



ЖЫЛДЫҚ ЕСЕП 2011 ГОДОВОЙ ОТЧЕТ



В 2012 году КМФ исполняется 15 лет. За эти годы мы достигли высоких результатов и прошли этот путь вместе с нашими клиентами.

КМФ является одним из лидеров микрофинансового сектора Центральной Азии, это уже 15 крупных бизнес-управлений (14 филиалов и Головной офис) в крупных городах Казахстана, в том числе, в столице – городе Астане и финансовом центре – городе Алматы. Кроме этого у компаний функционирует 41 отделение в сельской местности, которые обслуживают жителей более 1 300 отдаленных населенных пунктов.

На данный момент более 52 тысяч казахстанцев имеют на руках активный микрокредит КМФ.

В юбилейном году мы в очередной раз издаем свою финансовую отчетность и для оформления концепции мы выбрали использование этой знаменательной для нас даты – цифру «15».

Все эти 15 лет наши клиенты пользовались услугами компании и повышали свое благосостояние. Эти пятнадцать лет для наших клиентов тоже состоят из достижений каких-то результатов, так как каждый брал микрокредиты под свои цели, строил планы и достигал цели вместе с нами и благодаря нашим кредитам. Благодаря получению удобных кредитов растет число лояльных клиентов, которые в среднем получили около 15 кредитов за время кредитования.

Именно поэтому мы представляем вашему вниманию философию годового отчета КМФ оформленного в виде цифр «15», которые состоят из небольших кусочков очень важных вещей, что имеют очень большую ценность для каждого из наших клиентов и компании.

Компания КМФ и наш коллектив, предоставляя качественные микрофинансовые услуги, делает очень большую работу в плане развития микро и малого предпринимательства, а также улучшения качества жизни населения и развития сельского хозяйства нашей республики.



Гульнара Шамшиева

Председатель Наблюдательного Совета

Преимуществами **KMF** являются слаженная система корпоративного управления, менеджмента и профессионального коллектива, гибкая организационная структура, четко прописанные бизнес-процессы.



ПРИВЕТСТВИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ НАБЛЮДАТЕЛЬНОГО СОВЕТА

Уважаемые дамы и господа!

Рада приветствовать Вас в качестве Председателя Наблюдательного Совета микрокредитной организации «КМФ». Я достаточно хорошо знаю эту компанию с начала ее деятельности, и мне вдвойне приятно констатировать, что КМФ смогла сохранить прочные лидирующие позиции в микрофинансовом секторе в Центральной Азии и достичь устойчивого роста основных показателей даже в трудный период кризиса для Казахстана.

2011 год ознаменовался для КМФ тем, что благодаря его участию в проекте Международной Финансовой Корпорации (IFC) по Корпоративному управлению были усовершенствованы ключевые документы и политики, и в целях усиления органов управления в части контрольных функций был создан и действует Наблюдательный Совет.

В настоящее время в состав Наблюдательного Совета входят: представитель корпорации ACDI/VOCA (Соединенные Штаты Америки), представитель Международной Финансовой Корпорации IFC, и я, представитель микрофинансовой компании «Бай-Тушум и Партнеры» в г. Бишкек, Республика Кыргызстан. Дальнейшее совершенствование корпоративного управления получило в создании Наблюдательным Советом Комитета по аудиту для рассмотрения важных вопросов внутреннего контроля и подготовки значимых рекомендаций Наблюдательному Совету. В штат был принят Корпоративный секретарь, который обеспечивает связь между всеми органами управления.

Надо отметить, что КМФ придает важное значение участию Наблюдательного Совета в управлении деятельностью компании. Все значимые стратегические решения были приняты при участии Наблюдательного Совета. Это является продол-

жением приверженности лучшим практикам корпоративного управления, которому КМФ уделяет особое внимание.

Итоги работы в минувшем году подтвердили правильность выбранной стратегии менеджмента, которая свидетельствует о том, что КМФ является прогрессивной финансовой компанией и предоставляет услуги населению, обеспечивая неизменно высокие стандарты обслуживания, профессионализма и надежности.

Стоит отметить, что благодаря слаженной работе всего персонала удается достичь хороших социально значимых для микрокредитования показателей, таких, как доступность микрокредитов на селе, постоянно растущее число лояльных клиентов, развитие и сохранение рабочих мест. Это еще раз показывает, что КМФ постоянно совершенствуется в вопросах управления социальным воздействием, что является актуальным для других МКО.

Достижения компании позволяют удерживать хорошие позиции на конкурентном рынке микрокредитования, где преимуществами КМФ являются слаженная система корпоративного управления, менеджмента и профессионального коллектива, гибкая организационная структура, четко прописанные бизнес-процессы. Это наряду с продуктами, ориентированными на клиентов, собственной автоматизированной информационной системой, политикой развития персонала и социально ответственной позицией дает пример другим МКО, которые ставят перед собой цели стабильного развития и высокие перспективы для роста.

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

Уверена, что высокопрофессиональная и сплоченная команда менеджеров КМФ, эффективное использование лучших инструментов и конкурентных преимуществ, целеустремленность и последовательность в достижении стратегических целей обеспечат успех и дальнейшее устойчивое развитие компании.

С наилучшими пожеланиями,

Гульнара Шамшиева
Председатель
Наблюдательного Совета





Шалкар Жусупов

Председатель Правления ТОО «МКО «КМФ»

Несмотря на мощный рост компании и серьезные достижения, неизменным осталось наше отношение к клиентам, к нашей миссии, к своей социальной ответственности и вовлеченности в процесс общественного развития.



ПРИВЕТСТВИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ

Дорогие друзья!

Перед вами Годовой отчет микрокредитной организации КМФ за 2011 год.

Деятельность КМФ определяется, прежде всего, состоянием и тенденциями в экономике нашей страны, а она, как и мировая экономика, в истекшем году все еще продолжала восстанавливаться после кризиса. Согласно Антикризисной программе, принятой нами еще в 2008 году и включающей в себя Посткризисную Стратегию, КМФ определил для себя одной из ключевых задач – географическое расширение.

Продолжая реализацию данной стратегии, КМФ в 2011 году вышел со своими услугами в западный и северный регионы Казахстана – были открыты филиалы в городах Актобе и Костанай. Кроме этого, мы открыли 19 новых отделений при действующих филиалах, тем самым, еще больше увеличив доступ к финансовым услугам жителей отдаленных сельских регионов страны.

Благодаря эффективному сотрудничеству с международными финансовыми институтами, КМФ за истекший год получил от международных инвесторов более 4 миллиардов тенге. Примечательно, что все займы были привлечены в национальной валюте, а это позволяет компании минимизировать влияние валютного риска.

2011 год для нашей компании стал поистине годом «прорыва». Расширение географической сети, модификация кредитных продуктов, достаточность финансовых средств, программа лояльности для клиентов способствовали резкому росту кредитного портфеля на 47%, еще больше выросла клиентская база – на 52%. Уже в августе компания достигла своих докризисных показателей, а к концу года кредитный портфель составил **7 571 697 000** тенге, количество активных клиентов – **45 867** человек. Существенный рост кредитного портфеля и клиентской базы позволили нам создать новые рабочие места, и штат компании увеличился за год на 263 человека, 178 из них – кредитные сотрудники, непосредственно занятые в привлечении и обслуживании клиентов.

Общественная роль КМФ не ограничивается только выдачей микрокредитов и созданием рабочих мест. Как социально ответственная компания, КМФ активно занимается благотворительной и спонсорской деятельностью, выраженной в поддержке различных проектов в области культуры и искусства, детско-юношеского спорта, женских инициатив. Таким образом, мы стараемся внести свой вклад в повышение качества жизни наших соотечественников.

В 2012 году КМФ отметит свое 15-летие. Сегодня КМФ мало похож на то, каким он был в 1997 году, многое изменилось: маленький общественный фонд трансформировался в крупную микрокредитную организацию с филиальной сетью, представленной 14 филиалами, 41 отделением по всему Казахстану, расширилась продуктовая линейка, персонал из 4 энтузиастов превратился в команду профессионалов из 710 человек. С момента открытия компания выдала **472 066** кредитов на сумму **81 478 292 337** тенге, всего же за этот период получили финансовую поддержку от КМФ более **120 000** казахстанцев. На протяжении всей своей деятельности компания постоянно совершенствовала свои бизнес-процессы, политики и процедуры, благодаря чему добилась значительных достижений. Хотелось бы отметить наиболее значимые из них: USAID назвал в 2003 году нашу компанию одной из 15 своих лучших финансовых проектов, в 2007 году по версии журнала «Форбс», КМФ включен в список 50 лучших микрофинансовых организаций в мире, в конкурсе, проведенном Всемирным банком, мы заняли 3-е место по качеству портфеля, а в 2010 году международная компания Smart Campaign удостоила КМФ сразу двух наград: «За успехи в защите прав клиента» и «За лучшие инструменты по предотвращению чрезмерной задолженности». Достигнутому успеху в немалой степени способствовало и мощное программное обеспечение «ИСКРА» – интеллектуальная собственность компании. В 2012 году планируется внедрение еще более совершенного ПО «АСБУКА-Кредит», разработанное сотрудниками КМФ.

Несмотря на мощный рост компании и серьезные достижения, неизменным осталось наше отношение к клиентам, к нашей миссии, к своей социальной ответственности и вовлеченности в процесс общественного развития.

В преддверии 15-летия мне хотелось бы поздравить со столь знаменательным событием всех, кто причастен к успеху компании: наших клиентов, инвесторов, партнеров, сотрудников. Мы благодарим вас за вклад в развитие КМФ и желаем удачи и процветания всем, кто взаимодействовал с нами все эти годы!

Председатель Правления
ТОО «МКО «КМФ»
Шалкар Жусупов

Микрокредитование является одним из эффективных инструментов в решении ряда экономических задач, таких как развитие предпринимательской инициативы, увеличение доступа к финансовым услугам в регионах, решение вопросов самозанятости, запуска своего микробизнеса. Утверждение данных принципов нашло свое отражение и в ежегодном Послании Президента Республики народу Казахстана в январе 2011 года. В своем Послании «Построим будущее вместе» он особо отметил необходимость дальнейшей поддержки деятельности МКО, в том числе и государственной, делая при этом акцент на мерах по повышению доступности микрокредитования как в целях решения проблем занятости, так и для поддержания предпринимательских инициатив населения.

Для Казахстана дальнейшее развитие микрокредитования дает возможность развития доступной поддержки микро и малого бизнеса и постоянного улучшения благосостояния общества. Поэтому микрофинансирование, как один из важнейших секторов, играющих немаловажную роль в социальном развитии общества, приобретает все большую актуальность и активнее интегрируется в экономику республики.

По данным Агентства по статистике, в РК зарегистрировано 1 756 МКО, из них активных – 663 (38%). Среди них в сельской местности работают 130 МКО, или 20% работают в регионах.

Если рассматривать распределение МКО в разрезе областей, то наибольшее количество активных МКО расположено: г. Алматы (20%), Южно-Казахстанская область (15%), Алма-тинская область (9%) (более подробно – табл. 1.)

Все эти МКО занимаются выдачей кредитов на различные цели.

В 2011 году всеми микрокредитными организациями было выдано 498 628 кредитов как физическим, так и юри-

дическим лицам на общую сумму 101 650 211 000 тенге (диаграмма 1).

Темпы роста выдачи микрокредитов заметно растут: если в 2010 году было выдано 378 081 кредит и тогда был достигнут максимум за последние три года после 2007-го, то в 2011 году было выдано 498 219 кредитов, что на 25% больше выдано 2010 года. При этом заметен рост количества выданных кредитов именно физическим лицам, выдача юридическим лицам сохраняется на одном уровне. Это показывает заметное оживление спроса на микрокредиты со стороны физических лиц.

Здесь нужно отметить, что при этом суммы выдаваемых кредитов выросли более высокими темпами, почти наполовину от уровня 2010 года. Если в 2010 году эта сумма была на уровне 53 млрд тенге для физических лиц, то в 2011 году было выдано 100 млрд тенге физическим лицам. Сумма, выданная юридическим лицам, немного уменьшилась и составила 1 379 891 тенге или снижение по сравнению с 2010 годом на 19% (диаграмма 2).

Благодаря этим кредитам сотни тысяч казахстанцев смогли начать и развить свое дело, кроме того, предприниматели имеют возможность предоставить рабочие места и, следовательно, уже сами играют немаловажную роль в улучшении социальной жизни страны. Увеличение спроса на микрокредиты позволяет говорить о востребованности, и в первую очередь доступности этого вида финансирования в РК.

Анализ деятельности МКО РК позволяет выявить следующие тенденции развития:

1. Целью получения микрокредитов является развитие предпринимательской деятельности, но за последний год наблюдается увеличение темпов роста потребительских целей. Получение кредитов в 2011 году на предпринимательские цели составило рост в 10%, по сравнению с 2010 годом, в



Таблица 1. Количество МКО на 1 января 2012 года

| | Зарегистриро- ванные, всего | Действующие, всего | Активные, всего | В том числе | |
|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|-------------------------|
| | | | | в городской местности | в сельской местности |
| Республика Казахстан | 1 756 | 972 | 663 | 533 | 130 |
| Акмолинская | 54 | 36 | 27 | 20 | 7 |
| Актюбинская | 55 | 43 | 31 | 18 | 13 |
| Алматинская | 112 | 81 | 63 | 47 | 16 |
| Атырауская | 22 | 20 | 8 | 7 | 1 |
| Западно-Казахстанская | 38 | 25 | 14 | 11 | 3 |
| Жамбылская | 105 | 47 | 28 | 17 | 11 |
| Карагандинская | 123 | 81 | 46 | 37 | 9 |
| Костанайская | 86 | 49 | 33 | 27 | 6 |
| Кызылординская | 69 | 47 | 33 | 25 | 8 |
| Мангистауская | 28 | 20 | 12 | 12 | |
| Южно-Казахстанская | 294 | 134 | 97 | 71 | 26 |
| Павлодарская | 47 | 29 | 21 | 18 | 3 |
| Северо-Казахстанская | 205 | 44 | 33 | 12 | 21 |
| Восточно-Казахстанская | 60 | 42 | 30 | 24 | 6 |
| г. Астана | 157 | 92 | 50 | 50 | - |
| г. Алматы | 301 | 182 | 137 | 137 | - |

Диаграмма 1. Количество выданных кредитов МКО Казахстана



Диаграмма 2. Сумма выданных кредитов микрокредитными организациями Казахстана в тыс. тенге



Таблица 2. Распределение выданных кредитов МКО РК по видам обеспечения

| Вид обеспечения/год | 2010 | 2011 |
|-------------------------------|------|------|
| - залоговое имущество | 47% | 20% |
| - гарантия или поручительство | 17% | 18% |
| - без обеспечения | 36% | 62% |

то время как на потребительские цели количество кредитов выросло на 38%.

2. Однако произошел и заметный рост долгосрочных кредитов, которые в основном берутся на бизнес-цели. Так, количество краткосрочных кредитов в 2011 году выросло на 23%, по сравнению с 2010 годом, тогда как долгосрочные кредиты выросли на 88% по количеству получаемых кредитов.

3. МКО увеличили долю беззалогового кредитования от 36% до 62% от общего числа выдаваемых микрокредитов (табл. 2). Увеличение доли необеспеченных займов и использование механизма гарантий и поручительств является косвенным свидетельством развития группового микрокредитования в РК.

4. Средняя ставка вознаграждения по краткосрочным займам в городской местности повысилась с 26,4% (2010 год) до 29,6% в 2011 году, в то время как ставка для такой же категории населения в сельской местности была снижена и составляла 9,9% (2011 год) по сравнению с 11,9 в 2010 году.

5. По структуре формирования финансовых средств микрокредитных компаний виден заметный рост доли собственных средств (увеличение в 2011 году на 40%, или более 10 млрд тенге). Но более высокими темпами увеличились темпы роста привлеченных средств, с 29 млрд тенге в 2010 году до 65 млрд тенге в 2011-м. Этот рост в основном произошел за счет увеличения в 2 раза привлеченных средств МКО. При этом темпы роста бюджетных средств остались на уровне 2010 года (табл. 3.)

Таблица 3. Структура формирования финансовых средств МКО

| Год | 2010 | 2011 | Рост |
|-------------------------|------------|------------|--------|
| Собственные средства | 24 807 781 | 34 937 313 | 40% |
| Привлеченные средства: | 30 557 772 | 66 712 898 | 2 раза |
| - заемные | 29 221 541 | 65 362 580 | 2 раза |
| - бюджетные: | 1 336 231 | 1 350 318 | |
| из них по линии «ДАМУ» | 603 315 | 338 834 | |
| из них по линии «ФФПСХ» | 732 916 | 1 011 484 | |

Структура микрокредитного рынка Казахстана складывается из различных МКО, которые отличаются как по опыту работы на рынке, так и по видам предоставляемых продуктов. Важно отметить относительно зрелые МКО, которые имеют большой опыт работы на рынке и применяют методы и процедуры, характерные для классического микрофинансового рынка: наличие группового кредитования, методики оценки бизнеса клиента, привлечение клиентов напрямую через кредитных сотрудников и использование так называемого «сарафанного радио» – через самих клиентов. Данные МКО, чаще всего выросшие из некоммерческих организаций, сотрудничают с международными инвесторами и кредиторами. В регионах эти МКО работают над охватом тех населенных пунктов, где доступность к кредитам слаба, тем самым открывают для клиентов возможность стать потенциальным клиентом.

Стратегия развития микрокредитов в регионах несет в себе два важных аспекта.

Во-первых, социальная направленность, т. е. большие возможности для населения, неохваченного услугами существующих банков Казахстана. Это касается предоставления услуг по микрокредитованию жителям не только крупных городов, но и отдаленных сельских районов в регионах Казахстана, что помогает эффективнее решать социальные и экономические проблемы населения и развивать его инициативы. Во-вторых, это возможность для развития рынка микрокредитования Казахстана через формирование конкуренции на новых рынках.

Особую роль на рынке стали играть и региональные МКО, созданные в рамках «Программы государственной поддерж-

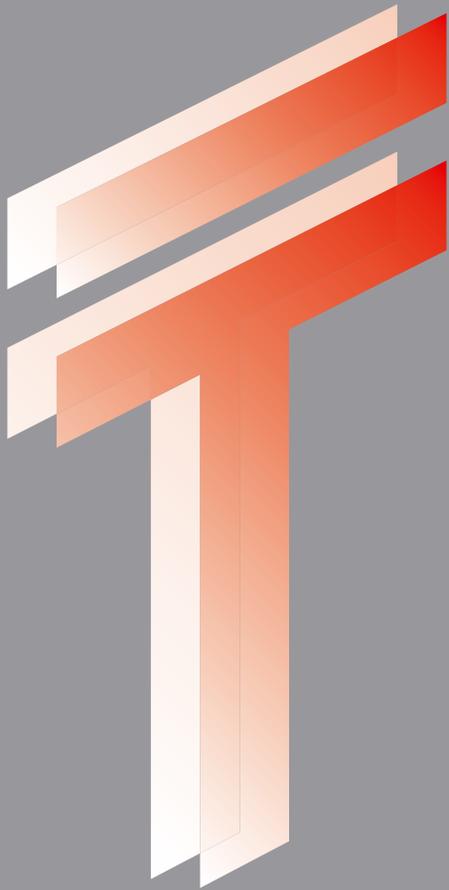


ки», через государственные институты развития: АО «Фонд финансовой поддержки сельского хозяйства» и АО «Фонд развития предпринимательства «Даму».

В целом размер государственных инвестиций в сектор в 2011 году составил более 1 350 000 000 тенге. Географически МКО, созданные в рамках Программы государственной поддержки, расположены в сельских районах, так как выдают кредиты фермерам, занятым в полеводстве и животноводстве. Эти МКО имеют свою специфику в виде получения льготных кредитов от государства и, следовательно, выдают более высокие суммы и на длительный срок, по сравнению со средними суммами и сроками классических МКО.

В отдельную категорию можно также выделить МКО, имеющие в уставном капитале средства частных лиц, работающих только с недвижимым залоговым обеспечением и с обязательным подтверждением дохода. Эти МКО сосредоточены на кредитовании городских жителей и в основном – это только потребительское кредитование.

В правовом отношении для деятельности МКО в Казахстане создана солидная нормативная правовая база, однако активное развитие микрокредитования требует качественно новых подходов. Поэтому в настоящее время готовится к принятию новый Закон о микрофинансировании, учитывающий предыдущий положительный опыт правового регулирования в этой сфере, а также для возможности дальнейшего стабильного развития микрокредитования и защиты интересов заемщиков. Согласно будущему проекту данного закона, Национальный банк РК готовится выступить основным регулятором всей системы микрокредитования. Благодаря включению в концепцию законопроекта норм по обязательному участию микрокредитных организаций в системе кредитного бюро, расширению перечня операций данных организаций и увеличению их уставного капитала, что позволит придать развитию микрокредитования в Казахстане новый импульс и повысить конкурентоспособность в секторе. По мнению Председателя Совета директоров АМФОК Шалкара Жусупова, данная инициатива Нацбанка будет только с энтузиазмом поддержана законопослушными МКО. Подобный государственный контроль приведет к уходу с рынка нелегальных финансовых структур и мошеннических пирамид.



КРЕДИТНАЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ



Микрокредитование является относительно новым видом финансовых услуг для Казахстана. И хотя существует определенное количество микрофинансовых институтов, высокий спрос на кредитные ресурсы все же сохраняется, и большей частью, это связано с охватом определенного сегмента в силу доступности и более упрощенных процедур выдач микрокредитов.

Для КМФ 2011 г. ознаменовался динамичным ростом клиентской базы – количество клиентов за год увеличилось более чем на 16 000 человек, или на 52%, причем большую часть кредитов нашей компании составляют кредиты для развития бизнеса.

Можно с уверенностью сказать, что благодаря выданным компанией кредитам, в 2011 году более 46 000 жителей Казахстана смогли укрепить и расширить свой бизнес, улучшить свои жилищные условия и создать инфраструктуру быта, дать образование детям, укрепить свое здоровье.

Положительная динамика роста клиентской базы, в свою очередь, отразилась на увеличении кредитного портфеля компании, который увеличился на 2,4 млрд тенге, или на 47%, и составил на конец 2011 года 7,5 млрд тенге.

Более 80 500 микрокредитов было выдано для развития предпринимательских инициатив, потребительские цели и на развитие сельского хозяйства – это составляет более 16% от выданных кредитов всех МКО Казахстана физическим лицам.

В продуктовой линейке в 2011 году в компании было представлено пять кредитных продуктов двух видов, в соответствии с потребностями целевой группы – беззалоговое групповое и залоговое индивидуальное кредитование (табл. 1).

Условия кредитования в КМФ зависят от источника дохода клиента – бизнес, агро, заработная плата, различаясь по суммам, срокам и залоговому обеспечению. По источникам дохода все эти продукты делятся на следующие виды (табл. 2).

Клиенты с источником дохода «бизнес» и «агро» имеют возможность получения льготного периода. Льготный

период – удобное условие для клиента, которое предусматривает большую гибкость, когда у клиентов поток денежных средств распределяется по сезону.

Для постоянных клиентов с хорошей кредитной историей, стабильным бизнесом и постоянной потребностью в финансировании в КМФ действуют дополнительные возможности по кредитным продуктам:

- Автоматический кредит – аналог «экспресс-кредита». При его выдаче предлагается упрощенная процедура подготовки документов. Автоматический кредит существует специально для клиентов, регулярно пользующихся одними и теми же суммами кредита. Без дополнительного анализа на основе тенденций бизнеса постоянный клиент получает кредит. Более 5,5 тысячи клиентов КМФ (что составляет около 12% от общего количества клиентов) на регулярной основе пользуются автоматическими кредитами.
- Сезонные кредиты, поддерживающие нужды и потребности клиентов, в пополнении оборотного капитала, либо в проведении сезонных сельскохозяйственных мероприятий. Около 2 000 клиентов КМФ воспользовались преимуществами продукта «Сезон» в 2011 году.
- Кредитная линия – лимит заемных средств, которые можно использовать поэтапно в течение довольно продолжительного срока и погашать сумму кредита, исходя из своих финансовых возможностей. Кредитная линия имеет несомненное преимущество для клиента в период проведения сезонных работ, строительства, оплаты товара частями и т. д. В зависимости от характера кредитной линии, заемщик получает средства или по четкому графику (невозобновляемая кредитная линия), или произвольно (возобновляемая кредитная линия). При этом клиенты пользуются невозобновляемой и возобновляемой кредитной линией в зависимости от потребностей в финансировании бизнеса. В 2011 году более 160 клиентов воспользовались возможностями кредитной линии.



Таблица 1. Условия кредитных продуктов КМФ

| Виды | Продукт | Срок, мес. | Сумма, тенге | Тип обеспечения | Целевое использование |
|-----------------------------------------|------------------|------------|---------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Групповое – беззалоговое кредитование | Достар | До 12 | до 1 000 000 | групповая солидарная ответственность | пополнение оборотного и основного капитала, потребительские цели, приобретение скота, семян для посева, приобретение сельскохозяйственной техники |
| | Бизнес, Стандарт | До 60 | до 10 000 000 | залоговое | пополнение оборотного и основного капитала, потребительские цели |
| Индивидуальное – залоговое кредитование | Фермер | До 36 | до 10 000 000 | залоговое | пополнение оборотного и основного капитала, приобретение скота, семян для посева, приобретение сельскохозяйственной техники |

Основным продуктом нашей компании с самого начала ее основания был и остается групповой кредит на развитие бизнеса. Групповое кредитование – это беззалоговое кредитование, где в качестве обеспечения служит гарантия кредитной группы. На данный момент этот продукт не только не утратил своей популярности, а стал даже более востребованным. К примеру, по сравнению с 2010 годом удельный вес группового беззалогового кредитования в кредитном портфеле вырос на 2% и составляет в общем портфеле компании более 56%.

Система группового кредитования имеет очень высокую эффективность, поскольку в КМФ созданы гибкие условия предоставления кредитов, максимально упрощен процесс оформления кредита и процесс выдачи максимально приближен к клиенту.

В рамках улучшения условий кредитования для клиентов беззалогового кредитования в течение 2011 г. была проведена модернизация продукта «Достар». Основные изменения включают: увеличение максимальной суммы кредита до 1 млн тенге и первоначальной суммы до 250 000 тенге. Доступность данного кредитного продукта для наших клиентов позволит расширить его долю в кредитном портфеле компании, т. к. именно групповое кредитование является наиболее востребованным видом кредитования для жителей сел и регионов.

Индивидуальное кредитование представлено в КМФ тремя кредитными продуктами. На конец 2011 года более 14 000 человек (более 30% от общего количества клиентов) являются клиентами индивидуальных продуктов.

Как социально ориентированная компания, КМФ ставит перед собой задачи охвата потенциального рынка через приближение своих услуг максимально близко к клиенту и доступности кредита в самых отдаленных регионах республики. Поэтому региональное развитие является одной из стратегических целей развития, и построению бизнес-процедур для структурных подразделений в регионах уделяется особое внимание в компании.

Географическое расширение в 2011 году в компании было выражено в открытии двух новых филиалов в городах Костанай и Актобе. Выход в эти новые регионы обусловлен возможностью предоставления доступных микрокредитов и обеспечения жителей качественными услугами. Кроме этого, региональное развитие произошло за счет открытия в 2011 году новых 19 структурных подразделений по всей филиальной сети в действующих филиалах, преимущественно в сельской местности, и поддержки уже существующих 21 регионального подразделения. Таким образом, жители более 1 200 аулов, сел и поселков республики имеют возможность получить микрокредит КМФ, причем это происходит в ближайшем райцентре, а консультацию по кредиту они получают в родном селе.

Таблица 2. Продукты КМФ по источникам доходов на 31.12.11 г.

| Источник дохода | Цель | Краткое описание программы | Удельный вес в кредитном портфеле |
|-----------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| БИЗНЕС | Развитие предпринимательства в Республике Казахстан | Предоставляются на бизнес-цели: пополнение оборотных и приобретение основных средств, частично на потребительские цели | 66% |
| АГРО | Развитие сельского хозяйства | Предоставляются сельскохозяйственным предпринимателям на полеводство и животноводство | 17% |
| ЗАРПЛАТА | Улучшение благосостояния населения | Предоставляются на приобретение бытовой техники, образование, медицинское обслуживание, ремонт, строительство и другие потребительские нужды. | 17% |



В течение года компания была нацелена на создание максимально конкурентоспособных качественных услуг, а также на долгосрочные отношения с клиентами, улучшая скорость обслуживания. Открывая отделения с кассовыми узлами, мы стараемся быть ближе к клиенту, стать опорой для клиента при нехватке денежных средств и всегда быть его финансовым консультантом по развитию бизнеса.

В рамках этого в течение 2011 года была систематизирована работа кредитных комитетов в части децентрализации отделений. В компании на ежеквартальной основе пересматриваются и устанавливаются уровни кредитных комитетов филиалов и отделений, что сказывается на таком качестве обслуживания клиентов, как скорость оформления кредита.

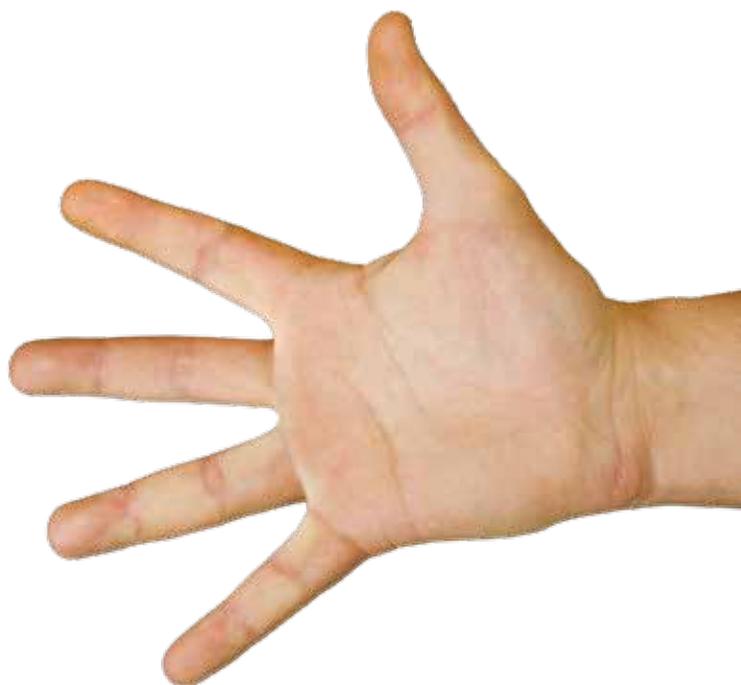
Мы гордимся своими клиентами и считаем их одной из основных ценностей нашей компании. С момента образования компании в 1997 году по настоящее время в KMF сформировалась устойчивая база постоянных клиентов, которые на протяжении всей нашей истории остаются лояльными к

нам и постоянно пользуются нашими продуктами. Именно для таких клиентов, начиная с 2010 года, поэтапно стала внедряться Программа лояльности. В начале 2011 года она была распространена во всех филиалах KMF. Программа в настоящее время очень востребована, более 10 000 человек имеют доступ к Программе лояльности и получают кредиты по сниженной ставке вознаграждения.

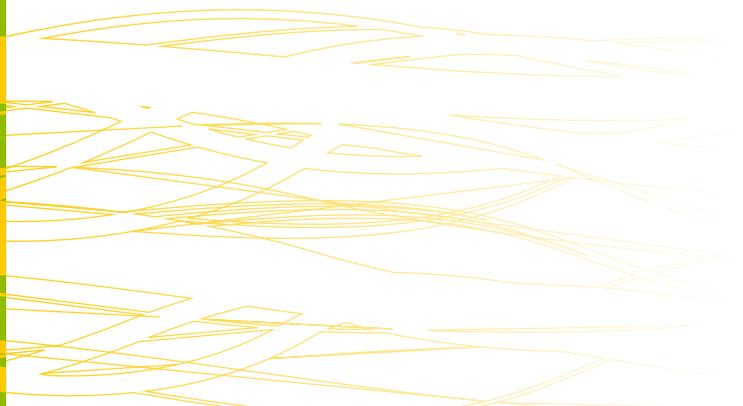
Также хочется отметить, что одним из показателей стабильности наших клиентов, является такой показатель, как риск кредитного портфеля компании. На конец 2011 года риск портфеля составил менее 1%.

KMF строит доверительные отношения с клиентами, руководствуясь миссией компании: содействие росту благосостояния наших клиентов путем предоставления доступа к качественным микрофинансовым услугам. Именно благодаря неуклонному следованию своей миссии, а также слаженной и оперативной работе высококвалифицированного персонала, мы достигли столь высоких показателей роста.





СИСТЕМА
КОРПОРАТИВНОГО
УПРАВЛЕНИЯ



В КМФ функционирует эффективная система корпоративного управления. Система разработана на принципе соблюдения требований законодательства РК, стандартов, а также с учетом лучшей мировой практики, в том числе принципов корпоративного управления. В течение 2011 года компанией была продолжена работа по совершенствованию этой системы на базе итоговых рекомендаций проекта IFC по корпоративному управлению, в котором участвовала наша компания.

КМФ существует в форме товарищества с ограниченной ответственностью (ТОО), но существующая организационная структура компании не является типичной для ТОО. Органами управления КМФ являются:

- Высший орган Товарищества – Общее собрание участников (ОСУ).
- Наблюдательный Совет (НС). НС является органом, осуществляющим контроль над деятельностью коллегиального исполнительного органа Товарищества. На конец 2011 года в состав НС КМФ входят опытные финансисты, которые работают в микрокредитовании, в международных банковских компаниях, имеют опыт управления и технической поддержки в области сельского микрофинансирования и развития предпринимательства. Для более эффективного осуществления Наблюдательным Советом своих управленческих функций действует Комитет по аудиту.
- Правление. Правление является коллегиальным исполнительным органом Товарищества и под руководством Председателя Правления осуществляет текущее руководство деятельностью Товарищества в рамках компетенции, определенной Уставом Товарищества и его внутренними документами. Состав Правления представлен банковскими сотрудниками, которые имеют практический опыт в системе Национального банка РК, коммерческих банков и работают в системе микрокредитования более 10 лет.

Основным отличием структуры управления КМФ является создание Наблюдательного Совета, осуществляющего контроль над деятельностью исполнительного органа Товарищества. Он создан по аналогии с Советом директоров акционерных обществ, со схожими задачами и функциональными обязанностями их членов.

С созданием Наблюдательного Совета центр принятия стратегических решений в деятельности компании передан вновь созданному органу управления, с соблюдением баланса между Общим собранием участников и Правлением КМФ. Кроме того, в компании функционирует должность корпоративного секретаря.

В КМФ функционирует система внутреннего контроля, как основного элемента системы корпоративного управления. В целях проведения проверки и подтверждения финансовой отчетности КМФ ежегодно привлекает внешнего аудитора, не связанного имущественными интересами с компанией и ее учредителями. На период с 2009-го по 2011 год внешним аудитором является компания KPMG.

Внутренний контроль

Система внутреннего контроля является неотъемлемым элементом системы корпоративного управления и одним из важнейших факторов эффективной работы компании и роста ее инвестиционной привлекательности.

Система внутреннего контроля КМФ обеспечивает: эффективность и результативность проводимых операций; эффективность управления активами и пассивами, включая сохранность активов; достоверность и своевременность финансовой, налоговой и управленческой отчетности; информационную безопасность; соблюдение требований законодательства, а также внутренних правил и стандартов; управление рисками на консолидированной основе.

Основные требования к организации внутреннего контроля, а также распределение полномочий и зон ответственности закреплены в утвержденном в компании документе «Положение о системе внутреннего контроля КМФ». Данное



ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ГОЛОВНОГО ОФИСА

Корпоративный секретарь

ПРАВЛЕНИЕ

Заместитель Председателя Правления

Управляющий директор

Казначейство

Отдел по управлению рисками

Управление проектами

Отдел кредитно-администрирования и отчетности

Отдел анализа, бюджетирования и мониторинга

IT директор

Отдел IT

Главный бухгалтер

Главная бухгалтерия

ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ

Наблюдательный Совет

Председатель Правления

Служба внутреннего аудита

Заместитель Председателя Правления

Директор кредитного департамента

Отдел регионального развития

Отдел методологии и отчетности

Отдел развития кредитных продуктов

Отдел маркетинга и PR

Директор департамента по поддержке бизнеса

Тренинг-центр

Отдел административный

Отдел HR

Отдел юридический



положение было разработано и внедрено по итогам участия КМФ в проекте IFC по корпоративному управлению. Положение определяет обязательные к соблюдению основные принципы организации системы внутреннего контроля и формирование единого подхода к осуществлению процессов внутреннего контроля в КМФ. Оно разработано с целью развития и совершенствования систем внутреннего контроля и управления рисками. Положение о системе внутреннего контроля определяет:

- понятия и цели системы внутреннего контроля;
- организацию системы внутреннего контроля и принципы ее функционирования;
- процедуры внутреннего контроля при осуществлении деятельности организации;
- требования по созданию системы информационного обеспечения;
- ответственность субъектов внутреннего контроля по исполнению процедур внутреннего контроля и оценке системы внутреннего контроля в КМФ.

Приложением к данному документу является «Карта рисков и направлений контроля с рекомендуемыми мероприятиями и частотой мониторинга», которая используется как практический инструмент для осуществления контроля всеми участниками системы внутреннего контроля компании.

Компонентами системы внутреннего контроля компании являются: контрольная среда, средства контроля и деятельность по осуществлению контроля, информационные системы и коммуникации, система управления рисками, мониторинг.

Контрольная среда представляет собой основу для всех остальных компонентов внутреннего контроля. Она обеспечивает структуру и дисциплинированность сотрудников, включает в себя: честность и этические нормы, компетентность работников, философию и стиль управления, организационную структуру, кадровую политику и процедуры.

- В компании действуют следующие виды контроля:
- Предупредительный контроль сосредоточен на предотвращении ошибок и исключений. В предупреди-

тельный контроль входят: политики и процедуры, соответствующее разделение обязанностей, утверждение и одобрение.

- Обнаруживающий контроль имеет целью раскрытие ошибок или исключений, после их совершения. В обнаруживающий контроль входят: отчеты об обнаружениях, процедуры урегулирования, регулярный аудит.

КМФ обеспечивает наличие полной и адекватной информации о событиях и условиях, способных повлиять на принимаемые им решения, стремится к созданию надлежащей информационной системы, охватывающей все области его деятельности и процессы. Информация, внесенная в прикладные программы, авторизуется и сохраняется в соответствии с принятыми в компании процедурами. КМФ обеспечивает создание эффективных каналов обмена информацией в целях формирования у всех субъектов внутреннего контроля понимания принятых в компании политики и процедур внутреннего контроля и обеспечения их исполнения. В компании принята Политика информационной безопасности, основной целью которой является обеспечение устойчивости функционирования информационных систем и сохранности информации. В КМФ также утверждено Положение о конфиденциальной информации и коммерческой тайне с целью защиты Коммерческой тайны, Конфиденциальной информации Товарищества и Положение о раскрытии информации. Положение определяет порядок раскрытия информации, перечень общедоступных документов, информации (материалов), подлежащих предоставлению участникам Товарищества и иным заинтересованным лицам.

КМФ имеет надежную систему управления рисками, которая охватывает все финансовые и операционные риски. Система управления рисками нацелена на выявление рисков, их оценку и управление. Все операции компании, предполагающие возникновение рисков, осуществляются в рамках установленных лимитов и ограничений при постоянном контроле над их соблюдением. В компании действует Политика по управлению рисками. Политика предназначена для регулирования управления рисками и содержит комплекс основных мер и принципов, условий принятия управленческих решений и иных мероприятий, осуществляемых в КМФ, направленных на управление рисками и обеспечение разумной уверенности в достижении поставленных целей и достаточной степени защиты от непредвиденных затрат, убытков и потерь. Политика классифицирует виды рисков, методы и способы, применяемые в КМФ для управления рисками (*более подробно – в разделе «Управление рисками»*).

Для эффективной работы системы внутреннего контроля необходимы постоянный мониторинг и обратная связь. Мониторинг системы внутреннего контроля предполагает осуществление на постоянной основе наблюдения за функционированием системы внутреннего контроля в целях выявления сбоев в ее работе, оценки степени ее соответствия задачам деятельности компании, разработки предложений и осуществления контроля над реализацией решений по ее совершенствованию. Мониторинг системы внутреннего контроля осуществляется руководством и сотрудниками различных подразделений. Важную роль в системе мониторинга КМФ играет служба внутреннего аудита, как инструмент для обнаружения потенциально слабых мест в системе внутреннего контроля, а также общей оценки эффективности системы. СВА является независимым структурным подразделением, находящимся в функциональном подчинении



Наблюдательному Совету товарищества и выступает как часть постоянного мониторинга системы внутреннего контроля (более подробно – в разделе «Внутренний аудит»).

В 2011 году была продолжена работа по планомерному развитию системы внутреннего контроля в соответствии с лучшими практиками. Основными мероприятиями в данном направлении стали:

1. В рамках технического содействия EBRDKMF были получены услуги по консалтингу от международной консалтинговой компании WFC (Швейцария). При содействии WFC был разработан инструментарий по учету и анализу операционного и процентного рисков.

2. В целях минимизации кредитного и операционного рисков, для улучшения качества выдаваемых займов и усиления состава кредитного комитета в крупных филиалах была введена позиция риск-менеджера с прямым подчинением Головному офису компании.

3. В августе 2011 года был создан Отдел мониторинга, анализа и бюджетирования, одним из основных назначений которого является контроль над производимыми расходами и создание системы оптимизации расходов с целью повышения эффективности и снижения возникновения рисков через максимальную централизацию закупок. Данная система включает в себя вопросы нормирования расходов, в том числе через пути снижения расходов. Для контроля основных средств установлены предельные цены на приобретение основных средств и строгое следование бюджетному планированию. Внедрено в практику заключение годовых корпоративных контрактов с поставщиками, а также произведена ревизия всех существующих контрактов, усилен контроль качества и периодичностикупаемых товаров, для чего изменена тендерная система закупок и разработаны таблицы закупа с оптимальным соотношением цена/качество.

4. В течение 2011 года внутри компании было создано новое программное обеспечение с более совершенным

встроенным контролем – «Автоматизированная Система Бухгалтерского Учета Контроля и Анализа» (АСБУКА). ПО «АСБУКА» объединяет в себе бухгалтерский и операционный учет кредитной деятельности и кассовых операций, исключает дублирование ввода данных, что было недостатком предыдущих программ. В течение года было проведено пилотное тестирование программы на базе одного из филиалов, обучение сотрудников, а также пробная миграция данных из старого ПО в новое. То есть были проведены все подготовительные мероприятия для запуска программы с начала 2012 года. Еще одним преимуществом ПО «АСБУКА» является работа в режиме on-line, предоставление данных в режиме «реального времени». Усовершенствованная система ввода данных о клиентах KMF и система формирования отчетности позволяют предоставить данные в любом разрезе управленческой отчетности. Внедрение ПО «АСБУКА-Кредит» позволит оптимизировать процедуры рассмотрения кредитных заявок, увеличить продуктивность и эффективность работы как кредитных сотрудников, так и сотрудников отдела кредитного администрирования и кассиров.

5. Для создания надежной и защищенной сети, для обеспечения контроля доступа в Интернет в структурных подразделениях, подключения субофисов в общую сеть, для обеспечения возможности централизованного управления всей сетью компании из ГО и автоматизации настроек сетевых параметров в 2011 году была внедрена единая корпоративная VPN сеть, построенная на основе услуги IP VPN АО «Казакхтелеком» с использованием сетевого оборудования компании Cisco Systems.

Совершенствование системы корпоративного управления является одним из важных направлений стратегического менеджмента, оптимизирует процесс принятия решений, а также является гарантией финансового процветания.

Компания придерживается стратегии приверженности надлежащей практике корпоративного управления и дальнейшего развития.



УПРАВЛЕНИЕ
РИСКАМИ



Каждая компания вынуждена принимать на себя риски для достижения своих целей, и риск-менеджмент призван оптимизировать набор этих рисков. В условиях, когда микрокредитные компании рискуют не только собственными, но и заемными средствами, необходимость в наличии эффективной системы риск-менеджмента резко возрастает.

Вопросы предупреждения и снижения рисков становятся все более востребованными на микрокредитном рынке, и эффективное управление рисками в системе внутреннего контроля компании является одним из основополагающих элементов успеха.

Система управления рисками в КМФ занимает одно из ключевых направлений в деятельности и представляет один из основных элементов системы внутреннего контроля компании. КМФ осуществляет управление рисками в ходе постоянного определения, оценки и наблюдения, а также посредством установления лимитов риска и других мер внутреннего контроля. Основополагающими документами, регулирующими данную деятельность, являются разработанные в компании Политика по управлению рисками и Положение о системе внутреннего контроля КМФ.

В целях сохранения прозрачности в обществе и следования принципам социальной ответственности компания создала Политику противодействия легализации (отмыванию) доходов полученных незаконным путем, и финансированию терроризма, которая способствует прозрачности финансовых потоков, а также четкой идентификации клиентов, с которыми работает КМФ согласно мировой практике.

Данные нормативные документы предназначены для регулирования системы внутреннего контроля и содержат комплекс мер и принципов в принятии управленческих решений, направленных на достижение поставленных целей.

Все основные риски, присущие деятельности КМФ, классифицируются по трем категориям:

- операционные риски
- финансовые риски
- кредитные риски

Основными задачами риск-менеджмента компании являются управление, смягчение и снижение возможных рисков с постоянным мониторингом в целом и направлены на:

- совершенствование системы минимизации рисков и возможности их предотвращения;
- моделирование возможных угроз для компании с точки зрения кредитного, валютного, ликвидного и процентного рисков;
- установление лимитов и коэффициентов для контроля рисков на уровне приемлемых;
- анализ внутренних и внешних факторов для прогнозирования вероятности происшествия в сопоставлении со значимостью последствий;
- предоставление планов и рекомендаций приоритетного решения проблем.

Система управления рисками в КМФ ориентирована на анализ рисков, связанных со всеми сторонами деятельности, а также его внутренней и внешней средой. С этой целью проводятся различные сценарии подверженности присущим рискам, например, валютным, кредитным или процентным. Данные сценарии представляются вниманию

Комитета по управлению активами и пассивами (ALCO), что позволяет оценить размер потенциального убытка и целесообразность хеджирования.

Для сохранения последовательного анализа подверженности риску, КМФ использует различные инструменты, среди которых гап-анализы активов и обязательств по срокам и по валютам, реестр операционных рисков и т. д. Согласно внутренней политике управления рисками, каждая категория риска имеет свой лимит, контролируемый на ежемесячной основе. Каждый лимит может быть изменен по решению Комитета по управлению активами и пассивами с учетом факторов внешней и внутренней среды.

Кредитные риски относятся к финансовым рискам, но выделены в отдельную категорию по причине высокой вероятности возникновения, связанной с основной деятельностью КМФ – предоставление микрокредитов, поэтому большое внимание уделяется именно этому риску, который связан с потерей части доходов или капитала, возникающему в результате неспособности заемщика выполнить условия договора предоставления микрокредита. В случае возникновения кредитного риска каждое действие ответственных лиц регламентируется согласно Руководству по работе с проблемными кредитами. Данное руководство содержит шаги и мероприятия по минимизации возникшего риска с учетом принципов защиты клиентов.

Одним из значительных решений в 2011 году по реализации лучших практик управления рисками стало введение позиции риск-менеджера в крупных филиалах КМФ. Данные сотрудники подчиняются непосредственно отделу управления рисками в Головном офисе, что позволяет сохранять независимость оценки рисков и избегать конфликта интересов. Риск-менеджеры участвуют в минимизации рисков, присутствующих в микрокредитной деятельности, основными из которых являются превентивные меры по минимизации кредитных и операционных рисков, в связи с чем они являются членами Кредитного комитета филиала.

В 2011 году структура обязательств компании по валютам значительно изменилась и как следствие активной работы компании по получению займов в тенге доля обязательств компании в местной валюте увеличилась с 76% до 88% в общем объеме всех заимствований. Такая целенаправленная стратегия по изменению структуры обязательств позволяет компании избежать влияния валютного риска, которому сильно подвержены МКО, получающие заимствование от зарубежных партнеров в иностранной валюте, что, в свою очередь, дает возможность получить определенное конкурентное преимущество на рынке микрокредитования.

Для усиления существующей системы управления рисками, в рамках технического содействия Европейского банка реконструкции и развития, был получен консалтинг от международной консалтинговой компании BFC (Швейцария). Эксперты данной компании помогли усилить инструментарий по отслеживанию и анализу операционных и процентных рисков.

Стратегия дальнейшего совершенствования риск-менеджмента КМФ нацелена на постоянное выявление и предотвращение рисков, которые могут повлиять на деятельность компании и достижение ее стратегических целей.



ВНУТРЕННИЙ АУДИТ



Служба внутреннего аудита (СВА) является независимым структурным подразделением компании, которая подотчетна Наблюдательному Совету КМФ. Целью деятельности СВА является предоставление независимых и объективных оценок и консультаций, направленных на совершенствование деятельности КМФ, используя при этом систематизированный и последовательный подход к оценке эффективности систем внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления.

Ключевым результатом участия КМФ в проекте усовершенствования корпоративного управления (проект с IFC) стало создание и эффективная деятельность в 2011 г. Наблюдательного Совета КМФ.

Для дальнейшего развития и совершенствования Службы внутреннего аудита в 2011 г. был создан Комитет по аудиту, который действует при Наблюдательном Совете. Основной целью создания и деятельности Комитета по аудиту является оказание содействия эффективному выполнению Наблюдательным Советом КМФ функции контроля за наличием и функционированием адекватной системы внутреннего контроля, способствование укреплению внутреннего и внешнего аудита.

Штат СВА представлен сотрудниками, имеющими опыт работы в различных структурах КМФ, которые принимали практическое участие в бизнес-процессах компании, кроме этого, в состав СВА вовлечены сотрудники с опытом работы во внутреннем аудите банков второго уровня.

В 2011 г. в рамках проекта ЕБРР «Kazakhstan: «KazMicroFinance» — KMF, Strengthening Institutional Capacities for Micro Lending» при содействии Консультантов Business & Finance Consulting (BFC) были внесены изменения и усовершенствована карта областей аудиторских проверок, формы и структура аудиторского отчета, также была доработана методология ежегодного планирования аудиторских проверок.

План аудиторских проверок на 2012 год был разработан на основании риск ориентированного подхода, что включает в себя методологию проведения внутреннего аудита, основанного на рисках (risk-based approach). Целью этого подхода является концентрация ресурсов СВА в областях, связанных с высоким риском, или тех участках, где благодаря

аудиту организация сможет получить наибольшую выгоду. Согласно карте областей аудиторской проверки, для примера, можно привести следующие направления:

- соблюдение требований трудового и налогового законодательства РК;
- соблюдение «Политики по борьбе с отмыванием денег/ политика борьбы с финансированием терроризма»;
- соблюдение процедур комиссионного найма персонала;
- соблюдение процедур закупа;
- работа тендерной комиссии;
- контроль целостности активов КМФ;
- процедуры безопасности информационных систем;
- процедуры рассмотрения и одобрения кредитов;
- оценка уровня кредитного комитета в филиалах;
- соблюдение процедур списания кредитов и т. д.

Планы СВА на 2012 год предусматривают постоянное дополнение и обновление карты областей аудиторской проверки, в зависимости от направления деятельности организации, с которыми связаны самые высокие риски; внесение предложений по совершенствованию существующих процедур, политик, методов ведения деятельности, изменению и совершенствованию системы внутреннего контроля КМФ.

СВА в своей деятельности применяет принцип внезапности аудиторских проверок, в ежегодные планы аудита вносятся внеплановые проверки, что позволяет регулярно выявлять, оценивать и контролировать риски, с целью обеспечения разумной уверенности в вопросе достижения стратегических целей компании.

Приоритетным направлением СВА остается оценка системы внутреннего контроля структурных подразделений КМФ и основной из процедур такой аудиторской проверки являются сайт-визиты к клиентам компании. Цель визитов и беседы с клиентами – получение обратной связи и оценка качества обслуживания клиентов, проведение мониторинга соблюдения бизнес-процедур сотрудниками компании. Результаты обратной связи с клиентами дают возможность разработать меры по улучшению качества обслуживания клиентов, оценить применение бизнес-процессов на практике и при необходимости изменить процедуры контроля. Благодаря таким визитам и получению обратной связи происходит дальнейшая корректировка бизнес-процедур и процессов.





РАЗВИТИЕ И ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА



Достижение поставленных бизнес-целей в 2011 году компания напрямую связывает с успехом каждого сотрудника и его стремлением к реализации поставленных корпоративных задач. Мы с гордостью отмечаем лояльность и стабильность нашего персонала, достигнутые за счет постоянного развития, внутренней ротации сотрудников, их участия в реализации новых проектов и бизнес-идей, способствующих росту компании.

KMF придает большое значение усилению кадрового потенциала и выделяет значительные ресурсы для его развития. Одним из важнейших шагов в данном направлении в прошедшем году стало укрепление службы управления персоналом, за счет возможности привлечения дополнительных специалистов, как в Головной офис, так и в филиальную сеть. Результатом таких организационных изменений стало улучшение качественного состава персонала за счет внедрения самых последних передовых инструментов управления персоналом.

В 2011 году компания продолжила политику поощрения за лучшие результаты и провела уже ставшие традиционными конкурсы – «Лучший кредитный эксперт» и «Лучший филиал», финалисты которого были награждены поездкой за рубеж. Среди наших сотрудников поддерживается дух соревновательности, что позволяет им проявлять себя с лучшей стороны и постоянно стремиться к более высоким профессиональным результатам.

Для KMF характерно постоянное внутреннее совершенствование процедур и политик. Так, в системе мотивации и стимулирования персонала, непосредственно задействованной в процессе кредитования клиентов, в 2011 году произошли дополнения. К примеру, в действующую систему стимулирования труда кредитных экспертов внесены изменения: разработана и внедрена система мотивации для региональных риск-менеджеров, что позволило закрепить персональную ответственность за качество работы сотрудников кредитного отдела. Это еще раз доказывает эффективность применяемой политики мотивации персонала, когда существует прямая зависимость и возможность для сотрудника влиять на уровень своего дохода через результаты собственного труда.

Напрямую с темпами роста компании выросла и численность персонала. К концу 2011 года штат компании составил 710 человек, из них 337 сотрудников, которые непосредственно занимаются кредитованием клиентов. Удельный вес филиалов от общей численности сотрудников сохранился на уровне 90%, что подтверждает приоритетность бизнес-подразделений по отношению к Головному офису. Общие темпы роста численности персонала составили 59%. Новые сотрудники привнесут в компанию новые идеи и свой опыт и, обучаясь на наших тренингах, смогут быстрее впитать в себя корпоративный дух дружного коллектива компании.

Ключевой составляющей развития персонала и фактором укрепления конкурентного преимущества компании является и обучение сотрудников KMF. Обучение является стимулирующим фактором как неотъемлемый атрибут карьерного продвижения и важная составляющая часть корпоративной культуры. Следует отметить, что наиболее перспективные сотрудники, представляющие особую ценность для компании,

включаются в программу подготовки Кадрового резерва, что позволяет обеспечить органичную замену специалистов и сохранить преемственность технологий и корпоративной культуры.

В соответствии со стратегией развития персонала, компания в 2011 году значительное внимание уделила формированию состава Тренинг-центра и более тщательному планированию его дальнейшей работы. Теперь в Тренинг-центре KMF работают не только финансовые аналитики, специализирующиеся на обучении кредитных сотрудников, но и бизнес-тренер, обучающий бухгалтеров, кассиров, специалистов кредитного администрирования. Кроме того, практически все сотрудники Тренинг-центра способны проводить тренинги по развитию управленческих навыков и лидерских способностей, тайм-менеджменту и командообразованию.

За 2011 год корпоративными бизнес-тренерами только для сотрудников кредитного отдела проведен 41 тренинг, в т. ч. 19 основных тренингов для начинающих кредитных экспертов. Всего за этот год Тренинг-центр провел 55 внутренних тренингов по различной тематике, на которых 887 сотрудников компании приняли участие и смогли повысить свой профессиональный уровень. Кроме этого, 127 сотрудников компании на внешних тренингах и семинарах повысили свою квалификацию.

Ярким событием для сотрудников филиалов KMF стало проведение региональных тренингов по командообразованию, которые позволили увидеть коллег в неформальной обстановке, открыть новые грани индивидуальных способностей и возможности командной работы не только в своем офисе, но и с коллегами из других регионов и подразделений компании.

Уже не первый год KMF практикует повышение квалификации своих сотрудников посредством услуг внешнего консалтинга. Так, в 2011 году в рамках проекта по техническому содействию консалтинговая компания из Швейцарии «Business & Finance Consulting» провела серию обучающих мероприятий для менеджеров отделов и ведущих специалистов Головного офиса KMF по таким темам, как «Управление рисками», «Кредитный скоринг», «Внутренний Аудит», «Оценка Эффективности Филиалов», «Сегментация клиентов», «Прогноз кредитного портфеля» и «Ценообразование». Благодаря консультациям «Business & Finance Consulting», основанным на примерах лучшей мировой практики микрофинансирования, были разработаны и внедрены новые и улучшены действующие политики и методические документы компании.





СОТРУДНИЧЕСТВО
С МЕЖДУНАРОДНЫМИ
ФИНАНСОВЫМИ
ИНСТИТУТАМИ



В настоящее время КМФ является одной из крупнейших микрокредитных организаций в Республике Казахстан и Центральной Азии с широко развитой региональной сетью, подразделения которой представлены не только в крупных городах, но и в отдаленных сельских регионах с представлением кредитных продуктов предпринимателям и сельским жителям для развития бизнеса и улучшения благосостояния.

Для дальнейшего эффективного развития компания постоянно изучает и использует в работе опыт других успешно функционирующих микрофинансовых институтов посредством участия в различных конференциях, саммитах и семинарах, а также взаимодействия с международными институтами по проектам с различной тематикой. Работа в данном направлении проводится постоянно, только за 2011 год можно отметить работу по большим проектам с международными институтами в таких проектах, как корпоративное управление, защита прав клиентов и техническое содействие от Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР).

Один из результатов этой работы, который хотелось отметить, это то, что в 2011 году КМФ было освоено техническое содействие от ЕБРР по гранту от правительства Японии. Данное техническое содействие было направлено на усиление:

- риск-менеджмента;
- внутреннего контроля и аудита;
- оценки деятельности филиала;
- сегментации клиентов, прогнозирования портфеля и техники ценообразования.

Консультанты, которые работают в рамках данного проекта, помогают в совершенствовании карты аудиторских проверок, построении скоринговой карты, дальнейшего построения эффективного риск-менеджмента и многое другое.

Темпы роста компании ведут к увеличению кредитного портфеля и клиентов, и для своевременного обеспечения роста инвестиционных возможностей в компании большое внимание уделяется развитию сотрудничества с международными финансовыми организациями. Расширение деловых связей позволяет активно сотрудничать не только с крупными финансовыми организациями, но и активно при-

влекать других иностранных инвесторов в целях финансирования стратегических задач по региональному расширению и диверсификации продуктов.

Продолжением выдержанной стратегии КМФ по сотрудничеству с международными финансовыми институтами является тот факт, что КМФ остается, как и в прежние годы, надежным заемщиком с безупречной кредитной историей.

В списке кредиторов присутствуют финансовые институты, с которыми мы поддерживаем постоянные отношения уже на протяжении многих лет. Хочется отметить успешное сотрудничество с такими финансовыми институтами, как Европейский банк реконструкция и развития; Triodos Investment Management.

Кроме этого, компанию связывают долгосрочные отношения с такими известными кредиторами, как Blueorchard, Symbiotics, Triple Jump и Incofin.

Наряду с развитием сотрудничества с международными финансовыми институтами, КМФ также активно сотрудничает с местными коммерческими банками. В 2011 году КМФ продолжил сотрудничество с Цеснабанком (Казахстан), тем самым диверсифицировал внутренние источники финансирования.

Стабильность компании и достаточная известность на международном рынке капитала, а также налаженная внутренняя система управления рисками компании позволяет привлекать заемные средства в местной валюте.

Общие объемы заимствования КМФ в 2011 году составили более 4 млрд тенге (\$27 млн). Это позволило компании обеспечить рост кредитного портфеля, который в 2011 году составил 47%, при этом рост клиентской базы составил более 52%.

Результаты 2011 года показывают плодотворное развитие сотрудничества КМФ с международными финансовыми институтами, кроме этого, заложен фундамент для открытия новых возможностей для компании как стратегического клиента на кредитном рынке.

Плодотворное сотрудничество с международными финансовыми и нефинансовыми институтами позволяет достигать стратегических целей по охвату рынка наравне с дальнейшим улучшением качества обслуживания и постоянному поиску наилучших условий кредитования для клиентов.





УПРАВЛЕНИЕ
СОЦИАЛЬНЫМ
ВОЗДЕЙСТВИЕМ



Одним из важнейших направлений в деятельности КМФ является социальное воздействие, которое компания оказывает на своих клиентов и на общество в целом. Принципы социального воздействия лежат в основе деятельности компаний, так как результаты социального воздействия наравне с финансовыми результатами компании, используются при принятии тактических и стратегических решений.

В 2011 году КМФ усилил внимание на внедрение системы управления социальным воздействием.

Основными социальными показателями компании являются охват и приоритетность социальной группы – женщин-предпринимателей (73% клиентов компании – женщины) преимущественно из сельских территорий (65% клиентов – сельские жители).

Экономическая поддержка сельских регионов, где население наиболее остро нуждается в постоянном доступе к финансовым ресурсам и открытие для них подразделений компании – один из принципов компании в вопросе социального воздействия.

Усиливая социальную направленность своего бизнеса, КМФ является активным участником различных инициатив по защите прав клиентов и других компонентов управления социальным воздействием.

В компании идет планомерная работа по соблюдению семи принципов защиты клиентов:

1. Надлежащая разработка и распространение продуктов – системная работа по изучению мнения клиентов на основе постоянных коммуникаций и построение на основе этого новых продуктов или внесение изменений в существующие.

Качественное распространение продукта описано в специальных методиках и, кроме этого, закрепляется проводимыми тренингами, в том числе по технике продаж и Стандартам обслуживания клиентов. Эта практика осуществляется с начала деятельности компании и постоянно совершенствуется. Отдел разработки продуктов, в тесном взаимодействии с отделом маркетинга, работает над созданием клиентоориентированных продуктов на основе анализа рынка и изучения спроса.

2. Предупреждение чрезмерной задолженности – это используемые в компании прогрессивные инструменты правильной оценки проектов перед выдачей кредита. Оценка состоит из проверки кредитной истории потенциального клиента через Кредитное бюро, оценки его платежеспособности с включением всех существующих задолженностей у клиента, соответствующее обучение сотрудников и многое другое. Также немаловажным аспектом является проверка клиента по критериям 5-s, т. е. определение его социального портрета. Кроме этого, очень важен мониторинг эффективности работы в данном направлении через применяемую систему перекрестных проверок, сайт-визитов и других мероприятий в рамках внутреннего контроля.

3. Прозрачность – операционные системы имеют возможность предоставления точной и быстрой информации. Внутренние системы учета позволяют предоставлять клиенту данные о его текущем состоянии, задолженности и другим аспектам кредитования. Компания открыта перед клиентами для обсуждения любых вопросов и всегда стремится создать для этого еще более эффективные каналы коммуникаций.





4. Ответственное ценообразование – это правильный учет, передовые технологии оценки, изучение внешних и внутренних факторов воздействия на цену. Дополнительные консультации с различными международными инициативами позволяют нам предоставлять качественные услуги с наилучшим предложением цены и быть в постоянном поиске различных способов эффективного ценообразования.

5. Справедливое и уважительное отношение к клиентам – корпоративный принцип, который постоянно поддерживается, в том числе через следование принципам Кодекса этики и Стандартов обслуживания клиентов, контролируется через системы внутреннего контроля и является одним из основ мотивации сотрудников.

6. Конфиденциальность данных о клиенте – защищенность собственного программного обеспечения и целостность всей информационной системы, понимание важности данного принципа всеми сотрудниками. В существующих стандартах работы с клиентами данный принцип является одним из фундаментов построения взаимоотношений с клиентами. Внутренний контроль включает проверку системы в данном вопросе через мониторинг безопасности и защиты информации.

7. Механизмы разрешения жалоб – построена классическая схема работы с жалобами клиентов, однако в данном направлении компания всегда ищет новые подходы к стимулированию этого процесса, а также дорабатывает существующие каналы. Кроме этого, система включает получение «эффекта» жалобы – исправление определенных «слабых» бизнес-процессов и процедур.

KMF активно участвует в обсуждении принципов защиты клиентов в обществе, в частности, поддерживает инициативы международной компании Smart Campaign. Одним из результатов данной работы стало награждение KMF в 2010 году премией МФЦ и Smart Campaign «За успехи в защите прав клиента», в 2011 году работа была продолжена, и KMF инициировал свое участие в проекте МФЦ «Оценка защиты клиента» в компании. Кроме этого, компанией предоставляется отчетность на Mix Market по социальному воздействию.

Для более системной работы в рамках социального воздействия в 2011 году в компании был разработан план управления социальным воздействием, который является неотъемлемой частью операционного плана компании.

Одна из поставленных задач управления социальным воздействием – отслеживание и мониторинг целей по социальному воздействию. В рамках этой работы создана система оценки уровня доходов и социально-экономический профиль своих клиентов, позволяющие отслеживать качественные изменения в жизни клиентов через определенный промежуток времени.

Управление социальным воздействием включает создание таких продуктов и методов его донесения до потребителей, которые будут способствовать достижению поставленных целей по социальному воздействию. В этом направлении в компании проводится работа по мониторингу текущих продуктов, изучению спроса в рамках путей создания новых продуктов, ориентированных на потребности клиента. Одним из применяемых методов работы является измерение уровня удовлетворенности клиентов, которое на систематической основе проводится один раз в год. Кроме этого, обратная связь с клиентами осуществляется через проведение Дня открытых дверей и других каналов коммуникаций.

Основные задачи дальнейшего управления социальным воздействием:

1. Продолжить изучение мировой практики по определению системы измерения социальных индикаторов в рамках процесса управления социальным воздействием.
2. Проведение ревизии имеющихся источников информации по социальным индикаторам и определение дополнительных индикаторов, необходимых для мониторинга и оценки социального воздействия. Организация мониторинга и оценки показателей на постоянной основе.
3. Продолжить работу по контролю и анализу неактивных клиентов, используя новые методики и дальнейшую интеграцию процесса через программное обеспечение.
4. После внедрения нового программного обеспечения (АСБУКА) усилить работу по получению адаптированных данных уровня дохода и т. д.
5. Продолжить обучение сотрудников в данном направлении и усилить социальную составляющую при приеме на работу новых сотрудников.

Корпоративная социальная ответственность – выполнение добровольно принятых компанией на себя обязательств, отвечающих взаимным интересам общественности, государства и бизнеса.

Социальная ответственность

Для КМФ социальная ответственность выражается в достижении успеха на рынке на основе соблюдения этических принципов и социальных норм для клиентов, сообщества и общественности в целом.

Микрокредитная организация «КМФ» привержена постоянно повышать уровень социальной ответственности по следующим основным направлениям:

Внутренняя социальная ответственность: за сервис и производимый продукт, гуманное отношение к сотрудникам.

Внешняя социальная ответственность: благотворительная и спонсорская деятельность; участие в различных социальных государственных и негосударственных мероприятиях отраслевой направленности; участие в международных инициативах; развитие детско-юношеского спорта.

КМФ считает своим гражданским долгом принимать участие в общественных процессах, происходящих в стране, в реализации социально ориентированных программ государства, а также собственных инициатив. Так, в январе 2011 года руководством компании было принято решение по оказанию спонсорской помощи и выступлению КМФ в качестве партнера VII Зимних Азиатских Игр, впервые проводимых в Казахстане. Миллионы казахстанцев с интересом наблюдали всю первую неделю февраля ушедшего года за столь знаменательным для Казахстана спортивным событием.

Не менее значимым событием в реализации социальной политики компании в 2011 году стало проведение Республиканского турнира по женскому футболу среди учениц 7–11 классов, в котором КМФ выступил генеральным спонсором. Данный спортивный проект был инициирован в рамках 20-летия Независимости РК, Управлением образования и Комитетом спорта Министерства туризма и спорта РК с целью дальнейшей популяризации и развития футбола среди девушек на профессиональном уровне. При поддержке КМФ прошли отборочные туры по всему Казахстану, и затем в столице республики сильнейшие команды из Астаны, Алматы, Южно-Казахстанской, Северо-Казахстанской, Восточно-Казахстанской, Актюбинской, Алматинской, Жамбылской, Кызылординской областей в финале боролись за титул чемпиона.

Активное участие компания приняла в подготовке и проведении ежегодного Республиканского турнира по вольной борьбе среди юношей на приз КМФ. В очередной раз соревнования прошли в Алматинской области, в пос. Сарыозек, где собрались более 100 борцов из разных областей Казахстана, и гостями турнира были спортсмены из Азербайджана и России.

В целях пропаганды здорового образа жизни, помимо мероприятий мирового и республиканского масштаба, в филиальной сети компании прошли городские спортивные спартакиады в рамках празднования Дня защиты детей. На этих мероприятиях дети постарались раскрыть свои спортивные способности, проявить командный дух, за что получили призы и подарки за участие и победу.

Социальная ответственность компании выражается и в форме благотворительных пожертвований. Адресную помощь от компании получили инвалиды, пенсионеры, малоимущие и другие социально уязвимые слои населения.

КМФ – это компания, в которой каждый работник чувствует свою значимость и ценность. Поэтому один из основополагающих элементов проведения благотворительной деятельности в компании – возможность участия в ней всего коллектива. Так, в июне 2011 года сотрудники филиалов городов Караганды и Семей своими силами организовали и провели для детей сирот и детей с ограниченными возможностями в своих регионах спектакль и концерт, посвященные Дню защиты детей. Немногом ранее, в марте 2011 года, сотрудники КМФ откликнулись на беду, произошедшую в семье сотрудницы компании, когда на срочную операцию ее сыну (пересадка костного мозга) сотрудники собрали 1 600 000 тенге личных средств.

В КМФ кредитуются клиенты более 32 национальностей, и поддержка сохранения межнационального согласия среди представителей различных национальностей, представленных на территории республики, также является одним из принципов социальной ответственности компании перед обществом, поэтому и в данном направлении компания проводит значимую работу. Уже несколько лет коллектив филиала МКО «КМФ» г. Тараза проводит мероприятие, посвященное Дню языков народов Казахстана, в котором принимают участие сотрудники компании, члены их семей, клиенты. В сентябре 2011 года это мероприятие состоялось в городском парке, и его мог посетить каждый желающий. В качестве гостей были приглашены клиенты КМФ, а также представители национальных центров, Ассамблеи народов Казахстана, члены Ассоциации Деловых Женщин. Стоит отметить, что самому маленькому участнику концерта было 5 лет, и дети сотрудников компании, вместе с родителями в рамках праздничной программы пели заборные русские частушки, стихи и песни на казахском и других языках. Гости смогли увидеть корейский танец «Танцующий Дракон», танец с саблями, зажигательные грузинские и узбекские танцы, а также импровизированные свадебные обряды узбекского и турецкого народов.

В целях развития культуры и искусства, КМФ в прошлом году поддержал два проекта в этой сфере: оказал финансовую поддержку казахстанскому художнику и молодому композитору.

КМФ намерен и в дальнейшем придерживаться своей социально ответственной миссии, принимая активное участие в культурной и социальной жизни страны.

По итогам 2011 г. на различные социальные проекты и благотворительность компанией было выделено более 46 млн тенге, и эту сумму компания планирует с каждым годом увеличивать.





СОБЫТЯ
И ФАКТЫ 2011

XV

Январь

МКО «КМФ» выступила финансовым партнером VII Зимних Азиатских Игр, проходивших в Казахстане в городах Астана и Алматы.

Февраль

Открытие отделения МКО «КМФ» в с. Кордай, Жамбылская область.

Прошел IV Республиканский турнир по вольной борьбе среди юношей на приз микрокредитной организации «КМФ».

Расширение «Программы лояльности» по всей филиальной сети КМФ, которая предусматривает льготы по вознаграждению в зависимости от суммарного стажа кредитования для клиентов компании.

В действующие договоры по предоставлению микрокредита была добавлена годовая эффективная ставка вознаграждения, согласно Закона РК «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам ипотечного кредитования и защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов».

В целях дальнейшего улучшения условий кредитования для клиентов были сокращены сроки рассмотрения заявок на кредит – до 3 рабочих дней.

Март

Утверждение состава Наблюдательного Совета ТОО «МКО «КМФ», членами которого были избраны: Фредерик Смит, представитель корпорации ACDI/VOCA (Вашингтон, USA), Шамшиева Гульнар Жаманкуловна, представитель микрофинансовой компании «Бай-Тушум и Партнеры» (Бишкек, Кыргызстан) и Кристофер Артур Блумфильд, менеджер по проектам Центральной Азии в международной финансовой корпорации «IFC».

Открытие отделения МКО «КМФ» в с. Чунджа, Алматинская область (филиал в г. Талдыкоргане).

Открытие отделения МКО «КМФ» в пос. Жанакорган, Кызылординская область (филиал в г. Караганде).

Были подведены итоги акции «Достар+», которая стартовала в ноябре 2010 года. За 3 месяца действия акции было привлечено более 1 300 новых клиентов, а также более 280 неактивных клиентов вновь возобновили кредитование.

Участие директора филиала КМФ г. Шымкента в I Съезде казахстанских женщин, с участием Президента РК, посвященного вопросам гендерного развития страны, а также определению задач на ближайшие 10 лет.

Апрель

В рамках дальнейшего улучшения качества обслуживания в методологию группового кредитования было внесено изменение этапов становления и развития группы.

Май

Открытие отделения МКО «КМФ» в г. Темиртау, Карагандинская область.

Оказание материальной помощи участникам ВОВ к 9 мая.

Участие сотрудников компании в 14-й Ежегодной конференции МФЦ «Переориентация Микрофинансирования в направлении сбалансированного роста», Прага (Чешская Республика). Выступление в качестве спикера на тему: «Управление социальным воздействием».

С целью совершенствования системы управления рисками, прогнозирования, расчета стоимости продуктов и внутреннего аудита в КМФ начата работа с независимой компанией из Швейцарии «Business & Finance Consulting».

Создание Комитета по аудиту Наблюдательного Совета ТОО «МКО «КМФ».





Участие руководящего состава компании в ежегодном собрании и деловом форуме ЕБРР, посвященном обсуждению тем: «Поддержка рынков – встреча Азии и Европы», Астана (Казахстан).

Июнь

Открытие в городах Костанай и Актобе – 13-го и 14-го по счету филиалов МКО «КМФ».

Свои двери также распахнули отделения МКО «КМФ» в г. Шемонайхе, Восточно-Казахстанская область и в г. Щучинске, Акмолинская область.

В рамках дальнейшего улучшения методологии кредитования была проведена унификация ставки вознаграждения по кредитам, а также увеличена максимально возможная сумма кредита до 1 000 000 тенге в групповом кредитовании.

КМФ инициировал свое участие в проекте МФЦ по оценке защиты прав клиента для дальнейшего усовершенствования вопросов социального воздействия.

Участие директора филиала КМФ г. Тараза в VII Всемирном Исламском Экономическом Форуме (ВИЭФ), посвященном вопросам мировой экономики, перспективам развития торговли, а также роли женщины в развитии бизнеса.

Проведение культурно-массового мероприятия среди детей сотрудников МКО «КМФ» в международный День защиты детей, а также проведение в парках культуры и отдыха в городах, где присутствуют филиалы компании, детского конкурса рисунка на асфальте «Город будущего», одновременно была оказана материальная помощь детям в школах-интернатах.

Участие в благотворительной акции ко Дню защиты ребенка «Исполнение желаний», организованной Ассоциацией Деловых женщин Казахстана в г. Таразе. Участники акции – дети из малообеспеченных семей, оставляли для организаторов письма со своими желаниями.

В результате КМФ осуществил 8 желаний детей и им были подарены зимние куртки, спортивные костюмы, повседневная одежда, велосипеды, куклы, машинки и т. д.

Июль

В компании стартовала диагностика качества обслуживания клиентов по всем филиалам КМФ, которая включала в себя проверку соответствия Стандартам обслуживания клиентов.

Внедрение кредитной линии во всех существующих продуктах для новых и повторных клиентов.

Исполнился год деятельности филиала МКО «КМФ» г. Усть-Каменогорска.

Оказание финансовой поддержки казахстанскому художнику Армату Бектасову в организации его персональной выставки «Язык линий – язык единства».

Август

Открытие дополнительного городского отделения «Меркур» в г. Алматы и открытие отделения МКО «КМФ» в г. Аксу, филиал г. Павлодара.

Приезд консультантов МФЦ по проекту «Оценка защиты прав клиента».

10-летний юбилей отметил филиал МКО «КМФ» г. Алматы, который обслуживает еще и 5 районов Алматинской области.

В целях дальнейшего уменьшения кредитного риска фи-



лиалы компании были укомплектованы риск-менеджерами, которые являются независимыми членами кредитного комитета филиалов и являются сотрудниками Головного офиса.

Компания выступила финансовым партнером в организации Дня города г. Усть-Каменогорска, приуроченному к 20-летию Независимости РК.

Сентябрь

Во всех филиалах и структурных подразделениях компании проведен ежегодный День открытых дверей для клиентов, где были выслушаны вопросы и предложения по вопросам текущего обслуживания, так и отзывы по новым продуктам и процедурам.

КМФ, при поддержке Управления образования и Комитета спорта Министерства туризма и спорта РК, выступил генеральным партнером отборочных игр первого Республиканского женского турнира по футболу среди учениц 7–11 классов общеобразовательных школ.

В рамках 20-летия Независимости РК состоялось торжественное празднование Дня языков народов Казахстана, проводимое на ежегодной основе филиалом КМФ в г. Таразе.

Октябрь

Открытие отделения МКО «КМФ» в с. Шаулдер, Южно-Казахстанская область.

Оказание финансовой поддержки финальным играм I Республиканского турнира по женскому футболу среди учениц 7–11 классов общеобразовательных школ на приз МКО «КМФ».

Участие компании в промышленной ярмарке «Канаты Айел».

Участие компании в областной выставке-конкурсе «Достижения в сфере малого и среднего бизнеса по Кызылординской области за 2011 год», организованной областным Акиматом. По итогам данного конкурса компания награждена сертификатом как «Лучшая финансовая организация, предоставляющая финансовые и консультационные услуги».

Участие компании в благотворительной акции, в рамках

которой состоялся «Автопробег Тараз–Сарысу» с участием директора филиала МКО «КМФ» г. Тараза.

Ноябрь

В целях улучшения условий кредитования сумма первого кредита в групповом кредитовании была увеличена до 250 000 тенге, в рамках продукта «Достар» внедрен новый продукт «Дос».

Кроме этого, было снижено требование по возрасту заемщика с 20 до 19 лет по всем кредитным продуктам.

Участие сотрудников компании в V Национальной Конференции по микрофинансированию: «Новое десятилетие – новые задачи: регулирование как двигатель развития» (г. Москва, Россия).

Избрание Председателя Правления МКО «КМФ» Шалкара Жусупова Председателем Международного Координационного Совета Микрофинансовых Ассоциаций стран СНГ.

Исполнился год со дня открытия самых молодых филиалов компании – в городах Павлодар и Кокшетау.

Распахнули свои двери сразу 2 отделения МКО «КМФ» в регионах: в г. Кентау, Южно-Казахстанская область и в г. Макинске, Акмолинская область.

Открыты 2 городских отделения – «Зангар» и «Иргели» филиала в г. Алматы.

В составе Наблюдательного Совета произошли изменения: Джеффри Моррис Чалмерс, представитель корпорации ACDI/VOCA (Вашингтон, USA), был избран на должность члена Наблюдательного Совета, заменив Фредерика Смита.

Микрокредитная организация «КМФ» заняла призовое место в конкурсе «Лучший Годовой отчет 2010 года» в финансовом секторе.

Декабрь

Открытие отделения МКО «КМФ» в г. Уштобе, филиал г. Талдыкорган.

Открытие городских отделений: «Ульба» – г. Усть-Каменогорск, «Самал» – г. Шымкент, «Алатау» – г. Алматы.



УСПЕШНЫЕ
ИСТОРИИ
КЛИЕНТОВ КМФ



МКО «КМФ»: 15 лет вместе!

47 микрокредитов за 15 лет своего бизнеса взяла коренная жительница г. Талдыкоргана, или история о том, как микрокредитная компания «КМФ» и воспитательница, начинающая предпринимательница, 15 лет назад начали делать первые совместные шаги в развитии партнерских отношений и удовлетворены взаимовыгодным сотрудничеством по сей день.

Впервые **Оралгуль Джумабаева** взяла микрокредит на развитие бизнеса в 1997 году. Это был ее первый опыт кредитования, равно так же, как и первые свои шаги делала компания КМФ. Офис КМФ в г. Талдыкоргане, первым в истории развития компании, 15 лет назад раскрыл тогда свои двери для жителей города и начал выдавать микрокредиты. В числе первых клиентов, получивших кредит в компании, была Джумабаева Оралгуль.

– **Оралгуль Мырзахметовна, по образованию вы воспитатель дошкольного образования и немало лет проработали в детском саду. Скажите, как вы пришли к идее заниматься бизнесом, и что это был за бизнес?**

– Когда в 1992 году я попала под сокращение и осталась без работы, имея на руках двоих детей, я не могла позволить себе унывать и начала искать выход из этой тупиковой ситуации. Так, мы с подругой и решили, что пора начать не зависеть ни от кого и работать на себя. В то нелегкое время шире стала открываться граница с Китаем, люди стали завозить товар. На полученную последнюю зарплату, отпускные с детсада я поехала на границу и закупила вещи для детей подросткового возраста. Затем арендовала место на вещевом базаре и стала торговать. С этого и начался мой бизнес.

– **Наверное, сложно пришлось...**

– Конечно, знаний в бизнесе не было никаких. Это был нелегкий опыт, когда после талонной системы почти на все товары прилавки были пусты, и тебе предстояло наугад, на небольшой капитал завезти тот товар, цена и качество которого устроила бы покупателя. При этом очень важно было еще и не «прогореть», чтобы не потерять деньги, вложенные в товар. Позже я поняла, что заниматься этим бизнесом не так-то прибыльно, и перешла на торговлю продуктами питания. Потому что еда – это продукт ежедневного потребления и спрос на него всегда будет.

– **Насколько успешным и прибыльным оказался этот вид бизнеса?**

– Судите сами, благодаря моему бизнесу я смогла поднимать детей на ноги. Все заработанные деньги от бизнеса я



Оралгуль Джумабаева, г. Талдыкорган

вкладывала в свое будущее – в детей, в улучшение своих жилищных условий, в дальнейшее развитие бизнеса. Когда я начинала этот бизнес, наша семья из 4 человек жила в семейном общежитии, комната в котором мне досталась еще с бывшего места работы – детсада. Со временем мы с мужем смогли подкопить на квартиру, переехали в нее, обустроили, позже купили машину. Не сказать, что мы жили богато, но и не нуждались и могли себе позволить тратить деньги на потребности, которые возникали в нашей жизни.

– **Такой успех – в большей степени заслуга времени или же это все-таки ваш грамотный подход?**

– Грамотный подход, возможно, где-то удача. Главное – правильно и своевременно расставить приоритеты, увидеть слабые места и работать над ними. Во многом мне помогал и мой характер – я очень целеустремленный, коммуникабель-

ный человек, всегда могла найти общий язык с людьми: о чем-то договориться, где-то чем-то кому-то помочь, интуиция выручала, ведь рынок все же диктует и спрос, и свои правила – на это нужно вовремя реагировать и все получится.

– Как можно развиваться в рамках данного бизнеса?

– Развиваться можно всегда и во всем – было бы желание. В настоящее время мне уже 52 года и я хочу передать бизнес сыну со снохой. Сейчас из четырех торговых точек мы с мужем оставили только две, поставили работать грамотных продавцов и осуществляем лишь контроль и закуп товара. В связи с этим у меня появилось больше свободного времени, я посвятила себя еще и общественной деятельности – устроилась на работу в общественный фонд, который помогает неблагополучным семьям.

– Почему тогда в 1997 году, Вы обратились именно в КМФ, в то время носившее название КФКО – Казахстанский Фонд Кредитования Общин?

– У вас очень доступно получить деньги, маленький пакет документов, очень удобно было, что в группе можно кредитоваться – для меня и моей подруги это был немаловажный фактор, проценты устраивали и, конечно, самое главное – не требовалось залога. Выплачиваешь кредит, и постоянно сумма для твоего следующего кредита возрастает, потому что компания верит тебе и повышает допустимые суммы. Конечно, многие разные банки проводили рекламные акции, звали к себе, но уйди от вас – вряд ли мне в другом

месте было бы удобно так получать кредиты, поэтому так и остаюсь с вами.

– Довольны ли Вы предлагаемыми нашей микрокредитной организацией услугами?

– Конечно. КМФ очень помог мне в становлении и развитии моего бизнеса. Именно благодаря вовремя полученной финансовой поддержке, а также консультационной помощи в правильности ведения документации, в оформлении упрощенной формы баланса, отчета о прибылях и убытках я смогла сегодня так уверенно стоять на ногах. Такая совместная работа позволила мне точно оценить финансовые результаты моей деятельности, увидеть глазами экономиста положительные и отрицательные тенденции. КМФ для меня – большой друг, на которого всегда можно рассчитывать.

– Каковы Ваши планы на будущее?

– Передать бизнес детям, научить их тому, что умею я сама, и спокойно отдыхать, ездить по миру и растить внуков.

– Поделитесь формулой Вашего успеха.

– Давать советы легко, но тут главное – индивидуальный подход. Рынок у нас даже сейчас не настолько перенасыщен, все равно можно начать с чего-то нового и с малого. Даже если ты «прогоришь» в первый раз, не нужно бросать, нужно идти дальше. Осилит дорогу идущий – эта поговорка очень актуальна в любом бизнесе. Я шла вперед и верила в себя, и свои силы, невзирая на трудности, поэтому сегодня я так независима и уверена в своем будущем.



Джумахадир Байтасов, г. Астана

Профессии я никакой не обучался, после армии устроился на фабрику водителем, там же познакомился со своей будущей супругой. Родился я в Казахстане, но волей судьбы жил и в Киргизии и в 1992 году переехал с семьей в Россию, в г. Хабаровск, где с поддержки сестры жены вышли торговать на рынок женской одеждой. Спустя два года я смог уже накопить свой собственный капитал и самостоятельно открыть точку и закупить товар. В 2008 году мы решили вернуться на родину, переехав в столицу нашей Республики – Астану. На имеющиеся сбережения почти сразу купили однокомнатную квартиру, но чтобы расширить бизнес и выйти торговать на базар с полным ассортиментом товара не получалось, оборотных средств оставалось совсем мало. Тогда я впервые задумался о кредите, поскольку помощи ждать было не от кого. Благодаря коллеге на рынке я услышал про микрофинансовую организацию «КМФ». Дома на семейном совете решили обратиться к вам и взяли свой первый кредит. Сейчас у меня уже две точки по торговле, за 4 года вашей поддержки благодаря 12 полученным кредитам я смог расширить ассортимент своего товара, занимаюсь сейчас еще и джинсами, хочу попробовать закупить и куртки. За это время мои дети выросли, сыновьям мы смогли оплатить высшее образование, улучшили свои жилищные условия, бизнес развивается. Словом, ни разу не пожалел, что переехал в Астану и начал работать с вами. Планы у нас большие: хочу построить свой дом, дети скоро начнут помогать. Спасибо КМФ!



Галым Байжуманов, г. Талдыкорган

По образованию я агроном. Многие после развала Советского Союза ушли в торговлю, а я решил попробовать себя в роли фермера. Тогда совхоз начал раздавать паи на землю, родители были уже пенсионеры, поэтому я взял их паи, родственников и соседей, тех, кто не собирался работать на земле. Так и начался мой нелегкий путь фермера. Работал сначала на 20 гектарах и в основном выращивал свеклу, сейчас у меня есть уже 60 га, ориентируюсь на рынок и в данное время выращиваю сою. О ваших кредитах я узнал от своего друга. Земли было много, но техника старая, требующая обновления. С расширением площади посевов оборотных средств не стало хватать, и как раз друзья посоветовали обратиться к вам. Придя к вам, я вступил в группу и взял свой первый кредит. Немного позже вырос из группового кредитования и начал получать кредит индивидуально. Сельское хозяйство – это же такой вид деятельности, когда для развития нужна финансовая поддержка, особенно ваша поддержка сельчанина во время посева, когда нужны и семена, и ГСМ, тут и ремонт техники – на все нужны деньги. У вас удобные условия для нас, сельчан, работающих на поле: можно брать кредит частями, отдельную сумму на посев, потом на различные работы по поливу и т. д. В любое время можно погасить досрочно – это очень удобно. За последние 5 лет я обновил почти всю свою технику, недавно купил новый трактор. Не так давно мне предлагали хорошую должность, но я отказался. Лучше быть фермером – это действительно мое и чем я хочу заниматься до глубокой своей пенсии.

Антонина Хайбулина, г. Шымкент

В МКО «КМФ» я кредитуюсь с 2002 года. Я по образованию экономист, и ранее более 7 лет проработала кредитным экспертом в банковских структурах. Поэтому знаю, что кредит не обуза, а действенная финансовая поддержка для работающего бизнеса. Именно благодаря своему первому в КМФ кредиту я смогла выкупить место на рынке, где вела торговлю. И хотя я знала, что кредит мне поможет, страх все-таки был, но он оказался напрасным, поскольку с последующими займами я смогла расширить ассортимент товара, повысить товарооборот. До определенного периода у меня не было цели расширять бизнес и увеличивать его обороты, я жила одним днем, той прибылью, которую я получала. Время шло, и только через два года я поняла, что бизнес – это мое. Не думала, что останусь на рынке, предполагала, что это временно, но так получилось, что осталась и сейчас, ни о чем не жалею. Случалось разное: например, после пожара на рынке, когда у меня сгорел весь мой товар, я смогла поднять свой бизнес с нуля, и это только благодаря вашей поддержке – я поверила в себя и продолжила дальше строить свое будущее. В настоящее время я вновь с уверенностью могу сказать, что я твердо стою на ногах, у меня две точки: на одной работаю сама, на другой помогает старший сын. Строим дальнейшие планы: вскоре планируем построить свой дом и еще многое впереди...



Ирина Балтинкова, г. Алматы

Как и многие советские люди, мы с мужем начали работать на себя, когда оба остались без работы. Мы жили в частном доме, держали птиц, скотину – преимущественно свиней. Понемногу начали узнавать технологию обработки и начали коптить сало, делать корейку и продавать. Вот так и стартовал наш семейный бизнес. Позже к нашему бизнесу подключились и дочка с сыном, в последующем и зять. Однако выйти на серьезные обороты, арендовать хорошее помещение под производственный цех нам помогло КМФ. Я обращалась и в банки, однако как дело доходило до залогового обеспечения, бумаг, подтверждающих мой доход, сотрудники банков начинали снижать суммы или просили принести дополнительные документы. Так, увидев мои бесконечные походы по инстанциям, подруга и рассказала мне про вашу микрокредитную организацию. Я после всех своих хождений сразу и не поверила, что можно так быстро оформить кредит, но все-таки решилась и пришла к вам. В результате уже на третий день после написания заявки мне выдали кредит – так я и стала вашей постоянной клиенткой. В настоящее время я занимаюсь копчением не только свиного шпика, но кур, окороков, куриных деликатесов. Это все позволило расширить бизнес – я приобрела производственный цех по изготовлению кондитерской продукции: изготавливаем рулеты, пирожные, торты. Бизнес растет, в этом немалая заслуга КМФ. С такими клиентами, как мы, растет и компания, которая может выдавать еще больше кредитов для нас, предпринимателей!



Галина Марченко, г. Талдыкорган

В своем бизнесе я с 1994 года. Окончив Алматинский техникум торговли, я проработала почти всю жизнь в магазине: начала со старшего продавца и доработала до директора



универмага. Но потом все это осталось в советском прошлом, и всем пришлось работать на себя. Первое, чем я начала торговать, – это продукты питания, но затем быстро поняла, что по душе мне больше заниматься продажей товаров для женщин. Поэтому я открыла отдел в торговом центре и с 2001 года начала уже торговать вещами. На взятые в долг у друзей деньги из Бишкека привезла первый свой товар, который разошелся у меня очень быстро, что срочно пришлось выезжать за новой партией. За год мне удалось хорошо расширить свой ассортимент для женщин и достаточно твердо встать на ноги. Еще через год я смогла позволить себе уже нанять продавца на точку. Сама стала закупать товар, в то время как продавец вел торговлю. Бизнес постепенно расширялся и приносил свои плоды, в 2007 году я взяла под бизнес второй отдел уже в другом торговом центре. Все это время я подпитывала свой бизнес, получая кредиты в КМФ. Эта микрокредитная организация, ставшая уже родной, оказывает нам, представителям микро и малого бизнеса, очень серьезную финансовую поддержку. Особенно удобно пользоваться кредитами «под сезон», т. е. когда идет продажа весенней одежды, а уже пора закупать летний ассортимент. Вот тут КМФ как палочка-выручалочка – выдает тебе быстрый кредит, чтобы мы могли привезти лучший товар, новинки сезона, а ведь это на прибыли лучшим образом отражается. Кроме финансовой помощи, в КМФ всегда тебя выслушают и посоветуют: на какой период лучше взять кредит, а когда можно обойтись без него, рассчитают оптимальные сроки и суммы погашений исходя из возможностей каждого бизнеса и многое другое.

Сейчас мне уже 60 лет, можно с уверенностью сказать, что я – самый счастливый человек: бизнес поставлен, детям образование дала, жилищный вопрос помогла им решить, ну что еще нужно человеку для счастья!



Кунсулу Садыкова, г. Туркестан

В нашем поселке земледелие и животноводство – практически единственный способ заработать деньги. После гибели мужа, имея на руках 5 детей, мне ничего не оставалось, как продолжить его дело – выращивание арбузов и хлопка. Всего у меня 4,5 га земли. В прошлом году я выращивала только арбузы, в этом году 3,5 га засеяла хлопком, на оставшейся площади посадила арбузы. Планирую в следующем году дополнительно землю в аренду взять, чтобы больше хлопка вырастить.

О микрокредитной организации «КМФ» я узнала из рекламной листовки, однако тогда в нашем поселке мало кто поверил, что за 3 дня без залога в групповом кредитовании можно взять кредит. Поэтому и я не сразу обратилась за займом, а спустя лишь год, когда увидела, что многие соседи, пользуясь вашими кредитами, получают пользу от этого. Тогда я решила прийти к вам. Кредитуюсь у вас уже 3 года, и даже где-то жалею, что сразу не поверила в вашу рекламу и не пришла сразу, думаю, что потеряла время. Оформление кредита в вашей компании проходит быстро, особенно весной очень выручаете сельчан, когда нужны деньги на посев или другие нужды для поля. Погашение кредита для меня не составляет труда – хорошую прибыль приносит продажа от арбузов и сдачи хлопка. Не в сезон, когда в поле мало работы, подрабатываю поваром, дети уже взрослые, самая младшая дочка школьница, вот кому планирую дать в будущем высшее образование. Теперь я уверена в своих силах и в своем завтрашнем дне – большей частью благодаря КМФ.

Есенкуль Курынбаева, г. Тараз

Я занимаюсь женскими халатами уже на протяжении 13 лет. В основном шью сама, дочери помогают, часть привожу из г. Бишкека уже готовым товаром. Специально для пошива дома выделили комнату, организовали мини-цех, у нас 4 швейных машинки. Можно сказать, семейный наш бизнес, благодаря которому я смогла дать всем моим детям: двум сыновьям и двум дочерям образование, дочек выдала замуж. До обращения в КМФ мы шили не больше 50–60 халатов в месяц, сейчас, благодаря вашей постоянной финансовой поддержке, мой товарооборот составляет более 200 халатов в месяц. Бизнес развивается, потому что – я точно знаю, что могу доступно взять деньги, можно кредитоваться в группе – для меня это очень важно, документов мало собирать, да и проценты устраивают, и обо всех моих расходах по кредиту я знаю заранее и могу все планировать. Благодаря вам больше стала закупать материи для пошива, более высокого качества, и от этого расширился и круг постоянных клиентов. Сейчас мне уже 58 лет, уже три месяца как я вышла на пенсию, однако бросать свое дело не буду. Лучше работать, чем дома сидеть. (Улыбается. – Прим. автора). Вашей поддержкой уже заручилась, буду вести бизнес, как минимум, до 65 лет. Спасибо КМФ!





ФИНАНСОВО-
 ЭКОНОМИЧЕСКИЕ
 ПОКАЗАТЕЛИ

XV



Общая информация

ТОО «Микрокредитная Организация «KazMicroFinance» – одна из крупнейших МКО Казахстана, с широкой региональной сетью, подразделения которой представлены не только в крупных городах, но и в сельских регионах. По состоянию на 31 декабря 2011 года сеть представлена 14 филиалами в городах: Алматы, Астана, Караганда, Кокшетау, Кызылорда, Павлодар, Семей, Талдыкорган, Тараз, Туркестан, Усть-Каменогорск, Шымкент, Актобе, Костанай, а также 41 отделением и субофисами.

История компании начинается с 1997 года, когда на средства грантов, выделенных Американским Агентством по Международному Развитию (USAID) на реализацию Программы микрокредитования в Казахстане, корпорацией ACDI/VOCA была основана некоммерческая организация – Корпоративный фонд «Казахстанский фонд кредитования общин» (КФКО), впоследствии «Казахстанский фонд кредитования» (КФК). Для осуществления коммерческой деятельности в конце 2006 года была создана дочерняя компания Микрокредитная организация «KazMicroFinance» (KMF) в форме ТОО, в которую начиная с 2007 года была передана вся микрокредитная деятельность материнской компании. Наряду с КФК, с долей в уставном капитале 86,16%, учредителем KMF выступили сотрудники компании с долей участия 13,84%.

В 2008 году материнская компания Корпоративный фонд «Микрокредитная организация «Казахстанский Фонд Кредитования» (КФК) была переименована в КФ «KMF-Демеу».

Экономическая среда

Результаты экономического развития Казахстана за 2011 год демонстрируют уверенный рост макроэкономических показателей страны, что обусловлено благоприятной конъюнктурой внешних и внутреннего рынков, ростом цен на нефтепродукты и зерновые культуры, накоплением достаточных инвестиционных ресурсов, а также преодолением последствий кризиса. Росту внешнеторгового оборота способствовал факт ликвидации таможенных барьеров в Таможенном союзе.

В 2011-м Казахстан вернулся на предшествующую кризису траекторию экономического роста и вошел в тройку лидеров рейтинга с самыми высокими темпами роста ВВП, темп роста в 2011 году составил 7,5%. Уровень инфляции снизился до 7,4%, уровень безработицы – до 5,4%, по данным Fitch Ratings, были улучшены суверенные рейтинги страны.

Положительные результаты в 2011 году были достигнуты также и в социальной сфере. Правительством приняты меры по снижению безработицы, развитию предпринимательской инициативы, росту уровня жизни и уровня финансовой образованности населения. Было уделено особое внимание расширению возможностей социально уязвимых слоев населения и субъектов малого предпринимательства, не охваченных банковским сектором, через доступ к микрофинансовым услугам. Для этого были приняты меры по дальнейшему совершенствованию механизма государственной поддержки кредитных товариществ и микрокредитных организаций; созданию стимулов для развития вспомогательных услуг и инфраструктуры, обеспечивающей доступ микрофинансовых организаций к профессиональным услугам и информации.

Анализ результатов деятельности KMF за 2011 год

Положительные тенденции в сфере социально-экономического развития Казахстана позволили KMF в 2011 году продолжить начатую в 2010 году политику географического расширения – было открыто 2 новых филиала в городах Актобе и Костанай, а также 19 отделений и субофисов. При этом одной из основных задач стратегии развития KMF оставалось продвижение в села и охват отдаленных районов, где население наиболее остро нуждается в постоянном доступе к финансовым ресурсам.

Этот год можно также отметить как год инвестиций в развитие компании, обновления материально-технической базы, улучшения внутренних процедур, усиления риск-менеджмента, расширение штата кредитных сотрудников и повышения качества обслуживания клиентов.

Открытие новых структурных подразделений, их техническое оснащение, необходимое увеличение штата кредитных сотрудников, внедрение новых и модификация существующих кредитных продуктов, применение новых методов продвижения услуг с использованием различных маркетинговых инструментов дало возможность выполнить и перевыполнить запланированные на 2011 год показатели. Отчетный год стал рекордным за всю историю KMF по количеству выданных кредитов. Всего за год было выдано 80 626 кредитов, что на 49% больше показателя предыдущего года (54 207). Величина кредитного портфеля увеличилась на 45% и превысила докризисный уровень портфеля на 22%, количество активных клиентов выросло на 52%, при этом снизился риск кредитного портфеля, и произошло улучшение его качества.

Все принятые в 2011 году меры были направлены на улучшение экономических показателей KMF не только отчетного года, но и в долгосрочной перспективе. В отчетном же периоде на реализацию стратегии потребовались дополнительные инвестиции, увеличение операционных расходов, что привело к снижению некоторых показателей по сравнению с 2010 годом. Но тем не менее чистая прибыль KMF в 2011 году в абсолютном выражении составила 461 817 тысяч тенге, что говорит о сохранении оптимального соотношения между доходами и расходами (табл. 1).

АНАЛИЗ ОТЧЕТА О СОВОКУПНОМ ДОХОДЕ

Анализ отчета о совокупном доходе показывает высокие темпы роста доходов по отношению к предыдущему году. В абсолютном выражении доходы выросли на 677 489 тыс. тенге, но соответственно увеличивается и расходная часть. Для обеспечения роста кредитного портфеля, реализации программы географического расширения необходимы дополнительные ресурсы в виде финансирования, найма новых сотрудников, аренды дополнительных офисных помещений и пр.

Доходы

Процентные доходы KMF делятся на доходы от кредитной деятельности и доходы по счетам и депозитам в банке.

Таблица 1. Основные показатели КМФ 2010–2011 гг.

| Показатели | 2010 | 2011 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Чистая прибыль (тыс. тенге) | 552 418 | 461 817 |
| Средняя рентабельность активов (ROA) | 8,4% | 5,9% |
| Средняя рентабельность капитала (ROE) | 27,4% | 18,5% |
| Операционная самоокупаемость (Доходы/ Расходы кроме корпоративного подоходного налога) | 135,5% | 124,4% |
| Финансовая самоокупаемость (Операционная самоокупаемость с поправкой на инфляцию) | 127,1% | 117,61% |
| Доходность КП (Финансовые доходы/Средний кредитный портфель) | 44,7% | 45,5% |
| Стоимость риска (Расходы на резервы/Средний кредитный портфель) | -0,7% | -0,5% |
| Левередж (Обязательства на капитал) | 199,4% | 245,8% |

К доходам от кредитной деятельности относятся доходы по кредитам, выданным клиентам, а именно доходы по комиссионным и доходы по вознаграждениям. Доходы по счетам и депозитам в банке – это доходы, полученные от размещения временно свободных денежных средств на депозитных счетах в банках (табл. 2).

мушеств новых продуктов и гибкости систем кредитования позволило в 2011 году вернуть вышедших клиентов в состав активных клиентов.

Доходы по комиссионным также выросли, хотя процент комиссии по большинству продуктов был снижен до 1%, а в некоторых регионах комиссия за рассмотрение заявок и

Таблица 2. Процентные доходы КМФ 2010–2011 гг. в тыс. тенге

| Статья дохода | 2010 | 2011 | Изменение |
|--------------------------------|------------------|------------------|--------------|
| По кредитам, выданным клиентам | 2 203 775 | 2 879 751 | 29,1% |
| По счетам и депозитам в банке | 22 686 | 24 199 | 6,7% |
| Всего доход | 2 226 461 | 2 903 950 | 30,4% |

Рост доходов по вознаграждениям связан с ростом кредитного портфеля. Несмотря на то что в течение года ставки по кредитам были снижены, доходы КМФ выросли за счет увеличения оборотов, удержания лояльных клиентов, возврата вышедших клиентов и привлечения новых клиентов.

Условия кредитования стали более привлекательными за счет гибкого подхода к ставкам и политике обеспечения, улучшения качества обслуживания, сокращения сроков рассмотрения заявок, появления новых продуктов, интересных для клиентов. Хороший прирост кредитного портфеля дал новый продукт «Дос», запуск которого произошел в IV квартале 2011 года. Большой популярностью стал пользоваться продукт «Сезон», ставка вознаграждения по которому равна нулю, при этом в 2011 году был снижен процент комиссии, что привело к увеличению количества выдаваемых кредитов и, соответственно, к росту доходов.

Стабилизация рынка, наряду с повышением привлекательности продуктов привела к тому, что представители крупного бизнеса – оптовики, производители, клиенты, которые имеют стабильный доход, обратили внимание на кредиты КМФ, доля кредитов свыше 1 млн тенге увеличилась, что привело к росту доходов по вознаграждениям.

На удержание клиентов повлияло присоединение всех филиалов к «Программе Лояльности». Клиенты, которые были с КМФ более 3 лет, получили снижение ставок по кредитам при каждом новом обращении, но за счет повторных обращений и увеличения оборачиваемости доходы компании выросли, повысилась удовлетворенность клиентов.

Компания КМФ очень ценит своих клиентов и делает все возможное, чтобы улучшить сервис и условия для них, большое внимание уделяется также и прежним клиентам, которые числились в составе вышедших. Работа кредитных сотрудников с такими клиентами, разъяснение нововведений, преи-

оформление кредитов стала нулевой. Но за отчетный период выросло количество выданных кредитов практически на 50%, и в связи с улучшением экономической ситуации в РК выросла доля потребительского кредитования, где ставка комиссии не снижалась.

Стратегия географического расширения тоже принесла свои плоды и повлияла на рост доходов. К концу 2011 года 2 филиала, открытых в 2010 году, вышли на операционную самоокупаемость, а на момент написания годового отчета еще 2 новых филиала присоединились к ним.

Итак, рост количества активных клиентов, увеличение количества и общей суммы выданных кредитов стали основными причинами роста доходов в отчетном периоде.

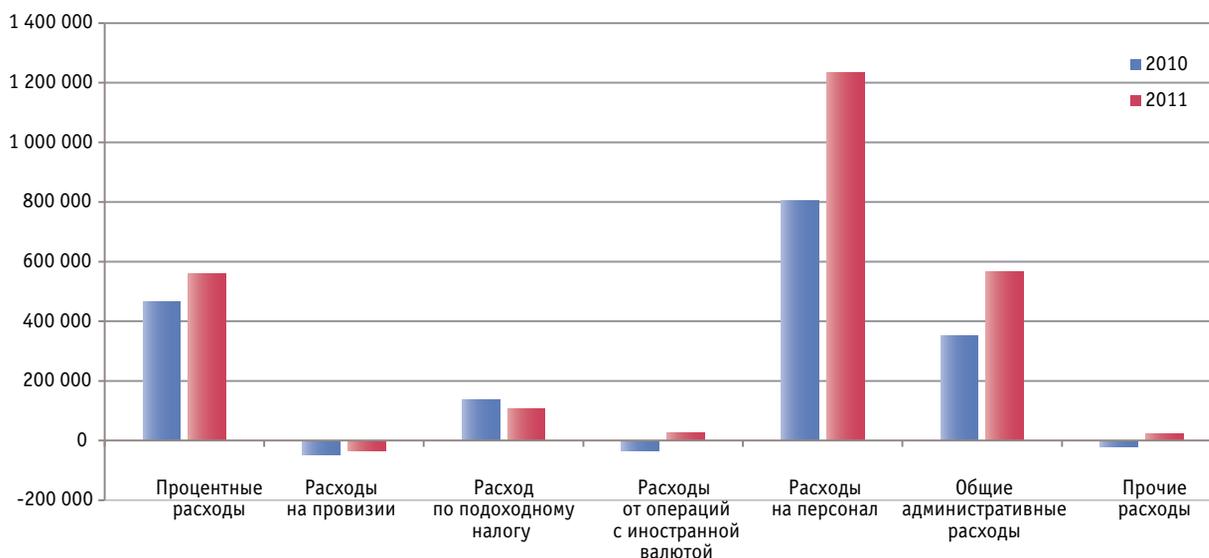
Расходы

Реализация стратегии 2011 года, в том числе географическое расширение, потребовала дополнительных вложений и инвестиций, а также увеличения операционных расходов.

Операционные расходы состоят из расходов на персонал и общих административных расходов. Расходы на персонал выросли на 54%, или на 430 825 тыс. тенге в абсолютном выражении, так как в сравнении с 2010 годом численность персонала увеличилась на 59%, или на 263 сотрудника. При этом количество сотрудников кредитного отдела выросло на 71%, или 140 человек. Общие административные расходы увеличились на 62% в основном за счет роста расходов по аренде, банковским услугам, расходам на маркетинг.

Рост кредитного портфеля потребовал дополнительного финансирования, поэтому процентные расходы также выросли – на 20%, или на 93 421 тыс. тенге. Ставки по кредитам снизились, но рост расходов произошел за счет роста объемов привлечения.

Диаграмма 1. Расходы КМФ в 2010–2011 гг. в тыс. тенге



По остальным статьям расходов произошло снижение по сравнению с предыдущим годом.

В итоге, несмотря на то что темпы роста расходов превысили темпы роста доходов, КМФ вышла на чистую прибыль в размере 461 817 тыс. тенге.

Диаграмма 1 и таблица 3 представляют изменения по основным статьям расходов в сравнении с 2010 годом.

В общей структуре расходов, указанных в таблице 3 по статье «Расходы на провизии» образовался доход, вследствие превышения суммы возврата ранее списанных кредитов над суммой расходов по провизиям в течение года.

Рост общих административных расходов обусловлен в основном открытием новых структурных подразделений. Более детальный анализ административных расходов по статьям показывает, что на 69% выросли расходы по аренде, на 40% – расходы на охрану и безопасность, на 69% – услуги банка и инкассацию, 45% – услуги связи и интернет.

В 2011 году КМФ наряду с прямыми продажами активно применял другие инструменты продвижения продуктов с использованием различных маркетинговых инструментов, в связи с этим запланированно выросли расходы на рекламу и маркетинг. Шире стала применяться реклама в СМИ, для трансляции на Центральном телевидении были произведены рекламные ролики о деятельности КМФ, была запущена рекламная акция «Достар+», направленная на привлечение дополнительных клиентов. Основной акцент в рекламной стратегии был направлен на поддержку молодых филиалов,

открытых в 2010–2011 годах. Все это объясняет увеличение расходов на маркетинг и рекламу более чем в 3 раза.

КМФ всегда уделял особое внимание системе внутреннего контроля и обучению персонала, технической поддержке филиалов, а также контролю их соответствия внутренним стандартам безопасности и технического оснащения. В 2011 году Служба Внутреннего Аудита охватила проверками не только старые, но и молодые филиалы, а Тренинг-центр, согласно графику, провел большое количество обучающих тренингов, необходимых для совершенствования техники продаж, улучшения качества финансового анализа клиентов и повышения качества обслуживания. В связи с этим увеличились расходы на командировки. Вместе с тем количество внешних тренингов в 2011 году сократилось, потому снизились расходы на обучение.

Вопросы правильного планирования, системной оптимизации расходов, повышения эффективности и контроля также стояли в приоритете в 2011 году. Для этих целей в августе был создан отдел Мониторинга, Анализа и Бюджетирования. Для снижения операционных расходов и улучшения финансовых показателей была разработана и внедрена система, включающая в себя нормирование, централизацию закупок и контроль их качества, заключение корпоративных контрактов и получение дополнительных скидок и прочие меры, реализация которых в долгосрочной перспективе позволит получить дополнительные преимущества и снизить операционные и инвестиционные расходы.

Таблица 3. Расходы КМФ в 2010–2011 гг. в тыс. тенге

| Статья расхода | 2010 | 2011 | Изменение |
|-------------------------------------------|--------------------|--------------------|------------|
| Процентные расходы | (465 679) | (559 100) | 20% |
| Расходы на провизии | (47 382) | (33 797) | -29% |
| Расход по подоходному налогу | (138 312) | (107 313) | -22% |
| Расходы от операций с иностранной валютой | (35 032) | (4 735) | -114% |
| Расходы на персонал | (803 369) | (1 234 194) | 54% |
| Общие административные расходы | (350 329) | (567 172) | 62% |
| Прочие расходы | (1 232) | (3 416) | -377% |
| Всего расходы | (1 674 043) | (2 442 133) | 46% |

Таблица 4. Общие административные расходы КМФ в 2010–2011 гг. в тыс. тенге

| Статья расхода | 2010 | 2011 | Изменение |
|--------------------------------------|------------------|------------------|------------|
| Аренда | (57 050) | (96 618) | 69% |
| Износ и амортизация | (58 869) | (75 537) | 28% |
| Реклама и маркетинг | (16 044) | (59 428) | 270% |
| Профессиональные услуги | (19 144) | (54 652) | 185% |
| Охрана | (32 659) | (45 865) | 40% |
| Канцелярские товары для офиса | (29 423) | (41 267) | 40% |
| Командировочные расходы | (24 561) | (36 587) | 49% |
| Транспортные расходы | (21 880) | (31 285) | 43% |
| Банковские комиссии | (17 137) | (28 991) | 69% |
| Услуги связи и информационные услуги | (15 961) | (23 216) | 45% |
| Инкассация | (12 818) | (17 656) | 38% |
| Налоги кроме подоходного налога | (11 719) | (15 872) | 35% |
| Благотворительность | (11 149) | (13 321) | 19% |
| Ремонт и техническое обслуживание | (8 465) | (9 127) | 8% |
| Обучение персонала | (5 556) | (5 682) | 2% |
| Страхование | (3 938) | (5 665) | 44% |
| Представительские расходы | (801) | (2 678) | 234% |
| Прочие | (3 155) | (3 725) | 18% |
| ИТОГО: | (350 329) | (567 172) | 62% |

Спонсорство и благотворительность – обязательная статья в бюджете КМФ. Деятельность компании социально ориентирована и направлена не только на обеспечение населения кредитными ресурсами, но и на поддержку отечественной культуры, спорта, детских домов, в связи с этим расходы на благотворительность значительно выросли в 2011 году.

В таблице 4 представлена структура операционных расходов, рост которых закономерен при таком интенсивном росте компании за отчетный период (открытие 19 отделений и субофисов, 2 филиалов, увеличение количества сотрудников кредитного отдела, рост количества выданных пр.).

АНАЛИЗ ОТЧЕТА О ФИНАНСОВОМ ПОЛОЖЕНИИ

Анализ баланса КМФ за отчетный период, представленный ниже, позволяет оценить удельный вес и динамику отдельных групп и статей активов и источников финансирования.

Условиями, характеризующими положительные тенден-

ции в изменении баланса за отчетный период, являются:

1. Валюта баланса за отчетный период по сравнению с началом периода увеличилась на 40% и составила **9 135 857** тыс. тенге. Темпы роста валюты баланса превышают темпы роста инфляции (7,5%). Изменение валюты баланса связано с ростом кредитного портфеля КМФ.

2. Доля активов приносящих прямой доход в валюте баланса составила 90% и увеличилась на 1% по отношению к предыдущему году.

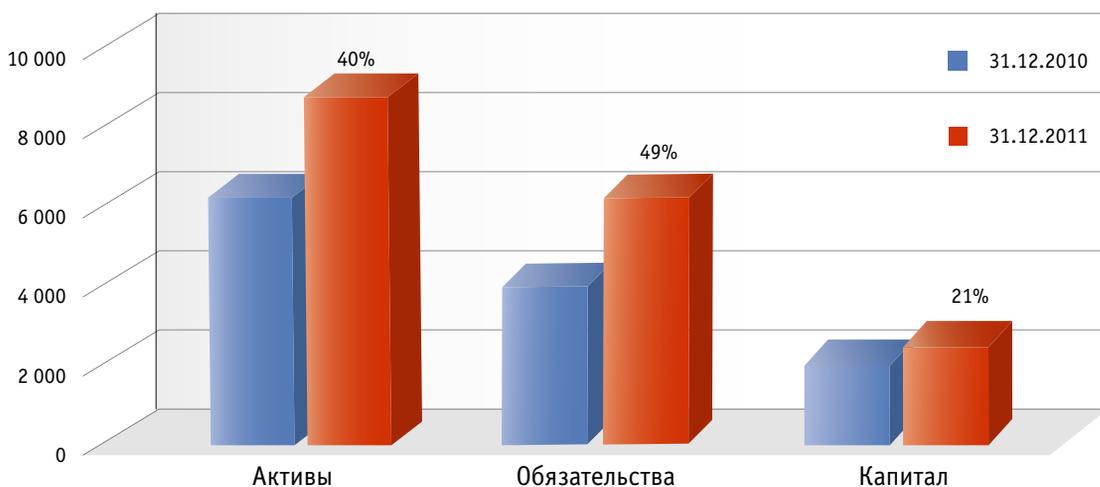
3. Размеры, доля и темпы роста обязательств по полученным кредитам, и размер кредитов на руках у клиентов примерно одинаковые. Это говорит о том, что целевое назначение получаемых кредитов – это финансирование кредитного портфеля и поддержание ликвидности компании.

4. Доля собственного капитала в валюте баланса составляет 29%.

5. В балансе отсутствуют непокрытые убытки.

6. Все индикаторы ликвидности находятся в пределах установленных внутренних норм.

Диаграмма 2. Динамика изменения разделов баланса КМФ 2010–2011 гг. в %

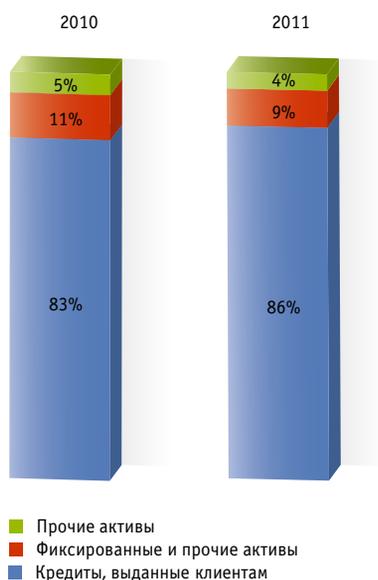


АНАЛИЗ АКТИВОВ

Активы КМФ выросли в 2011 году на 40% и составили 9 135 857 тыс. тенге. По всем статьям активов на отчетную дату наблюдается рост (табл. 5).

Структура активов и динамика ее изменения представлена на диаграмме 3.

Диаграмма 3. Структура активов КМФ в 2010–2011 гг. в %



Кредитный портфель

Доля кредитного портфеля в активах КМФ составляет 86%. Величина кредитного портфеля выросла по отношению к концу 2010 года на 45% и на 31.12.11 составила 7 848 574 тыс. тенге. Это самый высокий темп роста кредитного портфеля за последние пять лет. В августе 2011 года КМФ достиг уровня докризисного размера кредитного портфеля в 6 445 357 тыс. тенге, а к концу года кредитный портфель превысил данный показатель на 22%.

Диаграмма 4 по динамике изменения кредитного портфеля за пять лет показывает, что последствия кризиса были полностью нивелированы и темпы роста кредитного портфеля в 2011 году превзошли темпы роста 2010 года.

В таблице 6 показано изменение кредитного портфеля в 2010–2011 годах.

Для дальнейшего анализа кредитного портфеля используются данные по кредитам на руках у клиентов (остаток основного долга). Кредитный портфель (остаток основного долга на руках у клиентов) на 31 декабря 2011 года составил 7 799 997 тыс. тенге.

Таблица 5. Активы КМФ в 2010–2011 гг. в тыс. тенге

| Статья баланса | 2010 | 2011 | Изменение |
|------------------------------------|------------------|------------------|------------|
| Денежные средства и их эквиваленты | 145 403 | 159 593 | 9,8% |
| Счета и депозиты в банках | 222 574 | 236 249 | 6,1% |
| Кредиты, выданные клиентам | 5 418 430 | 7 848 574 | 44,8% |
| Текущий налоговый актив | 23 548 | 34 152 | 45,0% |
| Основные средства | 618 002 | 734 116 | 18,8% |
| Нематериальные активы | 73 844 | 84 342 | 14,2% |
| Прочие активы | 24 793 | 38 831 | 56,6% |
| Итого активов | 6 526 594 | 9 135 857 | 40% |

Диаграмма 4. Кредитный портфель (основной долг) КМФ в 2007–2011 гг. в тыс. тенге

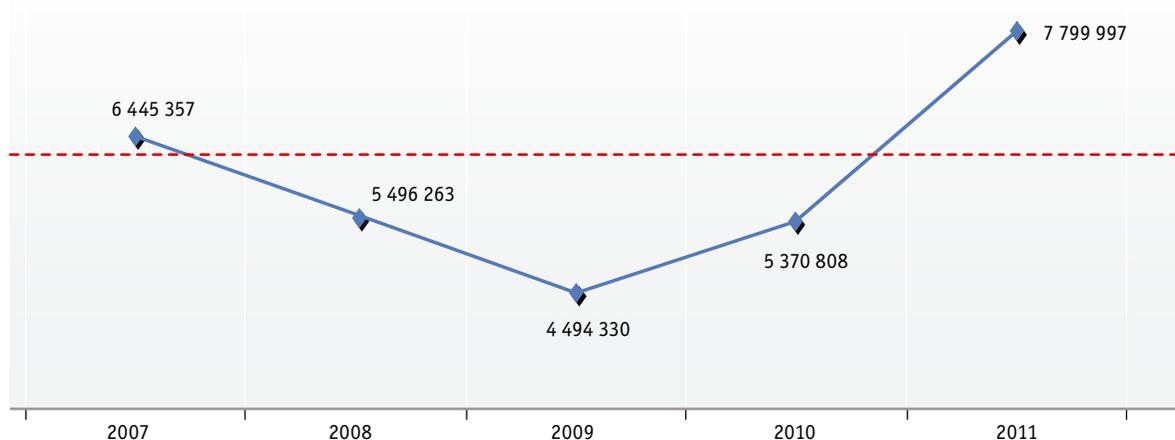
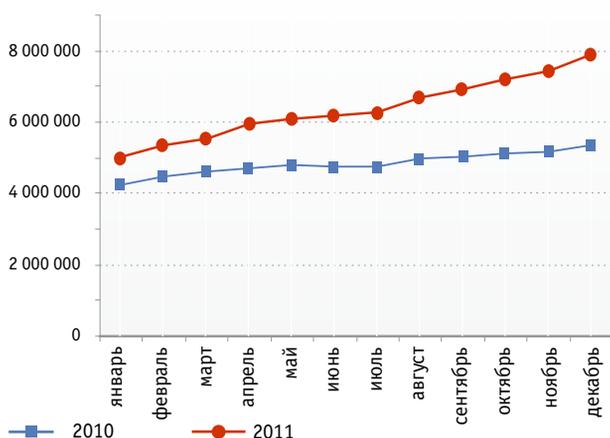


Таблица 6. Кредиты, выданные клиентам в 2010–2011 гг. в тыс. тенге

| Кредиты, выданные клиентам | 2010 | 2011 |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
| Кредиты, выданные клиентам, до вычета резерва под обесценение | 5 505 111 | 7 933 969 |
| Резерв под обесценение | (–86 681) | (–85 395) |
| Кредиты, выданные клиентам, за вычетом резерва под обесценение | 5 418 430 | 7 848 574 |

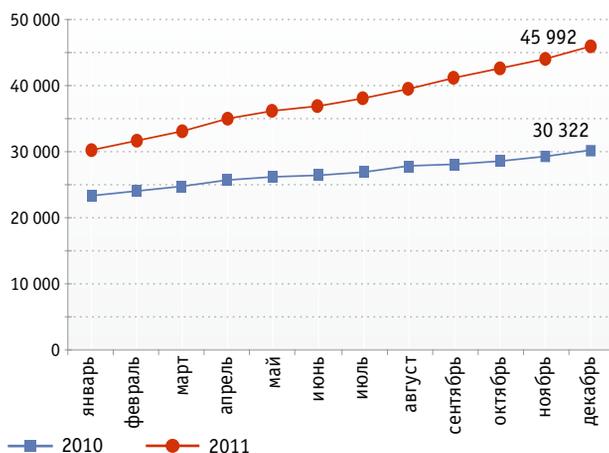
Если сравнивать изменения кредитного портфеля по месяцам в 2010-м и 2011 году, то четко видна тенденция увеличения темпов роста портфеля из месяца в месяц (диаграмма 5).

Диаграмма 5. Кредитный портфель КМФ в разрезе по месяцам в 2010–2011 гг. в тыс. тенге



Сбалансированная политика КМФ, направленная в 2011 году как на привлечение новых клиентов, так и на удержание существующих, а также возврат выбывших клиентов, привела к росту активных клиентов на 52% по отношению к предыдущему году. Рост же количества активных клиентов, в свою очередь, стал основополагающей причиной роста кредитного портфеля. Стратегия географического расширения, увеличения доступности кредитов населению различных регионов, слаженная работа сотрудников Кредитного отдела, отдела Маркетинга и других отделов, направленные на под-

Диаграмма 6. Количество активных клиентов КМФ в 2010–2011 гг.



держание высоких стандартов обслуживания, повышение информированности клиентов о продуктах КМФ, разработку и внедрение новых продуктов, улучшение методологии, упрощение процедур – все это повлияло на рост портфеля в 2011 году (диаграмма 6).

Если рассматривать кредитный портфель в разрезе филиалов, то опытные филиалы, рынок которых уже достаточно хорошо охвачен, работали как на удержание клиентов, так и на новое привлечение через открытие новых субофисов и продвижение существующих и новых кредитных продуктов. Молодые филиалы, открытые в 2010-м и 2011 году (Усть-Каменогорск, Семей, Павлодар, Кокшетау, Костанай, Актобе), получили активную маркетинговую поддержку, гибкие условия кредитования, отвечающие потребностям конкурентного рынка, и поэтому они обеспечили 13% от всего кредитного портфеля КМФ.

На диаграмме 7 представлена доля каждого филиала в общем объеме кредитного портфеля.

Диаграмма 7. Кредитный портфель в разрезе филиалов в 2011 г. в %



Анализируя кредитный портфель 2011 года, можно увидеть не только тенденции его стабильного роста, но и тенденции улучшения качества.

В период кризиса КМФ разработала политику по снижению рисков и установила внутренние лимиты по диверсификации портфеля и по его структуре. Несмотря на то что компания ориентируется на рынок и на потребности клиентов, контроль над рисками является одним из важнейших приоритетов. Поэтому стратегически было установлено, что доля кредитов на бизнес должна составлять не менее 60% от величины кредитного портфеля, не менее 50% основной части кредитного портфеля КМФ должны составлять групповые кредиты как наименее рискованные. Диаграммы 8 и 9 показывают, что политика диверсификации соблюдается как по типу кредитования, так и по источнику доходов.

Диаграмма 8. Структура кредитного портфеля КМФ по продуктам в 2010–2011 гг. в %

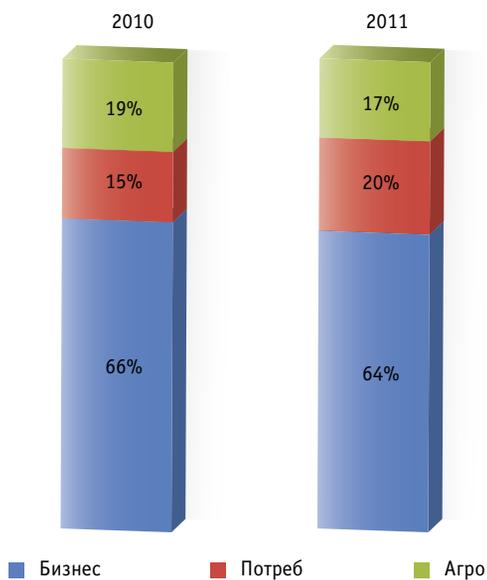
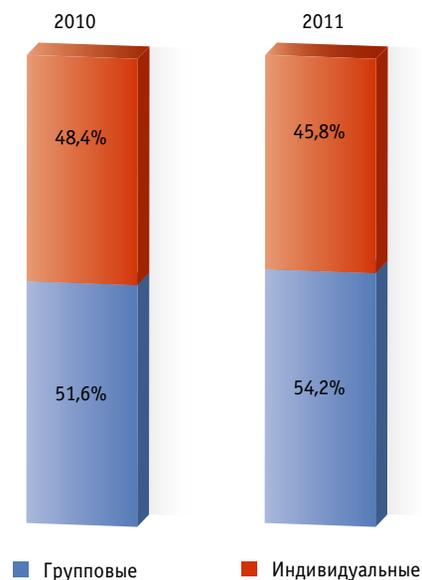


Диаграмма 9. Структура кредитного портфеля КМФ по типу кредитования в 2010–2011 гг. в %



В отчетном периоде наблюдалось снижение средней суммы кредитов и снижение сроков кредитования. Средняя сумма кредита на 31.12.2011 г. по отношению к аналогичному периоду прошлого года снизилась на 4,3% и составила 170 000 тенге. Снижение связано с увеличением количества новых выдач (если в 2010 году новые выдачи составляли 26% в общем объеме выдач, то в 2011-м – 33%), так как именно сумма первой выдачи, согласно кредитной политике КМФ, невысокая и выдается на недлительный срок. Кроме того снижение средней суммы и рост количества новых выдач связаны с открытием новых филиалов и наймом новых кредитных

сотрудников. Но, как показывают результаты деятельности КМФ за предыдущие периоды, снижение средней суммы не приводит к снижению объемов кредитного портфеля и сокращению доходов компании, наоборот, за счет увеличения скорости оборота растут портфель и доходы компании, а увеличение количества новых выдач создает платформу для получения доходов в будущем (диаграммы 10, 11).

Об улучшении качества кредитного портфеля свидетельствует и снижение риска портфеля с 1,8% в 2010 году до 0,7% в 2011-м. При этом резервы на убытки по займам в размере 85,4 млн тенге составляют 1,1% от кредитного порт-

Диаграмма 10. Средние суммы кредитов в 2010–2011 гг.

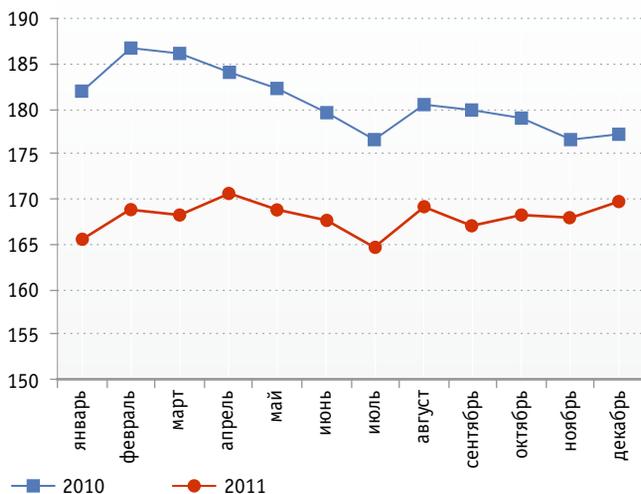
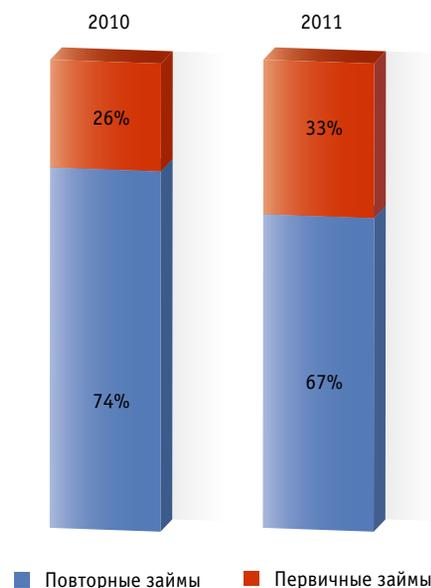
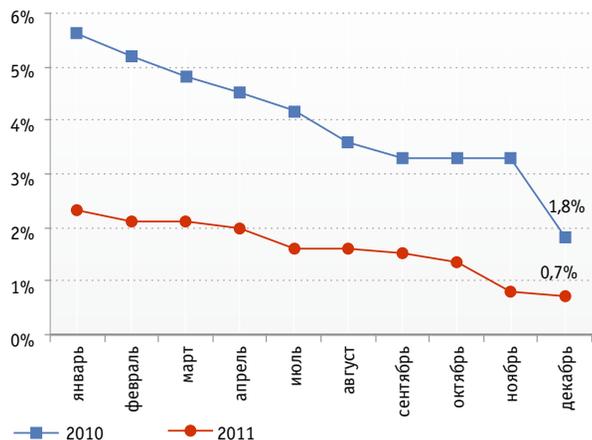


Диаграмма 11. Структура выдачи кредитов в 2010–2011 гг. в %



феля. Риск портфеля снизился за счет улучшения качества выдач, риск-менеджеры, должность которых была введена в 2011 году во всех филиалах, принимали участие в работе Кредитного Комитета и оценке платежеспособности клиентов, образование новых просрочек находилось под строгим контролем, новая методика оценки упростила процедуру оценки. Комплекс мер превентивного характера позволил значительно улучшить качество портфеля. Кроме того, возврат по кредитам превысил списание в текущем периоде, что также повлияло на качество портфеля (диаграмма 12).

Диаграмма 12. Риск кредитного портфеля КМФ в 2010–2011 гг. в %



На качестве кредитного портфеля отразилось также снижение количества новых просрочек, которые возникли в течение месяца и до конца месяца не были закрыты. Общее количество просрочек в 2011 году, несмотря на то что кредитный портфель вырос на 45%, уменьшилось по сравнению с 2010 годом на 103 просрочки и составило 523.

Общая эффективность погашения просроченной задолженности по компании не изменилась и составила 91%, даже при том, что было открыто 2 новых филиала и 19 отделений и субофисов и несмотря на рост кредитного портфеля.

Еще одним индикатором является сумма списания и возврата ранее списанных кредитов. Общая сумма списанных кредитов (основного долга) в 2011 году была 64 001 тыс. тенге, а общая сумма возврата 95 097 тыс. тенге.

На диаграмме 13 показано соотношение списания и по возврату списанных кредитов в 2010–2011 гг. Общая сумма списания в 2011 году превысила показатели 2010 года на 37%, но в связи с ростом портфеля на 45%, а также превышением суммы возвращенных кредитов над суммой списанных, по статье «Расходы на провизии» образовался доход.

Если сгруппировать факторы, повлиявшие на качество кредитного портфеля в 2011 году и снижение риска портфеля, то можно выделить 2 основные группы – это внешняя среда и внутренние факторы. Со стороны внешней среды произошло улучшение экономической ситуации в Казахстане в целом.

Диаграмма 13. Списание и возврат списанных кредитов КМФ в 2010–2011 гг. в тыс. тенге

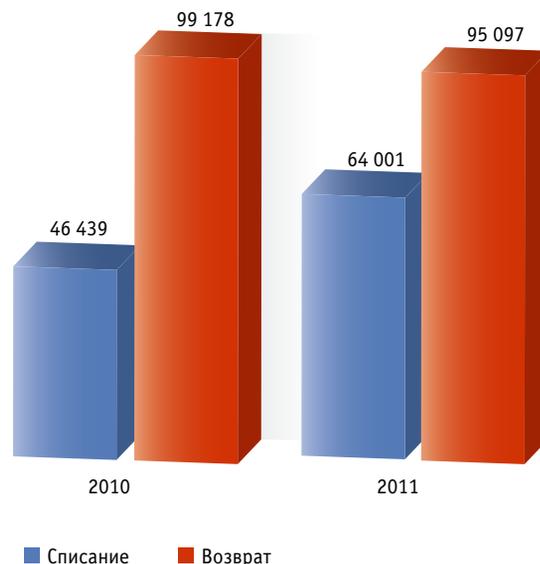
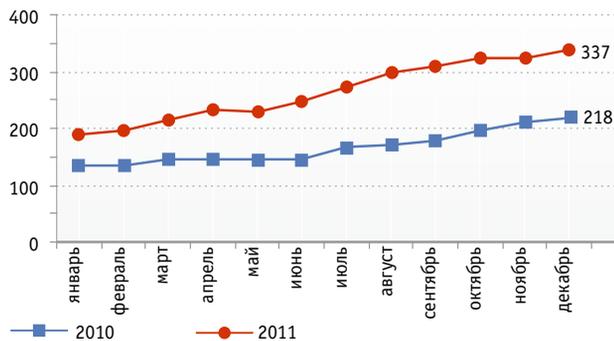


Диаграмма 14. Количество кредитных сотрудников в 2010–2011 гг.



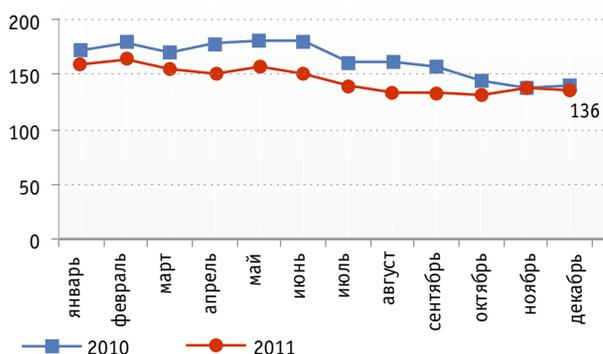
К внутренним факторам, повлиявшим на улучшение качества портфеля, в первую очередь относится продуманная методика по оценке платежеспособности клиентов и методика финансового анализа. Изменения методики в отчетном периоде сделали ее более структурированной и понятной для кредитных экспертов и позволили более качественно оценивать платежеспособность клиентов и ограничивать риск невозврата еще до момента выдачи.

Постоянное обучение кредитных сотрудников силами собственного Тренинг-центра, привлечение риск-менеджеров к работе Кредитного Комитета позволили минимизировать риски. Уменьшился пул невозвращенных кредитов, поэтому сотрудники Отдела по возврату долгов привлекались к работе с несвоевременно погашенными кредитами еще до того, как они по внутренним нормам должны были быть переданы в данный отдел.

Показатели продуктивности кредитных сотрудников

Показатели продуктивности кредитных сотрудников в 2011 году снизились из-за интенсивного найма в связи с географическим расширением бизнеса. Количество кредитных сотрудников выросло на 71%, при этом средняя продуктивность снизилась на 11%. Основной найм произошел во втором полугодии, когда были открыты новые филиалы, отделения и субофисы, поэтому на диаграммах видно снижение продуктивности во втором полугодии. Временное снижение продуктивности характерно в такой ситуации, линия тренда указывает на тенденцию дальнейшего роста продуктивности сотрудников кредитного отдела, после того как вновь открытые подразделения увеличат клиентскую базу (диаграмма 15).

Диаграмма 15. Продуктивность кредитных сотрудников в 2010–2011 гг.



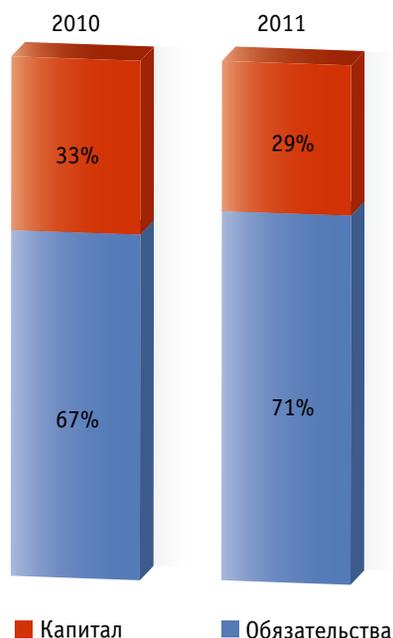
Денежные средства и их эквиваленты

Денежные средства и их эквиваленты представляют собой средства, необходимые КМФ для поддержания ликвидности. Денежные средства и их эквиваленты по состоянию на 31.12.11 выросли по отношению к предыдущему году на 10% и составили 159 593 тыс. тенге. Изменения по статьям «Денежные средства в кассе» и «Текущие счета в банке» связаны с поддержанием ликвидности для обеспечения роста кредитного портфеля. На срочных депозитах КМФ размещает временный излишек денежных средств со сроком от одного дня и более для получения инвестиционного дохода, который покрывает темпы инфляции и более эффективного их использования (табл. 12).

Таблица 12. Структура статьи активов «Денежные средства и их эквиваленты» в 2010–2011 гг.

| Денежные средства и их эквиваленты: | 2010 | 2011 | Изменение |
|-------------------------------------------------|----------------|----------------|------------|
| Денежные средства в кассе | 13 056 | 16 816 | 29% |
| Текущие счета в банках | 28 616 | 58 778 | 105% |
| Срочные депозиты в банках | 103 731 | 83 999 | -19% |
| Итого денежные средства и их эквиваленты | 145 403 | 159 593 | 10% |

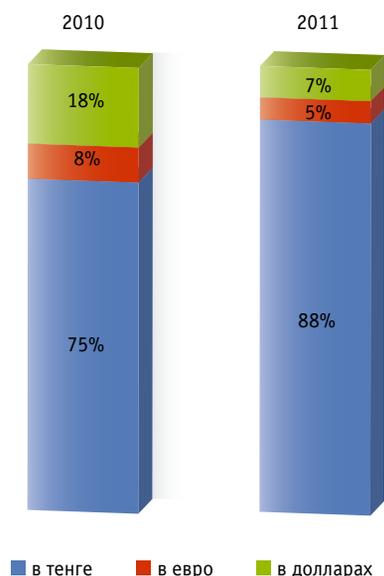
Диаграмма 16. Структура источников финансирования КМФ в 2010–2011 гг.



Счета и депозиты в банке

По состоянию на 31 декабря 2011 года сумма в размере 224 084 тыс. тенге представляет собой долгосрочный депозит, размещенный в местном банке в рамках оптимизации валютного риска по системе «back-to-back». На текущий момент для минимизации валютного риска КМФ использует хеджированные займы, а также возможности кредиторов осуществлять валютные свопы со своей стороны. Таким образом, КМФ получает международные займы в тенге, тем самым снижая долю валютных займов в общей структуре заимствования (займы в национальной валюте составляют 87,9% от общего объема заимствования).

Диаграмма 17. Структура кредитов по валюте в 2010–2011 гг.



Фиксированные активы

Поскольку 2011 год стал годом инвестиций и обновления материально-технической базы, фиксированные активы выросли в абсолютном выражении на 126 612 тыс. тенге. Увеличение по фиксированным активам в 2011 году произошло за счет обновления части компьютерной техники в связи с моральным и физическим износом, а также новыми приобретениями в связи с географическим расширением и увеличением штата сотрудников. Также увеличение связано с появлением статьи «Незавершенное строительство», так как Руководство КМФ приняло решение о строительстве собственного здания в г. Жаркенте (табл. 13).

Таблица 13. Фиксированные активы 2010–2011 гг.

| Фиксированные активы | 2010 | 2011 | Изменение |
|----------------------------------------|----------------|----------------|------------|
| Нематериальные активы | 73 844 | 84 342 | 14% |
| Основные средства, в том числе: | 618 002 | 734 116 | 19% |
| Земля | 2 999 | 3 131 | 4,4% |
| Здания и сооружения | 410 434 | 409 392 | -0,3% |
| Компьютеры и оборудование | 35 384 | 59 414 | 67,9% |
| Транспортные средства | 88 870 | 87 458 | -1,6% |
| Прочие | 80 315 | 174 721 | 117,5% |
| ИТОГО фиксированные активы: | 691 846 | 818 458 | 18% |

Таблица 14. Собственный капитал КМФ в 2010–2011 гг. в тыс. тенге

| Капитал | 2010 | 2011 | Изменение |
|--------------------------|------------------|------------------|------------|
| Уставный капитал | 1 547 834 | 2 077 252 | 34% |
| Резервный капитал | 80 000 | 103 000 | 29% |
| Нераспределенная прибыль | 552 418 | 461 817 | -16% |
| Итого капитал | 2 180 252 | 2 642 069 | 21% |

Прочие активы

Статья «Прочие активы» занимает незначительную часть в валюте баланса – 0,4%, сумма по данной статье на конец отчетного периода составляет 38 831 тыс. тенге, что на 57% выше, чем в предыдущем году, за счет увеличения ТМЗ на складе на конец отчетного периода, налогов, оплаченных авансом, и предоплаты поставщикам.

АНАЛИЗ ИСТОЧНИКОВ ФИНАНСИРОВАНИЯ

Обязательства

Объем полученных в отчетном периоде кредитов составляет 6 312 445 тыс. тенге по отношению к 4 212 720 тыс. тенге в 2010 году. В 2011 КМФ удалось привлечь кредиты по более низким ставкам. Для минимизации валютного риска в отчетном периоде придерживались стратегии получения займов в национальной валюте. В 2010 году кредиты в тенге составляли 75% от общего объема, а в 2011-м эта доля выросла на 13% и составила 88%, что благоприятно сказалось на снижении уровня валютного риска (диаграмма 17).

За отчетный период произошло улучшение таких показателей, как коэффициент финансовых расходов (финансовые расходы/средний кредитный портфель) и расходы по привлеченным средствам (финансовые расходы/средние кредиты привлеченные). Коэффициент финансовых расходов снизился на 0,7% по отношению к 2010 году (9,5%) и составил в 2011 году 8,8%. Расходы по привлеченным средствам также уменьшились на 6,9% и составили 10,7%, тогда как в 2010 году они составляли 17,6%.

Собственный капитал

Собственный капитал КМФ за отчетный период составил 2 642 069 тыс. тенге что на 21% больше чем в 2010 году (2 180 252 тыс. тенге). Общим Собранием в отчетном периоде было принято решение о выплате дивидендов, сумма которых составила 529 418 тыс. тенге. Дивиденды были выплачены и капитализированы, поэтому уставный капитал вырос на 34%.

Для того чтобы нивелировать возможные потери от изменения внешней или внутренней среды, КМФ использует консервативный подход и создает резервный капитал под возможные убытки. Согласно Положению «О порядке формирования и использования резервного фонда» резервный капитал компании должен составлять 5% от уставного капитала, в 2011-м резервный капитал вырос на 29% и составил 103 000 тыс. тенге (табл. 14).

ФАКТОРЫ РИСКА

Деятельность КМФ сопряжена со множеством рисков и неопределенностей в экономической, политической, законодательной, социальной и финансовых сферах. При принятии решений заинтересованным лицам необходимо принимать во внимание факторы риска, которые могут повлиять на финансовые и операционные результаты КМФ. С целью повышения эффективности деятельности, максимизации стоимости и обеспечения устойчивого развития в КМФ внедрена система управления рисками. Система управления рисками является неотъемлемой частью системы управления компании и представляет собой постоянно развивающийся процесс, следуя которому КМФ системно идентифицирует, оценивает и управляет своим портфелем рисков, анализируя развитие компании в прошлом, настоящем и будущем.

Система управления рисками КМФ включает систему контроля над выполнением поставленных задач, процесс оценки эффективности проводимых мероприятий, систему принятия стратегических и тактических решений с учетом анализа рисков. Процесс управления рисками осуществляется Департаментом по Управлению Рисками и Комитетом по Управлению Активами и Пассивами, Правлением, руководителями структурных подразделений и всеми работниками компании. Распределение ответственности и функций в процессе управления рисками установлено Политикой управления рисками. По результатам ежегодной идентификации и оценки рисков Департаментом по управлению рисками был сформирован портфель рисков КМФ, представленный ниже:

1. Кредитные риски. Департаментом по Управлению Рисками оценивается концентрация кредитного риска, качество кредитного портфеля на основании показателей риска портфеля, анализируется риск по типу залога (большая часть кредитов КМФ гарантирована группой – 55%, что является

положительным фактором, влияющим на качество портфеля, доля кредитов на бизнес должна составлять не менее 60% от величины кредитного портфеля).

2. Рыночные риски. К рыночным рискам относится валютный риск, процентный риск и риск ликвидности.

КМФ не сильно подвержена валютному риску, так как 88% займов приходится на национальную валюту. Для минимизации валютного риска КМФ использует систему back-to-back и форварды.

Процентный риск. Для минимизации процентного риска в июле-августе КМФ произвела фиксирование ставок по всем заимствованиям, которые были с плавающей ставкой.

Риск ликвидности. Приведенные выше показатели ликвидности показывают, что все внутренние нормы и ограничения по ликвидности КМФ соблюдает. Департамент по управлению рисками проводит анализ и контроль показателей ликвидности ежемесячно, делает соотношение сроков активов к срокам обязательств, контролирует оборачиваемость кредитного портфеля и сроки возврата кредитов. Политика КМФ такова, что сроки оборачиваемости активов короче, чем сроки оборачиваемости обязательств. На конец отчетного периода средневзвешенный срок кредитного портфеля составляет 10 месяцев, а средневзвешенный срок займов – 20 месяцев. Это позволяет компании поддерживать достойный уровень платежеспособности и ликвидности.

3. Операционные риски. В целях более эффективного управления операционными рисками, КМФ провела работу по усовершенствованию базы данных, где на ежемесячной основе будет вестись база событий, влекущих операционный риск для своевременного получения информации и принятия мер по смягчению рисков.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В целом внешняя и внутренняя среда были благоприятны для развития КМФ как в отчетном периоде, так и с точки зрения создания платформы для будущего экономического роста. Данные аудиторского отчета, представленные ниже, подтверждают, что взвешенная Политика КМФ позволяет не только расширять бизнес, но и оставаться при этом прибыльной и платежеспособной, клиенто-ориентированной и социально направленной компанией.



ТОО «КПМГ Аудит»
Бизнес Центр «Коктем»
Пр. Достык, 180
Алматы, Казахстан, 050051

Телефон: +7 (727) 298 08 98
Факс: +7 (727) 298 07 08
E-mail: company@kpmg.kz

Отчет независимых аудиторов

Правлению ТОО «Микрокредитная организация «KazMicroFinance».

Мы провели аудит прилагаемой финансовой отчетности ТОО «Микрокредитная организация «KazMicroFinance» (далее, «Компания»), состоящей из отчета о финансовом положении по состоянию на 31 декабря 2011 года, отчета о совокупном доходе, отчета об изменениях в капитале и отчета о движении денежных средств за год, закончившийся на указанную дату, и краткого изложения основных положений учетной политики и других поясняющих примечаний.

Ответственность руководства Компании за подготовку финансовой отчетности

Ответственность за подготовку и достоверное представление указанной финансовой отчетности в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности несет руководство Компании, а также за организацию такой системы внутреннего контроля, которую руководство считает необходимой для подготовки финансовой отчетности, не содержащей существенных искажений, допущенных вследствие недобросовестных действий или ошибок.

Ответственность аудитора

Наша ответственность заключается в выражении мнения об указанной финансовой отчетности на основе проведенного нами аудита. Мы проводили аудит в соответствии с Международными стандартами аудита. Данные стандарты требуют от нас 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 в себя проведение процедур, направленных на получение аудиторских доказательств, подтверждающих числовые данные и раскрытия, содержащиеся в финансовой отчетности. Выбор процедур является предметом суждения аудитора, которое основывается на оценке риска наличия существенных искажений, допущенных вследствие недобросовестных действий или ошибок. В процессе оценки данного риска аудитор рассматривает систему внутреннего контроля, обеспечивающую подготовку и достоверное представление финансовой отчетности, с целью выбора соответствующих аудиторских процедур, но не с целью выражения мнения об эффективности системы внутреннего контроля. Аудит также включает оценку целесообразности принятой учетной политики и обоснованности оценочных показателей, рассчитанных руководством, а также оценку представления финансовой отчетности в целом.

Мы полагаем, что полученные в ходе аудита доказательства дают нам достаточные основания для выражения аудиторского мнения об указанной финансовой отчетности.

Мнение

По нашему мнению, прилагаемая финансовая отчетность отражает достоверно, во всех существенных отношениях, финансовое положение Компании по состоянию на 31 декабря 2011 года, а также результаты ее деятельности и движение ее 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



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

27 марта 2012 года

ТОО «Микрокредитная организация «KazMicroFinance»
Отчет о совокупном доходе за год, закончившийся 31 декабря 2011 года

| | Примечание | 2011 г. тыс. тенге | 2010 г. тыс. тенге |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|--------------------|
| Процентные доходы | 4 | 2,903,950 | 2,226,461 |
| Процентные расходы | 4 | (559,100) | (465,679) |
| Чистый процентный доход | | 2,344,850 | 1,760,782 |
| Чистый убыток от операций с прочими финансовыми инструментами, оцениваемыми по справедливой стоимости, изменения которой отражаются в составе прибыли или убытка за период | | (1,480) | (2,730) |
| Чистая прибыль от операций с иностранной валютой | | (4,735) | 35,032 |
| Прочие расходы | | (1,936) | 3,962 |
| | | 2,336,699 | 1,797,046 |
| Восстановление кредитов, выданных клиентам | 10 | 33,797 | 47,382 |
| Расходы на персонал | 5 | (1,234,194) | (803,369) |
| Прочие общие административные расходы | 6 | (567,172) | (350,329) |
| Прибыль до налогообложения | | 569,130 | 690,730 |
| Расход по подоходному налогу | 7 | (107,313) | (138,312) |
| Прибыль и итого совокупного дохода | | 461,817 | 552,418 |

Финансовая отчетность, представленная на страницах с 5 по 46, была одобрена руководством Компании 27 марта 2012 года.



Ш. Жусупов
Председатель Правления




О. Югаев
Главный бухгалтер

ТОО «Микрокредитная организация «KazMicroFinance»
Отчет о финансовом положении за год, закончившийся 31 декабря 2011 года

| | Примечание | 31 декабря 2011 г. тыс. тенге | 31 декабря 2010 г. тыс. тенге |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| АКТИВЫ | | | |
| Денежные средства и их эквиваленты | 8 | 159,593 | 145,403 |
| Счета и депозиты в банках | 9 | 236,249 | 222,574 |
| Кредиты, выданные клиентам | 10 | 7,848,574 | 5,418,430 |
| Текущий налоговый актив | | 34,152 | 23,548 |
| Основные средства | 11 | 734,116 | 618,002 |
| Нематериальные активы | 12 | 84,342 | 73,844 |
| Прочие активы | 13 | 38,831 | 24,793 |
| Итого активов | | 9,135,857 | 6,526,594 |
| ОБЯЗАТЕЛЬСТВА | | | |
| Финансовые инструменты, оцениваемые по справедливой стоимости, изменения которой отражаются в составе прибыли или убытка за период | 14 | - | 1,470 |
| Прочие привлеченные средства | 15 | 5,867,603 | 3,770,876 |
| Субординированные займы | 15 | 444,842 | 441,844 |
| Отложенное налоговое обязательство | | 10,447 | 13,482 |
| Прочие обязательства | 16 | 170,896 | 118,670 |
| Итого обязательств | | 6,493,788 | 4,346,342 |
| КАПИТАЛ | | | |
| Уставный капитал | 17 | 2,077,252 | 1,547,834 |
| Резервный капитал | | 103,000 | 80,000 |
| Нераспределенная прибыль | | 461,817 | 632,418 |
| Итого капитала | | 2,642,069 | 2,180,252 |
| Итого обязательств и капитала | | 9,135,857 | 6,526,594 |

| | 2011 г. тыс. тенге | 2010 г. тыс. тенге |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| ДВИЖЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ОТ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ | | |
| Прибыль до налогообложения | 569,130 | 690,730 |
| <i>Корректировки:</i> | | |
| Износ и амортизация | 75,537 | 58,869 |
| Процентные доходы | (2,903,950) | (2,226,461) |
| Процентные расходы | 559,100 | 465,679 |
| Убытки от обесценения | (33,797) | (47,382) |
| (Прибыль)/убыток от выбытия основных средств | (2,577) | 637 |
| Нереализованный убыток/(прибыль) от операций с иностранной валютой | 33,018 | (29,658) |
| Резерв по отпускам | 131,399 | 102,647 |
| Использование денежных средств в операционной деятельности до изменений в операционных активах и обязательствах (Увеличение)/уменьшение операционных активов | (1,572,140) | (984,939) |
| Счета и депозиты в банках | (13,675) | 1,198,323 |
| Кредиты, выданные клиентам | (2,417,023) | (792,791) |
| Прочие активы | (7,071) | (14,424) |
| (Увеличение)/уменьшение операционных обязательств | | |
| Прочие обязательства | (80,783) | (70,584) |
| Чистое использование денежных средств в операционной деятельности до уплаты налогов | (4,090,692) | (664,415) |
| Вознаграждение полученное | 2,781,426 | 2,122,818 |
| Вознаграждение уплаченное | (390,629) | (445,069) |
| Подходный налог уплаченный | (120,952) | (158,392) |
| (Использование)/поступление потоков денежных средств (в)/от операционной деятельности | (1,820,847) | 854,942 |
| ДВИЖЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ОТ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ | | |
| Приобретение основных средств | (191,980) | (121,760) |
| Поступления от продажи основных средств | 10,073 | 33,758 |
| Приобретение нематериальных активов | (24,632) | (10,585) |
| Использование денежных средств в инвестиционной деятельности | (206,539) | (98,587) |
| ДВИЖЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ОТ ФИНАНСОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ | | |
| Вклад в уставный капитал | 529,418 | 193,513 |
| Поступление от привлечения кредитов | 3,761,710 | 2,735,340 |
| Погашение кредитов | (1,716,732) | (3,852,773) |
| Дивиденды выплаченные | (529,278) | (192,173) |
| (Поступление)/использование потоков денежных средств от/(в) финансовой деятельности | 2,045,118 | (1,116,093) |
| Чистое увеличение/(уменьшение) денежных средств и их эквивалентов | 17,732 | (359,738) |
| Денежные средства и их эквиваленты на начало года | 145,403 | 526,012 |
| Влияние изменений валютных курсов на величину денежных средств и их эквивалентов | (3,542) | (20,871) |
| Денежные средства и их эквиваленты на конец года (Примечание 8) | 159,593 | 145,403 |

ТОО «Микрокредитная организация «KazMicroFinance»
Отчет об изменениях в капитале за год, закончившийся 31 декабря 2011 года

| тыс. тенге | Уставный капитал | Резервный капитал | Нераспределенная прибыль | Итого капитала |
|-----------------------------------------------|------------------|-------------------|--------------------------|------------------|
| Остаток по состоянию на 1 января 2010 года | 1,354,321 | 29,903 | 243,610 | 1,627,834 |
| Итого совокупный доход | | | | |
| Итого прибыль и общий совокупный доход за год | - | - | 552,418 | 552,418 |
| Итого совокупный доход за год | | | 552,418 | 552,418 |
| Взнос в уставный капитал | 193,513 | - | - | 193,513 |
| Дивиденды объявленные | - | - | (193,513) | (193,513) |
| Итого операций с собственниками | 193,513 | - | (193,513) | - |
| Взнос в уставный капитал | - | 50,097 | (50,097) | - |
| Остаток на 31 декабря 2010 года | 1,547,834 | 80,000 | 552,418 | 2,180,252 |
| Остаток на 31 декабря 2011 года | 1,547,834 | 80,000 | 552,418 | 2,180,252 |
| Итого совокупный доход | | | | |
| Итого прибыль и общий совокупный доход за год | - | - | 461,817 | 461,817 |
| Итого совокупный доход за год | - | - | 461,817 | 461,817 |
| Взнос в уставный капитал | 529,418 | - | - | 529,418 |
| Дивиденды объявленные | - | - | (529,418) | (529,418) |
| Итого операций с собственниками | 529,418 | - | (529,418) | - |
| Взнос в резервный капитал | - | 23,000 | (23,000) | - |
| Остаток на 31 декабря 2010 года | 2,077,252 | 103,000 | 461,817 | 2,642,069 |

Сеть филиалов и отделений компании

Адреса, телефонные номера филиалов ТОО «МКО «КМФ»

| Филиалы | Адрес | Телефон, факс |
|-----------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| ГОЛОВНОЙ ОФИС: | 050010, г. Алматы, ул. Калдаякова, 30, | 8 (727) 250-68-77, 250-68-78 |
| АКТОБЕ: | 030000, г. Актобе, ул. братьев Жубановых, 285 Д | 8 (7132) 55-43-42, 55-40-21, 55-40-25 |
| АЛМАТЫ: | 050009, г. Алматы, ул. Розыбакиева, 45 Г | 8 (727) 278-78-50, 269-89-68, 269-89-45 |
| Алматы, Алатау: | г. Алматы, ул. Жандосова, д. 49, кв. 15 | 8(727) 303-64-33 |
| Алматы, Зангар: | г. Алматы, ул. Молдагуловой, д. 32, кв. 188 | 8 (727) 271-84-22 |
| Алматы, Иргели: | Карасайский район, п. Иргели, ул. Кунаева, 174 | 8 (727) 307-12-17 |
| Алматы, Меркур: | г. Алматы, ул. Майлина, 210 | 8 (727) 251-31-25 |
| Иссык: | Енбекшиказахский р-н, г. Есик, ул. Жаманкараева, 68 | 8 (72775) 4-03-20, 4-54-01 |
| Капчагай: | Илийский р-н, г. Капчагай, 3 мкр-н., д. 42, кв. 12 | 8 (72772) 7-99-80 |
| Талгар: | Талгарский р-н, г. Талгар, ул. Рыскулова, 66 | 8 (727) 295-65-56 |
| Узынагаш: | Жамбылский р-н, с. Узынагаш, ул. Толе би, 44 | 8 (72770) 2-12-84, 2-32-23 |
| Шелек: | Енбекшиказахский р-н, с. Шелек, ул. Жибек Жолы, 74 | 8 (72776) 2-34-65 |
| АСТАНА: | 010000, г. Астана, проспект Абая, 63 ВП-17 | 8 (7172) 40-52-98, 40-57-14 |
| Степногорск: | г. Степногорск, 3 мкр-н., 10 А | 8 (71645) 6-14-26, 6-43-66 |
| КАРАГАНДА: | 100017, г. Караганда, проспект Нуркена Абдирова, 25 | 8 (7212) 41-27-56, 48-11-31 |
| Темиртау: | г. Темиртау, 6 мкр-н, 22 | 8 (7213) 93-07-11 |
| КОКШЕТАУ: | 020000, г. Кокшетау, ул. Ауельбекова, 62 | 8 (7162) 26-92-82, 26-45-34 |
| Макинск: | Буландинский р-н, г. Макинск, ул. Сейфуллина, 18 Б | 8 (71646) 2-44-15 |
| Щучинск: | Бурабайский р-н, г. Щучинск, ул. Ауэзова, 65/42 | 8 (71636) 4-66-07 |
| КОСТАНАЙ: | 110000, г. Костанай, ул. Козыбаева, 153 | 8 (7142) 59-32-47, 59-32-48, 59-32-49 |
| Рудный: | ул. Мира, 22 | 8 (71431) 4-04-86 |
| КЫЗЫЛОРДА: | 120000, г. Кызылорда, ул. Журба, б/н | 8 (724 2) 26 38 47 факс: 58-95-13 |
| Жанакорган: | Жанакорганский р-н, п. Жанакорган, ул. Амангельды, 96 | 8 (724 35) 2-22-29 |
| Шиели: | Шиелинский р-н, пос. Шиели, ул. Даулеткерей, б/н | 8 (724 32) 4-27-99, факс 4-22-31 |
| ПАВЛОДАР: | 140000, г. Павлодар, ул. Академика Бектурова, 66 | 8 (7182) 59-36-98, 59-36-97, 59-36-96 |
| Аксу: | Аксуский р-н, г. Аксу, ул. Ауэзова, 65 | 8 (71837) 6-90-96, 3-34-98 |
| СЕМЕЙ: | 071400, г. Семей, ул. Кабанбай Батыра, 48 | 8 (7222) 56-24-35, 52-59-65 |
| ТАРАЗ: | 080001, г. Тараз, ул. Байзак батыра, 187 | 8 (7262) 45-11-17, 46-80-72, 46-80-71 |
| Жанатас: | Сарыусский р-н, г. Жанатас, 2 мкр-н., д. 6 | 8 (72634) 6-29-43 |
| Каратау: | Таласский р-н, г. Каратау, ул. А. Молдагулова, 59-61 | 8 (72644) 6-16-74 |
| Кордай: | Кордайский р-н, с. Кордай, ул. Байдыбека, 145А | 8 (72636) 2-29-17 |
| Кулан: | Турар Рыскуловский р-н, с. Кулан, ул. Жибек Жолы, 77 | 8 (72631) 2-16-89 |
| Мерке: | Меркенский р-н, с. Мерке, ул. Исмаилова, 220А | 8(72632) 2-29-07 факс: 2-29-07 |
| Момышулы: | Жуалинский р-н, с. Бауыржан Момышулы, ул. Щорса, 15 | 8 (72635) 2-01-16 |
| Шу: | Шуский р-н, г. Шу, ул. Сатпаева, 227 | 8 (72643) 2-13-16 |

| Филиалы | Адрес | Телефон, факс |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| ТАЛДЫКОРГАН: | 040000, г. Талдыкорган, ул. Абая, 245 | 8 (7282) 27 03 51, 27-15-47 факс: 27-08-56 |
| Жансугуров: | Аксуский р-н, с. Жансугурова, ул. Желтоксан, 4, кв. 8 | 8 (72832) 2-11-77 |
| Жаркент: | Панфиловский р-н, г. Жаркент, ул. Жибек Жолы, 61, кв. 3 | 8 (72831) 5-04-56 |
| Кабанбай: | Алакольский р-н, п. Кабанбай, ул. Абылайхана | 8(72837) 4-10-19 |
| Саркан: | Сарканский р-н, г. Саркан, ул. Жамбыла, 45, | 8 (72832) 2-16-39 |
| Сарыозек: | Кербулакский р-н, пос. Сарыозек, ул. Вожакина, 3, кв. 10 | 8 (72840) 3-19-51 |
| Ушарал: | Алакольский р-н, г. Учарал, ул. Садыка Кусаина, 92 | 8 (72833) 2-35-03 |
| Уштобе: | Каратальский р-н, г. Уштобе, ул. Абылайхана, 6 | 8 (72834) 2-55-31 |
| Шунджа: | Уйгурский р-н, с. Шунджа, ул. Кудайбергенава, 60 | 8 (72778) 2-44-98 |
| ТУРКЕСТАН: | 161200, г. Туркестан, ул. С. Ерубаетова, 249А | 8 (72533) 4-33-41 факс: 4-33-42 |
| Кентау: | г. Кентау, ул. Панфилова, 48 | 8 (72536) 3-51-84 факс: 3-69-90 |
| Тортколь: | Ордабасинский р-н, с. Тортколь, ул. Муханова, б/н | 8 (72530) 4-26-49 |
| Шаульдер: | Отырарский р-н, с. Шаульдер, ул. М. Ауезова, 1 | 8 (72544) 2-20-24 |
| УСТЬ-КАМЕНОГОРСК: | 070004, г. Усть-Каменогорск, ул. Крылова, 73 | 8(7232) 25-36-39 |
| Усть-Каменогорск, Ульба: | г. Усть-Каменогорск, проспект Независимости, 29 | 8 (7232) 75-50-99 |
| Шемонаиха: | г. Шемонаиха, ул. Вокзальная, 187 | 8 (72332) 3-40-10 |
| ШЫМКЕНТ: | 160000, г. Шымкент, ул. Толе би, 27А, | 8 (7252) 53-55-05, 53-52-99, 54-51-77 |
| Шымкент, Самал: | мкр-н. Самал, уч. 543-544, ул. Т. Рыскулова | 8 (7252) 45-13-21 |
| Арысь: | Арысский р-н, г. Арысь, ул. Толе би, 9 | 8 (72540) 2-30-35 |
| Казыгурт: | Казыгуртский р-н, с. Казыгурт, ул. Ахмета Яссауи, 13 | 8 (72539) 2-20-81 |
| Сайрам: | Сайрамский р-н, с. Аксукуент, ул. Жандарбекова, 9 | 8 (72531) 2-40-74, 2-22-47 |
| Сарыагаш: | Сарыагашский р-н, г. Сарыагаш, ул. Майлы кожа, б/н | 8 (72537) 2-36-01 |
| Толлеби: | Толлебийский р-н, г. Ленгер, ул. Конаева, 2 | 8 (72547) 6-01-92 |
| Тюлькубас: | Тюлькубасский р-н, с. Т. Рыскулова, ул. Т. Рыскулова, 257 | 8 (72538) 5-36-71 |



www.kmf.kz
e-mail: info@kmf.kz