВ



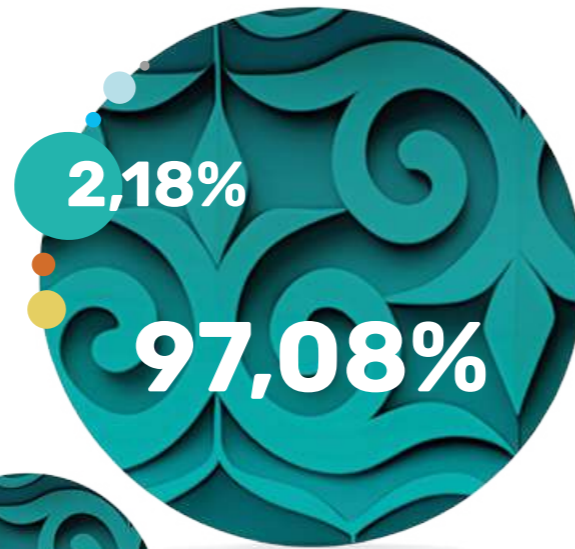
Банк показывает уверенный рост выдачи займов на протяжении всего периода деятельности. Динамичный рост кредитного портфеля с 2012 года связан в частности с кредитованием населения в рамках

государственной программы жилищного строительства «Нұрлы жер», рыночной программы «Свой дом», программы для военнослужащих и других региональных программ Банка.

СТРУКТУРА ЗАЙМОВ В РАЗРЕЗЕ ЦЕЛЕЙ

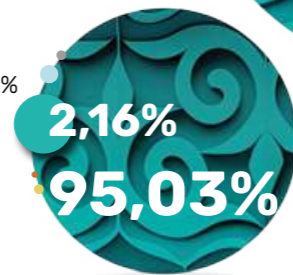
2022 год

- Внесение первоначального взноса - 0,01%
- Приобретение жилья - 97,08%
- Приобретение жилья по гос.программам - 0,32%
- Приобретение земельного участка - 0,02%
- Ремонт и модернизация жилья - 2,18%
- Рефинансирование - 0,04%
- Строительство - 0,36%



2021 год

- Внесение первоначального взноса - 0,49%
- Приобретение жилья - 95,03%
- Приобретение жилья по гос.программам - 1,70%
- Приобретение земельного участка - 0,00%
- Ремонт и модернизация жилья - 2,16%
- Рефинансирование - 0,07%
- Строительство - 0,54%



Справочно. Кредитные продукты Банка

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

Жилищный заем

выдается при обязательном условии накопления минимальной необходимой суммы, соблюдения срока накопления (не менее 3 лет), достижения минимального значения оценочного показателя, установленного индивидуально для тарифной программы, подтверждения платежеспособности и предоставления залогового обеспечения, достаточного для покрытия суммы выданного займа. Срок кредитования – от 6 месяцев до 25 лет, ставки вознаграждения по займу – от 2% до 5% годовых (ГЭСВ от 2,1% годовых).

Промежуточный жилищный заем

выдается при условии досрочного накопления или единовременного внесения минимально необходимой суммы (не менее 50% от договорной суммы) с последующим кредитованием в пределах договорной суммы, а также при подтверждении платежеспособности и достаточности залогового обеспечения. Срок пользования займом – до 25 лет, ставки вознаграждения по займу – от 2% до 12% годовых, (ГЭСВ от 2,1% годовых).

Предварительный жилищный заем

выдается в рамках государственных программ и Программы «Свой дом». В период пользования предварительным жилищным займом заемщик погашает только вознаграждение по займу и одновременно осуществляет взносы на свой депозит до достижения 50% от договорной суммы. По истечении срока накопления выплачиваются накопленные сбережения и жилищный заем, которые направляются на погашение предварительного жилищного займа. Срок погашения и одновременного накопления по предварительному жилищному займу составляет до 8 лет, ставки вознаграждения по займу – от 2% до 8% годовых (ГЭСВ от 2,1% годовых).

Большую часть доходов Банк получает по вознаграждениям по выданным займам (по состоянию на 01.01.2023 года доходы по вознаграждениям по займам составляют 50% от совокупных доходов).

Продуктом Банка, приносящим наибольшие доходы, является – промежуточный заем. В 2022 году объем выданных промежуточных займов составил 90% по отношению к общей сумме выданных займов.

Оценка плановых показателей

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПО ОСНОВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА

Наименование показателя	Факт за 2019 год	Факт за 2020 год	Факт за 2021 год	План на 2022 год	Факт за 2022 год	Исп., %
Договоры о жилстройсбережениях, ед.	406 954	486 314	601 370	-	618 422	-
Объем выдачи займов, млн тенге	527 428	609 414	1 235 168	1 017 431	1 381 599	116

Анализ основных показателей Банка показывает устойчивый рост, что отражает востребованность, конкурентоспособность и гибкость продуктов Банка на казахстанском финансовом рынке.

Продукт с социальной направленностью

Деятельность Банка и его продуктовая линейка имеют значительное социально-экономическое влияние. Банк обращает особое внимание на то, чтобы при разработке продуктовой линейки были учтены интересы всех социальных групп, и постоянно работает над развитием и адаптацией своего предложения.

В 2022 году Банк продолжил реализацию программы для женщин «Ұмай». В 2022 году были приняты новые условия по ипотеке – порог по общему семейному бюджету повышен до 640 000 тенге (при ежемесячном доходе семьи, не превышающем 550 000 тенге, первоначального взнос составит от 15%, при доходе от 550 001 тенге до 640 000 тенге, заем можно получить при наличии от 20% от стоимости жилья). В отчетном году Банком был получен второй транш кредитных средств от Азиатского банка развития в размере 14 млрд тенге. Также на реализацию программы Банком дополнительно были выделены собственные средства. На конец 2022 года было выдано 2,3 тыс. займов на сумму 25,3 млрд тенге (с учетом собственных средств Банка).

Также необходимо отметить, что 2022 год оказался прорывным годом по запуску молодежных жилищных программ в регионах. Жилищные программы для молодежи реализованы в г.Алматы, г.Астана, Алматинской, Атырауской, Карагандинской, Костанайской, Жамбылской, Западно-Казахстанской, Актюбинской, Жетысуской, Абайской областях. Программы дали возможность молодым учителям, врачам, журналистам, работникам культуры, спорта, социальной сферы, сотрудникам коммунальных предприятий, департамента полиции, ДЧС получить более выгодные и доступные займы. Общий бюджет Банка и акиматов по реализации региональных жилищных программ составил 63,98 млрд тенге.

Кроме того, выступая оператором Концепции развития жилищно-коммунальной инфраструктуры до 2026 года, Банк представляет займы социально уязвимым слоям населения, являющимся очередниками местных исполнительных органов. К социально-уязвимым слоям населения относятся многодетные семьи и матери, дети-сироты, или дети, оставшиеся без попечения родителей и так далее. В рамках программы Банком выдаются предварительные жилищные займы по ставкам вознаграждения 2% и 5% годовых в зависимости от категории гражданина.

Из них претендентами под 2% годовых являлись:

- дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей;

- многодетные матери, награжденные подвесками «Алтын алқа», «Күміс алқа» или получившие ранее звание «Мать-героиня», а также награжденные орденами «Материнская слава» I и II степени, многодетные семьи. Совокупный среднемесячный доход указанных категорий граждан должен составлять за последние двенадцать месяцев перед обращением о предоставлении жилища на каждого члена семьи ниже 3,1-кратного размера прожиточного минимума, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;

- государственные служащие, работники бюджетных организаций, военнослужащие, кандидаты в космонавты, космонавты, сотрудники специальных государственных органов и лица, занимающие государственные выборные должности;

- ветераны, приравненные по льготам к ветеранам Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий на территории других государств;

- лица с инвалидностью первой и второй групп;
- семьи, имеющие или воспитывающие детей с инвалидностью;
- лица, страдающие тяжелыми формами некоторых хронических заболеваний, перечисленных в списке заболеваний, утверждаемом уполномоченным органом в области здравоохранения;
- пенсионеры по возрасту;
- кандасы;
- лица, лишившиеся жилища в результате экологических бедствий, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
- семьи лиц, погибших (умерших) при исполнении государственных или общественных обязанностей, воинской службы, при подготовке или осуществлении полета в космическое пространство, при спасении человеческой жизни, при охране правопорядка;
- неполные семьи.

Продукт с экологической направленностью

В 2022 году компаниями-лидерами экономики Казахстана был создан Национальный ESG-клуб, миссией которого является содействие достижению целей устойчивого развития и эффективного энергоперехода Республики Казахстан через внедрение ESG-принципов.

Основателями ESG-клуба стали 19 отечественных компаний, в том числе и Отбасы банк. Основатели ESG-Клуба планируют развивать экспертизу, связанную с внедрением ESG-стандартов, и делиться лучшими мировыми трендами устойчивого развития.

Сегодня в состав Клуба присоединены более 60 казахстанских компаний. Члены Клуба поставили перед собой цели по продвижению ESG-принципов для содействия достижению целей устойчивого развития, повышения энергоэффективности, минимизации воздействия на окружающую среду, совершенствования условий труда и соблюдения прав человека.

В рамках своей социальной ответственности каждый со-основатель Клуба может взять на себя определенное направление, которое будет активно продвигаться и развиваться. На площадке Клуба обсуждаются вопросы внедрения ESG-подходов, ответственного инвестирования, а также содействия развитию рынка «зеленых» и устойчивых проектов.

Тем самым, в декабре 2022 года Банк запустил первую в Казахстане программу «зеленая ипотека», которая ориентирована на защиту здоровья граждан и окружающей среды (программа была доступна для клиентов Банка с начала 2023 года).

Основным условием реализации программы является соответствие приобретаемого жилья «зелё-

Все участники программы приобретают за счет кредитных средств жилье, построенное местными исполнительными органами.

В отчетном году Банк также продолжил реализацию собственного социально ориентированного проекта «Жаңа баспана» (ранее – «Әскери баспана»). Банк провел ряд мероприятий по защите специальных вкладов. На сегодня Банк является единственным банком, специальные вклады в котором имеют особый статус и гарантию неприкосновенности. В целом в рамках программы было выдано 14,7 тыс. займов на сумму 299,2 млрд тенге.

ному стандарту», сертифицированного по одной из существующих систем в Казахстане (OMIR, ГОСТ Р, BREEAM, LEED), независимо от его уровня сертификации.

Это значит, что застройщик при строительстве домов использует экологичные и безопасные для окружающей среды материалы, благоустраивает и озеленяет территорию, все дома размещены продуманно, в квартирах можно регулировать температуру воздуха, есть транспортная доступность и т. д.

Условия ипотеки следующие:

- Первоначальный взнос – от 20 %.
- Начальная ставка – от 12,5 % годовых со снижением через 10 лет до 3,5–5 % (ГЭСВ – от 13,3 %).
- Максимальная сумма займа – до 35 млн тенге.
- Можно купить только первичное жильё, в том числе доленое при наличии гарантии КЖК или разрешения от акимата на привлечение денег дольщиков.

В 2023 году Банк планирует расширять список сотрудничеств с застройщиками, которые соблюдают экологические стандарты строительства, а также привлекать новые устойчивые инвестиции для реализации программы.

Комиссии Банка

Банк вправе взимать комиссионные и иные сборы, но придерживается политики минимальных тарифов за свои услуги. Данный подход направлен на максимальное привлечение новых клиентов в систему жилищных строительных сбережений и способствует расширению клиентской базы.

В 2022 году произошли следующие изменения в системе тарифов в части:

- не взимания комиссии за перевод денежных средств с текущего счета клиента, в счет оплаты государственной пошлины за снятие обременения и не взимания комиссии за внешний перевод денег для получателей выплат за жилище, арендуемого в частном жилищном фонде;
- не взимания комиссии за рассмотрение займа и снижения комиссии за организацию выдачи займа, оформленного в рамках услуги «Ипотечный консьюерж-сервис»;
- установления комиссии за замену созаемщика, изменения комиссии за исключение созаемщика, а

также исключения минимального размера комиссии за изменение условий договора банковского займа, договора залога, гарантии по инициативе Заемщика;

- увеличения максимального порога с 5 000 тенге до 10 000 тенге по комиссии за внешний перевод денег;
- исключения комиссионных сборов за оценку платежеспособности и оформления Банком уведомления для участников Государственной программы жилищного строительства в Республике Казахстан на 2008-2010 годы и Программы «Доступное жилье – 2020» по поднаправлению «Жилье для молодых семей», а также комиссии за перевод денежных средств с текущего счета получателей выплат в счет оплаты государственной пошлины за регистрацию договора аренды (найма) жилища;
- продления акции в части по не взиманию комиссии за рассмотрение займа и снижения комиссии за организацию выдачи займа, оформленного в рамках услуги «Ипотечный консьюерж-сервис» в размере 0,25% от суммы займа.

Улучшение условий и процедур обслуживания

Банк стремится создать такую инфраструктуру, где клиент мог бы воспользоваться продуктами и услугами так, как ему удобно, т.е. в удобное ему время, в удобном месте и удобным способом.

В этих целях Банк реализовал для своих клиентов следующие каналы обслуживания:

- отделения Банка (филиалы, центры обслуживания, точки обслуживания, колл-центр);
- консультанты Банка (консультационные центры, выездной сервис);
- агент-юридическое лицо АО «Казпочта»;
- видео-банкинг;
- интернет-банкинг;
- мобильное приложение Банка;
- платежные терминалы Банка;
- партнеры Банка (Kaspi.kz, Электронное правительство Республики Казахстан, АО «Народный Банк Казахстана», АО «Банк ЦентрКредит», АО «First Heartland Jusan Bank», АО «Евразийский банк»);

а также коммуникационные каналы:

- корпоративный сайт Банка;
- чат-бот Quanysh (мессенджеры WhatsApp, Telegram, Instagram, Facebook, ВКонтакте);
- официальные страницы Банка в социальных сетях (Instagram, Facebook, ВКонтакте) и др.

В 2022 году Банк инвестировал время и финансовые ресурсы на активное развитие своих цифровых технологий и способов обслуживания клиентов.

По итогам отчетного года Банком проведены 4 639 413 клиентских операций, из них 72% (3 353 354 операций) проведены через дистанционные каналы обслуживания. Доля операции, проведенных через дистанционные каналы по состоянию на 01.01.2023 года составляет:

- интернет-банкинг – 54% = 2 539 357 операций;
- видео-банкинг – 6% = 278 887 операций;
- агентская сеть – 12% = 535 110 операций.

Отделениями Банка были проведены 1 286 059 операций (28% из всех операций). Уровень удовлетворенности клиента (CSI) обслуживанием в отделениях Банка по итогам года составил 4,84 баллов (при этом система оценки была внедрена в мае 2022 года).

Кроме того, Банком с целью заботы о клиентах, в том числе для маломобильных групп граждан и групп граждан с ограниченными возможностями, созданы следующие условия обслуживания:

- организован выездной сервис внештатными консультантами Банка. Консультанты Банка с помощью мобильных планшетов могут обслуживать клиентов в любом удобном для клиента месте.
- реализована возможность обслуживания глухонемых и слабослышащих клиентов с помощью сервиса сурдо переводчика посредством видео-сервиса.
- в филиалах Банка установлены пандусы, лифты, тактильные плитки с кнопкой вызова сотрудника Банка и др.

В 2022 году клиентам с инвалидностью Банк выдал 166 займов на сумму 1,9 млрд тенге.

Участие Банка в реализации государственных программ в Республике Казахстан

Реализация Государственных программ жилищного строительства 2005–2007, 2008–2010, 2011–2014 годов и программы «Доступное жилье – 2020»

В соответствии с Государственными программами жилищного строительства 2005–2007, 2008–2010, 2011–2014 годов и программы «Доступное жилье – 2020» Банк был определен оператором по их реализации. На сегодняшний день указанные программы завершили свое действие.

Реализация Программы развития регионов до 2020 года

В рамках Программы в 2022 году вкладчиком Банка предоставлено 1 405 займов на сумму 4,09 млрд тенге. За весь период было введено в эксплуатацию 1 561,6 тыс. кв. м. жилья, или 24 709 квартир по направлениям «Жилье для всех категорий населения» и «Жилье для молодых семей». В том числе в 2019 году сдан в эксплуатацию 1 жилой дом общей площадью 3,7 тыс. кв. м., или 72 квартиры по направлению «Жилье для всех категорий населения».

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

В рамках Программы «Нұрлы жол» Банк являлся оператором реализации кредитного жилья, которое строится операторами строительства – местными исполнительными органами и АО «Байтерек Девелопмент». Реализация данной программы была начата в 2015 году и продолжается в рамках Государственной программы жилищного строительства «Нұрлы жер».

Реализация Государственной программы жилищного строительства «Нұрлы жер» на 2017–2021 годы с переходом на Концепцию развития жилищно-коммунальной инфраструктуры до 2026 года

В течение отчетного года Банк активно участвовал в реализации государственной программы жилищ-

но-коммунального развития «Нұрлы жер» на 2020–2025 годы (далее – программа «Нұрлы жер») и ее направлений – кредитование очередников акиматов в рамках пилотного проекта «Шаңырақ», кредитование малообеспеченных семей из очередников акиматов. В сентябре 2022 года программа «Нұрлы жер» утратила силу и утверждена Концепция развития жилищно-коммунальной инфраструктуры до 2026 года (далее – Концепция). Банк выступает оператором Концепции и представляет займы социально уязвимым слоям населения, являющимся очередниками местных исполнительных органов. В рамках программы Банком выдаются предварительные жилищные займы по ставкам вознаграждения 2% и 5% годовых в зависимости от категории гражданина. Участники программы приобретают за счет кредитных средств жилье, построенное местными исполнительными органами.

В 2022 году на реализацию по государственным программам поступило 41 объект (3 254 квартир) общей площадью 203 тыс. кв.м. на сумму 34,1 млрд. тенге из них:

- по «Нұрлы жер» – 39 объектов (3 099 квартир) общей площадью 192,9 тыс. кв.м., на сумму 32,4 млрд тенге
- по «Шанырақ» – 1 объект (144 квартир) общей площадью 9,4 тыс кв.м. на сумму 1,5 млрд тенге
- по Концепции – 1 объект (11 квартир) общей площадью 734 кв.м. на сумму 147 млн тенге.

В соответствии с условиями Программы начиная с 2017 года Банку были выделены бюджетные средства на сумму 366,3 млрд тенге для предоставления предварительных и промежуточных займов участникам Программы. По состоянию на 01.01.2023 года в рамках программы «Нұрлы жер» Банком выдано 73 110 займов на сумму 708,4 млрд тенге.

За весь период деятельности в рамках государственных и правительственных программ Банком было привлечено бюджетных средств в размере 517 млрд тенге. По состоянию на 01.01.2023 года освоено (с учетом возвратных средств) 543,7 млрд тенге или 105% от общего объема привлеченных средств.

В 2022 году для реализации первой в Казахстане программы женской ипотеки Банком были привлечены заемные средства в размере 14 млрд тенге от Азиатского банка развития, которые в отчетном периоде были полностью освоены. Также Банком были выделены собственные средства на реализацию программы. В целом, в рамках программы было выдано 2,3 тыс займов на сумму 25,3 млрд тенге.

Привлеченные средства

Привлеченные средства Банка включают кредиты, полученные от Правительства Республики Казахстан, АО «Фонд Национального Благополучия», АО «Самрук-Казына», АО «НУХ «Байтерек», из республиканского и местных бюджетов, а также кредит, полученный от Азиатского банка развития.

2,3

тыс займов выдано

ИНФОРМАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ

В соответствии с Планом мероприятий на 2021–2023 годы по реализации Стратегии развития Банка до 2023 года, в отчетном периоде Банком проводилась работа по развитию дистанционных и альтернативных каналов обслуживания клиентов, автоматизации бизнес – процессов, а также модернизации ИТ инфраструктуры и обеспечение отказоустойчивости информационных систем Банка.

Развитие дистанционных и альтернативных каналов обслуживания

В 2022 году в интернет-банкинге переведены в онлайн следующие операции:

1) Изменение реквизитов клиентов (номера мобильного телефона, данных документа, удостоверяющий личность и других персональных данных клиента). По состоянию на 01.01.2023 года было проведено более 460 тыс операций через мобильное приложение «Otbasy bank».

2) Регистрация прекращения обременения недвижимого имущества (снятие обременения) через мобильное приложение «Otbasy bank» после проведения успешного досрочного погашения займа.

3) Реализован модуль «Электронно-цифровые документы» Банка в мобильном приложении «Otbasy bank», который позволяет отображать/загружать актуальные документы Банка и документы, сформированные пользователем для дальнейшего использования (мультисертификат предквалификации, сертификат о наличии вклада ЖСС, обновленный график платежей по займу) с целью улучшения клиентского сервиса через дистанционные каналы обслуживания.

4) Реализовано отображение ограничений по продуктам клиентов с информационными справками в мобильном приложении «Otbasy bank» (уведомления и предупреждающие графические отметки об арестах на счете клиента с расшифровкой сведений об инициаторе и причине ареста, о просроченном взносе во вклад с возможностью пополнения вклада, о просроченной задолженности по займу с возможностью пополнения) с целью улучшения клиентского сервиса через дистанционные каналы обслуживания.

5) Реализована адаптивная тема интерфейса для слабовидящих с возможностью изменения уровня контрастности, увеличения/уменьшения размера шрифта в мобильном приложении «Otbasy bank» с целью улучшения клиентского сервиса через дистанционные каналы обслуживания.



Через мобильное приложение «Otbasy bank» выполнено более

460 000

операций

- 6) Доработан функционал переводных операций в мобильном приложении «Otbasy bank» – настроена комиссия по внешним переводам (на цели оплаты аренды жилища/аренды жилища с последующим выкупом жилища/погашение ежемесячных обязательств по ранее полученному ипотечному жилищному займу в других банках второго уровня) со специального счета согласно Перечню тарифов Банка, реализовано поле для ввода клиентом следующих данных по договору: номера и даты заключения договора аренды/ипотечного жилищного займа в др. БУ, реализован текст уведомления с требованиями Закона Республики Казахстан «О жилищных отношениях» с возможностью проставления отметки клиентом об ознакомлении.
- 7) Реализована уступка прав и обязательств по вкладу ЖСС (безвозмездная) через мобильное приложение «Otbasy bank» и многое другое согласно перечню выполненных работ.
- 8) Блок лояльности (отображение рекламы партнеров, кросс продажи и др.) в мобильном приложении «Otbasy bank».
- 9) Расширен функционал Карт в мобильном приложении «Otbasy bank».
- 10) Доработаны справки и выписки, в том числе предоставление справки о наличии счета/счетов и справка об остатке ссудной задолженности заемщика на тех языках – на казахском, русском и английском языках через мобильное приложение «Otbasy bank».
- 11) Реализован прием заявлений на компенсацию по вкладу ЖСС через мобильное приложение «Otbasy bank».
- 12) Реализовано закрытие текущего счета для физических лиц в мобильном приложении «Otbasy bank».

13) Доработан функционал бронирования очереди в отделении в мобильном приложении «Otbasy bank».

В 2022 году Банком также были осуществлены доработки видео сервиса Банка в части реализации схемы распределения входящих видео звонков. Проведена интеграция системы CRM Банка с системой приема видео звонков (в том числе настроен сервис передачи статуса оператора). Доработана отчетность и разработан новый дашборд по видео звонкам с отражением списка работников в зависимости от статуса телефонии, реализована возможность получения «Цифровых документов» по операциям видео сервиса, реализован функционал, позволяющий администрировать графики рабочего времени операторов (в том числе возможность размещения/редактирования текста уведомления о работоспособности видео сервиса Банка, в случае проведения технических работ/сбоя). Реализован сервис, позволяющий совершать групповые видео звонки (подключать заемщика, созаемщика (-ов)).

В результате за отчетный период доля проведенных операции в дистанционных каналах (интернет-банкинг, в том числе мобильное приложение «Otbasy bank», видео-банкинг) составила 72%, в абсолютных цифрах через Интернет-банкинг, в том числе мобильное приложение «Otbasy bank» было проведено – 2,5 млн операций, а через видео-банкинг – 0,3 млн операций. С использованием видео-банкинга было привлечено через Контакт центр 100 125 договоров на сумму 15,2 млрд тенге, через агентскую сеть 28 162 договоров на сумму 8,5 млрд тенге, а также проведены 139 717 постдепозитных операций. Общая сумма притока по депозитам, привлеченным посредством видео-банкинга составила – 23,7 млрд тенге.

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

В 2022 году в рамках модернизации ИТ-инфраструктуры и обеспечения отказоустойчивости работы информационных систем Банка выполнены следующие мероприятия:

- 1) Произведена замена сервера Sparc T7 (ОЗУ 1 ТБ) на Sparc T8 (ОЗУ 2 ТБ) и замена резервного сервера Sparc T5 (ОЗУ 500 ГБ) на Sparc T8 (ОЗУ 2 ТБ), что позволило увеличить уровень безопасности и производительности, прирост составил 15%.
- 2) Приобретены 3 полки дискового массива, что позволило обеспечить гибкость, надежность и межплатформенную совместимость, доступность системы корпоративного класса с высокой производительностью. Прирост по дисковому пространству составил 18%.

3) Приобретено 1 серверное шасси, 4 вычислительного модуля (сервера) и программное обеспечение управления инфраструктурой в составе комбинированного шасси, что позволило обеспечить масштабируемость компоновки серверной архитектуры с возможностью программного управления физическими ресурсами, также обеспечение отказоустойчивости работы, с помощью дублирования основных компонентов. Прирост по вычислительным ресурсам составил 8%.

4) Проведено плановое обновление, в части компьютерного парка на 22% и периферийного оборудования на 22%.

Внедрение информационных систем

Внедрение RPA

Инновационная технология роботизации бизнес-процессов (Robotic Process Automation, RPA) является на сегодняшний день одним из самых мощных инструментов оптимизации бизнес-процессов.

Интеллектуальный Робот позволяет роботизировать многие бизнес-процессы Банка и освобождает специалистов от рутинной работы.

В рамках проекта в 2022 году проведена настройка резервирования продуктивных виртуальных серверов, реализована функция по созданию учетных записей, также функция по обработке, загрузке и сверке данных получаемых от Комитета государственных доходов.

Развитие АБИС Colvir

АБИС Colvir Банка должна соответствовать требованиям законодательства, регулятора, налогового комитета, внешнего/внутреннего аудита и бизнес-подразделений Банка. В связи с этим необходимо постоянно развивать АБИС Colvir – дорабатывать, закупать новые модули, интегрировать со внешними системами и пр., обеспечивать возможности добавлять дополнительные вычислительные мощности.

В 2022 году в рамках развития АБИС Colvir проведены следующие работы:

- развитие модуля «Процессинг счетов 24/7», в части отражения остатка на счетах Главной книги 2204 в интернет-банкинге;
- развитие модуля «Дистанционное банковское обслуживание для юридических лиц», в части реализации/автоматизации процесса по открытию сберегательных счетов, изменение условий вкладов, автоматизация начисления и взимания комиссий по операциям юридических лиц;
- развитие модуля «Сервер безопасности», по части приведения в соответствие требованиям законодательства в области информационной безопасности;
- шифрование MT сообщений между АБИС «Colvir» и SWIFT (LOU).

Эффект:

- снижение операционных рисков;
- оптимизация процессов;
- соответствие требованиям Информационной безопасности.

Шифрование баз данных, содержащих персональные данные ограниченного доступа

В рамках исполнения рекомендации Комитета по информационной безопасности Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан, данной по

результатам внеплановой проверки, внедрена технология шифрования баз данных (MS SQL), содержащих персональные данные ограниченного доступа, в точности в промышленной среде – 9 серверов, в резервной среде – 18 серверов и тестовой среде – 9 серверов. При шифровании баз данных (MS SQL) ограниченного доступа, применены средства криптографической защиты информации, имеющие параметры не ниже третьего уровня безопасности согласно стандарту Республики Казахстан СТ РК 1073-2007 «Средства криптографической защиты информации. Общие технические требования». Заключен договор о проведении работ по шифрованию баз данных Oracle, также для этого приобретены лицензии Oracle Advanced Security и Oracle Advanced Security Processor Perpetual.

Бэкапирование данных

В целях создания единого репозитория резервных копий критичных информационных систем, в 2022 году подключены базы данных СУБД Oracle к системе бэкапирования Microfocus DataProtector и настроены сценарии бэкапирования баз данных СУБД Oracle.

Реализовано централизованное резервирование и контроль целостности архивов. Минимизированы нагрузки на системы. Реализовано снятие резервных копий без прерывания работы. Достигнута экономия дискового пространства за счет дедупликации данных во время резервного копирования.

Развитие системы System Center

В целях обеспечения устойчивой основы для управления ИТ – процессами Банка, проведено обновление System Center Service Manager до актуальной версии программного продукта, проведена модернизация СУБД Microsoft SQL Server, обеспечение 85,5% покрытия использования платформы на конечных устройствах, развернуты серверы обеспечения доступности обновлений (WSUS) во всех подразделениях Банка.

Развитие систем централизованного мониторинга ИТ

Заключен договор о продлении подписки на лицензии AppDynamics, что позволило продолжить вести сбор данных и мониторинг подключенных к AppDynamics серверов, информационных систем и баз данных. Увеличено количество подключенных информационных систем и баз данных к AppDynamics, в том числе ЕНПФ, CRM, а также позволило переконфигурировать серверы, работающие через балансировщика нагрузки для настройки эффективного мониторинга.

Центр по обеспечению первым жильем (далее ЦОПЖ)

- В 2022 году продолжились работы по автоматизации ЦОПЖ, проведены следующие работы:
- Реализация доработок по закладке «Сотрудники и Роли»;
 - Реализация раздела «Мониторинг ошибок Государственной базы данных (далее – ГБД»);
 - Интеграция с ГБД, внешним шлюзом «электронного правительства» (далее – ВШЭП);
 - Внедрение HTTPS;
 - Внедрение двухфакторной авторизации;
 - Развитие механизмов обработки ошибок из ВШЭП;
 - Развитие процессов обработки очередников (инвентаризация, постановка на учет, замена, снятие, восстановление и обновление данных);
 - Реализации процесса автораспределения заявлений граждан;
 - Формирование и подписание протокола с помощью ЭЦП ключа;
 - Отчеты по очередникам.

Развитие системы «Социальная сеть консультантов»

- В рамках развития системы «Социальная сеть консультантов» отчетном году были проведены следующие работы:
- Развитие процессов предквалификации и кредитования (с признаком ЕПВ, по программе «Свой дом», по программе «Умай», с признаком «Жас отбасы», по Договорам Долевого Участия, увеличение количества созаемщиков, по программе «Әскери баспана»);
 - Развитие процессов депозитного обслуживания (печатные формы, изменения реквизитов с признаком «Қандас», дополнительные проверки и т.д.);
 - Развитие общего функционала (новые роли, изменения в карточку агентов, регламент работ, добавление параметров учета ассистентов, показатели консультанта и т.д.);
 - Процесс выбора цели при открытии счетов (текущий счет, специальный текущий счет);
 - Прием заявления-согласия на компенсацию.
 - Реализация процесса «Удаленная заявка по открытию первого депозита».

Единая платформа для интеграции с сервисами ПШЭП/ВШЭП

- В отчетном году проведены следующие мероприятия:
- Добавлены токены для авторизации ко всем методам и включен протокол HTTPS;

- Реализовано подключение к следующим сервисам:
 - Универсальный сервис для передачи сведений о физических лицах по ИИН с использованием токена;
 - Сервис, предназначенный для поиска сведений о родственных связях физического лица с использованием токена безопасности;
 - Сервис поиска актовых записей о рождении с использованием токена;
 - Сервис поиска актовых записей о расторжении брака с использованием токена;
 - Сервис поиска актовых записей о заключении брака с использованием токена;
 - Сервис предоставления полных регистрационных сведений о ЮЛ, филиале, представительстве по БИН;
 - Сервис (с токеном) по предоставлению информации о зарегистрированных правах (обременениях) на недвижимое имущество и его технических характеристиках для физических лиц;
 - Сервис (с токеном) по предоставлению информации об отсутствии (наличии) недвижимого имущества физического лица (без истории);
 - Сервис (с токеном) по предоставлению информации об отсутствии (наличии) недвижимого имущества физического лица (с историей);
 - Сервис (с токеном) по предоставлению информации о зарегистрированных и прекращенных правах на недвижимое имущество для физических лиц;
 - Сервис предоставления сведений по техническим характеристикам вторичного объекта недвижимости;
 - Сервис по предоставлению исторических адресных сведений физического лица;
 - Сервис по передаче информации о сведениях лиц, получающих социальные пособия и размеры выплачиваемых им пособий.
- Интеграция с сервисом ИС «Единая национальная система учета очередников» (ИС «Kezekte.kz»).

Развитие системы «Кабинет оценщика»

- В рамках развития системы «Кабинет оценщика» были реализованы следующие мероприятия:
- Реализация функционала «Объединение ценовых зон»;
 - Автоматизация рассмотрения отчетов об оценке с использованием данных ГБД РН;
 - Доработки интерфейсов, отчетов и т.д.;
 - Интеграция Базы объявлений из сайта Крыша и Кабинета оценщика;
 - Интеграция с Vaspara Market;
 - Внедрение модели оценки квартиры в портале «Кабинет оценщика».

РАЗВИТИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

В 2022 году Банком завершена работа по разработке ядра прикладного программного обеспечения (далее – ПО) BPM 2.0 и начата работа в рамках поэтапного перехода системы электронного документооборота на ПО BPM 2.0. Разработаны 2 процесса (автоматизация процесса регистрации и обработки входящих \ исходящих документов и автоматизация процесса регистрации и обработки обращений, поступающих в Банк).

В 2022 году началось развитие аналитики с применением Искусственного интеллекта. Было проведено пилотное тестирование задачи: «Исследование возможности построения модели машинного обучения, способной прогнозировать клиентский отток (в части депозитов) на основе имеющихся у Банка данных» на базе системы «Landau Core». Анализ проводился на обезличенных исторических

данных по клиентам и их операциям со сберегательным счетом. Реализованы аналитические модели по направлениям «Видеобанкинг», «Jabber(Звонки)». Построены анализы и информационные панели по системе CSI, интегрированы система ODS с системой CRM, доработаны регуляторные отчеты (отчет по Кредитному регистру согласно новым требованиям регулятора).

В 2022 году в рамках развития бизнес-процессов Банка осуществлены доработки автоматизированной информационной системы (далее – АБИС) Colvir, ПО BPM, в части автоматизации банковских продуктов/процессов, HR – процессов, процессов бухгалтерского учета, процессов риск-менеджмента, процессов по операционным рискам, процессов, связанных с банковским документооборотом, процессов IT и IT – безопасности.

ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Анализ баланса

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ БАЛАНСА

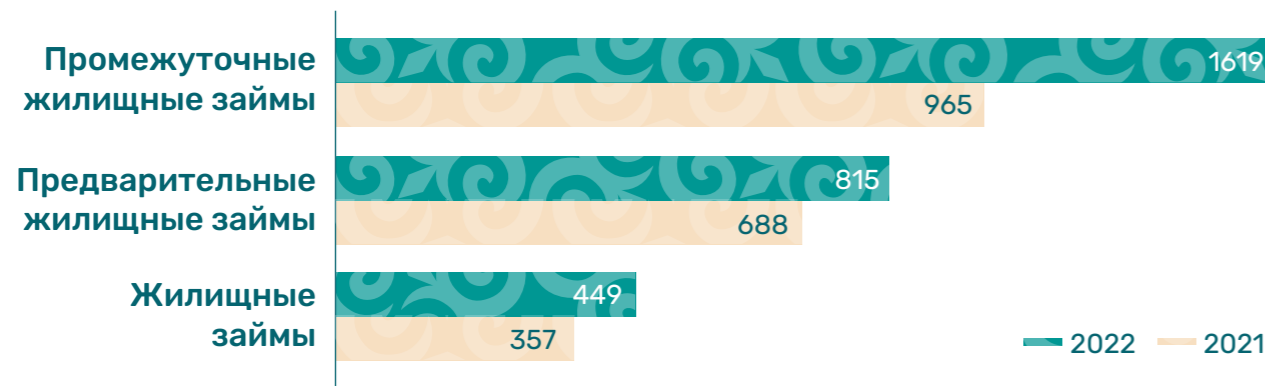
Основные статьи баланса, млн тенге	2020 год	2021 год	2022 год	Изм. 2022/2021,%
Активы	1 707 388	2 804 120	3 440 022	123
Кредиты и авансы клиентам	1 319 681	1 999 327	2 877 314	144
Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	-	-	-	-
Инвестиционные ценные бумаги, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	127 383	102 855	56 032	54
Денежные средства и их эквиваленты	138 258	595 066	327 515	55
Инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения	-	-	-	-
Инвестиционные ценные бумаги, оцениваемые по амортизированной стоимости	104 829	84 024	82 293	98
Прочие активы	17 237	22 848	96 868	424
Обязательства	1 424 605	2 423 017	2 977 760	123
Средства клиентов	1 097 659	1 898 429	2 300 445	121
Заемные средства	67 614	78 910	108 543	138
Выпущенные долговые ценные бумаги	113 680	191 456	193 469	101
Прочие обязательства	145 652	254 222	375 303	148
Капитал	282 783	381 103	462 261	121

Активы Банка в 2022 году выросли на 23% или на 636 млрд тенге и составили 3,4 трлн тенге. В значительной мере рост активов связано с ростом объема выдачи кредитов клиентам на 878 млрд тенге или на 44%. По состоянию на 01 января 2023 года у Банка нет концентрации кредитов. Концентрация суммы по 10 крупнейшим заемщикам составляет менее 10 % доли от кредитов. При этом доля кредитов с просрочкой платежей свыше 90 дней составляет на

конец 2022 года 0,07% - самый низкий показатель в казахстанской банковской системе.

Банк выдает займы только физическим лицам. Промежуточные жилищные займы по итогам 2022 года выросли на 68% до 1 619,2 млрд тенге. По предварительным жилищным займам рост составил 18%, и их объем на конец года достиг 814,7 млрд тенге. Объем жилищных займов составил 449,3 млрд тенге.

ДИНАМИКА ВЫДАННЫХ ЗАЙМОВ, МЛРД ТЕНГЕ



СТРУКТУРА ЗАЙМОВ НА КОНЕЦ 2022 ГОДА



Банк получает все свои доходы в Казахстане. У Банка нет значительных внешних клиентов в зарубежных странах. Банк получает более десяти процентов доходов от общей суммы доходов от Национального Банка Республики Казахстан, которая составляет в 2022 году - 46 млрд тенге (2021 год: от Национального Банка Республики Казахстан - 39 млрд тенге).

На инвестиции Банка в ценные бумаги приходится 4% активов по итогам 2022 года. Доля денежных средств и их эквивалентов - 10%. Инвестиционная деятельность направлена на эффективное управление имеющимися в наличии свободными денежными средствами с целью сохранности активов Банка. По состоянию на конец 2022 года финансовые активы

Банка составили 458 млрд тенге, в том числе ценные бумаги 212 млрд тенге, обратное РЕПО - 16 млрд тенге, корреспондентские счета - 111 млрд тенге. Доля государственных ценных бумаг от финансовых активов Банка составила 34%.

Обязательства Банка на конец 2022 года выросли на 23% или на 55 млрд тенге и составили почти 3 трлн тенге. 78% в структуре обязательств приходится на средства клиентов. Объем счетов клиентов в минувшем году увеличился на 21% или на 402 млрд тенге, и составил на конец года 2 300 млрд тенге. На 31 декабря 2022 года 190 млрд тенге, или 5% от средств клиентов, представляли собой средства десяти крупнейших клиентов, из которых 113 млрд

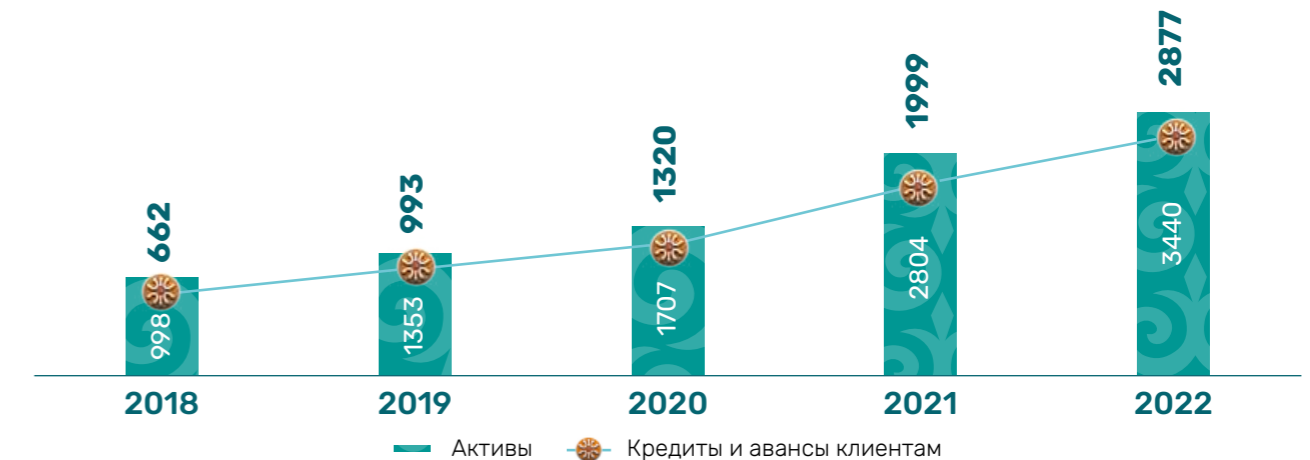
тенге - средства юридических лиц и 0,6 млрд тенге - средства физических лиц.

Деятельность Банка характеризуется низким уровнем долговой нагрузки. Заемные средства по итогам 2022 года составили 4% от обязательств, объем выпущенных ценных бумаг - 6%.

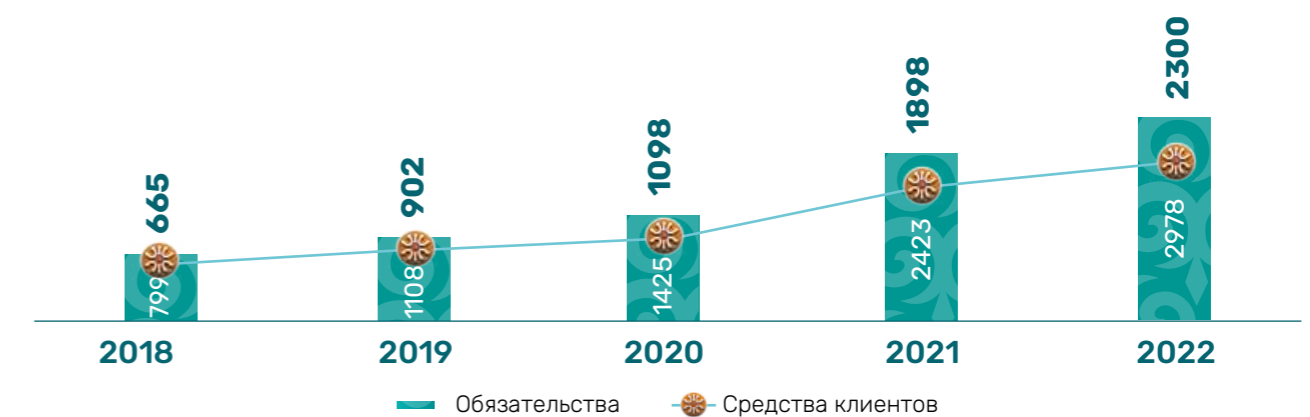
Объем заемных средств в 2022 году вырос на 29,6

млрд тенге или на 17%, в первую очередь за счет предоставления финансирования в рамках государственных программ развития со стороны Министерства финансов Республики Казахстан, на которое приходится 60% заемных средств. А также в 2022 году Банком получены средства второго транша от Азиатского банка развития в размере 14 млрд тенге по Соглашению о займе на реализацию женской ипотеки.

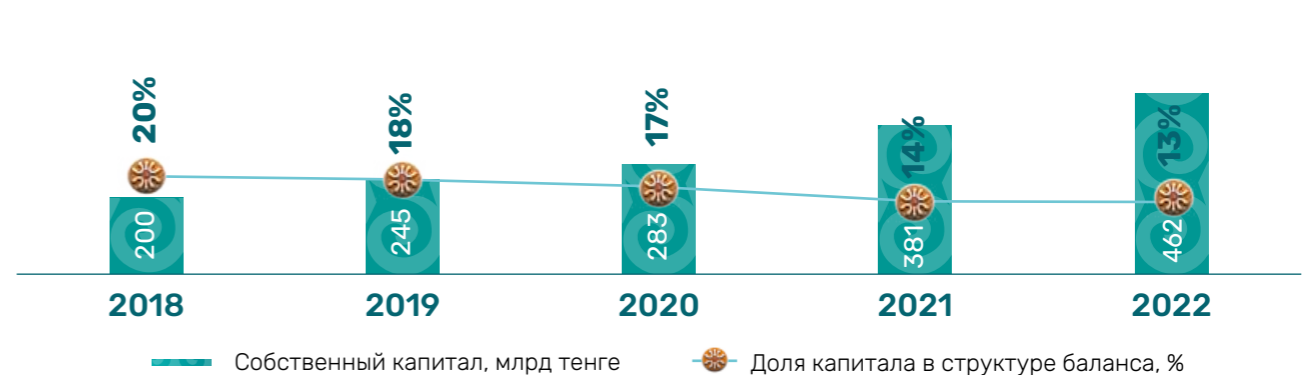
ДИНАМИКА АКТИВОВ, МЛРД ТЕНГЕ



ДИНАМИКА ОБЯЗАТЕЛЬСТВ, МЛРД ТЕНГЕ



ДИНАМИКА КАПИТАЛА



Собственный капитал Банка в 2022 году увеличился на 21% и достиг 462 млрд тенге. Рост собственного капитала был связан с ростом нераспределенной прибыли на 36% до 238 млрд тенге. Доля капитала в структуре баланса Банка составляет 13%, что говорит о высокой финансовой устойчивости и независимости финансового положения Банка.

Банк продолжает поддерживать высокий уровень ликвидности и достаточности капитала, значительно перекрывающий требования регулятора, что стало результатом качественной работы по управлению активами. Пруденциальные коэффициенты достаточности капитала k1, k1-2, k2 в 2021 году сложились на уровне 29%, почти в четыре раз превышая нормативные значения.

Ключевые показатели	2020	2021	2022	Норматив
Коэффициент k1	36,5%	34,6%	28,7%	не ниже 5,5%
Коэффициент k1-2	36,5%	34,6%	28,7%	не ниже 6,5%
Коэффициент k2	36,5%	34,6%	28,7%	не ниже 8%

Анализ Отчета о доходах

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОТЧЕТА О ДОХОДАХ

Основные статьи отчета о прибылях и убытках, млн тенге	2020	2021	2022	Изм. 2022/2021, %
Процентные доходы	111 434	171 023	251 019	147
Процентные расходы	-35 885	-54 597	-86 245	158
Чистые процентные доходы	75 549	116 426	164 695	141
Восстановление/ (создание) резерва под обесценение кредитного портфеля	-5 530	-2 406	-12 107	503
Чистые процентные доходы после (создания) / восстановления резерва под обесценение кредитного портфеля	70 019	114 020	152 588	134
Комиссионные доходы	1 538	1 919	3 016	157
Комиссионные расходы	-6 637	-7 111	-7 212	101
Административные и прочие операционные расходы	-18 688	-22 100	-24 282	110
Прочие операционные расходы	-13 217	-10 897	-14 542	133
Прибыль до налогообложения	33 015	75 831	109 568	144
Расходы по налогу на прибыль	-1 231	-10 076	-13 533	134
Прибыль за год	31 784	65 755	96 035	146

Процентные доходы Банка в 2022 году выросли на 47% до 251 млрд тенге. 69% от этой суммы приходится на проценты по выданным займам. В минувшем году процентные доходы по займам достигли 176 млрд тенге, увеличившись к показателю 2021 года на 56%. 16% процентных доходов составляет вознаграждение по инвестиционным ценным бумагам.

Размер процентных расходов в 2022 году увеличился на 158% и составил 86,2 млрд тенге. Рост связан преимущественно с увеличением процентных расходов по средствам клиентов, которые составляют 62% всех процентных расходов. Вознаграждение по счетам клиентам в 2022 году составило 53 млрд тенге, показав рост к 2021 году на 77%. Остаток суммы процентных расходов приходится преимущественно на процентные расходы по выпущенным облигациям и заемным средствам.

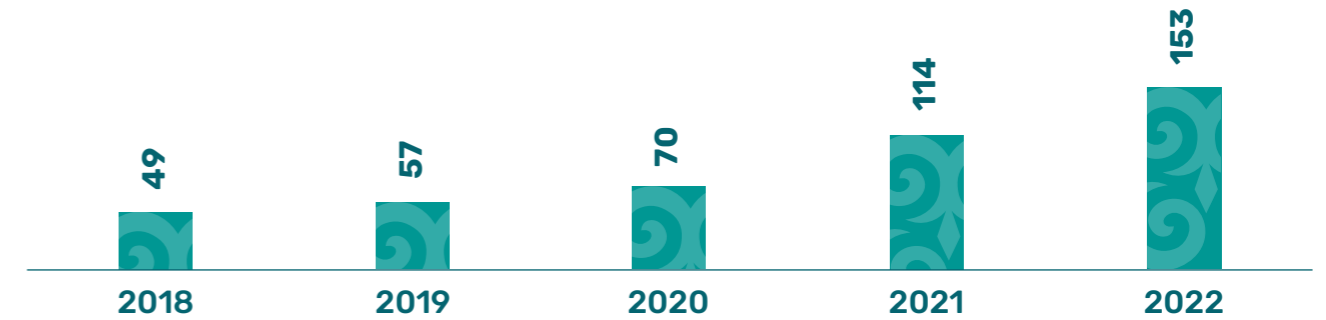
Прибыль Банка за 2022 год



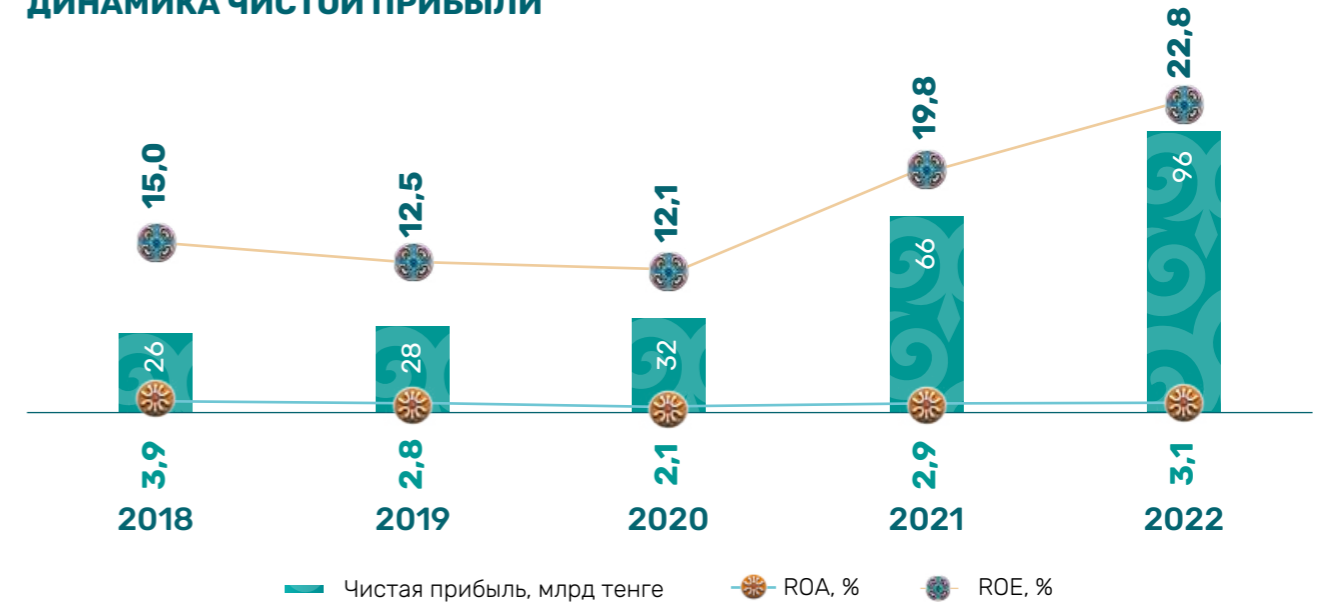
Чистые процентные доходы Банка сложились по итогам 2022 года на уровне 153 млрд тенге и выросли на 34% к показателю 2021 года. В результате прибыль Банка за год составила 96,0 млрд тенге и выросла на 146%. Банк сохраняет достаточные показатели рентабельности. Показатель ROE в 2022 году составил 22,77%, ROA - 3,08%.

Чистые процентные доходы Банка сложились по итогам 2022 года на уровне 153 млрд тенге и выросли на 34% к показателю 2021 года. В результате прибыль Банка за год составила 96,0 млрд тенге и выросла на 146%. Банк сохраняет достаточные показатели рентабельности. Показатель ROE в 2022 году составил 22,77%, ROA - 3,08%.

ЧИСТЫЕ ПРОЦЕНТНЫЕ ДОХОДЫ, МЛРД ТЕНГЕ



ДИНАМИКА ЧИСТОЙ ПРИБЫЛИ



ROE за 2022 год



Анализ план-факт

СРАВНЕНИЕ ПЛАНОВЫХ И ФАКТИЧЕСКИХ ЗНАЧЕНИЙ
ОСНОВНЫХ ИНДИКАТОРОВ

Наименование показателя	Ед. изм.	Факт за 2019 год	Факт за 2020 год	Факт за 2021 год	План на 2022 год	Факт за 2022 год	Исполнение, %
Активы	млн тенге	1 340 331	1 707 388	2 804 119	3 172 845	3 440 105	108
Собственный капитал	млн тенге	244 407	282 783	381 103	462 297	462 261	100
Обязательства	млн тенге	1 095 924	1 424 605	2 423 017	2 710 548	2 997 843	111
ROE	%	12,44	12,12	19,81	19,82	22,77	115
ROA	%	2,35	2,09	2,91	2,80	3,08	110
Депозитная база	млн тенге	806 831	1 034 578	1 509 092	1 935 465	2 140 681	103
Кредитный портфель	млн тенге	1 004 892	1 364 619	2 083 795	2 633 317	2 968 315	108

По итогам 2022 года Банк демонстрирует рост по всем ключевым показателям деятельности и превышение плановых значений. Так, в частности, депозитная база превысила плановый показатель на 3%, кредитный портфель – на 8%. Это отражает растущий масштаб деятельности Банка, и рост интереса к

системе жилищных сбережений со стороны населения. В результате Банк также продолжает сохранять высокие показатели рентабельности, которые остаются выше плановых значений. Объемы активов и обязательств также сложились выше запланированного уровня.

КЛЮЧЕВЫЕ ЦЕЛИ
НА 2022–2023 ГОДЫ

В соответствии со Стратегией развития Банка до 2023 года и Планом развития Банка на 2019–2023 годы определены ключевые показатели, представленные ниже.

Показатели	ед.	2021Ф	2022П	2022Ф	2023П
Вклад Отбасы банк в строительство доступного жилья в Республики Казахстан (за год)	%	5,7	4,9	7,7	4,5
Доля кредитного портфеля к активам Банка	%	74	75	86	74
Доля негосударственных источников заимствования в общей структуре заимствования за отчетный год	%	79	86,9	92,4	85,7
Рентабельность активов (ROA)	%	2,91	2,80	3,08	2,71
Объем выдачи займов на первичное жилье через инструменты АО "Отбасы Банк"	кв.м	555 720	555 720	680 460	555 720
Доля участников системы ЖСС к экономически активному населению	%	23,5	26,3	26,7	27,5
Активность депозитной базы	%	30	32	28,4	33
Переход на онлайн обслуживание	%	58	67	69	100
Уровень вовлеченности персонала	уровень	выше среднего	выше среднего	выше среднего	выше среднего

В 2023 году работа Банка также будет направлена на следующие ключевые задачи:

- 1) Эффективная система управления персоналом.
- 2) Высокое доверие со стороны населения к деятельности Банка в целом, а также в части реализации социальных государственных программ;
- 3) Сохранение высокой финансовой стабильности системы ЖСС, реализуемой Банком, и гибкости при реагировании на изменение рыночной конъюнктуры, путем совершенствования долгосрочного управления финансовыми потоками и фондированием.
- 4) Рассмотрение возможности привлечения средств из альтернативных источников фондирования.
- 5) Внесение изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам совершенствования законодательной базы деятельности в целях расширения возможностей и инструментов решения жилищных вопросов населения посредством системы жилищных строительных сбережений;
- 6) Развитие дистанционных каналов обслуживания, 100% переход на онлайн обслуживание клиентов.
- 7) Интеграция ИТ-систем Банка с ИТ-системами АО «НУХ «Байтерек» и др.





СИСТЕМА ПРОДАЖ

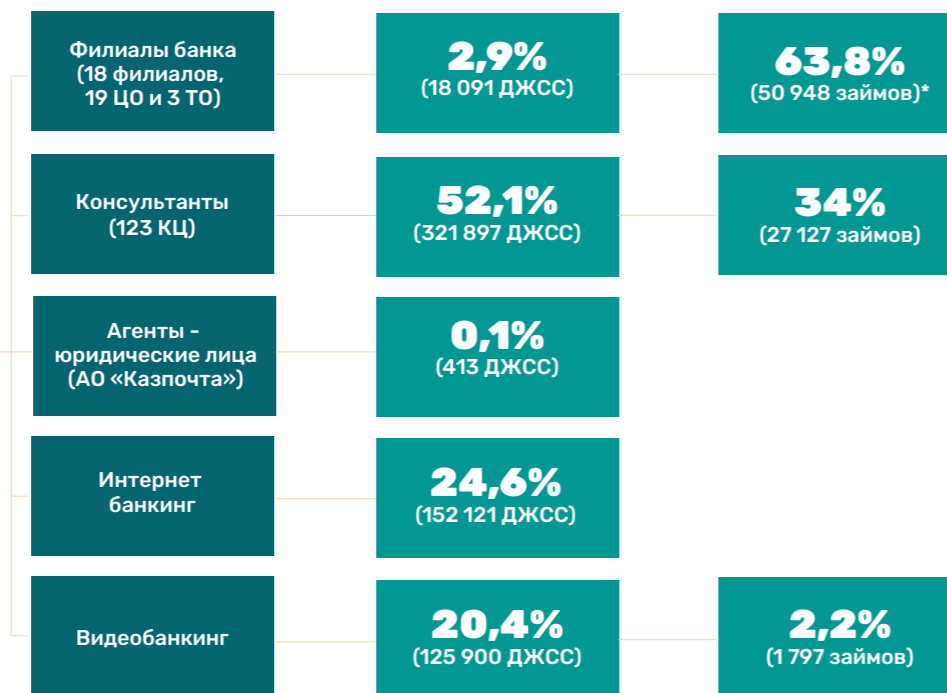
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БАНКА

характеризуется достаточно высокими темпами развития, о чем свидетельствует рост ключевых показателей.

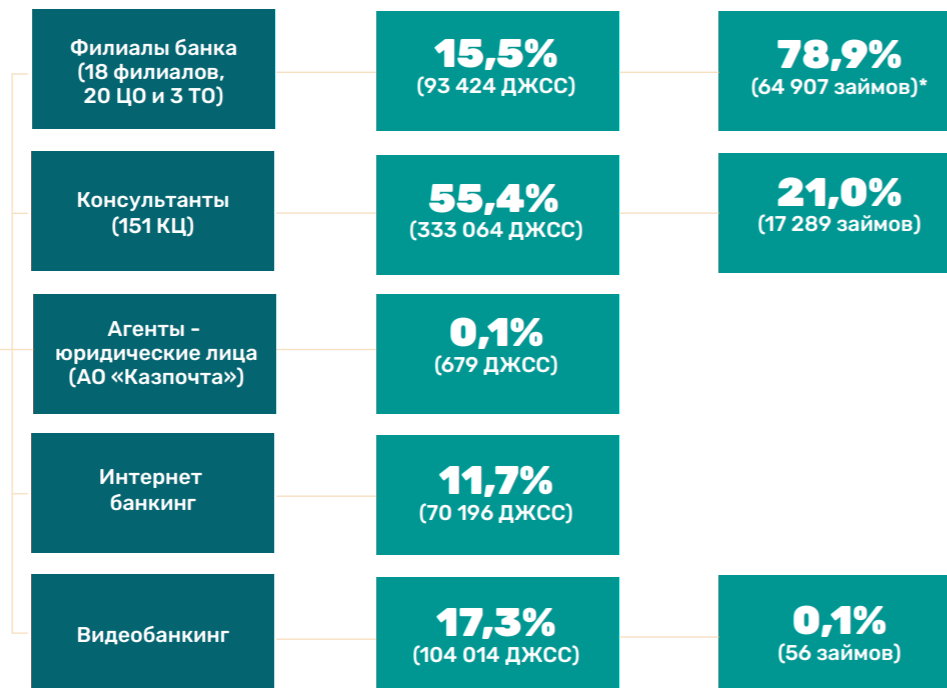
Такая динамика в немалой степени обеспечена успешной работой системы продаж Банка, которая включает филиалы, центры и точки обслуживания, консультантов и агентов (организаций, оказывающих Банку агентские услуги в рамках заключенных агентских соглашений), интернет-банкинг и видеобанкинг.

ОСНОВНЫЕ УЧАСТНИКИ СИСТЕМЫ ПРОДАЖ ПРОДУКТА, И КОЛИЧЕСТВО ЗАКЛЮЧЕННЫХ ИМИ ДОГОВОРОВ О ЖИЛСТРОЙСБЕРЕЖЕНИЯХ

2022

СИСТЕМА СБЫТА
ПРОДУКТА

2021

СИСТЕМА СБЫТА
ПРОДУКТА

* займы без учета переходов
ДЖСС - договора о жилстройсбережениях

Контакт-центр

Банк уделяет большое внимание получению обратной связи от клиентов, стремясь к эффективному развитию в интересах клиентов. Обратную связь Банк получает через письменные обращения (поступившие нарочным, почтовой связью, на элек-

тронную почту и интернет – ресурс Банка), и устные обращения (поступившие по телефону и при непосредственном посещении клиентом Банка). Прием обращений, в случае их наличия, производится на ежедневной основе.

Управление цифровых коммуникации

С 2020 года в Банке функционирует чат-бот Quanysh размещенный на двух популярных мессенджерах WhatsApp и Telegram. В июле 2021 года произведена интеграция социальных сетей с CRM системой Банка, что позволило разместить чат-бот Quanysh на официальных страницах Банка в социальных сетях, таких как Instagram, Facebook, ВКонтакте.

Чат-бот Quanysh также размещен в мобильном приложении Банка, который является вторым по популярности среди каналов коммуникаций после WhatsApp.

С внедрением чат-бота по состоянию на 01.01.2023 года Банк смог перевести 37% клиентов, использующих голосовые каналы, на обслуживание по цифровым каналам связи. При этом, клиентам Банка также был доступен короткий номер колл-центра Банка 300. Среднемесячное количество обращений к чат-боту составило 170 097, по сравнению с изначальными данными показатель увеличился на 423%.

Преимущества чат-бота в том, что при любой нагрузке ни один чат не будет потерян по сравнению с голосовыми каналами связи. Сессия клиента не может быть не принята, клиент в любом случае оперативно воспользуется сервисом и не останется без ответа.

За 2022 год было отработано более 2 млн чатов и более 59 тысяч комментариев. 31% клиентов предпочитают использовать чат-бот в мессенджере WhatsApp, 62,6% используют чат-бот в мобильном приложении, 4,7% заходят через Telegram, оставшиеся 1,6% пользователи социальных сетей.

Управление Видеобанкинга

В соответствии с реализацией стратегических задач в части комплексного перехода деятельности Банка, бизнес-процессов, компетенций, корпоративной культуры и бизнес моделей в цифровой Банк, с максимальным использованием возможностей цифровых технологий, Банком проводятся работы по развитию и внедрению инновационных продуктов с использованием новых технологий для образования нового опыта. Так, с 2020 года в Банке функционирует услуга видеобанкинга. В 2021 году проводились работы по совершенствованию данной услуги – запущена новая функция дистанционного обслуживания клиентов – онлайн открытие депозита посредством видеозвонка. Кроме того, в рамках дальнейшей доступности продуктов Банка была реализована схема онлайн ипотеки через консьерж-сервис посредством видеобанкинга. Данный продукт сочетает в себе лучшие практики обслу-

Настроенный чат-бот отработал 91% обращений без перехода к оператору. Соответственно всего 9% клиентов после консультаций с ботом соединились к оператору. Это показатель правильно выстроенной роботизации и актуальности размещенного контента. На текущий день в чат-боте на двух языках настроено более 50 сценариев консультаций по продуктам и услугам Банка, и более 29 различных банковских услуг.

С началом приема заявлений на использование единовременных пенсионных выплат, стал актуален вопрос проверки статуса заявок по Единым пенсионным выплатам (далее – ЕПВ). Для сокращения доли перехода чатов на оператора, реализована функция по проверке заявок ЕПВ в чат-боте в онлайн режиме.

В 2022 году среднее время первого отклика не превышало 20 секунд. При этом, операторы обрабатывают одновременно до 21 чата. Уровень CSI равен 90%.

Для оценки эффективности работы чат-бота разработано около 30 метрик, и на основе этих показателей постоянно развивается контент и функциональность чат-бота Quanysh. Ведется постоянное изучение клиентского опыта, для понимания в каком направлении улучшить цифровые сервисы.

Дополнительным функционалом Управления цифровых коммуникаций является предоставление ответов на обращения граждан. За 2022 год «Обратной связи» обработано более 6 тысяч официальных письменных запросов, без единой жалобы со стороны пользователей. Обработано более 20 тыс комментариев за 2022 год.

живания живого общения и с помощью цифровых каналов – Phygital. Внедрение данного функционала помогло клиентам Банка оформлять ипотеку удаленно и сократить посещение отделений Банка до минимума, что особенно актуально было в эпидемиологической обстановке. За 2022 год было оформлено кредитных заявок на 46,4 млрд тенге. Видеозвонки помогли сэкономить время клиентам Банка и получить сервисы удаленно по постдепозитным операциям. Данной функцией воспользовались 195 тыс раз. В рамках поддержки клиентов ЕПВ было открыто через видеобанкинг более 20 тыс и через интернет банкинг более 11 тыс специальных счетов для получения пенсионных денег. Общее количество обслуженных видеозвонков за год составило более 344 тыс. А также за 2022 год через аудио обслуживание получили сервис более 3,5 млн клиентов.

Управление Телемаркетинга

В 2022 году работы по развитию и расширению функциональности маркетинговых и операционных кампаний были продолжены. В рамках данных мероприятий были разработаны новые процессы, позволяющие наполнять карточку клиента данными в режиме онлайн.

В течение года было реализовано более 20 доработок системы CRM позволяющих оптимизировать процесс обслуживания клиентов операторами Департамента дистанционного обслуживания (далее – ДДО), визуализировать операторам/супервизорам персональные показатели/показатели skill группы, внесены доработки в процесс создания и запуска маркетинговых кампаний.

Ежедневно система CRM позволяет операторам обрабатывать входящие и исходящие звонки, предоставлять обратную связь по заявкам, оставленным клиентом на официальном сайте Банка, обеспечить клиенту поддержку и сопровождение. Так в 2022 году операторами ДДО было обслужено более 929 тыс входящих звонков, в рамках операционных кампаний было совершено более 1,1 млн исходящих звонков.

В апреле 2022 года были завершены работы по подготовке и запуску кампании по обзвону интеллектуальным голосовым роботом с целью пополнения депозитов «спящих клиентов» (где отсутствуют пополнения последние 12 месяцев), более 6 тыс участников кампаний пополнили свои депозиты на общую сумму 3,1 млрд тенге.

Альтернативные способы приема платежей

По итогам 2022 года количество безналичных платежей, осуществленные через альтернативные каналы приема платежей (пополнение депозита/погашение кредита), составило 12 597 тыс на сумму 1 857 333 млн тенге.

Рекламная и PR-деятельность Банка

Банк постоянно ведет активную работу по популяризации системы жилищных сбережений среди населения и информированию казахстанцев об имеющихся возможностях, предлагаемых Банком. С этой целью проводятся крупные PR и маркетинговые компании.

В общей сложности Банком было подготовлено и опубликовано 100 пресс-релизов на государственном и русском языках о получении государственной премии, об использовании казахстанцами средств единых пенсионных выплат для улучшения жилищных условий, реализации государственных программ, цифровизации процессов, улучшении

Кроме того, в рамках развития интеллектуального робота были проведены работы по созданию новых скриптов обзвона (CSI оператора ДДО, CSI отделения Банка, Кредиты, Премия государства), обучению и развитию робота, разработке отчетов по проведенным обзвонам, автоматизации кампании CSI оператора ДДО.

С целью исполнения плановых показателей по притокам и остаткам депозитного портфеля ДДО были подготовлены и проведены:

- 17 регулярных маркетинговых кампаний, притоки составили 5,7 млрд тенге;
- 96 операционных кампаний, в рамках которых было совершено более 836 тыс звонков с целью открытия депозита;
- крупная омникальная маркетинговая кампания по ЕНПФ, направленная на открытие депозитов, а также пополнения вкладов за счет средств ЕПВ. В рамках кампании было открыто 15 тыс новых депозитов, общая сумма притоков составила 11,6 млрд тенге;
- в 4-квартале 2022 года проведена крупномасштабная кампания «Премия государства 2022 года» притоки по депозитам участников кампании составили более 131 млрд тенге;
- проведена кампания по стимулированию клиентов Банка на подачу заявки для получения Компенсации по депозитам, результатом кампании стало более 860 тыс поданных заявок на общую сумму 116,1 млрд тенге.

финансовых показателей, преимуществах реализации системы жилищных строительных сбережений, запуске молодежных программ.

Было подготовлено и размещено на портале Forbes интервью Председателя Правления Банка Ляззат Ибрагимовой о том, как меняется кадровая политика Банка. Материал вышел под заголовком «Почему в Отбасы банке переодели менеджеров».

Также на youtube-канале Forbes Kazakhstan опубликовано видео-интервью Ляззат Ибрагимовой по итогам 2022 года.

Разъясняющие материалы о системе жилищных строительных сбережений, а также истории вкладчиков Банка были опубликованы в республиканских газетах «Караван», «Время», «Жас қазақ», «Жас алаш», «Казахстанская правда», «Егемен Қазақстан».

Представители Банка в течение года участвовали в съемках экономических, общественно-политических, жилищных и новостных программ на телеканалах Хабар, Хабар 24, Казахстан, Алматы, 31 канал, inbusiness.kz, Первый канал Евразия и т.д.

Были подготовлены ответы на запросы, по результатам которых опубликованы разъясняющие материалы о продуктах Банка и итогах реализации системы ЖСС на крупных информационных порталах Kursiv.kz, Kapital.kz, inbusiness.kz, Tengrinews.kz, krisha.kz, informburo.kz и т.д. В итоге в 2022 году в СМИ вышло более 9 000 разъяснительных материалов с упоминанием Банка.

В течение года велась работа по модернизации внешнего сайта Банка. Доработан раздел «Обратная

связь». Были созданы посадочные страницы для семи региональных молодежных программ («Алматы жастары», «Алатау жастары», «Атырау жастары», «Қараганды жастары», «Әулиеата жастары», «Ақтобе жастары», «Жетісу жастары»), для онлайн-ипотеки и «зеленой ипотеки». Разработан функционал «Вакансия банка» с разделением по регионам.

Результаты проведенного маркетингового исследования в конце 2022 года показали, что 88,1% от общего количества респондентов доверяют Банку. Узнаваемость Банка составила 91,1%. Поддержание степени удовлетворенности клиентов равно 96,9%.





КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

СВЕДЕНИЯ О ЦЕННЫХ БУМАГАХ

Банк раскрывает всю необходимую информацию для Единственного акционера касательно условий и порядка выплаты дивидендов, финансового положения Банка и другого. Для выплаты дивидендов Банк руководствуется порядком определения размера дивидендов, выплачиваемых дочерними организациями Холдинга, утвержденным Единственным акционером.

АКЦИОНЕРНЫЙ КАПИТАЛ

<i>(в тысячах казахстанских тенге, за исключением количества акций)</i>	Акции (тысяч шт.)	Обыкновенные акции	Итого
На 1 января 2021 г.	7,830	78,300,000	78,300,000
Выпущенные новые акции	-	-	-
На 31 декабря 2021 г.	7,830	78,300,000	78300000
На 1 января 2022 г.	7,830	78,300,000	78,300,000
Выпущенные новые акции	-	-	-
На 31 декабря 2022 г.	7,830	78,300,000	78,300,000

Расчет размера дивидендов производится исходя из суммы чистого дохода Банка, отраженного в годовой аудированной финансовой отчетности Банка. При этом размер дивидендов определяется с учетом законодательства Республики Казахстан.

Размер дивидендов может быть определен Единственным акционером в особом порядке при рассмотрении вопроса об утверждении поряд-

ка распределения прибыли за соответствующие периоды.

На основании решения Единственного акционера Банком осуществлена выплата дивидендов за 2021 год в размере 32 877,4 млн тенге (за 2020 год решением Единственного акционера Банком не выплачивались дивиденды, за 2019 год в размере 8 292,6 млн тенге).

ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

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

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

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

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

- 1) принцип разграничения полномочий;
- 2) принцип защита прав и интересов единственного акционера Банка, предусмотренных в соответ-

ствии с гражданским, банковским законодательством Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан об акционерных обществах и поддержка реализации этих прав и интересов;

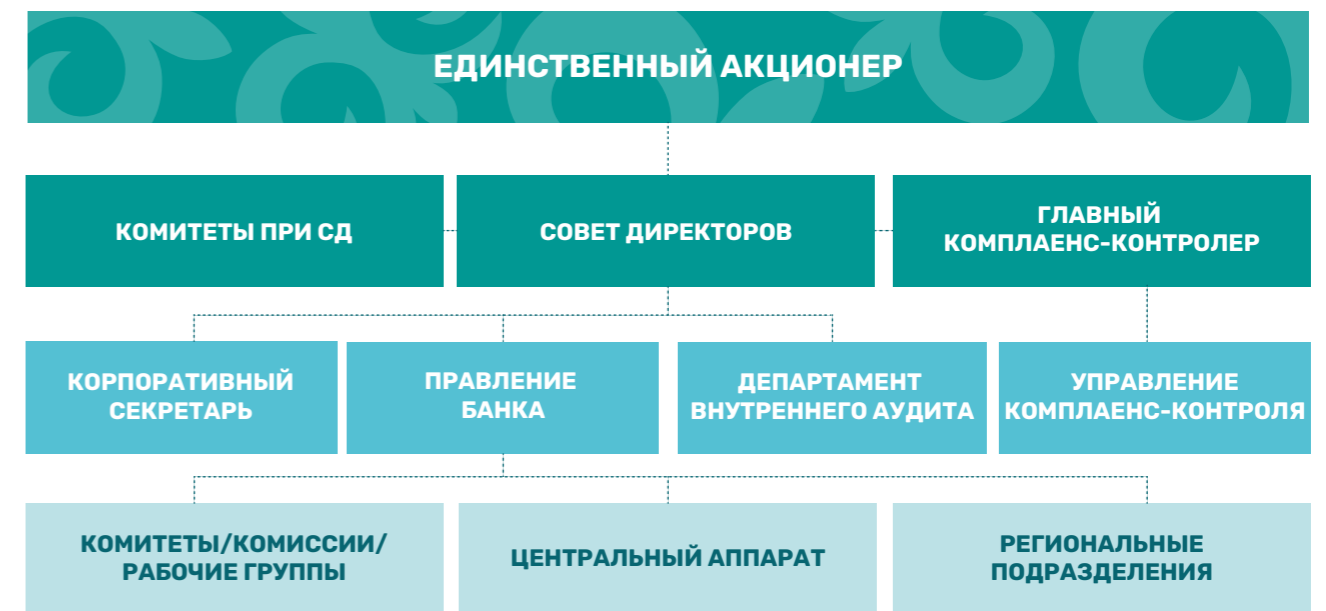
- 3) принцип эффективного управления Банком советом директоров и правлением;
- 4) принцип устойчивого развития;
- 5) принцип управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита;
- 6) принцип регулирования корпоративных конфликтов и конфликта интересов;
- 7) принципы прозрачности и объективности раскрытия информации о деятельности Банка в соответствии с банковским законодательством Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций, законодательства Республики Казахстан, о валютном регулировании и валютном контроле, о платежах и платежных системах, о рынке ценных бумаг, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах.
- 8) принцип соответствия масштаба и характера деятельности Банка, его структуре, профилю рисков, бизнес-модели Банка.
- 9) принцип доступа членов совета директоров Банка для выполнения своих обязанностей к полной, актуальной и своевременной информации о деятельности Банка.

Проведение диагностики системы корпоративного управления осуществляется Департаментом внутреннего аудита Банка один раз в два года, согласно требованиям Правил по организации внутреннего аудита, утвержденным решением совета директоров Банка.

Согласно пункта 3 статьи 182 Закона Республики Казахстан «О государственном имуществе», независимая оценка корпоративного управления должна

проводиться не менее одного раза в три года акционерными обществами, контролируемыми государством (за исключением Фонда национального благосостояния). В 2022 году диагностика корпоративного управления Банка не проводилась. Последняя независимая оценка была проведена в 2021 году, по результатам которой соответствие уровня корпоративного управления составило 94,9%, что соответствует рейтингу «Адекватный».

СТРУКТУРА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ



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

- высший орган – Единственный акционер;
- орган управления – Совет директоров;
- исполнительный орган – Правление;
- орган, осуществляющий контроль за финансо-

во-хозяйственной деятельностью Банка – подразделение внутреннего аудита;

– иные постоянно действующие коллегиальные органы Банка, создаваемые в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка для реализации различных направлений деятельности Банка.

Прозрачность (транспарентность) Банка и эффективность процессов раскрытия информации

В своей деятельности Банк придерживается принципов надежности, доверия и высокого качества во взаимоотношениях с клиентами и партнерами, прозрачности бизнеса и корпоративного управления. Информационные ресурсы Банка удовлетворяют требованиям открытости и доступности.

На интернет-ресурсе Банка ежеквартально и по итогам года публикуется информация о балансе,

отчет о доходах и расходах, размещается информация о закупках товаров, работ и услуг. Также публикуется финансовая отчетность с заключением внешних аудиторов.

Также на отдельной посадочной странице публикуется информация для Единственного Акционера.

Дополнительно размещается информация об основной деятельности Банка, годовой отчет,

информация о существенных событиях в жизни Банка, о структуре Совета директоров и Правления, информация о существующих вакансиях, перечень и адреса филиалов, список аффилированных лиц Банка, информация об акционерах и партнерах Банка и его стратегическом развитии.

Для обеспечения информационной прозрачности Банка, повышения его деловой репутации в обще-

СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ

Совет директоров является органом управления Банка, осуществляющим общее руководство его деятельностью и контроль за деятельностью Правления, за исключением решения вопросов, отнесенных Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах» и/или уставом Банка к исключительной компетенции Единственного акционера Банка, а также стратегическое руководство и контроль за внедрением устойчивого развития.

Совет директоров осуществляет свою деятельность в соответствии с Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах», иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, Уставом Банка, Кодексом корпоративного управления Банка, решениями Единственного акционера, настоящим Положением, иными внутренними документами Банка. Решения Совета директоров, принятые в пределах его компетенции, носят обязательный характер для исполнения правлением, структурными подразделениями, должностными лицами и работниками Банка.

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

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

Отбор на должность независимого директора Банка проводится на конкурсной основе на срок не более трех лет (в последующем, при условии удовлетворительных результатов оценки их деятельности, может быть переизбрание еще на срок до трех лет) согласно Положению о Совете директоров Банка.

При отборе кандидатов в состав Совета директоров во внимание принимаются:

- 1) опыт работы на руководящих должностях;
- 2) опыт работы в качестве члена Совета директоров;
- 3) стаж работы;
- 4) образование, специальность, включая наличие

стве и формирования позитивного общественного мнения в СМИ на постоянной основе публикуются пресс-релизы о продуктах, жилищных программах и акциях Банка.

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

международных сертификатов;

- 5) наличие компетенций/руководящего опыта не менее 2-х лет по направлениям и отраслям (отрасли могут меняться в зависимости от портфеля активов);
- 6) деловая репутация;
- 7) наличие прямого или потенциального конфликта интересов;
- 8) наличие профессиональной сертификации директора «Сертифицированный директор» (для независимых директоров).

Информирование Совета директоров о возникновении важных финансовых и нефинансовых проблемах у Банка осуществляется через периодическую отчетность, предоставляемую подразделениями Банка (Департамент внутреннего аудита, Департамент внутреннего контроля, Управление комплаенс-контроля, Департамент казначейства, Департамент бухгалтерского учета, Департамент планирования и стратегического анализа), на рассмотрение Совета директоров Банка. Перечень и сроки предоставления отчетности утверждены решением Советом директоров Банка, которая позволяет отслеживать все показатели и уровень рисков в работе Банка. Также в соответствии с пятым абзацем пункта 36 главы 4 Постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан №188 от 19.11.2019 года «Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня» Глава риск-менеджмента информирует Совет директоров Банка о наличии существенных расхождений между мнением подразделения по управлению рисками и решением правления Банка относительно уровня рисков, принимаемых Банком.

В 2022 году о критических показателях в работе Банка через периодическую отчетность подразделения Банка Совет директоров не уведомляли.

Председатель Совета директоров

Совет директоров Банка возглавляется председателем. Председатель Совета директоров избирается в соответствии с Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах».

Председатель Совета директоров отвечает за общее руководство Советом директоров, обеспечивает полную и эффективную реализацию Советом директоров его основных функций и построение конструктивного диалога между членами Совета директоров, Единственным акционером и Правлением Банка.

Председатель Совета директоров организует работу Совета директоров, ведет его заседания, а также осуществляет иные функции, определенные уставом Банка.

Ключевые функции Председателя Совета директоров включают:

- 1) планирование заседаний Совета директоров и формирование повестки;
- 2) обеспечение своевременного получения членами Совета директоров полной и актуальной информации для принятия решений;

3) обеспечение сосредоточения внимания Совета директоров на рассмотрении стратегических вопросов и минимизации вопросов текущего (операционного) характера, подлежащих рассмотрению Советом директоров;

4) обеспечение максимальной результативности проведения заседаний Совета директоров посредством выделения достаточного времени для обсуждений, всестороннего и глубокого рассмотрения вопросов повестки дня, стимулирования открытых обсуждений, достижения согласованных решений;

5) обеспечение мониторинга и надзора надлежащего исполнения принятых решений Совета директоров и Единственного акционера;

6) в случае возникновения корпоративных конфликтов принятие мер по их разрешению и минимизации негативного влияния на деятельность Банка, и своевременное информирование Единственного акционера, в случае невозможности решения таких ситуаций собственными силами.

7) построение надлежащей коммуникации и взаимодействия с Единственным акционером, включающее организацию консультаций при принятии ключевых стратегических решений.

Требования к независимым директорам

Кандидат для избрания независимым директором в Совет директоров должен:

1. Соответствовать определению независимого директора в соответствии с Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах».
2. Владеть общей информацией о ключевых вопросах, характерных для организации, схожей по объему и характеру деятельности Банка, обладать международным опытом в аналогичной отрасли/секторе и профессиональным опытом не менее 2 (двух) лет, предшествовавших выдвижению, а также продемонстрировать понимание:
 - 1) требований законодательства в отношении Банка;
 - 2) конкурентного окружения на национальном и международном рынках.
 - 1.1.1. Уметь анализировать и объективно оценивать предоставляемую информацию и выработать независимую позицию по вопросу на основе принципов законности, справедливости и равного отношения ко всем акционерам. Обладать способностью выражать собственное мнение и аргументированно защищать свою точку зрения.
 - 1.1.2. Знать принципы корпоративного управления и устойчивого развития.
 - 1.1.3. Иметь безупречную репутацию/позитивные достижения в деловой и (или) отраслевой среде. В

биографии кандидата должны отсутствовать факты совершения преступления в сфере экономической деятельности, а также административных правонарушений в предпринимательской деятельности.

1.1.4. Обладать временем, достаточным для участия в работе Совета директоров не только во время заседаний Совета директоров, но и для надлежащего изучения материалов к заседаниям Совета директоров.

1.1.5. Не являться членом более чем 3 (трех) Советов директоров других компаний.

1.1.6. Ежегодно осуществлять процедуру подтверждения независимости и информировать компанию в случае потери статуса независимого директора.

Банк подтверждает, что Единственным акционером Банка при отборе на должность независимого директора кандидаты были проверены на соответствие вышеуказанным критериям, а также установил их независимость.

СОСТАВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

По состоянию на 1 января 2023 года Совет директоров состоял из 7 членов, включая троих независимых директоров. Срок полномочий Совета директоров Банка: 3 года.



ШАРЛАПАЕВ Канат Бисимбаевич

Председатель Совета директоров АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 21.02.2022г.)

Родился в 1981 году, гражданин Республики Казахстан

Образование:

Саратовский социально-экономический университет, специальность «Бухгалтерский учет и аудит» (РФ);

Cranfield School of Management, магистр, специальность «Финансы и управление» (Великобритания).

Сведения о трудовой деятельности:

С 2022 года – Председатель Правления и член Совета директоров АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек».

С 2020 по 2022 годы – Региональный директор по стратегии, планированию и анализу на развивающихся рынках Африки, Ближнего Востока и Восточной Европы инвестиционного банка «Сити» (ОАЭ).

С 2017 по 2020 годы – Главный финансовый директор по России, Украине и Казахстану инвестиционного банка «Сити».

Опыт работы более 16 лет на различных должностях в финансовом, управленческом и аналитическом секторах в инвестиционном банке «Сити».

Другие занимаемые должности:

Председатель Совета директоров в АО «Фонд развития промышленности», АО «Банк Развития Казахстана», АО «Казахстанская Жилищная Компания», АО «Bereke Bank».

Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».



ХАМИТОВ Ерсаин Ербулатович

член Совета директоров – представитель Единственного акционера АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 21.02.2022г.)

Родился в 1983 году, гражданин Республики Казахстан.

Образование:

Костанайский государственный университет им. А.Байтурсынова по специальности финансы и кредит с квалификацией экономист-финансист (РК).

Московский Государственный Университет по программе МВА (РФ).

Сведения о трудовой деятельности:

С мая 2022 года – Заместитель Председателя Правления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек».

С 2013 по 2022 год – Управляющий директор – член Правления (финансовый директор), Управляющий директор (инвестиции и корпоративные финансы), Управляющий директор (бюджетное планирование и бухгалтерия), директор департамента корпоративных финансов АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек».

Опыт работы более 19 лет на различных должностях в банковской и финансовой сферах.

Членство в Комитетах Совета директоров:

Член Комитета по аудиту, Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным выплатам.

Другие занимаемые должности:

Член Совета директоров, представитель Единственного акционера в АО «Банк Развития Казахстана», АО «Bereke Bank», АО «Инвестиционный фонд Казахстана», АО «Капына Капитал Менеджмент».

Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».



МУХАМЕДЖАНОВ Адил Бектасович

член Совета директоров – представитель Единственного акционера АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 21.02.2022г.)

Родился в 1981 году, гражданин Республики Казахстан.

Образование:

КазЭУ им. Т. Рыскулова, специальность: экономист-международник;

Университет Ноттингема (Великобритания): финансы и менеджмент, бакалавр в области финансов;

Бизнес школа Chicago Booth (США) программа EMBA, специальность: мастер делового администрирования.

Сведения о трудовой деятельности:

С 2021 года – Заместитель Председателя Правления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек».

С 2016 по 2021 годы – Председатель Правления АО «ИО «Казахстанская Ипотечная Компания».

Опыт работы более 19 лет на различных должностях, в том числе в финансовой и банковской сферах.

Членство в Комитетах Совета директоров:

Член Комитета по управлению рисками, Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию.

Другие занимаемые должности:

Председатель Совета директоров АО «Казына Капитал Менеджмент», член Совета директоров, представитель Единственного акционера в АО «ФРП «Даму», АО «Экспортная страховая компания «KAZAKHEXPORT».

Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».



ИБРАГИМОВА Лязат Еркеновна

член Совета директоров – Председатель Правления АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 21.02.2022г.)

Родилась в 1972 году, гражданка Республики Казахстан.

Образование:

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

Евразийский гуманитарный институт. Специальность: Юриспруденция.

Высшая школа бизнеса АОО «Назарбаев Университет». Специальность: Executive MBA.

Сведения о трудовой деятельности:

С 2017 года – Председатель Правления АО «Отбасы банк».

С 2016 по 2017 годы – заместитель Председателя Правления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек».

Опыт работы более 25 лет на различных должностях, в том числе в финансовой сфере.

Другие занимаемые должности:

отсутствуют.

Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».



ТОКОБАЕВ Нурлан Турсунбекович

независимый директор АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 21.02.2022г.)

Родился в 1974 году, гражданин Республики Казахстан.

Образование:

Казахская государственная академия управления, специальность: «Финансы и кредит», квалификация «Экономист».

Сведения о трудовой деятельности:

С 2017 по 2021 годы – член Совета директоров, независимый директор АО «Казахстанская Ипотечная Компания».

С 2017 по 2021 годы – член Наблюдательного Совета, независимый директор ТОО «Kazakhstan Project Preparation Fond».

С 2017 по 2020 годы – член Совета директоров, независимый директор АО «Оптима Банк».

Опыт работы более 25 лет в финансовой и банковской сферах.

Членство в Комитетах Совета директоров:

Председатель Комитета по управлению рисками, член Комитета по аудиту, Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным выплатам, Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию.

Другие занимаемые должности:

отсутствуют.

Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».



ЖАМАЛОВ Санжар Еркебаевич

член Совета директоров - независимый директор АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 21.02.2022г.)

Родился в 1985 году, гражданин Республики Казахстан.

Образование:

Charles University, специальность: бакалавр финансовой математики (Чехия);

Newcastle University, специальность: мастер по международному финансовому анализу (Великобритания);

University of Cambridge, специальность: Executive MBA (Великобритания).

Сведения о трудовой деятельности:

С августа 2018 года – Глава Представительства ING Bank N.V. в Республике Казахстан.

2018 год – специалист по структурному финансированию в металлах и энергетике ING Bank N.V.

С 2014 по 2018 год – Глава Корпоративных клиентов ING Bank N.V.

Опыт работы более 15 лет в финансовом и банковском секторах.

Членство в Комитетах Совета директоров:

Председатель Комитета по аудиту, Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию, член Комитета по управлению рисками.

Другие занимаемые должности:

Председатель Совета директоров, независимый директор «Bolashaq Investments», член Совета директоров, независимый директор АО «First Heartland Jusan bank» и АО «Jusan Invest».

Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».



ЕРМЕКОВА Эльмира Муслимовна

Ермекова Эльмира Муслимовна – член Совета директоров – независимый директор АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 21.02.2022г.)

Родилась в 1963 году, гражданка Республики Казахстан.

Образование:

Казахский Национальный Университет им. Аль-Фараби. Специальность: «Экономист. Преподаватель политической экономии».

Сведения о трудовой деятельности:

С 2019 по 2021 годы – Председатель Правления АО «Учебный Центр Национального Банка Республики Казахстан».

Опыт работы более 19 лет в финансовой и банковской сферах.

Членство в Комитетах Совета директоров:

Председатель Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным выплатам, член Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию.

Другие занимаемые должности:

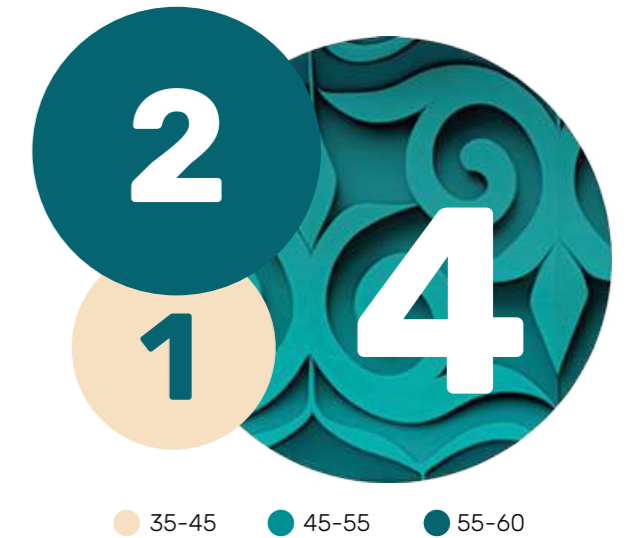
отсутствуют.
Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».

КОМПОЗИЦИЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

ГЕНДЕРНАЯ СТРУКТУРА СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ, КОЛ-ВО ЧЕЛ.



СТРУКТУРА СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ ПО КАТЕГОРИЯМ, КОЛ-ВО ЧЕЛ.



СТРУКТУРА СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ ПО КАТЕГОРИЯМ, КОЛ-ВО ЧЕЛ.



СТРУКТУРА СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ ПО СРОКУ РАБОТЫ В СОСТАВЕ СД, КОЛ-ВО ЧЕЛ.



РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ И КОМИТЕТОВ ПРИ СОВЕТЕ ДИРЕКТОРОВ

В 2022 году организовано и проведено 17 заседаний Совета директоров Банка, из них 6 заседаний проведены путем заочного голосования, 10 заседаний прошли очно, одно заседание – в закрытой форме. Рассмотрено 155 вопросов, по которым приняты решения: по 116 вопросу – в очном порядке, по 38 вопросам – путем заочного голосования, по одному – в закрытом голосовании.

Согласно внутренним документам Банка Совет директоров ежегодно составляет План своей работы с графиком проведения заседаний на предшествующий год, исходя из принципа рациональности, эффективности и регулярности. Деятельность Совета директоров Банка в 2022 году осуществлялась согласно Плану работы Совета директоров Банка на 2022 год, утвержденному решением Совета директоров Банка.

Наиболее важными решениями, принятыми Советом директоров Банка в отчетном периоде, отмечаются рассмотрение и утверждение скорректированного плана развития Банка на 2019-2023 годы, Стра-

тегии развития Банка до 2023 года, изменений и дополнений в Устав Банка, изменений и дополнений в Положение о Совете директоров Банка, общей численности работников Банка и организационной структуры Банка, увеличение обязательств на величину, составляющую десять и более процентов размера собственного капитала Банка, определение количественного состава, срока полномочий Правления и избрании членов Правления Банка, изменения в составе Совета директоров Банка и его Комитетов.

Утверждались сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями, без предоставления льготных условий.

На рассмотрение Единственного акционера Банка вынесены и в дальнейшем утверждены Годовая финансовая отчетность, Годовой отчет Банка за 2021 год, изменения и дополнения в Устав Банка, Положение о Совете директоров Банка.

Работа Комитетов представлена в таблице ниже.

№ п/п	Название Комитета	Количество проведенных заседаний		Количество рассмотренных вопросов	
		2021	2022	2021	2022
1.	Комитет по аудиту Совета директоров	9	10	57	65
2.	Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров	10	10	35	33
3.	Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным выплатам Совета директоров	7	10	14	26
4.	Комитет по управлению рисками Совета директоров	8	10	25	63

КОМИТЕТЫ ПРИ СОВЕТЕ ДИРЕКТОРОВ

В Банке действуют 4 Комитета, подотчетных Совету директоров:



Комитет по аудиту



Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным выплатам



Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию



Комитет по управлению рисками

Комитет по аудиту

Комитет создан с целью повышения эффективности и качества работы Совета директоров Банка посредством подготовки Совету директоров рекомендаций по установлению эффективной системы контроля за финансово-хозяйственной деятельностью Банка (в том числе, за полнотой и достоверностью финансовой отчетности), соблюдения законодательства Республики Казахстан, внутренних документов, а также для подготовки Совету директоров Банка рекомендаций по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности (развития), и функционирования адекватной системы управления рисками Банка.

Председатель Комитета наряду с профессиональными компетенциями должен обладать организаторскими и лидерскими качествами, хорошими

коммуникативными навыками для эффективной организации деятельности возглавляемого им Комитета.

Комитет состоит из членов Совета директоров Банка, обладающих необходимыми профессиональными знаниями, компетенциями и навыками для работы в Комитете.

В состав Комитета входит как минимум один член Совета директоров Банка, имеющий опыт работы в области аудита и (или) бухгалтерского учета и финансовой отчетности и (или) управления рисками.

СОСТАВ КОМИТЕТА ПО СОСТОЯНИЮ НА 01 ЯНВАРЯ 2023 ГОДА

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Жамалов Санжар Еркебаевич	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
3.	Хамитов Еrsaин Ербулатович	Член Комитета – член Совета директоров, (управляющий директор-член Правления АО "НУХ "Байтерек")

В 2022 году организовано и проведено 10 заседаний Комитета по аудиту Совета директоров Банка. Рассмотрено 65 вопросов, по которым приняты решения в очном порядке.

Наиболее важными решениями, принятыми Комитетом по аудиту Совета директоров Банка в отчетном периоде, отмечаются предварительное одобрение: аудиторских отчетов, годовой финансовой отчет-

ности Банка за 2021 год и внесения рекомендаций Единственному акционеру о распределении чистого дохода за 2021 год, результатов независимой оценки корпоративного управления и другие вопросы.

На ежеквартальной основе рассматривались отчеты Департамента внутреннего аудита, решались кадровые вопросы Департамента и вопросы премирования его работников.

Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию

Комитет создан для повышения подготовки Совету директоров рекомендаций по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности (развития), стратегических целей (стратегии развития), вопросам корпоративного развития, включая вопросы по разработке мероприятий, способствующих повышению эффективности деятельности Банка в средней и долгосрочной перспективе, его рентабельности и устойчивого развития.

Председатель Комитета наряду с профессиональными компетенциями должен обладать организаторскими и лидерскими качествами, хорошими

коммуникативными навыками для эффективной организации деятельности возглавляемого им Комитета.

Комитет состоит из членов Совета директоров Банка, обладающих необходимыми профессиональными знаниями, компетенциями и навыками для работы в Комитете. В состав Комитета входит как минимум один член комитета Банка, имеющий опыт работы в одной из следующих сфер: развитие информационных технологий; развитие и оказания банковских услуг; управление рисками; бюджетное планирование.

СОСТАВ КОМИТЕТА ПО СОСТОЯНИЮ НА 01 ЯНВАРЯ 2023 ГОДА

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Жамалов Санжар Еркебаевич	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
3.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
4.	Мухамеджанов Адиль Бектасович	Член Комитета – член Совета директоров, (заместитель Председателя Правления АО "НУХ "Байтерек")

В 2022 году организовано и проведено 10 заседаний Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров Банка. Рассмотрено 33 вопроса, по которым приняты решения в очном порядке.

Наиболее важными решениями, принятыми Комитетом по стратегическому планированию Совета директоров Банка в отчетном периоде являются предварительное одобрение: отчета Правления о результатах деятельности Банка за 2021 год, отдельных видов нормативов и иных лимитов административных расходов, отчета о соблюдении/ несоблюдении принципов и положений Кодекса корпоративного управления Банка за 2021 года, отчета об исполнении Пла-

на развития Банка на 2020–2023 годы за 2021 год, отчет об устойчивом развитии Банка за 2021 год, Стратегии развития Банка до 2023 года и Стратегии развития информационных технологий Банка до 2023 года.

Предварительно одобрены годовой бюджет на 2021 год, отчет об исполнении годового бюджета и показателей рентабельности Банка, увеличение обязательств Банка на сумму, превышающую 10% от величины собственного капитала.

Предварительно одобрены изменения и дополнения в Устав Банка, Положение о Совете директоров Банка, Положение о Правлении, Положения филиалах Банка.

Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам

Комитет создан для повышения эффективности и качества работы Совета директоров, посредством углубленной проработки и мониторинга вопросов, относящихся к компетенции Совета директоров в сфере кадровой политики, системы назначений и

вознаграждений, а также оценки деятельности в целом и в отдельности членов Совета директоров Банка, членов Правления Банка, планирования преемственности Председателя и членов Правления и оценки деятельности Корпоративного секретаря.

СОСТАВ КОМИТЕТА ПО СОСТОЯНИЮ НА 01 ЯНВАРЯ 2023 ГОДА

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
3.	Хамитов Еrsaин Ербулатович	Член Комитета – член Совета директоров, (управляющий директор–член Правления АО "НУХ "Байтерек")

В 2022 году организовано и проведено 10 заседаний Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка. Рассмотрено 26 вопросов, по которым приняты решения в очном порядке.

Наиболее важными решениями, принятыми Комитетом по кадрам, вознаграждениям и социальным выплатам Совета директоров Банка в отчетном периоде – предварительно одобрены: срок полномочий Правления, карты исполнения корпоративных

ключевых показателей деятельности и карт эффективности Председателя Правления и членов Правления Банка по итогам 2021 года, карты ключевых показателей деятельности членов Правления и их целевых значений на 2023 год, карты КПД Корпоративного секретаря, кандидатура Омбудсмана и Корпоративного секретаря Банка.

Предварительно одобрены изменения в Правилах о внутренней политике оплаты труда, оценки деятельности и вознаграждения руководящих работников Банка и в Правила оплаты труда и

премирования, оценки эффективности деятельности и оказания социальной поддержки работников подразделения внутреннего аудита, главного комплаенс-контролера и корпоративного секретаря, подотчетных Совету директоров Банка.

На ежеквартальной основе предварительно одобрены отчеты о работе Совета директоров, его комитетов и корпоративного секретаря, управленческая отчетность и отчеты в соответствии с Перечнем отчетности, предоставляемой Правлением Банка Совету директоров.

Комитет по управлению рисками

Комитет создан с целью повышения эффективности и качества работы Совета директоров Банка посредством подготовки Совету директоров рекомендаций по мониторингу за надежностью и эффективностью системы внутреннего контроля и управления рисками, по контролю за независимостью Службы комплаенс, соблюдения законодатель-

ства Республики Казахстан, внутренних документов, а также для подготовки Совету директоров Общества рекомендаций по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности (развития), и функционирования адекватной системы управления рисками в Банке, совершенствования и укрепления системы управления рискам.

СОСТАВ КОМИТЕТА ПО СОСТОЯНИЮ НА 01 ЯНВАРЯ 2023 ГОДА

№ п/п	Ф.И.О.	Позиция
1.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Председатель Комитета – член совета директоров, независимый директор
2.	Жамалов Санжар Еркебаевич	Член Комитета – член совета директоров, независимый директор
3.	Мухамеджанов Адиль Бектасович	Член Комитета – член Совета директоров, (заместитель Председателя Правления АО "НУХ "Байтерек")

В 2022 году организовано и проведено 10 заседаний Комитета по управлению рисками Совета директоров Банка. Рассмотрено 63 вопросов, по которым приняты решения в очном порядке.

Наиболее важными решениями, принятыми Комитетом по управлению рисками Совета директоров Банка в отчетном периоде – предварительно одобрены: отчеты по рискам и внутреннему контролю Банка за 2021 год, отчета по управлению непрерывностью деятельности в Банке за 2021 год, карты КПД главного комплаенс-контролера.

Предварительно одобрены План действий по обеспечению непрерывности деятельности Банка до 2025 года, внутренние документы Банка приведены в соответствие с требованиями, установленными

Правилами формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан № 188 от 12.11.2019 года.

На ежеквартальной основе предварительно одобрены отчеты о контроле за комплаенс-риском и о выполнении комплаенс-программы (плана), управленческая отчетность и отчеты в соответствии с Перечнем отчетности, предоставляемой Правлением Банка Совету директоров.

Предварительно одобрены сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями без предоставления льготных условий.

ОЦЕНКА СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

Оценка деятельности Совета директоров и его комитетов проводится на ежегодной основе. При этом не реже одного раза в три года оценка проводится с привлечением независимой профессиональной организации.

В 2022 году проведена внешняя оценка деятельности Совета директоров и его комитетов, Председателя и членов Совета директоров, Корпоративного секретаря Банка по итогам 2021 года с привлечением независимого консультанта – ТОО «Гавернэс энд Састейнабилити Мэтрикс Казахстан энд Сэнтрал Эйжа».

Результаты внешней оценки утверждены на закрытом заседании Совета директоров от 26 августа 2022 года.

Корпоративным секретарем Банка предоставлена информация Единственному акционеру Банка о результатах проведенной оценки (слгласно Положению о Совете директоров Банка).

По итогам оценки работы Совета директоров Банка отмечается следующее:

- 1) Общий уровень зрелости Совета директоров Банка составляет 79,90%.
- 2) Соответствует уровню зрелости «Управляемое развитие».
 - в Банке разработаны и утверждены Положение о Совете директоров и Положения о комитетах при Совете директоров, которые регламентируют основные функции и роль Совета директоров и его комитетов.
 - в Совете директоров присутствуют члены Совета директоров, имеющие значительный опыт работы в банковской деятельности и кредитовании.
 - в Банке утвержден Кодекс корпоративного управления, на ежегодной основе оценивается соблюдение/несоблюдение принципов и положений Кодекса.
 - Председатель Совета директоров обеспечивает достаточную эффективность деятельности Совета директоров, а также обеспечивает коммуникации между Единственным акционером и Советом директоров.
 - Председатель Совета директоров на практике обеспечивает эффективное взаимодействие с Единственным акционером.
 - Корпоративный секретарь обеспечивает выполнение основных функций, связанных с вопросами выполнения принципов корпоративного управления в Банке, играя ключевую роль в процессе анализа соответствия Банка положениям законодательства и установленным принципам корпоративного управления.

- Корпоративный секретарь обеспечивает вопросы организационного и протокольного сопровождения деятельности Совета директоров.
- Комитет по аудиту состоит из двух независимых директоров и одного члена СД от Единственного акционера, и возглавляется экспертом с опытом в сфере финансов, а также является обладателем сертификата CFA.
- Комитет по аудиту периодически рассматривает вопросы подготовки финансовой отчетности Банка, в том числе отчеты внешних и внутренних аудиторов.
- в 2021 году ДВА Банка провел оценку системы внутреннего контроля и оценку системы управления рисками.
- Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию периодически рассматривает отчеты о ходе реализации стратегии и выполнении планов развития.
- в Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию входят все независимые директора. Возглавляется Комитет экспертом в области финансов, банковской сферы, в целом, в том числе имеющим международный опыт. Члены Комитета имеют опыт в области стратегии.
- Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным выплатам рассматривает широкий круг вопросов в части определения квалификационных требований к отдельным должностным лицам Банка, по вопросам оценки кандидатов по некоторым должностям, по оценке деятельности, системе вознаграждения и другим вопросам. В частности, Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам, оценивает выполнение Карты КПД членами Исполнительного органа Банка, предоставляет рекомендации по определению размеров должностных окладов и условий оплаты труда членам Исполнительного органа, корпоративному секретарю, работникам Департамента внутреннего аудита и подразделения по управлению рисками Банка.
- Комитет возглавляется специалистом с большим опытом управления персоналом, в том числе в банковской сфере.
- Комитет по управлению рисками рассматривает основные вопросы по эффективности системы управления рискам и системы внутреннего контроля.
- Комитет на регулярной основе анализирует комплаенс-риски Банка, а также рассматривает отчеты главного комплаенс-контролера, а также рекомендует Совету директоров решение о выплате премии по итогам рассматриваемого периода.

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ

В связи с карантинными мероприятиями в Республике Казахстан, вызванными распространением коронавирусной инфекции и мерами по сокращению бюджета в организациях квазигосударственного сектора, решением Правления АО НУХ «Байтерек»

№47/20 от 07.10.2020 года были внесены изменения и дополнения в Положение о Совете директоров Банка, в соответствии с которыми исключены пункты, предусматривающие выделение средств на повышение квалификации членов Совета директоров Банка.

ПРАВЛЕНИЕ

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

директоров Банка в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка.

По состоянию на 1 января 2023 года Правление Банка состоит из 7 членов.

СОСТАВ ПРАВЛЕНИЯ



ИБРАГИМОВА
Ляззат Еркеновна

Председатель Правления АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 23.01.2017г.)

Родилась в 1972 году, гражданка Республики Казахстан.

Осуществляет общее руководство деятельностью Банка и курирует советников, управляющих директоров, пресс-службу, подразделения по безопасности, по работе с персоналом, по банковским продуктам и технологий. А также является Председателем Комитетов по кадровым вопросам, по рискам, по управлению активами и пассивами и по банковским продуктам и процессам и качеству обслуживания Банка.

Сведения о трудовой деятельности:

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

Является гражданкой Республики Казахстан.

Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».



Заместитель Председателя Правления АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 18.09.2017г.)

Родилась в 1976 году, гражданка Республики Казахстан.

Курирует вопросы по финансам и отчетности. А также является Председателем Комитета по стратегии и корпоративному развитию, Бюджетного Комитета и Комиссии по определению стоимости и рассмотрению вопросов по списанию основных средств, нематериальных активов и залежалых товарно-материальных запасов.

Сведения о трудовой деятельности:

До 2017 года занимала руководящие должности в АО «Отбасы банк», АО «Инвестиционный фонд Казахстана», АО «Банк Развития Казахстана».

Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».

АЙДАРБЕКОВА
Алия Каратаевна



Заместитель Председателя Правления АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 10.06.2021г.)

Родился в 1987 году, гражданин Республики Казахстан.

Курирует вопросы по операционной деятельности. А также является Председателем Кредитного Комитета Банка №2.

Сведения о трудовой деятельности:

До 2021 года занимал должности в АО «Отбасы банк», ТОО «Улагат Бизнес Групп», АО «ИО «БТА Ипотека».

Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».

АЗИМБЕКОВ
Мухтар Мирланович



Заместитель Председателя Правления АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 18.06.2018г.)

Родился в 1976 году, гражданин Республики Казахстан.

Курирует вопросы по развитию бизнеса.

Сведения о трудовой деятельности:

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

Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».

АКШАНОВ
Нурлан Сагындыкович



Заместитель Председателя Правления АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (с 11.09.2017г.)

Родился в 1980 году, гражданин Республики Казахстан.

Курирует вопросы по информационной безопасности, правовым и административным вопросам. А также является Председателем Комитета по информационной безопасности Банка.

Сведения о трудовой деятельности:

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

Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».

БЕЙСЕМБАЕВ
Мирас Берикович



КАИРБЕКОВ
Исламбек Урумбаевич

**Заместитель Председателя Правления АО
«Жилищный строительный сберегательный
банк «Отбасы банк» (с 17.01.2020г.)**

Родился в 1979 году, гражданин Республики Казахстан.

Курирует вопросы по риск-менеджменту и внутреннему контролю. А также является Председателем Комитета по контроллингу и Кредитного Комитета Банка №1.

**Сведения о трудовой
деятельности:**

До 2020 года занимал руководящие должности в АО «Отбасы банк», АО «Фонд развития предпринимательства «Даму», АО «Цесна-банк».

Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».



РАСПЕКОВА Эльмира
Сабыржановна

**Заместитель Председателя Правления АО
«Жилищный строительный сберегательный
банк «Отбасы банк» (с 27.11.2020г.)**

Родилась в 1973 году, гражданка Республики Казахстан.

Курирует вопросы по информационным технологиям и цифровой трансформации. А также является Председателем Комитета по информационным ресурсам Банка.

**Сведения о трудовой
деятельности:**

До 2020 года занимала руководящие должности в АО «Отбасы банк», АО «Фонд развития предпринимательства «Даму», АО «Альфа-банк».

Не имеет акций (долей участия) акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк», аффилированных компаний, а также не владеет акциями поставщиков и конкурентов акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».

КОМИТЕТЫ, ПОДОТЧЕТНЫЕ ПРАВЛЕНИЮ

В Банке действуют 11 комитетов, подотчетных Правлению Банка.

1. Комитет по стратегии и корпоративному развитию

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

Основными задачами КСКР являются:

- определение стратегических принципов, целей развития и мероприятий Банка;
- координация и контроль выполнения стратегического плана развития Банка;
- повышение эффективности действующей системы управления Банка;

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

В отчетном году КСКР были рассмотрены вопросы по касательно планов по стратегии, по развитию, по сбалансированным показателям, по устойчивому развитию, по филиалам, финансовой модели, продуктовой стратегии, прогноза по ликвидности с учетом рисков, увеличения количества объявленных акций, а также мониторинга по исполнению плановых документов.

2. Комитет по управлению активами и пассивами

Основными задачами Комитета по управлению активами и пассивами являются:

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

В 2022 году Комитетом были рассмотрены вопросы, связанные с управлением активами и пассивами Банка, включая вопросы по привлечению и размещению денег, вопросы по установлению лимитов на контрагентов, отчетность подразделения риск-менеджмента и подразделений, участвующих в процессе управления активами и пассивами Банка и иные вопросы в рамках полномочий Комитета в соответствии Положением о Комитете.

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

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

- рассмотрение и одобрение ставок и тарифов на осуществление банковских операций, предельных величин вознаграждения по депозитам и кредитам, предельных сумм и сроков принимаемых депозитов и предоставляемых кредитов, утверждение условий обслуживания тарифных программ и кредитования,

не требующих в соответствии с законодательством Республики Казахстан утверждения советом директоров;

- рассмотрение и одобрение предложений работников и подразделений Банка, направленных на решение актуальных проблем по оптимизации действующих процессов и процедур, а также предложений, направленных на повышение качества оказываемых услуг.

4. Кредитный комитет

Кредитный комитет Банка осуществляет внутреннюю кредитную и депозитную политику Банка, в рамках полномочий. Структура Комитета включает в себя (с начала 2019 года):

Комитет 1, состоящий из Председателя Комитета 1, заместителя Председателя Комитета 1 и 5 (пяты) членов Комитета 1;

Комитет 2, состоящий из Председателя Комитета 2, заместителя Председателя Комитета 2 и 1 (одного) члена Комитета 2. Комитет 2 формируется из числа членов Правления Банка.

Основной задачей Комитета 1 является реализация в рамках своих полномочий положений Правил о внутренней кредитной, депозитной политике Банка

и решений Комитета по управлению активами и пассивами при условии максимального снижения рисков заимствования и получения максимального дохода от следующих банковских операций: операций по предоставлению жилищных займов, промежуточных жилищных займов, предварительных жилищных займов (далее – кредитные продукты), а также рассмотрение и принятие решений по вопросам, связанным с управлением и/или возвратом средств по проблемным/просроченным займам направленным на минимизацию возможных убытков от кредитных операций Банка и уменьшение доли проблемных займов в Банке.

Основной задачей Комитета 2 является реализация в рамках своих полномочий положений Правил о внутренней кредитной, депозитной политике Банка и решений Комитета по управлению активами и пассивами при условии максимального снижения рисков заимствования и получения максимального дохода от операций по предоставлению жилищных займов, промежуточных жилищных займов, предварительных жилищных займов (далее – кредитные продукты), а также рассмотрение и принятие решений по вопросам, связанным с кредитными продуктами и просроченными/ проблемными займами.

5. Комитет по информационным ресурсам

Основной целью деятельности Комитета является предоставление рекомендаций Правлению Банка по реализации стратегии развития информационных технологий и плана развития информационной инфраструктуры Банка.

Основной задачей Комитета является:

- развитие, контроль и координация информационной инфраструктуры;
- реализация новых и усовершенствование существующих проектов в целях развития бизнеса;

- улучшение процессов по управлению проектами, изменениями и инцидентами ИТ.

В отчетном году Комитетом были рассмотрены вопросы касательно искусственного интеллекта и роботизации, модернизации ИТ инфраструктуры и обеспечения отказоустойчивости информационных систем Банка, внедрения и развития ПО, направленных на дистанционное обслуживание клиентов (Front & Middle), на обслуживание клиентов (Back), и др.

6. Бюджетный комитет

Основной целью Комитета является обеспечение своевременной и качественной разработки годового бюджета/Плана доходов и расходов, Инвестиционного плана, Плана закупок/ Долгосрочного плана закупок Банка на планируемый период, а также предложений по их улучшению, исполнению и контролю.

Основной задачей Комитета является рассмотрение финансовой и нефинансовой информации для принятия обоснованного решения в соответствии со Стратегией развития и Планом развития Банка

при составлении проектов годового бюджета/Плана доходов и расходов, Инвестиционного плана и Плана закупок/Долгосрочного плана закупок Банка.

В отчетном году Комитетом были рассмотрены вопросы касательно Бюджета, Инвестиционного плана, Плана доходов и расходов Центрального аппарата /филиалов, потребностей подразделений Центрального аппарата /филиалов, лимитов, отчетов по ним, отчета и анализа исполнения Плана закупок товаров, работ и услуг, и др.

7. Комитет по контроллингу

Основной целью деятельности Комитета является содействие Правлению Банка в реализации контроллинговых функций в части рассмотрения, планирования и оценки карт ключевых показателей деятельности руководителей структурных подразделений, управляющих директоров и советников Председателя Правления Банка.

Задачами Комитета являются:

- поддержка процесса планирования работы для достижения поставленных задач в соответствии со Стратегией развития Банка.

- организация контроля за выполнением плановых мероприятий руководителями структурных подразделений Центрального аппарата Банка, управляющими директорами и советниками Председателя Правления Банка.

В отчетном году Комитетом были рассмотрены вопросы касательно утверждения, корректировки и мониторинга КПД Управляющих директоров, советников Председателя Правления Банка и руководителей структурных подразделений Центрального аппарата Банка, утверждения и корректировки плановых показателей филиалов Банка.

8. Комитет по кадровым вопросам

Основными задачами Комитета по кадровым вопросам являются:

- реализация внутренней кадровой политики Банка;
- координация работы по аттестации работников, в том числе при решении спорных вопросов;
- рассмотрение кандидатур для формирования кадрового резерва Банка;

- рассмотрение кандидатур для морального поощрения;
- рассмотрение фактов нарушений работниками Банка требований законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка.

В отчетном году Комитетом были рассмотрены вопросы касательно кадровых вопросов Банка.

9. Комитет по информационной безопасности

Основными задачами Комитета по информационной безопасности являются:

- обеспечение соответствия системы управления информационной безопасностью законодательству Республики Казахстан;
- поддержание внутренних документов Банка по вопросам информационной безопасности в актуальном состоянии;
- обеспечение минимизации вероятности возникновения инцидентов информационной безопасности и их возможного ущерба;

- полный и всесторонний анализ вопросов информационной безопасности, выносимых на рассмотрение Правления Банка;
- поддержание технических средств защиты информации для Банка в актуальном состоянии.

В рамках своей функции Комитет рассматривает вопросы, касающиеся стратегии ИТ, СУИБ, внутренних документов Банка по вопросам ИБ, инцидентов ИБ, технических средств защиты информации, отчетности по рискам ИБ и ИТ, перечня критических информационных активов Банка и др.

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

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

- определению стоимости, сроков нормативной и полезной службы основных средств и нематериальных активов Банка;
- списанию имущества Банка согласно внутренним нормативным документам Банка, регулирующим выбытие имущества Банка;

- проведению переоценки основных средств (зданий, сооружений) Банка в соответствии с Учетной политикой Банка на основании заключения независимого оценщика;
- проведению теста на обесценение основных средств и нематериальных активов.

В отчетном году Комиссией были рассмотрены вопросы по реализации и определению стартовых, минимальных цен долгосрочных активов, увеличению стоимости нематериальных активов и др.

11. Комитет по рискам

Основными задачами Комитета по рискам являются:

- подготовка рекомендаций и предложений по организации и поддержанию эффективной системы управления рисками (далее – СУР) и системы внутреннего контроля (далее – СВК) для Правления Банка;
- развитие процессов, призванных идентифицировать, оценивать, отслеживать и контролировать риски Банка;
- координация процесса управления рисками и внутреннего контроля структурными подразделениями и филиалами Банка;
- обеспечение постоянного обмена информацией

о рисках, внутреннем контроле Банка между членами Комитета и доведения такой информации до владельцев рисков, и риск-факторов с целью повышения риск-культуры, прозрачности и эффективности СУР, СВК;

- принятие решений по вопросам, направленным на повышение качества оказываемых услуг, в рамках отчета по обращениям клиентов (жалоб).

В отчетном году Комитетом были рассмотрены вопросы по операционным рискам, рискам информационных технологий, информационной безопасности и внутреннему контролю, а также иные вопросы в соответствии с Положением о Комитете по рискам.

РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРАВЛЕНИЯ И КОМИТЕТОВ, ПОДОТЧЕТНЫХ ПРАВЛЕНИЮ

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

Правление Банка действует от имени Банка, в том числе представляет его интересы, совершает сделки в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка, утверждает штатное расписание, в том числе Центрального аппарата, филиалов,

издает решения и дает указания, обязательные для исполнения всеми работниками Банка.

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

Правлением Банка проведено 228 заседаний в 2022 году (в 2021 году - 214 заседаний).

РАБОТА КОМИТЕТОВ ПРИ ПРАВЛЕНИИ БАНКА ОТРАЖЕНА В ТАБЛИЦЕ НИЖЕ.

№ п/п	Название комитета	Количество проведенных заседаний		Количество рассмотренных вопросов	
		2021	2022	2021	2022
1.	Комитет по стратегии и корпоративному развитию	24	29	43	45
2.	Комитет по управлению активами и пассивами	44	63	182	219
3.	Комитет по банковским продуктам и процессам, и качеству обслуживания	46	66	118	136
4.	Кредитный комитет:	69	81	134	149
	Комитет 1	50	51	111	92
	Комитет 2	19	30	23	57
5.	Комитет по информационным ресурсам	28	32	85	94
6.	Бюджетный комитет	47	46	191	107
7.	Комитет по контроллингу	23	19	31	28
8.	Комитет по кадровым вопросам	28	19	70	56
9.	Комитет информационной безопасности	26	30	101	121
10.	Комиссия по определению стоимости и списанию основных средств, нематериальных активов и залежалых товарно-материальных запасов	14	15	35	15
11.	Комитет по рискам	36	40	83	91

Достижение КПД членами Правления

Результативность деятельности Правления Банка оценивается на основании КПД на 2022 год, утвержденных Советом директоров Банка. Деятельность Правления Банка в отчетном периоде в целом характеризуется как положительная. Запланирован-

ный уровень корпоративных ключевых показателей деятельности (КПД) и индивидуальных КПД членов Правления за 2022 год достигнут. Исполнение ключевых показателей деятельности за 2022 год составляет:



КРУПНЫЕ СДЕЛКИ И СДЕЛКИ С ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬЮ

В отчетном 2022 году крупные сделки (25% и выше от размеров активов Банка) и сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями не совершались.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ЧЛЕНОВ ПРАВЛЕНИЯ И СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

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

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

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

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

В 2022 году размер вознаграждений, выплаченных независимым директорам – членам Совета директоров и размер вознаграждения и премий, выплаченных членам Правления Банка, составил 284,6 млн тенге.

СОБЛЮДЕНИЕ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

В Банке действует Кодекс Корпоративного управления. Целями Кодекса являются совершенствование корпоративного управления, обеспечение прозрачности управления, подтверждение приверженности стандартам надлежащего корпоративного управления.

Отчет о соблюдении/ несоблюдении принципов и положений Кодекса корпоративного управления

Банка, утвержденный Советом директоров Банка прилагается в виде дополнительного Приложения к настоящему годовому отчету.

Совет директоров Банка заявляет, что годовой отчет Банка, в целом, дает объективное, взвешенное и понятное описание и предоставляет информацию, необходимую акционерам для оценки показателей деятельности Банка.

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА

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

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

Этические принципы:

1

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

2

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

3

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

4

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

В Банке действует институт омбудсмена для сбора сведений о несоблюдении Кодекса деловой этики, проводятся консультации работников по

положениям Кодекса, инициация рассмотрения споров по нарушению положений Кодекса и участия в их урегулировании.

ГЕНДЕРНАЯ ПОЛИТИКА

Связь между улучшением гендерного равенства и ускорением экономического развития широко признана в мире ведущими международными финансовыми институтами. Признавая это, Банк привержен направлению усилий и ресурсов на создание общества, которое одинаково ценит женщин и мужчин.

В этой связи в 2021 году Банк утвердил Правила по Гендерным аспектам АО «Отбасы банк», которые соответствуют Целям устойчивого развития принятым Организацией Объединенных Наций. Целями Правил по Гендерным аспектам Банка являются преодоление всех форм и проявлений дискриминации по половому признаку, содействие гендерному равенству при осуществлении деятельности Банка и построение процесса, при котором в любом запланированном мероприятии или проекте потребности женщин учитываются равно, как и потребности мужчин.

Банк сотрудничает с рядом международных и зарубежных организаций, опыт которых показывает, что применение гендерно-чувствительных подходов имеет важное значение и вносит вклад в устойчивое развитие экономики страны. Более того, многие финансовые организации уже сегодня заявляют о готовности оказать поддержку организациям, такие как Европейский Инвестиционный Банк и многие другие.

Банк обязуется принимать во внимание, анализировать и решать гендерные вопросы при планировании, реализации и оценке внутренних документов, проектов и исследований с целью достижения следующих целей:

- 1) продвижение равенства между женщинами и мужчинами;
- 2) сбор качественной информации, с учетом разделения данных по полу;
- 3) создание социальной, физической и психологической среды, которая способствует равному и справедливому отношению к мужчинам и женщинам.

Банк в рамках своей деятельности для реализации гендерной политики руководствуется следующими принципами: открытость, прозрачность, этическое поведение, соблюдение интересов заинтересованных сторон, законность, соблюдение прав человека, недопустимость конфликта интересов.

Банк ежегодно разрабатывает План действий по обеспечению гендерного равенства, а также составляет ежегодный отчет об исполнении вышеуказанного Плана действий и размещает его на официальном сайте Банка. Отчет об исполнении Плана действий по обеспечению гендерного равенства по итогам 2022 года опубликован на сайте Банка www.hcsbk.kz.

НЕДОПУЩЕНИЕ ДИСКРИМИНАЦИИ

Банк обеспечивает своих работников равными возможностями для реализации их потенциала в процессе трудовой деятельности, беспристрастной и справедливой оценки их результатов.

Кадровая политика Банка, Политика устойчивого развития, а также Кодекс деловой этики регулируют вопросы по предотвращению дискриминации по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам. Подбор и продвижение кадров реализует принцип равных возможностей и основывается исключительно на объективной оценке профессиональных знаний, опыта в соответствии с квалификационными требованиями к должности, исключая какие-либо проявления дискриминации и нарушений прав работников.

Руководящие работники и руководители среднего звена Банка в отношениях с подчиненными должны принимать меры, направленные на охрану труда,

здоровья, создание безопасных и необходимых условий для эффективной деятельности, а также создание благоприятной морально-психологической атмосферы, исключающей любые формы дискриминации и посягательств на честь и достоинство работников/сотрудников.

В целях разрешения индивидуальных трудовых споров в Банке создана Согласительная комиссия по рассмотрению индивидуальных трудовых споров. Комиссия состоит из равного числа представителей работодателя и работников Банка, избранных на общем собрании трудового коллектива. Комиссия является постоянно действующим органом по рассмотрению индивидуальных трудовых споров. Трудовой спор подлежит рассмотрению Комиссией, если работник самостоятельно или с участием представителя не урегулировал разногласия при непосредственных переговорах с работодателем или его уполномоченным представителем.

В 2022 году в Согласительную комиссию поступило 1 заявление от работника Банка, связанное с возмещением затрат по прохождению обучения. Решение данного вопроса было принято в пользу работника.

КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

В Банке утверждена Политика по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликта интересов, которая определяет перечень мер, направленных на предотвращение конфликта интересов в Банке, основу которого составляет столкновение противоположно направленных интересов, мнений, целей, различных представлений о способе их достижения.

Политикой четко закреплена обязанность должностных лиц (членов совета директоров и Правления Банка), работников Банка действовать в интересах Банка и его Единственного акционера, а также определена их ответственность.

Согласно требованиям Политики, должностные лица и работники Банка в целях недопущения конфликта интересов обязаны избегать любых действий и взаимоотношений, которые потенциально могут вызвать конфликт интересов. Любой конфликт интересов между личными интересами и профессиональными обязанностями в Банке должен быть раскрыт и урегулирован в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и Политикой. С целью исключения конфликта интересов работниками Банка подписывается

В отчетном году в связи с истечением срока полномочий действующего состава представителей работников Согласительной комиссии Банка, был переизбран новый состав Комиссии на общем собрании трудового коллектива.

обязательство о соблюдении действий, ограничивающих риск возникновения конфликта интересов.

Также Положением о совете директоров Банка предусмотрено, что Председатель совета директоров в случае возникновения корпоративных конфликтов принимает меры по их разрешению и минимизации негативного влияния на деятельность Банка, и своевременно информируют единственного акционера, в случае невозможности решения таких ситуаций собственными силами. Банк подтверждает, что по состоянию на 01.01.2023 года обращения Единственного акционера, в связи с корпоративным конфликтом с Банком и его должностными лицами, в 2022 году отсутствуют.

В 2022 году факты конфликта интересов, в том числе со стороны должностных лиц Банка, не выявлены.

В 3 квартале 2022 года среди работников Банка проведено обучение на тему «Политика по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликта интересов в АО «Отбасы банк» с последующим тестированием знаний.

- закрепить роли, компетенции, ответственность каждого органа и всех работников Банка за реализацию принципов устойчивого развития;
- определить взаимосвязь устойчивого развития и ключевых процессов Банк.

Решая задачи в области устойчивого развития, Банк опирается на свою миссию, положения Стратегии развития Банка, а также использует международные нормы поведения и принципы, закреплённые международными стандартами в области устойчивого развития. Миссией Банка является обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины. В связи с этим, Банк поддерживает осуществляемую государством политику в сфере жилищного строительства.

В соответствии с положениями Политики, в системе управления устойчивого развития четко определены и закреплены роли, компетенции, ответственность каждого органа и всех работников за реализацию принципов и стандартов в области устойчивого развития.

Стратегическое руководство и контроль за внедрением устойчивого развития осуществляет совет директоров Банка. Также вопросы устойчивого развития делегированы в круг компетенций Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию совета директоров Банка. Правление обеспечивает формирование надлежащей системы в области устойчивого развития и ее внедрение, а также формирует соответствующий план мероприятий. Все работники и должностные лица на всех уровнях вносят вклад в устойчивое развитие. Отчетность в области устойчивого развития представляется на рассмотрение совета директоров Банка ежегодно.

Основным департаментом, координирующим вопросы устойчивого развития Банка, является Департамент планирования и стратегического анализа, который выполняет следующую работу:

- осуществляет планирование деятельности в области устойчивого развития.
- координирует деятельность департаментов

Банка, направленную на достижение целей и задач в области устойчивого развития.

- осуществляет подготовку отчета по исполнению плана мероприятий и КПД в области устойчивого развития.
- осуществляет подготовку годового отчета Банка с включением раздела об устойчивом развитии.
- проводит обучающие семинары для работников Банка с целью повышения квалификации должностных лиц и работников Банка в области устойчивого развития с привлечением внешних тренеров либо самостоятельно.
- взаимодействует с с международными организациями, институтами, агентствами и департаментами Банка по вопросам устойчивого развития.

Задачи в рамках «Устойчивые города и населённые пункты», которые являются частью целей устойчивого развития Глобального договора ООН, — предусматривают всеобщий доступ к достаточному, безопасному и недорогому жилью для населения. А также одной из 17 Целей Глобального договора ООН является – «Обеспечение гендерного равенства и расширение прав и возможностей всех женщин и девочек». Гендерное равенство является одним из основных прав человека, которое предполагает, что мужчины и женщины имеют одинаковые и равные возможности и потенциал для развития во всех сферах жизни. В рамках своей деятельности Банк вносит большой вклад в решении вышеуказанных вопросов.

Помимо этого, Банк ежегодно утверждает План мероприятий в области устойчивого развития. В 2022 году все мероприятия, предусмотренные в Плате мероприятий Банка в области устойчивого развития на 2022 год, были реализованы.

гарантий и консультаций, направленных на совершенствование деятельности Банка и повышение эффективности управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления.

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

В 2022 году штатная численность Департамента

УПРАВЛЕНИЕ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

Банк осознает важность своего влияния на экономику, экологию и общество для обеспечения устойчивого развития в долгосрочном периоде. В рамках реализации указанного принципа в Банке решением совета директоров Банка от 04.06.2019 года (решение №7) утверждена Политика устойчивого развития (далее – Политика) (актуальную Политику можно найти на сайте Банка, в разделе «Подход банка к устойчивому развитию»).

Задачами Политики устойчивого развития являются:

- определить принципы и направления деятельности Банка в области устойчивого развития, в том числе в части создания эффективной и прозрачной системы взаимодействия с заинтересованными сторонами;

ВНУТРЕННИЙ АУДИТ

Деятельность департамента внутреннего аудита Банка построена на Международных основах профессиональной практики внутреннего аудита и осуществляется с соблюдением принципов независимости, беспристрастности, честности, объективности и профессиональной компетентности.

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

Основной целью деятельности Департамента внутреннего аудита является предоставление Совету директоров независимых разумных

внутреннего аудита составляла 13 человек. Руководитель Департамента внутреннего аудита обладает международным сертификатом внутреннего аудита CIA (Certified Internal Auditor). Внутренние аудиторы на постоянной основе осуществляют непрерывное профессиональное развитие и владеют Дипломами сертифицированных профессиональных внутренних аудиторов, выданных Институтом финансовых менеджеров Великобритании (DipPIA и DipCPA), а также сертификатами профессиональных бухгалтеров (CPA, DipIFR).

Основными задачами и функциями Департамента внутреннего аудита являются:

- оценка надежности и эффективности системы внутреннего контроля и системы управления рисками;
- оценка эффективности корпоративного управления и соблюдения этических стандартов и ценностей;

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

Годовые риск-ориентированные аудиторские планы рассматриваются и утверждаются Советом директоров. Все запланированные аудиторские задания на 2022 год выполнены в полном объеме.

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

для Банка проводит Аудиторская компания ТОО «ПрайсуотерхаусКуперс». Срок действия договора: с 01 января 2022 года по 30 марта 2024 года. Сумма вознаграждения аудитора за 2022 год составляет 62 160 тыс тенге.

ВНЕШНИЙ АУДИТ

В соответствии с Правилами осуществления закупок товаров, работ и услуг Банка и заключенным договором о долгосрочных закупках услуг по аудиту финансовой отчетности на 2022-2023 годы от 21 декабря 2021 года, на основании решения Правления Холдинга внешний аудит

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Банк стремится к поддержанию качественных и устойчивых взаимоотношений с ключевыми заинтересованными сторонами, и учитывает их интересы при принятии ключевых решений и ведении операционной деятельности.

Принципы и процедуры взаимодействия с заинтересованными сторонами формулирует Кодекс корпоративного управления и Политика по устойчивому развитию.

В Банке утверждена Карта стейкхолдеров, которая определяет перечень ключевых заинтересованных сторон и степень их влияния. Карта позволяет систематизировать и визуализировать информацию об окружении Банка для построения адекватной стратегии работы с каждым из стейкхолдеров. Определение стейкхолдеров и работа с ними является одним из инструментов, который позволяет повышать деловую репутацию бизнеса, капитализацию компании, установить эффективные и сбалансированные отношения со всеми заинтересованными лицами.

Ключевые группы заинтересованных сторон были выбраны исходя из уровня их воздействия на Банк и уровня воздействия Банка на заинтересованные стороны.

№	Стейкхолдеры	"Интересы/мотивы"	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
1	Единственный акционер	Соблюдение интересов единственного акционера Банка АО "НУХ "Байтерек"	Законодательство Республики Казахстан, Устав, внутренние документы Банка	Обеспечение реализации прав Единственного акционера в рамках принципов корпоративного управления, направленных на эффективное принятие ключевых решений в соответствии с законодательством Республики Казахстан
2	Орган управления	Общее руководство деятельностью Банка, за исключением вопросов, отнесенных к исключительной компетенции Единственного акционера	Законодательство Республики Казахстан, Устав, внутренние документы Банка	Определение приоритетных направлений деятельности, стратегии развития Банка.
3	Менеджмент	Принятие решений по любым вопросам деятельности Банка, не отнесенным законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка к компетенции Единственного акционера и Совета директоров	Законодательство Республики Казахстан, Устав, внутренние документы Банка	Исполнение решений Единственного акционера, Совета директоров Банка. Подготовка и реализация планов развития, других вопросов, относящихся к деятельности Банка.
4	Персонал	Трудовые отношения с работодателем, непосредственное исполнение обязательств по трудовому договору	Трудовой Кодекс, трудовой договор, внутренние документы Банка	Исполнение должностных полномочий, направленных на реализацию задач и функций Банка.
5	Государственные органы	Осуществление закрепленных в законодательстве Республики Казахстан законодательных функций	Законодательство Республики Казахстан	Контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан.
6	Инвесторы	Извлечение прибыли	Договорные отношения в рамках инвестирования, соглашений о сотрудничестве/партнерстве	Первоочередность выплаты основного долга и вознаграждения по инвестируемому средству, исключение зависимости от финансирования
7	Финансовые институты	Извлечение прибыли	Договорные отношения в рамках инвестирования, соглашений о сотрудничестве/партнерстве	Первоочередность выплаты основного долга и вознаграждения по инвестируемому средству, исключение зависимости от финансирования
8	Поставщики	Извлечение прибыли, повышение уровня конкурентоспособности	Договорные отношения в рамках поставки товаров, исполнения работ, предоставления услуг	Соблюдение требований к организации процесса закупок

9	Партнеры	Коммерческие интересы	Договорные отношения	<p>Заключение договоров и соглашений о взаимовыгодном сотрудничестве и взаимопонимании.</p> <p>Усовершенствование бизнес-процессов и их автоматизация.</p> <p>Контроль за исполнением договорных отношений.</p>
10	Клиенты, потребители	Качество и доступность линий продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений	Предпочтения и удовлетворенность клиентов	Повышение качества и доступности продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений.
11	Аудиторы	Оказание услуг по финансовому аудиту	Договорные отношения	<p>Заключение договоров по оказанию аудиторских услуг.</p> <p>Аудит финансовой отчетности, внешний аудит.</p>
12	Консалтинговые организации	Оказание консалтинговых услуг	Договорные отношения	<p>Заключение договоров по оказанию консалтинговых услуг. Усовершенствование бизнес-процессов.</p> <p>Контроль за исполнением договорных отношений.</p>
13	Население	Качество и доступность линий продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений	Общественное мнение. Обращения в вышестоящие и регулирующие органы, СМИ.	<p>Репутационный аудит, опросы общественного мнения, реализация коммуникационной стратегии.</p> <p>Публикация финансовой и нефинансовой отчетности Банка.</p> <p>Демонстрация практической приверженности принципам социальной ответственности, прозрачности деятельности и устойчивого развития.</p> <p>Принятие дополнительных социальных обязательств, решение актуальных социальных проблем.</p> <p>Благотворительная деятельность.</p>
14	Общественные организации	Различные вопросы в рамках деятельности общественных, негосударственных организаций	Устав, договорные отношения	Соблюдение законодательства Республики Казахстан, поддержка местной общественной деятельности, благотворительность, обеспечение, забота об окружающей среде. Занятость, социальная ответственность

15	Средство массовой информации	Публикации и информирование о деятельности Банка	Публикации и информирование о деятельности Банка	Соблюдение законодательства Республики Казахстан, развитие двусторонних и многосторонних отношений со СМИ.
16	Конкуренты	Увеличение доли присутствия на рынке вкладов населения, ипотечного кредитования в целях строительства и приобретения жилья, ипотечного кредитования	Применение современных технологий, рост уровня качества предоставляемых на финансовом рынке услуг, продуктов, активная рекламная компания, разработка и внедрение новых линий продуктов и услуг на рынке вкладов населения	<p>Стратегия снижения уровня противодействия конкурентов:</p> <p>сотрудничество на непривлекательных для конкурентов условиях;</p> <p>увеличение уровня приверженности персонала Банку;</p> <p>расширение присутствия в стране;</p> <p>разработка и внедрение новых линий продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений;</p> <p>кооперация для взаимовыгодных решений задач.</p>

Процесс организации взаимодействия Банка с заинтересованными сторонами основан на принципе вовлеченности, подразумевающим учет интересов заинтересованных сторон на всех стадиях процесса управления деятельностью Банка и вовлечение заинтересованных сторон в обсуждение значимых тем и важных вопросов, потенциальных рисков и границ ответственности.

Стратегия взаимодействия Банка с каждым стейкхолдером, а также инструменты влияния, определяются структурными подразделениями Банка самостоятельно в зависимости от специфики деятельности.



ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ



И СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

Система внутреннего контроля в банке сформирована в соответствии с требованиями законодательства РК, Базельского комитета по банковскому надзору, лучшими мировыми практиками.



Банк применяет в построении системы внутреннего контроля концепцию «Интегрированной модели COSO» 2013 года. Система внутреннего контроля Банка (далее – СВК) представляет собой процесс, встроенный в повседневную деятельность, осуществляемую советом директоров, коллегиальными органами, структурными подразделениями и всеми работниками Банка при исполнении своих обязанностей.

Совет директоров банка, Комитет по управлению

рисками осуществляют контроль за деятельностью Банка в целях выявления и устранения недостатков внутреннего контроля, нарушений и ошибок. Ежеквартально Совет директоров Банка и Комитет по управлению рисками рассматривают отчеты по операционным рискам, рискам информационных технологий и информационной безопасности и внутреннего контроля, по которым принимают соответствующие решения. Кроме того, Совет директоров рассматривает и утверждает основные внутренние документы, регулирующие СВК в Банке.

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

Первая линия защиты

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

Вторая линия защиты

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

Третья линия защиты

обеспечивается подразделением внутреннего аудита в виде независимой оценки эффективности СВК Банка с использованием результатов аудиторских проверок или в виде отдельной оценки эффективности СВК.

Подразделение внутреннего контроля оказывает консультационную помощь работникам Банка по вопросам внутреннего контроля в соответствии с внутренними нормативными документами Банка, нормативными документами АО «НУХ Байтерек», нормативными документами Национального Банка РК и законодательством РК с целью обеспечения эффективного функционирования СВК в Банке. Ежегодно подразделением внутреннего контроля проводится внутреннее обучение всех работников Банка по СВК, с последующим тестированием.

В рамках работ по мониторингу и документированию СВК подразделение внутреннего контроля проводит выборочные проверки бизнес-процессов Банка в соответствии с планом работ/по поручению руководства, в том числе содержащие диагностику адекватности дизайна внутренних контролей, предотвращающих или обнаруживающих идентифицированные риски в процессах. В 2022 году подразделением проведена диагностика 6-ти процессов, в том числе:

- «Валютный контроль»;
- «Управление персоналом»;
- «Взаимодействие и координация работ с кредитными бюро»;
- «Приобретение программного обеспечения в Банке»;
- «Дистанционное обслуживание клиентов посредством видеосвязи и организация работы с операторами-консультантами»;
- «Порядок работы в модуле «Вторичное Жилье» на Портале недвижимости Баспана».

По итогам диагностики в процессах выявлены такие ключевые риски как: риск несоблюдения требований законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка, риск снижения ответственности исполнителей, риск человеческого фактора, риск превышения полномочий, риск отсутствия взаимозаменяемости, а также, такие существенные проблемы как: необходимость в опти-

мизации процессов, в регламентации контрольных процедур, наличие контролей с частично-эффективным/не эффективным дизайном, наличие существенной доли ручных контролей в процессах.

В целях минимизации данных рисков и проблем, по обнаружениям/контролям с неэффективным, частично эффективным дизайном разработаны рекомендации владельцам процессов, в том числе рекомендации по устранению нарушений, доработке регламентации/автоматизации/оптимизации процессов.

Комитетом по рискам Банка рассмотрены отчеты по проведенным проверкам, утверждены планы корректирующих действий по устранению выявленных недостатков, содержащие 115 корректирующих мероприятий. Ответственными структурными подразделениями Банка проводятся работы по устранению нарушений, исполнению мероприятий планов корректирующих действий.

Структурными подразделениями – участниками

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

В соответствии с Политикой управления рисками Банка, Совет директоров Банка обеспечивает наличие системы управления рисками, соответствующей выбранной бизнес модели, масштабу деятельности, видам и сложности операций и обеспечивает надлежащий процесс выявления, измерения и оценки, мониторинга, контроля и процедур минимизации существенных рисков для обеспечения финансовой устойчивости и стабильного функционирования Банка.

Ключевым фактором высокой культуры управления рисками Банка является регулярное информирование уполномоченных коллегиальных органов Банка, включая Совет директоров Банка, по вопросам, связанным с рисками, включая политики и процедуры управления рисками. К исключительной компетенции Совета директоров Банка в части управления рисками относятся полномочия, регламентированные Уставом Банка, внутренними документами Банка, а также Положением о Совете директоров Банка. Совет директоров Банка в целях эффективного выполнения возложенных обязанностей осуществляет мониторинг и контроль за управлением рисками, внутреннего аудита, соблюдения требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка посредством взаимодействия с уполномоченными коллегиальными органами при СД Банка, Правлением Банка и Главой риск-менеджмента. Комитет по управлению рисками Совета директоров Банка осуществляет свою деятельность в рамках Положения, определяющего его полномочия, компетенцию, а также принципы его работы. Комитет по управлению рисками Совета директоров Банка регулярно получает от подразделений по

всех линий защиты – владельцами бизнес-процессов на ежегодной основе проводится идентификация рисков в своих процессах и самооценка адекватности дизайна внутренних контролей, смягчающих идентифицированные риски. Результаты самооценки отражаются в Матрице бизнес-процессов, рисков и контролей Банка (далее – Матрица). Матрица на предстоящий отчетный год, содержащая самооценку бизнес-владельцев/оценку подразделения внутреннего контроля, актуализируется владельцами процессов при координационной и методологической поддержке подразделения внутреннего контроля и утверждается ежегодно Советом директоров. При необходимости владельцами бизнес-процессов разрабатываются и утверждаются Правлением планы мероприятий по устранению недостатков/неэффективности внутреннего контроля в процессах. Дальнейший мониторинг исполнения планов корректирующих действий по внутреннему контролю осуществляется подразделением внутреннего контроля на ежеквартальной основе, с представлением информации по исполнению Комитету по рискам/Правлению Банка.

управлению рисками и других ответственных подразделений данные и отчеты о текущем уровне рисков Банка, об уровнях риск-аппетита и механизмах по снижению уровня рисков, при необходимости.

В Банке разработана и утверждена Советом директоров Банка Стратегия риск-аппетита Банка, которая определяет четкие границы объема принимаемых рисков, присущих деятельности Банка в рамках реализации общей стратегии Банка, а также определяет риск-профиль деятельности Банка с целью недопущения реализации рисков либо минимизации их отрицательного влияния на финансовое положение Банка.

В соответствии со Стратегией риск-аппетита, Советом директоров Банка утверждается Заявление риск-аппетита Банка. В рамках Заявления риск-аппетита по каждому существенному риску Банка утверждается набор количественных и качественных показателей уровней риск-аппетита с учетом принятой бизнес-модели Банка. Мониторинг соблюдения уровней риск-аппетита в соответствии с Заявлением риск-аппетита Банка осуществляется на периодической основе, информация по результатам которого направляется на рассмотрение уполномоченных органов Банка, включая Совет директоров Банка в рамках управленческой отчетности по рискам.

Основные финансовые риски, присущие деятельности Банка включают в себя рыночный риск (валютный риск, процентный риск), риск ликвидности кредитный риск.

ИНФОРМАЦИЯ О СОБЛЮДЕНИИ АГРЕГИРОВАННЫХ УРОВНЕЙ РИСК-АППЕТИТА ПО СОСТОЯНИЮ НА 01.01.2023 ГОДА

Наименование риска	Уровень риск-аппетита на 01.01.23г.	Утвержденный уровень риск-аппетита на 2022 год	Достаточность уровня риск-аппетита
1	2	3	4 = 3 - 2
Кредитный риск	23 117	78 863	55 746
кредитный портфель	5 867	74 970	69 102
межбанковские депозиты	16 233	1 231	-15 002*
негосударственные ЦБ	1 016	2 662	1 646
Рыночный риск	6 350	30 648	24 298
Процентный	6 340	30 066	23 725
Валютный	8	571	562
Ценовой	2	12	10
Риск ликвидности	2 593	21 766	19 173
Совокупный уровень риска	32 061	131 277	99 217

Текущий совокупный уровень риска по кредитному, рыночному и риску ликвидности по состоянию на 01.01.2023 года составляет 32 млрд тенге и находится в пределах утвержденного уровня риск-аппетита, что составляет 24% от утвержденного уровня риск-аппетита на 2022 год.

Для целей оценки достаточности капитала в Банке разработано и внедрено Положение о внутреннем процессе оценки достаточности капитала (ВПОДК),

утвержденное Советом директоров Банка. В рамках ВПОДК в Банке осуществляется выявление, оценка и контроль существенных видов риска, присущих деятельности Банка, а также планирование капитала, исходя из стратегии Банка, результатов всесторонней оценки существенных рисков, стресс-тестирования финансовой устойчивости Банка по отношению к внутренним и внешним факторам риска, а также требований к достаточности собственного капитала Банка.

ОЦЕНКА ВЛИЯНИЯ ТЕКУЩИХ РИСКОВ* БАНКА НА УРОВЕНЬ ДОСТАТОЧНОСТИ СОБСТВЕННОГО КАПИТАЛА

Норматив регулятора	Факт 01.01.23г.	С учетом текущего уровня риска	Отклонения от существующего
1	2	3	4 = 3 - 2
k1-1 (min. 0,055)	0,287	0,267	-0,020
k1-2 (min. 0,065)	0,287	0,267	-0,020
k2 (min. 0,080)	0,287	0,267	-0,020

*кредитный, рыночный и риск ликвидности

Достаточность уровня капитала с учетом текущего совокупного уровня риска уменьшится на -0,020 по всем коэффициентам, тем не менее его значение

будет выше установленных регулятором минимальных требований вследствие значительного объема собственного капитала (455 млрд тенге).

Валютный риск.

Подверженность Банка валютному риску минимальна с учетом специфики бизнес-модели Банка. Банк не проводит операции с иностранной валютой, за

исключением приобретения иностранной валюты в рамках выполнения обязательств по заключенным административно-хозяйственным договорам.

Процентный риск.

Процентный риск Банка представляет собой риск возникновения потерь вследствие неблагоприятного изменения ставок вознаграждения и включает в себя также:

- 1) риск возникновения финансовых потерь из-за несоответствия сроков возврата и погашения размещенных процентных активов и привлеченных процентных обязательств;
- 2) риск возникновения потерь вследствие применения разных видов ставок (плавающей либо фиксированной) по процентным активам, с одной стороны, и процентным обязательствам, с другой.

Основными мерами по минимизации процентного риска с учетом специфики бизнес-модели Банка, являются:

- 1) обеспечение эффективного соотношения процентных доходов и процентных расходов, учитыва-

ющих уровни рентабельности, процентные риски и изменения рыночной среды;

- 2) максимизация величины процентного спреда при приемлемом уровне риска;

- 3) обеспечение сбалансированности между чувствительными активами и чувствительными обязательствами по объемам и срокам погашения с учетом переоценки.

В рамках управления процентным риском Банк проводит анализ чувствительных активов и пассивов, доходность и стоимость которых определяется посредством процентной ставки. Для контроля подверженности процентному риску Банк использует инструмент процентного ГЭП-анализа, цель которого является определение, на каком временном интервале образуется подверженность процентному риску вследствие изменения процентной ставки.

Риск ликвидности.

Для целей оценки достаточности ликвидности в Банке разработано и внедрено Положение о внутреннем процессе оценки достаточности ликвидности (ВПОДЛ), утвержденное Советом директоров Банка. В рамках ВПОДЛ в Банке осуществляется эффективный процесс по выявлению, оценке, мониторингу и контролю риска ликвидности, который включает прогнозирование денежных потоков по активам, обязательствам и внебалансовым инструментам на разных временных интервалах. Банк оценивает все балансовые и внебалансовые статьи, влияющие на уровень риска ликвидности, а также уровень ликвидности на рынке для покрытия потребности Банка в привлечении фондирования в целях регулирования риска ликвидности, при необходимости.

Учитывая специфику бизнес-модели Банка, устойчивая база фондирования Банка состоит преимущественно из бюджетных средств в рамках реализации государственных программ по обеспечению населения доступным жильем и жилищных строительных сбережений.

В рамках ВПОДЛ осуществляется оценка подверженности Банка риску ликвидности в случае несоответствия сроков погашения обязательств по активам и пассивам, а также недостаточного объема ликвидных активов и источников фондирования, в том числе с учетом ситуации на финансовом рынке.

Основной целью управления риском ликвидности Банка является определение методов оценки

и процедур поддержания достаточного уровня ликвидности. Управление риском ликвидностью Банка осуществляется посредством анализа уровня ликвидных активов, необходимого для урегулирования обязательств при наступлении срока их погашения; обеспечения доступа к различным источникам финансирования, наличия планов на случай возникновения проблем с финансированием и осуществления контроля за соответствием нормативов ликвидности в соответствии с уровнем риск-аппетита на риск ликвидности и требованиям регулятора в части пруденциальных нормативов по ликвидности.

Основными мерами по минимизации риска ликвидности с учетом специфики бизнес-модели Банка, являются:

- мониторинг соблюдения лимитов, установленных регулятором и внутренних лимитов Банка по риску ликвидности;
- контроль ежедневной (внутридневной) позиции по ликвидности Банка;
- проведение ГЭП-анализа активов и пассивов Банка по срокам, целью которого является определение, на каком временном интервале образуется подверженность риску ликвидности, и оценка влияния величины сложившегося дисбаланса ликвидности в определенном временном интервале на возможность Банка отвечать по своим обязательствам;
- регулярно проведение стресс-тестирования по риску ликвидности при различных сценариях.

ГЭП ЛИКВИДНОСТИ ПО СОСТОЯНИЮ НА 01.01.2023 ГОДА, МЛН ТЕНГЕ

	До востр.	[0-7Д]	[от 1Н до 1М]	[от 1М-3М]	[3М-6М]	[6М-12М]	[1Г-2Г]	[2Г-3Г]	[>3Г]	Итого по балансу
Активы	146 922	125 234	111 472	23 425	34 323	76 059	239 635	194 377	2 488 659	3 440 105
Обязательства	155 139	5 656	45 337	10 808	10 995	40 113	292 604	250 595	2 166 598	2 977 844
Условные обязательства			3 261	6 522	9 783	13 044				32 611
ГЭП	-8 217	119 578	62 874	6 095	13 545	22 902	-52 969	-56 218	322 061	429 650
Кумулятивный ГЭП	-8 217	111 361	174 235	180 330	193 875	216 777	163 808	107 590	429 650	
Кумулятивный ГЭП/ Активы	-0,2%	3,2%	5,1%	5,2%	5,6%	6,3%	4,8%	3,1%	12,5%	

При составлении ГЭП ликвидности использованы следующие допущения:

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

Минимальное значение отношения кумулятивного ГЭП к итогу активам приходится на интервал до востребования и составляет -0,2%. Банк соблюдает утвержденные внутренние лимиты на 2022 год в размере не менее - 2 % от активов Банка. Образовавшиеся отрицательные разрывы по чистому ГЭП обусловлены увеличением накопленных средств клиентов на сроках «до востребования» – 113 млрд тенге (средства дочерних организаций АО «НУХ Байтерек» на текущих счетах), «от 1 до 2 лет» – 215 млрд тенге и «от 2 до 3 лет» в размере 250 млрд тенге.

Кредитные риски

В рамках проекта «Внедрение системы принятия решений» были проведены следующие мероприятия:

- разработана и внедрена оценка кредитной истории в СПР с принятием решения по кредитной истории, с интеграцией в «Предквалификацию»;
- разработаны новые скоринговые карты по предварительным и жилищным займам, находятся на этапе тестирования;
- расширена первичная отчетность по результатам решений скоринга;
- внедрена проверка СПР для ЛСБОО.

На конец 2022 года доля провизий, созданных в соответствии с МСФО, составила 0,20% от кредитного портфеля, доля 20 крупных кредитов Банка составляла 0,07% от кредитного портфеля Банка, что свидетельствует об отсутствии риска концентрации кредитного портфеля. В структуре залогового обеспечения доля недвижимости составила 81,04% от всего залогового обеспечения. Общий средневзвешенный коэффициент К/З (кредит/зalog) равен 40,93%, что свидетельствует о консервативной залоговой политике.

В 2022 году в портале «Кабинет оценщика» (далее – портал) были проведены работы по:

- доработке справочника по ценовым зонам в связи с образованием новых областей;
- доработке шаблонов отчетов об оценке в связи с внесением изменений в нормативно-правовые

акты в области оценочной деятельности, а также по предложениям от оценщиков и палат оценщиков;

- преобразованию списка оценщиков в карту по месту нахождения для удобства клиентов,
- оптимизации процедуры залоговой экспертизы, включающие в себя также разработку справочника по жилым комплексам, пополнения справочников по объектам, подлежащим сносу, по адресам объектов, расположенных вблизи кладбищ, не соответствующие сан-эпид. нормам и прочее.

В 2022 году в портале зарегистрированы 133 оценщиков, всего в портале работают более 500 оценщиков.

За 2022 год рассмотрено работниками подразделения риск-менеджмента 40 593 заявки, из них: одобрено 28 197 заявок, отклонено 1 766 заявок, 10 630 заявок были возвращены на доработку. Авто-ЦПР одобрено 52 582 заявок.

Для сравнения на конец 2021 года доля провизий, созданных в соответствии с МСФО, составляла 0,50% от кредитного портфеля, доля 20 крупных кредитов Банка составляла 0,10% от кредитного портфеля Банка, что свидетельствует об отсутствии риска концентрации кредитного портфеля. В структуре залогового обеспечения доля недвижимости составила 81,04% от всего залогового обеспечения. Общий средневзвешенный коэффициент К/З (кредит/зalog) равен 43,55%, что свидетельствует о консервативной залоговой политике.

Операционные риски

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

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

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

Инфраструктура СУОР Банка включает в себя:

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

Управление рисками информационной безопасности и рисками информационных технологий

В целях обеспечения эффективного функционирования систем управления рисками информационной безопасности и информационных технологий (далее – ИБ и ИТ), согласно требованиям законодательства Республики Казахстан, разработаны и поддерживаются в актуальном состоянии следующие документы:

- 1) Политики по управлению рисками ИТ и ИБ;
- 2) Правила по управлению рисками ИТ;
- 3) Методика оценки рисков ИБ;
- 4) Методика определения потенциального убытка по рискам информационной безопасности.

В 2022 году рабочей группой по формированию перечня критических информационных активов под руководством подразделения внутреннего контроля проведены мероприятия по классификации инфор-

ационных рисков в целях определения тенденций в уровне их изменений;

- 3) стратегическое управление операционными рисками: разработка принципов непрерывного управления операционными рисками в Банке;
- 4) непрерывное управление операционными рисками: осуществляется всеми структурными подразделениями Банка и включает снижение уровня подверженности операционному риску и устранение негативных влияний событий операционных рисков во всех структурных подразделениях Банка;
- 5) мониторинг и предоставление отчетности по операционным рискам: мониторинг уровня операционного риска и соответствия уровню риск-аппетита по операционному риску осуществляется Банком на регулярной основе. В целях мониторинга операционного риска Банк использует систему управленческой отчетности для руководства и коллегиальных органов, задействованных в процессах управления рисками, проводится регулярная оценка рисков, влияющих на достижение поставленных целей, меняющихся обстоятельств и условий, и выработка рекомендаций по управлению рисками. Информация по управленческой отчетности предоставляется Совету директоров / Правлению Банка на ежеквартальной/ежемесячной основе;
- 6) предотвращение/смягчение (контроль): проведение комплекса мероприятий, направленных на предотвращение/снижение вероятности возникновения событий или обстоятельств, приводящих к операционным потерям, или на уменьшение размера потенциальных потерь.

В 2022 году осуществлены мероприятия по совершенствованию базы данных для сбора и анализа внутренних данных о событиях операционного риска.

ационных активов Банка и утвержден перечень критических информационных активов Банка.

В 2022 году ответственными подразделениями Банка произведена оценка уровня рисков ИБ и ИТ. Результаты оценки рисков в рамках отчета рискам ИБ и ИТ представлена Руководству Банка

Подразделением внутреннего контроля на периодической основе предоставляются отчеты по рискам ИТ и ИБ Комитету по информационной безопасности, Правлению и совету директоров Банка.

Управление непрерывностью деятельности

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

- Политика управления непрерывностью деятельности Банка;
- Правила управления непрерывностью деятельности Банка;
- Планы по обеспечению непрерывности деятельности Банка по направлениям деятельности.

Ежегодно, по данному направлению, проводятся следующие мероприятия:

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

Комплаенс-риск

В широком смысле, комплаенс-контроль – это система управления и контроля в организации, связанная с рисками несоблюдения требований законодательства, нормативных документов, правил и стандартов надзорных органов, кодексов поведения, прочей нормативной документации организации.

Комплаенс-контроль является составной частью функции внутреннего контроля, цель которого – защита интересов инвесторов, банков и их клиентов путем контроля за соблюдением работниками Банка положений законодательства, требований надзорных органов, внутренних документов Банка, регламентирующих порядок оказания Банком услуг и проведения операций на финансовом рынке.

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

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

- 1) Первая линия защиты осуществляет управление комплаенс-риском в пределах своей компетенции и в соответствии с внутренними документами Банка по вопросам управления комплаенс-риском (контроль первого уровня). Участниками являются работники Банка, руководители структурных подразделений Банка;
- 2) Вторая линия защиты осуществляет управление комплаенс-риском и комплаенс-контроль (контроль второго уровня). Участники: Главный комплаенс-контролер, подразделение комплаенс-контроля;
- 3) Третья линия защиты осуществляет независимую оценку эффективности системы управления комплаенс-риском (контроль третьего уровня). Участником является подразделение внутреннего аудита.

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

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

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

- на регулярной основе осуществляются сбор и анализ событий реализации комплаенс-рисков. Для этого используются результаты аудиторских проверок и единая внутренняя база данных операционных убытков и событий;
- подразделение комплаенс-контроля принимает участие при внедрении новых продуктов и услуг;
- на регулярной основе проводятся внутренние проверки внутренних документов, процессов Банка на соответствие требованиям законодательства Республики Казахстан (в 2022 году подразделением комплаенс-контроля было проведено 5 проверок);
- реализован принцип «Знай своего клиента»;
- ведется реестр комплаенс-рисков с составлением карты комплаенс-рисков;

– в рамках укрепления комплаенс-культуры в Банке проводятся обучающие семинары.

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

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

Основной целью системы финансового мониторинга является минимизация рисков, возникающих при осуществлении банковских операций, подлежа-

щих финансовому мониторингу, и иных операций с деньгами или имуществом, связанных с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, финансированием терроризма и финансированием распространения оружия массового уничтожения, путем обеспечения выполнения требований законодательства Республики Казахстан в сфере ПОД/ФТ, недопущения вовлечения Банка в осуществление легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения, поддержания эффективности системы внутреннего контроля Банка на уровне, достаточном для управления рисками.

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





СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

БАНК ОСОЗНАЕТ СВОЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

за экономические, социальные и экологические последствия своей деятельности, а также признает необходимость осуществления комплекса мероприятий по содействию устойчивому развитию общества и принимает добровольные обязательства по социально ответственному поведению перед широким кругом заинтересованных сторон.

Банк стремится применять передовые международные практики в сфере охраны окружающей среды и социального влияния оказываемых им услуг в рамках осуществляемой деятельности в соответствии с законами Республики Казахстан

«О жилищных строительных сбережениях в Республике Казахстан» и «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» и Уставом Банка.

ЗАНЯТОСТЬ

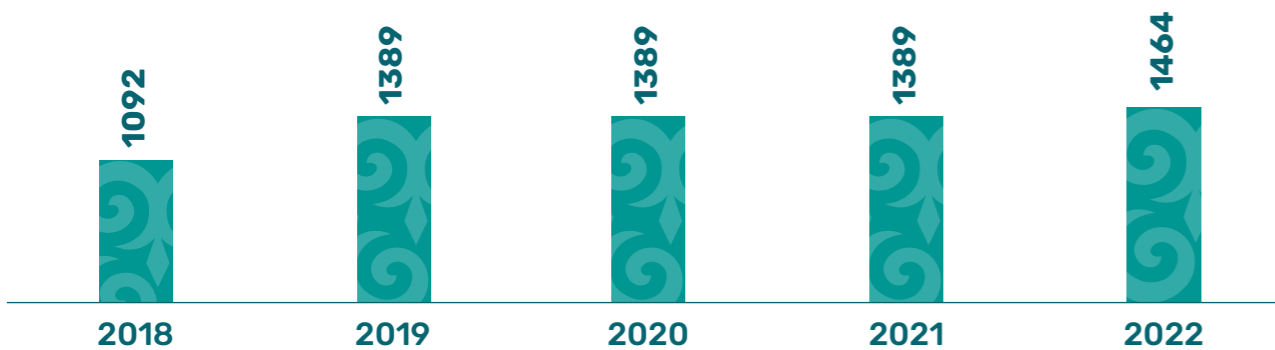
Одними из приоритетных задач Банка являются формирование и поддержание штата работников, отвечающего квалификационным требованиям Банка, направленным на достижение стратегических целей и решение задач, стоящих перед Банком.

Трудовые отношения регулируются Правилами трудовых отношений и внутреннего трудового распорядка Банка в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

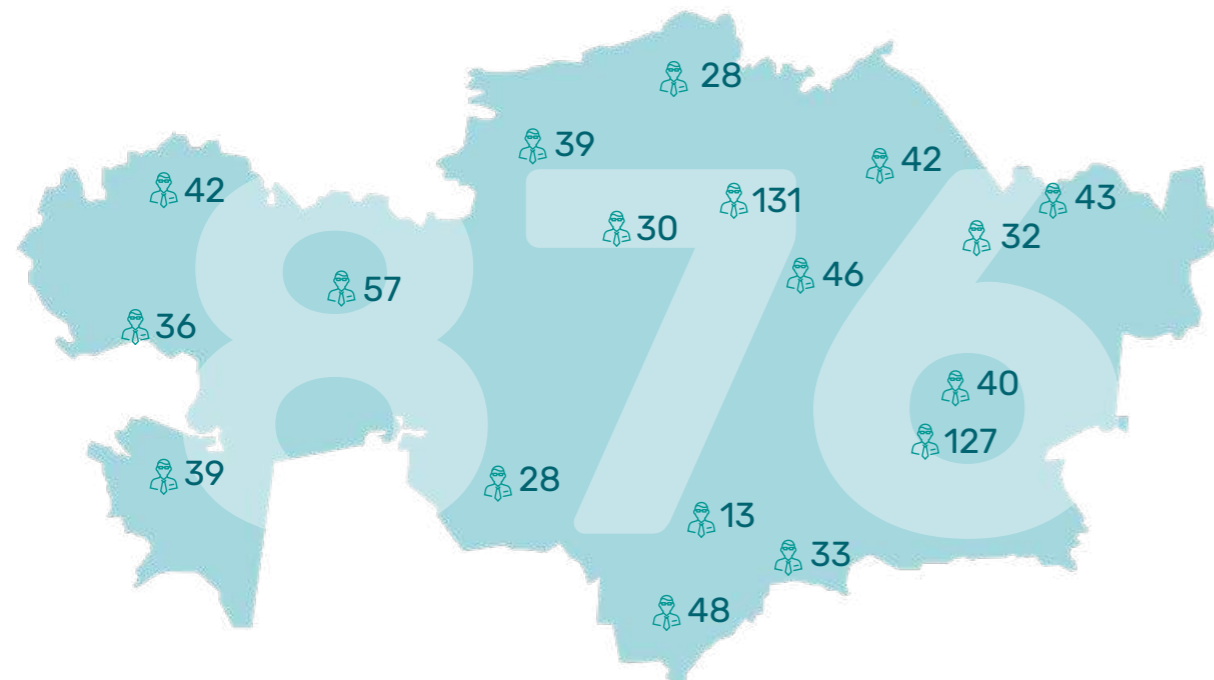
СОСТАВ И СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА

По состоянию на 01.01.2023 года внутренняя организационная структура Банка состояла из 27 самостоятельных подразделений Центрального аппарата, 16 областных и 2 городских филиалов, 20 центров обслуживания и 3 точек обслуживания.

ШТАТНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА, ЧЕЛ.



Штатная численность работников Банка по состоянию на 01.01.2023 года составила 1 464 человек. Из них 588 работники Центрального аппарата, 876 работники филиалов Банка во всех регионах.



РАЗБИВКА ШТАТНОЙ ЧИСЛЕННОСТИ РАБОТНИКОВ БАНКА ПО РЕГИОНАМ

№	Регион	Штат, ед.
1	Акмолинский областной филиал	30
2	Актюбинский областной филиал	57
3	Филиал Банка в г. Алматы	127
4	Алматинский областной филиал	40
5	Атырауский областной филиал	36
6	Восточно-Казахстанский областной филиал	43
7	Жамбылский областной филиал	33
8	Западно-Казахстанский областной филиал	42
9	Карагандинский областной филиал	46
10	Костанайский областной филиал	39
11	Кызылординский филиал	28
12	Мангыстауский областной филиал	39
13	Павлодарский областной филиал	42
14	Северо-Казахстанский областной филиал	28
15	Абайский областной филиал	32
16	Центральный филиал	131
17	Филиал Банка в г. Шымкент	48
18	Туркестанский областной филиал	13
19	Резерв для открытия двух новых филиалов	24
Итого		876

Фактическая численность работников Банка по состоянию на 01.01.2023 года составила 1 408 человек. Из них 567 работники Центрального аппарата, 841 работник филиалов Банка во всех регионах. Количество принятых на работу работников в 2022 году составило 265 человек. Средний возраст сотрудников – 37 лет.

В числе штатных и внештатных сотрудников, агентов-консультантов Банка работают 48 работников с ограниченными возможностями, 37 из них являются женщинами, 11 мужчинами.

Также отмечается, что в разных структурных подразделениях Банка работают внештатные сотрудники. Общее количество внештатных сотрудников по состоянию на 01.01.2023 года составляет 148 человек (в 2021 году – 133 человек).

В Банке заключен коллективный договор между работодателем и работниками. Коллективный договор был заключен добровольно на основе соблюдения норм законодательства Республики Казахстан, полномочности представителей сторон, свободы выбора, обсуждения и решения вопросов, составляющих его содержание, реальности обеспечения принятых обязательств. Коллективный договор не заключается с внештатными сотрудниками Банка. Внештатные сотрудники осуществляют свою деятельность в соответствии с Инструкцией о порядке отбора контрагентов/ассистентов работников и заключения договоров возмездного оказания услуг в Банке.

СТРУКТУРА ЧИСЛЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА В РАЗБИВКЕ ПО ПОЛУ И ВОЗРАСТНЫМ ГРУППАМ В 2022 ГОДУ

Показатель	Всего, чел.	Доля, %	Руководящие должности	Доля в руководящей должности, %
Пол	Мужчины	562	4	57
	Женщины	846	3	43
Возрастные группы	До 30 лет	305	0	0
	От 30 до 50 лет	998	7	100
	Старше 50 лет	105	0	0

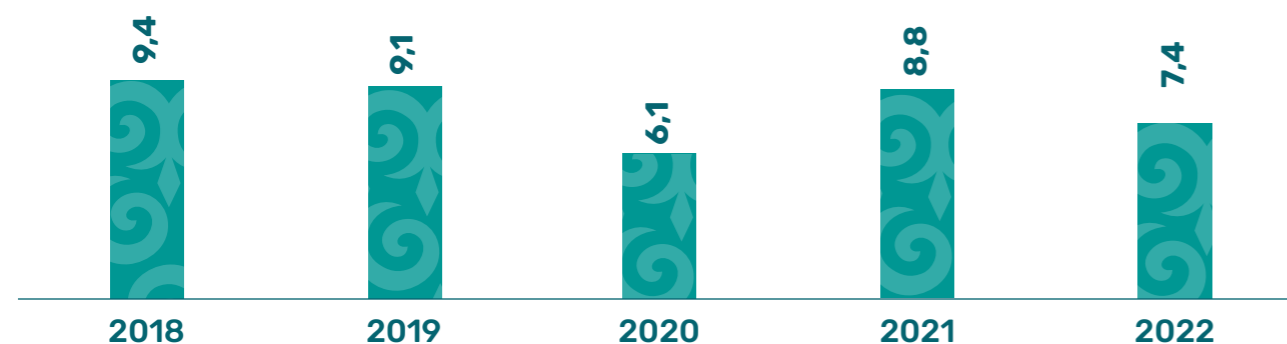
РАБОТНИКИ, ПРИНЯТЫЕ В 2022 ГОДУ, ЧЕЛ



Процедура конкурсного отбора на вакантные должности Банка состоит из нескольких этапов, в том числе: определение потребности в кадрах, отбор кандидатов и анализ резюме, проведение предварительного собеседования, профессионального тестирования с кандидатами. Текучесть персонала

за 2022 год составляет 7,4% (в 2021 году составляла 8,8%). Трудовые отношения были расторгнуты: по инициативе работника – 45,4%, по соглашению сторон – 50%, и по прочим причинам (призыв, смерть, решение суда, инициатива работодателя, сокращение и др.) – 4,6%.

ТЕКУЧЕСТЬ ПЕРСОНАЛА, %



ПРАКТИКА ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

В сфере соблюдения прав человека и построения трудовых отношений Банк руководствуется принципами Глобального договора ООН, Кодекса корпоративного управления Банка, Политики устойчивого развития Банка.

Жалоб, поданных на Банк в отчетном году за нарушение практики трудовых отношений – не имеется. Работник в соответствии законодательством Республики Казахстан и условиями трудового догово-

ра имеет право на обращение за рассмотрением индивидуального трудового спора/жалоб. Сроки обращения по рассмотрению индивидуальных трудовых споров регламентируется Трудовым Кодексом Республики Казахстан.

Подразделений, у которых используется детский и принудительный труд, а также выполнения молодыми работниками опасной работы – не имеется.

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РАБОТНИКОВ И РУКОВОДСТВА

В рамках взаимоотношения сотрудников и руководства в Банке регулярно проводятся:

- 1) еженедельные планерки с участием руководящих работников и руководителей структурных подразделений по вопросам операционной деятельности;
- 2) ежеквартальные встречи Председателя Правления с руководителями структурных подразделений по вопросам достижения утвержденных Карт целей за отчетный период.
- 3) постоянное свободное и эффективное рабочее взаимодействие между работниками и руководством Банка.

Также в Банке проводятся совместные командообразующие корпоративные мероприятия, тренинги и спортивные мероприятия с участием руководства Банка.

Регулирование рабочего времени в Банке исходит из того, что при пятидневной рабочей неделе продолжительность ежедневной работы (рабочей

смены) не может превышать 8 часов при недельной норме 40 часов. Продолжительность ежедневной работы (рабочей смены), время начала и окончания ежедневной работы (рабочей смены), время перерывов в работе определяются с соблюдением установленной продолжительности рабочей недели. Правилами трудовых отношений и внутреннего трудового распорядка в Банке, трудовыми договорами и коллективным договором.

Действие коллективного договора распространяется на работодателя и работников Банка, от имени которых заключен коллективный договор, и присоединившихся к нему работников на основании письменного заявления. В Банке 100% от общего числа работников охвачены коллективными договорами.

Банк строго соблюдает нормы и требования Трудового Кодекса Республики Казахстан. При существенных изменениях, касающихся деятельности Банка, работники уведомляются в установленном порядке (не позднее чем за пятнадцать календарных дней).

ОБУЧЕНИЕ И ОБРАЗОВАНИЕ

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

В течение 2022 года для работников Банка на регулярной основе на базе Банка проводились учебные мероприятия по изменениям и дополнениям, внесенным в нормативные документы, перехода ведения/внедрения проектов на принципы Agile коммуникации, повышению информированности работников Банка в области устойчивого развития, нововведениям Банка в рамках совершенствования IT-инфраструктуры и внедрения новой информационной системы. Обучающие мероприятия проводились также с целью повышения профессиональной квалификации и мотивации работников Банка, способных принимать эффективные решения для

достижения целей и задач, стоящих перед Банком. Кроме того, работники Банка обучались на внешних семинарах, курсах, тренингах в онлайн-формате по различным направлениям с целью развития профессиональных навыков и изучения мирового опыта. Работники Банка на периодической основе проходят обязательные специализированные курсы в целях повышения профессиональной квалификации и прохождения сертификации.

Внешнее обучение в 2022 году прошли 1 077 работников Банка, из них уникальных – 687 работников, что составляет 63,79% от общего числа обученных работников. Из них 375 человек – работники Центрального аппарата и 312 человек – работники филиалов Банка. Для сравнения, в 2021 году внешнее обучение прошли 1 161 работник, из них уникальных 820 работников. Из 1 077 работников, прошед-

ших внешнее обучение – 520 женщин и 557 мужчин.

В 2022 году по программам MBA/EMBA в отечественных и зарубежных вузах 7 работников Банка успешно защитили квалификационные работы (магистерские диссертации). Нового набора в 2022 году на обучение по программам MBA/EMBA не было.

Внутренним обучением в 2022 году было охвачено 1 395 человек, что составляет 100% от общего числа работников, из них 552 работников Центрального аппарата и 846 работников филиалов Банка, в том числе по гендерному признаку – 796 женщин и 602 мужчин.

Общее количество часов обучения (внутреннее обучение) в 2022 году составило 15 526 учебных часов, с учетом краткосрочного обучения (вебинар, техучеба) и асинхронного обучения (электронные курсы). Среднее количество часов обучения (внутреннее обучение) на 1 работника Банка в 2022 году составило 11,1 учебных часа.

Проведено 70 мероприятий по внутреннему обучению для работников Центрального аппарата и филиалов Банка, при плане за 2022 год – 69 мероприятий. Тематика внутреннего обучения была разнообразной: Система внутреннего контроля, Порядок взаимодействия с оценщиками, Обслуживание юридических лиц, Повышение уровня осведомленности работников Банка по вопросам информационной безопасности, Противодействие мошенничеству, Нюансы частичного погашения и допвзноса по предзаймам, Порядок блокировки и (или) аннулирования прав, Стратегия развития Банка, Устойчивое развитие, Последствия несоблюдения банковской тайны, Политика по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликта интересов, Система управления операционными рисками и непрерывностью деятельности, Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, Система управления комплаенс-рисками, Противодействие коррупции и другие.

Количество обучений на электронных курсах в системе дистанционного обучения Банка (внутреннее обучение) в 2022 году составило: 5 293 обучений работниками Центрального аппарата и 9 121 обучение работниками филиалов Банка.

В течение года также регулярно пополнялась и актуализировалась библиотека учебных электронных интерактивных курсов в системе дистанционного обучения «Мираполис», ориентированной на всех работников Банка. Были разработаны и загружены электронные курсы следующей тематики: «Порядок взаимодействия с оценщиками», «Нюансы частичного погашения и допвзноса по предзаймам», «Порядок блокировки и (или) аннулирования прав», «Работа с просроченными и проблемными займами», «Стратегия развития АО «Отбасы банк» до 2023 года», «Порядок вынесения вопросов на рассмотрение Правления в АО «Отбасы Банк», «Управление ИТ процессами», «Внутренний аудит в современном бизнесе».

На базе СДО iSpring проводится обучение для работников Департамента дистанционного обслуживания Банка в формате микрообучения по темам кредитные и посткредитные операции, банковская тайна и последствия ее несоблюдения, противодействие отмыванию денег и финансированию терроризма, субсидирование аренды, дифференцированные ставки, качественное обслуживание клиентов, стандарты обслуживания.

В рамках трудового законодательства при расторжении трудового договора с работником по соглашению сторон, может быть принято решение по выплате компенсации в размере до двух установленных должностных окладов и/или с выплатой премии по результатам деятельности за отчетный период фактически отработанного времени на основании предоставленного отчета об исполнении карты ключевых показателей деятельности. Также при расторжении трудового договора работнику может быть предоставлено рекомендательное письмо, содержащее сведения о квалификации работника и его отношении к работе.

В 2022 году в рамках зачисления работников Банка в единый кадровый резерв АО «НУХ «Байтерек», была проведена оценка результативности деятельности за 2021 год 43 работников Банка, из них 16 работников Центрального аппарата и 27 работников филиалов Банка. Из 43 работников – 16 женщин и 27 мужчин. В результате все работники Банка получили соответствующие оценки и были зачислены в резерв АО «НУХ «Байтерек».

КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ

Процедура формирования кадрового резерва руководящего и управленческого состава кадров проводится в Банке с 2008 года в соответствии с Положением о формировании и организации работы с кадровым резервом Банка путем выявления высокопотенциальных работников и организации их

профессионального, карьерного роста.

По состоянию на конец 2022 года в Кадровом резерве Банка состоит 71 человек, из них 24 человека – работники Центрального аппарата и 47 человек – работники филиалов Банка.

АТТЕСТАЦИЯ РАБОТНИКОВ БАНКА

Начиная с 2009 года в Банке проводится аттестация работников для определения степени соответствия работников требованиям, предъявляемым к занимаемым должностям, и принятия необходимых управленческих решений в отношении дальнейших трудовых отношений с работниками Банка по результатам аттестации. Периодичность аттестации не чаще одного раза в три года, при неудовлетворительных результатах деятельности оценки эффективности (КПД ниже 75%) аттестация проводится не чаще одного раза в год. Этапы аттестации – анализ

квалификационных требований, тестирование, заседание Аттестационной комиссии. По итогам 2022 года аттестацию прошли 98,2% работников от общего количества работников Банка (567 работников), средняя результативность среди работников составила 90%. Из них 53% женщины (301 работник), 47% мужчины (266 работников). А также из 320 работников, прошедших аттестацию – 19 руководители структурных подразделений (3,3%) и 548 главные менеджеры, специалисты (96,7%).

ТЕСТИРОВАНИЕ РАБОТНИКОВ ФРОНТ-ОФИСА

На регулярной основе для работников фронт-офиса, департамента дистанционного обслуживания и консультантов Банка проводится обучение с тестированием с целью проверки уровня знаний по тарифным программам и внутренним документам Банка.

В 2022 году проводилось тестирование по темам «Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансирова-

нию терроризма», «Нюансы частичного погашения и дополнительного взноса по предварительным займам», «Последствия несоблюдения банковской тайны, персональных данных и кредитной истории и требования к соблюдению банковской тайны, персональных данных и кредитной истории», «Обслуживание юридических лиц», «Система управления операционными рисками и непрерывностью деятельности».

ОПЛАТА ТРУДА РАБОТНИКОВ БАНКА

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

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

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

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

Общее количество часов обучения



за 2022 год

СРЕДНИЙ БАЗОВЫЙ ОКЛАД МУЖЧИН И ЖЕНЩИН ПО КАТЕГОРИЯМ РАБОТНИКОВ В 2022 ГОДУ.

	мужчины	женщины
Высшее руководство, тыс тенге	1 595	1 729
Руководители структурных подразделений, тыс тенге	707	798
Главные менеджеры, специалисты, тыс тенге	257	233

Схема должностных окладов формируется с учетом соблюдения принципа внутренней справедливости (оплата схожих по ценности для Банка должностей в заданном диапазоне) и внешней конкурентоспособности (достаточный уровень базового вознаграждения для привлечения и удержания работников Банка). В отчетном году, случаев дискриминации зафиксировано не было.

В соответствии с внутренними документами, Банк покрывает расходы на содержание персонала и связанные с ними отчисления, которые включают в

себя расходы на заработную плату, обязательные взносы в фонд социального медицинского страхования и фонд социального страхования, социальный налог, начисленные расходы на ежегодные отпуска и оплачиваемый отпуск по болезни, добровольное медицинское страхование, премии и социальная помощь в денежной форме. Банк не имеет каких-либо правовых или обусловленных практикой обязательств по выплате пенсий или аналогичных выплат, помимо платежей согласно государственному плану с установленными взносами.

МОТИВАЦИЯ РАБОТНИКОВ БАНКА

В 2022 году Банк продолжил работу в области повышения эффективности, прозрачности и сбалансированности системы материальной и нематериальной мотивации, которая является одним из важнейших направлений работы с персоналом и обеспечивает соблюдение норм и гарантий согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан. В целях привлечения высококвалифицированных специалистов, повышения вовлеченности и удовлетворенности персонала, снижения текучести кадров и развития HR-бренда Банк на регулярной основе проводит исследования рынка труда и уровня заработных плат.

Утвержденная система премирования работников Банка учитывает эффективность результатов деятельности каждого работника и его индивидуальный вклад в результат деятельности Банка.

Система стимулирования персонала нацелена на достижение высоких производственных результатов и повышение производительности труда. Кроме премий по результатам труда, работникам Банка

выплачивается премия к государственным праздникам Республики Казахстан.

В Банке также действует система морального поощрения работников и структурных подразделений, которая включает как признание личных заслуг работника в виде объявления благодарности, награждения почетной грамотой, присвоения званий «Лучший работник Банка», «Заслуженный работник Банка», занесения в Книгу почета Банка, так и представления к государственным наградам и званиям. Согласно Правилам морального поощрения работников и структурных подразделений, на ежеквартальной основе определяются лучшие работники филиалов и структурных подразделений Центрального аппарата Банка. Данные размещаются в блоке «Доска почета» на внутреннем портале Банка. А также на ежеквартальной основе определяется лучшее структурное подразделение Центрального аппарата и лучший филиал Банка. В 2020 году введена система монетизации морального поощрения посредством введения виртуальной валюты – жилкоина и возможности использования ее в «Мотивационной кафетерии» на внутреннем корпоративном портале Банка. Жилкоины начисляются за каждый вид морального поощрения, а на основании собранных сумм по итогам года определяются номинации: «Лучший работник года» и номинации от руководителей курирующих блоков.

СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА

Политика социальной поддержки работников Банка направлена на стабилизацию коллектива и заботу о каждом работнике. Банк предоставляет работникам льготы и компенсации, входящие в состав обширного социального пакета, согласно Правил оказания социальной поддержки работникам Банка. Все выплаты производятся в пределах средств

соответствующих статей бюджета Банка. Социальная поддержка не распространяется на работников, принятых на условиях временной или неполной занятости.

Правилами предусматриваются следующие виды социальной поддержки работникам Банка:

Материальная помощь;

Материальная помощь выплачивается работникам в следующих случаях:

- для оздоровления при предоставлении оплачиваемого ежегодного трудового отпуска;
- в связи со вступлением в брак;
- в связи с отпуском по беременности и родам, отпуском усыновившим (удочерившим) новорожденного ребенка (новорожденных детей);
- в связи с рождением ребенка/усыновлением или удочерением детей;

- в связи с лечением/операцией работника или лиц, являющихся членами его семьи;
- в связи со смертью работника/членов семьи работника.

В 2022 году 241 работница-женщина находилась в отпуске по уходу за ребенком (не достигшего 3-х лет). В частности, 98 работница вышли в отпуск по уходу за ребенком в течении года. 86 работница в отчетном году вышли на работу после отпуска по уходу за ребенком.

Программа добровольного медицинского страхования (страхование на случай болезни);

Работники и члены их семей обеспечиваются медицинским страхованием в соответствии с программой добровольного медицинского страхования. Средства на медицинское страхование расходуются на случай болезни работника в соответствии с договорами, заключенными в установленном законодательством Республики Казахстан порядке со страховыми организациями, либо по договорам на медицинское обслуживание с медицинскими ор-

ганизациями. Расходы на медицинское страхование на одного работника не должны превышать 100 МРП на соответствующий финансовый год.

В 2022 году смогли воспользоваться услугами медицинского обслуживания по договору добровольного страхования на случай болезни 2 217 человека, в том числе 1 437 работников Банка и 781 членов их семей.

Компенсационные выплаты;

Работнику в связи с изменением места жительства по месту работы в другой местности при наличии подтверждающих документов по фактически произведенным расходам одновременно могут осуществляться следующие компенсационные выплаты:

- оплата стоимости проезда, приглашенного/переведенного работника и членов его семьи железнодорожным/автомобильным транспортом.
- оплата провоза имущества, приглашенного/переведенного работника и членов его семьи железнодорожным/автомобильным транспортом.

Содействие в решении жилищных вопросов.

Содействие в решении жилищных вопросов в зависимости от финансового состояния Банка может оказываться приглашенному/переведенному работнику путем частичного возмещения расходов по оплате аренды жилища (на срок не более 2 лет).

РАЗНООБРАЗИЕ И РАВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Банк стремится создать атмосферу доброжелательности и поддержки, в условиях которой все работники ценны, а также представителям всех народностей Казахстана предоставлены равные возможности трудоустройства. Соотношение мужчин и женщин, их вознаграждения, средний возраст работников приведены в разделе отчета о персонале Банка.

Банк отличается огромным этнокультурным многообразием работников. К примеру, в Банке работают представители следующих национальностей: казахи, русские, болгары, евреи, азербайджанцы, татары, корейцы, украинцы, узбеки, уйгуры, немцы. При этом, Банк совершенствует свою культуру, увеличивая этнокультурное разнообразие в управленческом составе, при этом строго придерживаясь правил набора персонала.

Создание равных карьерных возможностей, обеспечение справедливой оценки труда женщин и мужчин и недопущение дискриминации в оплате труда имеют существенное значение для достижения гендерного равенства и являются одной из основных составляющих достойного труда. Банк придерживается принципа равного вознаграждения за труд равной ценности.

В Банке созданы надлежащие условия для обеспечения равных прав и возможностей женщин и мужчин относительно:

- трудоустройства - максимально используются вакантные рабочие места для трудоустройства молодых специалистов, как мужчин, так и женщин;

- паритетного участия женщин и мужчин в принятии производственных и управленческих решений;
- реализации женщинами возможностей карьерного роста;
- участия женщин в мероприятиях, направленных на развитие лидерских навыков;
- реализации как женщинами, так и мужчинами права на отпуск по уходу за ребенком до достижения им трехлетнего возраста.

Кроме того, Банк всячески содействует женским инициативам и женскому лидерству. В отчетном году Банк присоединился к глобальной инициативе ООН – по принципам расширения прав и возможностей женщин (Women's Empowerment Principles). Принципы расширения прав и возможностей женщин разработаны структурой «ООН-женщины» и Глобальным договором ООН в 2010 году. Документ представляет собой практическое руководство, разработанное для бизнеса и корпоративного сектора, и содержит свод рекомендаций по продвижению гендерного равенства, а также расширению прав и возможностей женщин в трех сферах: на рабочем месте внутри компании; в работе с потребительским рынком; в обществе через реализацию социальных проектов и взаимодействие с гражданским сектором. Подписание Принципов WEPs является публичной инициативой Банка о заинтересованности и активной позиции в продвижении гендерного равенства и расширения прав и возможностей женщин.

На протяжении отчетного года случаев дискриминации работников Банка не зафиксированы.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ И ОХРАНЫ ТРУДА, ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ И ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Ежегодно Банком осуществляется комплекс мероприятий, направленных на:

- создание и обеспечение безопасных и здоровых условий труда работников, безусловное соблюдение работниками требований безопасности и охраны труда;
- проведение учений и тренировок по граждан-

ской обороне, тестирование планов по обеспечению непрерывности деятельности Банка;

- постоянное улучшение противопожарного режима и соблюдение требований пожарной безопасности;
- проведение воинского учета военнообязанных и призывников.

Охрана труда и техника безопасности.

Банк обеспечивает права работников на безопасные условия труда, устанавливает приоритет жизни и здоровья работников по отношению к любым другим результатам трудовой деятельности.

В соответствии с положениями нормативных правовых актов и внутренних документов Банка в области безопасности и охраны труда проводятся постоянные мероприятия по обучению, инструктированию и проверке знаний работников, ответственных лиц Банка, инструктирование работников подрядных организаций, производящих работы и оказывающих

услуги по хозяйственным договорам, временных работников, учащихся, проходящих стажировку в подразделениях Банка.

В 2022 году проведены следующие мероприятия:

- онлайн-обучение ответственного работника по вопросам безопасности и охраны труда специализированной организацией, с проведением экзамена и получением сертификата - 13 чел.;
- вводные инструктажи вновь принятых работников - 129 чел.

Здоровье и безопасность на рабочем месте.

Банк регулярно проводит спортивные мероприятия с целью пропаганды здорового образа жизни среди своих работников. Отдых на природе, участие в спортивных состязаниях, медицинское страхование, а также частичная оплата абонементов в фитнес клуб - все это стимулирует работников вести активный образ жизни, несмотря на «сидячий» образ жизни.

Коэффициент отсутствия на рабочем месте по болезни составил 0,04%.

Кроме популяризации физической активности, в Банке уделяется большое внимание заботе о здоровье и безопасной деятельности сотрудников. В 2022 году регулярно проводились инструктажи работников по безопасности и охране труда на рабочем месте (в случаях ЧП, пожара, землетрясения и др.) – целевые, повторные и внеплановые. Здания, где размещены Банк и филиалы Банка оснащены первичными средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности (пожарные щиты, огнетушители, пожарные краны), а также средствами оказания первой медицинской помощи.

Гражданская оборона.

В области гражданской обороны согласно Планам реагирования по обеспечению непрерывности деятельности Банка проводились учения тренировки с эвакуацией работников, спасательными работами и тушением пожара. В процессе тренировок осу-

ществлялось тестирование Плана реагирования по обеспечению непрерывности деятельности каждого подразделения (Центральный аппарат и филиалы Банка), результат которого отражался в протоколе тестирования.

Пожарная безопасность.

В области пожарной безопасности в 2022 году проведены следующие мероприятия:

- в соответствии с положениями Инструкций о мерах пожарной безопасности зданий Центрального аппарата и филиалов Банка проведены проверки противопожарного состояния зданий, помещений и территорий Банка, которые отражены в отчетных проверочных листах;

- в течение года проведено онлайн-обучение руководителей и ответственных лиц по пожарной безопасности по программе пожарно-технического минимума и получены удостоверения – 27 чел.
- дважды был осуществлен закуп средств индивидуальной защиты органов дыхания и зрения (самоспасатели) в общем количестве 200 (двести) штук для обеспечения безопасности работников Банка в критических случаях.

Воинский учет.

Ответственными лицами по воинскому учету Центрального аппарата и филиалов Банка проводились работы по ведению воинского учета военнообязанных и призывников Банка.

Нарушения работниками Банка воинского учета при переезде по новому адресу жительства, несвоевременного получения воинских билетов устранялись в течение 2022 года. Своевременно обеспечивалась явка призывников в управления по делам обороны по периодическим их запросам.

Практика обеспечения безопасности

Роль Департамента безопасности в достижении целей Банка осуществляется путем обеспечения безопасного функционирования Банка, предотвращения внутренних и внешних угроз его безопасности, защиты законных интересов Банка, его акционеров, руководства и персонала от противоправных посягательств, а также повышения имиджа и роста прибылей за счет обеспечения качества услуг и безопасности клиентов.

95% работников Департамента имеют существенный опыт работы в оперативных и следственных подразделениях правоохранительных органов Республики Казахстан, а также финансовых организациях (банках второго уровня), что говорит в пользу качественного состава подразделения.

Большинство работников Департамента имеют достаточную профессиональную подготовку в области обеспечения экономической, физической и информационной безопасности. Так, руководитель подразделения обладает знаниями и опытом работы в области борьбы с терроризмом и расследования дел террористического характера, в период работы в органах национальной безопасности принимал непосредственное участие в разработке, пресечении, профилактике и расследовании актов терроризма и преступлений террористического характера в различных регионах Казахстана.

В арсенале работников подразделения имеются знания и навыки, полученные в процессе обучения по линии экономической (безопасность предприятия и бизнеса), кадровой и информационной безопасности (IT-аудитор, система управления ИБ, хакинг и др.), организации закупок, пожарной безопасности, а также обеспечения физической безопасности охраняемых объектов, в том числе, в условиях чрезвычайных ситуаций (банки, склады ТМЦ, архивы, объекты жизнеобеспечения (тепловодоснабжения) и транспорта (авиа и ж/д объекты), спецобъекты особой важности (склады ГСМ, боеприпасов и т.д.).

Аналогичные требования по вопросам обеспечения физической безопасности охраняемых объектов Банк предъявляет и к поставщикам охранных услуг – ТОО «Кузет Моторс», работники которого регулярно проходят соответствующие курсы на базе своего охранного предприятия.

В марте 2022 года в структуру Департамента безопасности введено новое Управление Антиф-

род, основной задачей которого является защита от фрод-событий Банка и его клиентов в процессе использования цифровых продуктов Банка (интернет-банкинг, дистанционное управление счетами и т.д.), предотвращение операционных рисков, связанных с мошенничеством в указанных системах.

Данные изменения повлекли за собой увеличение перечня задач и функций подразделения, заключающихся в организации и непосредственном участии Департамента в реализации комплекса мер по недопущению фрод-рисков, связанных с возможным причинением материального и репутационного ущерба Банку, а также проведении мероприятий, направленных на защиту экономических интересов Банка от различных видов внешних и внутренних фрод-угроз. В этой связи, работники Департамента прошли обучение в Российской Федерации в области антифрода и обеспечения бесперебойного функционирования Банка. Кроме того, в 2022 году все без исключения работники Департамента безопасности прошли обучение по курсу «Основы кибербезопасности».

Для эффективной борьбы с таким видом мошенничества, как фрод, вновь созданным Управлением Антифрод во втором квартале 2022 года в рамках реализации мероприятий по развитию IT-инфраструктуры, предусмотренных Стратегией развития Банка до 2023 года, разработана Концепция развития антифрода в Банке на 2022-2024 годы, которая утверждена решением Правления Банка.

Благодаря Концепции в настоящее время в Банке проводится подготовительная работа по усилению антифрода путем приобретения и внедрения специальной информационной системы по фрод-мониторингу операций в Интернет-банкинге (антифрод-система) для защиты от внешних атак.

Между тем, уже сейчас своевременные и слаженные действия работников Управления Антифрод и Управления экономической безопасности позволили за непродолжительный период времени предотвратить хищение Интернет-мошенниками вкладов клиентов Банка на общую сумму около 3 млн тенге.

Нельзя не отметить роль работников Департамента безопасности, силами которых предприняты все возможные меры по обеспечению безопасности персонала и имущества Банка вовремя так называемых январских событий 2022 года.

В период с 04 по 10 января Казахстан столкнулся с тяжелыми испытаниями, связанными с массовыми беспорядками, осложнившимися применением огнестрельного оружия, избиениями и убийствами сотрудников правоохранительных органов, погромами и захватами зданий государственных органов, телевидения, отделений банков, магазинов и т.п.

Несмотря на сложную криминогенную ситуацию в стране, фактически оставшись без какой-либо помощи со стороны правоохранительных органов, работники Департамента безопасности и охранной компании ТОО «Кузет Моторс» достойно выполнили свои обязанности по обеспечению безопасности жизни и здоровья персонала Банка, сохранности зданий и имущества Центрального аппарата и филиалов Банка, а именно:

- постоянно отслеживалась складывающаяся ситуация, о чем своевременно информировалось руководство Банка;
- оперативно и организованно осуществлена эвакуация работников Банка через западные (задние) ворота из здания ЦА до места жительства;
- проведен дополнительный инструктаж технического поста, постов охраны ЦА и филиалов;
- проведены маскировочные меры и мероприятия по минимизации возможных негативных последствий (отключение электричества, оргтехники, сдача здания на пульт охраны);
- по получению информации о нападении на филиал Банка в г.Алматы, оперативно осуществлен выезд в филиал, оказана помощь пострадавшим, организовано ночное дежурство и последующее сопровождение при инкассации денежных средств филиала;
- по получению информации о пропаже работника ЦА Банка, организованы поисковые мероприятия, установлено его местонахождение, предпринятыми мерами достигнута договоренность по освобождению работника Банка;
- проведено служебное расследование по факту смерти работника Банка, в рамках которого осуществлен детальный анализ и оценка действующего законодательства, мер, принятых государственными

органами и руководством Банка при наступлении ЧС социального характера.

Учитывая положения Закона Республики Казахстан «О чрезвычайном положении», отсутствие каких-либо прямых ограничений или рекомендаций по приостановлению работы или сокращению рабочего дня государственных органов и организаций в г.Алматы 05 и 06 января 2022 года со стороны Правительства Республики Казахстан, регионального Оперативного штаба г.Алматы, военного коменданта г.Алматы, НУХ «Байтерек», Национального Банка Республики Казахстан и Агентства по регулированию и развитию финансового рынка Республики Казахстан на период действия чрезвычайного положения и впоследствии объявленной антитеррористической операции, с учетом обеспечения непрерывности деятельности Банка согласно Политике управления непрерывностью деятельности Банка и Правил управления непрерывностью деятельности Банка, руководством Банка своевременно были приняты соответствующие решения по приостановлению работы в филиалах г.Алматы, Алматинской и Мангистауской областей и переходе Центрального аппарата Банка на удаленный режим работы, а также оперативно организованы эвакуация работников Центрального аппарата Банка к месту их жительства (за исключением дежурной смены Управления платежной системой Департамента информационных технологий и Департамента безопасности) и дополнительный инструктаж по охране здания Центрального аппарата Банка.

С целью исключения в дальнейшем аналогичных происшествий внесены изменения и дополнения в План действий Центрального аппарата Банка в чрезвычайных ситуациях.

В настоящее время Департамент безопасности продолжает предпринимать все необходимые меры по усилению безопасности персонала и имущества, обеспечению безопасного функционирования Банка, предотвращению внутренних и внешних угроз его безопасности, защиты законных интересов Банка от противоправных посягательств.

СПОНСОРСТВО И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

Благотворительность и спонсорство являются частью корпоративной культуры Банка и одним из традиционных направлений участия в жизни общества, обеспечивающим социальную, политическую и экономическую стабильность территории, где ведется деятельность Банка.

Для Банка благотворительная деятельность и спонсорство значимы с точки зрения укрепления

деловой репутации Банка и развития внутренней корпоративной культуры. Банк рассматривает все поступающие обращения по оказанию благотворительной и спонсорской помощи и развивает программу вовлечения работников в благотворительные проекты в разных формах участия: частные денежные и иные пожертвования, у каждого работника есть возможность внести свой личный вклад в общее дело.

Благотворительная, спонсорская и филантропическая помощь Банком осуществляется в строгом соответствии с Правилами осуществления благотворительности Банка.

В 2022 году силами работников Банка была организована благотворительная ярмарка «Айналайн». Собранные средства в размере 372 тыс тенге были направлены на приобретение продуктов питания и детских подарков для малообеспеченных семей Карасайского района Алматинской области.

Работа по оказанию помощи проводится за счет собственных средств работников Центрального аппарата и филиалов Банка. Работниками Банка на постоянной основе проводятся благотворительные и спонсорские мероприятия для малообеспеченных семей, воспитанников детских домов, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детей с ограниченными возможностями, для ветеранов Великой отечественной войны и трудового тыла, пожилых людей, одиноких мам, находящихся в трудной жизненной ситуации, детских домов и Центров социальной поддержки за счет собственных средств. К примеру, в 2022 году силами работников

Банка была оказана материальная помощь ветеранам Великой Отечественной Войны и труженикам тыла. Была организована благотворительная акция «Дорога в школу», посредством которой была оказана материальная помощь матерям – одиночкам на приобретение школьных принадлежностей для своих детей. В рамках празднования Дня защиты детей, были переданы брендерированные подарки детям-сиротам, детям-инвалидам. Помимо этого, в ЦА, в рамках благотворительной акции «Подари добро» был проведен сбор вещей для нуждающихся людей. Работники Центрального аппарата принимали активное участие в ежегодной акции «День донора», а также в благотворительных мероприятиях, организованных АО «НУХ «Байтерек». В донорской акции принимали участие 60 работников Банка, благодаря этому Республиканскому центру крови удалось собрать 37 литров крови.

Вместе с тем, в рамках благотворительной акции «Асар» среди сотрудников Банка был проведен сбор средств на лечение работника Департамента цифровой трансформации и на лечение дочери работника Департамента информационных технологий. Силами сотрудников Банка было собрано 3,4 млн тенге.

В Банке разработаны и утверждены Правила противодействия коррупции. Отдельные процедуры и контроли внедрены во внутренние документы Банка, в том числе по вопросам управления персоналом.

Банком регулярно проводится внутреннее обучение работников Банка по вопросам противодействия коррупции с обязательным тестированием полученных знаний.

В 2022 году обучение по вопросам противодействия коррупции с тестированием полученных знаний прошли 1 329 консультантов в 18 филиалах Банка, 1 220 работников/сотрудников Центрального аппарата и филиалов Банка.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

В Банке уделяется особое внимание вопросам противодействия коррупции. Деятельность в этом направлении осуществляется на постоянной основе, в строгом соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка.

В целях предотвращения коррупционных правонарушений в Банке проводится комплекс мероприятий, конечным результатом которых является исключение коррупционной деятельности.

Регион	Консультанты	Работники/Сотрудники
Абайский областной филиал (Семей)	48	29
Филиал в городе Алматы	127	127
Акмолинский областной филиал	39	29
Актюбинский областной филиал	51	49
Алматинский областной филиал	60	46
Атырауский областной филиал	82	28
Восточно-Казахстанский областной филиал	56	35
Жамбылский областной филиал	49	33
Западно-Казахстанский областной филиал	83	40
Карагандинский областной филиал	57	41
Костанайский областной филиал	58	25
Филиал в городе Кызылорда	55	14
Мангистауский областной филиал	65	43
Павлодарский областной филиал	69	32
Северо-Казахстанский областной филиал	34	27
Туркестанский областной филиал	47	8
Центральный филиал (Астана)	101	120
Филиал в городе Шымкент	103	52
Центральный аппарат (Алматы)	145	464
Итого	1 329 (100%)	1 242 (98%)

Управление комплаенс-контроля, является подразделением, осуществляющим функции по анти-коррупционному комплаенсу в Банке, является независимым от какой-либо деятельности структурных подразделений Банка и подотчетно через Главного комплаенс-контролера Совету директоров Банка.

Все работники Банка и физические лица, оказывающие услуги Банку на основании гражданско-правовых договоров, независимо от занимаемой должности, предупреждены об обязанности сообщать об известных им фактах коррупции в Банке своим непосредственным руководителям либо в подразделение безопасности или конфиденциально по Горячей линии. При этом, каждый работник Банка несет персональную ответственность за сокрытие фактов вовлеченности кого-либо из работников Банка в коррупционную деятельность.

В целях предотвращения коррупционных правонарушений в Банке проводится комплекс мероприятий, конечным результатом которых является исключение коррупционной деятельности.

В Банке действует Горячая линия, которая является средством конфиденциального получения информации о нарушениях коррупционного характера со стороны работников и консультантов Банка. Анализ поступивших обращений в текущем году показал, что все они носили справочно-консультативный характер и не содержали сведений, указывающих на причастность работников Банка к коррупционным действиям.

Банк на ежеквартальной основе производит информирование Агентства Республики Казахстан по противодействию коррупции о наличии/отсутствии фактов привлечения к ответственности руководителей Банка за коррупционные преступления подчиненных.

По результатам обучения персонала повышена осведомленность персонала Банка о деятельности Банка по вопросам противодействия коррупции, об имеющихся ограничениях и обязанностях, каналах обратной связи. Ожидается, что проводимые мероприятия минимизируют риск возникновения коррупционных проявлений в деятельности Банка.

В 3 квартале 2022 года в Банке проведен тематический антикоррупционный мониторинг в сфере проведения закупок за 2021 год и шесть месяцев 2022 года. Результаты проведенного мониторинга доведены до сведения Председателя Правления Банка и направлены 28 сентября 2022 года в Агентство Республики Казахстан по противодействию

коррупции (Антикоррупционная служба).

Фактов совершения работниками Банка нарушений, имеющих признаки коррупции, в течение отчетного года не имеется. В отношении Банка и его работников меры по нарушениям, связанным с коррупцией, не применялись.

СООТВЕТСТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

В своей деятельности, в целом, Банк соблюдает требования законодательства Республики Казахстан. Нарушения по антимонопольному законодательству не были установлены.

При этом в 2022 году имели место 5 мер надзорного реагирования, 1 предупреждение и штраф в размере 1 072 050,0 тенге за нарушение требований законодательства Республики Казахстан в области гражданской защиты (не по основной деятельности).

НЕПРИКОСНОВЕННОСТЬ К ЧАСТНОЙ ЖИЗНИ КЛИЕНТА

Банк обеспечивает неприкосновенность частной жизни клиентов и защиту персональных данных, строго соблюдая законодательство Республики Казахстан.

Сбор персональных данных клиента осуществляется работниками фронт-офиса с согласия клиента или его представителя. Обработка и использование персональных данных клиента осуществляется в пределах и объеме, предусмотренном согласием клиента, а также в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, работниками Банка, сотрудниками (консультантами, агентами, работающими по договору поручения, договору возмездного оказания услуг), непосредственно использующие их в служебных целях.

Банк не вправе без согласия клиента передавать обрабатываемые персональные данные сторонним организациям и (или) третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Обработка общедоступных персональных данных, полученных из обращений и запросов организаций и физических лиц, биографических справочников, телефонных, адресных книг, средств массовой информации, и в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан может осуществляться без согласия клиента.

Банком осуществляются следующие мероприятия для обеспечения конфиденциальности персональных данных:

- подписание обязательства о неразглашении сведений, составляющих коммерческую тайну, и иных сведений конфиденциального характера Банка со всеми работниками при заключении трудового договора, и агентами, консультантами при заключении договора поручения, договора возмездного оказания услуг;
- работники, сотрудники структурных подразделений не допускают распространение персональных данных без согласия клиента или его законного представителя либо наличия иного законного основания. Персональные данные клиента передаются третьим лицам только при наличии их согласия или их законного представителя либо наличия иного законного основания.
- проведение всеми структурными подразделениями и работниками Банка, агентами, консультантами мероприятий, направленных на своевременное обнаружение и выявление фактов несанкционированного доступа к персональным данным, а именно извещение своего непосредственного руководителя и подразделение внутреннего контроля обо всех подозрительных ситуациях и нарушениях при работе с персональными данными клиента;
- предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным и (или) передачи их лицам, не имеющим права доступа к такой информации путем ограничения доступа к электронным базам персональных данных паролем, к бумажным вариантам персональных данных – лиц, имеющих только служебный доступ;
- иные мероприятия, не предусмотренные в на-

стоящем Порядке, но обеспечивающие постоянный контроль за обеспечением уровня защищенности персональных данных.

В случае нарушения Банком или иными лицами, имеющими доступ к персональным данным клиентов, норм, регулирующих получение, обработку, хранение, передачу и защиту персональных данных клиентов, они несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

В 2022 году были зарегистрированы 4 факта разглашения сведений, относящихся к банковской тайне и

1 рекомендательная мера надзорного реагирования касательно раскрытия банковской тайны третьим лицам без согласия владельцев данных. Нарушения были допущены работниками и консультантами Банка. В связи с подтвердившимися фактами, а также в целях недопущения подобных случаев, Банком были предприняты ряд необходимых мер: расторгнуты трудовые договоры с соответствующими работниками и консультантами, реализован аудиторский след данных, проведены соответствующие работы, осуществлен созыв Кадровой комиссии, наложены строгие дисциплинарные ответственности к работникам Банка, наделенным контролирующими функциями по работе с клиентами.

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ

	2020	2021	2022
Созданная экономическая стоимость (доходы):			
Доходы от основной деятельности (процентные доходы)	111 434	171 023	251 019
комиссионные доходы	1 538	1 919	3 016
прочие доходы	17	32	12
Распределенная экономическая стоимость:			
расходы по оплате труда	10 456	11 851	13 108
расходы по налогам и сборам в государственный бюджет	693	654	792
выплаты поставщикам капитала (выплаты процентов и дивидендов)	8 293	-	-
благотворительная и спонсорская помощь	4	-	-
прочие операционные затраты	7 536	9 595	10 382
прочие не операционные затраты	-	-	-
Экономическая стоимость к распределению (чистая прибыль)	31 784	65 755	96 035

В 2022 году общая созданная экономическая стоимость Банка составила 254 млрд тенге. Являясь крупной коммерческой организацией Банк вносит вклад социально-экономическое развитие страны в ходе распределения созданной экономической стоимости в интересах основных заинтересованных сторон.

При этом более значительный вклад в общество и в экономику вносится Банком в ходе осуществления операционной деятельности по развитию системы жилищно-коммунального хозяйства в стране. Помогая казахстанцам в решении жилищного вопроса, Банк создает устойчивую опору для развития государства и для повышения уровня жизни граждан Казахстана.

ЭКОЛОГИЧНОСТЬ

Деятельность Банка не является экологически опасной и не сопряжена с высоким экологическим риском. Банк поддерживает подход к экологическим вопросам, основанный на принципе предосторожности, а также содействует развитию и распространению экологически безопасных технологий.

В течении отчетного года нарушений экологического законодательства не было, взыскания отсутствуют.

ЭНЕРГОПОТРЕБЛЕНИЕ И ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬ

Банк является финансовым институтом с широкой сетью филиалов. В связи с чем для поддержания своей деятельности Банку необходимы значительные объемы электро- и тепловой энергии. Банк принимает энергосберегающие меры, чтобы минимизировать свое воздействие на окружающую среду и повысить операционную эффективность. В целях

экономии финансовых средств и сбережения электрической энергии в зданиях Центрального аппарата и филиалов Банка установлены светодиодные светильники мощностью 12-60 Ватт. Потребление энергоресурсов в здании Центрального аппарата Банка представлена в следующей таблице:

Вид энергии	2021	2022
Электроэнергия (покупка), кВт*ч	1 023 636	957 225
Теплоэнергия, Гкал	4 535,60	3 767,60

Электроэнергия поставляется Банку городской линией электропередач от ТП 21-44, на основании договора с ТОО «Алматы Энеро Сбыт». Отопление здания осуществляется центральными тепловыми

сетями (ТЭЦ) теплоснабжающей компанией ТОО «Алматинские тепловые сети» на основании договора.

ВОДОПОТРЕБЛЕНИЕ

В своей деятельности Банк стремится сокращать объемы водопотребления, повышать эффективность использования водных ресурсов и минимизировать воздействие на природные водные объекты. Банк

безоговорочно принимает важность бережного и рационального отношения к водным ресурсам страны. Водопотребление в здании Центрального аппарата Банка представлена в следующей таблице:

Вид потребления	2021	2022
Водопотребление, м ³	4 063,00	3 338,00
Канализация, м ³	7 735,96	6 441,88

Здание Центрального аппарата Банка не потребляет и не использует поверхностные, подземные, дождевые и сточные воды другой организации как источник воды. Водоснабжение и водоотведение

осуществляется центральными сетями Государственного коммунального предприятия на праве хозяйственного ведения «Алматы Су» на основании договора.

УПРАВЛЕНИЕ ОТХОДАМИ

Для Банка как для финансового института главными видами отходов являются бумага, расходные материалы и отработанная оргтехника. Для сокращения потребления бумаги в делопроизводстве с 2014 года Банк использует систему электронного офисного документооборота «Documentolog». Данная система позволила автоматизировать весь внутренний документооборот Банка и перевести в электронный формат такие бизнес-процессы, как формирование, согласование, проверка, утверждение документов,

контроль их исполнения, рассылка, поиск и архивирование. Вместе с тем, в последние годы Банк активно внедряет практику минимизированной печати и двусторонней печати. В практике Банка стали применяться цифровые формы проведения заседаний/ совещаний коллегиальных органов/рабочих групп, то есть без расходования бумаги, с использованием LED экранов, планшетов по демонстрации материалов – для внесения дополнительного вклада в сохранение лесов и деревьев, решение мировых

экологических проблем. Таким образом в 2022 году Банк сократил использование бумаги на 18% по сравнению с 2021 годом (количество использованной бумаги в 2022 году – 53 950 пачек, в 2021 году – 65 600 пачек).

Также Банк в 2019-2020 годы в рамках реализации Экологической политики внедрил проект «Зеленый офис» по унификации сбора и утилизации твердых бытовых отходов путем использования в зданиях Банка системы раздельного сбора твердых бытовых отходов и сортировки на три группы – стекло и

металл, пластик и бумага (совместно с компанией Eco Network). В 2021-2022 годы данная работа была временно приостановлена. При этом ежегодная сдача Банком макулатуры-бумаги на утилизацию продолжается. По итогам 2022 года Центральным аппаратом Банка сдана 1 426 кг макулатуры-бумаги на переработку и утилизацию путем гидророспуска в Организацию вторичного сырья. Расходы по ним для Банка составили 78 тыс тенге. В 2023 году Банк планирует возобновить работу по сортировке отходов и передаче их на вторичную переработку.

ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

В силу характера своей деятельности Банк не оказывает непосредственного существенного воздействия на окружающую среду. Основными ресурсами, потребляемыми Банком, как было упомянуто выше, являются электроэнергия, тепловая энергия и вода. Банк применяет принципы и методы рационального использования ресурсов, которые наилучшим образом обеспечивают предотвращение неблагоприятного воздействия на окружающую среду. Банк осуществляет плату за эмиссии в окружающую среду. «Декларация по плате за эмиссию в окружающую среду» (форма 870.00) представляется в налоговые органы (по месту нахождения объекта загрязнения и по месту регистрации передвижных источников). Расчет платы за эмиссию в окружающую среду за 2022 год составило 128 тыс тенге.

Кроме того, в 2022 году Банк в целях экономии отказался от закупки таких рекламных продуктов, как календари, блокноты, листовки, стикеров, плакаты,

презентационные папки, на общую сумму 15 млн тенге, что помогло сократить использование бумаги, снизить потребление водных ресурсов, энергии, тем самым сохранить леса, а также очистить нашу планету от опасных загрязнителей.

Вместе с тем, в Банке на регулярной основе проводятся мероприятия, направленные на повышение уровня экологической сознательности работников. В своей практике Банк проводит различные экологические акции по озеленению городов страны, высаживает деревья во дворах новостроек, построенных в партнерстве с Банком. В течение 2022 года Банком были проведены экологические акции «Чистые горы» и «Посади дерево». В результате акции «Чистые горы» работниками Банка было собрано около 100 кг мусора в горах Алматы. В результате акции «Посади дерево» работниками Банка посажены свыше 40 деревьев в сквере перед акиматом Ауэзовского района г. Алматы.

ВЫБРОСЫ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ И ДРУГИХ ЗАГРЯЗНЯЮЩИХ ВЕЩЕСТВ В АТМОСФЕРУ

Банк в настоящее время работает над системой учета объемов прямых и косвенных выбросов парниковых газов и других загрязняющих веществ в атмосферу, и ожидает его раскрытия в последующих отчетах.

При этом в рамках своей текущей деятельности Банк обеспечивает осуществление следующих мероприятий:

- работникам Кызылординского филиала, проживающим в зоне экологического кризиса, Восточно-Казахстанского областного филиала и филиала

Банка в городе Семей, проживающим на территории с повышенным радиационным риском, предоставляется дополнительный оплачиваемый отпуск (9 календарных дней и 10 календарных дней – соответственно).

- работникам Восточно-Казахстанского областного филиала и филиала Банка в городе Семей, проживающим на территории с повышенным радиационным риском, предоставляется дополнительный отпуск по беременности и родам (продолжительностью 170 календарных дней (когда обычная продолжительность составляет 126 дней) при нормальных

родах, и 184 дня – в случаях осложненных родов или при рождении двух и более детей).

- дополнительная оплата труда работникам, проживающих в зоне экологического кризиса и на территории с повышенным радиационным риском

ЗАКУПКИ

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

Осуществление закупок основывается на принципах:

- 1) оптимального и эффективного расходования денег, используемых для закупок;
- 2) открытости и прозрачности процесса закупок;
- 3) предоставления потенциальным поставщикам равных возможностей для участия в процессе закупок;
- 4) добросовестной конкуренции среди потенциальных поставщиков;
- 5) ответственности участников закупок;
- 6) недопущения коррупционных проявлений.

Общая сумма заключенных договоров

13 319 309

тыс тенге

КЛИМАТИЧЕСКИЕ ИЗМЕНЕНИЯ. УПРАВЛЕНИЕ КЛИМАТИЧЕСКИМИ ИЗМЕНЕНИЯМИ

Совет директоров Банка несет ответственность по организации и обеспечению эффективного функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля.

В Банке на постоянной основе по мере выявления потенциальных рисков, реализации неблагоприятных событий, заполняются Регистр рисков и карта рисков. Регистр рисков и карта рисков выносятся на рассмотрение и утверждение Совета директоров Банка ежегодно.

осуществляется в соответствии с Законодательством Республики Казахстан и составляет: Восточно-Казахстанский областной филиал и филиал в г. Семей – 1,5 МРП; Кызылординский областной филиал – с применением коэффициента 1,3.

Банк осуществляет закупки товаров и услуг у большого числа предприятий с государственным участием. Такие закупки по отдельности составляют незначительные суммы и обычно осуществляются на коммерческой основе. Для потенциальных поставщиков товаров, работ и услуг применяются критерии отбора в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

По итогам проведенных процедур закупок за 2022 год заключено 745 договоров. Общая сумма заключенных договоров составила 13 319 309 тыс тенге (12 145 792 тыс тенге без НДС), количество освоенных статей – 1 527. Итоговая экономия по всем проведенным закупкам составила 751 588 тыс тенге, однако данная экономия в течение года перераспределяется и доосваивается повторно, удовлетворяя дополнительные потребности Банка. При этом доля местного содержания в закупках за отчетный период составила 55% (объем исполнения по полученным отчетам на 01.01.2023 года составляет 5 795 061 тыс тенге).

В настоящее время работает над вопросами включения рисков, связанных с изменением климата в Регистр и карту рисков. Банк планирует актуализировать и пересмотреть Регистр и карту рисков с учетом включения рисков, связанных с изменением климата в 2023 году. Соответственно, раскрытие информации по результатам проведенной работы ожидается в последующих отчетах Банка.

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ НАПРАВЛЕНИЕ

Стратегия развития Банка до 2023 года, утвержденная в новой редакции в 2021 году, не включает в себя вопросы, связанные с климатическими рисками. В течение 2023–2024 годов Банк планирует работать над вопросами климатических рисков, их воздействия на стратегию, бизнес-модель, производственно-сбытовые цепочки, финансовое положение, финансовые показатели и денежные потоки, на доступ к финансированию и на стоимость

капитала Банка в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективе. Планируется разработка соответствующих документов об устойчивости стратегии Банка к физическим рискам изменения климата и рискам, связанным с переходом к низкоуглеродной экономике (переходным рискам). Соответственно, раскрытие информации по результатам проведенной работы ожидается в последующих отчетах Банка.

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

На сегодняшний день в Банке не выстроены процессы по выявлению, оценке, приоритизации и управлению климатическими рисками и возможностями в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективе, а также процессы по их интеграции

в общий процесс управления рисками Банка. При этом Банк планирует провести такую работу в течение 2023–2024 годов. Соответственно, раскрытие данной информации ожидается в последующих отчетах Банка.

ПОКАЗАТЕЛИ И ЦЕЛЕВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ

В настоящее время Банк не считает объемы выбросов прямых и косвенных парниковых газов. При этом Банк планирует работать над расчетами таких вы-

бросов в течение 2023–2024 годов. Соответственно, раскрытие данной информации ожидается в последующих отчетах Банка.





ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ОБ ОТЧЕТЕ

Настоящий годовой отчет АО «Отбасы банк» включает финансовую и нефинансовую информацию о деятельности Банка за период с 1 января по 31 декабря 2022 года, а также данные предыдущих периодов и ряд заявлений прогнозного характера. Банк готовит отчеты на ежегодной основе с 2004 года. Годовой отчет по итогам 2021 года был опубликован 25 июля 2022 года. Текущий годовой

отчет по итогам 2022 года не проходил внешнее заверение.

Это четвертый Годовой отчет Банка, включающий информацию об устойчивом развитии, раскрытую в соответствии с международными стандартами нефинансовой отчетности GRI Standards («Основной вариант соответствия»).

При подготовке Годового отчета Банк руководствовался принципами определения содержания отчета GRI Standards:

- 1 Взаимодействие с заинтересованными сторонами –**
содержание отчета определялось на основе интересов ключевых групп заинтересованных сторон.
- 2 Контекст устойчивого развития –**
деятельность Банка в настоящем отчете представлена с учетом более широкого социально-экономического контекста.

Принципы «существенности» и «взаимодействия с заинтересованными сторонами» применялись для определения тем устойчивого развития, которые бу-

- 3 Существенность –**
в отчет включено освещение только тех вопросов, в отношении которых влияние Банка на решения заинтересованных сторон наиболее велико.
- 4 Полнота –**
Банк постарался максимально полно осветить существенные темы своей деятельности и предоставить всю необходимую информацию.

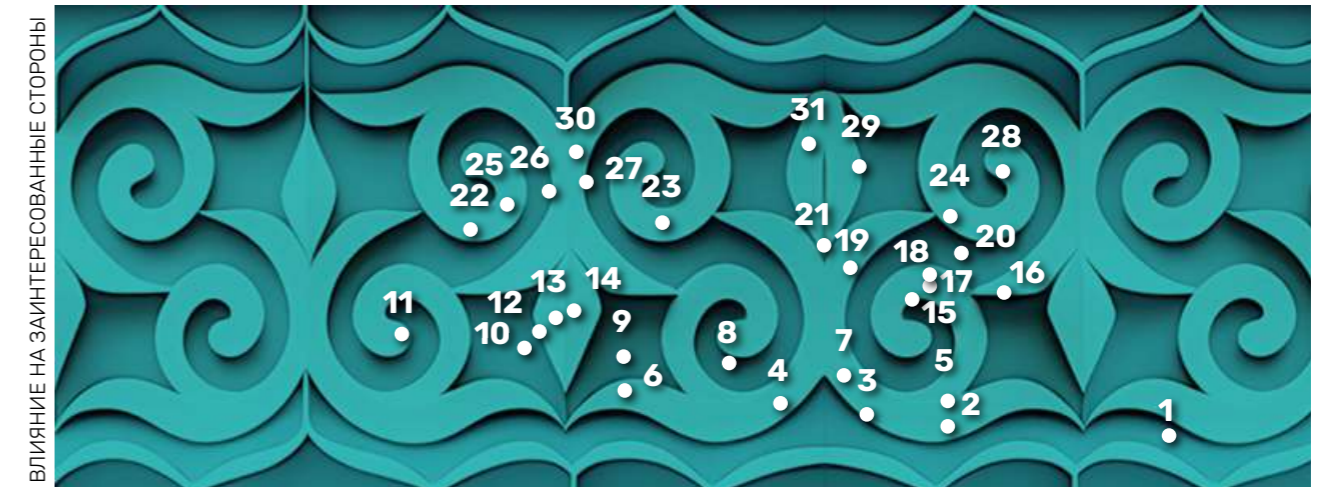
дут отражены в отчете. Принципы «контекст устойчивого развития» и «полнота» применялись при сборе информации и ее раскрытии по выбранным темам.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОДЕРЖАНИЯ ОТЧЕТА

Для определения перечня информации, которая должна быть включена в настоящий отчет, Банком были проанализированы все темы устойчивого развития, предложенные Стандартами GRI. Темы оценивались по степени важности для Банка с учетом его стратегии развития и по степени важности для заинтересованных сторон, которая была определена в ходе взаимодействия с ними в течении года. По результатам анализа подготовлена анкета, с помощью которой проведен опрос среди

заинтересованных сторон Банка (члены Совета директоров, Правления, работники Банка, Холдинга, представители СМИ, внешние аудиторы и др). По итогам проведенного опроса была построена Матрица существенности, представленная ниже. Темы, попавшие в правый угол данной матрицы, были признаны наиболее существенными и были раскрыты в настоящем отчете. Существенные темы раскрыты в Отчете полностью.

МАТРИЦА СУЩЕСТВЕННОСТИ



ВЛИЯНИЕ НА КОМПАНИЮ

Темы (серым цветом отмечены темы, признанные по результатам анализа наиболее существенными)	Легенда
Экономическая результативность	1
Присутствие на рынках	2
Непрямые экономические воздействия	3
Практики закупок	4
Противодействие коррупции	5
Препятствие конкуренции	6
Налоги	7
Материалы	8
Энергия	9
Вода и сточные воды	10
Биоразнообразие	11
Выбросы	12
Сбросы и отходы	13
Экологическая оценка поставщиков	14
Занятость	15
Взаимоотношения работников и руководства	16
Охрана труда и техника безопасности	17
Обучение и образование	18
Разнообразие и равные возможности	19
Недопущение дискриминации	20
Свобода ассоциации и ведения коллективных переговоров	21
Детский труд	22
Принудительный или обязательный труд	23
Практика обеспечения безопасности	24
Права коренных и малочисленных народов	25
Местные сообщества	26
Оценка воздействия поставщиков на общество	27
Государственная политика	28
Здоровье и безопасность потребителя	29
Маркировка продукции и услуг	30
Неприкосновенность частной жизни потребителя	31

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ФИНАНСОВАЯ ОТЧЕТНОСТЬ

ОТЧЕТ О ФИНАНСОВОМ ПОЛОЖЕНИИ

(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	31 декабря 2022 г.	31 декабря 2021 г.
АКТИВЫ			
Денежные средства и их эквиваленты	7	327,515,241	595,066,321
Средства в финансовых институтах	8	75,434,625	17,000
Инвестиции в долговые ценные бумаги	9	138,325,012	186,877,167
Инвестиции в долевы ценные бумаги		1,747	1,747
Кредиты и авансы клиентам	10	2,877,313,730	1,999,326,511
Прочие финансовые активы	11	8,851,935	11,450,453
Прочие активы	11	331,252	354,054
Нематериальные активы	12	6,711,795	5,566,033
Основные средства и активы в форме права пользования	12	5,286,760	5,188,019
Долгосрочные активы, предназначенные для продажи		249,493	272,678
ИТОГО АКТИВЫ		3,440,021,590	2,804,119,983
ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
Средства клиентов	13	2,300,445,036	1,898,429,002
Выпущенные долговые ценные бумаги	14	193,469,370	191,456,190
Заемные средства	15	108,542,872	78,910,328
Средства финансовых институтов	16	76,739,163	-
Прочие финансовые обязательства	17	4,536,445	4,349,852
Обязательства по текущему подоходному налогу		387,342	92,900
Отложенное налоговое обязательство	24	29,022,900	25,114,446
Прочие обязательства	17	3,127,732	2,681,864
Государственные субсидии	18	261,489,488	221,981,940
ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА		2,977,760,348	2,423,016,522
КАПИТАЛ			
Акционерный капитал	19	78,300,000	78,300,000
Дополнительно оплаченный капитал		148,298,334	127,470,774
Фонд переоценки инвестиционных ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		(4,530,906)	(1,703,462)
Прочие резервы		2,283,335	2,283,335
Нераспределенная прибыль		237,910,479	174,752,814
ИТОГО КАПИТАЛ		462,261,242	381,103,461
ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И КАПИТАЛ		3,440,021,590	2,804,119,983

* Здесь и далее в финансовой отчетности АО «Отбасы банк» и в примечаниях к ней под 31 декабря какого-либо года понимается 24.00 алматинского времени 31 декабря соответствующего года.

ОТЧЕТ О ПРИБЫЛИ ИЛИ УБЫТКЕ И ПРОЧЕМ СОВОКУПНОМ ДОХОДЕ

(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	31 декабря 2022 г.	31 декабря 2021 г.
Процентные доходы, рассчитанные по методу эффективной процентной ставки	20	251,018,805	171,023,329
Процентные и аналогичные расходы	20	(86,323,652)	(54,597,033)
Чистая процентная маржа и аналогичные доходы		164,695,153	116,426,296
Расходы по кредитным убыткам	7,9;10	(12,106,771)	(2,406,247)
Чистая процентная маржа и аналогичные доходы после создания резерва под кредитные убытки		152,588,382	114,020,049
Доходы по государственным субсидиям	18	11,623,720	32,375,919
Комиссионные доходы	21	3,016,032	1,918,666
Комиссионные расходы	21	(7,212,054)	(7,111,094)
Расходы за вычетом доходов, возникающие при первоначальном признании финансовых инструментов по ставкам ниже рыночных	4	(23,915,177)	(41,393,980)
Доходы от модификации финансовых активов, оцененных по амортизированной стоимости, которая не приводит к прекращению признания		8,763	-
Доходы за вычетом расходов по долговым ценным бумагам, оцениваемым по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		808	19,587
Доходы за вычетом расходов по операциям с иностранной валютой		37,159	9,181
Прочие операционные расходы за вычетом доходов	22	(2,298,436)	(1,907,488)
Административные расходы	23	(24,281,537)	(22,100,237)
Чистая прибыль до налогообложения		109,567,660	75,830,603
Расходы по налогу на прибыль	24	(13,532,530)	(10,075,780)
Чистая прибыль		96,035,130	65,754,823
Прочий совокупный доход/(убыток):			
<i>Статьи, которые впоследствии могут быть переклассифицированы в состав прибылей или убытков:</i>			
Расходы/доходы за вычетом доходов/расходов по долговым ценным бумагам, оцениваемым по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		(2,826,636)	490,500
Расходы/доходы за вычетом доходов/расходов по долговым ценным бумагам, оцениваемым по справедливой стоимости через прочий совокупный доход, реклассифицированных в состав прибыли и убытка в результате выбытия		(808)	10,384
Прочий совокупный (расход)/доход		(2,827,444)	500,884
Итого совокупный доход за период		93,207,686	66,255,707
Базовая и разводненная прибыль на акцию для прибыли, принадлежащей акционеру Банка (в казахстанских тенге за акцию)	32	12,265	8,398

ОТЧЕТ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В СОБСТВЕННОМ КАПИТАЛЕ

(в тысячах казахстанских тенге)	Прим.	Акционерный капитал	Дополнительно оплаченный капитал/ Резерв при объединении бизнеса	Резерв по переоценке ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	Прочие резервы	Нераспределенная прибыль	Итого капитал
Остаток на 1 января 2021 г.	19	78,300,000	95,406,389	(2,204,346)	2,283,335	108,997,942	282,783,320
Прибыль за год		-	-	-	-	65,754,823	65,754,823
Прочий совокупный доход		-	-	500,884	-	-	500,884
Итого совокупный доход, отраженный за период		-	-	500,884	-	65,754,823	66,255,707
Признание дисконта по займам от Правительства Республики Казахстан и местных исполнительных органов Республики Казахстан, за вычетом отложенного налогового эффекта в размере 8,016,096 тысяч тенге	4	-	32,064,385	-	-	-	32,064,385
Возврат неиспользованной компенсации		-	-	-	-	49	49
Остаток на 31 декабря 2021 г.		78,300,000	127,470,774	(1,703,462)	2,283,335	174,752,814	381,103,461
Остаток на 1 января 2022 г.		78,300,000	127,470,774	(1,703,462)	2,283,335	174,752,814	381,103,461
Прибыль за год		-	-	-	-	96,035,130	96,035,130
Прочий совокупный убыток		-	-	(2,827,444)	-	-	(2,827,444)
Итого совокупный доход, отраженный за период		-	-	(2,827,444)	-	96,035,130	93,207,686
Признание дисконта по займам от местных исполнительных органов Республики Казахстан и по вкладам, привлеченным от дочерней организации Материнской компании, за вычетом отложенного налогового эффекта в размере 7,362,018 тысяч тенге	4	-	29,448,072	-	-	-	29,448,072
Признание дисконта по вкладам, размещенным в дочерней организации Материнской компании, за вычетом отложенного налогового эффекта в размере 2,155,128 тысяч тенге	4	-	(8,620,512)	-	-	-	(8,620,512)
Дивиденды объявленные		-	-	-	-	(32,877,465)	(32,877,465)
Остаток на 31 декабря 2022 г.	19	78,300,000	148,298,334	(4,530,906)	2,283,335	237,910,479	462,261,242

ОТЧЕТ О ДВИЖЕНИИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

	Прим.	31 декабря 2022 г.	31 декабря 2021 г.
Денежные средства от операционной деятельности			
Процентные доходы полученные, рассчитанные по методу эффективной процентной ставки		236,361,380	162,437,761
Проценты уплаченные, рассчитанные по методу эффективной процентной ставки		(76,776,355)	(46,463,874)
Комиссии полученные		3,016,022	1,918,666
Комиссии уплаченные		(7,329,937)	(6,835,045)
Уплаченные расходы на содержание персонала		(12,878,360)	(11,481,835)
Уплаченные административные и прочие операционные расходы		(10,249,521)	(9,513,594)
Чистые потоки денежных средств от операционной деятельности до уплаты подоходного налога		132,143,229	90,062,079
Уплаченный налог на прибыль		(14,536,524)	(11,013,404)
Денежные средства, полученные от операционной деятельности до изменений в операционных активах и обязательствах		117,606,705	79,048,675
Чистое (снижение)/прирост по:			
средствам в финансовых институтах		(100,011,000)	-
- кредитам и авансам клиентам		(884,664,771)	(715,349,144)
- прочим финансовым активам		3,441	(1,545,676)
- прочим активам		(23,406)	(42,560)
Чистый прирост/(снижение) по:			
- средствам клиентов		404,710,665	796,448,384
- средствам финансовых институтов		80,000,000	-
- прочим финансовым обязательствам		419,901	578,075
- прочим обязательствам		8,618	38,834
Чистые денежные средства от операционной деятельности		(381,949,847)	159,176,588
Денежные средства от инвестиционной деятельности			
Приобретение основных средств		(1,218,545)	(691,113)
Приобретение нематериальных активов		(2,542,681)	(1,181,183)
Реализация основных средств		73,481	89
Приобретение долговых ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		-	(12,766,458)
Приобретение инвестиций в долговые ценные бумаги, отражаемые по амортизированной стоимости		(34,866,152)	(44,733,251)

Поступления от выбытия долговых ценных бумаг, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		42,636,088	38,337,016
Поступления от погашения долговых ценных бумаг, отражаемых по амортизированной стоимости		36,917,160	65,600,000
Чистые денежные средства, полученные от/ (использованные в) инвестиционной деятельности		40,999,351	44,565,100
Денежные средства от финансовой деятельности			
Получение займов от Правительства Республики Казахстан	15	66,300,000	102,000,000
Получение займов от местных исполнительных органов Республики Казахстан	15	26,333,536	18,048,000
Погашение займов от местных исполнительных органов Республики Казахстан	15	(2,000)	(2,000)
Погашение займа от АО "ФНБ "Самрук-Казына"	15	-	(15,163,000)
Получение займов от Азиатского Банка Развития	15	14,000,000	8,400,000
Получение займов от прочих организаций	15	116,000	120,000
Погашение займов от прочих организаций		-	(9,100)
Поступления от выпуска долговых ценных бумаг	14	-	140,000,000
Дивиденды, выплаченные Акционеру	19	(32,877,465)	-
Долгосрочная аренда	17	(506,756)	(337,134)
Чистые денежные средства, полученные от финансовой деятельности	13	73,363,315	253,056,766
Влияние изменений обменного курса на денежные средства и их эквиваленты		36,101	9,975
Чистый прирост (отток) денежных средств и их эквивалентов		(267,551,080)	456,808,429
Денежные средства и их эквиваленты на начало периода	7	595,066,321	138,257,892
Денежные средства и их эквиваленты на конец года		327,515,241	595,066,321

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ОТЧЕТ О СОБЛЮДЕНИИ/ НЕСОБЛЮДЕНИИ ПРИНЦИПОВ И ПОЛОЖЕНИЙ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ АО «ЖИЛИЩНЫЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ БАНК КАЗАХСТАНА» ЗА 2022 ГОД

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
1. Общие положения			
1.1.	Кодекс корпоративного управления (далее – Кодекс) АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана» (далее – Банк) является сводом правил и рекомендаций, которым следует Банк в процессе своей деятельности для обеспечения эффективности, прозрачности, подотчетности, высокого уровня деловой этики в отношениях внутри Банка и с другими заинтересованными сторонами. Контроль за исполнением Банком настоящего Кодекса возлагается на Совет директоров Банка. Корпоративный секретарь ведет мониторинг и консультирует Совет директоров и исполнительный орган Банка по вопросам надлежащего соблюдения настоящего Кодекса, а также на ежегодной основе готовит отчет о соблюдении/несоблюдении его принципов и положений. В последующем данный отчет выносится на рассмотрение соответствующего комитета Совета директоров, утверждается советом директоров и включается в состав годового отчета Банка.	Соблюдается	Кодекс Банка утвержден решением Правления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» от 12 января 2018 года (протокол № 01/18). Деятельность Банка осуществляется в соответствии с требованиями Законами Республики Казахстан «Об акционерных обществах», «О банках и банковской деятельности», Уставом Банка, Кодексом корпоративного управления, а также другими внутренними документами, утвержденными Единственным акционером – АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек», Советом директоров и Правлением Банка. На ежегодной основе Корпоративным секретарем Банка формируется Отчет о соблюдении/несоблюдении принципов и положений Кодекса (далее – Отчет) и выносится на предварительное рассмотрение Комитету по стратегическому планированию и корпоративному развитию, далее на утверждение Совету директоров Банка. В 2022 году Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров предварительно рассмотрел Отчет за 2021 год и рекомендовал к утверждению (заседание от 27 июня 2022 года № 4). Решением Совета директоров от 29 июня 2022 года (протокол № 7) утвержден Отчет за 2021 год.
1.2.	Целями настоящего Кодекса являются совершенствование корпоративного управления в Банке, обеспечение прозрачности и эффективности управления, подтверждение приверженности Банка следовать стандартам надлежащего корпоративного управления. В частности: 1) управление Банком осуществляется с соблюдением принципа законности и надлежащим уровнем ответственности, четким разграничением полномочий, подотчетности и эффективности, чтобы максимизировать ценность Банка и иные выгоды для единственного акционера; 2) обеспечивается раскрытие информа-	Соблюдается	Кодекс Банка утвержден решением Правления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» от 12 января 2018 года (протокол № 01/18). Деятельность Банка осуществляется в соответствии с требованиями Законами Республики Казахстан «Об акционерных обществах», «О банках и банковской деятельности», Уставом Банка, Кодексом корпоративного управления, а также другими внутренними документами, утвержденными Единственным акционером – АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек», Советом директоров и Правлением Банка. На ежегодной основе Корпоративным секретарем Банка формируется Отчет о соблюдении/несоблюдении принципов и положений Кодекса (далее – Отчет) и выносится на

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
1.3.	Должностные лица и работники Банка принимают на себя обязательства, предусмотренные настоящим Кодексом, в том числе на основании соответствующих договоров с Банком, и обязуются соблюдать его положения в Банке. Контроль за исполнением Банком настоящего Кодекса возлагается на Совет директоров Банка. Корпоративный секретарь ведет мониторинг и консультирует совет директоров и исполнительный орган Банка по вопросам надлежащего соблюдения настоящего Кодекса, а также на ежегодной основе готовит отчет о соблюдении/несоблюдении его принципов и положений. В последующем данный отчет выносится на рассмотрение соответствующего комитета совета директоров, утверждается советом директоров и включается в состав годового отчета Банка. Случаи несоблюдения положений настоящего Кодекса рассматриваются на заседаниях соответствующего комитета совета директоров и совета директоров с принятием соответствующих решений, направленных на дальнейшее совершенствование корпоративного управления в Банке.	Соблюдается	предварительное рассмотрение Комитету по стратегическому планированию и корпоративному развитию, далее на утверждение Совету директоров Банка. В 2022 году Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров предварительно рассмотрел Отчет за 2021 год и рекомендовал к утверждению (заседание от 27 июня 2022 года № 4). Решением Совета директоров от 29 июня 2022 года (протокол № 7) утвержден Отчет за 2021 год. Статья 13 Устава банка определяет ответственность должностных лиц Банка. Согласно подпункту 17) пункта 19 Положения о Правлении Банка, председатель и члены Правления обязаны не разглашать любые известные членам Правления конфиденциальные сведения о Банке. Обязанность по сохранению конфиденциальности сохраняет силу в течение 5 (пяти) лет после истечения срока исполнения служебных обязанностей членом Правления. Согласно подпункту 6) пункта 9 Положения о Совете директоров Банка членам Совета директоров следует добросовестно выполнять свои обязанности, в том числе, не разглашать и не использовать в личных интересах или в интересах третьих лиц конфиденциальную информацию о Банке в течение срока пребывания в должности члена Совета директоров и в течение 5 (пяти) лет после окончания срока пребывания в должности члена Совета директоров, если более длительный срок не предусмотрен иными внутренними документами Банка. Согласно подпункту 12) пункта 8 Положения о Комитете по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров в компетенцию Комитета входит рассмотрение на ежегодной основе отчета о соблюдении/несоблюдении принципов и положений кодекса корпоративного управления, с формированием в случаях наличия несоблюдений соответствующих рекомендаций, направленных на дальнейшее совершенствование корпоративного управления и вынесением их на Совет директоров. В 2022 году Банком направлен письмом № 09/1-12-26/11257 от 11.07.2022 года Единственному акционеру Отчет о соблюдении/несоблюдении принципов и положений Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана» за 2021 год, утвержденный решением Совета директоров Банка (протокол заседания № 7 от 29.06.2022 года)

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
-------	---	----------------------------	---

2. Принцип разграничения полномочий

2.1.	Права, обязанности и компетенции Единственного акционера, Совета директоров и Правления определяются согласно действующему законодательству Республики Казахстан, во внутренних актах и закрепляются в них.	Соблюдается	<p>Права, обязанности и компетенции Единственного акционера в лице АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» (далее – Единственный акционер), Совета директоров и Правления Банка определены законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка.</p> <p>Согласно пункту 7.1. ст. 7 Устава АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» (далее – Устав), утвержденное решением Правления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» (далее – Холдинг) № 41/14 от 24.12.2014 года, органами Банка являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) высший орган – Единственный акционер; 2) орган управления – Совет директоров; 3) исполнительный орган – Правление; 4) орган, осуществляющий контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка – подразделение внутреннего аудита; 5) иные постоянно действующие коллегиальные органы Банка, создаваемые в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка для реализации различных направлений деятельности Банка. <p>Не допускается передача вопросов, принятие решений по которым отнесено к исключительной компетенции Единственного акционера Банка, в компетенцию других органов – Совета директоров, Правления, должностных лиц и работников Банка, если иное не предусмотрено Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах» и иными законодательными актами Республики Казахстан.</p> <p>Вопросы, отнесенные к исключительной компетенции Совета директоров Банка, не могут быть переданы для решения Правлению Банка.</p> <p>Совет директоров Банка не вправе принимать решения по вопросам, которые в соответствии с настоящим Уставом отнесены к исключительной компетенции Правления Банка, а также принимать решения, противоречащие решениям Единственного акционера Банка.</p>
------	---	-------------	---

3. Принцип защиты прав и интересов Единственного акционера

3.1.	Корпоративное управление в Банке основывается на обеспечении защиты, уважения прав и законных интересов Единственного акционера и направлено на способствование эффективной деятельности Банка и достижению безубыточности его деятельности.	Соблюдается	<p>Исключительная компетенция Единственного акционера, предусмотренная ст. 14 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах», Уставом Банка соблюдается.</p> <p>Решениями Правления Единственного акционера утверждены:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Устав Банка (от 24.12.2014 (протокол № 41/14); - Кодекс корпоративного управления Банка (от 12.01.2018 (протокол № 01/18); - Положение о Совете директоров Банка (от 28.11.2018 (протокол № 53/18); - Регламент взаимодействия Холдинга с дочерними организациями (от 20.12.2017 (протокол № 52/17). <p>По состоянию на 01.01.2022 года членами Совета директоров – представителями Единственного акционера являлись: Омарходжаев А.С., Хамитов Е.Е.</p> <p>По состоянию на 31.12.2022 года членами Совета директоров – представителями Единственного акционера являлись: Шарлапаев К.Б., Мухамеджанов А.Б., Хамитов Е.Е.</p>
------	--	-------------	--

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
-------	---	----------------------------	---

3.2.	<p>Единственный акционер должен иметь доступ к информации касательно условий и порядка выплаты дивидендов, а также быть обеспеченным достоверной информацией о финансовом положении Банка при выплате дивидендов. В этих целях Единственным акционером утверждается дивидендная политика.</p> <p>Дивидендная политика определяет принципы, которыми руководствуется Совет директоров (наблюдательный Совет и/или исполнительный орган) при подготовке Единственному акционеру предложений о распределении чистого дохода Банка и/или его дочерней организации за истекший финансовый год. Дивидендная политика основывается на следующих принципах:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) соблюдение интересов Единственного акционера; 2) обеспечение рентабельности деятельности Банка и дочерних организаций; 3) обеспечение финансовой устойчивости Банка и дочерних организаций; 4) обеспечение финансирования деятельности Банка и дочерних организаций, включая финансирование инвестиционных проектов, реализуемых за счет средств Банка; 5) прозрачность механизма определения размера дивидендов; 6) сбалансированность краткосрочных (получение доходов) и долгосрочных (развитие Банка) интересов Единственного акционера. <p>В дивидендной политике также регламентируется порядок распределения чистого дохода и определения его части, направляемого на выплату дивидендов, порядок расчета размера дивидендов, порядок выплаты дивидендов, в том числе сроки, место и форма их выплаты.</p> <p>Также, дивидендная политика устанавливает порядок определения минимальной доли чистой прибыли Банка, направляемой на выплату дивидендов.</p>	Соблюдается	<p>Материалы по вопросам, выносимым на рассмотрение Единственного акционера Банка готовятся и направляются в установленные внутренними документами Банка сроки и содержат информацию в объеме, необходимом для принятия обоснованных решений по вопросам.</p> <p>В целях соблюдения данного принципа, в соответствии с решением Единственного акционера от 28 августа 2019 года (протокол № 42/19), «Об утверждении перечня, форм и периодичности предоставления отчетности в Холдинга дочерними организациями, Банк регулярно предоставляет Единственному акционеру информацию о результатах финансово-хозяйственной деятельности, управленческую и финансовую отчетность в соответствии с утвержденными формами пакета отчетности, а также в соответствии с Правилами формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан №188 от 12.11.2019 года.</p> <p>Выплата дивидендов дочерними компаниями Холдинга регламентируется Порядком определения размера дивидендов, выплачиваемых дочерними организациями Холдинга, утвержденными протоколом Правления Холдинга от 11 мая 2014 года (протокол № 14/14). Размер начисляемых Банком дивидендов в пользу Холдинга определяется в зависимости от финансово-экономического состояния, определяемого на основании показателей финансовой устойчивости и ликвидности Банка.</p> <p>В соответствии с законодательством Республики Казахстан, вышеуказанным Порядком определения размера дивидендов, выплачиваемых дочерними организациями Холдинга и Уставом Банка, уполномоченные органы Банка подготавливают предложения о порядке распределения чистого дохода Банка за истекший финансовый год и размере дивидендов за год в расчете на одну простую акцию Банка.</p> <p>Окончательное решение о размере дивидендов устанавливается решением Единственного акционера Банка.</p> <p>Совет директоров Банка (протокол № 5 от 26 апреля 2023 года) решил:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предварительно утвердить аудированную годовую финансовую отчетность АО «Отбасы банк» за 2022 год, с последующим вынесением на рассмотрение Единственного акционера АО «Отбасы банк» – АО «НУХ «Байтерек», согласно приложению № 5 к настоящему протоколу. 2. Рекомендовать Единственному акционеру АО «Отбасы банк» – АО «НУХ «Байтерек» принять следующие решения: <ul style="list-style-type: none"> по утверждению следующего порядка распределения чистого дохода АО «Отбасы банк», полученного по итогам 2022 отчетного финансового года в размере 96 035 129 578, 28 (девятьсот шесть миллиардов тридцать пять миллионов сто двадцать девять тысяч пятьсот семьдесят восемь) тенге 28 тиын: - 67 224 699 900,00 (шестьдесят семь миллиардов двести двадцать четыре миллиона шестьсот девяносто девять тысяч девятьсот) тенге 00 тиын от чистого дохода, направить на выплату дивидендов Единственному акционеру, из расчета 70% от суммы чистого дохода, приходящегося на одну акцию (всего
------	---	-------------	--

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/ не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			<p>7 830 000 акций), что составляет 8 585,53 (восемь тысяч пятьсот восемьдесят пять) тенге 53 тиын чистого дохода на одну акцию;</p> <p>- 28 810 429 678,28 (двадцать восемь миллиардов восемьсот семьдесят миллионов четыреста двадцать девять тысяч шестьсот семьдесят восемь) тенге 28 тиын от чистого дохода, оставить в распоряжении АО «Отбасы банк»;</p> <p>по утверждению размера дивидендов в расчете на одну простую акцию АО «Отбасы банк» 8 585,53 (восемь тысяч пятьсот восемьдесят пять) тенге 53 тиын;</p> <p>определить дату начала выплаты дивидендов – с даты принятия решения Единственным акционером;</p> <p>произвести выплату дивидендов на банковский счет Единственного акционера АО «Отбасы банк» в денежной форме путем безналичного перечисления с момента принятия решения о выплате дивидендов по простым акциям, в срок не позднее 90 (девяносто) дней с момента принятия решения Единственным акционером;</p> <p>принять к сведению информацию о размере и составе вознаграждения членов Совета директоров и Правления АО «Отбасы банк», выплаченного в 2022 году;</p> <p>принять к сведению информацию об отсутствии обращений Единственного акционера на действия АО «Отбасы банк» и его должностных лиц в 2022 году.</p>

4. Принцип эффективного управления Банком Советом директоров и Правлением

4.1.	<p>Совет директоров является органом управления, обеспечивающим стратегическое руководство Банком и контролем за деятельностью Правления.</p> <p>При этом, Совет директоров уделяет особое внимание вопросам по:</p> <p>1) определению Стратегии развития (направления и результаты);</p> <p>2) постановке и мониторингу КПД, устанавливаемых в Стратегии развития и/или Плана развития;</p> <p>3) организации и надзору за эффективным функционированием системы управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита;</p> <p>4) утверждению и мониторингу эффективной реализации крупных инвестиционных проектов и других ключевых стратегических проектов в рамках компетенции Совета директоров;</p> <p>5) избранию (переизбранию), вознаграждению, планированию преемственности и надзору за деятельностью руководителя и членов исполнительного органа;</p> <p>6) корпоративному управлению;</p> <p>7) соблюдению в Банке положений настоящего Кодекса и корпоративных стандартов Банка в области деловой этики (Кодекса деловой этики).</p>	Соблюдается	<p>Согласно пункту 7.1. ст. 7 Устава Банка органом управления является Совет директоров. Исключительная компетенция Совета директоров, предусмотренная Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах», Уставом Банка соблюдается.</p> <p>Решением Совета директоров от 31 мая 2022 года (протокол № 6) утвержден Отчет по реализации Стратегии развития Банка до 2023 года;</p> <p>Решением Совета директоров от 26 декабря 2022 года (протокол № 17) утвержден Отчет по результатам оценки эффективности системы управления рисками АО «Отбасы банк»;</p> <p>Отчет о деятельности Департамента внутреннего аудита за 2022 год утвержден решением Совета директоров от 24 февраля 2023 года (протокол № 2);</p> <p>Решением Совета директоров от 31.05.2022 года (протокол № 6) принято решение осуществить выплату вознаграждения Председателю Правления и членам Правления по итогам работы за 2021 год.</p> <p>Решением Совета директоров от 29.06.2022 года (протокол № 7) утвержден Отчет о соблюдении/не соблюдении принципов и положений Кодекса корпоративного управления Банка за 2021 год.</p>
4.2.	<p>Количественный состав Совета директоров определяется Единственным акционером. Состав Совета директоров устанавливается индивидуально с учетом масштабов деятельности, текущих задач, стратегии развития и/или плана развития и финансовых возможностей.</p> <p>Состав Совета директоров должен быть сбалансированным, что означает сочетание членов Совета директоров (пред-</p>	Соблюдается	<p>Срок полномочий Совета директоров устанавливается Единственным акционером. Срок полномочий членов Совета директоров совпадает со сроком полномочий всего Совета директоров, если иное не определено решением Единственного акционера, и истекает на момент принятия Единственным акционером решения по избранию нового состава Совета директоров.</p> <p>По состоянию на 01.01.2022 года состав Со-</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/ не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	<p>ставителей Единственного акционера, независимых директоров, руководителя исполнительного органа), обеспечивающее принятие решений в интересах Холдинга и поставленных перед ним задач развития экономики.</p> <p>В составе Совета директоров обязательно присутствие и участие независимых директоров. Число членов Совета директоров должно составлять не менее трех человек. Не менее одной трети числа членов Совета директоров Банка должны быть независимыми директорами. Вместе с тем, количество независимых директоров должно быть достаточным для обеспечения независимости принимаемых решений.</p> <p>Рекомендуемое количество независимых директоров в составе Совета директоров Банка составляет до пятидесяти процентов от общего количества членов Совета директоров.</p>		<p>та директоров:</p> <p>Председатель Совета директоров – Ускенбаев К.А., представитель Единственного акционера.</p> <p>Члены Совета директоров:</p> <p>- Хамитов Е.Е., представитель Единственного акционера;</p> <p>- Омарходжаев А.С., представитель Единственного акционера;</p> <p>- Ибрагимов Л.Е., Председатель Правления Банка.</p> <p>- Кыдырбаев Д.Х., независимый директор;</p> <p>- Ермакова Э.М., независимый директор;</p> <p>- Токобаев Н.Т., независимый директор.</p> <p>Решением Холдинга от 16.02.2022 года (протокол № 09/22) количественный состав Совета директоров определен в количестве 7 (семь) человек, сроком полномочий 3 (три) года.</p> <p>По состоянию на 31.12.2022 года состав Совета директоров:</p> <p>Председатель Совета директоров – Шарлапаев Канат Бисимбаевич, представитель Единственного акционера.</p> <p>Члены Совета директоров:</p> <p>- Хамитов Ерсаян Ербулатович, представитель Единственного акционера;</p> <p>- Мухамеджанов Адиль Бектасович, представитель Единственного акционера;</p> <p>- Ибрагимов Ляззат Еркеновна, Председатель Правления Банка.</p> <p>- Жамалов Санжар Еркебаевич, независимый директор;</p> <p>- Ермакова Эльмира Муслимовна, независимый директор;</p> <p>- Токобаев Нурлан Турсунбекович, независимый директор.</p>
4.3.	<p>Отношения между независимыми директорами и Банком оформляются договорами с учетом требований законодательства Республики Казахстан, положений настоящего Кодекса и внутренних документов Банка.</p> <p>В договорах необходимо указать права, обязанности, ответственность сторон и другие существенные условия, а также обязательства независимых директоров Совета директоров по соблюдению положений настоящего Кодекса, в том числе уделять достаточное количество времени для выполнения возлагаемых на них функций, о неразглашении внутренней информации о Банке после прекращения его деятельности на срок, установленный Советом директоров и дополнительные обязательства, обусловленные требованиями к статусу и функциям независимых директоров (в части своевременного заявления об утрате независимости и другие).</p> <p>В договорах могут устанавливаться сроки выполнения членами Совета директоров отдельных обязанностей.</p>	Соблюдается	<p>Между Банком и Независимыми директорами заключены договоры, в соответствии с которыми Директор обязуется выполнять обязанности члена Совета директоров Банка/ независимого директора – члена Совета директоров Банка, определенные нормативными правовыми актами Республики Казахстан, уставом и иными внутренними документами Банка, а Банк обязуется своевременно и в полном объеме выплачивать Директору вознаграждение и компенсировать расходы, связанные с выполнением обязанностей члена Совета директоров в порядке, установленном Договором.</p> <p>Банк до подписания Договора предоставляет Директору копию Устава Банка и внутренних документов Банка, регулирующих вопросы деятельности членов Совета директоров Банка, согласно приложению к Договору. Банк в период действия Договора уведомляет Директора о внесении изменений в соответствующие внутренние документы Банка согласно приложения к Договору и принятии новых внутренних документов Банка в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента наступления таких изменений.</p>
4.4.	<p>Банку необходимо обеспечить наличие планов преемственности членов Совета директоров для поддержания непрерывности деятельности и обновления состава Совета директоров.</p> <p>Совет директоров утверждает программу введения в должность для вновь избранных членов Совета директоров и программу профессионального развития, при необходимости. Корпоративный секретарь обе-</p>	Соблюдается частично	<p>План преемственности членов Совета директоров не разработан.</p> <p>Программа профессионального развития членов Совета директоров не разработана.</p> <p>Программа введения в должность не разработана отдельным документом. Пункт 35 Положения о Совете директоров Банка описывает процесс введения в должность членов Совета директоров.</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/ не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	<p>спечивает реализацию данной программы. Члены Совета директоров, избранные впервые, после своего назначения проходят программу введения в должность. В процессе введения в должность члены Совета директоров ознакамливаются со своими правами и обязанностями, ключевыми аспектами деятельности и документами Банка и его дочерних организаций, в том числе, связанными с наибольшими рисками.</p>		
4.5.	<p>Уровень вознаграждения членов Совета директоров рекомендуется установить в размере, достаточном для привлечения и мотивирования каждого члена Совета директоров такого уровня, который требуется для успешного управления Банком. Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка вносит предложения по размеру вознаграждения кандидатов в независимые директора.</p> <p>Ни одно лицо не должно участвовать в принятии решений, связанных с собственным вознаграждением.</p> <p>Вознаграждение должно справедливо отражать ожидаемый вклад члена Совета директоров в повышение эффективности всего Совета директоров и деятельности Банка.</p> <p>При установлении размера вознаграждения члена Совета директоров принимаются во внимание обязанности членов Совета директоров, масштабы деятельности Банка, долгосрочные цели и задачи, определяемые стратегией развития, сложность вопросов, рассматриваемых Советом директоров и, при необходимости, уровень вознаграждения в аналогичных компаниях частного сектора (бенчмаркинг, обзор вознаграждений). Членам Совета директоров выплачивается фиксированное годовое вознаграждение, а также дополнительное вознаграждение за участие и председательство в комитетах Совета директоров. Вознаграждение члена Совета директоров не должно включать опционы или другие элементы, связанные с результатами деятельности Банка.</p> <p>При этом, членам Совета директоров Банка являющимся государственными служащими и/или представителями акционера, а также Председателю Правления (в случае его членства в Совете директоров), вознаграждение за членство в Совете директоров не выплачивается.</p> <p>Единственный акционер Банка определяет размер и условия выплаты вознаграждения и компенсации расходов членам Совета директоров Банка. При этом, условия вознаграждения директоров отражаются в договорах, заключаемых с ними, и/или при необходимости, во внутреннем документе Банка.</p>	Соблюдается	<p>Согласно пункту 24 главы 5 Положения о Совете директоров Банка определены следующие виды вознаграждений независимым директорам Банка:</p> <ul style="list-style-type: none"> - фиксированное годовое вознаграждение за членство в Совете директоров Банка; - фиксированное годовое вознаграждение за участие в заседаниях комитета Совета директоров Банка в качестве председателя комитета; - фиксированное годовое вознаграждение за участие в заседаниях комитета Совета директоров Банка в качестве члена комитета. <p>Внутренними документами Холдинга членам Совета директоров Банка – представителям Единственного акционера в Совете директоров Банка вознаграждение за членство в Совете директоров не выплачивается.</p> <p>В соответствии с Положением о Совете директоров Банка, договоры с Независимыми директорами Совета директоров Банка заключены.</p>
4.6.	<p>Председатель Совета директоров отвечает за общее руководство Советом директоров, обеспечивает полную и эффективную реализацию Советом директоров его основных функций и построение конструктивного диалога между членами Совета директоров, Единственным акционером и Правлением Банка.</p> <p>Председателю Совета директоров следует стремиться к созданию единой команды профессионалов, настроенных на до-</p>	Соблюдается	<p>В соответствии с пунктом 31 Положения о Совете директоров Банка Председатель Совета директоров отвечает за общее руководство Советом директоров, обеспечивает полную и эффективную реализацию Советом директоров его основных функций и построение конструктивного диалога между членами Совета директоров, единственным акционером и правлением Банка.</p> <p>Председатель Совета директоров организует работу Совета директоров, ведет его засе-</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/ не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	<p>стижение рентабельности деятельности и устойчивое развитие Банка, умеющих своевременно и на должном профессиональном уровне реагировать на внутренние и внешние вызовы.</p> <p>Роли и функции Председателя Совета директоров и Председателя Правления Банка следует четко разделять и закреплять во внутренних документах Банка. Председатель Правления не может быть избран Председателем Совета директоров Банка. Ключевые функции председателя Совета директоров включают:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) планирование заседаний Совета директоров и формирование повестки; 2) обеспечение своевременного получения членами Совета директоров полной и актуальной информации для принятия решений; 3) обеспечение сосредоточения внимания Совета директоров на рассмотрении стратегических вопросов и минимизации вопросов текущего (операционного) характера, подлежащих рассмотрению Советом директоров; 4) обеспечение максимальной результативности проведения заседаний Совета директоров посредством выделения достаточного времени для обсуждений, всестороннего и глубокого рассмотрения вопросов повестки дня, стимулирования открытых обсуждений, достижения согласованных решений; 5) обеспечение мониторинга и надзора надлежащего исполнения принятых решений Совета директоров и единственного акционера; 6) в случае возникновения корпоративных конфликтов принятие мер по их разрешению и минимизации негативного влияния на деятельность Банка, и своевременное информирование единственного акционера, в случае невозможности решения таких ситуаций собственными силами. 7) построение надлежащей коммуникации и взаимодействия с Единственным акционером, включающее организацию консультаций при принятии ключевых стратегических решений. <p>Председатель Совета директоров придерживается принципа свободы выражения точки зрения членами Совета директоров по обсуждаемым вопросам, способствует поиску согласованного решения, достигая консенсуса членами Совета директоров, принятию решений в интересах единственного акционера и Банка. Председатель Совета директоров способствует эффективному лидерству с целью создания условий для работы членов Совета директоров в качестве единой команды.</p> <p>Председателю Совета директоров рекомендуется поддерживать постоянные контакты с иными органами и должностными лицами Банка. Такие контакты должны иметь своей целью не только своевременное получение максимально полной и достоверной информации, необходимой для принятия Советом директоров решений, но и обеспечение там, где это возможно, эффективного взаимодействия этих органов и должностных лиц между собой и с третьими лицами.</p> <p>Согласно п. 10.8. Устава Банка – председатель Совета директоров утверждает Повестку дня;</p> <p>Согласно п.46 Кодекса и п. 31 Положения о Совете директоров – формирует повестку дня;</p> <p>При этом согласно п.67 Положения о Совете директоров Банка при принятии решения по вопросу повестки дня заседания Совета директоров каждый член Совета директоров обладает одним голосом.</p> <p>На практике – повестка дня формируется Корпоративным секретарем, согласовывается с Председателем Совета директоров и утверждается решением Советом директоров.</p>		<p>дания, а также осуществляет иные функции, определенные Уставом Банка.</p> <p>Ключевые функции председателя Совета директоров включают:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) планирование заседаний Совета директоров и формирование повестки; 2) обеспечение своевременного получения членами Совета директоров полной и актуальной информации для принятия решений; 3) обеспечение сосредоточения внимания Совета директоров на рассмотрении стратегических вопросов и минимизации вопросов текущего (операционного) характера, подлежащих рассмотрению Советом директоров; 4) обеспечение максимальной результативности проведения заседаний Совета директоров посредством выделения достаточного времени для обсуждений, всестороннего и глубокого рассмотрения вопросов повестки дня, стимулирования открытых обсуждений, достижения согласованных решений; 5) обеспечение мониторинга и надзора надлежащего исполнения принятых решений Совета директоров и единственного акционера; 6) в случае возникновения корпоративных конфликтов принятие мер по их разрешению и минимизации негативного влияния на деятельность Банка, и своевременное информирование единственного акционера, в случае невозможности решения таких ситуаций собственными силами. 7) построение надлежащей коммуникации и взаимодействия с Единственным акционером, включающее организацию консультаций при принятии ключевых стратегических решений. <p>Председатель Совета директоров придерживается принципа свободы выражения точки зрения членами Совета директоров по обсуждаемым вопросам, способствует поиску согласованного решения, достигая консенсуса членами Совета директоров, принятию решений в интересах единственного акционера и Банка. Председатель Совета директоров способствует эффективному лидерству с целью создания условий для работы членов Совета директоров в качестве единой команды.</p> <p>Председателю Совета директоров рекомендуется поддерживать постоянные контакты с иными органами и должностными лицами Банка. Такие контакты должны иметь своей целью не только своевременное получение максимально полной и достоверной информации, необходимой для принятия Советом директоров решений, но и обеспечение там, где это возможно, эффективного взаимодействия этих органов и должностных лиц между собой и с третьими лицами.</p> <p>Согласно п. 10.8. Устава Банка – председатель Совета директоров утверждает Повестку дня;</p> <p>Согласно п.46 Кодекса и п. 31 Положения о Совете директоров – формирует повестку дня;</p> <p>При этом согласно п.67 Положения о Совете директоров Банка при принятии решения по вопросу повестки дня заседания Совета директоров каждый член Совета директоров обладает одним голосом.</p> <p>На практике – повестка дня формируется Корпоративным секретарем, согласовывается с Председателем Совета директоров и утверждается решением Советом директоров.</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			Согласно пункту 36 Положения о Совете директоров Банка Совет директоров Банка составляет план своей с графиком проведения заседаний на предшествующий год. План работы Совета директоров утверждается решением Совета директоров. На практике – формирует План работы Совета директоров Корпоративный секретарь на основе предложений структурных подразделений Банка и вносит на утверждение Совету директоров. Согласно подпункту 3) пункта 10.8 Устава Банка Председатель Совета директоров Банка организует на заседаниях Совета директоров ведение протокола, в порядке, определенном законодательством Республики Казахстан. Согласно подпункту 1) пункта 17 Положения о Корпоративном секретаре Корпоративный секретарь обеспечивает ведение протокола заседания Совета директоров, Комитетов, в котором отражается время и место проведения заседания, имена участников заседания, повестка дня, кворум и принятые решения, а также обеспечивает своевременное подписание членами совета директоров и комитетов протоколов заседаний.

4.7. При Совете директоров созданы Комитеты, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов по стратегическому планированию, аудиту, кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам, рискам и внутреннему контролю. В целях повышения эффективности принятия инвестиционных решений, комитет по стратегическому планированию предварительно рассматривает вопросы, связанные с инвестиционной деятельностью, рассмотрение которых входит в компетенцию совета директоров. Комитеты создаются для проведения детального анализа и выработки рекомендаций по кругу наиболее важных вопросов до их рассмотрения на заседании совета директоров. Окончательное решение по рассматриваемым комитетам вопросам принимается советом директоров. Для организации работы комитета, комитетом или советом директоров, секретарем комитета назначается корпоративный секретарь либо работник службы корпоративного секретаря (в случае ее наличия) Совет директоров принимает решение о создании комитетов, определяет состав комитетов, сроки и полномочия. Комитеты состоят из числа членов Совета директоров, обладающих необходимыми профессиональными знаниями, компетенциями и навыками для работы в комитете. При формировании составов комитетов принимается во внимание наличие потенциальных конфликтов интересов. Председателям комитетов наряду с профессиональными компетенциями следует обладать организаторскими и лидерскими качествами, хорошими коммуникативными навыками для эффективной организации деятельности комитета.

Соблюдается

Решением Совета директоров Банка от 25 августа 2021 года (решение № 8) утверждены:

- Положение о Комитете по аудиту Совета директоров Банка;
- Положение о Комитете по кадрам, вознаграждениям и социальным выплатам Совета директоров Банка;
- Положение о Комитете по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров Банка;
- Положение о Комитете по управлению рисками Совета директоров Банка (далее совместно – Комитеты).

В 2022 году организованы и проведены 40 заседаний Комитетов Совета директоров, в ходе которых рассмотрены 182 вопроса. В Банке Служба Корпоративного секретаря не создана. Функции секретаря 4-х Комитетов выполняет Корпоративный секретарь Банка. 21 февраля 2022 года решением Совета директоров Банка (протокол заседания № 1) определен состав Комитетов Совета директоров Банка.

№	Ф.И.О.	Позиция
1.	Жамалов Санжар Еркебаевич	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
3.	Хамитов Еrsaин Ербулатович	Член Комитета – член Совета директоров (заместитель председателя Правления Холдинга).

2. Комитет по управлению рисками:

№	Ф.И.О.	Позиция
1.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор
2.	Жамалов Санжар Еркебаевич	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
3.	Мухамеджанов Адиль Бектасович	Член Комитета – член Совета директоров (заместитель председателя Правления Холдинга).

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»															
			3. Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию:															
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>№</th> <th>Ф.И.О.</th> <th>Позиция</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Жамалов Санжар Еркебаевич</td> <td>Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Токобаев Нурлан Турсунбекович</td> <td>Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Мухамеджанов Адиль Бектасович</td> <td>Член Комитета – член Совета директоров (заместитель председателя Правления Холдинга).</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Ермекова Эльмира Муслимовна</td> <td>Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор</td> </tr> </tbody> </table>	№	Ф.И.О.	Позиция	1.	Жамалов Санжар Еркебаевич	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор	2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор	3.	Мухамеджанов Адиль Бектасович	Член Комитета – член Совета директоров (заместитель председателя Правления Холдинга).	4.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор
№	Ф.И.О.	Позиция																
1.	Жамалов Санжар Еркебаевич	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор																
2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор																
3.	Мухамеджанов Адиль Бектасович	Член Комитета – член Совета директоров (заместитель председателя Правления Холдинга).																
4.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор																
			4. Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным выплатам:															
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>№</th> <th>Ф.И.О.</th> <th>Позиция</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Ермекова Эльмира Муслимовна</td> <td>Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Токобаев Нурлан Турсунбекович</td> <td>Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Хамитов Еrsaин Ербулатович</td> <td>Член Комитета – член Совета директоров (заместитель председателя Правления Холдинга).</td> </tr> </tbody> </table>	№	Ф.И.О.	Позиция	1.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор	2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор	3.	Хамитов Еrsaин Ербулатович	Член Комитета – член Совета директоров (заместитель председателя Правления Холдинга).			
№	Ф.И.О.	Позиция																
1.	Ермекова Эльмира Муслимовна	Председатель Комитета – член Совета директоров, независимый директор																
2.	Токобаев Нурлан Турсунбекович	Член Комитета – член Совета директоров, независимый директор																
3.	Хамитов Еrsaин Ербулатович	Член Комитета – член Совета директоров (заместитель председателя Правления Холдинга).																

4.8. Председатель Комитета по стратегическому планированию избирается из числа независимых членов Совета директоров на срок исполнения Советом директоров своих полномочий на одном из первых заседаний Совета директоров. Решение об избрании принимается простым большинством голосов от общего числа членов Совета директоров. При необходимости в состав Комитета по стратегическому планированию могут привлекаться эксперты имеющие соответствующий опыт и компетенцию. Члены комитета, не являющиеся членами Совета директоров, назначаются Советом директоров по представлению Председателя Комитета. Основными функциями Комитета по стратегическому планированию является разработка и представление Совету директоров Банка рекомендаций по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности Банка и стратегии его развития, включая вопросы по разработке мероприятий, способствующих повышению эффективности деятельности Банка, его рентабельной деятельности и устойчивого развития. Детальные цели и задачи комитета предусмотрены положением о комитете.

Соблюдается

Председателем Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию избран независимый директор Жамалов С.Е. члены Комитета: Мухамеджанов А.Б. – представитель Холдинга, Ермекова Э.М. – независимый директор, Токобаев Н.Т. – независимый директор. К работе Комитета эксперты не были привлечены. Комитет является консультационно-совещательным органом Совета директоров Банка и создается для рассмотрения наиболее важных вопросов. Все предложения, разработанные Комитетом, являются рекомендациями, которые передаются на рассмотрение Совету директоров Банка. Комитет создается в целях содействия эффективному выполнению контрольных функций Совета директоров Банка, подготовки рекомендаций по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности и стратегических целей, а также разработке мероприятий, способствующих повышению эффективности деятельности Банка. (Пункты 3. 4 Положения о Комитете по стратегическому планированию и стратегическому планированию Совета директоров Банка.

4.9. В состав Комитета по аудиту входят независимые директора, обладающие необходимыми знаниями и практическим опытом в области бухгалтерского учета и аудита, управления рисками, внутреннего контроля. Председателем Комитета по аудиту является независимый директор. Основные функции Комитета по аудиту включают вопросы внутреннего и внешнего аудита, финансовой отчетности, внутреннего контроля и управления рисками, соблюдения законодательства Республики Казахстан, внутренних документов и иные вопросы по поручению Совета директоров. Кроме того, Комитет по аудиту оценивает

Соблюдается

Председателем Комитета по аудиту избран независимый директор Жамалов С.Е., члены Комитета: Хамитов Е.Е. – представитель Холдинга, Токобаев Н.Т. – независимый директор. К работе Комитета эксперты не были привлечены. Комитет является консультационно-совещательным органом Совета директоров Банка и создается для рассмотрения наиболее важных вопросов. Все предложения, разработанные Комитетом, являются рекомендациями, которые передаются на рассмотрение Совету директоров Банка. Комитет создается в целях содействия эффективному выполнению контрольных функций

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/ не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	кандидатов во внешние аудиторы Банка, а также предварительно анализирует заключение аудиторской организации перед представлением его Совету директоров и Холдинга. Член Совета директоров, не являющийся независимым, может быть избран в состав комитета, если Совет директоров в порядке исключения решит, что членство данного лица в комитете по аудиту необходимо в интересах Холдинга и Банка. При возникновении данного назначения Совету директоров следует раскрыть характер зависимости данного лица и обосновать такое решение.		Совета директоров Банка. Комитет контролирует подготовку финансовой отчетности Банка и обеспечение достоверности и полноты финансовой отчетности Банка, обеспечивает контроль за независимостью внутреннего и внешнего аудита. (Пункты 3, 4 Положения о Комитете по аудиту Совета директоров Банка.
4.10.	В состав Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам входит большинство из числа независимых директоров в целях выработки объективных и независимых решений и недопущения влияния заинтересованных лиц (представителей Единственного акционера, руководителей правления, работников и иных лиц) на суждения членов комитета. Членам комитета следует обладать необходимыми знаниями и практическим опытом в области управления персоналом и оценки его деятельности, а также в сфере корпоративного управления. Председателем комитета является независимый директор. Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам определяет критерии подбора кандидатов в члены Совета директоров, кандидатуры топ-менеджеров, вырабатывает политику Банка в области вознаграждения данных лиц, производит регулярную оценку деятельности членов Совета директоров и топ-менеджеров. Основные функции Комитета включают вопросы назначения (избрания), постановки мотивационных КПД, оценки деятельности, вознаграждения и планирования преемственности Председателя и членов Правления, вопросы назначения и вознаграждения Корпоративного секретаря, а также участие в рассмотрении указанных вопросов в отношении состава самого Совета директоров, в случаях предоставления таких полномочий Единственным акционером. В этом случае, членам Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам рекомендуется не допускать возникновения ситуации с конфликтом интересов и не принимать участие при рассмотрении вопросов собственного назначения и/или вознаграждения.	Соблюдается	Председателем Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным выплатам избран независимый директор Ермекова Э.М., члены Комитета: Хамитов Е.Е., – представитель Холдинга, Токобаев Н.Т. – независимый директор. К работе Комитета эксперты не были привлечены. Комитет является консультационно-совещательным органом Совета директоров Банка и создается для рассмотрения наиболее важных вопросов. Все предложения, разработанные Комитетом, являются рекомендациями, которые передаются на рассмотрение Совету директоров Банка. Комитет создается в целях содействия эффективному выполнению контрольных функций Совета директоров Банка, подготовки рекомендаций по вопросам кадровой политики, избрания (назначения), вознаграждений руководящих работников Банка, работников Банка, назначение которых относится к компетенции Совета директоров Банка, а также для повышения эффективности управления Банком по социальным вопросам. (Пункты 3, 4 Положения о Комитете по кадрам и вознаграждениям Совета директоров Банка.
4.11.	В состав комитета по управлению рисками входят независимые директора, обладающие необходимыми знаниями и практическим опытом в области управления рисками, внутреннего контроля. Председателем комитета по рискам и внутреннему контролю является независимый директор. При необходимости в состав комитета по рискам и внутреннему контролю могут привлекаться эксперты, имеющие соответствующий опыт и компетенцию. Члены комитета, не являющиеся членами Совета директоров, назначаются Советом директоров по представлению председателя комитета. Основные функции комитета по рискам и внутреннему контролю включают вопросы	Соблюдается	Председателем Комитета по управлению рисками избран независимый директор Токобаев Н.Т., члены Комитета: Мухамеджанов А.Б. – представитель Холдинга, Жамалов С.Е. – независимый директор. К работе Комитета эксперты не были привлечены. Комитет является консультационно – совещательным органом Совета директоров Банка и создается для рассмотрения наиболее важных вопросов. Все предложения, разработанные Комитетом, являются рекомендациями, которые передаются на рассмотрение Совету директоров Банка. Комитет создается в целях содействия эффективному выполнению контрольных функций Совета директоров Банка. Комитет обеспечи-

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/ не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	по управлению рисками и внутреннему контролю, соблюдения законодательства Республики Казахстан, внутренних документов и иные вопросы по поручению Совета директоров.		вает надежность и эффективность управления рисками, а также координирует деятельность и оказывает методическую поддержку по вопросам внутреннего контроля. (Пункты 3, 4 Положения о Комитете рискам и внутреннему контролю Совета директоров Банка.
4.12.	Подготовка и проведение заседаний Совета директоров должны способствовать максимальной результативности его деятельности. Рекомендуемая периодичность проведения заседаний Совета директоров составляет не менее шести заседаний в год. Рекомендуется равномерное распределение количества вопросов, планируемых к рассмотрению в течение года, для обеспечения тщательного и полноценного обсуждения и принятия своевременных и качественных решений. Совету директоров следует соблюдать установленные документами Банка процедуры по подготовке и проведению заседаний Совета директоров. Заседания Совета директоров проводятся в соответствии с планом работы, утверждаемым Советом директоров до начала календарного года, включающим перечень рассматриваемых вопросов и график проведения заседаний с указанием дат. Проведение заседаний Совета директоров и его комитетов осуществляется посредством очной или заочной форм голосования, при этом количество заседаний с заочной формой голосования необходимо минимизировать. Рассмотрение и принятие решений по вопросам важного и стратегического характера осуществляется только на заседаниях Совета директоров с очной формой голосования. Член Совета директоров, имеющий заинтересованность по вопросу, вынесенному на рассмотрение Совета директоров, не участвует в обсуждении и голосовании по данному вопросу, о чем делается соответствующая запись в протоколе заседания Совета директоров.	Соблюдается	В 2022 году организовано и проведено 17 заседаний Совета директоров Банка, из них 5 заседаний проведены путем заочного голосования, 11 заседаний прошли очно, 1 заседание – в закрытой форме. Рассмотрены 155 вопросов: в очном порядке – 116, путем заочного голосования 38, в закрытом голосовании – 1. Процедуры, порядок организации подготовки, проведения заседаний/заочных голосований Совета директоров Банка определены Положением о Совете директоров Банка, Регламентом взаимодействия Холдинга с дочерними организациями. План работы СД Банка на 2022 год утвержден решением Совета директоров № 14 от 24 декабря 2021 года. Заочных заседаний в 2022 году проведено: 5 Очных заседаний в 2022 году проведено: 11 Закрытое заседание в 2022 году проведено: 1
4.13.	Совет директоров, комитеты и члены Совета директоров оцениваются на ежегодной основе, в случае инициирования проведения соответствующей оценки Председателем Совета директоров Банка. При этом не реже одного раза в три года оценка проводится с привлечением независимой профессиональной организации. Оценка позволяет определять вклад Совета директоров и каждого из его членов в достижении стратегических задач развития Банка, а также выявлять направления и рекомендовать меры для улучшений. Результаты оценки принимаются во внимание при переизбрании или досрочном прекращении полномочий членов Совета директоров. Оценка является одним из основных инструментов повышения профессионализма Совета директоров и его индивидуальных членов. Проведение оценки обязательно как для независимых директоров, так и для представителей Единственного акционера. Проведение оценки осуществляется по принципам, таким как регулярность, комплексность, непрерывность, реалистичность, конфиденциальность. Оценка включает, но не ограничивается рассмотрением следующих вопросов:	Соблюдается	В 2022 году внешняя оценка деятельности Совета директоров и его комитетов, Председателя и членов Совета директоров, Корпоративного секретаря по итогам 2021 года (далее – Оценка) была проведена с привлечением независимого консультанта – ТОО «Гавернанс энд Састейнабилити Мэтрикс Казахстан энд Сэнтрал Эйжа». По результатам Оценки общая оценка деятельности Совета директоров по итогам 2021 года составила 79,90 %. Результаты Оценки рассмотрены на закрытом заседании Совета директоров Банка от 26 августа 2022 года (протокол № 11). Решение Совета директоров от 26 августа 2022 года (протокол № 11) по вопросу повестки дня «О рассмотрении отчета по результатам внешней оценки деятельности Совета директоров и его комитетов, Председателя и членов Совета директоров, Корпоративного секретаря АО «Отбасы банк» по итогам 2021 года»: 1. Принять к сведению отчет по результатам внешней оценки деятельности Совета директоров, его комитетов, Председателя и членов Совета директоров, Корпоративного секретаря АО «Отбасы банк» по итогам 2021 года, согласно приложению № 1 к настоящему протоколу. 2. Утвердить План совершенствования деятельности Совета директоров АО «Отбасы банк»,

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	<p>1) оптимальность состава Совета директоров (баланс навыков, опыта, разнообразие состава, объективность) в контексте стоящих задач перед Банком;</p> <p>2) ясность понимания видения, стратегии, основных задач, проблем и ценностей Банка;</p> <p>3) планы преемственности и развития;</p> <p>4) функционирование Совета директоров как единого органа, роли Совета директоров и руководителя Правления в деятельности Банка;</p> <p>5) эффективность взаимодействия Совета директоров с Единственным акционером, правлением и должностными лицами Банка;</p> <p>6) эффективность каждого из членов Совета директоров;</p> <p>7) эффективность деятельности комитетов Совета директоров и их взаимодействие с Советом директоров, членами Правления;</p> <p>8) качество информации и документов, предоставляемых Совету директоров;</p> <p>9) качество обсуждений на Совете директоров, в комитетах;</p> <p>10) эффективность деятельности корпоративного секретаря;</p> <p>11) ясность в понимании процессов и компетенций;</p> <p>12) процесс выявления и оценки рисков;</p> <p>13) взаимодействие с Единственным акционером и иными заинтересованными сторонами.</p> <p>Способами оценки являются самооценка или привлечение независимого консультанта для повышения качества оценки. Независимый внешний консультант привлекается не реже чем один раз в три года.</p> <p>Результаты оценки могут служить основанием для переизбрания всего состава Совета директоров или отдельного его члена, пересмотра состава Совета директоров и размера вознаграждения членам Совета директоров. В случае наличия серьезных недостатков в результатах деятельности отдельных членов Совета директоров, Председатель Совета директоров проводит консультации с Единственным акционером. Единственный акционер может провести оценку Совета директоров самостоятельно или с привлечением независимого консультанта. Во внимание принимаются результаты оценки, проведенной самостоятельно Советом директоров, результаты деятельности Банка, выполнение КПД и иные факторы.</p>		<p>согласно приложению № 2 к настоящему протоколу.</p> <p>Согласно требованиям о Положении о Совете директоров Банка результаты оценки и План совершенствования деятельности Совета директоров направлены в АО «Холдинг «Байтерек» письмом от 8 сентября 2022 года № 09/1-12-26/14625.</p>
4.14.	<p>В целях эффективной организации деятельности Совета директоров и взаимодействия правления с единственным акционером, Советом директоров назначается Корпоративный секретарь.</p> <p>Совет директоров принимает решение о назначении корпоративного секретаря, определяет срок его полномочий, функции и порядок деятельности, размер должностного оклада и условия вознаграждения, принимает решение о создании службы (секретариата) корпоративного секретаря (при необходимости) и определяет бюджет указанной службы. Корпоративный секретарь подотчетен Совету директоров и независим от правления Банка. Основные обязанности корпоративного секретаря включают содействие в своевременном и качественном принятии корпоративных решений со стороны Совета директоров.</p>	Соблюдается	<p>В соответствии с Уставом банка Корпоративный секретарь назначается на должность решением Совета директором Банка.</p> <p>Согласно Положению о Совете директоров Банка Корпоративный секретарь подотчетен Совету директоров и независим от Правления Банка.</p> <p>В 2022 году Корпоративными секретарями Банка являлись:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Погребная Е.Д. (с 1 января 2022 года по 24 марта 2022 года); - Мендыбаев М.Б. (с 24 марта 2022 года по 29 апреля 2022 года); - Толкимбекова М.У. (с 3 мая 2022 года по н.в.). <p>Решением Совета директоров от 30.03.2018 года (протокол № 3) утверждено Положение о Корпоративном секретаре, согласно которому к должности Корпоративного секретаря Банка утверждены квалификационные требования:</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	<p>единственного акционера, выполнение роли Советника для членов Совета директоров по всем вопросам их деятельности и применения положений настоящего Кодекса, а также мониторинг за реализацией настоящего Кодекса и участие в совершенствовании корпоративного управления в Банке и дочерних организациях. Корпоративный секретарь также осуществляет подготовку отчета о соблюдении принципов и положений настоящего Кодекса, который включается в состав годового отчета Банка. В данном отчете следует отражать перечень принципов и положений Кодекса, которые не соблюдаются, с приведением соответствующих объяснений.</p> <p>На должность Корпоративного секретаря назначается лицо, имеющее высшее юридическое или экономическое образование, с не менее чем 5-летним опытом работы, и практические знания в сфере корпоративного управления и корпоративного права. Корпоративный секретарь осуществляет свою деятельность на основе положения, утверждаемого Советом директоров, в котором указываются функции, права и обязанности, порядок взаимодействия с органами Банка, квалификационные требования и другая информация.</p> <p>Для выполнения своих функций Корпоративный секретарь наделяется следующими полномочиями:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) запрашивать и получать у органов, должностных лиц и работников Банка документы и информацию, необходимые для принятия решений на заседаниях Совета директоров и решений Единственного акционера; 2) принимать меры по организации заседаний Совета директоров и по доведению до должностных лиц Банка информации о принятых решениях Советом директоров и Единственным акционером, а также последующему контролю их исполнения; 3) непосредственно взаимодействовать с Председателем и членами Совета директоров, первым руководителем и членами Правления, работниками Банка, Единственным акционером. <p>Правление Банка оказывает Корпоративному секретарю всестороннее содействие при исполнении им своих полномочий.</p>		<p>1) иметь высшее юридическое или экономическое образование;</p> <p>2) иметь опыт работы не менее 5 (пяти) лет, и практические знания в сфере корпоративного управления и корпоративного права;</p> <p>3) обладать знанием законодательства Республики Казахстан;</p> <p>4) уметь вести переговоры и регулировать конфликты между участниками корпоративных отношений;</p> <p>5) иметь организаторские и аналитические навыки;</p> <p>6) владеть государственным языком, а также английским языком в случае наличия в составе совета директоров лиц, не владеющих государственным и/или русским языком.</p> <p>Утвержденное решением Совета директоров Банка от 30.03.2018 года (протокол № 3) Положение о Корпоративном секретаре Банка определяет статус Корпоративного секретаря в организационной структуре и системе корпоративного управления Банка, порядок назначения и досрочного освобождения от должности корпоративного секретаря, его задачи, функции, права и обязанности, полномочия и ответственность, организационное и техническое обеспечение деятельности.</p>
4.15.	<p>В отношении Корпоративного секретаря в Банке разрабатывается программа введения в должность и планирования преемственности. Назначение Корпоративного секретаря осуществляются на основе открытых и прозрачных процедур, закрепленных во внутренних документах Банка. В зависимости от размера Банка и масштаба его деятельности, может быть создана Служба Корпоративного секретаря.</p>	Не соблюдается	<p>В отношении Корпоративного секретаря в Банке программа введения в должность и планирования преемственности не разработана. В Банке Служба Корпоративного секретаря не создана.</p>
4.16.	<p>В целях соблюдения принципов деловой этики, оптимального регулирования социально-трудовых споров, возникающих в Банке, назначается Омбудсмен из числа работников Банка.</p> <p>Кандидату на должность Омбудсмена следует обладать безупречной деловой репутацией, высоким авторитетом, а также способностью принятия беспристрастных решений.</p>	Соблюдается	<p>Решением Совета директоров Банка от 29.06.2022 года (протокол № 7) Омбудсменом Банка была назначена руководитель Аппарата Холдинга Акрачкова Дина Викторовна, со сроком полномочий два года.</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/ не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	Омбудсмен назначается решением Совета директоров Банка и подлежит переизбранию каждые два года. Роль Омбудсмена заключается в консультировании обратившихся к нему работников, участников трудовых споров, конфликта и оказании им содействия в выработке взаимоприемлемого, конструктивного и реализуемого решения с учетом соблюдения норм законодательства Республики Казахстан (в том числе, соблюдения конфиденциальности при необходимости), оказании содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов как работников, так и Банка. Омбудсмен выносит на рассмотрение соответствующих органов и должностных лиц Банка выявленные им проблемные вопросы, носящие системный характер и требующие принятия соответствующих решений (комплексных мер), выдвигает конструктивные предложения для их решения.		
4.17.	Омбудсмен не реже одного раза в год представляет отчет о результатах проведенной работы Комитету по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам, и Комитету по аудиту Совета директоров Банка, которые оценивают результаты его деятельности. Совет директоров Банка оценивает результаты деятельности Омбудсмена и принимает решение о продлении или прекращении полномочий лица, занимающего должность Омбудсмена.	Соблюдается	Отчет о работе омбудсмена АО «Отбасы банк» за 2022 год рассмотрен в ходе заседания Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным выплатам Совета директоров Банка от 23 февраля 2023 года № 2 Также рассмотрен в ходе заочного заседания Совета директоров Банка от 24 февраля 2023 года № 3.
4.18.	Для осуществления внутреннего аудита как деятельности предоставленной независимых и объективных гарантий и консультаций, направленной на совершенствование работы Банка, создана и функционирует Служба внутреннего аудита. Совет директоров Банка определяет количественный состав и срок полномочий Службы внутреннего аудита, назначает ее руководителя и работников, а также досрочно прекращает их полномочия, определяет порядок ее работы, размер и условия оплаты труда и премирования работников Службы внутреннего аудита, а также бюджет Службы внутреннего аудита. Работники Службы внутреннего аудита не могут быть избраны в состав Совета директоров и Правления Банка. Служба внутреннего аудита подчиняется непосредственно Совету директоров Банка и является независимой от Правления Банка. Задачи и функции Службы внутреннего аудита, ее права и ответственность определяются положением о Службе внутреннего аудита, утверждаемым Советом директоров Банка. Ключевые обязанности Службы внутреннего аудита включают оценку качества систем внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления в Банке и доведение до сведения Совета директоров информации о достаточности и эффективности данных систем. Основная задача Службы внутреннего аудита заключается в содействии улучшению результатов деятельности Банка. В положении о Службе внутреннего аудита определяется и закрепляется следующее: 1) приверженность принципам и положениям, принятым международным Институтом	Соблюдается	Согласно пп. 4) п. 7.1 Устава Банка органом, осуществляющим контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка, является подразделение внутреннего аудита. В соответствии с пп.12) п.10.2 Устава Банка к исключительной компетенции Совета директоров Банка относится определение количественного состава и срока полномочий подразделения внутреннего аудита, назначение его руководителя и работников, а также досрочное прекращение их полномочий, определение порядка работы ДВА, размеров должностных окладов и условий оплаты труда, премирования работников ДВА, оказания социальной поддержки, а также принятие решения о премировании руководителя и работников ДВА. Также Совет Директоров на ежегодной основе утверждает бюджет ДВА (отдельно или в рамках общего бюджета Банка). На основании решения СД от 25 февраля 2020 года №1, в 2022 году фактические данные по ДВА следующие: – штатная численность работников ДВА – 13 единиц, – определен 3-х летний срок полномочий ДВА с 10 февраля 2020 г. по 09 февраля 2023 г., – деятельность осуществлялась назначенными работниками ДВА включая директора ДВА, – оплата труда работникам ДВА осуществлялась согласно определенным размерам должностных окладов и установленным грейдам. Решением СД от 26 декабря 2022 года №17 определен 3-х летний срок полномочий ДВА с 10 февраля 2023 г. по 09 февраля 2026 г., а также утверждена схема должностных окладов работников ДВА. Годовой аудиторский план ДВА на 2022 год (ГАП). Бюджет ДВА на 2022 год, а также План профессионального обучения работников ДВА на 2022 год утвержден решением СД от 24

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/ не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	внутренних аудиторов (The Institute of Internal Auditors); 2) статус, цели и задачи внутреннего аудита Банка; 3) условия обеспечения независимости, объективности и профессионализма Службы внутреннего аудита, для достижения целей и задач внутреннего аудита и эффективного выполнения Службой внутреннего аудита своих функций и обязанностей; 4) квалификационные требования к руководителю и работникам Службы внутреннего аудита; 5) объем и содержание деятельности внутреннего аудита; 6) право доступа к документации, сотрудникам и материальным активам при выполнении соответствующих заданий; 7) порядок взаимодействия Службы внутреннего аудита с Советом директоров и Правлением Банка и представления отчетности Комитету по аудиту и Совету директоров Банка. В положении о Службе внутреннего аудита предусматриваются также следующие задачи и функции: 1) содействие Правлению и работникам Банка в разработке и мониторинге исполнения процедур и мероприятий по совершенствованию систем управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления; 2) координация деятельности с внешним аудитором Банка, а также лицами, оказывающими услуги по консультированию в области управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления; 3) проведение в рамках установленного порядка внутреннего аудита дочерних организаций, не имеющих собственных служб/функций внутреннего аудита, а также условия и порядок взаимодействия со службами внутреннего аудита дочерних организаций по вопросам сбора и представления необходимой информации Совету директоров Банка и по вопросам развития/усовершенствования деятельности служб внутреннего аудита дочерних организаций в целом; 4) подготовка и предоставление Совету директоров и Комитету по аудиту периодических отчетов о результатах деятельности службы внутреннего аудита и выполнении (годового) аудиторского плана (в том числе включающих информацию о существенных рисках, недостатках, результатах и эффективности выполнения мероприятий по устранению выявленных недостатков, результатах оценки фактического состояния, надежности и эффективности системы управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления); 5) проверка соблюдения членами Правления Банка и ее работниками положений законодательства Республики Казахстан и внутренних документов, касающихся инсайдерской информации и борьбы с коррупцией, соблюдения этических требований; 6) осуществление мониторинга за исполнением рекомендаций внешнего аудитора; 7) предоставление Советом директоров утвержденного Советом директоров плана работ по вопросам организации и совершенствования внутреннего контроля, управления рисками, корпоративного		декабря 2021 года № 14. В 2022 году все работники ДВА поддерживали профессиональное развитие, а также прошли обучение согласно плану профессионального обучения работников ДВА на 2022 год: 1) директором ДВА сдан экзамен по 3 части CIA и получен международный профессиональный сертификат Certified Internal Auditor; 2) начальником Управления по аудиту бизнес процессов ДВА сдан экзамен по 1 части CIA; 3) аудитором Управления по аудиту бизнес процессов ДВА получен международный профессиональный сертификат DipIFR. Согласно п.12.6 Устава Банка работники ДВА не могут быть избраны в состав Совета директоров и Правления Банка. В 2022 году работники ДВА не избирались в состав Совета директоров и Правления Банка. Согласно п. 8, 10 Положения о ДВА, утвержденного решением СД от 30 марта 2018 г. № 3, ДВА является непосредственно организационно подчиненной и функционально подотчетной Совету директоров и административно подчиненной Правлению Банка. При этом, Правление Банка не должно использовать административное курирование для оказания влияния на независимость и объективность ДВА. В соответствии с п.16.17 Положения о ДВА, ДВА должен быть независим от влияния членов Правления и иных лиц в целях надлежащего выполнения возложенных на нее задач и функций, обеспечения объективных и беспристрастных суждений. Не допускается вмешательство членов Правления и иных лиц в процессы определения участников (субъектов), предметов (объектов), объемов и периодов аудита, планирования и исполнения аудиторских заданий, формирования и представления отчетов ДВА о результатах своей деятельности. В 2022 году перед началом аудиторских проверок, все работники ДВА, включая директора подтверждали свою независимость путем подписания декларации о независимости. В 2022 году отсутствовали факты оказания влияния на независимость и объективность ДВА, а также деятельность ДВА и представления отчетов ДВА о результатах своей деятельности. В 2022 году ДВА не принимал управленческие решения. Задачи и функции, права и ответственность ДВА определены Положением о ДВА, утвержденным решением СД (протокол № 3) от 30.03.2018г. В соответствии с Положением о ДВА ключевые обязанности ДВА включают оценку эффективности систем внутреннего контроля (СВК), управления рисками (СУР) и корпоративного управления (СКУ) в Банке, а также ИТ аудит и аудит ИБ. Оценка эффективности СВК, СУР и СКУ осуществляется ДВА периодически в соответствии с требованием законодательства РК, но не менее одного раза в два года. ИТ аудит и аудит ИБ осуществляется ДВА на ежегодной основе. Отчеты по итогам оценки эффективности СВК, СУР, СКУ, а также отчеты по результатам ИТ аудита и аудита ИБ представляются на утверждение Совету директоров после предварительного одобрения Комитетом по аудиту. Миссия ДВА заключается в оказании услуг необходимого содействия Совету директоров и Правлению в выполнении их обязанностей по достижению стратегических целей Банка. Основной целью деятельности ДВА является предоставление Совету директоров независимых разумных гарантий и консультаций, направленных на совершенствование деятельности Банка и повышение эффективно-

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	<p>управления и организации внутреннего аудита, а также по иным вопросам, входящим в компетенцию Службы внутреннего аудита.</p> <p>Оценка эффективности деятельности Службы внутреннего аудита, ее руководителя и работников осуществляется Советом директоров на основе рассмотрения отчетов Службы внутреннего аудита, соблюдения сроков исполнения (годового) аудиторского плана и представления отчетности, оценки соответствия отчетов требованиям стандартов и внутренних нормативных документов Службы внутреннего аудита.</p> <p>Для осуществления внутреннего аудита как деятельности по предоставлению независимых и объективных гарантий и консультаций, направленной на совершенствование работы Банка, создана и функционирует Служба внутреннего аудита.</p> <p>Совет директоров Банка определяет количественный состав и срок полномочий Службы внутреннего аудита, назначает ее руководителя и работников, а также досрочно прекращает их полномочия, определяет порядок ее работы, размер и условия оплаты труда и премирования работников Службы внутреннего аудита, а также бюджет Службы внутреннего аудита. Работники Службы внутреннего аудита не могут быть избраны в состав Совета директоров и Правления Банка.</p> <p>Служба внутреннего аудита подчиняется непосредственно Совету директоров Банка и является независимой от Правления Банка. Задачи и функции Службы внутреннего аудита, ее права и ответственность определяются положением о Службе внутреннего аудита, утвержденным Советом директоров Банка.</p> <p>Ключевые обязанности Службы внутреннего аудита включают оценку качества систем внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления в Банке и доведение до сведения Совета директоров информации о достаточности и эффективности данных систем. Основная задача Службы внутреннего аудита заключается в содействии улучшению результатов деятельности Банка.</p> <p>В положении о Службе внутреннего аудита определяется и закрепляется следующее:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) приверженность принципам и положениям, принятым Международным Институтом внутренних аудиторов (The Institute of Internal Auditors); 2) статус, цели и задачи внутреннего аудита Банка; 3) условия обеспечения независимости, объективности и профессионализма Службы внутреннего аудита, для достижения целей и задач внутреннего аудита и эффективного выполнения Службой внутреннего аудита своих функций и обязанностей; 4) квалификационные требования к руководителю и работникам Службы внутреннего аудита; 5) объем и содержание деятельности внутреннего аудита; 6) право доступа к документации, сотрудникам и материальным активам при выполнении соответствующих заданий; 7) порядок взаимодействия Службы внутреннего аудита с Советом директоров и Правлением Банка и представления 		<p>сти управления Банком.</p> <p>Положением о ДВА определено и закреплено следующее:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) В соответствии с п.4 Положения, при осуществлении своей деятельности ДВА руководствуется Международными основами профессиональной практики внутреннего аудита, составными элементами которых являются определение, миссия, основные принципы профессиональной практики внутреннего аудита, кодекс этики внутренних аудиторов (далее – Кодекс этики), международные профессиональные стандарты внутреннего аудита, а также практические указания и руководства к ним; 2) организационный статус, цели и задачи ДВА регламентированы Главами 2-4 Положения; 3) условия обеспечения независимости, объективности и профессионализма ДВА, для достижения целей и задач внутреннего аудита и эффективного выполнения ДВА своих функций и обязанностей, в т.ч. путем ограничения участия аудиторов в аудите процессов, осуществлявшихся ими в течение периода, который подвергается аудиту, недопустимости вмешательства в деятельность ДВА, установления квалификационных требований к работникам ДВА, непрерывного профессионального развития и т.д.; 4) квалификационные требования к руководителю и работникам ДВА предусмотрены в типовых формах должностных инструкций, являющихся приложениями 1-5 к Положению о ДВА; 5) объем и содержание деятельности внутреннего аудита, которые включают в себя выполнение аудиторских заданий/консультационных услуг в соответствии с утвержденным Годовым аудиторским планом, мониторинг исполнения рекомендаций внутреннего/внешнего аудита иных уполномоченных органов, разработку внутренних нормативных документов Банка, регламентирующих деятельность ДВА и т.д.; 6) в соответствии с п.25 Положения для обеспечения исполнения основных задач и функций ДВА вправе иметь беспрепятственный и полный доступ к любым активам, ко всем документам, бухгалтерским записям и любой другой информации о деятельности Банка, в том числе к конфиденциальным сведениям, а также иметь беспрепятственный и полный доступ к информационным базам данных, программному обеспечению в пассивном режиме просмотра, без права ввода и корректировки данных; 7) порядок взаимодействия ДВА с Советом директоров и Правлением Банка и представления отчетности Комитету по аудиту и Совету директоров Банка предусмотрен Главами 8 и 9 Положения. <p>В Положении о ДВА предусмотрены также следующие задачи и функции:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) в соответствии с пп.12) п.20 Положения, ДВА предоставляет консультации Правлению по вопросам совершенствования процессов внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления. Консультационные услуги оказываются ДВА на основании результатов контрольных процедур при сохранении независимости и объективности ДВА, исключая принятие ДВА управленческих решений; 2) в соответствии с пп.6) п.20 Положения, ДВА взаимодействует с Единственным акционером, внешними аудиторами и государственными органами в пределах компетенции ДВА, а при необходимости участвует в процессах аудита, оценки, анализа, проводимых внешними аудиторами, независимыми оценщиками и/или

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			<p>отчетности Комитету по аудиту и Совету директоров Банка.</p> <p>В положении о Службе внутреннего аудита предусматриваются также следующие задачи и функции:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) содействие Правлению и работникам Банка в разработке и мониторинге исполнения процедур и мероприятий по совершенствованию систем управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления; 2) координация деятельности с внешним аудитором Банка, а также лицами, оказывающими услуги по консультированию в области управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления; 3) проведение в рамках установленного порядка внутреннего аудита дочерних организаций, не имеющих собственных служб/функций внутреннего аудита, а также условия и порядок взаимодействия со службами внутреннего аудита дочерних организаций по вопросам сбора и представления необходимой информации Совету директоров Банка и по вопросам развития/ совершенствования деятельности служб внутреннего аудита дочерних организаций в целом; 4) подготовка и предоставление Совету директоров и Комитету по аудиту периодических отчетов о результатах деятельности службы внутреннего аудита и выполнении (годового) аудиторского плана (в том числе включающих информацию о существенных рисках, недостатках, результатах и эффективности выполнения мероприятий по устранению выявленных недостатков, результатах оценки фактического состояния, надежности и эффективности системы управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления); 5) проверка соблюдения членами Правления Банка и ее работниками положений законодательства Республики Казахстан и внутренних документов, касающихся инсайдерской информации и борьбы с коррупцией, соблюдения этических требований; 6) осуществление мониторинга за исполнением рекомендаций внешнего аудитора; 7) предоставление консультаций в рамках утвержденного Советом директоров плана работ по вопросам организации и совершенствования внутреннего контроля, управления рисками, корпоративного управления и организации внутреннего аудита, а также по иным вопросам, входящим в компетенцию Службы внутреннего аудита. <p>Оценка эффективности деятельности Службы внутреннего аудита, ее руководителя и работников осуществляется Советом директоров на основе рассмотрения отчетов Службы внутреннего аудита, соблюдения сроков исполнения (годового) аудиторского плана и представления отчетности, оценки соответствия отчетов требованиям стандартов и внутренних нормативных документов Службы внутреннего аудита.</p> <p>консультантами;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) в структуре Банка дочерние организации не предусмотрены, в связи с чем отсутствует необходимость создания отдельной службы внутреннего аудита и проведения внутреннего аудита дочерних организаций; 4) в соответствии с пп.3) п.20 Положения, ДВА регулярно по итогам отчетного периода (квартала, года) предоставляет на рассмотрение и утверждение Совету директоров отчет о деятельности ДВА, предварительно рассмотренный Комитетом по аудиту. Отчеты содержат информацию о существенных рисках, недостатках, результатах и эффективности выполнения мероприятий по устранению выявленных недостатков, результатах оценки фактического состояния, надежности и эффективности системы управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления; 5) в соответствии с пп.7, 8,10 п.19 Положения, одним из основных задач ДВА является соблюдение требований законодательства Республики Казахстан, внутренних политик и иных документов Банка, а также эффективности систем и процедур, созданных и применяемых для обеспечения соответствия этим требованиям (комплаенс-контроль), выполнения решений органов Банка и предписаний (предложений) уполномоченных (надзорных) государственных органов, эффективность системы корпоративного управления и процесса ее совершенствования, соблюдения принятых принципов корпоративного управления, соответствующих этических стандартов и ценностей. Также в соответствии с пп.8 п.20 Положения проводит оценку рисков совершения мошенничества и то, как Банк управляет риском мошенничества; 6) в соответствии с пп.4) п.20 Положения, ДВА осуществляет мониторинг исполнения Банком рекомендаций /предписаний внешнего аудитора и иных проверяющих государственных органов, принятых в установленном порядке, а также в рамках периодических отчетов предоставляет Совету директоров информацию о ходе и качестве выполнения корректирующих мероприятий; 7) в соответствии с пп.12, 13, 16 п.20 Положения, ДВА предоставляет консультации Правлению по вопросам совершенствования процессов внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления и осуществляет иные функции в пределах компетенции ДВА. <p>В 2022 году все аудиторские отчеты по результатам аудиторских проверок, запланированных в утвержденном ГАП на 2022 год (решение СД от 24 декабря 2021г. № 14), выполнены своевременно, рассмотрены Правлением Банка и предварительно одобрены Комитетом по аудиту. В 2022 году СД банка утверждены периодические отчеты по результатам деятельности ДВА, содержащие информацию о существенных рисках, недостатках, результатах и эффективности выполнения мероприятий по устранению выявленных недостатков, результатах оценки фактического состояния, надежности и эффективности системы управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) за 4 кв.2021 года (11.03.2022 №3) 2) годовой отчет за 2021 год (11.03.2022 №3), 3) за 1-3 кварталы 2022 года (29.04.2022 №5, 14.07.2022 № 9, 27.10.2022 №14). 4) Годовой отчет о деятельности ДВА за 2022 год утвержден решением Совета директоров от 24 февраля 2023 года (протокол №2).

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			<p>Периодические отчеты по результатам деятельности ДВА в 2022 году также содержат информацию по исполнению ГАП на 2022 год, бюджета на 2022 год и Плана профессионального обучения на 2022 год, а также результаты мониторинга исполнения рекомендаций, выданных по результатам внутренних и внешних аудитов.</p> <p>В 2022 году ДВА оказывало консультационные услуги Банку в рамках ежедневной деятельности. Отдельные консультационные задания не осуществлялись.</p> <p>В 2022 году оценка корпоративного управления Банка не проводилась.</p> <p>В 2022 году СД утверждены результаты 4-х аудиторских проверок, выполненных ДВА:</p> <p>1) оценка эффективности СУР – решение СД от 26.12.2022 № 17;</p> <p>2) оценка эффективности СВК – решение СД от 25.01.2023 № 1.</p> <p>3) аудит информационных систем (ИТ аудит) – решение СД от 14.07.2022 № 09;</p> <p>4) аудит информационной безопасности – решение СД от 27.10.2022 № 14.</p> <p>ДВА обеспечивает регулярную (внутреннюю и внешнюю) оценку эффективности и качества своей деятельности, которая представляется на утверждение Совету директоров, при этом:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внутренняя оценка (самооценка) проводится на постоянной основе (по итогам отчетного года) ДВА самостоятельно, которая утверждается Советом директоров одновременно с годовым отчетом о результатах деятельности ДВА. В период проведения внешней оценки, внутренняя оценка по итогам соответствующего периода не проводится; 2) внешняя оценка проводится не реже одного раза в пять лет внешним аудитором, выбранным в установленном порядке решением Совета директоров Банка, результаты которой представляются на рассмотрение Совету директоров. <p>В 2022 году выполнена внешняя независимая оценка деятельности ДВА ТОО «КПМГ Такс энд Эдвайзори». По результатам внешней оценки, деятельность ДВА соответствует определению внутреннего аудита и Кодексу этики Института внутреннего аудита (далее – ИВА), а также требованиям 95% международным основам профессиональной практики внутреннего аудита (решение СД от 01.12.2022 № 15).</p> <p>В рамках проведения комплексной оценки эффективности деятельности работников ДВА по итогам 2022 года, проведена оценка личностно-деловых компетенций (далее – ЛДК) работников ДВА, а также расчет средней фактической результативности КПД по итогам отчетных кварталов 2022 года, с последующим анализом уровня итоговой фактической результативности работников ДВА за 2022 год и уровня развития личностно-деловых компетенций. По результатам комплексной оценки эффективности деятельности работников ДВА по итогам 2022 года все работники ДВА соответствовали уровню IX – лучший работник. Результаты оценок ДВА и работников ДВА представлены в Годовом отчете ДВА за 2022 год.</p> <p>Результаты оценки по итогам деятельности за 2022 год утверждены решением Совета директоров от 24 февраля 2023 года (протокол №2).</p>
4.19.	Руководство текущей деятельностью Банка осуществляется Правлением. Председатель и члены Правления обладают высокими профессиональными и личностными характеристиками, добросовестной деловой репутацией и придерживаются этических	Соблюдается	<p>Председателем и членами Правления в 2022 году являлись:</p> <p>Председатель Правления - Ибрагимова Ляззат Еркеновна с января 2017 года. В апреле 2022 года избрана на новый срок Председателем Правления Банка со сроком полномочий до ис-</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			<p>стандартов. Председатель Правления обладает высокими организаторскими способностями, работает в активном взаимодействии с Единственным акционером и конструктивно выстраивает диалог с Советом директоров, работниками и другими заинтересованными сторонами.</p> <p>течения полномочий Правления Банка в целом. Айдарбекова Алия Каратаевна - заместитель председателя Правления Банка с сентября 2017 года. Курирует вопросы по финансам и отчетности.</p> <p>Акшанов Нурлан Сагындыкович - заместитель председателя Правления Банка с июня 2018 года. Курирует вопросы по развитию бизнеса.</p> <p>Бейсембаев Мирас Берикович - заместитель председателя Правления Банка с сентября 2017 года. Курирует вопросы по информационной безопасности, правовым и административным вопросам.</p> <p>Распекова Эльмира Сабыржановна - заместитель председателя Правления Банка с ноября 2020 года. Курирует вопросы по информационным технологиям и цифровой трансформации.</p> <p>Каирбеков Исламбек Урумбаевич - заместитель председателя Правления Банка с января 2020 года. Курирует вопросы по риск-менеджменту и внутреннему контролю.</p> <p>Азимбеков Мухтар Мирланович - заместитель председателя Правления Банка с июня 2021 года. Курирует вопросы по операционной деятельности.</p> <p>Квалификационные требования утверждены Положением о Правлении Банка. Действующие председатель и члены Правления Банка соответствуют нижеследующим квалификационным требованиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие высшего образования; - наличие установленного Законом Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» трудового стажа в международных финансовых организациях, перечень которых устанавливается уполномоченным органом и (или) трудового стажа в сфере предоставления и (или) регулирования финансовых услуг и (или) услуг по проведению аудита финансовых организаций; - наличие стажа работы на руководящих должностях не менее 3 (трех) лет; - наличие безупречной деловой репутации; - иным требованиям, предъявляемым к руководящим работникам Банка в соответствии с банковским законодательством Республики Казахстан.
4.20.	Правление подотчетно Совету директоров и осуществляет руководство ежедневной деятельностью Банка, несет ответственность за реализацию стратегии развития и/или плана развития и решений, принятых Советом директоров и Единственным акционером.	Соблюдается	<p>Согласно пункту 11.1. и 11.2 ст 11 Устава Банка Правление Банка осуществляет руководство текущей деятельностью Банка. Правление Банка обязано исполнять решения Единственного акционера и Совета директоров Банка.</p>
4.21.	Совет директоров избирает членов Правления (за исключением председателя Правления), определяет сроки полномочий, размер должностного оклада, условия оплаты их труда и премирования. Ключевую роль в процессе поиска и отбора кандидатов в состав Правления, определении их вознаграждения играет Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка.	Соблюдается	<p>Согласно пп 17) п. 9.2. ст. 9 Устава Банка избрание Председателя Правления Банка, а также досрочное прекращение его полномочий исключительная компетенция Единственного акционера.</p> <p>Согласно пункту 11.3. Устава Банка Правление состоит из его членов в составе не менее трех человек, в том числе: Председателя Правления, его заместителей (я) и (или) других членов Правления Банка, избираемых Советом директоров Банка сроком на пять лет.</p> <p>Решением Совета директоров Банка (протокол № 3) от 11.03.2022 года количественный состав Правления определен в количестве 7 (семь) единиц.</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/ не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
4.22.	Совет директоров может в любое время прекратить полномочия членов Правления (за исключением председателя Правления).	Соблюдается	В 2022 году члены Правления не прекращали свои полномочия.
4.23.	Рекомендуется избирать членов Правления Банка сроком до трех лет. Сроки полномочий Председателя и членов Правления совпадают со сроками полномочий Правления в целом. Для повышения прозрачности процессов назначения и вознаграждения членов Правления Банка, Совету директоров рекомендуется утвердить и правила по назначениям, вознаграждениям, оценке и преемственности членов Правления Банка.	Соблюдается	Срок полномочий действующего Правления Банка определен – 5 лет, с 17 апреля 2022 года, решением Совета директоров Банка (протокол № 3) от 11.03.2022 года. Решением Совета директоров Банка № 11 от 7 октября 2019 года утверждены Правила о внутренней политике по оплате труда, начислению денежных вознаграждений, а также других видов материального поощрения руководящих работников Банка.
4.24.	Председатель и члены Правления могут занимать должности в других организациях только с одобрения Совета директоров. Председатель Правления не занимает должность руководителя правления другого юридического лица.	Соблюдается	Согласно подпункту 11.4. Устава Банка занятие членом Правления должности в других организациях или в органах других организаций допускается только с согласия Совета директоров Банка. в 2022 году члены Правления Банка не занимали должности в других организациях.
4.25.	Правление обеспечивает создание оптимальной организационной структуры Банка. Организационная структура должна быть направлена на: 1) эффективность принятия решений; 2) увеличение продуктивности Банка; 3) оперативность принятия решений; 4) организационную гибкость.	Соблюдается	Организационная структура Банка в соответствии с требованиями Устава пп 30. п 10.2. ст. 10 утверждается Советом директоров. В 2022 году решения по изменению организационной структуры принимались решениями Совета директоров от 11.04.2022 года (протокол № 4) и от 26.08.2022 года (протокол № 10).
4.26.	Отбор кандидатов на вакантные позиции Банка осуществляется на основе открытых и прозрачных конкурсных процедур. Карьерное продвижение, материальное стимулирование сотрудников Банка осуществляется в соответствии с принципами меритократии с учетом уровня знаний, компетенций, опыта работы и достижения поставленных задач. В Банке формируется пул работников кадрового резерва, из которого в последующем могут производиться назначения на руководящие должности среднего и высшего менеджмента. Работники проходят комплексную оценку эффективности деятельности на ежегодной основе. Процедуры отбора кадров реализовываются по следующим требованиям: предпочтение развитию внутренних ресурсов Банка и дочерних организаций, а при отсутствии таковой возможности – открытость и отсутствие ограничений для занятия должностей для широкого круга лиц, обеспечивая принцип равенства возможностей, которые способствуют повышению конкуренции и отбора достойных претендентов, отвечающих требованиям профессионализма и компетентности; беспристрастный подбор кадров и полное отсутствие протекционизма, патронажной системы приема (по принципу преданности, этнической принадлежности, родственных связей и личной дружбы); правовая регламентация, в том числе в вопросах закрепления принципов и критериев оценки кандидатов, исключая условия для субъективности при вынесении решения.	Соблюдается	За 2022 год 60 работников Банка были переведены из нижестоящей должности на вышестоящую должность. Процедура формирования кадрового резерва руководящего и управленческого состава кадров проводится в Банке с 2008 года в соответствии с Положением о формировании и организации работы с кадровым резервом Банка путем выявления высокопотенциальных работников и организации их профессионального, карьерного роста. Положение о Кадровом резерве утверждено решением Правления Банка № 10 от 18.09.2020 года. По состоянию на конец 2022 года в Кадровом резерве Банка состоит 71 человек, из них 24 человека – работники Центрального аппарата и 47 человек – работники филиалов Банка. Начиная с 2009 года в Банке проводится аттестация работников для определения степени соответствия работников требованиям, предъявляемым к занимаемым должностям, и принятия необходимых управленческих решений в отношении дальнейших трудовых отношений с работниками Банка по результатам аттестации. Периодичность аттестации не чаще одного раза в три года, при неудовлетворительных результатах деятельности оценки эффективности (КПД ниже 75%) аттестация проводится не чаще одного раза в год. Этапы аттестации – анализ квалификационных требований, тестирование, заседание Аттестационной комиссии. По итогам 2022 года аттестацию прошли 98,2% работников от общего количества работников Банка (567 работника), средняя результативность среди работников составила 90%. Из них 53% женщины (301 работник), 47% мужчины (266 работников). А также из 567 работников, прошедших аттестацию – 19 руководители структурных подразделений (3,3%) и 548 главные менеджеры, специалисты (96,7%).

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/ не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
4.27.	Председатель и члены Правления оцениваются Советом директоров. Основным критерием оценки является достижение поставленных КПД. Мотивационные КПД Председателя и членов Правления утверждаются Советом директоров Банка. Предложения в части мотивационных КПД членов Правления на рассмотрение Совету директоров вносит Председатель Правления. Результаты оценки оказывают влияние на размер вознаграждения, поощрение, переизбрание (назначение) или досрочное прекращение полномочий. Оплата труда Председателя и членов Правления складывается из постоянной и переменной части. При установлении должностного оклада во внимание принимаются сложность выполняемых задач, персональные компетенции работника и его конкурентоспособность на рынке, вклад, вносимый данным лицом в развитие Банка, уровень должностных окладов в аналогичных компаниях, экономическая ситуация в Банке. В случае досрочного расторжения трудового договора, вознаграждение выплачивается в соответствии с внутренними документами, утвержденными Советом директоров Банка.	Соблюдается	Карты КПД председателя и членов Правления Банка на 2022 год были утверждены Советом директоров Банка 24 декабря 2021 года (протокол №14). Результативность деятельности Правления Банка оценивается на основании утвержденных карт КПД на 2022 год. Деятельность Правления Банка в отчетном периоде в целом характеризуется как положительная. Запланированный уровень корпоративных ключевых показателей деятельности (КПД) и индивидуальных КПД членов Правления за 2022 год достигнут. Исполнение ключевых показателей деятельности за 2022 год составляет: 1) Председатель Правления Ибрагимов Л.Е. – 118%, 2) Заместитель Председателя Правления Айдарбекова А.К. – 123%, 3) Заместитель Председателя Правления Акшапов Н.С. – 114%, 4) Заместитель Председателя Правления Азимбеков М.М. – 112%, 5) Заместитель Председателя Правления Бейсембаев М.Б. – 113%, 6) Заместитель Председателя Правления Каирбеков И.У. – 124%, 7) Заместитель Председателя Правления Распекова Э.С. – 124%.

5. Принцип устойчивого развития

5.1.	Банк и его дочерние организации осознают важность своего влияния на экономику, экологию и общество для обеспечения устойчивого развития в долгосрочном периоде, соблюдая баланс интересов заинтересованных сторон. Подход ответственного, продуманного и рационального взаимодействия с заинтересованными сторонами будет способствовать устойчивому развитию Банка и его дочерних организаций.	Соблюдается	Банк осознает важность своего влияния на экономику, экологию и общество для обеспечения устойчивого развития в долгосрочном периоде. В рамках реализации указанного принципа в Банке решением Совета директоров Банка от 04 июня 2019 года (решение №7) утверждена Политика устойчивого развития (далее – Политика). В соответствии с положениями Политики, в системе управления устойчивого развития четко определены и закреплены роли, компетенции, ответственность каждого органа и всех работников за реализацию принципов, стандартов и планов в области устойчивого развития. Совет директоров Банка осуществляет стратегическое руководство и контроль за внедрением устойчивого развития, Правление Банка формирует соответствующий план мероприятия. В 2022 году все мероприятия, предусмотренные в Плане мероприятий Банка в области устойчивого развития на 2022 год, были реализованы.
5.2.	Банк стремится к рентабельности деятельности, обеспечивают устойчивое развитие, соблюдают баланс интересов заинтересованных сторон. Банк в ходе осуществления своей деятельности оказывает влияние или испытывают на себе влияние заинтересованных сторон. Деятельность в области устойчивого развития соответствует лучшим международным стандартам. Заинтересованные стороны могут оказывать как положительное, так и негативное воздействие на деятельность Банка и его дочерних организаций, а именно на достижение рентабельности, устойчивое развитие, репутацию и имидж, создавать или снижать риски. Банк и его дочерние организации уделяют важное значение надлежащему взаимодействию с заинтересованными сторонами.	Соблюдается	Банк проанализировал все темы устойчивого развития, предложенные Стандартами GRI. Темы оценивались по степени важности для Банка с учетом его стратегии развития и по степени важности для заинтересованных сторон, которая была определена в ходе взаимодействия с ними в течении года. Банк определяет полный перечень стейкхолдеров, с которыми осуществляет взаимодействие в процессе своей деятельности, с описанием вклада стейкхолдеров и их интересов. При оценке значимости заинтересованных сторон проводится ранжирование стейкхолдеров по значимости для Банка по двум факторам: сила влияния заинтересованной стороны на Банк и степень заинтересованности стейкхолдера в деятельности Банка. Заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) Банка являются клиенты, население, работники Банка, Един-

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
5.3.	<p>Банк обеспечивает согласованность своих экономических, экологических и социальных целей для устойчивого развития в долгосрочном периоде. Устойчивое развитие в Банке и дочерних организациях состоит из трех составляющих: экономической, экологической и социальной.</p> <p>Экономическая составляющая направляет деятельность Банка на рентабельность их деятельности, обеспечение интересов акционеров и инвесторов, повышение эффективности процессов, рост инвестиций в создании и развитии более совершенных технологий, повышение производительности труда.</p> <p>Экологическая составляющая способствует минимизации воздействия на биологические и физические природные системы, оптимальное использование ограниченных ресурсов, применение экологических, энерго- и материалосберегающих технологий.</p> <p>Социальная составляющая ориентирована на принципы социальной ответственности, которые в числе прочего включают обеспечение безопасности труда и сохранение здоровья работников, справедливое вознаграждение и соблюдение прав работников, индивидуальное развитие персонала, реализацию социальных программ для персонала, создание новых рабочих мест, спонсорство и благотворительность, проведение экологических и образовательных акций.</p> <p>Банк осуществляет подбор работников на основе прозрачных конкурсных процедур в соответствии с внутренними документами Банка.</p> <p>Банк проводит анализ своей деятельности и рисков по трем данным аспектам, а также стремиться не допускать или снижать негативное воздействие результатов своей деятельности на заинтересованные стороны.</p>	Соблюдается	<p>ственный акционер, Совет директоров, Правление, государственные органы, конкуренты, инвесторы, стратегические партнеры, финансовые институты, аудиторы, консалтинговые организации, поставщики, международные организации, средства массовой информации и общественные, негосударственные органы.</p> <p>В соответствии с утвержденной Стратегией развития до 2023 года Миссией Банка является обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины. В связи с этим, Банк поддерживает осуществляемую государством политику в сфере жилищного строительства.</p> <p>В рамках своей деятельности Банк оказывает существенное воздействие на развитие регионов, в связи с чем Банком на периодической основе осуществляется оценка мультипликативного эффекта на смежные отрасли экономики в целом.</p> <p>В силу характера своей деятельности Банк не оказывает непосредственного существенного воздействия на окружающую среду. Основными ресурсами, потребляемыми Банком, как было упомянуто выше, являются электроэнергия, тепловая энергия и вода. Банк применяет принципы и методы рационального использования ресурсов, которые наилучшим образом обеспечивают предотвращение неблагоприятного воздействия на окружающую среду.</p> <p>В течении года нарушений экологического законодательства не было, взыскания отсутствуют. Одними из приоритетных задач Банка являются формирование и поддержание штата работников, отвечающего квалификационным требованиям Банка, направленным на достижение стратегических целей и решение задач, стоящих перед Банком. Трудовые отношения регулируются Правилами трудовых отношений и внутреннего трудового распорядка Банка в соответствии с законодательством Республики Казахстан.</p> <p>Принимая во внимание, что развитие персонала является одним из составляющих успеха любой организации, Банком ежегодно планируются средства на обучение и развитие персонала.</p>

6. Принцип управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита

6.1.	<p>В Банке действует эффективно функционирующая система управления рисками и внутреннего контроля, направленная на обеспечение разумной уверенности в достижении Банком своих стратегических и операционных целей, и представляющая собой совокупность организационных политик, процедур, норм поведения и действий, методов и механизмов управления, созданных Советом директоров и Правлением Банка для обеспечения:</p> <p>1) оптимального баланса между рентабельностью деятельности Банка, стратегическими целями и сопровождаемыми их рисками;</p> <p>2) эффективности финансово-хозяйственной деятельности и достижения финансовой устойчивости Банка;</p> <p>3) сохранности активов и эффективного использования ресурсов Банка;</p> <p>4) полноты, надежности и достоверности финансовой и управленческой отчетности;</p>	Соблюдается	<p>Согласно Политике управления рисками Банка (утвержденной решением СД № 9 от 24.09.2020г., с изменениями СД № 4 от 28.03.2023г.):</p> <p>Совет директоров Банка обеспечивает наличие системы управления рисками, соответствующей выбранной бизнес модели, масштабу деятельности, видам и сложности операций и обеспечивает надлежащий процесс выявления, измерения и оценки, мониторинга, контроля и процедур минимизации существенных рисков Банка с целью определения Банком величины собственного капитала и ликвидности, необходимых для покрытия существенных рисков, присущих деятельности Банка.</p> <p>Система управления рисками Банка представляет собой совокупность компонентов, которая, обеспечивает механизм взаимодействия разработанных и регламентированных Банком внутренних процедур, процессов, политик, структурных подразделений Банка с целью своевременного выявления, измерения, контроля и мониторинга рисков Банка, а также их</p>
------	--	-------------	--

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			<p>5) соблюдения требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка;</p> <p>6) надлежащего внутреннего контроля для предотвращения мошенничества и обеспечения эффективной поддержки функционирования основных и вспомогательных бизнес-процессов и анализа результатов деятельности.</p>
			<p>минимизации для обеспечения его финансовой устойчивости и стабильного функционирования. Система управления рисками обеспечивает:</p> <p>1) оптимальное соотношение между доходностью основных направлений деятельности Банка и уровнем принимаемых рисков, основанное на выборе жизнеспособной и устойчивой бизнес модели, эффективном процессе планирования стратегии и бюджета с учетом стратегии риск-аппетита;</p> <p>2) объективную оценку размера рисков Банка, полноту и документирование процессов управления рисками, их превентивного выявления, измерения и оценки, мониторинга и контроля, минимизацию существенных видов рисков на каждом уровне организационной структуры с оптимальным использованием финансовых ресурсов, персонала и информационных систем в целях поддержания достаточного объема собственного капитала Банка и ликвидности;</p> <p>3) охват всех видов деятельности Банка, подверженных существенным рискам, на всех уровнях организационной структуры, полноту оценки отдельных существенных видов рисков, их взаимного влияния в целях определения риск-профиля Банка и построения стратегии риск-аппетита;</p> <p>4) наличие уровней риск-аппетита по всем видам существенных рисков и алгоритм действий в случаях нарушения установленных уровней, включая ответственность за принятие рисков, уровень которых определен как высокий, процедуры по информированию СД Банка, КРВК и Правления в рамках стратегии риск-аппетита;</p> <p>5) осведомленность уполномоченных коллегиальных органов Банка, принимающих решения, несущие за собой риски, посредством построения эффективной системы корпоративного управления, наличия полной, достоверной и своевременной управленческой информации о существенных рисках, присущих деятельности Банка;</p> <p>6) рациональное принятие решений и действие в интересах Банка на основании всесторонней оценки предоставляемой информации добросовестно, с должной осмотрительностью и заботливостью (duty of care). Обязанность проявлять осмотрительность и заботливость не распространяется на ошибки в процессе принятия бизнес-решений, если только работники и должностные лица банка не проявили при этом грубую небрежность;</p> <p>7) принятие решений работниками и должностными лицами Банка и действие добросовестно в интересах Банка, не учитывая личные выгоды, интересы лиц, связанных с банком особыми отношениями, в ущерб интересам банка (duty of loyalty);</p> <p>8) четкое распределение функций, обязанностей и полномочий управления рисками между всеми структурными подразделениями и работниками Банка, и их ответственности с учетом минимизации конфликта интересов;</p> <p>9) разделение функции управления рисками и внутреннего контроля от операционной деятельности Банка посредством построения системы трех линий защиты;</p> <p>10) наличие документов, разработанных в целях регламентирования деятельности Банка, создания и функционирования в Банке эффективных систем управления рисками и внутреннего контроля и соответствующих стратегии, организационной структуре, профилю рисков Банка и требованиям гражданского, налогового, банковского законодательства РК, законодательства РК о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых ор-</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			<p>ганизаций, законодательства РК о валютном регулировании и валютном контроле, о платежах и платежных системах, о пенсионном обеспечении, о рынке ценных бумаг, о бухгалтерском учете и финансовой отчетности, о кредитных бюро и формировании кредитных историй, о коллекторской деятельности, об обязательном гарантировании депозитов, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах, а также их периодический пересмотр и актуализацию;</p> <p>11) соблюдение требований гражданского, налогового, банковского законодательства РК, законодательства РК о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций, законодательства РК о валютном регулировании и валютном контроле, о платежах и платежных системах, о пенсионном обеспечении, о рынке ценных бумаг, о бухгалтерском учете и финансовой отчетности, о кредитных бюро и формировании кредитных историй, о коллекторской деятельности, об обязательном гарантировании депозитов, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах;</p> <p>12) соблюдение действующих процедур, процессов, политик и иных внутренних документов Банка по управлению рисками посредством построения эффективной системы внутреннего контроля.</p> <p>Система управления финансовыми и кредитными рисками Банка регламентирована следующими документами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Политика управления рисками Банка (СД № 9 от 24.09.2020г., с изменениями СД № 4 от 28.03.2023г.); - Стратегия риск-аппетита Банка (СД № 9 от 24.09.2020г., с изменениями СД № 4 от 28.03.2023г.); - Стратегия фондирования, инвестирования и хеджирования Банка (СД № 10 от 30.09.2020г., с изменениями СД № 4 от 03.06.2022г.); - Положение о внутреннем процессе оценки достаточности капитала Банка (СД № 6 от 19.06.2020г., с изменениями СД № 4 от 28.03.2023г.); - Положение о внутреннем процессе оценки достаточности ликвидности Банка (СД № 9 от 24.09.2020г., с изменениями СД № 4 от 28.03.2023г.); - Политика управления рыночным риском Банка (СД № 17 от 22.12.2017г., с изменениями СД № 4 от 28.03.2023г.); - Политика управления капиталом Банка (СД № 19 от 25.12.2014г., с изменениями СД № 7 от 03.06.2022г.); - План финансирования на случай непредвиденных обстоятельств Банка (СД № 19 от 25.12.2014г., с изменениями СД № 06 от 31.05.2022г.); - Методика определения резерва под стрессовые потери Банка (ПП №146 от 06.09.2021г.); - Методика оценки бизнес риска Банка (ПП № 148 от 30.07.2015г., с изменениями РП № 112 от 09.07.2021 г.); - Методика стресс-тестирования в Банка (РП № 39 от 26.07.2018г., с изменениями РП № 43 от 10.03.2023 г.); - Методика по созданию провизий (резервов) в Банка по ценным бумагам (включая операции РЕПО) и дебиторской задолженности в соответствии МСФО (IFRS) 9, регуляторных провизий»

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			<p>(ПП № 46 от 23.11.2017г., с изменениями РП № 201 от 29.11.2022 г.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Методика расчета и определения агрегированных уровней риск-аппетита Банка (РП № 91 от 26.08.2020г., с изменениями РП № 55 от 31.03.2023 г.); - Правила управления риском ликвидности в Банка (ПП № 351 от 31.12.2014г., с изменениями РП № 140 от 27.08.2022 г.); - Правила управления рыночным риском Банка (РП № 363 от 31.12.2014г., с изменениями РП № 62 от 11.04.2023 г.); - Залоговая политика Банка (СД № 3 от 15.05.2020 г., с изменениями СД № 7 от 09.06.2021г.); - Политика управления кредитным риском АО «Отбасы банк» (СД № 8 от 21.09.2020 г., с изменениями СД № 7 от 09.06.2021г.); - Правила о внутренней кредитной политике Банка (Кредитная политика) (СД № 10 от 30.09.2020 г., с изменениями СД № 06 от 31.05.2022г.); - Общие требования к принимаемому Банком залоговому обеспечению (РП № 26 от 29.06.2017 г., с изменениями РП № 53 от 30.03.2023 г.); - Методика расчета провизий (резервов) Банка (РП № 40 от 01.08.2018 г., с изменениями РП № 50 от 27.03.2023 г.); - Методика управления кредитным риском в Банка (РП № 77 от 27.07.2020 г., с изменениями РП № 1 от 12.01.2022 г.); - Инструкция по мониторингу залогового обеспечения предоставленных займов в Банка (РП № 69 от 13.07.2020 г., с изменениями РП № 109 от 03.07.2021 г.); - Положение Кредитного комитета «Центр принятия решений» Банка (РП № 43 от 09.11.2017 г., с изменениями РП № 54 от 31.03.2023 г.); - Методика анализа кредитоспособности (платежеспособности) физических лиц в Банка (РП № 127 от 29.10.2020 г., с изменениями РП № 209 от 08.12.2022 г.). <p>Внутренние документы в части управления финансовыми и кредитными рисками соответствуют требованиям законодательства, в том числе Постановлению НБРК № 188 от 12.11.2019 г. «Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, филиалов банков-нерезидентов РК».</p> <p>Система управления операционными рисками, рисками информационной безопасности и информационных технологий Банка регламентирована следующими документами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Политика управления операционными рисками Банка (СД № 5 от 17.06.2020г., с изменениями СД № 2 от 05.03.2022г.); - Правила управления операционными рисками Банка (РП № 85 от 12.08.2020г., с изменениями РП № 91 от 17.06.2022г.); - Методика резервирования капитала под операционные риски в Банка (ПП № 145 от 30.07.2015г., с изменениями РП № 50 от 05.04.2021г.); - Инструкция применения ключевых индикаторов операционного риска Банка (ПП № 167 от 19.08.2015г., с изменениями РП № 218 от 21.12.2022г.); - Инструкция по проведению сбора и ведения базы данных об убытках и событиях операционного риска в Банка (ПП № 261 от 25.11.2015г., с изменениями); - Инструкция по проведению самооценки опера-

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			<p>ционных рисков Банка (ПП № 1 от 06.01.2017г., с изменениями РП № 151 от 13.09.2021г.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Политика управления рисками информационной безопасности Банка (СД № 6 от 19.06.2020г., с изменениями СД № 3 от 31.03.2021г.) - Политика управления рисками информационных технологий Банка (СД № 6 от 19.06.2020г., с изменениями СД № 3 от 31.03.2021г.) - Политика управления непрерывностью деятельности Банка (СД № 17 от 22.12.2017г., с изменениями СД № 3 от 31.03.2021г.); - Правила управления непрерывностью деятельности Банка (РП № 66 от 19.10.2018г., с изменениями РП № 35 от 28.02.2023г.); - Правила управления рисками информационных технологий АО «Отбасы банк» (РП № 103 от 29.06.2021г., с изменениями РП № 184 от 15.11.2021г.); - Методика определения потенциального убытка по рискам информационной безопасности АО «Отбасы банк» (РП № 69 от 30.04.2021г.); - Методика оценки рисков информационной безопасности АО «Отбасы банк» (РП № 54 от 15.04.2021г., с изменениями РП № 125 от 09.08.2022г.). <p>Внутренние документы в части управления операционными рисками, рисками информационной безопасности и информационных технологий соответствуют требованиям законодательства, в том числе Постановлению НБРК № 188 от 12.11.2019 г. «Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, филиалов банков-нерезидентов РК».</p> <p>Внутренние документы в части внутреннего контроля, в том числе Политика внутреннего контроля АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (СД № 17 от 28.11.2014г.), соответствуют требованиям законодательства, в том числе Постановлению НБРК № 188 от 12.11.2019 г. «Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, филиалов банков-нерезидентов РК».</p>
6.2.	<p>Совет директоров Банка утверждает внутренние документы, определяющие принципы и подходы к организации системы управления рисками и внутреннего контроля, исходя из задач этой системы. Организация эффективной системы управления рисками и внутреннего контроля в Банке нацелена на построение системы управления, способной обеспечить понимание разумности и приемлемости уровня рисков работниками, менеджментом, органами Банка при принятии ими решений, быстро реагировать на риски, осуществлять контроль над основными и вспомогательными бизнес-процессами и ежедневными операциями, а также осуществлять незамедлительное информирование руководства соответствующего уровня о любых существенных недостатках. Принципы и подходы к организации эффективной системы управления рисками и внутреннего контроля предусматривают:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) определение целей и задач системы управления рисками и внутреннего контроля; 2) организационную структуру системы управления рисками и внутреннего контроля с охватом всех уровней принятия ре- 	Соблюдается	<p>В Банке действует эффективно функционирующая система управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита, направленная на обеспечение разумной уверенности в достижении Банком своих стратегических и операционных целей, представляющая собой совокупность организационных политик, процедур, норм поведения и действий, методов и механизмов управления, созданных Советом директоров и Правлением Банка.</p> <p>Во внутренних нормативных документах Банка закреплена ответственность Совета директоров и Правления Банка по организации и обеспечению эффективного функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля на консолидированной основе.</p> <p>Организационная структура Банка в рамках системы управления рисками соответствует выбранной бизнес-модели, масштабу деятельности, видам и сложности операций, минимизирует конфликт интересов и распределяет полномочия по управлению рисками между коллегиальными органами и структурными подразделениями, и включает в себя:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Совет директоров Банка; 2) Комитет по управлению рисками Совета директоров Банка; 3) Комитет по стратегическому планированию

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			<p>шений и с учетом роли соответствующего уровня в процессе разработки, утверждения, применения и оценки системы управления рисками и внутреннего контроля;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) основные требования к организации процесса управления рисками (подходы к определению рисков, порядок идентификации и оценки рисков, определение методов реагирования, мониторинг и другие); 4) требования к организации системы внутреннего контроля и проведению контрольных процедур (характеристика ключевых областей и основных компонентов системы внутреннего контроля, порядок оценки эффективности и отчетности в области внутреннего контроля и другие). <p>Во внутренних нормативных документах Банка закрепляется ответственность Совета директоров и Правления Банка по организации и обеспечению эффективного функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля на консолидированной основе.</p> <p>Совета директоров Банка;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Комитет по аудиту Совета директоров Банка; 5) Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка; 6) Правление Банка; 7) Подразделение комплаенс-контроля; 8) Подразделение внутреннего аудита; 9) Структурные подразделения Банка, обеспечивающие вторую линию защиты. 10) Структурные подразделения Банка, обеспечивающие первую линию защиты. <p>Процедуры по управлению рисками обеспечивают быстрое реагирование на новые риски, их четкую идентификацию и определение владельцев риска.</p> <p>Для целостного и ясного понимания присущих рисков в Банке на ежегодной основе проводится идентификация и оценка рисков, которые отражаются в регистре рисков, карте рисков, плане мероприятий по реагированию на риски (улучшение процессов, стратегии минимизации), перечне существенных рисков, Заявлении риск-аппетита на предшествующий год утверждаемых Советом директоров.</p> <p>Подходы к определению рисков, порядок идентификации и оценки рисков, определение методов реагирования, мониторинг предусмотрены внутренними документами в рамках системы управления рисками.</p> <p>Отчеты по рискам выносятся на заседания Совета директоров ежеквартально, на заседания Правления ежемесячно, при необходимости принимаются корректирующие мероприятия (в рамках рассмотрения данных отчетов).</p> <p>Работники Банка ежегодно, а также при приеме на работу проходят обучение/вводный инструктаж для ознакомления с принятой системой управления рисками и внутреннего контроля.</p> <p>Банк обеспечивает наличие системы внутреннего контроля, которая соответствует текущей рыночной ситуации, стратегии, объему активов, уровню сложности операций Банка.</p> <p>Политика внутреннего контроля, функционирующая в Банке, предусматривает, что система внутреннего контроля (далее - СВК) – это процесс, встроенный в повседневную деятельность, осуществляемую Советом директоров, уполномоченными коллегиальными органами Банка, структурными подразделениями и всеми работниками Банка при исполнении своих обязанностей, и направленный на обеспечение эффективности деятельности Банка, включая эффективность управления банковскими рисками, активами и пассивами, обеспечение сохранности активов.</p>
6.3.	<p>Каждое должностное лицо Банка обеспечивает надлежащее рассмотрение рисков при принятии решений. Правление Банка обеспечивает внедрение процедур управления рисками работниками, обладающими соответствующей квалификацией и опытом. Правление:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) обеспечивает разработку и внедрение утвержденных Советом директоров внутренних документов в области управления рисками и внутреннего контроля; 2) обеспечивает создание и эффективное функционирование системы управления рисками и внутреннего контроля путем практической реализации, и непрерывно- 	Соблюдается	<p>Во внутренних нормативных документах Банка закреплена ответственность Совета директоров и Правления Банка по организации и обеспечению эффективного функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля на консолидированной основе.</p> <p>Банк обеспечивает внедрение процедур управления рисками работниками, обладающими соответствующей квалификацией и опытом. Банком предусмотрен утвержденный перечень квалификационных требований к работникам Банка. Также, в целях определения степени соответствия работников Банка требованиям, предъявляемым к занимаемым должностям и принятия необходимых управленческих решений Банком на ежегодной основе проводится аттестация.</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	<p>го осуществления, закрепленных за ним принципов и процедур управления рисками и внутреннего контроля;</p> <p>3) отвечает за выполнение решений Совета директоров и рекомендаций Комитета по аудиту в области организации системы управления рисками и внутреннего контроля;</p> <p>4) осуществляет мониторинг системы управления рисками и внутреннего контроля в соответствии с требованиями внутренних документов;</p> <p>5) обеспечивает совершенствование процессов и процедур управления рисками и внутреннего контроля с учетом изменений во внешней и внутренней среде бизнеса. В целях реализации принципов внутреннего контроля и обеспечения эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля Правление Банка распределяет полномочия, обязанности и ответственность за конкретные процедуры управления рисками и внутреннего контроля между руководителями нижеследующего уровня и/или руководителями структурных подразделений/владельцами бизнес-процессов.</p> <p>Руководители структурных подразделений в соответствии со своими функциональными обязанностями несут ответственность за разработку, документирование, внедрение, мониторинг и развитие системы управления рисками и внутреннего контроля во вверенных им функциональных областях деятельности Банка.</p>		<p>Правление Банка осуществляет руководство текущей деятельностью Банка в соответствии с выбранной бизнес-моделью, масштабом деятельности, видами и сложностью операций, риск-профиля, и внутренними документами, утвержденными Советом директоров Банка. Правление Банка несет ответственность за:</p> <p>1) разработку Политики управления рисками для дальнейшего вынесения на утверждение Совета директоров и осуществляет мониторинг соблюдения Банком утвержденного документа;</p> <p>2) надлежащее исполнение обязанностей, делегированных коллегиальным органам или работникам Банка в рамках утвержденной организационной структуры Банка.</p> <p>Правление Банка несет ответственность за предоставление Совету директоров Банка информации о состоянии внутреннего контроля, в части своевременного выявления некорректных, неполных или несанкционированных операций, недостатков в деятельности по обеспечению сохранности активов, ошибок при формировании финансовой и регуляторной отчетности, нарушениях внутренних документов банка, требований гражданского, налогового, банковского законодательства Республики Казахстан, законодательства Республики Казахстан о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций, законодательства Республики Казахстан о валютном регулировании и валютном контроле, о платежах и платежных системах, о пенсионном обеспечении, о рынке ценных бумаг, о бухгалтерском учете и финансовой отчетности, о кредитных бюро и формировании кредитных историй, о коллекторской деятельности, об обязательном гарантировании депозитов, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах, а также исключения конфликтов интересов и внутренних злоупотреблений и мошенничества, в том числе в отношении лиц, связанных с банком особыми отношениями.</p> <p>Управленческая отчетность по рискам формируется в соответствии с внутренними документами, в том числе</p> <p>Правилами организации системы отчетности в Банка (РП № 291 от 23.12.2015 г., с изменениями РП № 71 от 20.05.2022г.), Перечнем отчетности, предоставляемой Правлением Банка Совету директоров Банка (СД № 1 от 29.01.2021 г., с изменениями СД № 11 от 05.11.2021г.).</p>
6.4.	<p>Организационная структура системы управления рисками и внутреннего контроля в Банке предусматривает наличие структурного подразделения, ответственного за вопросы управления рисками и контроля, к задачам которой относятся:</p> <p>1) общая координация процессов управления рисками и контроля;</p> <p>2) разработка методических документов в области управления рисками и контроля и оказание методологической поддержки владельцам бизнес-процессов и работникам в процессе идентификации, документирования рисков, внедрения, мониторинга и совершенствования контрольных процедур, формирования планов мероприятий по реагированию на риски и планов мероприятий по совершенствованию системы управления рисками и внутреннего контроля, отчетов по их исполнению;</p> <p>3) организация обучения работников в области управления рисками и контроля;</p>	Соблюдается	<p>В целях реализации принципов внутреннего контроля и обеспечения эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля Правлением Банка распределены полномочия, обязанности и ответственность за конкретные процедуры управления рисками и внутреннего контроля между руководителями и/или руководителями структурных подразделений.</p> <p>Организационная структура системы управления рисками и внутреннего контроля предусматривает наличие структурных подразделений по управлению рисками (подразделение, осуществляющее управление кредитными и финансовыми рисками, подразделение, осуществляющее управление операционными рисками), а также подразделения, осуществляющие управления рисками по направлениям деятельности (подразделение комплаенс – контроля, юридическое подразделение, подразделение внутреннего контроля, подразделение планирования и стратегического анализа, подразделение по рекламе и связям с общественностью, подразделение бухгалтерского учета и отчетности, подразде-</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	<p>4) анализ портфеля рисков и выработка предложений по стратегии реагирования и перераспределения ресурсов в отношении управления соответствующими рисками;</p> <p>5) формирование сводной отчетности по рискам;</p> <p>6) осуществление оперативного контроля за процессом управления рисками структурными подразделениями;</p> <p>7) подготовка и информирование Совета директоров и/или Правления Банка о статусе системы управления рисками, имеющихся угроз и предложениях по их предупреждению/ нивелированию.</p> <p>Руководитель, курирующий функцию управления рисками и контроля, не является владельцем риска, что обеспечивает его независимость и объективность. Невозможно совмещение функций по управлению рисками и контролю с функциями, связанными с экономическим планированием, корпоративным финансированием, казначейством, принятием инвестиционных решений. Совмещение с другими функциями допускается в случае, если не возникает значительный конфликт интересов.</p>		<p>ление безопасности, подразделение по работе с персоналом).</p> <p>Подразделения по управлению рисками выполняют, но, не ограничиваясь ими, следующие функции:</p> <p>1) разработку системы управления рисками, включающую политики и процедуры управления рисками, стратегию риск-аппетита и определение уровней риск-аппетита;</p> <p>2) выявление существенных текущих и потенциальных рисков, присущих деятельности Банка;</p> <p>3) оценку рисков и определение агрегированного (агрегированных) уровня (уровней) риск-аппетита;</p> <p>4) разработку для последующего вынесения на рассмотрение Комитета по управлению рисками и утверждение Совета директоров Банка уровней риск-аппетита, мониторинг соблюдения уровней риск-аппетита;</p> <p>5) разработку систем раннего предупреждения и триггеров, направленных на выявление нарушений уровней риск-аппетита;</p> <p>6) предоставление управленческой отчетности Правлению, Комитету по управлению рисками Совета директоров Банка, Уполномоченному коллегиальному органу при Правлении.</p> <p>Подразделения Банка, осуществляющие управление рисками по направлениям деятельности при необходимости, разрабатывают внутренние документы, описывающие процедуры управления рисками по направлению деятельности, в том числе заявления риск-аппетита, для предоставления сведений в рамках управленческой отчетности по направлениям деятельности.</p> <p>Процедуры по управлению рисками обеспечивают быстрое реагирование на новые риски, их четкую идентификацию и определение владельцев риска.</p> <p>Для целостного и ясного понимания присущих рисков в Банке на ежегодной основе проводится идентификация и оценка рисков, которые отражаются в регистре рисков, карте рисков, плане мероприятий по реагированию на риски (улучшение процессов, стратегии минимизации), перечне существенных рисков, Заявлении риск-аппетита на предшествующий год утверждаемых Советом директоров.</p> <p>Работники Банка ежегодно, а также при приеме на работу проходят обучение/вводный инструктаж для ознакомления с принятой системой управления рисками и внутреннего контроля.</p>
6.5.	<p>Система управления рисками и внутреннего контроля предусматривает процедуру идентификации, оценки и мониторинга всех существенных рисков, а также принятие своевременных и адекватных мер по снижению уровня рисков.</p> <p>Процедуры по управлению рисками обеспечивают быстрое реагирование на новые риски, их четкую идентификацию и определение владельцев риска. В случае любых непредвиденных изменений в конкурентной или экономической среде Банка, осуществляется переоценка карты рисков и ее соответствие риск-аппетиту.</p> <p>Советом директоров утверждается общий уровень аппетита к риску и уровня толерантности в отношении ключевых рисков, которые закрепляются внутренними документами Банка.</p> <p>Уровни толерантности по ключевым рискам пересматриваются в случае возникновения существенных событий. Устанавливаются лимиты, которые ограничивают риски в</p>	Соблюдается	<p>Решением Совета директоров от 27.10.2022 года (протокол № 14) утверждены Карта и регистр рисков Банка, перечень существенных рисков, Заявление риск-аппетита на 2023 год.</p> <p>В Карте рисков Банка отражена информация о рисках, требующих внимания и предлагаются рекомендации по дальнейшим мерам минимизации и управления рисками.</p> <p>Регистр рисков состоит из 16 наименований факторов риска, представленных структурными подразделениями Банка.</p> <p>По итогам проведенного анализа 37 наименований факторов риска имеют низкую вероятность наступления и (или) не оказывают значительного влияния на финансовую жизнеспособность Банка, соответственно расположены в «зеленой зоне» Карты рисков. Также имеется 5 наименования факторов риска, расположенных в «желтой зоне». Факторов риска, расположенных в «красной зоне» Карты рисков, не имеется.</p> <p>Перечень существенных рисков содержит перечень рисков, определенных Комитетом по рискам Банка как существенные (8 рисков).</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	повседневной деятельности. Для целостного и ясного понимания присущих рисков в Банке как минимум на ежегодной основе проводится идентификация и оценка рисков, которые отражаются в регистре рисков, карте рисков, плане мероприятий по реагированию на риски (улучшение процессов, стратегии минимизации), утверждаемых Советом директоров. Совет директоров при рассмотрении регистра и карты рисков обеспечивает включение в них рисков, которые действительно могут повлиять на реализацию стратегических задач, а при рассмотрении плана мероприятий по реагированию на риски убедиться в полезности мероприятий. Совет директоров и Правление Банка регулярно получают информацию о ключевых рисках, их анализе с точки зрения влияния на стратегию и план развития Банка. Отчеты по рискам выносятся на заседания Совета директоров не реже одного раза в квартал и обсуждаются надлежащим образом в полном объеме.		Заявление риск-аппетита включает уровни риск-аппетита по всем видам существенных рисков в виде количественных и качественных показателей. Отчеты по рискам выносятся на заседания Совета директоров ежеквартально, на заседания Правления ежемесячно, при необходимости принимаются корректирующие мероприятия (в рамках рассмотрения данных отчетов).
6.6.	В Банке внедрены прозрачные принципы и подходы в области управления рисками и контроля, практика обучения работников и должностных лиц о системе управления рисками, а также процесс документирования и своевременного доведения необходимой информации до сведения должностных лиц. Работники Банка ежегодно, а также при приеме на работу проходят обучение/вводный инструктаж для ознакомления с принятой системой управления рисками и внутреннего контроля. По результатам такого обучения проводится тестирование знаний. В рамках системы управления рисками и контроля в Банке организован безопасный, конфиденциальный и доступный способ (горячая линия) информирования Совета директоров (Комитета по аудиту) и подразделения внутреннего аудита о фактах нарушений законодательства Республики Казахстан, внутренних процедур, Кодекса деловой этики любым работником и должностным лицом Банка.	Соблюдается	Работники Банка ежегодно, а также при приеме на работу проходят обучение/вводный инструктаж для ознакомления с принятой системой управления рисками и внутреннего контроля. В 2022 году работники Банка прошли обучение по теме «Система управления операционными рисками и непрерывностью деятельности». По результатам обучения, а также повторного обучения для непрошедших, 99% работников прошли тестирование. Также в 2022 году работники Банка прошли обучение по Политике внутреннего контроля, по результатам обучения 97% работников прошли тестирование. В рамках системы управления рисками и контроля в Банке организован безопасный, конфиденциальный и доступный способ информирования Совета директоров и подразделения внутреннего аудита о фактах нарушений законодательства Республики Казахстан, внутренних процедур, Кодекса деловой этики любым работником и должностным лицом Банка, путем размещения в офисе Банка ящиков для соответствующей корреспонденции. А также: 1. В соответствии с мерами организации противодействия мошенничеству и коррупции в Банке внедрена Горячая линия по вопросам мошенничества и коррупции (далее - Горячая линия). Горячая линия представляет собой средства конфиденциального получения сигналов о подозрениях, нарушениях и фактах мошенничества и коррупции. 2. Горячая линия Банка состоит из следующих каналов связи, доступных для использования всеми работниками Банка, а также для третьих лиц, желающих обратить внимание руководства Банка на известные им намерения, подозрения или случаи мошенничества и коррупции: • Внутренние каналы связи по Горячей линии для работников, сотрудников и консультантов Банка: – телефонная линия 8(727) 3309482, через которую сообщается информация о таких подозрениях/сомнениях, известных намерениях совершения и/или фактах совершения нарушения/мошенничества и коррупции; – электронный почтовый ящик antifraud@hcsbk.kz, куда принимаются электронные сообщения и информация о таких подозрениях/сомнениях, известных намерениях совершения и/или фактах совершения нарушения/мошенничества и коррупции.

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			• Внешние каналы связи по Горячей линии для клиентов Банка: – телефонная линия 8(727) 3309482, через которую сообщается информация о таких подозрениях/сомнениях, известных намерениях совершения и/или фактах совершения нарушения/мошенничества и коррупции; – электронный почтовый ящик antifraud@hcsbk.kz, куда принимаются электронные сообщения и информация о таких подозрениях/сомнениях, известных намерениях совершения и/или фактах совершения нарушения/мошенничества и коррупции; – почтовый адрес: Республика Казахстан, А05А2Х0, город Алматы, Алмалинский район, проспект Абылай хана, 91, руководителю подразделения безопасности (с пометкой «лично в руки»).
6.7.	В Банке создана Служба внутреннего аудита для систематической независимой оценки надежности и эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля, и практики корпоративного управления. В дочерних организациях, входящих в группу Банка также создаются отдельные органы – службы внутреннего аудита. В дочерних организациях в форме товарищества с ограниченной ответственностью функции внутреннего аудита возлагаются на Ревизионную комиссию/ревизора, функционально подотчетными Наблюдательному Совету; при этом цели, функции и задачи Ревизионной комиссии/ревизора, порядок их взаимодействия с органами организации устанавливаются с учетом принципов, применимых к Службе внутреннего аудита, изложенных в Кодексе.	Соблюдается	В Банке создан Департамент внутреннего аудита, основными задачами которого является проведение анализа и оценки в рамках аудиторских заданий и консультаций в том числе: 1) надежности и эффективности системы внутреннего контроля; 2) надежности и эффективности системы управления рисками (в т.ч. комплаенс-рисками); 3) эффективности систем информационных технологий и информационной безопасности, включая контроль целостности баз данных и их защиты от несанкционированного доступа и (или) использования, с учетом мер, принятых на случай нестандартных и чрезвычайных ситуаций в соответствии с планом действий, направленных на обеспечение непрерывности деятельности и (или) восстановлению деятельности Банка в случае возникновения нестандартных и чрезвычайных ситуаций; 4) достоверности, полноты, объективности системы бухгалтерского учета и надежности финансовой отчетности, регуляторной и управленческой отчетности, достаточности капитала и ликвидности, и др. информации Банка, а также оценки правил (принципов, методов), используемых для идентификации, измерения, классификации и представления такой информации (планов и отчетности) внутренним и внешним пользователям, оценки процессов стресс-тестирования уровня капитала и ликвидности; 5) эффективности системы корпоративного управления и процесса ее совершенствования, соблюдения принятых принципов корпоративного управления, соответствующих этических стандартов и ценностей; 6) надежности и эффективности системы бухгалтерского учета и информации и составленных на их основе финансовой и регуляторной отчетности, в том числе процессов взаимодействия между структурными подразделениями Банка. В структуре Банка дочерние организации не предусмотрены, в связи с чем необходимость создания отдельной службы внутреннего аудита отсутствует.
6.8.	Служба внутреннего аудита осуществляет свою деятельность на основе риск-ориентированного (годового) аудиторского плана работ, утверждаемого Советом директоров Банка. Результаты аудиторских отчетов, ключевые обнаружения и соответствующие рекомендации ежеквартально выносятся на рассмотрение Совета директоров.	Соблюдается	ДВА осуществляет свою деятельность на основе риск-ориентированного годового аудиторского плана (далее – ГАП) ежегодно разрабатываемого руководителем ДВА и утвержденного решением СД. Результаты аудиторских проверок с отражением ключевых обнаружений и предложенных рекомендаций ежеквартально выносятся на рассмотрение Совета директоров в рамках

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	Руководитель Службы внутреннего аудита принимает во внимание концепцию управления рисками, принятую в Банке, а также применяет собственное суждение о рисках, сформированное после консультаций с Правлением Банка и Комитетом по аудиту.		управленческих отчетов. Предварительными процедурами, предшествующими разработке риск-ориентированного ГАП, являются: 1) составление/обновление Карты областей аудита на основании утвержденной Матрицы бизнес-процессов, рисков и контролей; 2) анализ утвержденной Карты и регистра рисков Банка.
6.9.	<p>При осуществлении своей деятельности Служба внутреннего аудита проводит оценку эффективности систем внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления с применением общепринятых стандартов деятельности в области внутреннего аудита и корпоративных стандартов, в соответствии с методиками, утвержденными Советом директоров. Оценка эффективности системы внутреннего контроля включает:</p> <p>1) проведение анализа соответствия целей бизнес-процессов, проектов и структурных подразделений целям Банка, проверку обеспечения надежности и целостности бизнес-процессов (деятельности) и информационных систем, в том числе надежности процедур противодействия противоправным действиям, злоупотреблениям и коррупции;</p> <p>2) проверку обеспечения достоверности бухгалтерской (финансовой), статистической, управленческой и иной отчетности, выявление результатов деятельности бизнес-процессов и структурных подразделений на соответствие поставленным целям;</p> <p>3) определение адекватности критериев, установленных Правлением Банка для анализа степени исполнения (достижения) поставленных целей;</p> <p>4) выявление недостатков системы внутреннего контроля, которые не позволили (не позволяют) достичь поставленных целей;</p> <p>5) оценку результатов внедрения (реализации) мероприятий по устранению нарушений, недостатков и совершенствованию системы внутреннего контроля, реализуемых на всех уровнях управления;</p> <p>6) проверку эффективности и целесообразности использования ресурсов;</p> <p>7) проверку обеспечения сохранности активов Банка;</p> <p>8) проверку соблюдения требований законодательства Республики Казахстан, Устава и внутренних документов Банка.</p> <p>Оценка эффективности системы управления рисками включает:</p> <p>1) проверку достаточности и зрелости элементов системы управления рисками для эффективного управления рисками (цели и задачи, инфраструктура, организация процессов, нормативно-методологическое обеспечение, взаимодействие структурных подразделений в рамках системы управления рисками, отчетность);</p> <p>2) проверку полноты выявления и корректности оценки рисков исполнительным органом на всех уровнях его управления;</p> <p>3) проверку эффективности контрольных процедур и иных мероприятий по управлению рисками, включая эффективность использования выделенных на эти цели ресурсов;</p> <p>4) проведение анализа информации о</p>	Соблюдается	<p>Оценка эффективности систем внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления проводится ДВА с применением общепринятых стандартов деятельности в области внутреннего аудита и корпоративных стандартов, в соответствии с методиками, являющимися приложениями к Правилам по организации внутреннего аудита в Банке, утвержденными решением Совета директоров от 22.05.2018г. (протокол № 5).</p> <p>Оценка эффективности системы внутреннего контроля включает:</p> <p>1) проведение анализа и оценки в рамках аудиторских заданий и консультаций: - надежности и эффективности системы внутреннего контроля; - надежности функционирования системы внутреннего контроля за использованием автоматизированных информационных систем, включая контроль целостности баз данных и их защиты от несанкционированного доступа и(или) использования, с учетом мер, принятых на случай нестандартных и чрезвычайных ситуаций в соответствии с планом действий, направленных на обеспечение непрерывности деятельности и (или) восстановлению деятельности Банка в случае возникновения нестандартных и чрезвычайных ситуаций - достаточности и/или эффективности осуществляемых структурными подразделениями Банка бизнес-процессов, мер для достижения поставленных перед ними задач в рамках стратегических целей Банка; - эффективности системы мер противодействия мошенничеству и коррупции;</p> <p>2) анализ достоверности, полноты, объективности системы бухгалтерского учета и надежности финансовой отчетности, регуляторной и управленческой отчетности, достаточности капитала и ликвидности, и др. информации Банка, а также оценки правил (принципов, методов), используемых для идентификации, измерения, классификации и представления такой информации (планов и отчетности) внутренним и внешним пользователям, оценки процессов стресс-тестирования уровня капитала и ликвидности, надежности и эффективности системы бухгалтерского учета и информации и составленных на их основе финансовой и регуляторной отчетности, в том числе процессов взаимодействия между структурными подразделениями Банка;</p> <p>3) оценку насколько цели, формализованные в регламентах, политиках и др. или обозначенные владельцем процесса, соответствуют стратегии развития Банка и общим правилам целеполагания; критерии, используемые менеджментом для определения эффективности и экономичности бизнес-процессов; соответствие действующей системы мотивации владельца и участников бизнес-процесса с целями бизнес-процесса/под-процесса. В случае если цели бизнес-процесса не формализованы, и владелец процесса также затрудняется их четко сформулировать, внутренние аудиторы должны на основе собственных теоретических и практических знаний и навыков (в том числе на основе бенчмаркинга) предло-</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	реализованных рисков (выявленных по результатам внутренних аудиторских проверок нарушениях, фактах недостижения поставленных целей, фактах судебных разбирательств). Оценка корпоративного управления включает проверку: 1) соблюдения этических принципов и корпоративных ценностей Банка; 2) порядка постановки целей, мониторинга и контроля их достижения; 3) уровня нормативного обеспечения и процедур информационного взаимодействия (в том числе по вопросам внутреннего контроля и управления рисками) на всех уровнях управления, включая взаимодействие с заинтересованными сторонами; 4) обеспечения прав Единственного акционера, в том числе дочерних организаций, и эффективности взаимоотношений с заинтересованными сторонами; 5) процедур раскрытия информации о деятельности Банка и его дочерних организаций.		<p>жить цели для данного процесса и показатели для их измерения и согласовать их с владельцем процесса;</p> <p>4) тестирование надежности СВК на определенную вероятность достижения цели контрольной процедуры, с помощью которой владелец анализируемого риска может эффективно управлять данным риском;</p> <p>5) оценку результатов внедрения (реализации) мероприятий по устранению нарушений, недостатков и совершенствованию системы внутреннего контроля, реализуемых на всех уровнях управления путем мониторинга исполнения Банком рекомендаций ДВА, выданных и принятых в установленном порядке, а также в рамках периодических отчетов;</p> <p>6) проверку рациональности и эффективности использования ресурсов;</p> <p>7) анализ применяемых методов (способов) обеспечения сохранности имущества (активов);</p> <p>8) проверку соблюдения требований законодательства Республики Казахстан, внутренних политик и иных документов Банка, а также эффективности систем и процедур, созданных и применяемых для обеспечения соответствия этим требованиям (комплаенс-контроль).</p> <p>Оценка эффективности системы управления рисками включает:</p> <p>1) проверку достаточности и зрелости элементов системы управления рисками для эффективного управления рисками (цели и задачи, инфраструктура, организация процессов, нормативно-методологическое обеспечение, взаимодействие структурных подразделений в рамках системы управления рисками, отчетность) в соответствии с утвержденной Методикой оценки СУР;</p> <p>2) проверку полноты выявления и корректности оценки рисков исполнительным органом на всех уровнях его управления путем анализа бизнес-процессов и контрольных процедур, управленческой отчетности, информации с Базы данных по реализовавшимся рискам, наличия утвержденных уровней риск-аппетита/лимитов и своевременного мониторинга соблюдения установленных лимитов, Планов мероприятий по минимизации рисков и т.д.;</p> <p>3) проверку эффективности контрольных процедур и иных мероприятий по управлению рисками, включая эффективность использования выделенных на эти цели ресурсов путем анализа бизнес-процессов, утвержденных регламентов, Планов мероприятий по минимизации рисков, управленческой отчетности и т.д.;</p> <p>4) проведение анализа информации о реализовавшихся рисках (выявленных по результатам внутренних аудиторских проверок нарушениях, фактах не достижения поставленных целей, фактах судебных разбирательств) путем анализа информации с Базы данных по реализовавшимся рискам, результатов проведенных служебных расследований, проверках проведенных ДВК, УКК, внутренних и внешних аудиторских проверок.</p> <p>Оценка корпоративного управления включает проверку:</p> <p>1) эффективности системы корпоративного управления и процесса ее совершенствования, соблюдения принятых принципов корпоративного управления, соответствующих этических стандартов и ценностей;</p> <p>2) достаточности и/или эффективности осуществляемых структурными подразделениями Банка бизнес-процессов, мер для достижения поставленных перед ними задач в рамках стратегических целей Банка, мониторинга и контроля достижения стратегических целей;</p> <p>3) наличия и соблюдения утвержденных ре-</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			гламентов, информационного взаимодействия структурных подразделений и органов Банка (в том числе по вопросам внутреннего контроля и управления рисками) на всех уровнях управления, включая взаимодействие с внешними заинтересованными сторонами, в т.ч. по предоставлению отчетности;
			4) обеспечения прав Единственного акционера, в т.ч. при выплате дивидендов, предоставлении управленческой отчетности, и эффективности взаимоотношений с заинтересованными сторонами (министерствами, ведомствами и иными уполномоченными органами);
			5) процедур раскрытия финансовой и нефинансовой информации о деятельности Банка в т.ч. путем размещения на интернет сайте Банка и иных публичных источниках.
6.10.	Банк проводит ежегодный аудит финансовой отчетности посредством привлечения независимого и квалифицированного аудитора, который как стороннее лицо предоставляет объективное мнение заинтересованным сторонам о достоверности финансовой отчетности и ее соответствия требованиям МСФО. Нормы в части ежегодного аудита применяются, если проведение аудита годовой финансовой отчетности предусмотрено законодательством Республики Казахстан и/или внутренними документами Банка. Выбор внешнего аудитора осуществляется на основе конкурса. Важную роль в процессе отбора играет Комитет по аудиту Совета директоров Банка, который согласовывает квалификационные требования и/или техническую спецификацию, разработанные в целях проведения конкурса.	Соблюдается	В соответствии с пунктом 3 статьи 76 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах» (далее – Закон об АО) годовая финансовая отчетность подлежит предварительному утверждению Советом директоров не позднее, чем за тридцать дней до даты проведения годового общего собрания акционеров, окончательное утверждение годовой финансовой отчетности Банка производится на годовом общем собрании акционеров. Согласно подпункту 5) пункта 2 статьи 53 Закона об АО, подпунктами 5), 33) пункта 10.2 статьи 10 Устава Банка, к исключительной компетенции Совета директоров Банка отнесено предварительное утверждение годовой финансовой отчетности Банка, подготовка единственному акционеру рекомендаций в отношении порядка распределения чистого дохода Банка за истекший финансовый год. В соответствии с подпунктами 7), 8) пункта 1 статьи 36 Закона об АО, подпунктами 11), 18) пункта 9.2. статьи 9 Устава Банка утверждение годовой финансовой отчетности Банка относится к исключительной компетенции единственного акционера Банка. В соответствии с пунктом 1-1 статьи 57 Закона Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее – Закон о банках) предусмотрено требование об обязательном проведении банками второго уровня аудита финансовой отчетности по итогам финансового года.
6.11.	Банку следует утвердить документы, регулирующие порядок осуществления аудита и взаимоотношений с внешним аудитором, в том числе процесс выбора внешнего аудитора, полномочия и функции конкурсной комиссии, вопросы оказания аудиторской организацией консультационных услуг, не связанных с аудитом финансовой отчетности и прочей информации, вопросы ротации аудиторских организаций и старшего персонала аудиторской организации, вопросы приема на работу бывших сотрудников аудиторской организации. Ротация партнеров и старшего персонала аудиторской организации, ответственных за аудит финансовой отчетности, осуществляется не менее одного раза в пять лет, в случае если аудиторская организация оказывает Банку аудиторские услуги более 5 лет подряд.	Соблюдается	В Банке разработана Политика (процедура) привлечения внешнего аудита АО «Жилстройсбербанк Казахстана», утвержденной решением Совета директоров АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (протокол № 14) от 20.10.2017 года. В целях организации внешнего аудита по аудиту финансовой отчетности Банк выполняет следующие процедуры в соответствии с законодательством РК и в порядке, установленном Правилами закупок: 1) проведение процедур закупок услуг аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности; 2) предварительное одобрение Правлением Банка вопроса об определении аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности и размера оплаты ее услуг; 3) предварительное одобрение комитетом по аудиту Совета директоров Банка вопроса об определении аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности и размера оплаты ее услуг; 4) предварительное одобрение Советом директоров Банка вопроса об определении аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности, определение Советом

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			директоров размера оплаты услуг аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности;
			5) принятие решения Акционера об определении аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности;
			6) заключение договора на проведение аудита финансовой отчетности Банка. Действие настоящего пункта не распространяется на случаи проведения внешнего аудита по инициативе Совета директоров либо требованию Акционера.
			6. В целях организации внешнего аудита по иному аудиту Банк выполняет следующие процедуры в соответствии с законодательством Республики Казахстан и в порядке, установленном Правилами закупок: 1) проведение процедур закупок услуг внешнего аудитора; 2) принятие решения Правлением Банка об определении аудиторской организации, осуществляющей иной аудит, а также определении размера оплаты услуг аудиторской организации, осуществляющей иной аудит. 3) заключение договора на проведение иного аудита Банка. Действие настоящего пункта не распространяется на случаи проведения внешнего аудита по инициативе Совета директоров либо требованию Акционера.»
			7. Решение об утверждении состава тендерной комиссии оформляется в виде приказа председателя правления Банка или иного уполномоченного им лица.
7. Принцип регулирования корпоративных конфликтов и конфликта интересов			
7.1.	Члены Совета директоров и Правления Банка, работники Банка, выполняют свои профессиональные функции добросовестно и разумно в интересах Единственного акционера и Банка, избегая конфликтов. В случае наличия (возникновения) корпоративных конфликтов, участники искивают пути их решения путем переговоров в целях обеспечения эффективной защиты интересов Банка и заинтересованных сторон. При этом, должностные лица Банка своевременно сообщают Корпоративному секретарю и/или Омбудсмену о наличии (возникновении) конфликта. Эффективность работы по предупреждению и урегулированию корпоративных конфликтов предполагает, полное и скорейшее выявление таких конфликтов и координацию действий всех органов Банка.	Соблюдается	В целях предупреждения и урегулирования возможных корпоративных конфликтов и конфликта интересов решением Совета директоров Банка от 27 марта 2015 года (протокол № 4) была утверждена Политика по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликтов интересов Банка (далее – Политика). Политика регламентирует порядок и процедуры досудебного урегулирования конфликтов, а также действия органов, должностных лиц и работников Банка в рамках данных процессов. Целью Политики является: – определение процедуры предупреждения и урегулирования корпоративных конфликтов, спорных конфликтных ситуаций, своевременного выявления и предотвращения конфликта интересов в Банке; – определение четкой координации действий всех органов Банка в случае возникновения или возможности возникновения корпоративного конфликта и/или конфликта интересов; – повышение эффективности принимаемых органами Банка решений за счет обеспечения справедливого, объективного и независимого процесса принятия решений в интересах Банка и его Единственного акционера. Вместе с тем, учитывая нормы действующих внутренних нормативных документов Банка, в целях обеспечения объективности оценки корпоративного конфликта и конфликта интересов создания условий для его эффективного урегулирования, лица, чьи интересы затрагивает конфликт или может затронуть могут обращаться к омбудсмену Банка.

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
7.2.	<p>Конфликт интересов определяется как ситуация, в которой личная заинтересованность работника Банка влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей.</p> <p>Серьезные нарушения, связанные с конфликтом интересов, могут нанести ущерб репутации Банка и подорвать доверие к ней со стороны Единственного акционера и иных заинтересованных сторон. Личные интересы должностного лица или работника не должны оказывать влияния на беспристрастное выполнение ими своих должностных, функциональных обязанностей.</p>	Соблюдается	<p>Политика по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликтов интересов Банка рассматривает следующие ситуации, которые могут привести к конфликту интересов:</p> <p>1) ситуация, при которой должностное лицо, работник Банка, их близкие родственники или юридическое лицо, в котором он или кто-либо из его близких родственников, его супруг (супруга) является должностным лицом или крупным участником являются стороной в договоре, проекте или сделке, связанных с Банком, за исключением, в связи со спецификой деятельности Банка, договоров о жилищных строительных сбережениях, договоров займа и возникающих, в связи с их заключением соглашений и договоров, заключенных в обеспечение исполнения обязательств, как самих указанных выше лиц, так и по обязательствам третьих лиц, а также проведения аукционов согласно внутренних документов Банка регулирующих порядок выбытия и списания с баланса основных средств, нематериальных активов, залежалых товарно-материальных запасов, просроченной дебиторской задолженности, образовавшейся в результате административно-хозяйственной деятельности Банка с внебалансового учета имущества длительного использования;</p> <p>2) любая коммерческая или иная заинтересованность должностных лиц и работников Банка (прямая или косвенная) в сделках, договорах, проектах, связанных с Банком;</p> <p>3) ситуация, при которой должностное лицо или работник Банка конкурируют с Банком в части оказания услуг, заключения договора, реализации проекта или сделки с третьей стороной;</p> <p>4) ситуация, при которой должностное лицо или работник Банка без получения соответствующих разрешений органов Банка, в случае если получение разрешения вытекает из заключенного с должностным лицом или работников Банка трудового договора, при необходимости входит в Советы директоров/наблюдательные Советы других организаций либо совмещает помимо работы в Банке работу в другой организации, за исключением занятия педагогической, научной или иной творческой деятельностью;</p> <p>5) ситуация, при которой должностное лицо, работник Банка, их близкие родственники или юридическое лицо, в котором он или кто-либо из его близких родственников, его супруг (супруга) является должностным лицом или крупным участником, получают вознаграждение в виде денег, услуг и в иных формах за исполнение должностным лицом или работником Банка своих профессиональных обязанностей или другие услуги, связанные с исполнением должностным лицом или работником Банка своих профессиональных обязанностей, от организаций и физических лиц, в которых они не выполняют соответствующие обязанности;</p> <p>6) ситуация, при которой должностное лицо, работник Банка, их близкие родственники или юридическое лицо, в котором он или кто-либо из его близких родственников, его супруг (супруга) является должностным лицом или крупным участником, принимает подарки или услуги в связи с исполнением своих профессиональных обязанностей либо от лиц, зависящих от них по работе, за исключением символических знаков внимания и символических сувениров в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства или при проведении протокольных и иных официальных мероприятий;</p> <p>7) ситуация, при которой должностное лицо, работник Банка, их близкие родственники или юридическое лицо, в котором он или кто-либо из его близких родственников, его супруг</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
7.3.	<p>Работники Банка не допускают ситуации, в которой возможно возникновение конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношении других.</p> <p>Банком во избежание конфликта интересов, препятствующих объективному выполнению Советом директоров своих обязанностей, и ограничения политического вмешательства в процессы Совета директоров Банка внедряются механизмы по их недопущению и регулированию.</p>	Соблюдается	<p>(супруга) является должностным лицом или крупным участником, получают от поставщиков или заказчиков Банка персональные скидки или другие исключительные преимущества, которые недоступны в общем порядке другим должностным лицам, работникам Банка или их близким родственникам;</p> <p>8) ситуация, при которой должностное лицо или работник Банка использует в личных целях ресурсы, интеллектуальную собственность и оборудование Банка (включая корпоративную почту и компьютерные программы);</p> <p>9) ситуация, при которой должностное лицо или работник Банка раскрывает конфиденциальную информацию, ставшую ему известной в силу исполнения своих профессиональных обязанностей, или информацию, раскрытие которой может оказать негативное влияние на интересы Банка, а также любое использование конфиденциальной информации, связанной с Банком, для получения личной выгоды должностным лицом, работником Банка или их близкими родственниками или юридическим лицом, в котором он или кто-либо из его близких родственников, его супруг (супруга) является должностным лицом или крупным участником.</p> <p>10) ситуация, при которой должностное лицо или работник Банка принимает участие в обсуждении или принятии решения по вопросам оценки его работы, переназначения (переизбрания), выплаты вознаграждения или иным вопросам в отношении самого себя.</p> <p>Ситуации конфликта интересов, перечисленные в Политике, не являются исчерпывающими. Должностные лица и работники Банка во всех случаях должны руководствоваться определением конфликта интересов, приведенным в пункте 6 настоящей Политики.</p> <p>Должностные лица Банка несут ответственность, установленную законами Республики Казахстан, перед Банком и Единственным акционером за вред, причиненный их действиями и (или) бездействием, и за убытки, понесенные Банком, включая, но не ограничиваясь убытками, понесенными в результате предоставления информации, вводящей в заблуждение, или заведомо ложной информации, нарушения порядка предоставления информации, установленного законодательством, предложения к заключению и (или) принятия решений о заключении крупных сделок, сделок, в совершении которых имеется заинтересованность и сделок с лицами, связанными с Банком особыми отношениями, повлекших возникновение убытков Банка в результате их недобросовестных действий и (или) бездействия, в том числе с целью получения ими либо их аффилированными лицами прибыли (дохода) в результате заключения таких сделок с Банком.</p>
8. Принцип прозрачности и объективности раскрытия информации о деятельности Банка			
8.1.	<p>В целях соблюдения интересов заинтересованных сторон Банк своевременно и достоверно раскрывает информацию, предусмотренную законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка, а также информацию о всех важных аспектах своей деятельности, включая финансовое состояние, результаты деятельности, структуру собственности и управления.</p>	Соблюдается	<p>Банк в соответствии с требованиями Правил раскрытия эмитентом информации и требованиями к содержанию информации, подлежащей раскрытию эмитентом информации на интернет – ресурсе депозитария финансовой отчетности, утвержденным Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 27 августа 2018 года № 189, Казахстанской фондовой биржи и Международного финансового центра «Астана» раскрывает информацию в части корпоративных событий Банка, а также списка аффилированных лиц Банка.</p>

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/ не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
8.2.	Для обеспечения системности раскрытия информации в Банке утверждаются внутренние документы, определяющие принципы и подходы к раскрытию и защите информации, перечень информации, раскрываемой заинтересованным лицам, сроки, порядок, способ, форму раскрытия информации, ответственных должностных лиц и работников, с указанием их функций и обязанностей, а также другие положения, регулирующие процессы раскрытия информации.	Соблюдается	Вопросы обеспечения конфиденциальности информационной безопасности, обеспечения сохранности коммерческой, служебной и иной охраняемой законом тайны, раскрытия информации об АО «Жилстройсбербанк Казахстана» и источниках размещения, урегулированы следующими внутренними нормативными документами: - политика информационной безопасности Банка, утвержденной решением Правления Банка от 28 августа 2018 года (протокол №60); - политика информирования о нарушениях, касающиеся деятельности Банка, утвержденной решением Совета директоров Банка от 28 ноября 2014 года (протокол №17). Кроме того, решением Совета директоров Банка от 15 октября 2018 года (протокол №12) утвержден Перечень защищаемой информации, включающей в том числе информацию о сведениях, составляющих служебную, коммерческую или иную охраняемую законом тайну АО «Жилстройсбербанк Казахстана».
8.3.	С целью защиты информации, составляющей коммерческую и служебную тайну, Банк в соответствии с законодательством Республики Казахстан определяет порядок отнесения информации к категориям доступа, условия хранения и использования информации. Банк определяет круг лиц, имеющих право свободного доступа к информации, составляющей коммерческую и служебную тайну, и принимают меры к охране ее конфиденциальности.	Соблюдается	В Банке утверждены и применяются в работе следующие документы: - Правила категорирования информации, информационных активов и разработки Перечня защищаемой информации в Банке (утверждены РП №44 от 12.05.2020г.) - Перечень защищаемой информации, включающий в том числе информацию о сведениях, составляющих служебную, коммерческую или иную охраняемую законом тайну АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (утвержден СД 30.04.2021г., протокол №14); - Правила учета, использования и хранения защищаемой информации в АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (утверждены ПП №28 от 19.02.2015г.)
8.4.	Корпоративный интернет-ресурс является структурированным, удобным для пользования навигации и содержит информацию, достаточную заинтересованным лицам для понимания деятельности Банка. Рекомендуются, чтобы информация размещалась в отдельных тематических разделах корпоративного интернет-ресурса. Актуализация корпоративного интернет-ресурса осуществляется по мере необходимости, но не реже одного раза в неделю. В Банке на регулярной основе осуществляется контроль полноты и актуальности информации, размещенной на корпоративном интернет-ресурсе, а также определяется соответствие данной информации, размещенной на казахской, русской, английской версиях корпоративного интернет-ресурса. В этих целях закрепляются ответственные лица (структурное подразделение), отвечающие за полноту и актуальность информации на корпоративном интернет-ресурсе.	Соблюдается	Правилами раскрытия информации АО «Отбасы банк», утвержденными решением Правления Банка от 28 декабря 2017 года (протокол № 51) обязанность за размещение и обновление информации на Интернет-ресурсе Банка лежит на ответственном подразделении и подразделении информационных технологий. Согласно Перечню ответственных подразделений, за размещение и обновление информации в разделах внешнего Интернет-ресурса Приказа № 451 от 04.10.2019 «О формировании, размещении и обновлении информации в разделах внешнего Интернет-ресурса АО «Отбасы банк» по мере необходимости и в сроки в соответствии с внутренними документами актуализируется информация на интернет-ресурсе Банка.
8.5.	Корпоративный интернет-ресурс Банка содержит следующую информацию: 1) общую информацию о Банке, включая информацию о миссии, основных задачах, целях и видах деятельности, размере собственного капитала, размере активов, чистом доходе и численности персонала; 2) о стратегии развития и/или плане развития (как минимум, стратегические цели); приоритетные направления деятельности;	Соблюдается	Правилами раскрытия информации АО «Отбасы банк», утвержденными решением Правления Банка от 28 декабря 2017 года (протокол № 51) предусмотрено размещение на внешнем Интернет-сайте Банка следующей информации: 1) основные направления деятельности Банка; 2) годовой отчет Банка; 3) информация о существенных событиях в жизни Банка;

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/ не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
			3) Устав и внутренние документы Банка, регулирующие деятельность органов, комитетов, корпоративного секретаря; 4) об этических принципах; 5) об управлении рисками; 6) о дивидендной политике; 7) о членах Совета директоров, включая следующие сведения: фотография (по согласованию с членом Совета директоров), фамилия, имя, отчество, дата рождения, гражданство, статус члена Совета директоров (независимый директор, представитель Единственного акционера), указание функций члена Совета директоров, в том числе членство в комитетах Совета директоров или исполнение функций Председателя Совета директоров, образование, в том числе основное и дополнительное образование (наименование образовательного учреждения, год окончания, квалификация, полученная степень), опыт работы за последние пять лет, основное место работы и другие занимаемые в настоящее время должности, профессиональная квалификация, дата первого избрания в Совет директоров и дата избрания в действующий Совет директоров, количество и доля принадлежащих акций аффилированных организаций; 8) о членах Правления, включая следующие сведения: фотография, фамилия, имя, отчество, дата рождения, гражданство, должность и выполняемые функции, образование, в том числе основное и дополнительное образование (наименование образовательного учреждения, год окончания, квалификация, полученная степень), опыт работы за последние пять лет, профессиональная квалификация, должности, занимаемые по совместительству, количество и доля принадлежащих акций аффилированных организаций; 9) о финансовой отчетности; 10) годовых отчетах; 11) о внешнем аудиторе; 12) о закупочной деятельности, включая правила, объявления и результаты закупок; 13) о структуре уставного капитала, включая следующие сведения: количество и номинальная стоимость выпущенных акций (долей участия), описание прав, предоставляемых акциями, количество и номинальная стоимость объявленных, но неразмещенных акций, сведения об Единственном акционере, количество и доля принадлежащих им простых акций (долей участия), порядок распоряжения правами собственности; 14) о структуре активов, включая информацию об аффилированных организациях всех уровней с кратким указанием сферы их деятельности; 15) о годовом календаре корпоративных событий; 16) о сделках, в совершении которых имеется заинтересованность, включая сведения о сторонах сделки, существенных условиях сделки (предмет сделки, цена сделки), органе, принявшем решение об одобрении сделки; 17) о крупных сделках, включая сведения о сторонах сделки, существенных условиях сделки (предмет сделки, цена сделки), органе, принявшем решение об одобрении сделки; 18) о деятельности в сфере устойчивого развития; 19) о размере утвержденных дивидендов; 20) о новостях и пресс-релизах.
			4) информация о структуре Совета директоров и Правления Банка; 5) информация о существующих вакансиях, кадровой политике Банка; 6) перечень и адреса филиалов Банка; 7) сведения об аффилированных лицах; 8) информация об акционерах и партнерах Банка; 9) информация о стратегическом развитии Банка; 10) учетная политика Банка; 11) пресс-релизы и рекламно-информационные статьи Банка; 12) презентационные сюжеты и рекламные ролики Банка.

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
8.6.	Банк готовит годовой отчет в соответствии с положениями настоящего Кодекса и лучшей практикой раскрытия информации. Годовой отчет утверждается Советом директоров. Годовой отчет является структурированным документом и публикуется на казахском, русском и английском языках (при необходимости). Годовой отчет подготавливается и, после утверждения Советом директоров Банка, размещается на интернет-ресурсе.	Соблюдается	Согласно подпункту 19) пункта 9.2 статьи 9 Устава Банка к исключительной компетенции Единственного акционера относится утверждение годового отчета Банка. Годовой отчет предварительно утвержден решением Совета директоров Банка (протокол № 8) от 29 июня 2022 года и утвержден решением Правления АО «НУХ «Байтерек» (протокол № 33/21) от 30 июня. В 2022 году на интернет-ресурсе Банка размещен Годовой отчет Банка за 2021 год.
8.7.	Требования к содержанию годового отчета минимально предполагают наличие следующей информации: 1) обращение Председателя Совета директоров; 2) обращение Председателя правления Банка; 3) о Банке: общие сведения; о структуре уставного капитала, включая следующие сведения: количество и номинальная стоимость выпущенных акций (долей участия), описание прав, предоставляемых акциями, количество и номинальная стоимость объявленных, но не размещенных акций, сведения об единственном акционере, количество принадлежащих ему простых акций, порядок распоряжения правами собственности; миссия; стратегия развития, результаты ее реализации; обзор рынка и положение на рынке; 4) результаты финансовой и операционной деятельности за отчетный год: обзор и анализ деятельности относительно поставленных задач; операционные и финансовые показатели деятельности; основные существенные события и достижения; информация о существенных сделках; любая финансовая поддержка, включая гарантии, получаемые/полученные от государства и любые обязательства перед государством и обществом, принятые на себя Банком (если не раскрывается в соответствии с МСФО); 5) структура активов, включая дочерние организации всех уровней, обзор, основные итоги их финансовой и производственной деятельности; 6) цели и планы на будущие периоды; 7) основные факторы риска и система управления рисками; 8) корпоративное управление: структура корпоративного управления; состав акционеров и структура владения; состав Совета директоров, включая квалификацию, процесс отбора, в том числе о независимых директорах с указанием критериев определения их независимости; отчет о деятельности Совета директоров и его комитетов, в котором отражаются итоги деятельности Совета директоров и его комитетов за отчетный период, существенные события, рассмотренные вопросы, количество заседаний, форма заседаний, посещаемость; информация о соответствии практики корпоративного управления принципам настоящего Кодекса, а при ее несоответствии пояснения о причинах несоблюдения каждого из принципов; состав правления Банка; отчет о деятельности правления; политика вознаграждения должностных лиц; 9) устойчивое развитие; 10) заключение аудитора и финансовая отчетность с примечаниями;	Соблюдается	В 2022 году на рассмотрение Единственного акционера Банка выносился Годовой отчет за 2021 год, в котором представлена информация об итогах деятельности Банка, в том числе: — обращение Председателя Совета директоров Банка, Председателя Правления Банка; — информация об основных видах деятельности и предоставляемых услугах; — информация о существенных корпоративных событиях; — информация о стратегии развития (миссия, цели и задачи); — информация об управлении рисками; — информация о корпоративной социальной ответственности и защите окружающей среды; — информация об органах управления и организационной структуре Банка; — информация о принципах корпоративного управления Банка, в том числе о политике по урегулированию конфликта интересов; — информация о результатах самооценки следования утвержденному кодексу корпоративного управления Банка; — информация о прозрачности Банка и эффективности процессов раскрытия информации; — годовая финансовая отчетность и аудиторские заключения; — дополнительная информация согласно требованиям АО «Казахстанская фондовая биржа».

№ п/п	Принципы и положения Кодекса корпоративного управления акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»	Соблюдается/не соблюдается	Мероприятия, выполненные для реализации принципов и положений Кодекса корпоративного управления АО «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
	11) в аналитических показателях и данных, включаемых в годовой отчет, следует отражать сравнительный анализ и достигнутый прогресс (регресс) по отношению к предыдущему периоду (сравнение со значениями аналогичных показателей, указанных в прошлом годовом отчете). В целях сравнения показателей с компаниями международного уровня, действующими в аналогичной отрасли, рекомендуется публикация показателей деятельности, которые позволят провести отраслевой бенчмаркинг-анализ.		
8.8.	Правление проводит очные заседания и обсуждает вопросы реализации стратегии развития и/или плана развития, решений Единственного акционера, Совета директоров и операционной деятельности. Заседания Правления проводятся на регулярной основе. Случаи проведения заочных заседаний ограничены и определены в Уставе и внутренних документах Банка.	Соблюдается	В 2022 году Правлением Банка проведены: — 51 очных заседаний (приняты решения по 312 вопросам); — 177 заочных заседаний (приняты решения по 587 вопросам).
8.9.	Правление формирует план работы на предстоящий год с перечнем вопросов до начала календарного года. Члены Правления заблаговременно обесцениваются материалами к рассмотрению, надлежащего качества. При рассмотрении таких вопросов, как стратегии развития и/или планы развития, инвестиционные проекты, управление рисками допускается проведение нескольких заседаний.	Соблюдается	План работы Правления Банка на 2022 год утвержден решением Правления (протокол № 213) от 30.12.2021 г. При необходимости возможно проведение нескольких заседаний Правления при обсуждении таких вопросов как стратегии развития и/или планы развития, инвестиционные проекты, управление рисками.
8.10.	При рассмотрении каждого вопроса отдельное обсуждение посвящается рискам, связанным с принятием/непринятием решения и их влияния на рентабельную деятельность Банка. Все вопросы, выносимые по инициативе Правления на рассмотрение Совета директоров и Единственного акционера, предварительно рассматриваются и одобряются Правлением.	Соблюдается	В рамках компетенции Правлением Банка при рассмотрении каждого вопроса проводится отдельное обсуждение по вопросам рисков, связанных с принятием/непринятием решения и их влияния на рентабельную деятельность Банка. Все вопросы, выносимые по инициативе Правления на рассмотрение Совета директоров и Единственного акционера, проходят предварительное одобрение Правлением Банка согласно подпункту 13) пункта 11.5 статьи 11 Устава Банка с учетом исключений, указанных в данном подпункте.
8.11.	Председатель и члены Правления не допускают возникновения ситуации с конфликтом интересов. При возникновении конфликта интересов, они заблаговременно уведомляют об этом Совет директоров либо Председателя Правления, о необходимости зафиксировать это письменно и не участвовать в принятии решения по вопросу.	Соблюдается	В 2022 году случаи, связанные с прямыми или косвенными потенциальными конфликтами интересов, отсутствуют. В случае рассмотрения Правлением вопросов, касающихся непосредственно одного из членов Правления, указанный член Правления не участвует в рассмотрении и голосовании по данному вопросу.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ИНДЕКС GRI

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
GRI 1: Основы			
GRI 2: Общая информация 2021 года			
2-1 Профиль организации			
2-1 a	Название организации	О Банке	стр.14
2-1 b	Характер собственности и организационно-правовая форма	О Банке	стр.14
2-1 c	Местонахождение штаб-квартиры	О Банке, Контактная информация	стр.14, 194
2-1 d	Местонахождение осуществления деятельности	Присутствие на рынках	стр.20
2-3 Отчетный период, периодичность и контактный пункт			
2-3 a	Отчетный период и периодичность	Об Отчете	стр.134
2-3 b	Отчетный период и периодичность финансовой отчетности	Об Отчете	стр.134
2-3 c	Дата публикации отчета	Об Отчете	стр.134
2-3 d	Контактное лицо, к которому можно обратиться с вопросами относительно данного отчета	Контактная информация	стр.194
2-4 Повторное изложение информации			
2-4 a	Повторное изложение информации, сделанное за предыдущие отчетные периоды (перерасчеты)	Переформулировка показателей в предыдущем отчете не осуществлялась.	-
2-5 Внешнее заверение			
2-5 a	Политика и практика организации в отношении обеспечения внешнего заверения отчетности	Об Отчете	стр.134
2-6 Деятельность, цепочка создания стоимости и другие деловые отношения			
2-6 a	Секторы (государственный, частный / финансовый или другой) на которых работает организация	Экономическая среда	стр.36
2-6 b	Цепочка создания стоимости	Результаты операционной деятельности, Комиссии Банка	стр.41, 45
2-6 c	Другие деловые отношения	Участие Банка в реализации государственных программ в Республике Казахстан, Привлеченные средства, Финансовые результаты деятельности	стр.46, 51
2-6 d	Существенные изменения в 2-6 a, 2-6 b и 2-6 c по сравнению с предыдущим отчетным периодом	Результаты операционной деятельности, Комиссии Банка, Участие Банка в реализации государственных программ в Республике Казахстан, Привлеченные средства, Финансовые результаты деятельности	стр. 41, 45, 46,51

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
2-7 Сотрудники			
2-7 a	Общее количество сотрудников, разбивка по полу, по региону	Занятость, Состав и структура персонала	стр.112
2-7 b	Общее количество постоянных, временных, штатных сотрудников в разбивке по полу и региону, а также общее количество сотрудников, занятых на неполный рабочий день, негарантированные часы работы	Занятость, Состав и структура персонала	стр.112
2-7 c	Методологии и допущения, использованные для сбора данных	Занятость, Состав и структура персонала	стр.112
2-7 d	Контекстная информация, необходимая для понимания данных, представленных в соответствии с 2-7 a и 2-7 b	Занятость, Состав и структура персонала	стр.112
2-7 e	Существенные колебания численности сотрудников в течение отчетного периода и между отчетными периодами	Занятость, Состав и структура персонала	стр.112
2-8 Работники, которые не являются наемными работниками			
2-8 a	Общее количество рабочих, которые не являются наемными работниками и чья работа контролируется организацией	Занятость, Состав и структура персонала	стр.112
2-8 b	Методологии и допущения, использованные для сбора данных	Занятость, Состав и структура персонала	стр.112
2-8 c	Значительные колебания количества работников, не являющихся наемными работниками в течение отчетного периода и между отчетными периодами	Занятость, Состав и структура персонала	стр.112
2-9 Структура и состав руководства			
2-9 a	Структура руководства, включая комитеты высшего руководства	Совет директоров, Комитеты при Совете директоров, Правление, Комитеты, подотчетные Правлению	стр.68, 78, 83, 87
2-9 b	Комитеты высшего руководящего органа, ответственные за принятие решений и надзор за управлением воздействием организации на экономику, окружающую среду и социальную среду	Комитеты при Совете директоров	стр.78
2-9 c	Состав высшего органа управления и его комитетов	Совет директоров, Комитеты при Совете директоров	стр.68, 78
2-10 Назначение и выбор высшего руководящего органа			
2-10 a	Процессы выдвижения и отбора в высший руководящий орган и его комитеты	Совет директоров, Комитеты при Совете директоров	стр.68, 78
2-10 b	Критерии, используемые для выдвижения и выбора высшего руководящего органа	Совет директоров, Комитеты при Совете директоров	стр.68, 78

Номер Стан-дарт	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
2-11 Председатель высшего руководящего органа			
2-11 a	Председатель высшего руководящего органа	Совет директоров	стр.68
2-11 b	Функции Председателя высшего руководящего органа в рамках организации	Совет директоров	стр.68
2-12 Роль высшего руководящего органа в надзоре за управлением воздействиями			
2-12 a	Роль высшего руководящего органа и руководителей высшего звена в разработке, утверждении и обновлении целей, ценностей или миссии организации. Заявления, стратегии, политика и цели, связанные с устойчивым развитием	Управление устойчивым развитием	стр.94
2-12 b	Роль высшего руководящего органа в надзоре за процессами по выявлению и управлению влиянием организации на экономику, окружающую среду и социальную среду	Управление устойчивым развитием	стр.94
2-12 c	Роль высшего руководящего органа в анализе эффективности процессов организации (2-12 a, 2-12 b), частота рассмотрения	Управление устойчивым развитием	стр.94
2-13 Делегирование ответственности за управление воздействиями			
2-13 a	Делегирование высшим руководящим органом ответственности за управление воздействиями на экономику, окружающую среду и социальную среду	Управление устойчивым развитием	стр.94
2-13 b	Процесс и периодичность мониторинга	Управление устойчивым развитием	стр.94
2-14 Роль высшего руководящего органа в отчетности по устойчивому развитию			
2-14 a	Ответственность высшего руководящего органа в предоставляемой информации	Управление устойчивым развитием	стр.94
2-15 Конфликты интересов			
2-15 a	Процессы организации по предотвращению конфликта интересов высшим руководящим органом	Конфликт интересов	стр.94
2-15 b	Раскрытие конфликта интересов заинтересованным сторонам	Конфликт интересов	стр.94
2-16 Сообщение о важнейших проблемах			
2-16 a	Процесс доведения критических проблем до сведения высшего руководящего органа	Совет директоров	стр.68
2-16 b	Общее количество и характер критических проблем, о которых было сообщено высшему органу управления в отчетном периоде	Совет директоров	стр.68
2-17 Коллективное знание высшего руководящего органа			
2-17 a	Меры, предпринятые для развития коллективных знаний, навыков и опыта высшего органа управления по устойчивому развитию	Профессиональное развитие	стр.83

Номер Стан-дарт	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
2-18 Оценка деятельности высшего руководящего органа			
2-18 a	Процессы оценки деятельности высшего руководящего органа	Оценка Совета директоров	стр.82
2-18 b	Независимость оценки, периодичность оценки	Оценка Совета директоров	стр.82
2-18 c	Действия, предпринятые в ответ на оценки	Оценка Совета директоров	стр.82
2-19 Политика вознаграждения			
2-19 a	Политика вознаграждения членов высшего руководящего органа и руководителей высшего звена	Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	стр.91
2-19 b	Влияние результатов деятельности членов высшего руководящего органа и руководителей высшего звена на политику вознаграждения	Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	стр.91
2-20 Процесс определения вознаграждения			
2-20 a	Процесс разработки политики вознаграждения и определения вознаграждения	Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	стр.91
2-20 b	Отчет об итогах голосования заинтересованных лиц (в том числе акционеров) по вознаграждению политики и предложения	Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	стр.91
2-22 Отчет о стратегии устойчивого развития			
2-22 a	Отчет заявление высшего руководящего органа или самого старшего руководителя организации об актуальности устойчивого развития для организации и ее стратегии содействия устойчивому развитию	Соблюдение Кодекса корпоративного управления, Отчет о соблюдении/ несоблюдении Банком принципов и положений Кодекса корпоративного управления	стр.92, 142
2-27 Соблюдение законов и нормативных актов			
2-27 a	Общее количество существенных случаев несоблюдения законов и нормативных актов за отчетный период (в разбивке по случаям, за которые были наложены штрафы и за которые были применены неденежные санкции)	Соответствие требованиям законодательства	стр.126
2-27 b	Общее количество и денежная стоимость штрафов за случаи несоблюдения законов и нормативных актов, которые были выплачены в течение отчетного периода (в разбивке по штрафам за случаи несоблюдения законов и нормативных актов, имевшие место в текущем отчетном периоде и предыдущие отчетные периоды)		
2-27 c	Существенные случаи несоблюдения законов и нормативных актов		
2-27 d	Определение существенных случаев несоблюдения законов и нормативных актов		

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
2-28 Членские ассоциации			
2-28 а	Отраслевые ассоциации, другие ассоциации-члены и национальные или международные правозащитные организации, в которых организация играет значительную роль	Членство в международных организациях	стр.23
2-29 Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами			
2-29 а	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая категории заинтересованных сторон, с которыми он взаимодействует, и как они идентифицируются; цель взаимодействия с заинтересованными сторонами; значимое взаимодействие с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	стр.96
2-30 Коллективные договоры			
2-30 а	Процентная доля от общего числа работников, охваченных коллективными договорами	Занятость, Состав и структура персонала	стр.112
2-30 б	Организация условий труда и условий найма для работников, не охваченных коллективными договорами		
GRI 3: Существенные вопросы 2021			
3-1 Процесс определения существенных вопросов			
3-1 а	Процесс определения существенных тем, включая выявление фактического и потенциального, негативного и позитивного воздействия на экономику, окружающую среду и социальную среду в рамках своей деятельности и деловых отношений; определение приоритетности воздействий для отчетности на основе их значимости.	Об Отчете	стр.134
3-2 Список существенных вопросов			
3-2 а	Список существенных вопросов	Об Отчете	стр.134
3-2 б	Изменения в списке существенных тем по сравнению с предыдущим отчетным периодом		
GRI 201: Экономические показатели 2016			
201-1 Прямая экономическая ценность, создаваемая и распределяемая			
201-1 а	Прямая экономическая стоимость, создаваемая и распределяемая на основе начислений, включая основные компоненты для глобальных операций организации	Экономическая результативность	стр.127
201-1 б	Прямая экономическая стоимость на уровне страны, региона или рынка, а также о критериях, используемых для определения значимости		
201-2 Финансовые последствия и другие риски и возможности, связанные с изменением климата			
201-2	Риски и возможности, связанные с изменением климата, которые потенциально могут привести к существенным изменениям в операциях, доходах или расходах	Климатические изменения	стр.130

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
201-3 Обязательства по плану с установленными выплатами и другие пенсионные планы			
201-3 а	Оценочная стоимость обязательств, которые покрываются за счет общих ресурсов организации	Оплата труда работников Банка	стр.117
201-3 б	Фонд для оплаты пенсионных обязательств		
201-3 в	Покрытие фондом пенсионных обязательств		
201-3 д	Процент от заработной платы, внесенной работником или работодателем		
201-3 е	Уровень участия в обязательных и добровольных, региональных или государственных пенсионных схемах или схемах, оказывающих финансовое воздействие		
201-4 Финансовая помощь, полученная от правительства			
201-4 с	Присутствие какого-либо правительства в структуре акционеров, степень присутствия	О Банке	стр.14
GRI 202: Присутствие на рынке 2016			
202-1 Соотношение стандартной заработной платы начального уровня в разбивке по полу по сравнению с местной минимальной заработной платой			
202-1 а	Время получения заработной платы значительной частью работников в соответствии с правилами минимальной заработной платы, соотношение заработной платы начального уровня с разбивкой по полу в основных местах работы к минимальной заработной плате	Оплата труда работников Банка	стр.117
202-1 б	Время получения заработной платы других работников (за исключением служащих), выполняющих деятельность организации, соответствии с правилами минимальной заработной платы, действия, предпринятые для получения работниками зарплаты выше минимальной заработной платы		
GRI 204: Практика закупок 2016			
204-1	Доля расходов на местных поставщиков	Закупки	стр.130
GRI 205: Борьба с коррупцией 2016			
205-1	Операции, оцененные на предмет рисков, связанных с коррупцией	Противодействие коррупции	стр.124
205-2	Информирование и обучение по вопросам антикоррупционной политики и процедур		
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры		
GRI 206: Антиконтентное (антимонопольное) поведение 2016			
206-1	Судебные иски за антиконтентное поведение, антимонопольную и монопольную практику	Противодействие коррупции	стр.124

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
GRI 207: Налогообложение 2019			
207-1	Подход к налогообложению	Информация о налогах раскрывается в полной версии финансовой отчетности Банка, которая размещается на сайте Банка www.hcsbk.kz , в разделе "Отчетность".	-
207-2	Налоговое управление, контроль и управление рисками		
207-3	Вовлечение заинтересованных сторон и решение проблем, связанных с налогообложением		
207-4	Отчетность по странам		
GRI 302: Энергия 2016			
302-1	Потребление энергии внутри организации	Энергопотребление и энергоэффективность	стр.128
302-2	Потребление энергии за пределами организации		
302-3	Энергоемкость		
302-4	Снижение энергопотребления		
302-5	Снижение энергопотребления продуктов и услуг		
GRI 303: Вода и сточные воды 2018			
303-5	Потребление воды	Водопотребление	стр.128
GRI 305: Выбросы 2016			
305-1	Прямые (Область применения 1) выбросы парниковых газов	Выбросы парниковых газов и других загрязняющих веществ в атмосферу	стр.129
305-2	Косвенные выбросы парниковых газов в энергетике (Область применения 2)		
305-3	Другие косвенные (область применения 3) выбросы парниковых газов		
305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов		
305-5	Сокращение выбросов парниковых газов		
305-6	Выбросы озоноразрушающих веществ (ОРВ)		
305-7	Оксиды азота (NOx), оксиды серы (SOx) и другие значительные выбросы в атмосферу		
GRI 306: Отходы 2020			
306-3	Образующиеся отходы	Управление отходами	стр.128
GRI 401: Трудоустройство 2016			
401-1	Набор новых сотрудников и текучесть кадров	Занятость, Состав и структура персонала	стр.112
401-2	Льготы, предоставляемые работникам, занятым полный рабочий день, которые не предоставляются временным работникам или работникам, занятым неполный рабочий день		
401-3	Отпуск по уходу за ребенком (Декретный отпуск)		


Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
GRI 402: Трудовые/Управленческие отношения 2016			
402-1	Минимальные сроки уведомления об изменениях в работе	Практика трудовых отношений	стр.114
GRI 403: Охрана труда и техника безопасности 2018			
403-1	Система управления охраной труда и промышленной безопасностью	Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	стр.120
403-2	Идентификация опасностей, оценка рисков и расследование инцидентов		
403-4	Участие работников, консультации и информирование по вопросам охраны труда и техники безопасности		
403-5	Обучение работников по вопросам охраны труда и техники безопасности		
403-6	Укрепление здоровья работников		
403-7	Предотвращение и смягчение последствий для здоровья и безопасности труда, непосредственно связанных с деловыми отношениями		
403-8	Работники, охваченные системой управления охраной труда и промышленной безопасностью		
403-9	Травмы, связанные с работой		
403-10	Плохое состояние здоровья, связанное с работой		
GRI 404: Обучение и Образование 2016			
404-1	Среднее количество часов обучения в год на одного сотрудника	Обучение и образование	стр.115
404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и программы помощи в переходный период		
404-3	Процент сотрудников, регулярно получающих обзоры эффективности и карьерного роста		
GRI 405: Разнообразие и равные возможности 2016			
405-1	Разнообразие руководящих органов и сотрудников	Разнообразие и равные возможности. Состав и структура персонала, Оплата труда работников Банка	стр.120, 112, 117
405-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин и мужчин		
GRI 406: Недискриминация 2016			
406-1	Случаи дискриминации и принятые меры по исправлению положения	Недопущение дискриминации. Гендерная политика. Оплата труда работников Банка	стр.93, 117
GRI 408: Детский труд 2016			
408-1	Операции и поставщики, подверженные значительному риску случаев использования детского труда	Практика трудовых отношений	стр.114


Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
GRI 410: Методы обеспечения безопасности 2016			
410-1	Сотрудники службы безопасности, обученные политике или процедурам в области прав человека	Практика обеспечения безопасности. Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	стр.122, 120
GRI 415: Государственная политика 2016			
415-1	Политический вклад	Государственная политика системы жилстройсбережений, Работа в рамках стратегических задач	стр.17, 31
GRI 418: Конфиденциальность клиентов 2016			
418-1	Обоснованные жалобы на нарушения конфиденциальности клиентов и потерю клиентских данных	Неприкосновенность к частной жизни клиента	стр.126

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ


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

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ


 **АДРЕС:**
А05А2Х0, г. Алматы,
проспект Абылай хана, 91


 **ТЕЛЕФОН:**
+7 (727) 330-93-00,
+ 7 (727) 279-35-11


 **CALL-ЦЕНТР:**
300, 8-8000-801-880


 **ФАКС:**
+7 (727) 279 35 68

 **ЭЛЕКТРОННАЯ
ПОЧТА:**
mail@otbasybank.kz

 **КАНЦЕЛЯРИЯ
БАНКА:**
+7 (727) 330-93-00


 **РЕКВИЗИТЫ
АУДИТА И
РЕГИСТРАТОРА:**
ТОО «Прайсуотерхаус-
Куперс»
А25D5F6, г Алматы,
пр. Аль-Фараби 34.
Здание «А», 4 этаж
БИН 970940001318, ИИК
KZ6783201T0200370000
в АО Ситибанк Казахстан,
БИК СІТІКЗКА, Кбе 17,
КНП 859


 **КОНТАКТНЫЕ
ДАнные ОТВЕТ-
СТВЕННЫХ ЛИЦ ПО
РАБОТЕ
С ИНВЕТОРАМИ
И АКЦИОНЕРАМИ:**
Департамент
Казначейства,
+7 (727) 330-93-00
внутр. 00330, 00331

 **ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ
ПО ВОПРОСАМ
КОРРУПЦИИ
И МОШЕННИЧЕСТВА:**

+7 (727) 330-94-82
antifraud@otbasybank.kz
почтовый адрес:
Республика Казахстан,
050000, город Алматы,
Алмалинский район,
проспект Абылай хана 91,
руководителю
подразделения безопас-
ности (с пометкой
«лично в руки»)



 **АО «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ
ДЕПОЗИТАРИИ
ЦЕННЫХ БУМАГ»**
050040, г. Алматы,
ул. Сатпаева, 30/8,
нежилое помещение 163
тел.: +7 (727) 262 08 46,
355 47 60
БИН 970740000154,
ИИК KZ72125KZT1004300114
в ЦКО «Национальный Банк
Республики Казахстан»,
БИК NBRKKZKX, Кбе 15,
КНП 841,
ISIN KZ1C00003201

 **КОНТАКТНЫЕ
ДАнные ОТВЕТ-
СТВЕННЫХ
ЛИЦ ПО ВОПРОСАМ
ОТНОСИТЕЛЬНО
ДАнного ОТЧЕТА:**
Департамент планирова-
ния и стратегического
анализа,
+7 (727) 330-93-00 внутр.
00360, 00373, 00370

 **ПРЕСС-СЛУЖБА:**
pr@hcsbk.kz (только для
запросов СМИ)
+7 (727) 330-93-00 внутр.
00520, 00522, 00521, 00523



**ГODOVOЙ
OТЧЕТ**

2022

