



ГОДОВОЙ ОТЧЕТ
2014

KMF
МИКРОҚАРЖЫЛЫҚ ҰЙЫМЫ
МИКРОФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ



ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Краткие итоги деятельности

Краткий профиль Компании
Ключевые показатели деятельности
Основные события отчетного периода
События после отчетной даты

2. Обращения руководства

Обращение Председателя
Наблюдательного Совета
Обращение Председателя Правления

3. О Компании

Миссия
Видение
Краткая история Компании
Кредитные продукты
География деятельности

4. Стратегия развития на 2015 год

Стратегические цели на 2015 год
Основные цели и задачи на 2015 год
Работа по основным направлениям
в 2014 году

5. Обзор результатов деятельности

Обзор экономики
Обзор конкурентной среды
Основные финансовые показатели KMF
Наши клиенты
Инновации
Маркетинговая деятельность
Обратная связь

6. Корпоративное управление

Состав участников
Структура менеджмента
Состав Наблюдательного совета
Состав Правления
Описание существенных фактов
деятельности

7. Управление рисками

8. Устойчивое развитие

Численность и структура персонала
Развитие кадрового потенциала
Содействие развитию предпринимательства
Социальная ответственность:
Принципы защиты клиентов
Отчет о соблюдении принципов защиты
клиента
Проект повышения финансовой грамотности
Благотворительность
Защита окружающей среды

Дополнительная информация

Список сокращений
Контактная информация

Приложение.

Финансовая отчетность

КРАТКИЙ ПРОФИЛЬ КОМПАНИИ

Микрофинансовая организация КМФ является крупнейшей МФО Казахстана и одной из самых крупных в Центральной Азии. Компания обладает широкой региональной сетью, подразделения которой представлены не только в крупных городах, но и в отдаленных сельских регионах Казахстана. Компания предоставляет кредитные продукты, направленные на поддержку предпринимательства, рост благосостояния населения и развитие сельского хозяйства.

КМФ имеет сильную систему менеджмента и профессиональный коллектив, эффективную организационную структуру, четко прописанные бизнес-процессы, продукты, ориентированные на клиентов, собственную автоматизированную информационную систему, политику развития персонала и социально ответственную позицию.

Компания постоянно совершенствуется, внедряя различные проекты и процессы, целью которых является развитие КМФ и общества. Этому способствует сбалансированность социальной и финансовой составляющей Компании.

КМФ ежегодно присуждаются различные премии и награды. Из них наиболее значимые:

- ◇ вхождение в **50 лучших МФО мира** по оценке журнала Forbes;
- ◇ оценка «**Пять бриллиантов**» от свободной глобальной интернет-платформы MIX Market;
- ◇ **сертификация по Принципам защиты клиентов**, инициированная компанией Smart Campaign. Оценка проведена Международной рейтинговой компанией MicroFinanza Rating;
- ◇ получение высокой социальной рейтинговой **оценки «А»** от международной рейтинговой компании «MicroFinanza Rating»;
- ◇ вхождение КМФ в список «**Национальных чемпионов**» по отрасли «небанковские финансовые услуги».

Ключевые показатели деятельности

	Показатель	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.
ОПЕРАЦИОННЫЕ	Кредитный портфель, млн тенге	5 371	7 780	12 405	17 971	28 001
	Доля бизнеса в кредитном портфеле	85%	83%	80%	79%	82%
	Активная клиентская база, млн тенге	30 322	45 992	73 652	98 373	128 756
	Доля жителей сельской местности в активной клиентской базе	52%	51%	60%	64%	66%
	Количество рабочих мест, созданных клиентами компании	28 410	37 992	61 942	82 756	105 718
	Объем выданных кредитов, млн тенге	11 906	17 778	28 422	39 040	57 520
	Кол-во выданных займов, шт.	54 206	80 626	121 774	159 096	201 691
ФИНАНСОВЫЕ	Активы, млн тенге	6 527	9 136	15 684	19 858	32 640
	Обязательства, млн тенге	4 346	6 494	12 356	158 945	24 830
	Капитал, млн тенге	2 180	2 642	3 328	3 964	7 810
	ROA	8,4%	5,9%	5,9%	3,8%	5,6%
	ROE	27,4%	18,5%	24,5%	16,4%	30,7%
	Чистая прибыль, млн тенге	552	462	732	707	1 445
ПРОЧИЕ	Кол-во офисов (вкл. головной), в т. ч.:					
	филиалов	33	55	73	84	92
	отделений	12	14	14	16	17
		21	41	59	68	75

КРАТКИЕ
ИТОГИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



КРАТКИЕ
ИТОГИ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ОСНОВНЫЕ СОБЫТИЯ ОТЧЕТНОГО ПЕРИОДА



Вхождение международных инвесторов в капитал КМФ

КМФ заключила сделку о привлечении инвестиций в капитал с представителями международных инвесторов Triodos Investment Management (Нидерланды) и ResponsAbility Investments AG (Швейцария). Увеличение капитала будет способствовать дальнейшему устойчивому развитию Компании, позволяя нарастить кредитный портфель и реализовать намеченные планы. Кроме того, новые инвесторы вошли в состав Наблюдательного Совета, что позволяет Компании продолжить совершенствование корпоративного управления, перенимая положительный опыт инвесторов.



Предоставление займа от ЕБРР

Продолжая работу по улучшению доступа к финансированию для предприятий микро-, малого и среднего бизнеса в Казахстане, КМФ и Европейский банк реконструкции и развития (ЕБРР) подписали соглашение на заем в тенге в эквиваленте 5 млн долларов США, в качестве второго транша в рамках существующей кредитной линии — на сумму в тенге, эквивалентную 10 млн долларов США.



Предоставление займа от IFC

КМФ и IFC (Международная финансовая корпорация), являющаяся членом группы Всемирного банка, в целях повышения доступа к финансированию для малых и микропредприятий по всему Казахстану подписали соглашение о предоставлении займа КМФ на сумму в тенге, эквивалентную 5 млн долларов.

Предоставление данного займа позволит КМФ продолжить активно развивать предпринимательство в Республике Казахстан путем оказания качественных финансовых услуг предпринимателям, число которых в активной клиентской базе Компании на 31 декабря 2014 года составляет более 80 тысяч.



Реализация проекта «Повышение финансовой грамотности в управлении семейным бюджетом»

В декабре 2013 г. КМФ совместно с материнской компанией КМФ-Демеу начала реализацию проекта «Повышение финансовой грамотности в управлении семейным бюджетом». В течение 2014 года в различных городах и селах Республики Казахстан проводились специализированные

бесплатные семинары по управлению семейным бюджетом. Всего за прошедший год обучение в рамках данной инициативы прошли более 40 000 клиентов Компании.



Внедрение технологии «Мобильный эксперт»

В целях оптимизации бизнес-процессов, в частности, повышения качества обслуживания клиентов и эффективности работы кредитных экспертов, сотрудниками департамента информационных технологий КМФ было разработано программное обеспечение (ПО) «Мобильный эксперт».

Данное ПО позволяет кредитным экспертам Компании удаленно от офиса, находясь в рабочем месте клиента, фиксировать всю необходимую информацию для оформления кредитной заявки и оперативно получать предварительное решение по ней. Таким образом, Компании удалось сократить временные затраты, связанные с документооборотом и принятием решения по выдаче кредита, тем самым повышая эффективность соответствующих бизнес-процессов и качество обслуживания клиентов.



IT-аудит

Впервые в КМФ был проведен IT-аудит компанией PricewaterhouseCoopers (PwC) в декабре 2014 г. В рамках IT-аудита, консультантами PwC был сделан анализ текущего состояния IT инфраструктуры в КМФ. Также проведено сравнение структуры и функционирования IT с лучшими мировыми практиками, в том числе и по методологии CobIT. Цель проведения комплексного IT-аудита — выявить отклонения в функционировании IT инфраструктуры Компании, а также определить основные направления развития IT.

В результате проведенного IT-аудита, Компания получила четкий план по развитию IT-инфраструктуры на ближайшее время, а также был составлен план по устранению замечаний, выявленных в ходе проведения IT-аудита, некоторые из которых были устранены после их обнаружения.



Внедрение новых кредитных продуктов

КМФ активно работает над развитием продуктовой линейки, чтобы предоставить своим клиентам наиболее удобные условия кредитования. В 2014 году были разработаны и внедрены новые продукты, которые помогут лучше раскрыть потенциал развития бизнеса клиентов и будут способствовать росту их благосостояния.

Продукт «Бастау» («Стартовый») позволяет гражданам Казахстана получить кредитные средства на открытие собственного бизнеса.

Продукт «Шанырак» («Благоустройство») нацелен на предоставление кредитных средств как новым, так и активным клиентам на улучшение жилищных условий, а именно на ремонт и реконструкцию имеющейся недвижимости. Данный продукт разработан совместно с компанией Habitat for Humanity International.

СОБЫТИЯ ПОСЛЕ ОТЧЕТНОЙ ДАТЫ



Получение статуса микрофинансовой организации

В начале 2015 года Компания успешно завершила процедуру государственной перерегистрации из микрокредитной организации KazMicroFinance в микрофинансовую организацию КМФ. В феврале Компания прошла учетную регистрацию в Национальном банке РК и была внесена в реестр микрофинансовых организаций.

Таким образом, КМФ стала полноправным участником регулируемого финансового рынка. С этого момента к Компании, в качестве МФО, устанавливаются дополнительные требования — соблюдение пруденциальных нормативов, предоставление регуляторной и финансовой отчетности, предоставление сведений о заемщиках и выданных займах в кредитное бюро и пр. Вместе с тем, в будущем статус МФО позволит расширить перечень финансовых услуг, предоставляемых Компанией.



Получение социальной рейтинговой оценки «А» от MicroFinanza Rating

В марте 2015 года КМФ получила социальную рейтинговую оценку «А» от Международной рейтинговой организации MicroFinanza Rating. На данный момент КМФ является единственной микрофинансовой организацией в Казахстане с действующим социальным рейтингом, что свидетельствует об отличном уровне управления социальным воздействием и правильно выстроенных механизмах защиты клиента.



Получение высшего рейтинга «Пять бриллиантов» от MixMarket

В результате получения высокой социальной рейтинговой оценки был обновлен профиль КМФ на свободной глобальной интернет платформе MIX Market. Компании была присвоена оценка



Открытие новых офисов

В 2014 году был открыт новый филиал Компании в г. Петропавловске, а также 8 новых отделений в различных регионах страны. Расширение географии деятельности КМФ способствует повышению доступности финансовых услуг по микрофинансированию для бизнеса и граждан во всех уголках страны.



«Пять бриллиантов», что является показателем наивысшего уровня прозрачности отчетности и подтверждающей документации. MIX Market (www.mixmarket.org) является центром данных, где микрофинансовые организации и вспомогательные организации делятся институциональными данными, чтобы расширить прозрачность и понимание рынка. Данный обмен позволяет пользователям устанавливать стандарты отчетности, облегчить бремя отчетности, а также способствовать ответственному инвестированию.



Получение сертификации по Принципам защиты клиентов, инициированной Smart Campaign

В апреле 2015 года КМФ прошла сертификацию по Принципам защиты клиентов, инициированную компанией Smart Campaign, став первой МФО в Республике Казахстан, которая получила сертификацию. Получение данного сертификата свидетельствует о соответствии систем управления, политик и процессов КМФ Принципам защиты клиентов и твердой приверженности руководства намерению способствовать росту и институциональному развитию в рамках Принципов защиты клиентов.



Признание КМФ «Национальным чемпионом» в отрасли «небанковские финансовые услуги»

Решением совета по конкурентоспособности Национальной палаты предпринимателей РК КМФ вошла в список «Национальных чемпионов» — конкурентоспособных компаний Казахстана. При отборе компаний экспертная комиссия руководствовалась такими критериями, как лидерство, внутренняя генерация кадров, высокая рыночная репутация, ориентация на клиентский сервис, инновации и т.д.



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ НАБЛЮДАТЕЛЬНОГО СОВЕТА

Шамшиева Гульнара
Жаманкуловна

— KMF является лидирующей микрофинансовой организацией Казахстана, работающей на рынке микрофинансирования с 1997 года. Главной задачей Компании на сегодняшний день является дальнейшее развитие своего потенциала в качестве лидирующей организации на рынке, повышающей эффективность и качество услуг.

Стратегия Компании включает ряд ключевых направлений развития, работа над которыми ведется и отслеживается на постоянной основе: повышение продуктивности сотрудников, совершенствование всех бизнес-процессов, углубление охвата и институциональное развитие. Для достижения поставленных задач в 2014 году KMF совершила ряд важнейших шагов, которые, мы убеждены, окажут значительный положительный эффект на дальнейшее развитие Компании.

Крупные сделки

Ключевым событием прошедшего года стало вхождение международных инвесторов Triodos Investment Management (Нидерланды) и ResponsAbility Investment AG (Швейцария) в капитал KMF. В результате заключенной сделки, Компания не только приобрела международный статус, но и получила дополнительные возможности для реализации накопленного потенциала, в лице инвесторов с большим опытом в микрофинансировании.

Так, в течение 2014 года Компания продолжила работу по расширению партнерства с международными финансовыми институтами. В частности, в прошлом году было подписано соглашение о предоставлении займа от Европейского банка реконструкции и развития, а также от IFC, являющейся членом группы Всемирного банка. Оба займа были получены в тенге, что позволяет Компании защитить себя от валютного риска.

В текущем году KMF продолжит политику, направленную на расширение сотрудничества с международными институтами, что, в свою очередь, позитивно отразится на возможности постоянного обеспечения растущего спроса со стороны клиентов Компании.

Институциональные изменения

В прошлом году было положено начало важному изменению в институциональном развитии KMF. В период с декабря 2014 года по февраль 2015 года Компанией была успешно пройдена процедура государственной перерегистрации из микрокредитной организации KazMicroFinance в микрофинансовую организацию KMF. В результате этого, KMF стала полноправным участником финансового рынка, регулируемого Национальным Банком Республики Казахстан. С этого момента, Компания, в качестве МФО, становится подотчетна НБ РК, а также будет предоставлять сведения о заемщиках и выданных займах в кредитное бюро.

Мы рады тому, что рынок микрофинансирования стал регулируемым, и верим, что это будет способствовать его успешному развитию и финансовой прозрачности и устойчивости. В результате этого микрокредиты станут более доступными для предпринимателей и граждан нашей страны.

Перспективы

Деятельность KMF в ближайшие годы будет направлена на дальнейшее укрепление позиций Компании на микрофинансовом рынке Казахстана через расширение географического охвата, повышение качества и доступности продуктов, разработку и внедрение нефинансовых услуг, направленных на решение социальных проблем.



ОБРАЩЕНИЯ
РУКОВОДСТВА

ГОДОВОЙ ОТЧЁТ 2014



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ

Жусупов Шалкар
Амангосович

— KMF является, прежде всего, социально ответственной компанией, предназначение которой заключается в содействии развитию предпринимательства и улучшению благосостояния общества путем предоставления качественных микрофинансовых услуг.

По состоянию на 31 декабря 2014 года в Компании функционируют 92 офиса. В частности, за прошедший год было открыто 9 новых подразделений, в том числе новый филиал в г. Петропавловске и 8 новых отделений, из которых 5 находятся в сельской местности. Мы уделяем пристальное внимание доступности продуктов жителям отдаленных уголков страны. Очень важно, чтобы люди получили возможность заниматься бизнесом и его расширением, ведь для многих небольшое собственное дело является главным источником дохода и возможностью обеспечивать насущные потребности семьи. KMF стремится предоставлять гражданам нашей страны эту возможность. На данный момент 66 процентов нашей активной клиентской базы составляют жители сельской местности.

Продукты и проекты

Из года в год мы разрабатываем и внедряем новые проекты, совершенствуя все процессы работы, чтобы сделать наши продукты максимально удобными для клиентов. Кредитные продукты Компании во многом уникальны и не имеют сопоставимых аналогов. Наша методология микрокредитования основана на собственном богатом опыте, на мировых принципах и правилах ответственного микрофинансирования. Опираясь на полученные результаты изучения спроса населения и потребностей наших клиентов, в минувшем году мы ввели важные изменения в продуктовой линейке Компании. В частности, увеличен максимальный размер суммы по кредитам, введены социальные продукты на открытие бизнеса, на ремонт и реконструкцию жилья.

Наряду с совершенствованием продуктовой линейки мы уделяем пристальное внимание повышению эффективности обслуживания наших клиентов. Одним из важных достижений по данному направлению в прошедшем году стала разработка программистами KMF приложения «Мобильный эксперт», которое позволяет нашим кредитным экспертам обрабатывать запросы клиентов и предоставлять дополнительные услуги удаленно от офиса, на рабочем месте клиента. Также в 2014 году мы начали внедрение собственных платежных терминалов в дополнение к существующим платежным терминалам других операторов, с которыми мы сотрудничаем. Это позволит сделать процесс погашения быстрее, проще и удобнее.

Результаты операционной деятельности

Говоря о результатах деятельности, можно констатировать, что 2014 год стал одним из самых успешных. Кредитный портфель по сравнению с показателями 2013 года вырос более чем наполовину, а количество активных клиентов увеличилось почти на треть. Важным для нас является тот факт, что более половины кредитного портфеля приходится на клиентов, проживающих в сельской местности.

Методы обслуживания клиентов в микрофинансировании отличаются от других популярных видов финансирования тем, что зачастую сопрягаются с социально уязвимыми слоями населения. В связи с этим, в своей деятельности мы всегда руководствуемся принципами защиты клиентов, что предполагает соответствующую разработку продуктов и каналов доставки, предотвращение чрезмерной задолженности, прозрачность, ответственное ценообразование, справедливое и уважительное отношение к клиентам, конфиденциальность данных клиента, механизмы рассмотрения и разрешения жалоб.

Одним из стратегических направлений деятельности KMF является реализация проектов, нацеленных на решение социальных задач. В результате постоянного изучения потребностей наших клиентов была выявлена необходимость в повышении финансовой грамотности населения. После анализа возможных решений совместно с материнской компанией «KMF-Демеу» мы разработали и запустили проект, направленный на повышение финансовой грамотности населения. В рамках данного проекта более 40 тысяч казахстанцев смогли повысить свои знания в области управления семейным бюджетом. В 2015 году мы продолжим эту программу, но сфокусируемся уже на теме управления бизнесом.

В 2015 году мы продолжим реализовывать поставленные задачи в рамках стратегии развития Компании. Это работы по дальнейшему повышению качества обслуживания наших клиентов, совершенствованию бизнес-процессов, внедрению новых продуктов и проектов.



О КОМПАНИИ

МИССИЯ

Мы содействуем росту благосостояния своих клиентов путем предоставления доступа к качественным микрофинансовым услугам.

ВИДЕНИЕ

Задачи:

- ◆ Предоставлять доступ к микрофинансовым услугам по всему Казахстану, включая сельские регионы.
- ◆ Развивать культуру микрофинансовых услуг.
- ◆ Приносить пользу обществу, зарабатывая прибыль.

Предназначение:

- ◆ Улучшать благосостояние общества.
- ◆ Содействовать развитию предпринимательства.
- ◆ Предоставлять качественные микрофинансовые услуги.

Ценности:

- ◆ Социальная ответственность.
- ◆ Персонал.
- ◆ Корпоративная культура.
- ◆ Командный дух.

Принципы деятельности:

- ◆ Честность, прозрачность и доступность.
- ◆ Ориентация на клиента.
- ◆ Инновационный подход и профессионализм.
- ◆ Забота о клиентах и персонале.
- ◆ Качественное обслуживание.
- ◆ Демократичность в принятии решений.

КРАТКАЯ ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

В 1996 году американское Агентство по международному развитию (USAID) объявило тендер на внедрение проекта микрокредитования в Казахстане. Данный тендер был выигран американской неправительственной организацией ACDI/VOCA, которая в свою очередь стала учредителем корпоративного фонда «Казахстанский фонд кредитования» (КФК). Впоследствии КФК стал учредителем микрофинансовой организации КМФ.

Ключевые события:

20 ноября **1997 года** в г. Талдыкоргане были выданы первые кредиты предпринимателям города. Проект микрокредитования был начат с беззалогового (группового) кредита. Не имевшие залогового обеспечения предприниматели объединились в группы для получения кредитов под групповую солидарную ответственность. Впервые в Казахстане были выданы кредиты такого вида. Слаженная работа персонала и методология, удачно адаптированная к условиям нашей республики, обеспечили проекту в городе Талдыкоргане большой успех.

Фонд начал набирать обороты, расширяя свои географические границы и увеличивая количество обслуживаемых клиентов. Благодаря успешной работе, спустя десять лет с момента открытия, количество филиалов в крупных городах достигло 8 офисов, при каждом из которых функционировали сельские филиалы.

В конце **2006 года** некоммерческим фондом «Казахстанский Фонд Кредитования» была создана коммерческая дочерняя организация ТОО «МКО KazMicroFinance».

До конца **2007 года** все клиенты и сотрудники Казахстанского фонда кредитования были переведены в новую организацию. Являясь правопреемником Казахстанского фонда кредитования, компания КМФ сохраняет позицию одного из лидеров микрофинансового рынка Центрально-Азиатского региона, приумножая достижения КФК. В свою очередь, по решению учредителя — американской корпорации ACDI/VOCA КФ «МКО «Казахстанский фонд кредитования» в 2008 году был преобразован в КФ «КМФ-Демеу».

**+55,8%**

Кредитный портфель с начала 2014 года вырос более чем наполовину — с 17,97 млрд тенге до 28 млрд тенге

В 2008 году USAID признал MKO KazMicroFinance лучшей организацией РК в области экономики и удостоил награды «За эффективное управление и лидерство в расширении доступа к финансовым услугам для микропредпринимателей». Также в 2008 году Компания вошла в список 50 лучших микрофинансовых организаций мира по версии журнала «Forbes».

В 2009 году микрокредитная организация KazMicroFinance завершила переход компании на короткий логотип KMF как во внешнем, так и внутреннем оформлении.

В 2010 году Компания была дважды отмечена мировыми наградами. KMF получила премию МикроФинансового Центра и Smart Campaign «За успехи в защите прав клиента». За усилия, предпринимаемые в целях недопущения чрезмерной задолженности клиентов, KMF признана Smart Campaign лучшей микрокредитной организацией.

В продолжение работ по проекту внедрения международных стандартов корпоративного

управления реализуемого при поддержке IFC, в 2011 году решением Общего Собрания Компании в KMF был образован и утвержден состав Наблюдательного Совета. Он был создан по аналогии с Советом директоров акционерных обществ, со схожими задачами и функциональными обязанностями их членов.

2012 год стал для Компании юбилейным — организации исполнилось 15 лет. К ноябрю 2012 года кредитный портфель KMF достиг очередной рекордной отметки — 12 миллиардов тенге.

2014 год стал одним из самых успешных для KMF. Кредитный портфель с начала года вырос более чем наполовину (+55,8%) — с 17,97 млрд тенге до 28 млрд тенге.

Ноябрь 2014 был обозначен вхождением международных инвесторов Triodos Investment Management (Нидерланды) и ResponsAbility Investments AG в капитал KMF, в результате чего Компания приобрела международный статус.

КРЕДИТНЫЕ ПРОДУКТЫ

Основным видом деятельности KMF, согласно законодательству, является предоставление микрокредитов. На 31 декабря 2014 года в KMF действуют 10 кредитных продуктов, в том числе несколько кредитных продуктов социальной направленности.

Кредитные продукты в соответствии с потребностями целевой группы разделены на два вида: беззалоговые групповые и залоговые индивидуальные.

Групповое кредитование

Удельный вес группового кредитования составляет 53% кредитного портфеля, на него приходится 61% общего количества клиентов. Групповое кредитование представлено продуктами «Дос» и «Достар». Данные продукты предназначены для тех клиентов, у которых нет возможности предоставить имущественное залоговое обеспечение. В рамках данного вида кредитования члены группы выступают гарантами друг друга. Этот вид кредитования особенно удобен для жителей сельской местности, где вопрос наличия залогового обеспечения является наиболее сложным. После погашения суммы кредита член группы на основе анализа платежеспособности имеет возможность получить новый заем, по сумме превышающий предыдущий.

Индивидуальное кредитование

Индивидуальное кредитование — выдача микрокредита, не превышающего 8000-кратного размера месячного расчетного показателя (установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете) на одного заемщика.

Индивидуальное кредитование представлено в KMF кредитными продуктами «Бизнес», «Фермер», «Стандарт», «Малый и средний бизнес». Кредиты выдаются как без залога, так и под залог движимого или недвижимого имущества в зависимости от условий продукта. Максимальный заем — 8000-кратный размер месячного расчетного показателя.

Новые продукты

KMF активно работает над развитием продуктовой линейки, чтобы предоставить своим заемщикам наиболее удобные условия кредитования. В 2014 году были разработаны и внедрены новые продукты, которые помогут лучше раскрыть потенциал развития бизнеса клиентов и будут способствовать росту их благосостояния.

Продукт «Бастау» («Стартовый») позволяет гражданам Казахстана получить кредитные средства на открытие собственного бизнеса. Главным отличием данного продукта от других продуктов является низкая процентная ставка и отсутствие комиссий. Не менее важен тот факт, что продукт «Бастау» («Стартовый») дает возможность клиентам открыть свой бизнес с нуля. Сумма кредита — до 5 млн тенге, срок — до 36 месяцев.

Продукт «Шанырак» («Благоустройство») нацелен на предоставление кредитных средств как новым, так и активным клиентам на улучшение жилищных условий — ремонт и реконструкция имеющейся недвижимости. Сумма — до 1 500 000 тенге, срок — до 60 месяцев. Данный продукт разработан совместно с компанией Habitat for Humanity International.

Продукты KMF по источникам дохода на 31.12.14 г.

Источник дохода	Цель займа	Краткое описание	Доля в кредитном портфеле
Бизнес	Развитие предпринимательства в РК	Кредиты предоставляются на бизнес-цели: пополнение оборотных и приобретение основных средств, частично на потребительские цели	58%
Агро	Развитие сельского хозяйства	Кредиты предоставляются сельскохозяйственным предпринимателям на развитие полеводства и животноводства	24%
Зарплата	Улучшение благосостояния населения	Кредиты предоставляются на приобретение бытовой техники, образование, медицинское обслуживание, ремонт, строительство и другие потребительские нужды	18%



О КОМПАНИИ

Американская международная неправительственная некоммерческая организация Habitat for Humanity International основана в 1976 году. Основным видом деятельности данной компании является строительство простого и доступного жилья для бедных и бездомных во всем мире. С момента основания компания помогла построить и отремонтировать более 600 000 домов. Благодаря Habitat for Humanity International, порядка 3 млн человек получили простое, комфортное и доступное жилье для жизни. Компания представлена в странах Европы, Центральной Азии, Африки и на Ближнем Востоке. При выдаче кредита по продукту «Шанырак» («Благоустройство») используются технологии и рекомендации Habitat for Humanity International по строительству и ремонту с целью оптимального использования кредитных средств.

Продукты с источником дохода «Бизнес» и «Агро» имеют льготный период. Льготный период дает значительную гибкость клиентам, чей денежный поток имеет сезонную зависимость.

Для постоянных клиентов с хорошей кредитной историей, стабильным бизнесом и постоянной потребностью в финансировании в KMF действуют дополнительные возможности:

- ◆ **Кредит «Сеним»** — аналог экспресс-кредита. При его выдаче предлагается упрощенная процедура подготовки документов.
- ◆ **Кредит «Сезон»** — кредит, удовлетворяющий сезонные нужды или незапланированные потребности клиентов в пополнении оборотного капитала.
- ◆ **Кредитная линия** — получение кредита траншами без оформления дополнительного залога и документального сопровождения в период проведения сезонных работ, строительства и т.д.
- ◆ **Программа лояльности** — дополнительные льготы и возможности, выгодные для клиента. Программа нацелена на построение долгосрочных отношений с клиентами и стимулирование создания положительной кредитной истории.

Центральный принцип стратегии развития продуктовой линейки и бизнес-процессов KMF — ориентация на клиента и предоставление наиболее приемлемых условий кредитования. Стратегия реализуется через системный процесс изучения потребностей клиентов, новых тенденций рынка и конкурентной среды, что позволяет создавать конкурентоспособное предложение



и оптимальные бизнес-процедуры. KMF намерена продолжить развитие продуктовой линейки и бизнес-процессов через расширение возможностей существующих продуктов и создание новых продуктов как для текущих категорий клиентов, так и для новых сегментов.

ГЕОГРАФИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Возможности и потенциал развития KMF в дальнейшем будут определяться наличием сильных конкурентных позиций, развитой филиальной сетью и расширением географического присутствия в регионах.

По состоянию на 31 декабря 2014 KMF имеет 92 офиса, из них 17 филиалов в крупных городах Казахстана, и 75 отделений, из которых 65 находятся в сельской местности. В общей сложности все эти подразделения дают жителям более 3 500 отдаленных населенных пунктов доступ к финансированию.

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ НА 2015 ГОД

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ НА 2015 ГОД

Стратегия КМФ включает в себя планы по развитию потенциала Компании и содержит следующие основные цели:

1. **Повышение продуктивности** через эффективный внутренний контроль, обучение, соблюдение стандартов качественного обслуживания и выполнение социальных задач.
2. **Оптимизация бизнес-процессов** через внедрение новых систем обслуживания клиентов, автоматизации процессов и эффективного реагирования на изменения рынка.
3. **Углубление охвата** для развития экономического потенциала на существующих рынках и продвижение на новых рынках через развитие новых продуктов и модификации существующей продуктовой линейки.
4. **Институциональное развитие** через усиление корпоративного управления.

Данные цели будут достигаться посредством реализации стратегий развития ключевых направлений деятельности.

ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА 2015 ГОД

- ◆ Открытие **10 новых отделений** и субофисов.
- ◆ Запуск **второго этапа** «Программы повышения финансовой грамотности населения» — управление бизнесом.
- ◆ **Модернизация** действующих кредитных продуктов по итогам анализа потребностей клиентов.
- ◆ Расширение **продуктовой линейки** — внедрение социальных продуктов.
- ◆ Рост **кредитного портфеля** на 29%.
- ◆ Рост числа **заемщиков** на 22%.
- ◆ Рост числа **сотрудников** на 10%.
- ◆ Создание стратегического **плана развития ИТ** в соответствии с требованиями бизнеса КМФ на ближайшие 5 лет.
- ◆ Увеличение охвата **жителей сельской местности** до 71% от всего количества заемщиков в год.





СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ НА 2015 ГОД



Стратегия регионального развития

Потребности клиентов в эффективных и надежных источниках финансовых поступлений предоставляют КМФ возможности по развитию бизнеса в регионах. Региональное расширение филиальной сети и структурных подразделений филиалов будет осуществляться на основе экономической оценки эффективности существующих и вновь открываемых структурных подразделений.

Ключевые цели:

- ❖ Создание благоприятных условий для занятия бизнесом сельскому населению РК посредством расширения доступа к микрокредитам.
- ❖ Увеличение точек продаж для снижения временных издержек клиента и расширения занятости в регионах.
- ❖ Повышение продуктивности, эффективности и рентабельности работы Компании.



Стратегия развития продуктовой линейки и бизнес-процессов

Развитие бизнес-процессов, их оптимизация и рост эффективности являются главной составляющей стратегии развития КМФ. Компания стремится не только к снижению операционных расходов, но также и к тому, чтобы сделать все процедуры максимально удобными для клиента, сократить финансовые и временные расходы клиента и повысить качество обслуживания. Рациональное распределение потенциала сотрудников и создание условий для их эффективной работы является одним из приоритетов и сферой постоянных новаций Компании. Также важной составляющей этой стратегии является быстрое и адекватное реагирование на изменения рыночной среды и создание оптимальной продуктовой линейки.

Ключевые цели:

- ❖ Повышение уровня продуктивности сотрудников филиалов с целью увеличения охвата клиентов.
- ❖ Повышение эффективности сотрудников через оптимизацию бизнес-процедур с целью снижения операционных расходов и увеличения прибыли.
- ❖ Модернизация действующих, внедрение новых кредитных продуктов, в том числе кредитных продуктов социальной направленности.
- ❖ Развитие кредитования малого и среднего бизнеса.



Стратегия маркетинга, PR и социального воздействия

Стратегия маркетинга, PR и социального воздействия нацелена на эффективное взаимодействие с потенциальными и текущими клиентами с целью предоставления продуктов, наиболее полно удовлетворяющих потребности клиентов и постоянного получения обратной связи для улучшения качества предоставляемых услуг.

Успех Компании напрямую зависит от качества налаженных каналов коммуникаций и продвижения, поэтому PR-стратегия включает развитие коммуникаций со СМИ, потенциальными или настоящими клиентами и партнерами.

КМФ — социально ответственная компания, которая проводит системную работу по воплощению своей миссии на практике. Важной составляющей стратегии развития Компании является определение и постановка социальных целей и задач, мониторинг и оценка показателей деятельности с точки зрения влияния на клиентов и сотрудников.

Ключевые цели:

- ❖ Сохранение конкурентных преимуществ продуктовой линейки в соответствии с потребностями клиентов.
- ❖ Улучшение качества обслуживания клиентов через оптимизацию бизнес-процессов и диагностики удовлетворенности клиента.
- ❖ Совершенствование Программы лояльности и политики контактов для сохранения долгосрочного сотрудничества с клиентами.
- ❖ Дальнейшее совершенствование коммуникационной политики, в том числе через создание Call-центра и дальнейшее совершенствование систем CRM, с целью увеличения доступа информации для потенциального и существующего рынка.
- ❖ Укрепление позиции и имиджа КМФ как социально ориентированной компании, а также повышение узнаваемости среди всех целевых групп, через применение наиболее эффективных каналов коммуникаций.
- ❖ Постоянное совершенствование бизнес-систем и операционной деятельности для реализации социального и финансового баланса и достижения наилучших результатов положительного воздействия на клиентов, сотрудников и общество.



Стратегия управления персоналом

Успешное развитие КМФ неразрывно связано с эффективностью работы сотрудников. Поэтому среди стратегических направлений деятельности большая роль отводится количественному и качественному развитию персонала. Компания работает над ростом мотивации сотрудников и повышением их профессиональных качеств, требуемых для достижения поставленных целей в рамках общей стратегии развития КМФ.

Ключевые цели:

- ❖ Достижение высокого уровня лояльности и вовлеченности персонала для построения долгосрочных отношений и взаимовыгодного сотрудничества.
- ❖ Повышение эффективности деятельности каждого работника за счет улучшения качества отбора, оценки результативности, непрерывного процесса развития персонала и достойного вознаграждения за достигнутые результаты.
- ❖ Укрепление корпоративной культуры Компании и поддержание единой команды, повышение эффективности внутренних коммуникаций, развитие внутреннего и внешнего HR-бренда.



Стратегия совершенствования внутреннего контроля

Внутренний контроль в Компании — комплексная, постоянно функционирующая система, устанавливающая правила и процедуры. На основе отслеживания результатов деятельности проводятся своевременные внесения изменений в соответствующие бизнес-процессы с целью максимального повышения продуктивности и выполнения стратегических задач.

Данная стратегия включает развитие корпоративного управления и совершенствование системы внутреннего аудита, а также совершенствование риск-менеджмента и контроль производимых расходов.

Ключевые цели:

- ❖ Развитие системы управления и улучшения систем коммуникации между участниками и руководством Компании.
- ❖ Постоянное выявление и предотвращение рисков, которые могут повлиять на достижение целей и деятельность Компании.
- ❖ Систематизированная и последовательная оценка и повышение эффективности процессов управления.
- ❖ Системная оптимизация расходов с целью повышения эффективности и снижения рисков.



Стратегия развития IT

Развитие средств автоматизации бизнес-процессов и повышение качества IT-инфраструктуры в условиях динамичного рынка являются неотъемлемой частью роста эффективности работы Компании и залогом успешного и своевременного принятия решений. По мере расширения деятельности КМФ развитие информационных технологий становится одной из центральных задач, стоящих перед компанией.

Ключевые цели:

- ❖ Обеспечение эффективного управления взаимоотношениями с клиентами.
- ❖ Обеспечение высокой доступности, целостности и отказоустойчивости IT-инфраструктуры.
- ❖ Повышение эффективности работы служб IT.
- ❖ Повышение эффективности работы бизнес-подразделений при использовании современных информационных технологий.



РАБОТА ПО ОСНОВНЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ В 2014 ГОДУ

Повышение продуктивности

Продуктивность сотрудников Компании выражается в количестве обслуживаемых клиентов, приходящих на одного сотрудника. Методология Компании уникальна и позволяет повышать продуктивность через систему обучения, систему внутреннего контроля и соблюдение стандартов обслуживания.

Обучение в Компании проводится через собственный тренинг-центр. Система обучения построена на вводных тренингах, на которых раскрываются основы взаимодействия с клиентами, принципы обслуживания, правила и нормы поведения. На тренингах также раскрывается методология кредитования, правила оценки платежеспособности клиента, оценка кредита и залога. В системе обучения особое место занимает практика — кредитные эксперты со стажем и хорошей продуктивностью делятся своим опытом со стажерами, новые сотрудники непосредственно проходят практику в полевых условиях, на рабочем месте клиента. Особое место в процессе повышения квалификации сотрудников занимает самообучение, которое мотивируется через различные конкурсы и другие мотивационные механизмы.

Система обучения повышает продуктивность сотрудника, поскольку дает ему возможность выполнять свои функциональные обязанности эффективнее. В результате сотрудник способен обрабатывать запросы клиента быстрее и предоставлять еще более квалифицированную консультацию по вопросам кредитования.

Оптимизация бизнес-процессов

Оптимизация бизнес-процессов проводится через получение обратной связи от клиентов и сотрудников. В 2014 году была проведена работа по расширению возможностей обслуживания клиентов через платежные терминалы. В частности, КМФ представлена в более чем 3000 платежных терминалах, что позволяет клиенту совершать платежи по кредиту, не выезжая за пределы своего населенного пункта. В целях дальнейшего расширения возможности обслуживания Компания начала работу по оснащению своих офисов собственными терминалами. В 2015 году КМФ приложит усилия по дальнейшему развитию в этом направлении.

В 2014 году Компания продолжила работу по автоматизации процессов, одним из блоков которой является ПО «АСБУКА». В частности, много труда вложено в развитие приложения «Мобильный эксперт», который предоставляет сотрудникам множество новых удобных возможностей в процессе обслуживания клиентов.

Компания на системном уровне проводит изучение рынка микрофинансовых услуг и всегда имеет возможность вносить необходимые изменения. Так, в частности, в ответ на спрос со стороны клиентов был внедрен новый для рынка продукт «Шанырак» («Благоустройство»), который позволяет проводить эффективный ремонт и реконструкцию, получая при этом консультацию специалиста.

К концу года произошло сжатие кредитного рынка, анализ статистических данных показал, что сократились объемы кредитования. КМФ не сокращала объемы финансирования и не вносила изменений в условия предоставления займов, которые могли бы негативно сказаться на финансовом положении клиентов.

Углубление охвата

Компания проводит оценку потенциала конкретного рынка и региона и может предоставить услуги микрокредитования.

Для развития экономического потенциала используется сеть региональных отделений, каждое из которых способно охватить все населенные пункты своего региона. Существующая система филиалов, субофисов и отделений позволяет Компании добиваться широкой географии присутствия и работать с клиентами по всей стране, в том числе в регионах, слабо охваченных услугами финансовой индустрии, несмотря на наличие спроса.

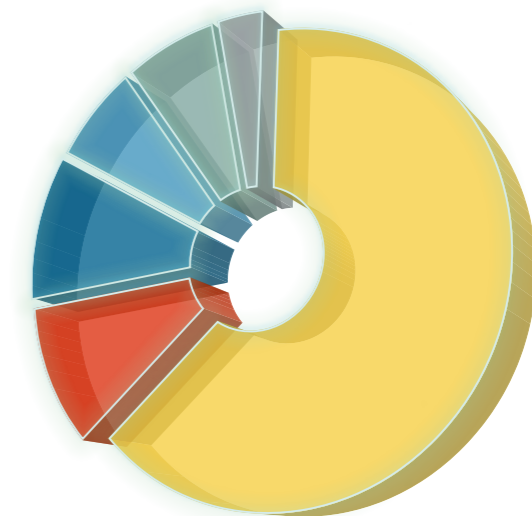
В минувшем году был открыт новый филиал в г. Петропавловске, а также 8 новых отделений в различных регионах страны.

Институциональное развитие

Одной из основных целей Компании в рамках реализации стратегии на 2015–2019 гг. является институциональное развитие через усиление системы корпоративного управления. Важным событием в 2014 году, которое будет способствовать институциональному развитию компании, стало вхождение в капитал КМФ новых участников — иностранных компаний ResponsAbility и Triodos.

Состав участников КМФ по состоянию на 1 января 2015 года

Название	Доля владения
Корпоративный фонд «КМФ-Демеу»	62,551%
Credit Suisse Microfinance Fund Management Company	10,275%
Физические лица	10,049%
Triodos Custody B.V.	6,850%
Triodos SICAV II	6,850%
ResponsAbility SICAV (Lux)	3,425%



Корпоративный фонд «КМФ-Демеу» — это некоммерческая организация, материнская компания КМФ. Фонд оказывает содействие развитию предпринимательства и поддержке клиентов КМФ. Основной деятельностью фонда является реализация социальной программы по повышению финансовой грамотности населения РК. Совместно с партнерами фондом реализуются социальные, культурные, образовательные, благотворительные, управленческие программы и проекты некоммерческого характера.

Стремительный рост Компании открывает перед ней новые возможности. В этом свете вхождение международных инвесторов с солидным опытом в финансовой сфере поможет Компании максимально реализовать имеющийся потенциал, закрепляя свои лидирующие позиции на рынке.

Появление новых инвесторов также налагает дополнительные обязательства по развитию системы корпоративного управления Компании, что является одним из приоритетов КМФ на сегодняшний день. Стратегия развития корпоративного управления предполагает оптимизацию процесса принятия решений с учетом интересов заинтересованных сторон и с целью дальнейшего повышения финансовой устойчивости Компании.

ОБЗОР ЭКОНОМИКИ

Социально-экономические показатели

Информация	2013 г.	2014 г.*
ВВП (в процентах к предыдущему году)	106	104,3
Инфляция, %	4,8	7,4
Население, тыс. чел.	17 160,8	17 417,4
Уровень безработицы, %	5,2	5,0**
Среднемесячная заработная плата, тенге	109 141	120 455
Экономически активное население, тыс. чел.	9 041,3	9 109,7**
Занятое население, тыс. чел.	8 570,6	8 651,1**
Безработное население, тыс. чел.	470,7	458,6**

*оперативные данные **данные за IV квартал 2014 г.
Источник: комитет по статистике МНЭ РК

895 400

На 1 января 2015 года в Казахстане зарегистрировано 895,4 тыс. субъектов малого предпринимательства, что на 1,8% больше, чем годом ранее

По оперативным данным комитета по статистике Министерства национальной экономики РК, объем валового внутреннего продукта по итогам 2014 года достиг 38 трлн тенге и в процентах к предыдущему году рост составил 4,3%. ВВП на душу населения вырос на 6,2% и достиг 2199,8 тыс. тенге. Объем инвестиций в основной капитал составил 6,6 трлн тенге (3,9% к предыдущему году).

Объем промышленного производства практически не показывал роста, составив к предыдущему году 100,2%. В частности, объем горнодобывающей промышленности (61% в общем объеме промышленности), по вине сложной конъюнктуры на сырьевых рынках, показал спад и к прошлому году показатель составил 99,7%. Валовый выпуск продукции сельского хозяйства вырос на 0,8%, показывая очень слабую положительную динамику. Валовый сбор основных зерновых культур сократился на 6%. В то же время объем розничного товарооборота увеличился на 12,1% и составил 6 трлн тенге. Сектор торговли демонстрирует высокие показатели роста последние 5 лет.

Количество зарегистрированных юридических лиц выросло на 4%, до 353,8 тысячи, количество действующих увеличилось на 8% и достигло 197,8 тысячи.

По данным комитета по статистике, на 1 января 2015 года в Казахстане зарегистрировано 895,4 тыс. субъектов малого предпринимательства, что на 1,8% больше, чем годом ранее. Из этого числа порядка 74% составляют индивидуальные предприниматели.

Численность занятых в малом предпринимательстве на 1 октября 2014 года составила 2,4 млн человек, что на 33% больше, чем на 1 октября 2013 года. Порядка 46% занятых в малом предпринимательстве приходится на индивидуальных предпринимателей.

Выпуск продукции субъектами малого предпринимательства за январь-сентябрь составил 6,6 трлн тенге, что более чем в 2,5 раза больше показателя прошлого года. Скачок был обеспечен в первую очередь ростом выпуска продукции юридическими лицами малого предпринимательства, доля которых составила 82% в общем объеме выпуска.

Малое предпринимательство

	2010	2011	2012	2013	2014
Количество активных субъектов малого предпринимательства:	652 886	837 083	801 362	879 921	895 409
юридических лиц	66 492	64 457	62 888	61 076	74 829
индивидуальных предпринимателей	416 085	589 640	573 618	660 262	662 814
крестьянских хозяйств	170 309	182 986	164 856	158 583	157 766

Источник: комитет по статистике МНЭ РК

**ОБЗОР
РЕЗУЛЬТАТОВ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**



ОБЗОР РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



Количество активных субъектов малого предпринимательства на 1 января 2015 года по видам экономической деятельности, %



ОБЗОР КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ

KMF является крупнейшей микрофинансовой организацией в Казахстане, существенно опережая другие компании своей отрасли по объему финансирования, и в силу масштабов деятельности наряду с микрокредитным вступает в конкуренцию также с банковским сектором. В частности, конкурентами KMF являются банки, активные в потребительском кредитовании.

Банковский сектор

Объем банковских кредитов экономике составил на конец 2014 года 12,1 трлн тенге, что на 7% больше, чем на конец 2013 года. Объем банковских займов субъектам малого предпринимательства на 1 января 2015 года составил 1,8 трлн тенге. 34% займов малому предпринимательству приходится на торговлю. Другие крупные отрасли заемщиков: промышленность (13%) и строительство (13%). Порядка 80% займов субъектам малого предпринимательства было выдано небанковским юридическим лицам и порядка 20% — физическим лицам.

По данным исследования Национального банка РК, которое проводится ежегодно на основе опроса банков второго уровня, кредиты нефинансовым организациям предоставлялись преимущественно для целей финансирования оборотного капитала и реструктуризации существующих долгов. Кредитная активность банков в розничном сегменте была снижена регуляторными мерами, направленными на минимизацию рисков избыточного роста портфеля потребительских займов. Жесткая кредитная политика банков

и сохранение высоких требований к заемщикам ограничивали рост спроса. При этом отмечается некоторая активизация кредитования малого и среднего бизнеса в рамках государственных программ поддержки МСБ. Одной из главных проблем банковского сектора остается уровень проблемных займов. Несмотря на активную работу, проведенную в 2014 году и направленную на снижение доли неработающих займов, качество ссудного портфеля банков остается неудовлетворительным.

Объем банковских займов, на конец периода, млн тенге



Источник: Национальный банк РК

Микрокредитный рынок

По данным комитета по статистике, в Казахстане на 1 января 2015 года зарегистрировано 1 623 микрокредитных организаций. Однако активно действующих среди них только 445. В прошлом году сектор перешел в ведение Национального банка РК и стал регулируемым рынком. Микрофинансовые организации теперь должны выполнять ряд пруденциальных нормативов и регулярно предоставлять отчетность. Это должно привести к снижению количества недействующих и недобросовестных участников рынка в пользу финансово-устойчивых прозрачных компаний.

Объем выданных микрокредитов в 2014 году составил 112,75 млрд тенге, при этом доля KMF составила 51%. Рынок демонстрировал существенные темпы роста. Объем сделок в 2014 году вырос к 2013 году на 49%, а количество сделок увеличилось на 69%. KMF было выдано 52% общего количества микрокредитов в Казахстане в 2014 году.

В минувшем году средняя сумма сделки KMF впервые превысила показатель по рынку.

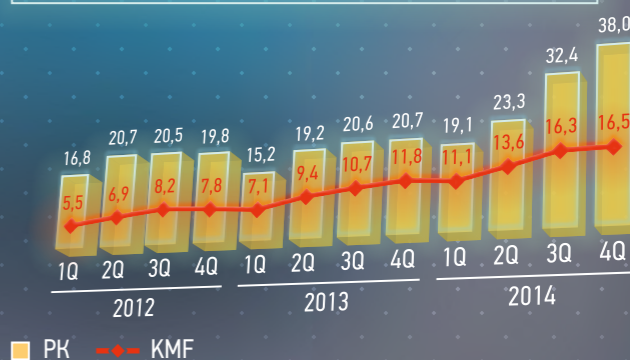
Основными получателями микрокредитов являются физические лица, в т.ч. индивидуальные предприниматели. Основной формой залога являются гарантии и поручительства, при этом около 38% от общего количества займов выдаются без залога. Чаще микрокредиты выдаются на предпринимательские цели, но займы на потребительские цели также занимают существенную долю — 49%. На предпринимательские цели на МКР в 2014 году было выдано 148,6 тыс. кредитов, 70% из них выдано в KMF. На потребительские цели на МКР было выдано 241,6 тыс. кредитов, из них на KMF приходится 40%.

Количество активных микрокредитных организаций по состоянию на 1 января 2015 года



Источник: комитет по статистике МНЭ РК

Сумма выданных микрокредитов, млрд тенге



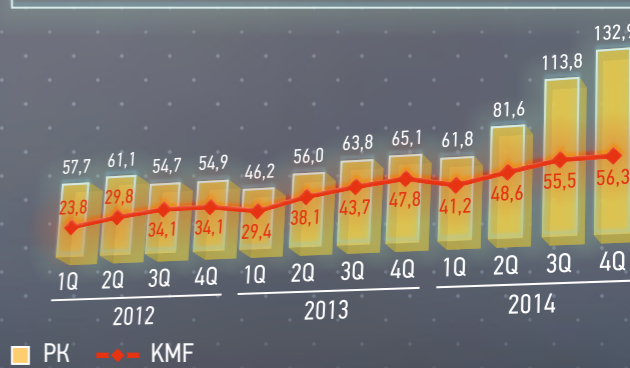
Источник: комитет по статистике МНЭ РК, KMF

Сумма выданных кредитов в РК, млрд тенге



Источник: комитет по статистике МНЭ РК

Количество выданных микрокредитов, млрд тенге



Источник: комитет по статистике МНЭ РК, KMF

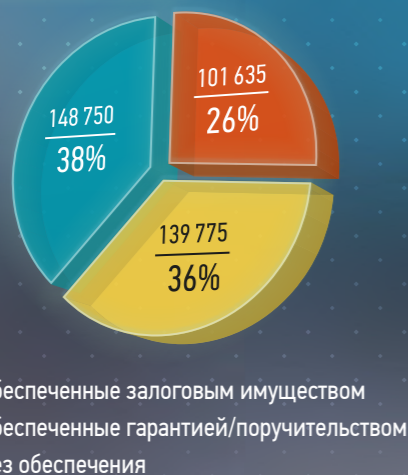


ОБЗОР
РЕЗУЛЬТАТОВ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Средняя сумма микрокредита на одного клиента, тыс. тенге



Количество выданных кредитов в РК в 2014 году



Источник: комитет по статистике МНЭ РК

Структура выданных микрокредитов в РК по целям займа, млрд тенге



Источник: комитет по статистике МНЭ РК

ОСНОВНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ КМФ

Оценивая итоги 2014 года, можно с уверенностью сказать, что год стал успешным продолжением многолетней истории КМФ. Стратегия развития Компании, команда, доверие клиентов и вера в успех доказали свою эффективность, о чем свидетельствуют финансовые результаты прошедшего года.

Несмотря на влияние внешних экономических факторов, КМФ продолжает стабильное и поэтапное развитие, демонстрируя финансовую надежность и предоставляя сервис высокого уровня.

В 2014 году отмечен рост активов, кредитного портфеля, собственного капитала. Кредитный портфель Компании за аналогичный период

вырос на 56%, с 18 до 28 млрд тенге. В свою очередь, база активных клиентов увеличилась на 31% и составила 128 756 человек. Чистая прибыль Компании за год достигла 1 445 млн тенге, что выше на 104% результата 2013 года. Несмотря на высокую конкуренцию со стороны микрофинансовых организаций и банковского сектора Казахстана, КМФ показала финансовую эффективность, ROE на конец года составил 30,7%.

ROA увеличился на 1,7 п.п., незначительно увеличилась доходность кредитного портфеля, составив 44%. Рост показателя достаточности капитала на 4,2 п.п. обусловлен пополнением уставного капитала, что положительно сказывается на повышении финансовой устойчивости Компании. Значительный рост финансовых доходов привел к увеличению показателей самоокупаемости.

Показатели	2013 г.	2014 г.
Рентабельность активов (ROA)	3,8%	5,6%
Рентабельность собственного капитала (ROE)	16,4%	30,7%
Операционная самоокупаемость	116,1%	122,6%
Доходность кредитного портфеля	43,5%	44,0%
Риск кредитного портфеля	1,3%	1,3%
Лeverедж	4,0%	3,2%

Структура процентных доходов, тыс. тенге

Статья дохода	2013 г.	2014 г.	Изменение, тыс. тенге	Изменение, %
Процентные доходы	6 325 078	9 887 396	3 562 317	56,3%
Процентный доход по выданным кредитам	5 797 934	9 009 758	3 211 824	55,4%
Комиссионные вознаграждения по выданным кредитам	434 010	820 661	386 651	89,1%
Доходы от краткосрочных инвестиций	65 812	21 719	-44 093	-67,0%
Прочие доходы от кредитного портфеля	27 322	35 257	7 936	29,0%

Результаты деятельности

Согласно аудированной отчетности, КМФ в 2014 году получила чистую прибыль в размере 1 445 млн тенге, что в два раза выше аналогичного показателя за 2013 год. Значительный рост чистой прибыли, прежде всего, является результатом устойчивого роста кредитного портфеля на 56,4%.

Деятельность Компании характеризуется широкой географической диверсификацией. Финансовый доход складывается по результатам работы 17 филиалов, находящихся в разных частях страны, и головного офиса. В числе других факторов, благоприятно отразившихся на результатах прошедшего года, можно отметить такие, как внедрение новых продуктов на развитие бизнеса в структуре кредитного портфеля, создание IT-инфраструктуры для улучшения сервиса; повышение рекламно-информационной активности и высокого уровня лояльности клиентов.

Финансовые доходы по итогам 2014 года увеличились на 3,6 млрд тенге (или на 56%) и составили 9 887 млн тенге, что выше утвержденного плана на 12,5%. Подобный рост был обеспечен увеличением процентных доходов по выданным кредитам на 3,2 млрд тенге (или на 56%) и комиссионных доходов на 0,3 млрд тенге (или на 89%).

Таким образом, темп роста кредитного портфеля и темп роста процентных доходов составил 56%.

Рост кредитного портфеля, а также изменения в условиях кредитования оказали положительное влияние на доходность кредитного портфеля, которая увеличилась по сравнению с 2013 годом — с 43,5% до 44,0% соответственно.



KMF продолжает быстро развиваться и совершенствовать свою деятельность, что требует значительных вложений в развитие филиальной сети, штат, информационные системы, в развитие текущих и новых кредитных продуктов. В связи с этим операционные расходы Компании в прошедшем году увеличились на 2,8 млрд тенге (50%). Изменение структуры операционных расходов представлено ниже в таблице.

Доля процентных расходов по итогам 2014 года выросла с 30% до 32%. Данные расходы состоят из выплат вознаграждения кредиторам KMF. Увеличение процентных расходов на 61% в 2014 году объясняется несколькими причинами: повышение ставки вознаграждения на привлеченные займы и увеличение обязательств по итогам 2014 года. В связи с этим наблюдается незначительное ухудшение показателя эффективности финансовых расходов. Коэффициент увеличился на 0,4% и по итогам 2014 года составил 11,9%.

Убыток от операций с иностранными валютами составил 183 362 тыс. тенге, что в 7 раз выше результатов аналогичного показателя по итогам 2013 года. Значительное увеличение убытка от операций с иностранными валютами обусловлено проведенной Национальным банком РК в феврале 2014 года девальвацией тенге на 19%.

Структура административных расходов, тыс. тенге

Статья	2014 г.	2013 г.	Отклонение	
			в тыс. тенге	в %
Административные расходы:	1 530 692	1 197 565	333 127	27,8%
Аренда	377 659	287 958	89 701	31,2%
Профессиональные услуги	351 215	228 701	122 513	53,6%
Охрана	149 328	112 500	36 827	32,7%
Износ и амортизация	149 192	114 910	34 282	29,8%
Офисные расходы	98 402	71 584	26 818	37,5%
Услуги связи и информационные услуги	81 405	68 259	13 146	19,3%
Транспортные расходы	76 097	70 851	5 246	7,4%
Командировочные расходы	52 068	58 124	-6 057	-10,4%
Реклама и маркетинг	45 294	83 974	-38 680	-46,1%
Налоги, кроме подоходного налога	39 467	15 899	23 568	148,2%
Ремонт и техническое обслуживание	33 220	19 604	13 616	69,5%
Благотворительность	21 550	21 045	505	2,4%
Прочие расходы	55 796	44 155	11 641	26,4%

По другим расходам, связанным с поддержанием операционной деятельности Компании и представляющим собой административные расходы, в 2014 году увеличение составило 28%, что ниже показателя роста кредитования и расходов на персонал. Такое соотношение темпов роста расходов и доходов оказало влияние на улучшение показателя операционной эффективности прочих административных расходов. По итогам года данный показатель снизился с 8,3% до 6,8%.

Несмотря на существенную экономию административных расходов по сравнению с утвержденным бюджетом, Компания продолжает работать по вопросам повышения эффективности и продуктивности.

Убытки от обесценения активов или расходы на создание провизий выросли в течение 2014 года и составили 54,3 млн тенге. Данный рост был предсказуем, учитывая быстрый рост кредитного портфеля, где резервы на убытки от обесценения формируются при выдаче кредитов. В то же время нужно отметить низкий уровень неработающих кредитов, что является показателем хорошего качества кредитного портфеля (см. раздел «Отчет о финансовом положении»).

Отчет о финансовом положении

Активы

По итогам 2014 года активы Компании увеличились на 64% и достигли 32,6 млрд тенге. Основным источником увеличения активов — рост чистого кредитного портфеля на 9,9 млрд тенге (55%). Кредитный портфель является крупнейшей статьёй активов и составляет 86% от суммы баланса. Сумма займов клиентов на 1 января 2015 года достигла 28 млрд тенге, превысив утвержденный план на 19%.

Увеличение активов также связано с ростом других статей баланса. В частности, объем основных средств вырос на 435,8 млн тенге, а объем денежных средств и их эквивалентов на 2 017,4 млн тенге. Значительно выросла стоимость финансовых инструментов, которая достигла 493,9 млн тенге.

Кредитный портфель

В 2014 году общий объем кредитного портфеля увеличился на 56% и составил 28 002 млн тенге. Такому росту способствовало развитие региональной сети KMF, с более глубоким охватом существующих регионов и выходом в новый регион, а также с активным привлечением новых клиентов и развитием отношений с действующими заемщиками.

Динамика изменения кредитного портфеля, показанная в графике ниже, демонстрирует стабильный темп роста кредитного портфеля. За последние три года портфель вырос более чем в 2 раза. Положительная динамика и значительный объем кредитного портфеля достигнут за счет конкурентных условий и индивидуального подхода к каждому клиенту.

АКТИВЫ, млн тенге	31.12.2013	31.12.2014
Денежные средства и их эквиваленты	280	2 297,4
Финансовые инструменты*	95,7	493,9
Счета и депозиты в банках	44,97	57,2
Чистый кредитный портфель	18 073,8	28 008,96
Текущий налоговый актив	23,7	67,4
Основные средства	1 067,4	1 503,2
Нематериальные активы	107,3	120,3
Отложенные налоговые активы	32,5	0
Прочие активы	132,8	91,4
ИТОГО АКТИВЫ	19 858,3	32 639,8

*оцениваемые по справедливой стоимости, изменения которой отражаются в составе прибыли или убытка за период

В 2014 году KMF с успехом выполнила поставленную задачу по сохранению существующей клиентской базы и привлечению новых клиентов. Количество активных клиентов увеличилось на 31%, или более чем на 30 тыс. человек по отношению к предыдущему году. Общая база активных клиентов по итогам 2014 года составила 128 756 человек.

Динамика изменения кредитного портфеля (без ПМК) и активной базы клиентов за период с 2012 г. по 2014 г.





Структура кредитного портфеля и активной базы клиентов по филиалам

Филиалы	2014		2013		2012	
	КП	КП	КП	Клиенты	КП	Клиенты
Крупные	43%	45%	44%	46%	43%	
Средние	36%	33%	36%	33%	39%	
Малые	19%	21%	20%	21%	18%	
Новые	1%	1%	0,3%	0,2%	0%	0%

В течение 2014 года существенных изменений в структуре кредитного портфеля в разрезе филиалов не произошло: крупные филиалы удерживают свою долю на уровне 43,3% за счет удержания существующих клиентов и привлечения новых. Объем кредитного портфеля средних и малых филиалов в структуре общего портфеля составил 36% и 19% соответственно. Доля новых филиалов увеличилась с 0,3% до 1,1%.

Общий объем выданных кредитов за 2014 год составил 57 520 млн тенге, что выше показателя 2013 года на 47%. В целом структура выдач осталась без существенных изменений в течение 2014 года. Доля количества кредитов, выданных в первый раз (первичные), увеличилась на 0,5%.

KMF фокусируется на небольших потребительских кредитах и кредитах для малого бизнеса. 83% от выданных кредитов составляют сумму меньше 500 тыс. тенге. Несмотря на то, что средний размер кредита в продуктах увеличился на 19% и составил 217 479 тенге, Компания остается в рамках своей целевой группы.

Несмотря на ухудшение макроэкономических условий в последние несколько лет, работа с надежными клиентами позволяет KMF сохранять достаточно низкий объем проблемных кредитов (с просроченным платежом более 30 дней) в размере 1,3% в общем кредитном портфеле. Компания постоянно ведет работу по улучшению качества кредитного портфеля.



Представленные ниже данные демонстрируют, что установленные нормативы диверсификации кредитных рисков соблюдается как по виду кредитования, так и по источнику доходов.

Структура кредитного портфеля в 2014 году по источнику дохода

КП	Базовый индикатор	Факт
БИЗНЕС	не менее 55%	✓ 58%
ЗАРПЛАТА	не более 20%	✓ 18%
АГРО	не более 25%	✓ 24%

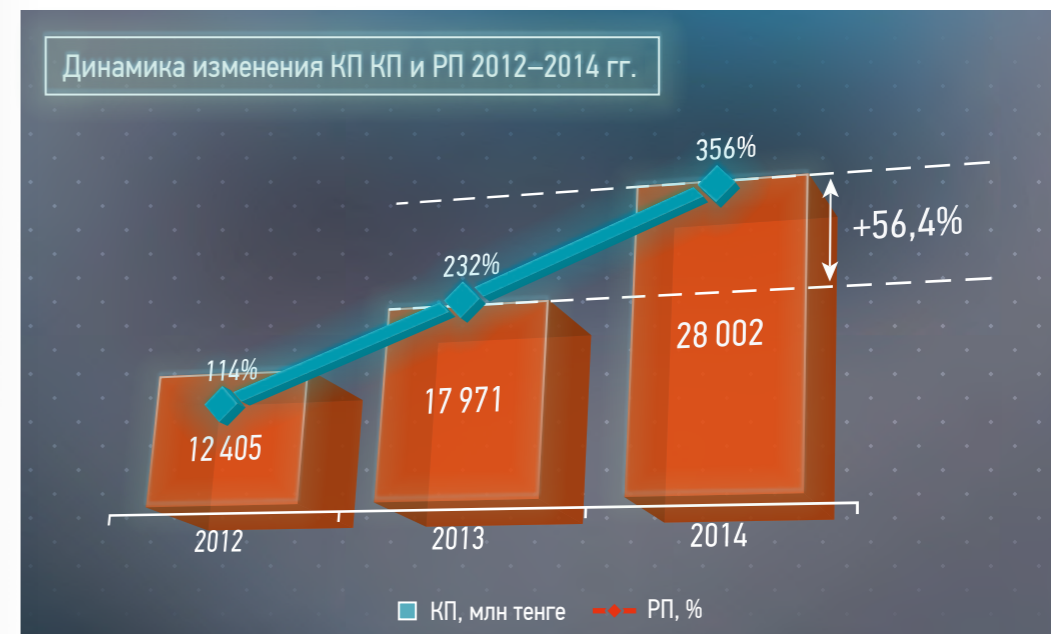
Больше 58% клиентов KMF получили займы на развитие бизнеса.

Структура кредитного портфеля в 2014 году по видам кредитов

КП	Базовый индикатор	Факт
Групповые кредиты	не менее 50%	✓ 53%
Индивидуальные кредиты	не более 50%	✓ 47%

Динамика изменения риска портфеля в течение 2014 года также демонстрирует положительные результаты и объясняется способностью Компании управлять риском посредством качественного анализа платежеспособности клиентов и высоким уровнем их лояльности. Так, при росте кредитного портфеля на 56,4% величина риска портфеля оставалась на достаточно низком уровне — 1,3%, и в течение всего отчетного периода не наблюдалось значительных колебаний.

Ещё одним индикатором качества кредитного портфеля является соотношение суммы списания и возврата ранее списанных кредитов. Общий размер списаний в течение 2014 года составил 0,2% от валового кредитного портфеля — 46 млн тенге. Размер списаний обычно не совпадает с фактическими убытками по займам. Большинство списаний в дальнейшем погашаются заемщиками в более поздние периоды, что приводит к корректировкам провизий по кредитам по займам. Сумма возврата ранее списанных кредитов в течение 2014 года составила 57,0 млн тенге.





Продуктивность кредитных сотрудников

Показатели продуктивности кредитных сотрудников в 2014 году увеличились на 19% и достигли уровня 206 активных клиентов на одного сотрудника кредитного отдела в филиалах. Продуктивность кредитных экспертов к концу года составила 268 клиентов на одного эксперта, также увеличившись на 53 клиента.

Росту продуктивности сотрудников кредитного отдела способствовало внедрение в работу web-приложения «Мобильный эксперт», что позволило увеличить скорость документооборота по кредитной деятельности и уменьшить сроки рассмотрения кредитных заявок.

Количество активных клиентов за прошедший год увеличилось на 30 383 человека, или 31%, а штат кредитных сотрудников увеличился на 54

человека, или на 9% по сравнению с началом периода. На графике ниже видно, что наибольший рост показателя продуктивности пришелся на второе полугодие 2014 года. Это объясняется тем, что новые подразделения, открывшиеся в первом полугодии, смогли увеличить свою клиентскую базу во второй половине года.

Денежные средства и их эквиваленты

Денежные средства и их эквиваленты включают средства, необходимые KMF для поддержания ликвидности и обеспечения роста кредитного портфеля. Согласно политике ликвидности Компании, постоянная сумма наличности должна составлять не менее 2% от общих активов. К концу 2014 года доля денежных средств в активах сформировалась на уровне 9%, увеличившись с 2% по состоянию на начало года.



Увеличение объема денежных средств связано с поступлением 2014 года на расчетный счет вкладов в уставный капитал от новых участников компании.

Финансовые инструменты, оцениваемые по справедливой стоимости

В целях минимизации валютного риска KMF использует схему back-to-back, когда полученные кредиты в иностранной валюте размещаются на валютные депозиты в местном банке, под залог которых получают кредиты в тенге. Принимая во внимание, что договорной эффект таких займов и депозитов схож с валютным форвардным контрактом, такие операции объединены и рассматриваются как производный инструмент. В связи с этим произведен взаимозачет финансовых активов против обязательств по одному и тому же контрагенту, т.е. депозиты и обязательства были свернуты в финансовой отчетности на одну и ту же сумму.

Фиксированные активы

Остаточная балансовая стоимость основных средств и нематериальных активов KMF по состоянию на 31 декабря 2014 года составила 1 624 млн тенге, против 1 174 млн тенге на декабрь 2013 года. Увеличение остаточной балансовой стоимости за отчетный год составило 450 млн тенге, или 38%. Это произошло за счет расширения бизнеса Компании и принятия на баланс новых основных средств.

Наибольший рост по основным средствам за анализируемый период произошел по статье «Земля и здания» — на 316 млн тенге, или на 50%. Компанией приобретены.

Фиксированные активы, тыс. тенге

Фиксированные активы	2013	2014
Земля и здания	547 194	900 057
Компьютерное оборудование	112 032	171 548
Транспортные средства	145 077	181 950
Офисная мебель и оборудование	229 133	249 664
Незавершенное строительство	33 950	0
Нематериальные активы	107 300	120 306
ИТОГО	1 184 686	1 623 522

Структура статьи «Денежные средства и их эквиваленты», тыс. тенге

Статья	2014 г.	2013 г.	Изменение, %
Денежные средства в кассе	52 784	36 746	44%
Текущие счета в банках	142 440	61 947	130%
Срочные депозиты в банках	2 099 728	226 286	828%
ИТОГО	2 294 953	324 979	606%

В 2014 году до 5% снизился удельный вес чистых фиксированных активов. Вложения KMF в собственное имущество не превышают 10% от всей стоимости активов Компании, что свидетельствует о рациональном использовании собственных и привлеченных средств. Остаточная стоимость фиксированных активов на 31 декабря 2014 года представлена ниже в таблице.

Прочие активы

Прочие активы включают текущий налоговый актив, остатки ТМЦ, оплаченные авансы поставщикам. Удельный вес прочих активов снизился и по итогам 2014 года составил 0,5%. Объем средств по данной статье составил 159 млн тенге.

Обязательства

Обязательства составляют 76% пассивов и по итогам 2014 года выросли на 9,7 млрд тенге (65%). Рост обязательств полностью был обеспечен увеличением суммы займов на 8,7 млрд тенге.

Обязательства	На 1 янв.		Темп роста	
	2014 г.	2015 г.	в тенге	в %
Кредиты:	15 552 670	24 206 972	8 654 302	56%
краткосрочные	6 538 242	7 852 540	1 314 298	20%
долгосрочные	8 798 970	15 944 288	7 145 318	81%
начисленное вознаграждение	215 458	410 145	194 686	90%
Прочие обязательства	341 781	622 722	280 941	82%
ИТОГО	15 894 450	24 829 694	8 935 244	56%



ОБЗОР
РЕЗУЛЬТАТОВ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Обязательства Компании включают кредитные и прочие обязательства. Кредитные обязательства представляют собой финансовые заимствования, которые привлекаются для поддержки роста текущего кредитного портфеля.

Компания имеет обширный список источников финансирования, которые представлены как международными финансовыми институтами, так и местными банками второго уровня. Основная доля всех заимствований в отчетном периоде, более чем 82%, была привлечена из международных финансовых организаций Западной Европы. Срок кредитов в среднем составляет до трех лет.

Размер совокупных обязательств KMF в течение 2014 года увеличился на 56% и сформировался на уровне 24 830 млн тенге.

В структуре заимствования по валютам в течение 2014 года произошло увеличение доли займов в долларах США на 8%, удельный вес которых по итогам года составил 26%. Доля кредитов в тенге от зарубежных кредиторов составила 57% от общего объема заимствований. Увеличился объем займов по сделкам «back-to-back», доля таких займов в структуре заимствований составила 17%.

За отчетный период наблюдается небольшое ухудшение коэффициента эффективности финансовых расходов, который на декабрь 2014 года составил 11,9%. По итогам прошлого отчетного года аналогичный показатель был равен 11,6%. Ухудшение данного показателя произошло в результате увеличения ставок привлечения по займам 2014 года.



Капитал

Собственный капитал по итогам 2014 года вырос на 97%, или на 7,8 млрд тенге. Рост капитала был обеспечен увеличением уставного капитала на 3 млрд тенге (на 98%) и ростом нераспределенной прибыли на 738,2 млн тенге (в 2 раза).

Прирост уставного капитала произошел за счет капитализации выплаченных дивидендов по итогам 2013 года на сумму 607,689 тыс. тенге и вкладов в размере 2 468 млн тенге от новых участников KMF.

2014 год был отмечен важным для Компании событием — завершена сделка по увеличению уставного капитала, начало которой было положено в мае 2013 года. Состав участников KMF пополнился представителями иностранных компаний — ResponsAbility и Triodos, что позволило нарастить уставный капитал.

Для того, чтобы нивелировать возможные потери от непредвиденных убытков, KMF использует консервативный подход и создает резервный капитал, который является частью нераспределенной прибыли. В 2014 году резервный капитал составил 156 599 тыс. тенге, увеличившись на 31 955 тыс. тенге.

Данные аудиторского отчета, представленные в приложении к данному годовому отчету, подтверждают, что взвешенная политика KMF позволяет не только расширять бизнес, но и оставаться при этом прибыльной и платежеспособной, клиентоориентированной и социально направленной компанией.

НАШИ КЛИЕНТЫ

Истории клиентов, кредитующихся по продукту «Достар»

KMF предлагает своим клиентам уникальный продукт **группового кредитования «Достар»**. Его участниками могут стать группы заемщиков численностью от 3 до 10 человек.

Группа «Удача» (г. Шу)

Участники группы «Удача» кредитуются в KMF с момента открытия отделения компании в г. Шу в 2007 году. Изначально группа была организована четырьмя людьми. Сегодня количество членов группы достигло 9 человек.

Все члены группы занимаются торговлей на рынке «Сауда-Сервис». Каждый из участников имеет солидный опыт в бизнесе — от 8 до 20 лет. Вспоминая начало пути группы, участники рассказывают об отсутствии опыта кредитования, первоначальных волнениях и переживаниях.

В самом начале каждым членом группы был оформлен кредит в размере 100 000 тенге на пополнение оборотных средств бизнеса. По рас-



сказам участников группы, по тем временам полученная сумма была значительной — бизнес был на этапе становления, а сумма денег в обороте составляла около 200 000 тенге. По прошествии времени все участники группы расширили свой бизнес, доведя обороты до суммы в 1,5 млн тенге.

В результате участники группы являются успешными предпринимателями, они значительно улучшили свое материальное положение и продолжают расширять свое дело. Со своей стороны, в KMF очень рада наблюдать за тем, как клиенты развиваются, их бизнес растет и становится прочнее.

Группа «Арго» (п. Мерке)

Участники группы «Арго» в 2015 году отмечают десятилетие с момента образования. Все члены группы, которых на тот момент было четверо, познакомились в офисе одной из участниц. У каждого уже имелся свой собственный бизнес, и по мере того, как знакомство становилось теснее, пришло решение получить групповой кредит.

Как рассказывают участники группы, название появилось само собой — «Арго» — легендарный корабль аргонавтов в древнегреческой мифологии. «Первый кредит, который мы получили, по сегодняшним меркам был совсем небольшим, но на тот момент такая помощь оказалась очень полезной и своевременной. Я только



начала свой бизнес, арендовав маленький офис. Полученные средства позволили увеличить мои обороты», — делится своими воспоминаниями одна из участниц группы.

На сегодняшний день состав группы «Арго» насчитывает 10 человек, у каждого имелся свой спец-

ифичный бизнес, который успешно развивается: крестьянское хозяйство, разведение пчел, медицинские услуги, парикмахерская, продуктовый магазин и т.д. Кроме того, группа «Арго-Мерке» активно участвует в собраниях по обучению финансовой грамотности, проводимых KMF.



Группа «Сабина»

(г. Алматы)

Участники группы «Сабина» изначально серьезно подошли к вопросу формирования группы, провели общее обсуждение, избрав ответственного координатора. Группу назвали именем дочери координатора — Сабина. Комментируя свои успехи, участники отмечают, что при помощи кредитов КМФ сумели увеличить обороты бизнеса, улучшить условия проживания и уровень благосостояния. Члены группы начинали кредитоваться с суммы в 50 000 тенге и на сегодняшний день достигли 500 000 тенге.

В настоящее время шестеро участников группы являются активными клиентами Компании. У каждого свой вид бизнеса — продажа



одежды, хозтоваров, хлебобулочных изделий и молочной продукции, другие развивают свой бизнес в сфере общественного питания, агробизнеса и т.д.

Участники группы очень тепло отзываются друг о друге: «Все мы в группе очень дружны, часто собираемся вместе на разных меропри-

ятиях и вместе празднуем различные события. Регулярно проводим собрания перед погашением, вместе обсуждаем планируемые суммы последующих кредитов. Хотим выразить благодарность КМФ за оказанную поддержку и желаем Компании дальнейшего процветания, роста и плодотворной работы».

Истории женщин, кредитующихся в КМФ

Основные клиенты КМФ — это женщины, занятые развитием собственного бизнеса. Доля женщин в активной клиентской базе Компании составляет 67 процентов. Далее представлены рассказы клиенток компании, которые рассказывают о становлении их бизнеса.

Жуасбаева Нураш

(п. Балпык би)

«Решение заняться собственным делом пришло в далеком 1988 году. Это были времена распада СССР, работы не было, и, чтобы прокормить пятерых детей, нужно было вносить свой вклад в бюджет семьи — зарплаты мужа, конечно, не хватало. В те годы как раз открыли границу с Китаем и в г. Жаркенте были организованы оптовые рынки по продаже товаров народного потребления. Мы с мужем стали ездить в Жаркент за товаром и торговали им на дому.

Конкуренции практически не было, и бизнес развивался хорошо. Разумеется, с годами начали строиться рынки и конкуренция стала расти. Особенно тяжелыми выдались кризисные годы. Но подобные трудности полезны тем, что дают хороший опыт. Я стала на постоянной основе изучать спрос и предложение на рынке, а также нарабатывать постоянных лояльных клиентов. В настоящее время конкуренция остается жесткой, но благодаря нарабатанному кругу клиентов и поставщиков, проблем со спросом и ассортиментом товара у меня не возникает. Начинающие предприниматели часто советуются со мной относительно открытия и ведения собственного бизнеса. По своему опыту я знаю, что самой распространенной ошибкой в нашем бизнесе является ожидание



скорой сверхприбыльности. Также я всегда советую помнить о необходимости четкого планирования доходов и расходов, отслеживания потребностей населения, инициатив конкурентов и т.д.

В целом я очень довольна тем, как развивается мой бизнес — благодаря ему, моя семья живет в достатке. Мы приобрели дом, автомобили, провели ремонт, обучили детей и т.д. Для любой женщины самое большое счастье — это благополучие и здоровье детей и родных. Хочу выразить благодарность компании КМФ, финансирование которой оказало большое значение для успешного развития моего дела и, следовательно, благополучия моей семьи».

Абдрахманова Фатима

(г. Каратау)

«Мой путь в бизнесе начался много лет назад. Прежде чем открыть собственное дело, я занималась пошивом и реставрацией штор вместе с подругой в Астане. В 2004 году я решилась на открытие собственного дела и выкупила небольшое здание в центре города Каратау. Так мною был начат бизнес по пошиву и реставрации штор, тюли. В то время подобный вид услуг в нашем городе не представлялся — людям приходилось ездить в г. Тараз, который находится в 100 километрах от нас. С этой точки зрения открытие бизнеса по пошиву штор и тюли было полностью целесообразно. С другой стороны, я сама очень люблю шить. В процессе работы у меня рождаются новые идеи, которые затем осуществляются в реальности.

Я предполагала, что будет сложно начать свой бизнес, и заранее готовила себя к трудностям. Однако, как ни странно, особых проблем у меня не возникало. Изначально были опасения, что в данном регионе идея может не сработать — здесь много бюджетных организаций, а бизнес развит слабо. Пожалуй, единственная серьезная проблема, с которой мне пришлось столкнуться, это реализация продукции в долг и на заказ. Бывали случаи, когда клиенты задерживали или и вовсе отказывались производить оплату. Однако наличие небольших собственных сбережений, постоянная поддержка близких и, конечно, финансирование КМФ помогло пройти эти моменты почти безболезненно. За все время работы я заметила, что для клиентов очень важен уровень обслуживания — необходимо предо-



ставлять каталоги тканей и дизайнов, давать советы, консультировать по качеству материалов и их сочетанию. Конечно, это дополнительные услуги, но люди действительно ценят такое отношение и возвращаются вновь, советуют своим знакомым.

Вот уже 11 лет я занимаюсь этим бизнесом. За все время я ни разу не пожалела о своем решении. Сейчас планирую расширение — возведение пристройки к основному зданию и установку специальных станков для производства жалюзи. Займусь наймом персонала и буду обучать их своему ремеслу».

Сыбанова Лескуль

(г. Сарыагаш)

«Уже более 30 лет работаю в сфере торговли. У меня семеро детей и как мать я хочу, чтобы они жили в достатке. До 1992 года я занималась доставкой мяса и его реализацией в г. Алматы на рынке «Болашак», где я владела тремя точками продаж. В 1992 году я перешла на продажу чулочно-носочных изделий на том же рынке. В 2002 году подруга, у которой имелось около 10 контейнеров товара, убедила меня заняться торговлей посуды. Арендовав небольшую торговую точку на рынке «Даулет», я обратилась в КМФ за кредитом и получила первый заем в размере 30 000 тенге. На полученные средства произвела закуп товара, и с этого начался мой нынешний бизнес. Значительный вклад в процветание моего бизнеса внесло надежное финансирование КМФ на всех этапах развития моего дела. Сегодня мой бизнес — это восемь точек на рынке «Жибек жолы», две торговые точки на рынке «Алып» и торговая точка на рынке «Даулет». За это время удалось полностью отладить бизнес-процессы, а торговыми точками управляют уже мои дочери.



В скором времени планирую открытие магазина по продаже бытовой электронной техники и надеюсь на помощь КМФ в этом начинании».

ИННОВАЦИИ

Развитие бизнес-процессов и повышение эффективности работы компании являются важным стратегическим направлением для КМФ. Поэтому Компания уделяет большое внимание процессу внедрения инноваций и совершенствования информационных технологий.

Компания постоянно совершенствует стандартное программное обеспечение

В 2014 году была проведена большая работа по модернизации информационной системы «1С Предприятие 8.2. Управление производственным предприятием для Казахстана». Департаментом информационных технологий КМФ адаптирована работа по блоку бюджетирования, разработаны и внедрены новые, необходимые для бизнес-процесса формы отчетности. Данные меры позволили централизовать кадровое делопроизводство и бюджетирование, работать всем подразделениям в единой базе онлайн, а также интегрировать все программные обеспечения

«Мобильный эксперт»

В рамках оптимизации бизнес-процедур в 2014 году департаментом информационных технологий КМФ было разработано программное обеспечение для работы кредитного эксперта — «Мобильный эксперт». С помощью нового программного обеспечения кредитные эксперты могут электронно фиксировать всю необходимую информацию для оформления кредитной заявки и оперативно получать предварительное решение по ней. Это позволяет сократить документооборот по оформлению кредитной заявки и время на принятие решения по выдаче кредита.



В 2015 году КМФ начнет запуск программного обеспечения на планшетах во всех филиалах.

Информационная система «АСБУКА 2.5» предназначена для управления всем циклом кредитования, а также для ведения всех кассовых операций. Система представляет собой приложение для ОС Windows, в качестве базы данных которой используется бесплатный сервер баз данных FireBirdDatabaseServer 2.5. Система «Асбука 2.5» — собственная разработка КМФ и, будучи очень гибкой, постоянно совершенствуется в процессе эксплуатации.

МАРКЕТИНГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

В 2014 году в рамках маркетинговой стратегии главными задачами являлись:

- ◆ совершенствование коммуникационной стратегии;
- ◆ развитие продуктовой линейки;
- ◆ оптимизация процесса выдачи кредита;
- ◆ удержание клиентской базы;
- ◆ оценка эффективности коммуникаций.

В прошлом году Компания провела оценку текущей ситуации в сфере эффективности коммуникаций и анализ результатов реализации новых инициатив. В рамках совершенствования

коммуникационной стратегии проводилось оформление точек продаж, разрабатывались и распространялись POS-материалы, ATL (ТВ, пресса, радио, наружная реклама), проводились различные PR-мероприятия. Кроме того, были разработаны и внедрены новые кредитные продукты с учетом потребностей целевой аудитории.

Особое внимание уделялось вопросам оптимизации операционных процессов для сокращения сроков рассмотрения заявки и времени обслуживания. Проведена работа по упрощению документооборота, процедур оформления и выдачи кредита. Развивалась автоматизация бизнес-процессов.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

КМФ удалось создать интегрированную систему обратной связи, которая включает клиентов Компании, сотрудников, руководство и способствует эффективному развитию Компании.

Для отслеживания качества обслуживания клиентов два раза в год проводится диагностика удовлетворенности клиентов. Опрос проводится по методикам сбора информации, разработанным специалистами Компании. Результат этой диагностики дает возможность фиксировать важные изменения в отношении клиентов к Компании и принимать необходимые меры по устранению негативных факторов и решению ситуаций с неудовлетворенностью.

Методика работы кредитных экспертов КМФ построена таким образом, что многие процессы взаимодействия с клиентом проходят на рабочем месте клиента. Таким образом, специалисты Компании могут увидеть возможности или трудности

клиента своими глазами, что ведет к лучшему пониманию особенностей бизнеса клиентов.

Ежегодно все подразделения Компании проводят день открытых дверей. В этот день все сотрудники подразделения встречаются с клиентами, проводят для них мастер-классы. В рамках дня открытых дверей Компания узнает пожелания, жалобы и вместе с клиентами обсуждает пути их разрешения. Клиенты могут задать интересующие их вопросы — в этот день на мероприятии присутствует весь персонал подразделения, который готов предоставить любую информацию и необходимые разъяснения.

Важным каналом коммуникаций Компании с клиентами является корпоративный журнал «Искер», который издается с начала деятельности КМФ с периодичностью 4 раза в год. Благодаря публикации издания Компания имеет возможность донести важные новости, произошедшие изменения и другую полезную информацию до клиентов.

Каналы коммуникаций

Устные обращения	Письменные обращения
По всем устным жалобам клиенты Компании могут обратиться в филиал, позвонить по телефону филиала или по нижеуказанному телефону головного офиса.	По всем письменным обращениям клиентам необходимо указать свою фамилию и контактные данные, чтобы сотрудники Компании смогли связаться с ними. Ответ на анонимные жалобы не предоставляется.

УРОВЕНЬ ФИЛИАЛА

Обращения, которые можно адресовать менеджеру (отделения/подгруппы/РКО), кредитному менеджеру, директору филиала, риск-менеджеру филиала

Обращение на имя директора филиала (необходимо зарегистрировать у секретаря-референта или в отделении)

УРОВЕНЬ ГОЛОВНОГО ОФИСА

- ◆ Телефон доверия — **8 800 080-58-00** («горячая линия») звонок по Казахстану со стационарных телефонов, подключенных к услугам АО «Казахтелеком» — бесплатный
- ◆ Жалоба в управление рисками или в службу внутреннего аудита в головной офис в городе Алматы по тел.: **+7 (727) 2506-877**

- ◆ Жалобы клиентов на сайте Компании www.kmf.kz на главной странице, раздел «Книга жалоб»;
- ◆ Ящики доверия для письменных обращений, расположенные в каждом офисе Компании

Ответ на устную жалобу предоставляется в течение **трех дней**

Ответ на письменную жалобу предоставляется в течение **10 дней**

В исключительных случаях клиенты могут адресовать жалобу Председателю Правления — **Жусупову Шалкару Амангосовичу**, отправив письмо на электронный адрес: doveriye@kmf.kz

КМФ ВСЕГДА ОТКРЫТА ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ!
Все жалобы в обязательном порядке регистрируются, рассматриваются и доводятся до сведения руководства компании.



ОБЗОР
РЕЗУЛЬТАТОВ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

СОСТАВ УЧАСТНИКОВ

26 ноября 2014 года KMF заключила сделку о привлечении инвестиций в капитал с представителями международных инвесторов Triodos Investment Management (Нидерланды) и ResponsAbility Investments AG (Швейцария) в размере 2,468 млрд тенге. Согласно условиям данной сделки инвесторы выкупили 27,4% от увеличенного капитала KMF.

По состоянию на 31 декабря 2014 года величина оплаченного и находящегося в обращении уставного капитала Компании составляет 6,208,056 тыс. тенге (в 2013 году — 3,131,997 тыс. тенге). В соответствии с решениями, принятыми общим собранием участников, состоявшимся 18 марта 2014 года и 26 ноября 2014 года, уставный капитал Компании был увеличен на 607,689 тыс. тенге и 2,468,370 тыс. тенге, соответственно, и полностью оплачен в 2014 году.

СТРУКТУРА МЕНЕДЖМЕНТА

KMF проводит работу по созданию эффективной системы корпоративного управления, позволяющей выстроить диалог со всеми ключевыми заинтересованными сторонами и обеспечить прозрачность деятельности Компании.

Качественная система корпоративного управления повышает ценность Компании и позволяет добиваться хороших финансовых результатов. В основе системы корпоративного управления KMF лежат принципы честности, ответственности, справедливости, прозрачности и профессионализма. KMF с уважением относится к правам и интересам заинтересованных сторон.

Эффективному повышению качества системы менеджмента и улучшению коммуникации между акционерами и Компанией способствует стратегия развития корпоративного управления. Совершенствование системы корпоративного управления является одним из важных направлений стратегического менеджмента и позволяет оптимизировать процесс принятия решений, а также является гарантией финансового процветания.

Компания придерживается высоких стандартов корпоративного управления и стремится к дальнейшему развитию в этой области.

Согласно утвержденной структуре в KMF действуют следующие органы управления:

- ◆ Высший орган KMF — **Общее Собрание** его участников (ОСУ);
- ◆ Орган, осуществляющий контроль над деятельностью коллегиального исполнительного органа KMF — **Наблюдательный Совет** (НС);
- ◆ Коллегиальный исполнительный орган KMF — **Правление**.

Решения на общем собрании принимаются представителями участников, действующими на основании специальных полномочий. К исключительной компетенции общего собрания относятся наиболее важные вопросы деятельности KMF, предусмотренные законодательством (включая изменение устава, образование исполнительного органа, утверждение годовой финансовой отчетности, распределение чистого дохода и т.д.).

Наблюдательный совет является органом, осуществляющим контроль над деятельностью исполнительного органа KMF.

При наблюдательном совете созданы следующие комитеты:

- 1. Комитет по аудиту** функционирует в компании с 2011 года. Основной функцией данного комитета является оказание содействия эффективному выполнению наблюдательным советом KMF функции контроля за финансово-хозяйственной деятельностью KMF, наличием и функционированием в KMF адекватной системы внутреннего контроля, способствованию укреплению внутреннего и внешнего аудита.
- 2. Комитет по управлению рисками** был создан в феврале 2015 года и выполняет консультативно-совещательные функции по всем вопросам управления рисками.
- 3. Комитет по кадровым вопросам и выплате вознаграждения** был создан в феврале 2015 года и выполняет консультативно-совещательные функции по кадровым вопросам и выплате вознаграждения. Основными функциями комитетов являются предварительное всестороннее изучение вопросов, относящихся к компетенции наблюдательного совета, и подготовка рекомендаций для наблюдательного совета. По итогам 2014 года комитетом по аудиту были внесены рекомендации по улучшению функционирования службы внутреннего аудита.



Правление является коллегиальным исполнительным органом Компании и под руководством председателя правления осуществляет текущее руководство деятельностью в рамках компетенции, определенной уставом и внутренними документами. Правление состоит из председателя и трех членов. Члены правления избираются общим собранием в количестве не более семи человек, сроком до пяти лет. Одно и то же лицо может быть избрано в состав правления неограниченное количество раз.

В Компании работает **корпоративный секретарь**, который не является членом наблюдательного совета либо правления, назначен наблюдательным советом и подотчетен ему. В рамках своей деятельности корпоративный секретарь контролирует подготовку и проведение заседаний общего

собрания участников, наблюдательного совета и правления, обеспечивает формирование материалов по вопросам повестки дня этих органов, ведет контроль над обеспечением доступа к ним.

Для осуществления контроля над финансово-хозяйственной деятельностью в КМФ в 2004 году создана **служба внутреннего контроля** (аудита), которая подотчетна наблюдательному совету и выполняет его поручения. В задачи СВК входит предоставление независимых и объективных оценок и консультаций, направленных на совершенствование деятельности организации. В своей работе СВК использует систематизированный и последовательный подход к оценке и повышению эффективности процессов управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления.

СОСТАВ НАБЛЮДАТЕЛЬНОГО СОВЕТА

Председатель Наблюдательного Совета

Шамшиева Гульнара Жаманкуловна

Была избрана на должность члена Наблюдательного Совета КМФ решением общего собрания его участников от 28 марта 2011 года.

С 30 ноября 2011 года является Председателем Наблюдательного Совета КМФ.

С 12 мая 2011 года является членом комитета по аудиту Наблюдательного Совета КМФ.

6 февраля 2015 года была избрана на должность члена комитета по кадровым вопросам и выплате вознаграждения Наблюдательного Совета КМФ.

Работает в сфере микрофинансирования с 1997 г.

В 1997–2001 гг. работала бухгалтером и финансовым обозревателем представительства ACDI/VOCA в Кыргызстане.

С 2001 года была назначена генеральным директором МФК «Bai-Tushum&Partners», Кыргызстан.

С отличием окончила Кыргызский государственный национальный университет, факультет права и экономики. Прошла специализированный курс CARANA и IBTCSI по финансовой и административной регистрации. Имеет сертификат CAP, член Объединения бухгалтеров и аудиторов (ОБА), а также сертификаты MFC и других международных учебных центров. Прошла специальный курс для микрофинансовых организаций по учебной программе Института развития малых предприятий в Манчестере (США). В 2008 году окончила курсы повышения квалификации в Банковской школе Банковской Ассоциации США.

Члены Наблюдательного Совета

Джеффри Моррис Чалмерс

Был избран на должность члена Наблюдательного Совета решением общего собрания его участников от 30 ноября 2011 года.

6 февраля 2015 года был избран на должность члена комитета по кадровым вопросам и выплате вознаграждения Наблюдательного Совета КМФ.

В настоящее время занимает в ACDI/VOCA должность старшего технического директора по финансовым услугам комплексного развития сельских районов и развития предпринимательства и конкуренции.

Ранее работал сотрудником по обеспечению экономического роста при миссии USAID в Мехико, где разработал и вел 5-летний проект стоимостью 10 млн долларов, направленный на развитие микрофинансового сектора в Мексике.

В разное время работал в USAID, МАБР, Всемирном банке, а также в ряде НПО и в частных компаниях. Является

членом совета Frontiers — финансовой организации, предоставляющей оптовые займы МФО в Центральной Азии.

Является профессионалом по международному развитию с 20-летним управленческим и техническим опытом в области микрофинансирования, сельского финансирования, развития предпринимательства и управления частным сектором.

В 1994 г. получил степень бакалавра факультета международных отношений университета им. Тафтса в Медфорде (Tufts University), штат Массачусетс, США. В 2000 году продолжил обучение в магистратуре университета им. Джона Хопкинса, Вашингтон, округ Колумбия, США. Имеет степень магистра в области международных отношений с концентрацией в сфере международных финансов и латиноамериканских исследований.

Йоахим Болд

Был избран на должность члена Наблюдательного Совета КМФ решением общего собрания его участников от 18 декабря 2014 г.

6 февраля 2015 года был избран на должность члена комитета по аудиту и комитета по управлению рисками Наблюдательного Совета КМФ.

Является независимым консультантом, представляя ACDI/VOCA (США).

Член совета директоров Банка БайТушум, Кыргызстан. Руководит практикой управления рисками во Франкфуртской школе финансов и менеджмента (Германия) и занимает должность старшего консультанта по риск-менеджменту в МФЦ для Ближнего Востока и Северной Африки.

Свою карьеру начал в 1990 году в международном банковском отделе Коммерцбанка AG, во Франкфурте. В 1995 году приступил к преподавательской деятельности в Университете штата Орегон в Корваллисе.

С 1999 по 2004 г. работал в Deutsche Börse Systems — подразделение информационных технологий Немецкой фондовой биржи и международный оператор рынка производных ценных бумаг. С 2001 по 2004 г. вице-президент и управляющий директор дочерней компании Deutsche Börse в Чикаго, где был ответственным за управление фьючерсами и настройками торговой платформы для Чикагской торговой палаты.

Является широко известным экспертом в области казначейства и управления рисками финансовых услуг на развивающихся рынках. Имеет богатый опыт работы с банками, микрофинансовыми организациями и инвестиционными фондами в МСБ в более чем 30 странах с 2001 года.

Имеет степень доктора экономических наук Рурского Университета в Бохуме и степень магистра финансов Университета Дортмунда, а также сертификат бухгалтера управленческого учета США.

Эндрю Поспеловски

Был избран на должность члена Наблюдательного Совета решением общего собрания его участников от 20 февраля 2015 г.

12 марта 2015 года был избран на должность члена комитета по аудиту и комитета по управлению рисками наблюдательного совета КМФ.

Имеет большой опыт работы в банковской сфере, включая MSME, где в настоящее время занимается консультированием в сфере банковского дела (советник по

вопросам стратегии, управлению рисками и развитию продуктов).

С апреля 2010 г. является членом Наблюдательного Совета Access Bank в Таджикистане.

С декабря 2012 г. занимает должность старшего специалиста глобальной микрофинансовой группы МФЦ (IFC). Занимал должность генерального директора Access-Bank в Азербайджане в 2006–2012 гг.



Член Наблюдательного Совета

Михаэль Фибиг

Был избран на должность члена Наблюдательного Совета КМФ решением общего собрания его участников от 18 декабря 2014 г.

6 февраля 2015 года был избран на должность члена комитета по управлению рисками и комитета по кадровым вопросам и выплате вознаграждения наблюдательного совета КМФ.

Является руководителем по инвестициям в капитал финансовых организаций ResponsAbility Investments AG, Цюрих. Компания ResponsAbility является мировым лидером среди управляющих компаний, специализирующихся в странах с развивающейся экономикой, с активами на сумму более 2,3 миллиарда долларов США. Имеет 17-летний опыт консультирования, управления и инвестирования в финансовых организациях более чем в 25 странах с развивающейся экономикой. Зани-

мал должность члена совета директоров в 10 банках, финансовых компаниях и фондах в Восточной Европе, Центральной и Юго-Восточной Азии, а также в Африке. Был соруководителем процесса вхождения Банка-кадеми (в настоящий момент Франкфуртская школа финансов и менеджмента) в консалтинг банковского обслуживания МСБ и микрофинансирования, разработал кредитные процессы и занимал должность директора по развитию бизнеса в банке Slovenian-Kosovar, работал инвестиционным директором в швейцарской частной фирме по инвестициям в капитал банков по всей Восточной Европе.

Имеет степень магистра бизнес-администрирования (Diplom-Kaufmann) Свободного университета Берлина (Freie Universität Berlin).

СОСТАВ ПРАВЛЕНИЯ

Председатель Правления

Жусупов Шалкар Амангосович

Шалкар Жусупов возглавляет микрофинансовую компанию КМФ с 1998 года в качестве Председателя Правления. Является одним из инициаторов создания Ассоциации микрокредитных организаций Казахстана (АМФОК). С 2004 года занимает пост председателя совета директоров АМФОК.

Г-н Жусупов имеет более чем 20-летний опыт работы в банковской сфере и на рынке микрофинансирования. Обладает различными сертификатами в области финансов, управления и лидерства. Принимает активное участие в развитии микрофинансового рынка в Казахстане. Начиная с 2005 года принимал активное участие в разработке закона «О микрокредитных организациях» и внесению в него изменений и дополнений. А также в разработке закона «О микрофинансовых организациях».

Шалкар Жусупов в разные годы являлся председателем Международного координационного совета микрофинансовых ассоциаций стран СНГ, членом президиума Национальной экономической палаты

Казахстана «Союз «Атамекен»», членом совета предпринимателей при Президенте Республики Казахстан, независимым членом совета директоров АО «Фонд развития предпринимательства «ДАМУ» и АО «Фонд финансовой поддержки сельского хозяйства».

Г-н Жусупов является обладателем множества государственных наград, а также награжден почетной грамотой Ассамблеи народа Казахстана за достойный вклад в укрепление единства народа Казахстана, общественным орденом «Заслуженный финансист Республики Казахстан».

Шалкар Жусупов окончил Казахскую Государственную архитектурно-строительную академию в 1994 году. В 1997 году, по окончании обучения в Институте рынка при Казахской государственной академии управления, получил квалификацию экономиста. До работы в КМФ занимал должности старшего экономиста областного управления Национального банка Республики Казахстан; ведущего ревизора областного управления Бюджетного банка.

Заместители Председателя Правления

Акимжанова Гульшат Бостановна

Гульшат Акимжанова является членом Правления КМФ с 2006 года и Заместителем Председателя Правления КМФ с 2008 года.

Курирует вопросы регионального развития, развития продуктов и бизнес-процессов микрофинансирования и развития малого бизнеса, маркетинга и социального воздействия, вопросы обучения сотрудников.

Ранее в Компании занимала должности директора кредитного департамента, операционного директора, директора Шымкентского и Алматинского филиалов. Г-жа Акимжанова имеет большой стаж работы в сфере финансовых услуг, в том числе на руководящей должности.

Общий стаж работы в банковской сфере составляет более 22 лет, из них более 17 лет в микрофинансировании.

До начала трудовой деятельности в КМФ являлась начальником отдела главной бухгалтерии Талдыкорганского областного управления Национального банка Республики Казахстан. В КМФ работает с 1998 года, начинала с позиции главного бухгалтера Компании.

В 2013 году награждена общественной медалью «Лучший финансист» за вклад в развитие финансового сектора Республики Казахстан. В 1982 году с отличием окончила Алма-Атинский институт народного хозяйства по специальности «экономист». Регулярно участвует в семинарах для профессиональных финансистов, имеет ряд сертификатов в области управления и финансов.

Абенова Альмира Курбаналиевна

Альмира Абенова является членом Правления КМФ с 2006 года и Заместителем Председателя Правления КМФ с 2008 года.

Работает в КМФ с 2001 года. Трудовую деятельность начала с должности главного бухгалтера Шымкентского филиала Компании. В последствии занимала должности финансового директора, директора финансового департамента Компании. На данный момент г-жа Абенова занимает позицию Заместителя Правления и курирует финансовый блок, вопросы бюджетирования, IT-направления, HR-управление.

С 2010 по 2013 год являлась членом управляющего совета Ассоциации налогоплательщиков Казахстана (АНК).

В 2013 году награждена общественной медалью «Лучший финансист» за вклад в развитие финансового сектора Республики Казахстан.

Альмира Абенова в 1985 году окончила Ташкентский институт народного хозяйства по специальности «экономист». Имеет профессиональную категорию сертифицированного бухгалтера-практика САР (МССБА). Стаж в микрокредитовании составляет 16 лет.

Управляющий Директор

Райханова Карлыгаш Тлековна

Карлыгаш Райханова с 2009 года по настоящее время занимает должность Управляющего Директора КМФ. В 2012 году вошла в состав Правления КМФ по решению общего собрания.

В текущие должностные обязанности г-жи Райхановой входит курирование инвестиционного блока Компании, а также блока по управлению рисками.

Имеет более чем 15-летний опыт руководящей работы в сфере финансовых услуг. Работая в КМФ с 1998 года, занимала разные позиции в различные годы своей карьеры. В частности, являлась директором Талдыкорганского и Таразского филиалов, менед-

жером по инвестициям, а также менеджером отдела казначейства.

В 2013 году награждена общественной медалью «Лучший финансист» за вклад в развитие финансового сектора Республики Казахстан.

Карлыгаш Райханова в 1992 году окончила Жетысуский экономический институт в городе Талдыкоргане по специальности «экономист-финансист». Имеет степень магистра делового администрирования (МВА) Казахстанского института менеджмента, экономики и прогнозирования (КИМЕР). Имеет сертификаты в области финансов.



ОПИСАНИЕ СУЩЕСТВЕННЫХ ФАКТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Внутренний контроль и аудит

Служба внутреннего контроля (аудита) является структурным подразделением КМФ, непосредственно подотчетным наблюдательному совету, административно подчиненным правлению, и является одним из звеньев системы корпоративного управления Компании.

Миссия службы заключается в оказании необходимого содействия как наблюдательному совету, так и исполнительному органу КМФ, в выполнении их обязанностей по достижению целей организации.

Основными задачами службы являются оценка адекватности, надежности и эффективности систем внутреннего контроля, системы управления рисками в организации, оценка эффективности системы корпоративного управления, соблюдение ее принципов и совершенствование процесса корпоративного управления в организации.

Таким образом, основой для разработки годового аудиторского плана являются карта рисков, составление которой обеспечивается руководством организации, и карта областей аудита, составленная внутренними аудиторами.

Необходимый объем масштаба охвата аудиторского плана определяется с учетом следующих факторов:

- ♦ ресурсы концентрируются на тех бизнес-процессах и направлениях деятельности организации, которым присущи наибольшие (высокие) риски;
- ♦ в аудиторский план включаются риски, определенные руководством организации как «ключевые», в результате процесса оценки рисков;
- ♦ в аудиторский план включается адекватное количество не ключевых (умеренных) и низких рисков, для подтверждения адекватности критериев рейтинга и правильности определения группы риска и обеспечения всестороннего охвата аудита;

- ♦ изменения в корпоративной структуре организации;
- ♦ информация, которая имеется в распоряжении службы по конкретным направлениям деятельности организации, в частности, относительно качества систем внутреннего контроля и изменений, внесенных в систему внутреннего контроля в последнее время;
- ♦ предложения руководства и структурных подразделений организации о проведении аудита.

Значимыми среди аудиторских процедур остаются встречи с клиентами. Цель визитов и бесед с клиентами — получение обратной связи, которая позволяет оценить качество обслуживания, а также провести мониторинг соблюдения процедур.

Составленные аудиторские отчеты с оценкой системы внутреннего контроля после завершения каждой проверки доводятся до наблюдательного совета, правления Компании и менеджеров курирующих подразделений головного офиса (итоги проверки филиалов), что способствует своевременному реагированию и внесению соответствующих корректировок в бизнес-процессы Компании и регламентирующие их внутренние нормативные документы.



Корпоративная культура

Ключевым инструментом корпоративной и деловой культуры Компании является Кодекс деловой этики, в котором содержатся основные принципы и правила взаимоотношений и нормы деловой этики в Компании.

Корпоративная культура строится на знании каждым работником миссии, видения и стратегических направлений развития Компании, понимании роли каждого в деятельности Компании и умении ценить мнение и вклад всех работников в деятельность Компании. Компания поощряет работников к открытому обсуждению настоящих норм и правил корпоративного поведения и положительно относится к любым конструктивным предложениям по их совершенствованию.

Всем новым работникам в обязательном порядке разъясняется политика Компании относительно трудовых отношений, этических норм, мошенничества и злоупотреблений, с обсуждением примеров приемлемого и неприемлемого поведения. Все эти нормы описываются в основных документах, с которыми каждый новый сотрудник обязан ознакомиться перед тем, как приступить к работе:

- ♦ Кодекс деловой этики;
- ♦ Правила трудового распорядка;
- ♦ Стандарты обслуживания клиентов;
- ♦ Руководство по работе с обращениями клиентов и работников;
- ♦ Положение о конфиденциальной информации и коммерческой тайне КМФ;
- ♦ Политика противодействия мошенничеству.

На ежегодной основе Компания проводит оценку знаний норм и принципов Кодекса деловой этики, правил трудового распорядка и иных документов, регулирующих корпоративное поведение через тестирование персонала.

Основным принципом при проведении корпоративных мероприятий является участие персонала Компании. Для развития творческого потенциала, креативности и сплоченности коллектива проводятся крупномасштабные мероприятия, такие как фестиваль юмора, среди филиалов Компании. Для пропаганды здорового образа жизни и спорта, а также поддержания корпоративного духа коллектива проводится региональный турнир по

футболу на Кубок КМФ. Ежегодно организуются мероприятия, посвященные Дню защиты детей для детей работников, а также детские утренники, посвященные Новому году. В дополнение к этому в филиалах проводятся различные внутренние конкурсы с материальным и нематериальным поощрением работников.

Большое значение КМФ придает формированию корпоративной социальной ответственности. Работники Компании активно вовлечены в социальные проекты и принимают участие в благотворительных акциях. В 2014 году возникла инициатива проведения «Акции добра» по всей Компании, в которой активное участие приняли сотрудники всех подразделений. Данная акция поддерживается ежегодно и позволяет внести позитивный вклад каждого в развитие общества.

Политика Компании направлена на поддержание и развитие корпоративных коммуникаций, положительного корпоративного духа и повышение лояльности ее персонала. Налаженные внутренние коммуникации помогают работникам лучше понимать ее корпоративную культуру, цели и ценности, транслировать ее стратегию и миссию.

Одним из эффективных методов средств коммуникаций в Компании является внутренний портал «Мираполис». Внутренний корпоративный портал играет значимую роль в информированности сотрудников. Это сервис, где сосредоточены все официальные новости и события. В новостной ленте постоянно публикуется информация о происходящих событиях и изменениях в Компании, актуальные статистические данные.

КМФ ориентирована на построение долгосрочных партнерских отношений с клиентами и проводит активную политику по соблюдению норм корпоративного поведения во взаимоотношениях с клиентами. Сотрудники Компании обязаны соблюдать корпоративные стандарты обслуживания клиентов. Стандарты должны поддерживаться на высоком уровне, для чего в Компании проводится соответствующее обучение персонала. Компания открыта к получению обратной связи от клиентов, предоставляет соответствующие доступные каналы коммуникаций, внедряет и реализует процедуры по приему и обработке жалоб и обращений, проводит анализ и применяет соответствующие меры, в том числе направленные на улучшение качества обслуживания.

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

Управление рисками

Налаженная система риск-менеджмента в Компании позволяет эффективно управлять ключевыми рисками и минимизировать убытки, возникающие вследствие влияния внутренних и внешних неблагоприятных факторов. Система раннего предупреждения и систематический процесс оценки рисков дает возможность выявлять потенциальные проблемы и предпринимать своевременные ответные меры.

Руководство KMF приняло стратегическое решение не подвергать риску своих клиентов. В частности, для минимизации валютного и процентного рисков заемщика все микрокредиты предоставляются в тенге, а ставка вознаграждения является фиксированной на протяжении всего срока займа. Это дает клиенту уверенность в том, что его обязательства не будут подвержены негативным последствиям девальвации или повышению стоимости капитала.

В Компании разработаны политика по управлению рисками и соответствующие процедуры. Органом, ответственным за контроль над рисками, является Комитет по Управлению Активами и Пассивами, который также устанавливает лимиты и уровень концентрации для каждого риска, присущего деятельности Компании.

Идентификация рисков и объективный взгляд на реальные имеющиеся угрозы является одной из основ эффективного риск-менеджмента и обеспечивает достижение Компанией поставленных целей.

В рамках работы по минимизации рисков разработаны лимиты, соблюдение которых обязательно для исполнения всеми ответственными подразделениями — это позволяет контролировать воздействие негативных факторов и сохранять финансовую устойчивость. В частности, в рамках контроля кредитного риска для каждого филиала устанавливается уровень концентрации кредитного портфеля по географическому положению, продукту, методологии, источнику дохода и т.п. каждому признаку. В рамках управления валютным риском устанавливается допустимый уровень открытой валютной позиции.

Превентивными мерами по управлению **кредитным риском** является их должный анализ и оценка. В рамках мер последовательного контроля в Компании создана позиция кредитного контролера, который выявляет нарушения, допущенные кредитным экспертом и клиентами в ходе выдачи микрокредита.

Важное место в системе риск-менеджмента занимает управление **операционными рисками**. Компания идентифицирует потенциальные события из сферы операционной деятельности, которые могут влиять на организацию, и выявляет присущие этим событиям возможности и угрозы. События с негативным влиянием учитываются как риски, которые требуют проведения оценки и реагирования. События с позитивным воздействием являются возможностями, которые принимаются во внимание при разработке стратегии и постановке целей. В ходе идентификации потенциальных событий рассматриваются внутренние и внешние факторы, которые могут оказывать влияние в масштабах всей организации.

В Компании составляется карта операционных рисков, которая включает визуализацию (график) и текстовое описание ограниченного числа угроз. По одной оси графика карты рисков указана сила воздействия или значимость риска, а по другой — вероятность или частота его возникновения. Вероятность появления риска растет снизу вверх при продвижении по оси ординат, а воздействие риска увеличивается слева направо по оси абсцисс.

Такое графическое представление позволяет проанализировать риски и выделить те из них, которые являются критическими. Данный анализ рисков преследует следующие цели:

- ♦ определить **потенциал удержания рисков в рамках**, которые могут быть применены ко всем операциям Компании;
- ♦ разработать **перечень критических рисков** и обеспечить наличие соответствующих процессов по управлению ими;
- ♦ определить **приоритетность рисков** и разработать систему распределения финансовых ресурсов.

Ежегодно Компания производит расчет удерживающей способности, что позволяет определить риск-аппетит в отношении операционных рисков. При этом принимается во внимание необходимость сохранения целевого уровня доходности.





УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

ЧИСЛЕННОСТЬ И СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА

По сравнению с 2013 г. общая численность работников выросла на 9,3% (107 чел.). В течение 2014 года было принято на 28% меньше новых работников, чем в 2013 году, уволено на 15% меньше сотрудников. В 2014 году темпы найма новых сотрудников стали сокращаться. За счет этого, а также за счет общего роста численности текучесть персонала снизилась с 34% до 25%.

Рост числа сотрудников Компании в 2014 году обусловлен в первую очередь ростом кредитного портфеля и, соответственно, увеличением кредитного отдела, что требовалось в рамках расширения деятельности Компании.



РАЗВИТИЕ КАДРОВОГО ПОТЕНЦИАЛА

Для достижения стратегических целей Компании, завоевания ведущих позиций на рынке и формирования положительного имиджа успешно реализуется политика по формированию профессиональной команды управленческого звена. Формируется кадровый резерв Компании, реализуется комплексная программа обучения, направленная на развитие управленческих компетенций, постоянно действует система ротации кадров, предоставляются иные возможности для профессионального и карьерного развития.

По мере роста Компании возникает потребность в руководителях, которые смогут возглавить новые подразделения и направления деятельности. В связи с этим постоянно создаются и внедряются новые инструменты и подходы в развитии кадрового потенциала. Важнейшей задачей является также повышение мотивации работников. Возможность продвижения по карьерной лестнице является для многих работников сильным мотивирующим фактором, т.к. дает наглядное представление о перспективах карьерного роста и повышает лояльность к Компании.

В целом в течение 2014 года тренингами было охвачено 279 руководителей среднего звена компании.





УСТОЙЧИВОЕ
РАЗВИТИЕ



Для повышения вовлеченности персонала и поощрения личной заинтересованности в повышении уровня знаний и компетенций в 2014 году был запущен проект «Саморазвитие», благодаря которому сотрудники получили возможность самостоятельно развивать свои навыки, используя простые инструменты и техники. Данный проект был реализован на внутреннем портале Компании с предоставлением доступа всем сотрудникам филиалов и головного офиса.

В целях наиболее рационального использования кадрового потенциала сотрудников, создания условий для их самореализации как личности и профессионала в Компании успешно применяется инструмент ротации персонала. Ее суть состоит в горизонтальных и вертикальных должностных перемещениях с целью повышения квалификации сотрудника и развития профессиональных и управленческих навыков.

Решения о ротации персонала на ключевые позиции, а также о ротации между филиалами принимаются правлением компании. В социальном пакете Компании предусмотрен целый ряд льгот и компенсаций, направленных на поддержание сотрудников, ротированных в другой регион. Благодаря ротации персонала было возвращено большое количество управленцев, в настоящее время успешно занимающих ключевые руководящие позиции в Компании.

СОДЕЙСТВИЕ РАЗВИТИЮ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

KMF предоставляет микрокредиты гражданам, ведущим собственное дело, занимающимся сельскохозяйственным бизнесом, а также работающим в организации (на предприятии). Тем самым Компания стремится предоставить доступ к микрофинансовым услугам всем слоям населения. В рамках реализации своей миссии Компания видит своим предназначением содействие развитию предпринимательства в Республике Казахстан.

С начала своей деятельности Компания предоставляет микрокредиты предпринимателям, осознавая важность стимулирования предпринимательства для повышения экономической активности граждан. Компания стремится создать условия, позволяющие начинающим предпринимателям стать полноценными участниками проводимых в стране экономических преобразований.

KMF нацелена на развитие предпринимательства в РК в целом, но также уделяет значительное внимание поддержке семейного бизнеса, молодежного и женского предпринимательства.

KMF позиционирует себя как социально ответственная Компания, обеспечивающая доступ к финансовым услугам для микро- и малого бизнеса в сельской и городской местности по всей стране.

Конкурентными преимуществами Компании на потребительском рынке являются скорость предоставления кредита и небольшое количество документов, требуемое при оформлении кредита. KMF старается максимально удовлетворить нужды и требования клиентов, практикуя индивидуальный подход к каждому клиенту. Кредитные специалисты Компании четко понимают, какой продукт является наиболее оптимальным для клиента, в зависимости от источников его дохода, целей и других параметров. Многоцелевое использование микрокредитов KMF позволяет использовать их на разные цели потребителя.

В результате постоянного изучения потребностей клиентов в регионах с применением конкурентоспособных бизнес-процессов в 2014 году Компании удалось не только укрепить действующую клиентскую базу, но и развить потенциал.

Основным фактором роста клиентской базы является предоставление качественных и востребованных услуг микрокредитования. Продуктовая линейка KMF отвечает большинству потребностей предпринимателей, поскольку охватывает различные сегменты рынка. Компания предлагает своим клиентам как групповые кредиты, так

Структура количества выданных кредитов в KMF по типу заемщиков, тыс. ед.



Структура количества выданных кредитов в KMF целям займа, тыс. ед.



и индивидуальные, залоговые и беззалоговые, с различными суммами и сроками, на развитие почти всех видов бизнеса, не запрещенных законодательством РК.

Не менее важным фактором роста клиентской базы является широкий охват филиальной сети. Ежегодно Компания открывает новые филиалы и отделения, делая акцент на углубление охвата сельской местности. Активная клиентская база KMF по состоянию на 1 января 2015 года насчитывает более 50 000 граждан, занимающихся предпринимательской деятельностью, и более 32 000 граждан, занимающихся сельскохозяйственной деятельностью.



УСТОЙЧИВОЕ
РАЗВИТИЕ

Развитие предпринимательской деятельности, развитие сельского хозяйства и предоставление целевых микрокредитов неразрывно связаны. Клиенты KMF, получая микрокредиты, вкладывают их в развитие своего бизнеса, в свою очередь, предоставляя населению товары и услуги различной направленности и внося свой вклад в экономическое развитие страны.

Кроме того, в прошедшем году практически по всем продуктам Компании были снижены ставки вознаграждения, размер комиссии. Также были внесены некоторые изменения в отношении залогового обеспечения и условий кредитных продуктов. В частности, была увеличена максимальная сумма по продукту «Достар», что делает данный продукт еще более привлекательным для клиентов Компании. В рамках индивидуального кредитования впервые появились беззалоговые кредиты.

В 2014 году стали доступны микрокредиты для начинающих бизнесменов. В Компании был внедрен и успешно действует кредитный продукт «Бастау» («Стартовый»), по которому граждане имеют возможность получить микрокредит на развитие стартового бизнеса.

СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ: ПРИНЦИПЫ ЗАЩИТЫ КЛИЕНТОВ

KMF уделяет особое внимание приверженности инициативам социальной ответственности перед клиентами и рассматривает это как неотъемлемую часть бизнеса.

Ответственное поведение по отношению к клиентам находит свое отражение во всех процессах, начиная от рекламы продуктов и заканчивая погашением кредита.

В секторе микрофинансирования принципам защиты клиента придается большое значение — это одна из немногих отраслей, которая имеет официально прописанные принципы защиты клиентов, соблюдение которых приветствуется и сертифицируется.

С инициативой по соблюдению принципов защиты клиентов в микрофинансовом секторе выступила организация SMART Campaign (разумная кампания). Smart Campaign является глобальной кампанией по внедрению практик защиты клиентов в институциональную культуру микрофинансовой индустрии.

История внедрения и совершенствования принципов защиты клиентов включает в себя кропотливую работу по оптимизации различных процессов для улучшения качества обслуживания и простоты получения займа.

В течение года KMF была нацелена на создание максимально конкурентоспособных качественных услуг, а также на долгосрочные отношения с клиентами, улучшая скорость обслуживания. Открывая отделения с кассовыми узлами, Компания стремится быть ближе к клиенту и быть опорой, оказывая надежное финансирование и предоставляя соответствующее консультирование.

В дополнение к микрофинансовым услугам KMF выступает организатором мероприятий, направленных на развитие бизнеса в Республике Казахстан. Традиционно KMF в 2014 году очередной раз стала спонсором таких мероприятий, как «Форум семейного бизнеса», «Конгресс бизнес-регион». Также Компания выступила генеральным спонсором «Глобальной недели предпринимательства». Многие клиенты Компании — предприниматели — имели возможность принять участие в этих форумах и конференциях. В ходе данных мероприятий клиенты получили возможность представить свою продукцию, завести деловые знакомства и пополнить свои знания по профильным направлениям. В дальнейшем KMF продолжит организовывать мероприятия, направленные на поддержку и развитие бизнеса.

Процесс взаимодействия с клиентами в рамках Smart Campaign базируется на 7 принципах, каждый из которых раскрывается через 30 стандартов.

Принципы защиты клиентов:

- ◆ надлежащая разработка и распространение продуктов;
- ◆ предупреждение чрезмерной задолженности;
- ◆ прозрачность;
- ◆ ответственное ценообразование;
- ◆ справедливое и уважительное отношение к клиентам;
- ◆ конфиденциальность данных клиентов;
- ◆ механизмы рассмотрения и разрешения жалоб.

Успехи KMF по внедрению в свою деятельность данных принципов были высоко оценены в 2010 году, когда Компания была удостоена премии за соблюдение принципов защиты по предупреждению чрезмерной задолженности и этическому поведению сотрудников.



KMF поддержала инициативу Smart Campaign по прохождению специальной сертификации соблюдения принципов защиты клиентов

В дальнейшем работа в этом направлении была продолжена, в KMF были выстроены новые системы и внесены изменения в существующие для еще более эффективного соблюдения принципов защиты клиента и достижения новых высот в вопросах социальной ответственности.

KMF поддержала инициативу SMART Campaign по прохождению специальной сертификации соблюдения принципов защиты клиентов. Подобную сертификацию могут проводить только 4 международных рейтинговых микрофинансовых агентства. KMF после тщательного отбора и проведения тендера выбрала рейтинговое агентство Microfinanza Rating, учитывая стаж деятельности этой организации в области сертификации и опыт работы в Центрально-Азиатском регионе.

Сертификация принципов защиты клиентов — это независимая публичная оценка, которая подтверждает соблюдение Компанией соответствующих стандартов. Программа сертификации была запущена в 2013 г. и установила всемирные стандарты защиты клиентов в микрофинансовой индустрии. Программа разработана для финансовых

организаций, предоставляющих услуги населению, которое не охвачено финансовыми услугами.

Процедура прохождения сертификации включала в себя кабинетный анализ — изучение всех нормативных документов Компании на предмет соблюдения стандартов; а также проведение встреч экспертов с сотрудниками и клиентами. Сертифицирующая компания при этом выбирала клиентов, которые допустили просрочку платежа по кредиту и, возможно, не очень довольны обслуживанием в Компании. Далее сертифицирующая компания обобщает свои выводы и впечатления и оценивает соответствие 30 стандартам, показывающим соблюдение 7 принципов.

Результатом этой работы стало получение KMF сертификата по соблюдению принципов защиты клиента.

Соблюдение принципов защиты клиентов проходит на всех уровнях Компании, имеет соответствующие уровни контроля и мониторинга.



УСТОЙЧИВОЕ
РАЗВИТИЕ

ОТЧЕТ О СОБЛЮДЕНИИ ПРИНЦИПОВ ЗАЩИТЫ КЛИЕНТА

Надлежащая разработка и распространение продуктов

Основой соблюдения данного принципа является изучение мнения клиентов на основе постоянных коммуникаций и внесение изменений в существующие продукты и/или разработка новых продуктов. Любые изменения в продуктах рассматриваются с точки зрения социальной ответственности, с тем, чтобы они могли улучшить восприятие продукта клиентом или условия его доставки.

Продвижение кредита KMF основано на методах доступности, наглядности и постоянного обучения персонала корректной технике продаж.

Три основы, которые регулирует Компания для соответствия данному принципу:

1. Создание клиентоориентированных продуктов на основе анализа рынка и изучения спроса.
2. Продвижение и продажа кредитов при правильном соотношении цены и качества.
3. Продвижение, которое прозрачно и доступно, объясняет все условия и отвечает на вопросы до подписания официальных договоров и не вводит в заблуждение клиентов, даже финансово неподготовленных.

Компания традиционно поддерживает контакт с клиентами для получения обратной связи. В ходе проведения ежегодных «ярмарок идей» и фокус-групп Компания стремится получить новые идеи от клиентов и сотрудников по продуктам, процедурам и бизнес-процессам. Эти встречи всегда носят доброжелательный характер, однако это не мешает клиентам выказать свое недовольство или рассказать о неудобствах в отношении отдельных продуктов и процедур. Сотрудники проводят подобные встречи в каждом отделении и субофисе для того, чтобы предложить продукт, который удобен данному региону и данному сегменту клиентов.

Два раза в год по всей Компании проводится диагностика качества обслуживания, которая включает опрос клиентов по специально разработанной анкете. Клиент может рассказать о любом параметре продукта, который его не устраивает, внести свои пожелания по изменению процедур и охарактеризовать работу сотрудников, которые его обслуживали. Итоги этой диагностики имеют большое значение при принятии решений об изменении продукта или каналов и методов его доставки.

Важной частью соблюдения этого принципа является обучение сотрудников кредитного отдела технике продаж, а также наличие в Компании своей специфичной стратегии развития рекламы. Техника продаж KMF основана прежде всего не на предложении самого кредита, а на разъяснительной работе по различным параметрам продукта, с тем, чтобы клиент мог осознанно выбрать и принять правильное и удобное для него решение. Продукт не продается, он предлагается, и клиент имеет время и возможность тщательно все обдумать и получить все необходимые консультации для наилучшего понимания условий продукта, в том числе своих расходов, затрат времени и т.д.

Кредитный эксперт принимает первоначальное решение о выдаче займа, находясь на рабочем месте заемщика, и очень часто клиент видит офис Компании только в день получения кредита.

Предупреждение чрезмерной задолженности

В KMF проводится тщательный анализ платежеспособности заемщика перед принятием решения о выдаче кредита, который включает использование самых прогрессивных методов при практике оценки, накопленный опыт сотрудников Компании и использование разных подходов для выбора наиболее оптимального подхода к конкретному клиенту.

Во время мирового финансового кризиса, связанного с «невозвратными задолженностями», компания KMF приложила особые усилия по внедрению ответственной банковской практики на разных уровнях своей деятельности.

Прежде всего, управление рисками основывается на соответствующей подготовке сотрудников. В KMF была разработана специальная обучающая методика для кредитных экспертов, которая содержит четко обозначенные инструкции по оценке потенциального клиента.

Опыт Компании позволил выбрать наиболее оптимальные подходы к оценке платежеспособности, которые будут использоваться и в дальнейшем. Анализ финансового состояния клиента включает оценку платежеспособности с учетом всех существующих задолженностей у клиента (предусмотрен обязательный запрос данных с Первого кредитного бюро), использование анкетного опроса клиента, формы перекрестной проверки задолженности через систему коэффициентов, проверку клиента по критериям 5-С (определение его социального портрета) и многие другие инструменты.

Для следования на должном уровне принципу предупреждения чрезмерной задолженности проводится постоянное обучение кредитных сотрудников и других специалистов кредитного комитета, осуществляется мониторинг эффективности процедуры выдачи займов через систему перекрестных проверок и сайт-визитов. Эти меры обеспечивают хороший прогресс для дальнейшего успешного следования данному принципу.

KMF принимает адекватные меры для того, чтобы кредиты выдавались только тем заемщикам, которые продемонстрировали способность к погашению долга, а выданные займы не подвергали клиента существенному риску чрезмерной задолженности.

Прозрачность

KMF обеспечивает соблюдение этого принципа за счет предоставления клиентам исчерпывающей информации об условиях предлагаемых продуктов. Компания стремится доносить информацию понятным для заемщика языком и не допускать неверного толкования.

Все важные для клиента характеристики продукта раскрываются до выдачи кредита: устно через кредитных экспертов во время коммуникации с клиентом, через рекламные материалы, а также во время информационных собраний и встреч с клиентами. Условия продуктов описаны на стендах в офисах, на сайте компании, во всех рекламных и информационных материалах. Клиентам дополнительно предоставляются различного рода памятки, где информация хорошо структурирована и представлена в понятном удобном виде.

Один раз в квартал для клиентов издается корпоративный журнал «Искер», который в том числе содержит информацию об условиях кредитования, возможностях погашения, о новых планах Компании и др.

Договор микрокредита, составляемый на казахском и русском языках, соответствует всем принципам защиты клиентов: в нем четко описаны все возможные расходы клиентов, оговорены все вопросы конфиденциальности информации и т.п.

По принятым в Компании правилам (за нарушение которых сотрудники несут соответствующую ответственность) договора, заключаемые с клиентами, обязательно прочитываются клиентами до выдачи кредита и клиентам разъясняются все детали этих договоров.

В дальнейшем старший персонал Компании проводит мониторинг работы кредитных экспертов. Система внутреннего контроля позволяет проверить, насколько качественно и полно информация предоставлялась клиентам. В случае обнаружения нарушений в процедуре предоставления информации к кредитным экспертам применяются различные санкции (вплоть до увольнений).

Компания всегда открыта для обсуждения со своими клиентами любых спорных вопросов, в том числе касающихся нарушения принятых процедур и несовершенства бизнес-процессов. В Компании налажена система коммуникаций с заемщиками и установлены правила информационного обмена. Каналы коммуникаций включают более 15 инструментов, и клиент может выбрать наиболее подходящий для него способ общения с тем, чтобы получить обратную связь и внести свою лепту в улучшение процедур KMF. Ни одно обращение не остается без внимания и без ответа.

Ответственное ценообразование

В процессе разработки продуктов KMF на практике придерживается принципа ответственного ценообразования. Все цены и условия устанавливаются с учетом возможностей клиентов и с целью сохранения их финансовой устойчивости и благополучного экономического развития.

Компания находится в постоянном поиске различных способов эффективного ценообразования. Дополнительные консультации с различными международными инициативами позволяют организации предоставлять качественные услуги и предлагать наилучшие цены.

Проводится оценка деятельности конкурентов, которая позволяет сформировать виденье среднетраслевой стоимости аналогичных услуг, правильно выстроить эффективную ценовую политику и сделать лучшее предложение.

Компания придерживается стратегии снижения расходов клиента: для этого Компания оптимизирует свои операционные расходы и повышает эффективность работы сотрудников. В KMF действует уникальная программа лояльности для клиентов со стажем активного кредитования свыше 2 лет, которая предполагает снижение процентной ставки по каждому кредиту, а также другие возможности для нашей целевой группы.

15

Каналы коммуникаций включают более 15 инструментов, и клиент может выбрать наиболее подходящий для него способ общения с тем, чтобы получить обратную связь и внести свою лепту в улучшение процедур KMF



УСТОЙЧИВОЕ
РАЗВИТИЕ

Справедливое и уважительное отношение к клиентам

Реализация данного принципа осуществляется через принятые в Компании Кодекс этики и стандарты обслуживания клиентов. Система внутреннего контроля осуществляет мониторинг качества исполнения положений этих документов. Результаты данного мониторинга впоследствии становятся одной из основ мотивации персонала. Каждый сотрудник КМФ понимает, что соблюдение принципа справедливого и уважительного отношения к клиентам — это основа его работы и стержень конкурентного преимущества Компании.

«Помните, что ваша репутация создает репутацию Компании», — говорится на первой странице Кодекса этики — ключевого документа по корпоративной культуре КМФ. Кодекс этики определяет основные правила взаимоотношений с заинтересованными сторонами, а также стандарты делового поведения, которым должны соответствовать сотрудники в своей работе. В корпоративном документе «Стандарты обслуживания клиентов» также сделан акцент на качественном обслуживании заемщиков и обязательном соблюдении этических норм.

В Компании проводятся различные конкурсы, мотивирующие сотрудников в том числе на соблюдение указанного принципа защиты клиентов. Конкурсы на «Лучшего сотрудника компании и филиала» и «Лучшего кредитного эксперта» и другие конкурсы на уровне филиалов показывают достижения сотрудника за квартал и оценивают в первую очередь его отношение к клиенту, качество соблюдения корпоративных стандартов обслуживания, оценку лояльных клиентов и т.д.

Конфиденциальность данных о клиенте

Все сотрудники КМФ обучаются правилам работы с конфиденциальной информацией, Компания создает необходимые условия для того, чтобы данный принцип не нарушался ни при каких обстоятельствах. КМФ берет на себя полную ответственность за сохранение конфиденциальных данных наших клиентов.

Соблюдение принципа закреплено в договорах с клиентами, где, в частности, предусмотрено подписание необходимых разрешений от клиентов на использование и получение клиентской информации в различных целях и ответственности Компании в вопросах соблюдения конфиденциальности. КМФ информирует клиентов по всем аспектам, связанным с использованием полученных данных и возможностью их передачи третьим лицам. Клиент всегда может получить дополнительную консультацию при необходимости. Ответственность сотрудников закреплена подписанием и соблюдением соответствующих соглашений о конфиденциальности.

В существующих стандартах работы с клиентами данный принцип является одним из фундаментальных. Клиенты доверяют и остаются лояльными к КМФ, потому что точно знают: их информация используется только в целях принятия решения о выдаче займа.

Сотрудники Компании обучают клиентов группового кредитования тому, как сохранить информацию, ставшую им известной в рамках процесса кредитования от других членов группы, и рассказывают об ответственности за разглашение данной информации.

Основой соблюдения данного принципа является защищенность программного обеспечения Компании и целостность информационной системы. Внутренний контроль включает мониторинг безопасности данных. Информационная система и система внутреннего контроля Компании постоянно тестируются и совершенствуются для снижения риска утечки информации.



Механизмы разрешения жалоб

В Компании выстроена и действует необходимая система работы с жалобами клиентов. Однако придавая этому принципу особое значение, КМФ всегда ищет новые подходы к развитию процесса разрешения жалоб, привлекая к этому поиску как сотрудников, так и клиентов.

В настоящее время накоплен большой опыт работы со всеми видами обращений, выработаны методы их обработки и построена система оперативного предоставления обратной связи клиенту. Система риск-менеджмента является центральным ядром в процессе рассмотрения жалоб клиентов и контролирует соблюдение сроков предоставления обратной связи и процесс рассмотрения обращений.

Практика показала, что клиент предпочитает использовать такие каналы подачи обращений, как телефон доверия, сайт Компании и устные обращения в офисах. Более половины этих обращений представляют собой благодарности в адрес Компании или отдельных сотрудников. Полученные обращения по части нарушения процедур, неэтичного поведения и т.п. рассматриваются на соответствующем уровне и после этого обязательно предоставляется обратная связь клиенту. Жалобы анализируются по категориям и в случае системности обнаруженных ошибок вводятся изменения в процедуры и бизнес-процессы с целью устранения подобных ошибок в будущем и предоставления клиенту наилучшего сервиса.

Соблюдение принципов защиты клиентов позволяет Компании постоянно совершенствовать бизнес-процедуры и оптимизировать сервис с целью развития клиентоориентированного подхода к бизнесу. КМФ стремится соблюдать стандарты социальной ответственности перед клиентами без введения дополнительных ограничений и соблюдать философию ведения бизнеса в Компании: строить бизнес вместе с клиентами и для клиентов.

Огромную роль в построении таких взаимоотношений с клиентами играет персонал Компании, который прошел соответствующую подготовку и мотивирован на предоставление качественного сервиса. Система обучения сотрудников в КМФ построена на основе современной методологии микрофинансирования, адаптирована под казахстанские реалии, включает традиционное банковское обучение риск-менеджменту и оценке клиентов и является результатом накопленного 17-летнего опыта работы с самыми разными клиентами и плодом использования собственной техники продаж.

Благодаря выстроенным таким образом взаимоотношениям с клиентами и принятым принципам обслуживания, которые основываются на доверии и взаимоуважении, у Компании есть возможность увеличивать клиентскую базу, расширять географию своего присутствия и быстро заслуживать доверие новых потенциальных клиентов и партнеров.



УСТОЙЧИВОЕ
РАЗВИТИЕ

ПРОЕКТ ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Финансовая грамотность — важная составляющая социальной ответственности КМФ. Идея реализовать программу «Повышение финансовой грамотности населения» пришла давно, и Компания разработала этот проект, понимая его значимость для граждан нашей страны. Программа основана на предоставлении гражданам доступных и компетентных ответов на волнующие их финансовые вопросы.

Программа «Повышение финансовой грамотности населения» состоит из двух направлений — это управление семейным бюджетом и управление бизнесом. Цель проекта: повысить финансовую грамотность граждан РК путем предоставления им возможности бесплатного участия в обучающих семинарах, а также укрепить потенциал для повышения качества защиты прав потребителей финансовых услуг.

Повышение финансовой грамотности населения будет способствовать более эффективному использованию ими денежных ресурсов, что, несомненно, приведет к большей финансовой стабильности и повышению благосостояния граждан РК.

Повышение финансовой грамотности в управлении семейным бюджетом

С декабря 2013 года запущен проект «Повышение финансовой грамотности в управлении семейным бюджетом», в рамках которого в течение всего 2014 года проводились бесплатные семинары в различных городах и селах Казахстана.

Оценка результатов проекта повышения финансовой грамотности. Данные на 30 декабря 2014 г.



Программа проекта по управлению семейным бюджетом состоит из 10 тем и представляет собой инновационную программу повышения финансовой грамотности. Образовательная программа направлена на повышение знаний для ведения учета семейного бюджета, сбережений и накоплений, а также выбор лучших финансовых услуг. Формат всей программы основан на предоставлении гражданам ответов на интересующие их финансовые вопросы, навыков обращения с деньгами с большей выгодой для себя. Для каждого урока создана брошюра, анимационный видеоролик и аудио-урок. В программе может принять участие любой желающий.

За 2014 год КМФ обучила более 40 000 клиентов Компании и более 1 000 потенциальных предпринимателей, тем самым перевыполнив свой поставленный план по обучению на 2014 год на 53%.

Целевая аудитория	Количество обученных за 2014 год
Клиенты КМФ	40 076
Не клиенты КМФ	1 002
ИТОГО	41 078

Изданы 10 брошюр по 10 урокам по программе финансовой грамотности на русском и казахском языках.



БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

КМФ считает своим гражданским долгом принимать участие в общественных процессах, происходящих в стране, в реализации социально ориентированных программ государства, а также реализует собственные инициативы по развитию детского спорта, благотворительности, защите окружающей среды. В прошлом году Компания направляла значительные ресурсы на обеспечение социальной поддержки и благотворительность, поскольку это является частью корпоративной стратегии.

Благотворительная деятельность Компании является одним из способов взаимодействия с обществом и осуществляется через постоянно действующие проекты по оказанию широкого спектра помощи детским домам, общественным учреждениям и организациям, а также в ответ на обращения различных слоев населения. Ежегодно руководство Компании определяет и утверждает план благотворительной деятельности на год.

В своей повседневной деятельности Компания большое внимание уделяет вопросам оказания благотворительной помощи своим работникам, ветеранам, детям, оказанию экстренной медицинской помощи на проведение лечения, решению вопросов социальной поддержки.

Основные направления деятельности в 2014 году

Помощь детям

Компания оказывает благотворительную помощь детям из малообеспеченных семей, школ-интернатов, участвует в качестве спонсора в социально значимых программах по всему Казахстану. На постоянной основе реализуются благотворительные проекты для детей из детских домов и малообеспеченных семей. Персонал Компании помогает подшефным детским домам не только в преддверии праздников, но и в обычные дни, когда поддержка особенно нужна. Сотрудники КМФ по собственной инициативе и на добровольных началах проводят образовательные кружки в детском доме. Среди них уже полюбившиеся детям кружки танцев, информатики, рисование, кино клуб, развивающий кружок, направленный на развитие логики и мышления. Дети с огромным удовольствием посещают такие занятия и уже успели искренне привязаться к сотрудникам Компании.

«Акция добра»

На протяжении 2014 года в КМФ проходила масштабная «Акция добра», которая охватила все филиалы Компании. В ходе акции удалось оказать помощь воспитанникам более 17 специализированных детских учреждений. Сотрудники Компании участвуют в таких мероприятиях с большой ответственностью и с огромным желанием помочь. В детских учреждениях помощь была оказана в виде проведения праздничных мероприятий, концертов, спортивных состязаний. А также в форме обеспечения детей продуктами питания, одеждой, обувью, игрушками, телевизорами и спортивным инвентарём.

Во время проведения «Акции добра» была также оказана помощь малоимущим и многодетным семьям, детям-сиротам, воспитанникам школы-интерната, подшефным Компании, оказана помощь для сбора в школу и приобретения продуктов питания. Сотрудники Компании участвовали в проведении благотворительных ярмарок, оказывали материальную помощь обратившимся инвалидам и детям, которым необходима срочная операция. При возможности сотрудники также своими силами приносят из дома детские вещи и игрушки. Закупаются продукты питания и предметы первой необходимости за счет собранных по инициативе коллектива денежных средств и оказывается поддержка нуждающимся семьям.

Нехватка донорской крови является на сегодняшний день одной из самых острых проблем для всего Казахстана, и только неравнодушие и вовлеченность общества помогает ее решить. Сотрудниками Компании была организована сдача донорской крови в Центрах крови своих городов. Тем самым сотрудники Компании внесли свой вклад в спасение жизни людей.

Собственные собранные средства сотрудников во время проведения «Акции добра» составили более 4 259 583 тенге. «Акция добра» пользовалась большой популярностью в филиалах КМФ, подтвердив еще раз тот факт, что мир населяют отзывчивые не равнодушные к чужой беде люди.

4 259 583

Собственные собранные средства сотрудников во время проведения «Акции добра» составили более 4 млн тенге. «Акция добра» пользовалась большой популярностью в филиалах КМФ, подтвердив еще раз тот факт, что мир населяют отзывчивые не равнодушные к чужой беде люди



УСТОЙЧИВОЕ
РАЗВИТИЕ

Ветеранам — почет и уважение

Одним из важнейших направлений в благотворительной деятельности КМФ является работа с ветеранами Великой Отечественной войны, к ним относятся с особым вниманием и почтением. Ежегодно к 9 Мая Компания проводит благотворительные акции, направленные на оказание помощи нуждающимся ветеранам. Ветеранам оказывается помощь в ремонте их квартир и домов, предоставляются путевки в санатории и вручаются продуктовые корзины. Также по инициативе филиалов Компании проводятся ремонтные работы по реставрации памятников, посвященных Великой Отечественной войне.

В течение всего 2014 года Компания оказывала помощь ветеранам, создан отдельный раздел на корпоративном сайте Компании, где собрана информация по деятельности, направленной на поддержку ветеранов. В данном разделе размещаются бесценные истории и воспоминания ветеранов, чтобы как можно большее количество людей могли ознакомиться с ними.

Поддержка спорта

Активно пропагандируя здоровый образ жизни, физкультуру и спорт среди сотрудников, КМФ оказывает поддержку для развития спорта в регионе и республике. С момента основания и по настоящее время КМФ проводит целенаправленную единую политику в сфере поддержки развития физической культуры и спорта, в частности, участвует в развитии детского футбола в стране, поддерживая деятельность детских и юношеских футбольных команд. На протяжении последних пяти лет Компания принимает активное участие в подготовке и проведении Республиканского турнира по вольной борьбе среди юношей на приз КМФ.

В 2014 году Компания оказала помощь школьникам интернату для детей-сирот в г. Петропавловске для участия в спартакиаде среди воспитанников детских домов Северо-Казахстанской области: на спортивную экипировку и транспорт для детей.

Общественные проекты

Компания руководствуется в своей деятельности принципом социальной ответственности и принимает активное участие в жизни общества. Общая сумма профинансированных общественных проектов в 2014 году составила 15 790 869 тенге:

- ◆ 1 мая компанией оказана помощь в проведении совместно с фондом «Ассамблея народа Казахстана» и акимом города Астаны фестиваля «Елімнің тілі — елдігімнің тірегі», посвященного Дню единства народа Республики Казахстан. Праздник проходил на городской площади с участием этнокультурных центров Ассамблеи народа Казахстана, профессиональных артистов, депутатов мажилиса, сотрудников КМФ, жителей г. Астаны.
- ◆ Компания стала спонсором в Международном конкурсе-фестивале юных талантов «Ертіс шапағаты» (филиал г. Павлодар).
- ◆ В 2014 году КМФ приняла участие в финансировании проекта, реализуемого по поручению Главы государства — строительство Детского дома для детей-инвалидов в с. Первомайское Акмолинской области.
- ◆ Была оказана спонсорская поддержка на проведение Форума семейного бизнеса 4–5 июня 2014 г.
- ◆ В канун Дня защиты детей Компания оказала спонсорскую помощь в акции «Единство через милосердие» для детей, больных лейкемией — пациентов отделения онкогематологии НЦМиД г. Астаны.

По итогам 2014 года на благотворительные мероприятия было направлено свыше 20 миллионов тенге.



ЗАЩИТА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Социальная ответственность со стороны сотрудников Компании

КМФ при осуществлении своей деятельности не оказывает существенного воздействия на экологическую обстановку, однако Компания прилагает максимальные усилия, направленные на защиту окружающей среды, в тех областях, на которые может оказывать какое-либо влияние.

Компания проводит ряд мероприятий по снижению негативных последствий своей деятельности на воздушную, водную среду и землю и стремится к экономичному использованию ресурсов при условии наличия возможности и экономической целесообразности.

Проводятся следующие мероприятия:

- ◆ использование энергосберегающего оборудования, ламп и других решений при возможности их безопасной для человека и окружающей среды утилизации;
- ◆ соблюдение принципа использования только сертифицированного («зеленого»*) оборудования;
- ◆ использование заправки картриджей для принтеров и копировальных машин (вместо использования новых) либо их реализация с целью последующей заправки;

- ◆ использование сертифицированной бумаги (например FSC) и бумаги, произведенной без использования хлора, по технологии TCF (бесхлорного отбеливания) и ECF;
- ◆ установка в офисах только сертифицированных кондиционеров, наносящих минимальный вред окружающей среде;
- ◆ использование транспорта с низким воздействием на окружающую среду, включая экономичное использование топлива и низкий уровень вредных выбросов в атмосферу;
- ◆ надлежащий и своевременный технический осмотр всех транспортных средств, принадлежащих КМФ, а также проверка соблюдения экологических норм арендованного транспорта;
- ◆ управление чрезвычайными ситуациями природного и техногенного характера: разработка и подготовка соответствующих мероприятий по предотвращению негативных последствий чрезвычайных ситуаций.

*«зеленые» закупки — закупки оборудования, рабочих инструментов и потребительских товаров при условии сохранения достаточной функциональности с более низким уровнем воздействия на окружающую среду и общество в течение цикла использования, где это возможно.



УСТОЙЧИВОЕ
РАЗВИТИЕ

Кроме того, по мере возможности Компания предпринимает следующие шаги:

- ◆ использует бумагу, изготовленную из вторичных материалов;
- ◆ использует двустороннюю печать, если это допустимо правилами документооборота;
- ◆ экономно, разумно и обоснованно потребляет бумагу: при работе с документами отдается предпочтение использованию электронных средств хранения и обмена информацией;
- ◆ экономно расходует электроэнергию и воду;
- ◆ по филиалам Компании заключены договора с компаниями, занимающимися утилизацией люминесцентных ламп для снижения негативного влияния на окружающую среду;
- ◆ Компания сдает в макулатуру использованную офисную бумагу.

КМФ обращает внимание персонала на важность экологически корректного поведения и на индивидуальную ответственность за действия по защите окружающей среды.

Политика КМФ способствует повышению осведомленности персонала Компании в вопросах защиты окружающей среды и поощряет стремления сотрудников к работе в соответствии с принципами развития экологической культуры. Вопросы защиты окружающей среды и снижения негативного воздействия включаются во все необходимые процессы принятия решений.

Неотъемлемой частью корпоративной культуры КМФ является забота о здоровье сотрудников. Во многих филиалах Компании используются небольшие уютные офисные помещения со своим внутренним двориком. Некоторые филиалы разводят розарии и облагораживают территорию силами сотрудников.

Ответственность со стороны клиентов Компании

Будучи социально ответственной микрофинансовой организацией, КМФ полностью осознает необходимость заботы об окружающей среде. Внимательное отношение к экологическим и социальным аспектам деятельности КМФ является частью корректного поведения на рынке и основывается на следующих принципах:

- ◆ Компания принимает во внимание экологически ориентированный подход в процессе оказания микрофинансовых услуг;
- ◆ Компания уделяет внимание и поддерживает финансирование проектов, прямо или косвенно связанных с защитой окружающей среды;
- ◆ Компания оценивает воздействие на окружающую среду при финансировании бизнеса клиентов;
- ◆ Компания намерена действовать как экологически ответственная кредитная организация, постоянно добиваясь улучшений в своей деятельности и использующая в своей работе лучшую практику охраны окружающей среды;
- ◆ Компания стремится выбирать бизнес-партнеров, чьи взгляды на устойчивое развитие и принятые обязательства по отношению к защите окружающей среды и устойчивому развитию совпадают с её собственными;
- ◆ Компания поддерживает проекты и акции по защите окружающей среды (например, Всемирный день окружающей среды, акции «День без автомобиля», «День Земли»).

Целевой сегмент клиентов КМФ — это микропредприятия различных сегментов экономики, деятельность которых в отдельных случаях может иметь негативные последствия для окружающей среды, например в виде мелких промышленных загрязнений, деградации земель, вырубки лесов, уничтожения естественных защитных барьеров. Хотя воздействие на экологическую ситуацию одного микропредприятия может быть небольшим, Компания признает ответственность каждого в вопросах защиты окружающей среды. *Увеличение уровня информированности клиентов об экологических проблемах и перечень видов деятельности с негативным воздействием на окружающую среду, которые КМФ не будет финансировать, является вкладом в улучшение экологической обстановки.*

В 2014 году совместно с консультантами компании International Finance Corporation (IFC) была внедрена политика по социально-экологической системе управления для обеспечения объективного обзора социально-экологических рисков и минимизации рисков воздействия на окружающую среду и социальных рисков при финансировании заявителей/заемщиков.

1. Оценка платежеспособности с учетом существенных рисков для окружающей среды

При оценке возможности выдачи кредита потенциальному клиенту КМФ учитывает цели получения займа и анализирует возможные последствия деятельности клиента для окружающей среды в широком смысле этого термина, включая экологические, социальные и экономические последствия.

Цели, на которые микрокредиты НЕ МОГУТ быть выданы:

- ☒ на финансирование тех видов деятельности, которые в соответствии с действующим законодательством РК не могут осуществлять индивидуальные предприниматели без образования юридического лица;
- ☒ для занятия запрещенными видами деятельности, которые являются незаконными на территории Республики Казахстан;
- ☒ на финансирование лицензируемых видов деятельности в случае отсутствия лицензии;
- ☒ на производство мыла и моющих средств;
- ☒ на выращивание наркосодержащих растений;
- ☒ на производство и хранение химических удобрений, пестицидов и гербицидов;
- ☒ на производство или торговлю табаком в чистом виде (допускается торговля смешанными товарами);
- ☒ на азартные игры, казино и соответствующие учреждения;
- ☒ на производство или торговлю радиоактивными материалами (это не применимо к покупке медицинского оборудования);
- ☒ на производство или деятельность, включающую вредные или эксплуататорские формы принудительного труда/детского труда*;

- ☒ на производство, торговлю, хранение или транспортировку значительного объема опасных химических соединений или масштабное применение опасных химических соединений в коммерческих целях;
- ☒ на производство или деятельность, которая влечёт посягательство на чужие земли или на которые претендуют коренные жители в соответствии с судебным постановлением, без документального согласия этих людей.

Кроме списка запрещенных видов деятельности, при оценке платежеспособности дополнительно определяется, имеется ли существенный риск для окружающей среды/здоровья и безопасности, а также обязательства, связанные с этими проектами, так как они могут повлиять на способность клиента погасить кредит, например:

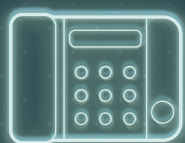
- ☒ заемщик, выплачивающий высокие штрафы за загрязнение, может не погасить задолженность по кредиту;
- ☒ бизнес может быть закрыт экологическими/санитарными службами за регулярное несоблюдение норм (рестораны, кафе, столовые, кондитерские цеха, хлебопекарни и т.д. — занимающиеся изготовлением горячих блюд и полуфабрикатов);
- ☒ загрязнение почвы и земельных вод может повлиять на реальную стоимость активов, предоставляемых в качестве залога (обработка почвы).

2. Поддержка информированности клиентов

КМФ проводит работу по увеличению уровня информированности предпринимателей о лучших практиках для более эффективного производственного процесса, включая пути сокращения потребления ресурсов и услуг на производственную единицу и меры по снижению риска здоровья и риска, связанного с окружающей средой. Компания старается способствовать росту осознания клиентами уровня их воздействия на экологию.

Проводится работа по распространению среди предпринимателей информации о возможностях внедрения экологически чистых технологий и практик в процессе производства (экономика воды и энергии, поддержка альтернативных источников энергии, соответствующий подход к отходам).

* Вредный детский труд означает использование труда детей, являющегося экономически эксплуататорским, или может быть опасным, или мешать образованию ребенка, или наносить вред здоровью или физическому, умственному, духовному, моральному или социальному развитию.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ
ИНФОРМАЦИЯ

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

ATL above-the-line, комплекс маркетинговых коммуникаций, включающий традиционные (классические) виды рекламы	МАБР Межамериканский банк развития
CRM система управления взаимоотношениями с клиентами	мес. месяц
FSC Forest Stewardship Council	МКР микрокредитный рынок
HR управление человеческими ресурсами	млн миллион
IFC Международная финансовая корпорация	млрд миллиард
ISDA Международная ассоциация свопов и деривативов	МФО микрофинансовая организация
IT информационные технологии	МФЦ микрофинансовый центр
KMF микрофинансовая организация «KMF»	МСБ малый и средний бизнес
POS point of sales, место продажи	МНЭ Министерство национальной экономики
PR Public Relations, связи с общественностью	НПО неправительственная организация
RDP Remote Desktop	НС наблюдательный совет
ROA рентабельность активов	НЦМид Национальный центр материнства и детства
ROE рентабельность капитала	ОБА Объединение бухгалтеров и аудиторов
USA, США Соединенные Штаты Америки	ОСУ общее собрание участников
USAID Американское агентство по международному развитию	ПМКР потребительское микрокредитование сотрудников
АКЛ активные клиенты	ПО программное обеспечение
АМФООК Ассоциации микрокредитных организаций Казахстана	РК Республика Казахстан
АО акционерное общество	РКО Региональное кассовое отделение
АУП аппарат управления	РП риск портфеля
ВВП валовый внутренний продукт	СВК служба внутреннего контроля
Г. год, город	СМИ средство массовой информации
ЕБРР Европейский банк реконструкции и развития	СНГ Содружество Независимых Государств
КП кредитный портфель	ТМЦ товарно-материальные ценности
КФ Корпоративный фонд	ТВ телевидение
КФК Корпоративный фонд «Казахстанский фонд кредитования»	Тг. тенге
КЭ кредитный эксперт	ТОО товарищество с ограниченной ответственностью
	тыс. тысяча
	чел. человек

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Головной офис:

Алматы	ул. Береговая, 39	8 (727) 250-68-77, 250-68-78
		сайт: www.kmf.kz почта: info@kmf.kz

Наши филиалы:

Актобе	ул. Бр. Жубановых, 285д	8 (7132) 55-43-42, 55-40-21
Алматы	ул. Розыбакиева, 45г ул. Калдаякова, 30	8 (727) 374-20-53 8 (727) 266-83-51, 266-83-52
Астана	ул. Абая, 75	8 (7172) 55-93-27, 55-93-28, 55-93-29
Караганда	пр. Н. Абдилова, 25	8 (7212) 42-51-33, 41-27-56
Костанай	ул. Баймагамбетова, 201	8 (7142) 59-32-47, 59-32-48, 59-32-49
Кокшетау	ул. Ауельбекова, 62	8 (7162) 26-92-82, 26-46-05, 26-45-34
Кызылорда	ул. Желтоқсан, 9д, ж/к «Ер Ару»	8 (7242) 26-38-47
Павлодар	ул. ак. Бектурова, 66	8 (7182) 59-36-96, 59-36-97, 59-36-98
Петропавловск	ул. Букетова, 16	8 (7152) 46-38-45, 46-38-53
Семей	ул. Б. Момышулы, 31/33	8 (7222) 56-11-05
Талдыкорган	ул. Абая, 245	8 (7282) 27-03-51, 27-15-47
Тараз	ул. Байзак батыра, 187	8 (7262) 46-80-71, 46-80-72
Туркестан	ул. С. Ерубаяева, 249а	8 (72533) 4-33-41, 4-33-32
Уральск	ул. Сарайшик, 89/1	8 (7112) 26-75-23, 26-75-54
Усть-Каменогорск	ул. 30-й Гвардейской дивизии, 24/1	8 (7232) 61-51-26, 61-51-27
Шымкент	ул. Толе би, 27а ул. Ж. Тыныбаева, 28а-б	8 (7252) 53-52-99, 53-55-05, 54-51-77 8 (7252) 39-30-71, 39-30-70



ПРИЛОЖЕНИЕ. ФИНАНСОВАЯ ОТЧЕТНОСТЬ



«КПМГ Аудит» жауапкершілігі шектеулі серіктестік
050051 Алматы, Достық д-лы 180,
Тел./факс 8 (727) 298-08-98, 298-07-08

Товарищество с ограниченной
ответственностью «КПМГ Аудит»
050051 Алматы, пр. Достык 180,
E-mail: company@kpmg.kz

Отчет независимых аудиторов

Правлению ТОО «Микрофинансовая организация «КМФ (КМФ)» (ранее ТОО «Микрокредитная организация «KazMicroFinance»)

Мы провели аудит прилагаемой финансовой отчетности ТОО «Микрофинансовая организация «КМФ (КМФ)» (ранее ТОО «Микрокредитная организация «KazMicroFinance»)) (далее - «Компания»), состоящей из отчета о финансовом положении по состоянию на 31 декабря 2014 года, отчетов о прибыли или убытке и прочем совокупном доходе, изменениях в капитале и движении денежных средств за год, закончившийся на указанную дату, а также примечаний, состоящих из краткого обзора основных положений учетной политики и прочей пояснительной информации.

Ответственность руководства Компании за подготовку финансовой отчетности

Руководство несет ответственность за составление и достоверное представление данной финансовой отчетности в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности, и за внутренний контроль, который руководство считает необходимым для составления финансовой отчетности, не содержащей существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок.

Ответственность аудиторов

Наша ответственность заключается в выражении мнения о данной финансовой отчетности на основе проведенного нами аудита. Мы провели аудит в соответствии с Международными стандартами аудита. Данные стандарты требуют соблюдения этических норм, а также планирования и проведения аудита таким образом, чтобы получить разумную уверенность в том, что финансовая отчетность не содержит существенных искажений.

Аудит включает проведение процедур, направленных на получение аудиторских доказательств, подтверждающих числовые показатели в финансовой отчетности и раскрытие в ней информации. Выбор процедур зависит от профессионального суждения аудитора, включая оценку рисков существенного искажения финансовой отчетности вследствие недобросовестных действий или ошибок. В процессе оценки этих рисков аудитор рассматривает систему внутреннего контроля за составлением и достоверным представлением финансовой отчетности, чтобы разработать аудиторские процедуры, соответствующие обстоятельствам, но не с целью выражения мнения об эффективности внутреннего контроля. Аудит также включает оценку надлежащего характера примененной учетной политики и обоснованности бухгалтерских оценок, сделанных руководством, а также оценку представления финансовой отчетности в целом.

Мы полагаем, что полученные нами аудиторские доказательства являются достаточными и надлежащими для выражения нашего аудиторского мнения.

«КПМГ Аудит» ЖШС, Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша тіркелген компания және Швейцария заңнамасы бойынша тіркелген KPMG International Cooperative («KPMG International») қауымдастығына кіретін KPMG түзетсіз фирмалар желісінің мүшесі.

ТОО «КПМГ Аудит» компаниясы, заңдастырылған және сәйкестендірілген Республикасы Қазақстан, тікелей және тәуелсіздіктеріне KPMG, кіретін KPMG International Cooperative («KPMG International»), заңдастырылған және сәйкестендірілген Швейцария.



Отчет независимых аудиторов
Страница 2

Мнение

По нашему мнению, финансовая отчетность отражает достоверно, во всех существенных отношениях, финансовое положение Компании по состоянию на 31 декабря 2014 года, а также ее финансовые результаты и движение денежных средств за год, закончившийся на указанную дату, в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности.



Ким Е.В.
Сертифицированный аудитор
Республики Казахстан
Квалификационное свидетельство аудитора
№ МФ-0000042 от 8 августа 2011 года

ТОО «КПМГ Аудит»

Государственная лицензия на занятие аудиторской деятельностью № 0000021, выданная
Министерством финансов Республики Казахстан 6 декабря 2006 года



Нигаев А.Н.
Генеральный директор ТОО «КПМГ Аудит»,
действующий на основании Устава

27 февраля 2015 года



ТОО «Микрофинансовая организация «КМФ (КМФ)»
(ранее ТОО «Микрокредитная организация «KazMicroFinance»)
Отчет о прибыли или убытке и прочем совокупном доходе за год, закончившийся 31 декабря 2014 года

Примечание	2014 г. тыс. тенге	2013 г. тыс. тенге
Процентные доходы	9,887,396	6,325,078
Процентные расходы	(2,678,831)	(1,665,602)
Чистый процентный доход	7,208,565	4,659,476
Чистая прибыль (убыток) от операций с финансовыми инструментами, оцениваемыми по справедливой стоимости, изменения которой отражаются в составе прибыли или убытка за период	345,503	(24,576)
Чистый убыток от операций с иностранной валютой	(681,208)	(48,528)
Прочие доходы	10,032	11,886
	6,882,892	4,598,258
Чистое (создание) восстановление резервов от обесценения кредитов, выданных клиентам	(54,394)	44,818
Расходы на персонал	(3,501,020)	(2,567,335)
Прочие общие и административные расходы	(1,503,229)	(1,197,565)
Прибыль до налогообложения	1,824,249	878,176
Расход по подоходному налогу	(378,816)	(171,011)
Прибыль и общий совокупный доход за год	1,445,433	707,165

Финансовая отчетность, представленная на страницах с 5 по 50, была одобрена руководством Компании 27 февраля 2015 года:

Жусупов Ш.А.
Председатель Правления



Югаев О. В.
Главный бухгалтер

Показатели отчета о прибыли или убытке и прочем совокупном доходе следует рассматривать вместе с примечаниями к данной финансовой отчетности, которые являются ее неотъемлемой частью. 5



ТОО «Микрофинансовая организация «КМФ (КМФ)»
(ранее ТОО «Микрокредитная организация «KazMicroFinance»)
Отчет о финансовом положении по состоянию на 31 декабря 2014 года

	Примечание	31 декабря 2014 г. тыс. тенге	31 декабря 2013 г. тыс. тенге
АКТИВЫ			
Денежные средства и их эквиваленты	8	2,297,448	280,013
Финансовые инструменты, оцениваемые по справедливой стоимости, изменения которой отражаются в составе прибыли или убытка за период	9	493,859	95,718
Счета и депозиты в банках		57,231	44,966
Кредиты, выданные клиентам	10	28,008,962	18,073,844
Текущий налоговый актив		67,405	23,720
Основные средства	11	1,503,219	1,067,386
Нематериальные активы	12	120,306	107,300
Отложенный налоговый актив		-	32,535
Прочие активы	13	91,352	132,774
Всего активов		32,639,782	19,858,256
ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
Прочие привлеченные средства	14	23,630,431	15,092,210
Субординированные займы	14	576,541	460,459
Отложенное налоговое обязательство	7	7,664	-
Прочие обязательства	15	615,058	341,781
Всего обязательств		24,829,694	15,894,450
КАПИТАЛ			
Уставный капитал	16	6,208,056	3,131,997
Резервный капитал		156,599	124,644
Нераспределенная прибыль		1,445,433	707,165
Всего капитала		7,810,088	3,963,806
Всего обязательств и капитала		32,639,782	19,858,256

Показатели отчета о финансовом положении следует рассматривать вместе с примечаниями к данной финансовой отчетности, которые являются ее неотъемлемой частью. 6

ТОО «Микрофинансовая организация «КМФ (КМФ)»
(ранее ТОО «Микрокредитная организация «KazMicroFinance»)
Отчет о движении денежных средств за год, закончившийся 31 декабря 2014 года

	2014 г. тыс. тенге	2013 г. тыс. тенге
ДВИЖЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ОТ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ		
Прибыль до налогообложения	1,824,249	878,176
<i>Корректировки:</i>		
Износ и амортизация	149,192	114,910
Процентные доходы	(9,887,396)	(6,325,078)
Процентные расходы	2,678,831	1,665,602
Чистое (создание) восстановление резервов от обесценения кредитов, выданных клиентам	54,394	(44,818)
Убыток от выбытия основных средств	155	3,772
Нереализованная прибыль по финансовым инструментам, оцениваемым по справедливой стоимости, изменения которой отражаются в составе прибыли или убытка за период	(24,945)	(95,718)
Нереализованный убыток от операций с иностранной валютой	451,734	28,276
Резерв по отпускам и прочие начисления по фонду заработной платы	354,631	204,090
(Увеличение) уменьшение операционных активов	(12,265)	276,107
Счета и депозиты в банках	(10,005,945)	(5,598,221)
Кредиты, выданные клиентам		
Финансовые инструменты, оцениваемые по справедливой стоимости, изменения которой отражаются в составе прибыли или убытка за период	(373,196)	-
Прочие активы	41,267	10,808
Увеличение операционных обязательств	24,947	28,237
Прочие обязательства		
Чистое использование денежных средств в операционной деятельности до уплаты вознаграждения и подоходного налога	(14,724,347)	(8,853,857)
Вознаграждение полученное	9,871,750	6,226,044
Вознаграждение уплаченное	(2,492,003)	(1,616,330)
Подоходный налог уплаченный	(382,302)	(217,613)
Использование денежных средств в операционной деятельности	(7,726,902)	(4,461,756)
ДВИЖЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ОТ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ		
Приобретение основных средств	(580,936)	(330,254)
Продажа основных средств	23,517	4,838
Приобретение нематериальных активов	(40,612)	(22,424)
Использование денежных средств в инвестиционной деятельности	(598,031)	(347,840)
ДВИЖЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ОТ ФИНАНСОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ		
Вклад в уставный капитал	3,076,059	639,110
Поступление от прочих привлеченных средств и субординированных займов	14,150,241	6,495,753
Погашение прочих привлеченных средств и субординированных займов	(6,244,318)	(3,096,263)
Дивиденды выплаченные	(675,210)	(710,122)
Движение денежных средств от финансовой деятельности	10,306,772	3,328,478
Чистое увеличение (уменьшение) денежных средств и их эквивалентов	1,981,839	(1,481,118)
Денежные средства и их эквиваленты на начало года	280,013	1,771,455
Влияние изменений валютных курсов на величину денежных средств и их эквивалентов	35,596	(10,324)
Денежные средства и их эквиваленты на конец года (Примечание 8)	2,297,448	280,013

Показатели отчета о движении денежных средств следует рассматривать вместе с примечаниями к данной финансовой отчетности, которые являются ее неотъемлемой частью. 7



ТОО «Микрофинансовая организация «КМФ (КМФ)»
(ранее ТОО «Микрокредитная организация «KazMicroFinance»)
Отчет об изменениях в капитале за год, закончившийся 31 декабря 2014 года

тыс. тенге	Уставный капитал	Резервный капитал	Нераспределенная прибыль	Всего капитала
Остаток по состоянию на 1 января 2013 года	2,492,887	103,000	731,766	3,327,653
Всего совокупного дохода				
Прибыль за год	-	-	707,165	707,165
Всего совокупного дохода за год	-	-	707,165	707,165
Операции с собственниками, отраженные непосредственно в составе капитала				
Вклад в уставный капитал	639,110	-	-	639,110
Дивиденды объявленные	-	-	(710,122)	(710,122)
Всего операций с собственниками	639,110	-	(710,122)	(71,012)
Переводы в резервный капитал	-	21,644	(21,644)	-
Остаток на 31 декабря 2013 года	3,131,997	124,644	707,165	3,963,806
Остаток на 1 января 2014 года	3,131,997	124,644	707,165	3,963,806
Всего совокупного дохода				
Прибыль за год	-	-	1,445,433	1,445,433
Всего совокупного дохода за год	-	-	1,445,433	1,445,433
Операции с собственниками, отраженные непосредственно в составе капитала				
Вклад в уставный капитал	3,076,059	-	-	3,076,059
Дивиденды объявленные	-	-	(675,210)	(675,210)
Всего операций с собственниками	3,076,059	-	(675,210)	2,400,849
Переводы в резервный капитал	-	31,955	(31,955)	-
Остаток на 31 декабря 2014 года	6,208,056	156,599	1,445,433	7,810,088

Показатели отчета об изменениях в капитале следует рассматривать вместе с примечаниями к данной финансовой отчетности, которые являются ее неотъемлемой частью.

Годовой отчет подготовлен
ТОО «Эксперт Казахстан»

ЭКСПЕРТ
КАЗАХСТАН



www.kmf.kz