

•••• KZ

00:00

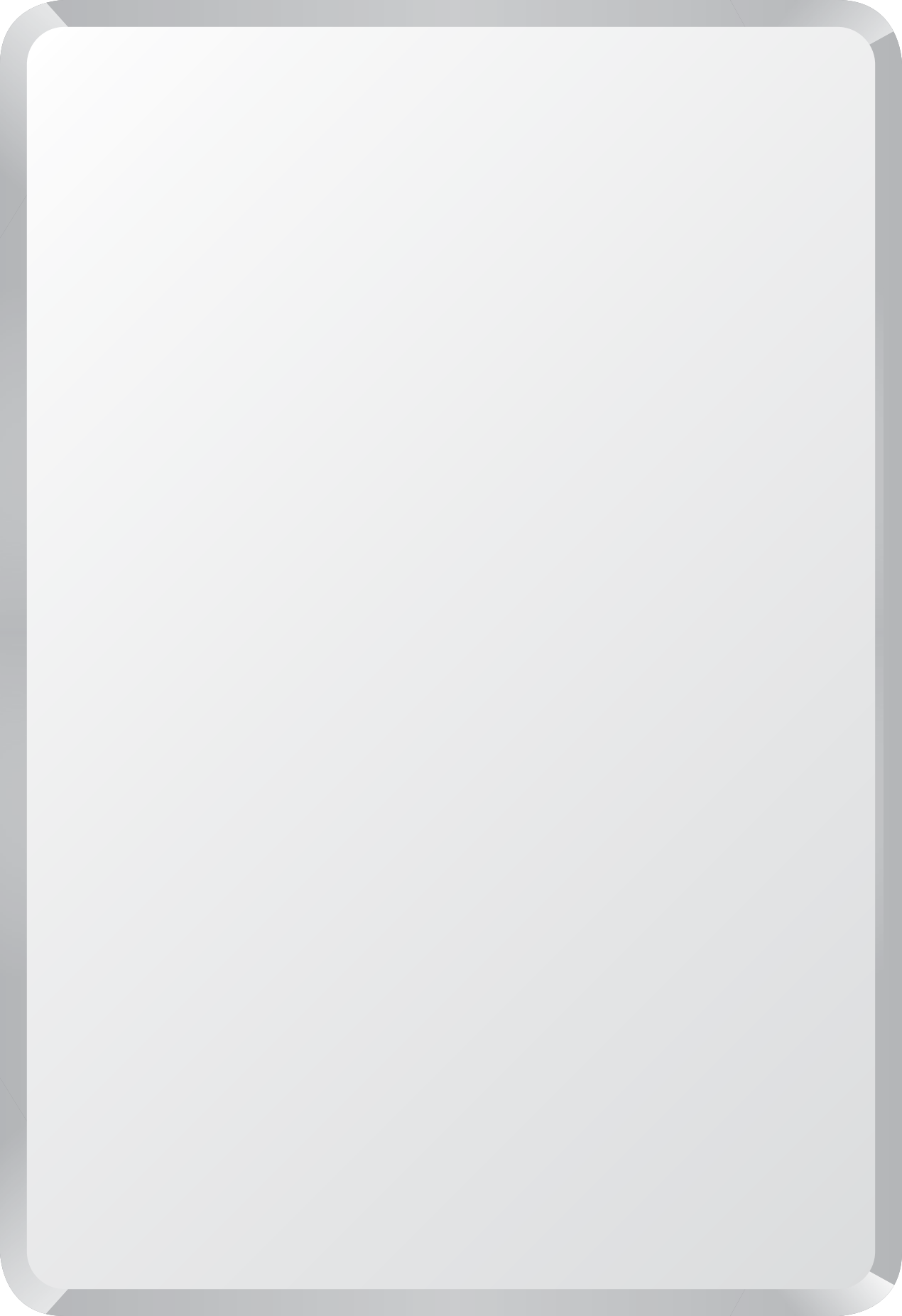


Жылдық есебі



Годовой отчет







•••• KZ

00:01

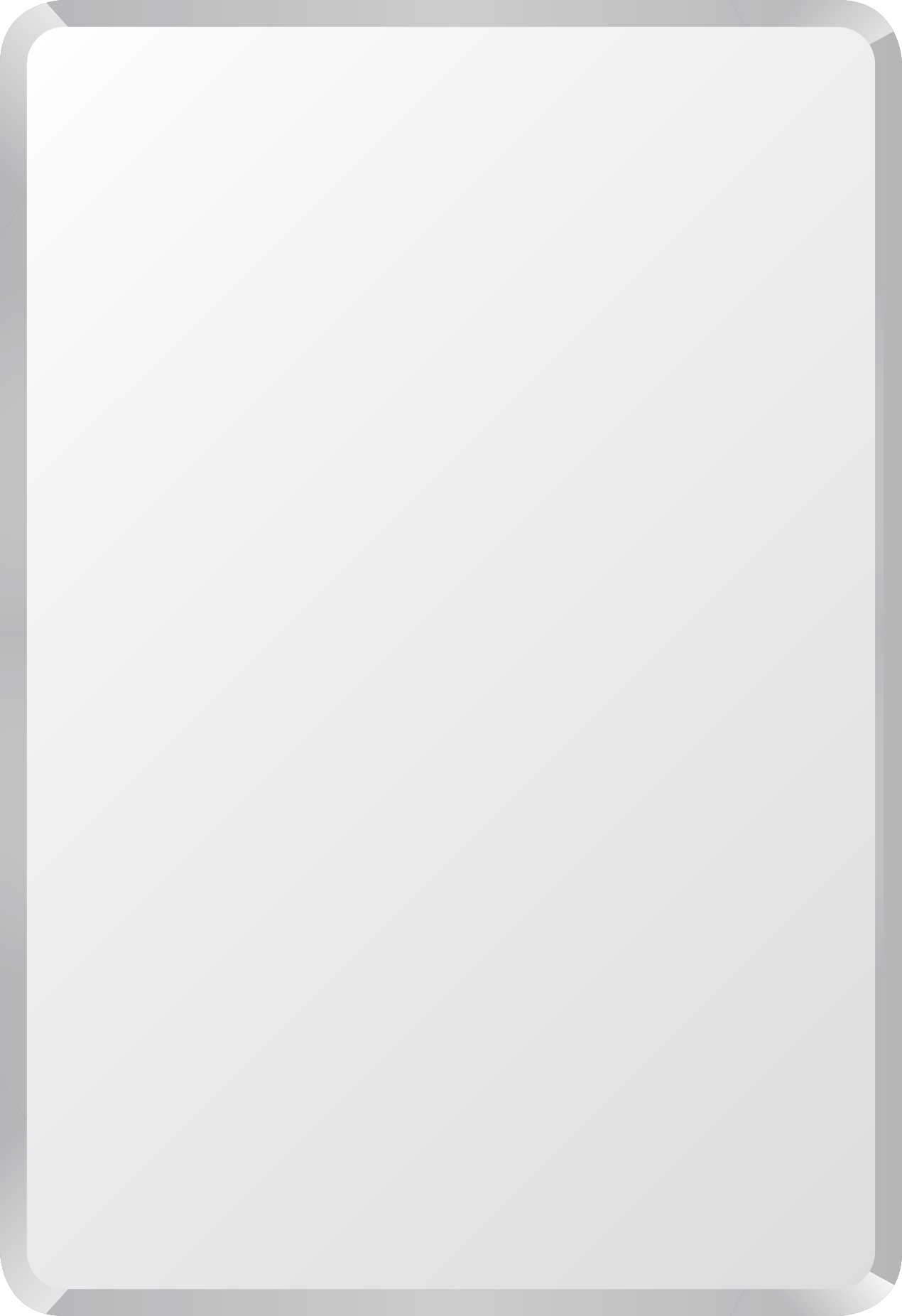


Жылдық есебі



Годовой отчет







Банктің жылдық есебін  
**Мазмұны**



Басқарма төрағасының  
**Үндеуі**



Банк туралы  
Общая информация



Филиалдық жүйе  
Филиалдар мен қызметкерлер



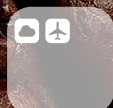
Ұйымдастырушылық құрылымдар  
Банк қызметкерлерінің штаты



Банк өнімдері  
Ұсынылатын өнімдер мен қызметтер



Банк клиенттері  
2014 жылдың басындағы клиенттік база



Жоспарлар'14  
Банктің 2014 жылға арналған даму жоспарлары



Қаржылық есеп  
2013 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін



Тәуелсіз аудиторлар есебі  
2013 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін

0

04

09

15

17

18

22

25

28

38





Басқарма төрағасының  
Үндеуі

1.1

## **Құрметті Kassa Nova банкінің акционерлері, серіктестері мен клиенттері!**

Банк мамандарының күн сайын төгетін тері мен атқаратын қомақты істерінің арқасында Kassa Nova жыл сайын өзінің жетістіктерімен қуантып келеді. 2010 жылы біз орташамерзімдік даму стратегиясын бекіттік. Дәл сол кезде алға қойған жоспарларымыздың тым күрделі әрі орындалуы мүмкін емес сияқты көрінгені рас. Бірақ біз бүгін қаржылық көрсеткіштерге қатысты болжамдардың айны-қатесіз келіп жатқанын байқаймыз. Өсу деңгейін тиімді басқара отырып, шығындарды бақылаудан шығармай және нарықтың өзімізге тән сегментінде белсенді түрде әрекет етудің нәтижесінде, біз мүмкін емес нәрсенің өзін жүзеге асырдық. Уақыт өткен сайын біздің жетістіктеріміз дәлелдей түсетін бір шындық: Kassa Nova – тиімді әрі сенімді банк.

2013 жылы біз активтерімізді екі есеге – 56,1 млрд. теңгеге дейін ұлғайттық. Несиелеу – Kassa Nova үшін қозғаушы күш – биыл жоспарланған көрсеткіштерден асып түсті. Бұл біздің несиелік қоржынымызды екі есеге – 42,3 млрд. теңгеге дейін арттыруға мүмкіндік берді. Сонымен қатар біздің банкіміз – төрт жыл бұрынғы сияқты несиелік қоржын сапасы жағынан алғанда, нарықтағы жетекші орынға ие банктердің бірі. Әрі айтарлықтай дамыса да, ол таза қалпында қалды: 90 күнге дейін мерзімінде өтелмеген борыштар көрсеткіші 1 пайыздан аспайды және біз болашақта да осы деңгейді сақтай алатынымызға сенімдіміз.

Енді дамып келе жатқан жас банк үшін кірісті тиімді қалыптастыру аса маңызды. Өйткені, бұл дегеніңіз – қаржылық тұрғыда ауқатты әрі табысты болу. Сол себепті 2013 жылы барлық негізгі инвестициялар мен салымдарды жүзеге асыра отырып, кірісімізді екі есеге көбейтіп, оны 862 млн. теңгеге өсірдік. Біз қор жинауды дербестендіруге де қол жеткіздік – бүгінде клиенттік базаны жеке тұлғалардың салымдары есебінен кеңейтуге күш саламыз. Айтпақшы, біздің бұл жетістіктеріміз ескерусіз қалмады. 2014 жылы Kassa Nova жыл сайын өткізілетін халықаралық «Инвестициялық періште» сыйлығының «Қазақстандық және шетелдік барынша дамушы банктер» номинациясының лауреаты атанды. Standard&Poog's агенттігінің Kassa Nova банкінің несиелік рейтингін кезекті рет халықаралық жеке бойынша – «B» деңгейінде, ұлттық жеке бойынша «kzBB» деңгейінде белгіле-



Басқарма төрағасының  
Үндеуі

1.2



Нұрлан Қосақов,  
Cassa Nova банкінің басқарма төрағасы





Басқарма төрағасының  
Үндеуі

1.3

генін де айтпасқа болмайды. Оның үстіне, келесі жылы аталған рейтинг жақсара түседі деуге бізде толық негіз бар.

Біз Қазақстанның барлық аймағынан табылуға талпынамыз және 2013 жылы Kassa Nova банкінің жетінші филиалын Көкшетаудан ашып, осы бағытта тағы да жаңа қадам жасадық. Желтоқсанға қарай біздің командамыз көрсеткіштерін айтарлықтай жақсартта білді. Оларға жаңа жұмыс орнындағы еңбектеріңіз жетістіктер мен табыстарға толы болсын дегім келеді!

Қорытындылай келе, біздің банк сапалық тұрғыда дамудың жаңа кезеңіне көтерілді, клиенттердің көңілінен шығу арқылы өнімдер тізімі мен сату жүйесін қазіргі экономикалық шындыққа бейімдеуді аяқтады. Мысалы, биыл кепілдіксіз несиелеу бағдарламасы іске қосылып, Kassa Nova банкінен борыш алуға мүмкіндігі бар адамдардың санын арттыра түстік.

Клиенттік база ауқымының кеңеюі, тұрақты даму және сапаны үнемі жетілдіріп отыру – бұлардың барлығы да біртұтас команда жұмысының жемісі. Мен Kassa Nova қызметкерлерінің барлығына да шын жүректен алғыс айтамын – олардың әрқайсысы банкті дамытуға үлес қосуда. Сонымен қатар тиімді корпоративтік басқарудың астарында біздің жетістіктеріміздің бір сыры жатыр. 2013 жылы бизнес-рәсім ретінде енгізген қызмет көрсету менеджменті біздің нарықтағы орнымыздың іргетасы іспетті. Клиенттерге қызмет көрсетуге жұмылдырылған барлық қызметкер білім берудің бірнеше кезеңінен өтеді. Содан кейін құпия сатып алушылар арқылы стандарттарға сәйкес келетін не келмейтіндігі жайлы тексерістен өтеді – сатып алушымен жұмыс барысында сыпайы сөйледі ме? Қажет деңгейде көңіл бөлді ме? Клиент үшін бизнес-процесс талап еткеннен де артық қызмет көрсетті ме? Біздің бүкіл жүйеміз банк ішінде сенім, достық, қолайлы жағдай орнатуға бағытталған. Бүгінде клиент түсінігіндегі «банкке бару» ұғымы – уақытты ғана емес, кейде тіпті, жүйкені де қажет ететін мәжбүрлі рәсім. Kassa Nova бұл түсінікті түбірімен өзгертеді. Біздің клиенттеріміз – бизнестің ең маңызды активі және оларға көрсетілетін қызмет те мүлтіксіз болуы шарт. Банкпен қарым-қатынас жасауда жаңа эмоциялық сезіну мен тың да пайдалы клиенттік тәжірибе қалыптастыра отырып, немқұрайдылық, бюрократтық талаптар,





адамдарға атүсті қарау сияқты келеңсіздіктердің тамырына балта шабу қажет.

Kassa Nova банкінде біз сапалы қызмет көрсетудің ең үздік түрлерін ұсынып, қарым-қатынасымызды «өмір бақи клиент боп қалу» қағидасы бойынша дамытуды көздейміз. Kassa Nova ұстанымын қолайлы да жайлы банк ретінде ашу үшін біз келесі жылы филиалдық жүйені қайта құруды бастаймыз және ағымдағы бөлімшелердің форматын өзгертеміз. Банктің жаңа сату басқармалары қазіргі заманғы қала мәдениетінің әрқилы бөлігінің үйлесім тапқан аралас түрі болмақ – ғимараттың ішкі көрінісі кафе немесе кофеханаға ұқсайды. Кей жерлерге өнер нысандары мен инсталляциялар қойылады. Кітап оқу сияқты аса маңызды дәстүрді негізге ала отырып, біз бөлімшелерімізге шағын кітапханаларды біріктіргіміз келеді. Біз банкті адамдар кетуге қимайтын мекенге айналдыруға болатынына сенеміз. Олар жайлы жағдаймен қамтамасыз етілген бөлімшелерде өздерінің қаржылық қиындықтарын оңай шешіп алар еді. Біздің ұғымымыздағы Kassa Nova осындай.

Келесі жылы біз бес жасқа толамыз – банк жаңа кезеңге аяқ басады. Оған дейін біз даму стратегиясын, ұстанымдарды қайта қарап, бизнесіміздің келешектен үміт күттіретін жаңа бағыттарын анықтаймыз. 2014 жылдан бастап Kassa Nova дистанциялық қызмет көрсетуді дамытудың іргетасын қалайды – төлем карточкалары мен интернет-банкинг. Өткен жылы техникалық базамызды тыңғылықты дайындықтан өткізіп, банктік ақпараттық жүйені карточкалық әрекеттерге ыңғайладық, стресс-тестілер өткізіп, соның арқасында 2014 жылдың алғашқы жартысында карточкалар жалпы сатылымға шығарылады.

Біз аймақтық дамуды да жалғастыруды көздеп отырмыз. Kassa Nova филиалдарының картасында келесі жылы үш жаңа бөлімше ашылмақ: Теміртауда, Өскеменде және Атырауда. Аталған бөлімшелер үшін командамыз ендігі жасақталып қойған. Олар филиалдар ашылған бойда біздің банктің жергілікті нарықтағы үлесін арттыру мақсатында іске бел шеше кіріседі. Сөз жоқ – біздің ұжым кез келген стратегиялық міндеттер мен қысқамерзімдік мақсаттарды игеріп әкетуге қауқарлы. Демек, барлық жоспарларымыз табысты түрде жүзеге асырылады. Біз нарық талаптары мен клиенттердің көкейінде жүрген арманына мүлтіксіз сәйкес келетін банкті қалыптастыруға ниеттіміз.





## Кофе туралы

Кейбір танымдық ақпараттар



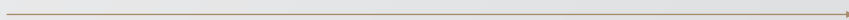
Ең жақсы сатылатын тауарлардың әлемдік рейтингінде кофенің екіншіорында тұрғанын және оның тең мұнайға есе жіберетінін сіз білетін бе едіңіз? Жер шарының тұрғындары жыл сайын 500 миллиард шыны кофе ішеді! Орташа есеппен алғанда, бұл бір адамға шаққанда, жыл сайын 71 шыны кофеге тең.

Бүгінгі таңда кофенің 50-ден астам түрі бар, бірақ оның небары 2 түрі ғана коммерциялық өндірісте пайдаланылады. Дүние жүзі бойынша адамдардың 70 пайызы арабика кофесін ішеді. Ол жұмсақ дәмімен және күшті қош иісімен ерекшеленеді. Қалған 30 пайызы робуста кофесінің еншісінде. Оның дәмі анағұрлым қышқылдау.

Кофе ағаштары әлемнің 65 елінде өсіріледі. Ең басты тасымалдаушы – Бразилия. Бұл ел дүниежүзілік тұтынушылық сұраныстың 40 пайызын қанағаттандырып отыр. Ал екінші орында Колумбия тұр. Сонымен қатар кофе қай жерде өсірілсе де, жүз жыл бұрынғы сияқты қолмен жиналады. Тәжірибелі кофе жинаушы тәулігіне әрқайсысы 100 келі тартатын, ал құны \$2-\$10 тұратын 7 кәрзеңке бұршақ жинай алады. Дәнді кептіріп, қуырғаннан кейін әлгі кәрзеңке \$110-ға дейін қымбаттайды.

Существует два способа обработки кофейных ягод: сухая и влажная. В первом случае бобы просто сушатся на солнце в течение 15-20 дней, после чего с ягод убирают засохшую мякоть. При «мокрой» обработке мякоть удаляется всего через несколько часов после сбора урожая с помощью воды. Такой способ считается более правильным, поскольку зерна в процессе обработки и очистки меньше повреждаются.

Кофе жемістерін өңдеудің екі тәсілі бар: құрғақ және ылғалды. Бірінші тәсілде бұршақтарды Күннің астына 15-20 күн бойы жайып қойып, тек кептіреді де, жемістердің кеуіп қалған жұмсақ жерін алып тастайды. «Ылғалды» өңдеуде жемістің жұмсақ бөлігі өнім жиналып болғаннан кейін бірнеше сағаттан соң судың көмегімен алынады. Өңдеу барысында және тазалау кезінде дәнге азырақ зақым келетіндіктен, мұндай тәсіл дұрыс деп саналады. Кофенің өңделген дәні бірінің үстіне бірі орналасқан вибрациялы торлардың көмегімен сұрыпталады: ұяшықтардың үстіңгі қабаты ірілеу, ал төменгісі ұсақтау келеді. Үстіндегі торда ірі дәндер қалса, астыңғысында ұсақ, бірнеше бөлікке бөлінген, зиянкестерден зақым көрген, бүріскен, піспеген, көк дәндер қалады. Дәл осы «қоқыс» кофенің дәмін бұзар еді.





## Банк туралы

Жалпы ақпарат

2.1

Kassa Nova халыққа және шағын кәсіпкерлерге қаржылық қызмет көрсетуге маманданған. Өзімізге тиесілі филиалдық жүйелер арқылы біз қарапайым әрі көпшілікке түсінікті өнімдерді ақылға қонымды бағаға ұсынамыз.

**Біздің бизнес-этикамыз қарапайым және ұғынықты:  
Kassa Nova – тез, қолжетімді және инновациялық банк.**

Банктің мақсаты – өз сегментіндегі жетекші банктердің біріне айналу. Атап айтқанда, қаржылық қызмет көрсетуде халық пен шағын кәсіпкерлерді барынша кең ауқымда қамту. Орташамерзімдік келешекте Kassa Nova банкінің филиалдарын еліміздің ірі қалаларының барлығында ашу жоспарланып отыр.



## Біздің құндылықтарымыз

Басымдықтар тізімі

2.2

Kassa Nova қалыптастырады:

- Клиенттеріміз үшін қисынды бағамен сапалы қызмет көрсету.
- Қызметкерлеріміз үшін дем беретін жағдай жасау және мансаптық өсу.
- Инвестицияны тұрақты қайтару және акционерлерімізге кіріс кіргізе отырып, банк өсімін қамтамасыз ету.
- Тұрақты дамуға және үздіксіз жетілуге талпыну.



## Біздің тарихымыз

Хронология событий в истории банка

2.3

### 2009

- Маусым. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде тіркелу.
- ҚР Қаржылық нарықты және қаржылық ұйымдарды реттеу және қадағалау агенттігінен банктік және басқа да әрекеттерді жүзеге асыруға лицензия алу.
- Желтоқсан. Алғашқы несиелік берілді.

### 2010

- Алматы мен Астанадан филиалдар ашу.
- Жыл соңында несиелік қоржын 35 млн. долларға жетті.

### 2011

- Үш жаңа филиал ашу: Ақтөбеде, Павлодар мен Қарағандыда.
- Қазақстан Республикасы Ұлттық банкінен банктік және басқа да әрекеттерді жеке және заңды тұлғалардың салымдарын орналастыра отырып, жүзеге асыруға лицензия алу.
- Банк Қазақстандық депозиттерді кепілдендіру қорының мүшесі атанды.
- Standard&Poor's рейтингтік агенттігі Kassa Nova-ға ұзақмерзімдік несиелік рейтингін халықаралық межеде – «B» деңгейінде, ал ұлттық межеде «kzBB» деңгейінде белгіледі.

### 2012

- Шымкентте филиал ашу.
- Сату басқармасындағы бөлімшелерді қайта құру.
- Өзіндік байланыс орталығын іске қосу.
- Standard&Poor's рейтингін қайта бекіту.
- Заңды тұлғалар үшін E-Banking жүйесін жүзеге асыру.
- Бас ғимаратты Астанаға көшіру.



FINE  
COFFEE  
ALL YOU NEED





## Оқиға'13

Өткен жылдың басты оқиғалары

2.4

- Kassa Nova филиалының Көкшетаудағы салтанатты ашылуы. Ақмола облысының әкімшілік орталығы біздің банк ашылған жетінші қала болды.
- Халықаралық Standard&Poor's рейтингтік агенттігі Kassa Nova-ның ұзақмерзімдік несиелік рейтингін халықаралық межеде – «B» деңгейінде, ал ұлттық межеде «kzBB» деңгейінде белгіледі. Болжам тұрақты.
- Қызмет көрсетудің жаңа стандарттарын енгізу. Kassa Nova-ның ыңғайлы әрі қолайлы банк ретінде көрсете отырып, қызмет көрсету менеджментінің жүйесі бекітілді. Басты мақсат Сату басқармаларында сенім мен жайлы жағдайды қамтамасыз ету болатын.
- Заңды тұлғаларға дистанциялық қызмет көрсету – MyKassa интернет-банкингінің тұғырнамасын іске қосу.
- Kassa Nova төлем карталарының техникалық шығарылымы. Жалпы сатылым 2014 жылдың алғашқы жартысында басталады.
- Фронт-офиске арналған бірыңғай киім үлгісін енгізу.
- Банктің өнімдер тізімінде жаңа өнім – «Кепілдіксіз несие» пайда болды.



FINE  
COFFEE  
ALL YOU NEED



## Кофені бағалау

Жалпы ақпарат







Филиалдық жүйе  
Филиалдар мен банк қызметкерлері



ЖЕП ФИЛИАЛ  
Қазақстанның ірі қалаларында  
**318 ҚЫЗМЕТКЕР**



	Қызметкерлер	Сату басқармасы
Банктің Бас ғимараты	94	
Алматы филиалы	67	4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Астана филиалы	48	3 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Қарағанды филиалы	33	3 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Павлодар филиалы	23	2 <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Ақтөбе филиалы	20	1 <input type="radio"/>
Шымкент филиалы	17	1 <input type="radio"/>
Көкшетау филиалы	16	1 <input type="radio"/> <b>New</b>



3D





## Кофеге деген құштарлық

Сәл кофенің әртүрлілігі туралы



Әлемде кофе сусыны туралы мыңдаған мәзір бар. Солардың арасында қызыл бұрышпен, тұзбен, сарымсақпен тіпті, сары маймен де кофе болады. Таяу Шығыста кофеге кардамон қосады. Мексикалықтар кофені даршынмен ішсе, немістер мен швейцариялықтар – ыстық шоколадпен.

Кофені өндіру жағынан ең қымбаты әрі ең экзотикалық түрі – Kopi Luwak. Ол кофе ағашынан жемістер жиналып, сосын кішкентай аң – лювакқа тамақ ретінде берілетін Суматра аралында өсіріледі. Жемістің жұмсақ бөлігі аңның асқазанында қорытылып, ал дәні табиғи жолмен сыртқа шығады. Содан 1 келісі 1000 еуро тұратын кофе дайындалады.

Кофенің ақсүйектерге арналған түрлерінің бірі – Jamaica Blue Mountain. Бұл кофенің таудың жоғары шыңында өсетін әрі қаптармен емес, бөшкелермен таратылатын жалғыз түрі. Өте нәзік дәмі мен керемет шарап дәмі бар Jamaica Blue Mountain голливудтық жұлдыздарға ғана емес, король династиясының өкілдеріне де қатты ұнайды!

Әлемдегі ең жақсы кофелердің бірі – Hacienda La Esmeralda. Оны Батыс Панамадағы шағын фермада ескі ағаштардың көлеңкесінде ерекше қамқорлықпен өсіреді. Сусынның дәмі бай әрі күрделі – оның құрамында шоколад, жеміс-жидек пен жағымды дәм бір арнаға тоғысқан.

### HACIENDA LA ESMERALDA

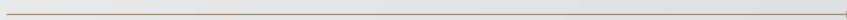
баға

450 грамына – \$100

### KOPI LUWAK

баға

1000 грамына – €1000





## Ұйымдастырушылық құрылымдар

Банк қызметкерлерінің штаты

S2

### АКЦИОНЕРЛЕРДІҢ ЖАЛПЫ ЖИНАЛЫСЫ



### ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ



- Сыртқы аудит тобы
- Комплаенс-бақылау тобы
- Тәуекелдік менеджмент тобы



### БАСҚАРМА ТӨРАФАСЫ



- | Кадрлық жұмыс тобы
- | Қазынашылық тобы
- | Қауіпсіздік тобы
- | Техникалық қолдау тобы
- | Маркетинг тобы
- | Электрондық банкинг тобы



- | ДИРЕКТОР-БАС ЕСЕПШІ
- | Бухгалтерлік есеп пен аудит тобы



- | БАСҚАРУШЫ ДИРЕКТОР-БАСҚАРМА МҮШЕСІ
- | Үйлестірушілер тобы
- | Ақпараттық технологиялар тобы
- | Банктік технологиялар тобы



- | БАСҚАРУШЫ ДИРЕКТОР-БАСҚАРМА МҮШЕСІ
- | Заңгерлер тобы
- | Операциялық топ
- | Есеп және төлемдер тобы



- | АТҚАРУШЫ ДИРЕКТОР
- | Несиелеу тобы
- | Қамтамасыз ету тобы
- | Филиалдар





## Банк өнімдері

Ұсынылатын өнімдер мен қызметтер

5.1

Kassa Nova-ның барлық өнімдері мен қызметтері клиенттерге жақсы жағдай жасау үшін және әділ бағалар бекіту үшін банктің бас ғимаратында дайындаудың бірнеше кезеңінен өтеді. Біз банктің өнім түрлерін барынша түсінікті әрі ыңғайлы етуге тырысатындықтан, олардың санын қысқартып, тек барлық икемді талаптар шоғырланған ең үздік өнімдерді ғана қалдырамыз. Бір әмбебап депозит әртүрлі шектеуі бар төрт салымнан әлдеқайда жақсы. Kassa Nova несиелік қоржынының 67 пайыздан астамы 10 млн. теңгеге дейін жететін ұсақ тұтынушылық қарыздан тұрады. Ал барлық борыш бойынша орташа сома 5 млн. теңгеге жетеді. Банктің ақшалай қоры депозиттерден жиналады.



# Несиелер

Банк беретін несиелер



Берілетін несиелердің арақатынасы

Несиенің жалпы көлемі **6'826**



<sup>1</sup>Тұтынушылық несиелер

Жалпы сомасы **42'237'554'795 ₸**  
Бағам: \$1= 154.06 KZT

18.3%

<sup>2</sup> Бизнес несиелер

9.3%

<sup>3</sup> Ипотека

4.0%

<sup>4</sup> Кепілдіксіз қарыздар

1.1%

<sup>5</sup> Автонесиелер

Несиелеу валютасы:



KZT 72.3%

USD 27.7%





FINE  
COFFEE

ALL YOU NEED



## Депозиттер

Банк ұсынатын депозиттер



Салымшылардың құрылымы бойынша  
ұсынылатын депозиттердің арақатынасы



Заңды тұлғалар



Жеке тұлғалар

Заңды тұлғалардың құрылымы:

Мемлекеттік және ұлттық компаниялар	26.3%
Сақтандыру компаниялары	20.5%
Білім беру	10.0%
Зейнетақы қорлары	9.8%
Басқалар	33.3%





## Банк клиенттері

2014 жылдың басындағы клиенттік база

6.1

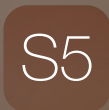
Kassa Nova клиенттердің екі тобына қызмет көрсетуге бағытталған – тұтынушылық мақсаттағы адамдар мен шағын кәсіпкерлік өкілдері. Бұл аудиторияны анағұрлым өміршең әрі қарқынды түрде дамушы санайтындықтан, біз жетістік жолындағы кедергілерді жоюға көмектесіп, клиенттеріміз үшін сенімді қаржылық серіктес бола алатынымызға сенеміз. Клиенттік базаны кеңейтуде Kassa Nova тауашалық стратегияны пайдалана отырып, нарықтың белгілі бір сегментінде дамуға талпынады. Осы орайда, өзінің жетекшілік орнын активтердің көлемі жағынан емес, көрсетілетін қызметтердің сапасы жағынан нығайтады.

Kassa Nova клиенттері – өмірлік ұстанымы белсенді, таразыға тартып, ақылмен шешім қабылдауға қабілетті отбасылы адамдар. Олардың атқаратын шаруалары бар, өз уақыты мен адал бағаны жоғары бағалайды. Жыл басындағы ішкі зерттеу жұмыстары Kassa Nova-ны клиенттер үздік пайыздық мөлшерлемелер үшін (сауалнамаға жауап бергендердің 47%-ы) және сапалы қызмет көрсеткені үшін (сауалнамаға қатысқандардың 21%-ы) таңдайтыны анықталды. Сонымен қатар клиенттердің 100 пайызы басқа банктердің клиенті болу тәжірибесіне ие, банктік өнімдер мен жағдайлардан жақсы хабардар.

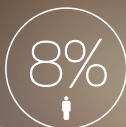




Банк клиенттері  
2014 жылдың басындағы клиенттік база



### Кәсіпкерлер



Қос қызметті атқаратындар

1% Мемлекеттік қызметкерлер



Қызметкерлер

Әйелдер 51% 49% Еркөктер



### Біздің клиенттеріміздің жасы:

21-30	162	16.5%
31-40	320	32.5%
41-50	329	33.5%
50 <	171	17.5%





## Кофе сусындары

Үш кит



Эспрессо кофені ұнататындардың көпшілігі оны кофе сусындарының ішіндегі төресі деп атайды. Мүлтіксіз жасалған кофенің дәмінде табиғи тәттілігі мен жеп-жеңіл қышқылдық, ащы мен тұзды дәм қатар болуы тиіс. Керемет эспрессо дайындау үшін төрт «М» керек: Macinazione (дұрыс ұнтақтау), Miscela (сорттарды дұрыс араластыру), Macchina (кофе-машина) және әлбетте, Мано (бариста).

Сіз капучиноны жақсы көресіз бе? Егер ұнатсаңыз, бұл кофе сусынының атауы капучиндер орденінің монахтарының арқасында пайда болғанын білу сіз үшін қызық шығар. Олардың киімдерінің ұшы үшкір келетін капюшоны сариссио деп аталған. Түсі жағынан да бүгінгі таңда бәріміз қатты жақсы көретін сусынға ұқсайды екен. Дәстүр бойынша капучино алдын ала қыздырылған фарфор ыдысқа құйылып беріледі. Бұл ыдыс жылуды шыны немесе қағазға қарағанда ұзағырақ сақтайды. Капучиноқұйылған ыдыспен бірге шай қасық таратылады. Қасықпен адамдар алдымен көбігін жейді, сосын барып кофені ішеді.

Американо кофесі Екінші Дүниежүзілік соғыс кезінде пайда болған. АҚШ сарбаздары еуропалық қою кофені іше алмағандықтан, кофеге су араластыруды өтінеді екен. Американо қазір де 2 порция эспрессоға 30 бен 470 мл. ыстық су құю арқылы дайындалады.

### ESPRESSO

ЭСПРЕССО



● 100% 30 мл

● ЭСПРЕССО

### CAPPUCCINO

КАПУЧИНО



● 30% 30 мл  
● 30%+  
● 30%+

● СҮТ

● СҮТТІ КӨБІК

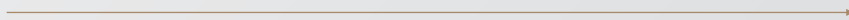
### AMERICANO

АМЕРИКАНО



● 50% 30 мл  
● 50%+

● СУ





## Жоспарлар'14

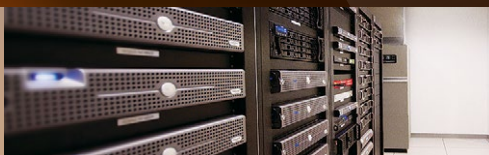
Банктің 2014 жылға арналған даму жоспарлары

P1

Стратегиялық жоспарлары, инновациялық ұстанымдары, филиалдық жүйені кеңейту және 2014 жылға арналған операциялық өнімдер тізімі.

### Мәліметтерді еңдеу орталығын іске қосу

1



### Төлем карталарын шығару

2



### Жалпылама Интернет-банкинг пен мобильдік банкингті шығару

3



### Жаңа үлгідегі сату басқармаларын ашу

4





## Глоссарий

Кофе терминологиясы



**Американо** – ыстық су араластырылған эспрессо.

**Бариста** – кофе жасайтын бармен.

**Гриндер** – баристаның кәсіби тіліндегі кофе ұнтақтайтын құрал.

**Джезва (турка)** – кофені шығыстық тәсілмен дайындауға арналған мыс ыдыс

**Демитассе** – көлемі 88 мл. болатын эспрессо құйылған дәстүрлі шынаяқ.

**Доппио** – 50-60 мл. көлемдегі қос қабатты кофеден жасалған эспрессо

**Каппинг** – кофенің кәсіби дегустациясы.

**Капучино** – классикалық сусын: эспрессо + сүт + сүт көбігі.

**Кон-Панна** – итальялық эспрессо сусыны + шайқалған кілегей.

**Кофепак** – пайдалануға дайын тұратын нығыздалып, ұнтақталған кофе.

**Кофеин** – жүйке жүйесіне дем беретін химиялық зат (алкалоид). Кофеден басқа мәселен, шайда бар. Энергетикалық сусындар құрамына да кіреді.

**Крема** – кофе көбігінің кәсіби атауы.

**Латте** – кофе сусыны: эспрессо + ыстық сүт + сүт көбігі.

**Латте-арт** – кофенің үстіне сурет салу өнері.

**Маккиато** – эспрессо негізіндегі сусын + шайқалған сүт.

**Нокбокс** – кофе-пактарды пайдаланып болғаннан кейін қалдықтарды салуға арналған ыдыс.

**Питчер** – сүтті дұрыс шайқау үшін қолданылатын болат құмыра.

**Сингл** – эспрессоның стандартты мөлшері.

**Соло** – эспрессоның тағы бір атауы.

**Экстракция** – судың эспрессоға айналу процесі.

**Эспрессо** – қысым астындағы ыстық суды фильтр арқылы жіберіп, ұнтақталған кофемен бірге дайындалған кофе сусыны.





1. Innovation  
2. Evolution

## Жоспарлар'14

Банктің 2014 жылға арналған даму жоспарлары

P2

Стратегиялық жоспарлары, инновациялық ұстанымдары, филиалдық жүйені кеңейту және 2014 жылға арналған операциялық өнімдер тізімі.

### 2015-2020 жылдарға арналған стратегиялық даму жоспарын жаңарту

5



Теміртау, Өскемен, Атырауда филиалдар ашу

6



Priority Banking іске қосу

7

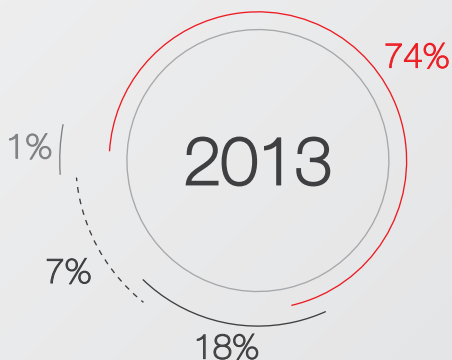
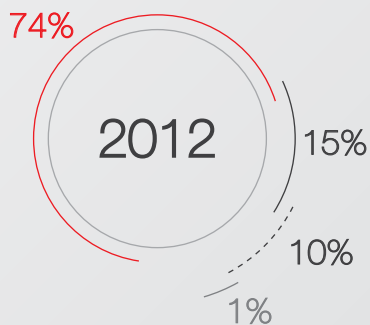
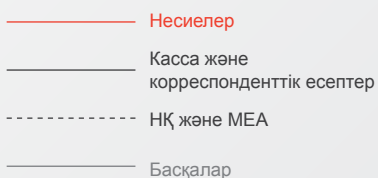
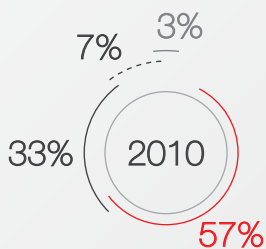


Операциялық қызмет көрсетудің өнімдер тізімін кеңейту

8



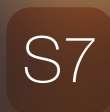
Активтер құрылымы





## Қаржылық есеп

2013 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін



## Қоржын есімі

## НЕСИЕЛЕР

Млн. теңге

2010	4'970 ₸
2011	10'549 ₸
2012	23'141 ₸
2013	42'305 ₸

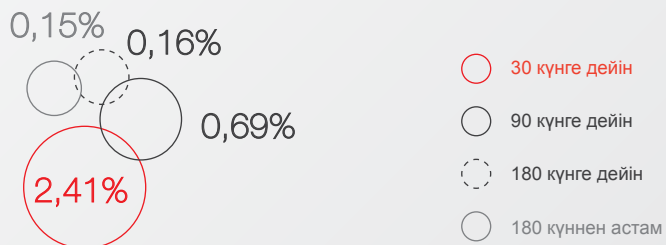
## ПРОВИЗИЯЛАР

Млн. теңге

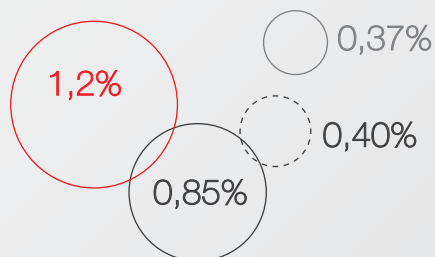
2010	2,6%	126 ₸
2011	1,1%	114 ₸
2012	0,8%	192 ₸
2013	0,65%	273 ₸

Мерзімінде өтелмеген несиелер үлесі

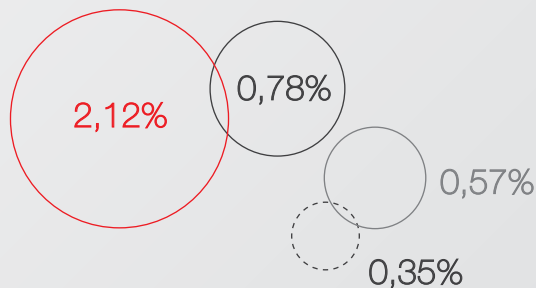
2011



2012



2013







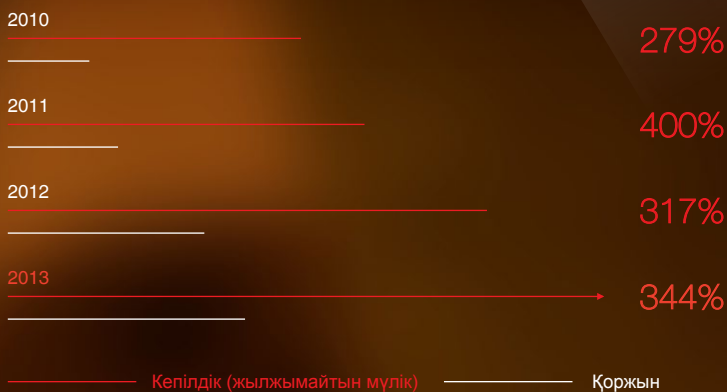
## Қаржылық есеп

2013 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін

S9

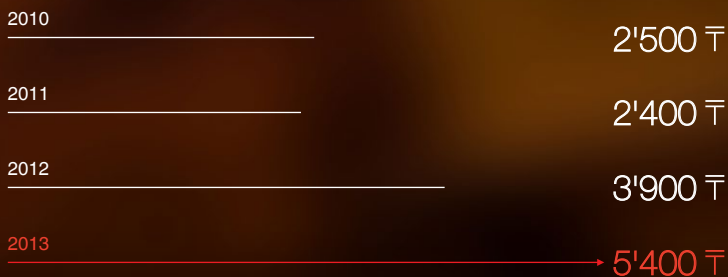
## Қоржын сапасы

## КЕПІЛДІК БАЗАСЫ



## НЕСИЕНІҢ ОРТАША СОМАСЫ

Мың теңге





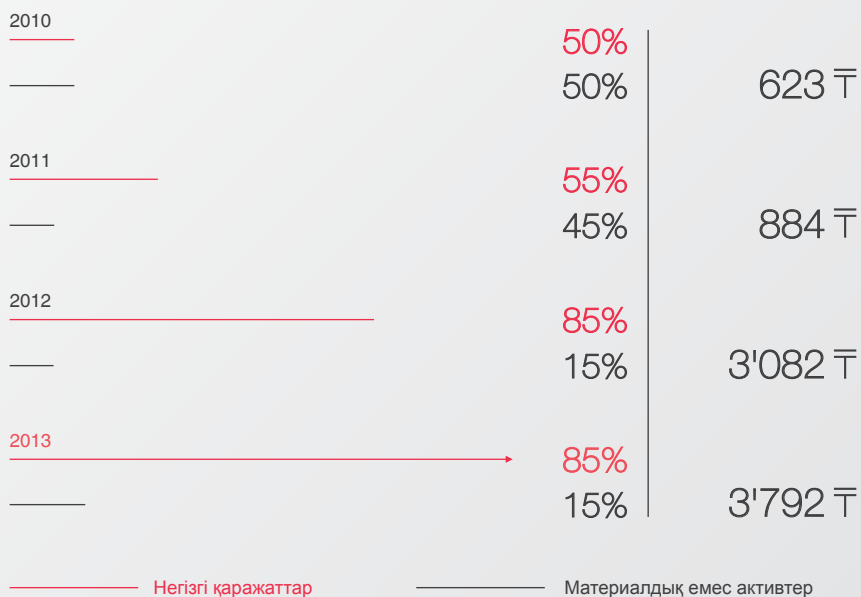
## Қаржылық есеп

2013 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін



### НҚ МЕН МЕА ҚҰРЫЛЫМЫ

Млн. теңге



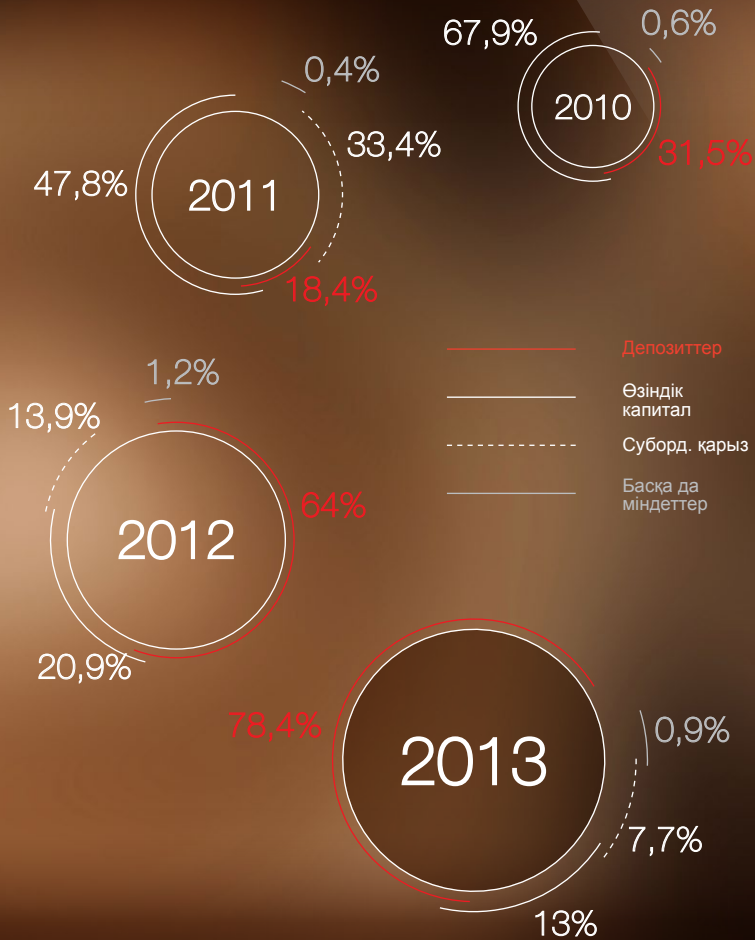


# Қаржылық есеп

2013 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін



## Пассивтер құрылымы



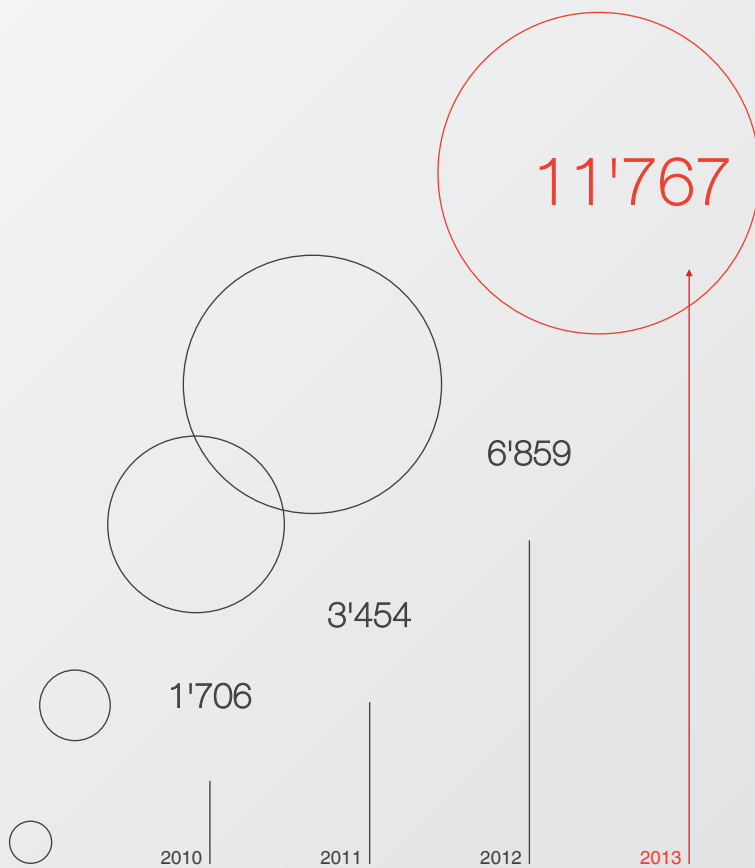


## Қаржылық есеп

2013 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін

S12

### Клиенттер есепшоттарының динамикасы





## Қаржылық есеп

2013 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін

S13

## Пайда мен шығын туралы есеп

## ТАЗА ПАЙЫЗДЫҚ КІРІС

Млн. теңге

2010	725 ₸
2011	1'248 ₸
2012	2'009 ₸
2013	2'899 ₸

## ТАЗА КОМИССИЯЛЫҚ КІРІС

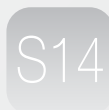
Мың теңге

2010	2'026 ₸
2011	21'898 ₸
2012	141'614 ₸
2013	234'072 ₸



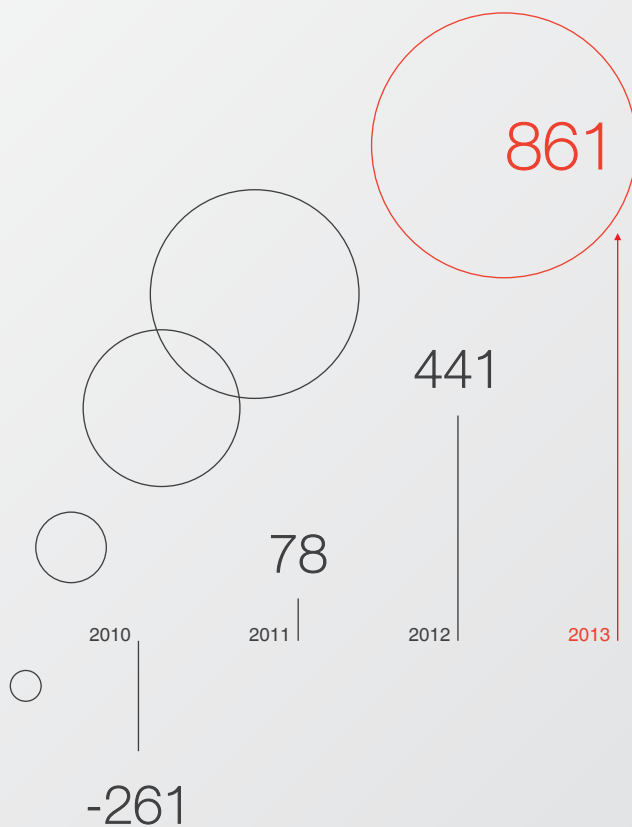
## Қаржылық есеп

2013 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін



### Салыққа дейінгі пайда

Млн. теңге





F I N E  
C O F  
F E E  
ALL YOU NEED



## Тәуелсіз аудиторлар есебі

2013 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін

9.1

### **«Kassa Nova Банкі» Акционерлік Қоғамының Акционерлерімен Директорлар Кеңесіне**

«Kassa Nova Банкі» (бұдан былай мәтін бойынша – «Банк») Акционерлік Қоғамының тіркелген қаржылық есебіне аудит жүргіздік. Сонымен қатар бұл құжатқа 2013 жылдың 31 желтоқсанындағы қаржылық жағдай бойынша есеп, жиынтық кіріс туралы есеп, капиталдағы өзгерістер туралы есеп, көрсетілген дата бойынша қаражаттың бір жылдық әрекеті туралы есеп, сонымен қатар есептік саясаттың маңызды қырлары мен басқа да анықтама-лық ақпарат қоса тіркелген.

### **Басшылықтың қаржылық есепке қатысты жауапкершілігі**

Қаржылық есептің халықаралық стандарттарына сәйкес, аталған қаржылық есепті дайындауға және қаржылық есеп туралы шынайы ақпарат беруге, сонымен қатар банк басшылығының пікірінше, қаржылық есепті дайындауда арам әрекет немесе қателіктің кесірінен пайда болатын маңызды бұрмалаушылықтардан ада, шынайы ақпараттар ғана берілетін ішкі бақылаудың рәсіміне Банк басшылығы жауапты.

### **Аудиторлардың жауапкершілігі**

Біздің міндетіміз – жүргізілген аудит негізінде аталған қаржылық есеп туралы өз пікірімізді білдіру. Біз Халықаралық аудит стандарттарына сәйкес аудит жүргіздік. Бұл стандарттар біздің этикалық нормаларды сақтауымызды, қаржылық есепте айтарлықтай бұрмалаушылықтың жоқтығына толық сенімді болу үшін аудитті жоспарлап, жүргізуді талап етеді.

Аудит қаржылық есепте көрсетілген қаражат пен ақпараттарға қатысты аудиторлық дәлелдер алуға бағытталған рәсімді орындаудан тұрады. Рәсімді таңдау аудитордың қаржылық есепте арам әрекеттер мен қателіктің кесірінен туындайтын маңызды бұрмалаушылықтардың қаупіне баға бере отырып, ой қорытуына негізделеді. Бұл қауіпті бағалау барысында аудитор





## Тәуелсізд аудиторлар есебі

2013 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін

9.2

аудит рәсімін анықтау үшін қаржылық есепті дайындауға және шынайы ақпарат беруге қатысты ішкі бақылаудың қырларына көңіл аударады. Бұл Банктің ішкі бақылау жүйесінің қаншалықты тиімді екені туралы пікір айтуға емес, нақты жағдайларда өте қажет болғаны үшін маңызды. Сонымен қатар басшылар тарапынан аудит таңдалып алынған есептік саясат пен бухгалтерлік бағалаулар мен жалпы қаржылық есептің қисындылығын да бағалайды.

Біздіңше, қолымызға тиген аудиторлық дәлелдер толық және біздің пікір білдіруімізге жеткілікті.

### Қорытынды

Біздіңше, қаржылық есеп «Kassa Nova Банкі» Акционерлік Қоғамының 2013 жылдың 31 желтоқсанындағы қаржылық ахуалын, сондай-ақ, оның қаржылық нәтижелері көрсетілген датада аяқталған бір жыл ішіндегі ақша қозғалысын Халықаралық қаржылық есеп стандарттарына сәйкес барлық қырынан шынайы суреттейді.

Евгений Жемалетдинов  
Аудитор / Бас директор  
«Эрнст энд Янг» ЖШС



Қазақстан Республикасы аумағында аудиторлық қызметпен айналысуға берілген мемлекеттік лицензия: серия МФО-2, №0000003, 2005 жылдың 15 шілдесінде Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі берген.

Аудитордың біліктілік куәлігі № 0000553 2003 жылдың 24 желтоқсанынан берген.

23 сәуір 2014 жыл



Тәуелсіз аудиторлар есебі  
2013 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін



2013 жылдың 31 желтоқсанындағы  
қаржылық жағдай туралы есеп

Тыс. тенге

	Ескер.	2013 ж.	2012 ж.	2011 ж.
<b>Активтер</b>				
Қазақстан Республикасы Ұлттық банкіндегі қаражат пен есепшоттар	5	9.444.332	2.767.736	1.198.524
Басқа банктер мен өзге де қаржылық мекемелердегі қаражат	6	685.835	2.023.669	197.581
Өзгерістері пайда немесе шығында көрінетін әділ баға бойынша бағаланған қаржылық құралдар		—	2.020	—
Клиенттерге несиелер	7	42.031.794	22.948.860	10.434.887
Негізгі қаражат	8	3.210.361	2.624.732	488.163
Материалдық емес активтер	9	581.914	456.898	396.113
Кейінге шегерілген Корпоративтік қосымша құн салығы бойынша активтер		—	—	35.846
Ағымдағы корпоративтік қосымша құн салығы бойынша активтер	10	21.000	1.374	—
Басқа да активтер	и	238.373	146.524	47.439
<b>Активтердің барлығы</b>		<b><u>56.213.609</u></b>	<b>30.971.813</b>	<b>12.798.553</b>



## Тәуелсізд аудиторлар есебі

2013 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін

T1

	Ескер.	2013 ж.	2012 ж.	2011 ж.
<b>Міндеттер</b>				
Өзгерістері пайда немесе шығында көрінетін әділ баға бойынша бағаланған қаржылық құралдар				
		—	1,220	—
Басқа банктердің қаражаты	12	745.953	502.140	200.917
Клиенттерді қаражаты	13	43.323.133	19.325.119	2.148.321
Бағынышты борыш	14	4.320.136	4.296.146	4.279.541
Шығарылған қарыздыққұндықағаздар	15	201.236	201.229	—
Кейінге шегерілген Корпоративтік қосымша құн салығы бойынша міндеттер	10	278.081	66.683	—
Басқа да міндеттер	16	55.632	120.386	49.517
<b>Міндеттердің барлығы</b>		<b><u>48.924.171</u></b>	<b>24.512.923</b>	<b>6.678.296</b>
<b>Капитал</b>				
Жарғылық капитал	17	6.408.000	6.340.000	6.340.000
Басқа да қорлар	17	89.066	28.295	
Бөлініске түспеген кіріс		792.372	90.595	(219.743)
<b>Капиталдың барлығы</b>		<b><u>7.289.438</u></b>	<b>6.458.890</b>	<b>6.120.257</b>
<b>Капитал мен міндеттердің барлығы</b>		<b><u>56.213.609</u></b>	<b>30.971.813</b>	<b>12.798.553</b>



Тәуелсіздік аудиторлар есебі  
2013 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін



2013 жылдың 31 желтоқсанында  
аяқталған жыл үшін біржылдық жиынтық  
табыс туралы есеп

Тыс. тенге

	Ескер.	2013 ж.	2012 ж.
Пайыздық кірістер	19	5.237.490	2.972.830
Пайыздық шығындар	19 _	(2.338.314)	(963.285)
Таза пайыздық кіріс		2.899.176	2.009.545
Несиелік қоржынның құнсыздануына байланысты қорға аударым	7 _	(79.683)	(77.529)
Несиелік қоржынның құнсыздануына байланысты қорға аударымнан кейінгі таза пайыздық кіріс	-	2.819.493	1.932.016
Таза комиссиялық кірістер	20	234.072	141.614
Өзгерістері пайда немесе шығында көрінетін әділ құн арқылы бағаланған қаржылық құралдар бойынша таза кіріс		(7.494)	(10.338)
Шетелдік валютадағы операциялар бойынша таза кірістер/ (шығыстар)			
- сауда-саттық операциялары		56.161	20.300
- валюталық баптарды қайта бағалау		(4.368)	(26.690)
Басқа да кірістер		22.711	4
Пайыздық емес кірістер	-	301.082	124.890

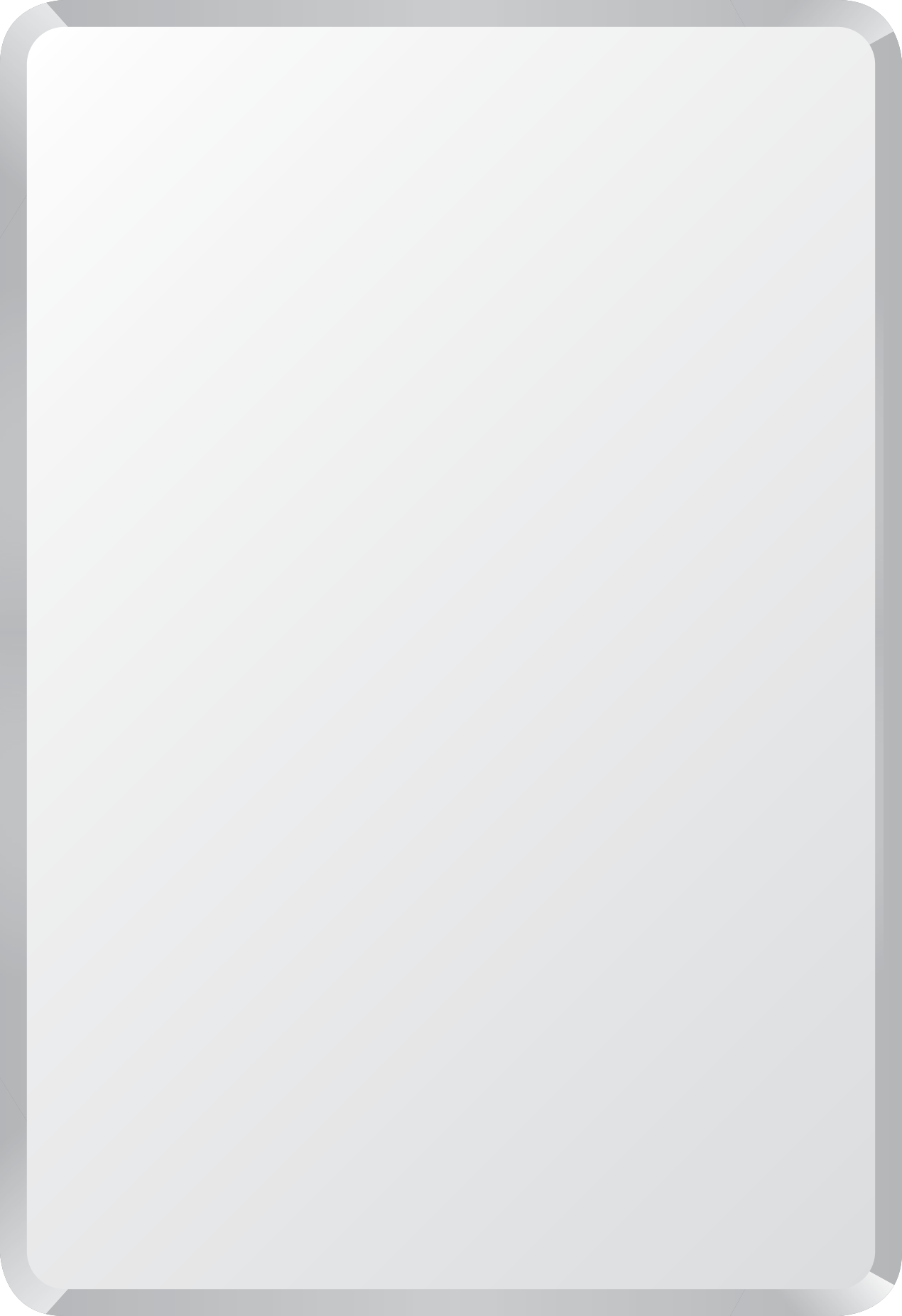


## Тәуелсізд аудиторлар есебі

2013 жылдың 31 желтоқсанында аяқталған жыл үшін

# T2

	Прим.	2013 г.	2012 г.
Қызметкерлерге кететін шығын	21	(1,240,791)	(929,619)
Әкімшілік және басқа да операциялық шығындар	21	(1,016,817)	(684,459)
Басқа да операциялық резервтер	11	(1,609)	(1,666)
Пайыздық емес шығындар		(2,259,217)	(1,615,744)
Корпоративтік қосымша құн салығы бойынша шығысқа дейінгі кіріс		861,358	441,162
Корпоративтік қосымша құн салығы бойынша шығын	10	(188,880)	(102,529)
Біржылдық түсім	-	672,478	338,633
Басқа да жиынтық табыс			
Келесі кезеңде кіріс не шығыс құрамына қайтажіктеуге жатпайтын басқа да жиынтық табыс:			
Ғимаратты қайта бағалау	17	112,588	—
Жиынтық табыс құрамына жататын корпоративтік қосымша құн салығы	10	(22,518)	—
Корпоративтік қосымша құн салығын ұстап қалғандағы біржылдық жиынтық табыс		90,070	—
Біржылдық жиынтық табыстың барлығы	—	762,548	338,633



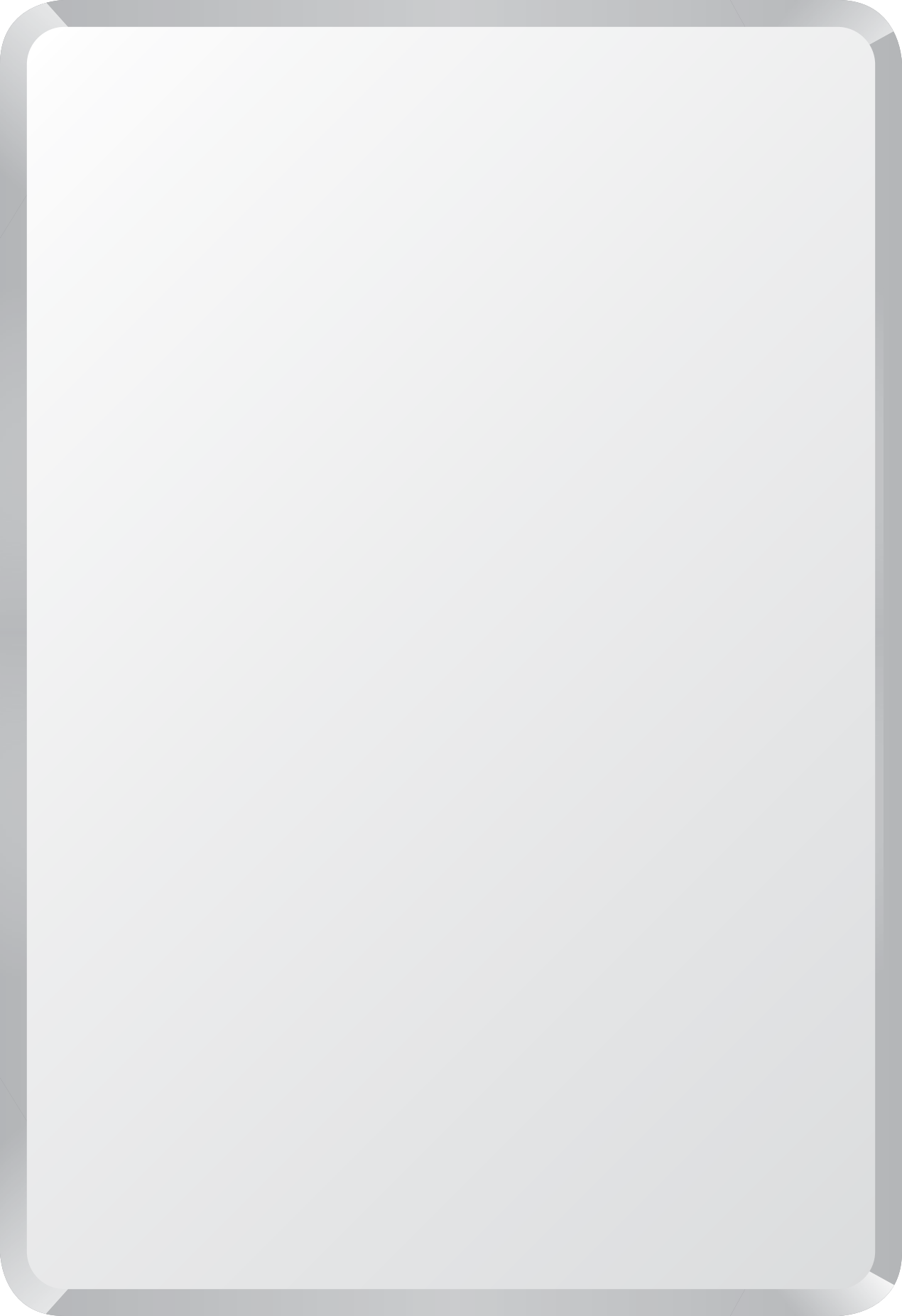


Жылдық есебі



Годовой отчет









### Содержание

Годового отчета банка

47



### Обращение

Председателя правления

48



### О банке

Общая информация

53



### Филиальная сеть

Филиалы и персонал

59



### Организационная структура

Штат сотрудников банка

61



### Продукты банка

Предоставляемые продукты и услуги

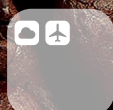
62



### Клиенты банка

Клиентская база на начало 2014 года

66



### Планы '14

Планы развития банка на 2014 год

69



### Финансовая отчетность

за год, закончившийся 31 декабря 2013 года

72



### Отчет независимых аудиторов

за год, закончившийся 31 декабря 2013 года

82





## Обращение

Председателя правления

1.1

### **Уважаемые акционеры, партнеры и клиенты банка Kassa Nova!**

Благодаря серьезной работе, которую специалисты банка проделывают изо дня в день, Kassa Nova имеет возможность каждый год радовать вас своими успехами. В 2010 году мы утвердили среднесрочную стратегию развития. Признаюсь, на тот момент обозначенные в ней планы казались слишком амбициозными и неосуществимыми. Однако сегодня мы видим: все прогнозы по финансовым показателям выполняются весьма точно. Эффективно управляя ростом, контролируя затраты и активно действуя в своем сегменте рынка, мы смогли сделать невыполнимое. Из года в год наши результаты говорят сами за себя: Kassa Nova – это эффективный и надежный банк.

В 2013 году нам удалось почти вдвое увеличить активы – до 56,1 млрд тенге. Кредитование – основной драйвер развития Kassa Nova – превзошло в этом году запланированные показатели, позволив нам увеличить портфель почти в два раза – до 42,3 млрд тенге. При этом, как и четыре года назад, наш банк остается одним из лидеров рынка по качеству кредитного портфеля. Несмотря на значительное развитие, он остается чистым: показатель просрочек до 90 дней не превышает 1%, и мы уверены, что сможем сохранить этот уровень в будущем.

Для молодого развивающегося банка очень важно эффективно генерировать прибыль – быть финансово состоятельным и успешным. А потому не может не радовать тот факт, что в 2013 году, сделав все ключевые инвестиции и вложения, мы смогли удвоить прибыль, доведя ее до 862 млн тенге. Удалась нам и диверсификация фондирования – сегодня мы делаем упор на расширение клиентской базы за счет вкладов физических лиц.

К слову, наши успехи не остались незамеченными. В 2014-м году Kassa Nova стал лауреатом ежегодной международной премии «Инвестиционный ангел» в номинации «Наиболее развивающиеся казахстанский и иностранный банки». Нельзя не отметить и тот факт, что агентство Standard&Poor's в 2013 году в очередной раз подтвердило кредитный рейтинг Kassa Nova на уровне «В» по международной шкале и «kzBB» – по национальной. Более того, у нас есть все основания пола-



Обращение  
Председателя правления

1.2



Нурлан Косаков,  
Председатель правления банка Kassa Nova





гать, что в следующем году рейтинг будет пересмотрен в сторону повышения.

Мы стремимся присутствовать во всех регионах Казахстана, и в 2013 году сделали еще один шаг в этом направлении, открыв в апреле седьмой по счету филиал банка Kassa Nova – в Кокшетау. К декабрю наша команда уже сумела выйти на многообещающие показатели. Хочется пожелать им дальнейших успехов на новом месте!

Подводя итоги, можно сказать, что наш банк встал на путь качественно нового развития, завершил адаптацию своей продуктовой линейки и системы продаж к существующим экономическим реалиям, став еще ближе к клиенту. Например, в этом году нами запущена программа беззалогового кредитования, что сделало заимствования в Kassa Nova доступными для еще более широкого круга людей.

Рост клиентской базы, устойчивое развитие и постоянное повышение качества оказываемых услуг – все это результат работы единой команды. Я выражаю искреннюю благодарность всем сотрудникам Kassa Nova – каждый из них вносит свой вклад в развитие банка. И именно в эффективном корпоративном управлении кроется одно из слагаемых нашего успеха.

Система сервис-менеджмента, которую мы внедрили в 2013 году как бизнес-процедуру, станет одним из важнейших «кирпичей» в фундаменте нашей позиции на рынке. Весь персонал, задействованный в обслуживании клиентов, пройдет несколько этапов обучения, после чего каждый сотрудник будет постоянно проверяться тайными покупателями на соответствие стандартов – был ли он вежлив, уделил ли достаточно внимания, сделал ли для клиента больше, чем того требовал бизнес-процесс. Вся наша система направлена на создание внутри банка атмосферы доверия, дружбы, комфорта и уюта. Сегодня в понимании клиентов визит в банк – вынужденная процедура, которая отнимает не только время, но порой и нервы. Kassa Nova изменит это восприятие.

Наши клиенты – важнейший актив бизнеса, и они должны получать лучшее обслуживание. Равнодушие, бюрократические требования, безразличие к личности людей необходимо искоренять, создавая новые эмоциональные ощущения



от взаимодействия с банком, новый и полезный клиентский опыт. В Kassa Nova мы хотим предоставлять лучшие по качеству услуги и развивать отношения по принципу «клиенты на всю жизнь».

Для раскрытия позиции Kassa Nova как удобного и комфортного банка в следующем году мы начнем преобразовывать филиальную сеть и изменим формат текущих отделений. Новые управления продаж банка будут своеобразным миксом разных частей современной городской культуры – часть интерьера будет напоминать кафе или кофейню, местами будут представлены различные арт-объекты и инсталляции. Взяв за основу важную традицию чтения книг, мы хотим интегрировать в наши отделения компактные библиотеки. Мы верим, что можно создать банк, в котором людям захочется задержаться подольше, чтобы в комфортной обстановке решить все финансовые вопросы. Таким мы видим Kassa Nova.

В предстоящем году нам исполняется пять лет – у банка начнется новый этап, в преддверии которого мы пересмотрим стратегию развития, позиционирование и определим новые, перспективные направления нашего бизнеса. Начиная с 2014 года, Kassa Nova запустит платформу для развития дистанционного обслуживания – платежные карточки и интернет-банкинг. Весь минувший год мы тщательно готовили техническую базу, настраивали банковскую информационную систему под карточные операции, проводили стресс-тесты, благодаря чему уже в первой половине 2014-го карточки поступят в массовые продажи.

Планируем мы продолжить и региональное развитие. На карте филиалов Kassa Nova в следующем году появятся три новые точки: Темиртау, Усть-Каменогорск и Атырау. Для них у нас уже сформированы команды, которые сразу же после открытия начнут активно работать над расширением локальной доли рынка нашего банка.

Несомненно – нашему коллективу по плечу любые стратегические задачи и краткосрочные цели, а значит, все планы будут успешно претворены в жизнь. Вместе мы намерены построить банк, неизменно соответствующий требованиям рынка и самым смелым ожиданиям клиента.





## Про кофе

Некоторая познавательная информация



Знали ли вы, что кофе занимает вторую позицию в мировом рейтинге самых продаваемых товаров, уступая по популярности лишь нефти? Каждый год жители Земли выпивают больше 500 миллиардов чашек кофе! В среднем это 71 чашка на одного человека в год.

Сегодня существует более 50 видов кофе, но только два из них используются в коммерческом производстве. 70% людей в мире пьют кофе арабику – он отличается мягким вкусом и сильным ароматом. Оставшиеся 30% – кофе робуста, который обладает более горьковатым вкусом.

Кофейные деревья выращиваются в 65 странах мира, однако, главный поставщик – это Бразилия. Страна покрывает 40% мирового кофейного рынка. Почетное второе место занимает Колумбия. При этом, где бы ни произрастал кофе, как и столетия назад, его собирают вручную. Опытный сборщик в день может наполнить до семи корзин бобов, каждая из которых весит до 100 кг и стоит \$2-\$10. После того как зерна высушат и обжарят, корзина подорожает до \$110.

Существует два способа обработки кофейных ягод: сухая и влажная. В первом случае бобы просто сушатся на солнце в течение 15-20 дней, после чего с ягод убирают засохшую мякоть. При «мокрой» обработке мякоть удаляется всего через несколько часов после сбора урожая с помощью воды. Такой способ считается более правильным, поскольку зерна в процессе обработки и очистки меньше повреждаются.

Обработанные зерна кофе сортируются при помощи вибрирующих сеток, которые располагаются одна поверх другой: сверху ячейки крупнее, снизу мельче. На верхней сетке остаются большие зерна, а вниз просеиваются мелкие, раздробленные, поврежденные вредителями, съевшиеся, зеленые, недозревшие зернышки. Именно этот «мусор» мог бы основательно подпортить вкус кофе.





## О банке

Общая информация

2.1

Kassa Nova специализируется на предоставлении финансовых услуг населению и малым предприятиям. Через собственную филиальную сеть мы предлагаем простые и понятные продукты по разумной цене.

**Наша бизнес-этика простая и ясная: Kassa Nova – это быстрый, доступный и инновационный банк.**

Цель банка – стать одним из лидеров в своем сегменте, а именно в предоставлении финансовых услуг широкому кругу населения и малому бизнесу. В среднесрочной перспективе планируется обеспечить присутствие Kassa Nova во всех крупных городах страны.



## Наши ценности

Перечень приоритетов

2.2

Банк Kassa Nova создает:

- Разумные цены и хорошее качество обслуживания для наших клиентов.
- Вдохновляющую атмосферу и карьерные перспективы для наших сотрудников.
- Рост банка при стабильном возврате инвестиций и получении прибыли для наших акционеров.
- Стремление к устойчивому развитию и постоянному совершенствованию.





## Наша история

Хронология событий в истории банка

2.3

### 2009

- Июль. Регистрация в Министерстве юстиции Республики Казахстан.
- Получение лицензии Агентства РК по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций на проведение банковских и иных операций.
- Декабрь. Выдан первый кредит.

### 2010

- Открытие филиалов в Алматы и Астане.
- Кредитный портфель на конец года составляет 35 млн долларов.

### 2011

- Открытие трех новых филиалов: в Актобе, Павлодаре и Караганде.
- Получение лицензии Национального банка Республики Казахстан на проведение банковских и иных операций с возможностью размещения вкладов для физических и юридических лиц.
- Банк становится участником Казахстанского фонда гарантирования депозитов.
- Рейтинговое агентство Standard&Poor's присваивает Kassa Nova долгосрочный кредитный рейтинг на уровне «В» по международной шкале и «kzBB+» – по национальной.

### 2012

- Открытие филиала в Шымкенте.
- Преобразование отделений в Управления продаж.
- Запуск собственного контакт-центра.
- Подтверждение рейтинга Standard&Poor's.
- Запуск E-Banking для юридических лиц.
- Переезд головного офиса в Астану.



FINE  
COFFEE  
ALL YOU NEED





## События'13

Ключевые события прошлого года

2.4

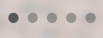
- Торжественное открытие в Кокшетау регионального филиала Kassa Nova. Административный центр Акмолинской области стал седьмым по счету городом, где присутствует наш банк.
- Международное рейтинговое агентство Standard&Poor's подтвердило кредитный рейтинг Kassa Nova на уровне «B» по международной шкале и «kzBB» – по национальной. Прогноз стабильный.
- Внедрение новых стандартов обслуживания. В соответствии с позиционированием Kassa Nova как удобного и комфортного банка утверждена система сервис-менеджмента, главная цель которой – создать в управлениях продаж атмосферу доверия и комфорта.
- Запуск платформы дистанционного обслуживания физических лиц – интернет-банкинга MyKassa.
- Технический выпуск платежных карт Kassa Nova. Массовые продажи начнутся в первой половине 2014 года.
- Введение единого дресс-кода для фронт-офиса.
- В продуктовой линейке банка появился новый продукт – «Беззалоговый кредит».



••••• KZ

02:57

FINE  
COFFEE  
ALL YOU NEED





## Оценка кофе

Общая информация





# Филиальная сеть

Филиалы и персонал банка



## СЕМЬ ФИЛИАЛОВ

в крупнейших городах Казахстана

### 318 СОТРУДНИКОВ



	Сотрудники	Управления продаж
Головной офис Банка	94	
Филиал Алматы	67	4
Филиал Астана	48	3
Филиал Караганда	33	3
Филиал Павлодар	23	2
Филиал Актобе	20	1
Филиал Шымкент	17	1
Филиал Кокшетау	16	1



3D





## Кофейные пристрастия

Немного о разнообразии кофе



В мире существует несколько тысяч рецептов кофейного напитка, среди которых кофе: с красным перцем, с солью, с чесноком и даже со сливочным маслом! На Ближнем Востоке в кофе добавляют кардамон. Мексиканцы пьют кофе с корицей, немцы и швейцарцы – с горячим шоколадом.

Самый дорогой и, одновременно один из самых экзотичных по способу добычи кофе – Kopi Luwak. Он выращивается на острове Суматра, где плоды кофейного дерева собираются, а затем отдаются в качестве пищи маленькому зверьку – люваку. Мякоть переваривается в его желудке, а зерна выходят наружу естественным путем. Из них и готовят кофе стоимостью около 1000 евро за килограмм.

Один из самых аристократичных видов кофе – Jamaica Blue Mountain. Это самый высокогорный сорт кофе и единственный, который распространяется не в мешках, а в специальных бочках. За нежнейший вкус и великолепный винный аромат Jamaica Blue Mountain предпочитают не только голливудские звезды, но и представители королевских династий!

Один из лучших в мире кофе – Hacienda La Esmeralda. Его с особым трепетом выращивают в тени старых деревьев на небольшой высокогорной ферме в Западной Панаме. Вкус напитка получается богатый и сложный – в нем сочетаются шоколадные, фруктовые и пряные ноты.

### HACIENDA LA ESMERALDA

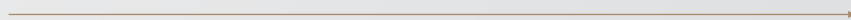
СТОИМОСТЬ

\$100 за 450 г

### KOPI LUWAK

СТОИМОСТЬ

€1000 за 1000 г





# Организационная структура

Штат сотрудников банка



## ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ АКЦИОНЕРОВ



## СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ



- Группа внутреннего аудита
- Группа комплаенс-контроля
- Группа риск-менеджмента



## ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПРАВЛЕНИЯ



- | Группа кадровой работы
- | Группа казначейства
- | Группа безопасности
- | Группа технической поддержки
- | Группа маркетинга
- | Группа электронного банкинга



### ДИРЕКТОР - ГЛАВНЫЙ БУХГАЛТЕР

- Группа бухгалтерского учёта и аудита



### УПРАВЛЯЮЩИЙ ДИРЕКТОР - ЧЛЕН ПРАВЛЕНИЯ

- Группа координаторов
- Группа информационных технологий
- Группа банковских технологий



### УПРАВЛЯЮЩИЙ ДИРЕКТОР - ЧЛЕН ПРАВЛЕНИЯ

- Группа юристов
- Операционная группа
- Группа расчётов и платежей



### ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

- Группа кредитования
- Группа обеспечения
- Филиалы





## Продукты банка

Предоставляемые продукты и услуги

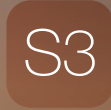
5.1

Все продукты и услуги Kassa Nova проходят несколько стадий разработки в головном банке для того, чтобы клиенты получали лучшие условия и честные цены. Мы стремимся сделать линейку продуктов банка максимально понятной и удобной, для чего сокращаем их количество, оставляя только лучшие, сочетающие в себе самые гибкие условия. Один универсальный депозит лучше четырех с разными ограничениями. Кредитный портфель Kassa Nova более чем на 67% состоит из мелких потребительских займов до 10 млн тенге, а средняя сумма по всем кредитам составляет 5 млн тенге. Фондирование банка преимущественно состоит из депозитов.





# Кредиты, предоставляемые банком



Соотношение предоставляемых кредитов

Общее количество кредитов: **6'826**



1 Потребительские кредиты

Общая сумма: **42'237'554'795 ₸**  
Курс: \$1 = 154.06 KZT

2 Бизнес-кредиты

3 Ипотека

4 Беззалоговые кредиты

5 Автокредиты

## Валюта кредитования



KZT 72.3%

USD 27.7%



FINE  
COFFEE

ALL YOU NEED



## Депозиты, предоставляемые банком



Соотношение предоставляемых депозитов по структуре вкладчиков



Юридические лица



Физические лица

Структура юридических лиц:

Государственные и национальные компании	26.3%
Страховые компании	20.5%
Образование	10.0%
Пенсионные фонды	9.8%
Другие	33.3%





## Клиенты банка

Клиентская база на начало 2014 года

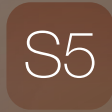
6.1

Kassa Nova сфокусирован на предоставлении услуг двум основным группам клиентов – людям с потребительскими целями и представителям малого бизнеса. Считая эту аудиторию наиболее жизнеспособной и динамично развивающейся, мы верим, что сможем помочь преодолеть барьеры на пути к успеху и стать верным финансовым партнером нашим клиентам. В расширении клиентской базы Kassa Nova использует нишевую стратегию и стремится развиваться в определенном сегменте рынка, укрепляя свое лидерство не по размеру активов, а в качестве предоставляемых услуг.

Клиенты Kassa Nova – семейные люди с активной жизненной позицией, которые принимают взвешенные и обдуманные решения. Они заняты, ценят свое время и честные цены. Внутреннее исследование начала года показало, что клиенты выбирают Kassa Nova за лучшие процентные ставки (47% опрошенных) и качественное обслуживание (21% опрошенных), а также то, что 100% клиентов банка уже имеют опыт обслуживания в других банках и достаточно хорошо ориентируются в продуктах и их условиях.



Клиенты банка  
Клиентская база на начало 2014 года



### Предприниматели



Совмещающие

1% Госслужащие



Служащие

Женщин 51% 49% Мужчин



### Возраст наших клиентов

21-30	_____	16.5%
31-40	_____	32.5%
41-50	_____→	33.5%
50 <	_____	17.5%





## Кофейные напитки

Три кита



Эспрессо многие любители кофе называют королем среди кофейных напитков. В идеале в его вкусе должен быть баланс естественной сладости, легкой горечи, кислинки и солености. Для приготовления хорошего эспрессо действует правило четырех «М»: Macinazione (правильный помол), Miscela (правильное смешивание сортов), Macchina (кофе-машина) и, конечно, Mano (бариста).

Вы любите капучино? Если да, то вам наверняка будет интересно узнать, что своему названию кофейный напиток обязан монахам из ордена капуцинов. Остроконечный капюшон их рясы именовался не иначе, как сариссио и по цвету очень уж напоминал так любимый нами сегодня напиток. Традиционно капучино подается в предварительно прогретой фарфоровой чашке, которая сохраняет тепло дольше, чем стеклянная или бумажная. К чашке капучино всегда подается чайная ложка – сначала с ее помощью едят молочную пену, а затем уже пьют сам кофе.

Кофе американо появился во время Второй мировой войны. Солдаты из США не могли пить европейский крепкий кофе и просили разбавлять его водой. Американо и сегодня готовится из одной или двух порций эспрессо, в которые добавляется от 30 до 470 мл горячей воды.

### ESPRESSO

ЭСПРЕССО



● 100% 30 мл

### CAPPUCCINO

КАПУЧИНО



● 30% 30 мл  
● 30%+  
● 30%+

### AMERICANO

АМЕРИКАНО



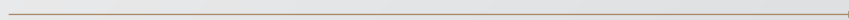
● 50% 30 мл  
○ 50%+

● ЭСПРЕССО

○ МОЛОКО

● МОЛОЧНАЯ ПЕНА

○ ВОДА





## Планы'14

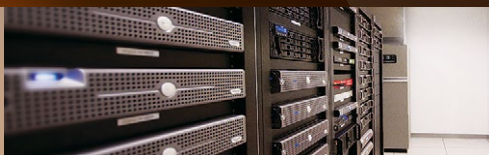
Планы развития банка на 2014 год

P1

Стратегические планы, инновационное позиционирование, расширение филиальной сети и линии операционных продуктов, намеченные на 2014 год.

### Запуск Центра обработки данных

1



### Выпуск платежных карт

2



### Массовый запуск интернет-банкинга и мобильного банкинга

3



### Открытие управлений продаж нового формата

4





## Глоссарий

Терминология кофе



**Американо** – эспрессо, разбавленный горячей водой.

**Бариста** – кофейный бармен.

**Гриндер** – название кофемолки на профессиональном языке бариста.

**Джезва (турка)** – медный сосуд для приготовления кофе по-восточному.

**Демитассе** – традиционная чашка под эспрессо объемом 88 мл.

**Доппио** – эспрессо из двойной закладки кофе объемом 50-60 мл.

**Каппинг** – профессиональная слепая дегустация кофе.

**Капучино** – классический напиток: эспрессо + молоко + молочная пена.

**Кон-Панна** – итальянский напиток эспрессо + взбитые сливки.

**Кофепак** – спрессованный молотый кофе, готовый к использованию.

**Кофеин** – химическое вещество (алкалоид), стимулирующее нервную систему. Кроме кофе, содержится, например, в чае и входит в состав энергетических напитков.

**Крема** – профессиональное название кофейной пенки.

**Латте** – кофейный напиток: эспрессо + горячее молоко + молочная пена.

**Латте-арт** – искусство рисовать на поверхности кофе.

**Маккиато** – напиток на основе эспрессо + взбитое молоко.

**Нокбокс** – емкость для отходов, использованных кофе-паков.

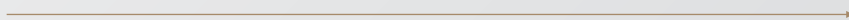
**Питчер** – стальной кувшин для правильного взбивания молока.

**Сингл** – стандартная порция эспрессо.

**Соло** – одно из названий эспрессо.

**Экстракция** – процесс превращения воды в эспрессо.

**Эспрессо** – кофейный напиток, приготовленный путем пропускания горячей, находящейся под давлением воды через фильтр с молотым кофе







## Планы'14

Планы развития банка на 2014 год

# P2

Стратегические планы, инновационное позиционирование, расширение филиальной сети и линии операционных продуктов, намеченные на 2014 год.

### Обновление стратегического плана развития на 2015-2020 г.

# 5



### Открытие филиалов в Темиртау, Оскемен, Атырау

# 6



### Запуск Priority Banking

# 7

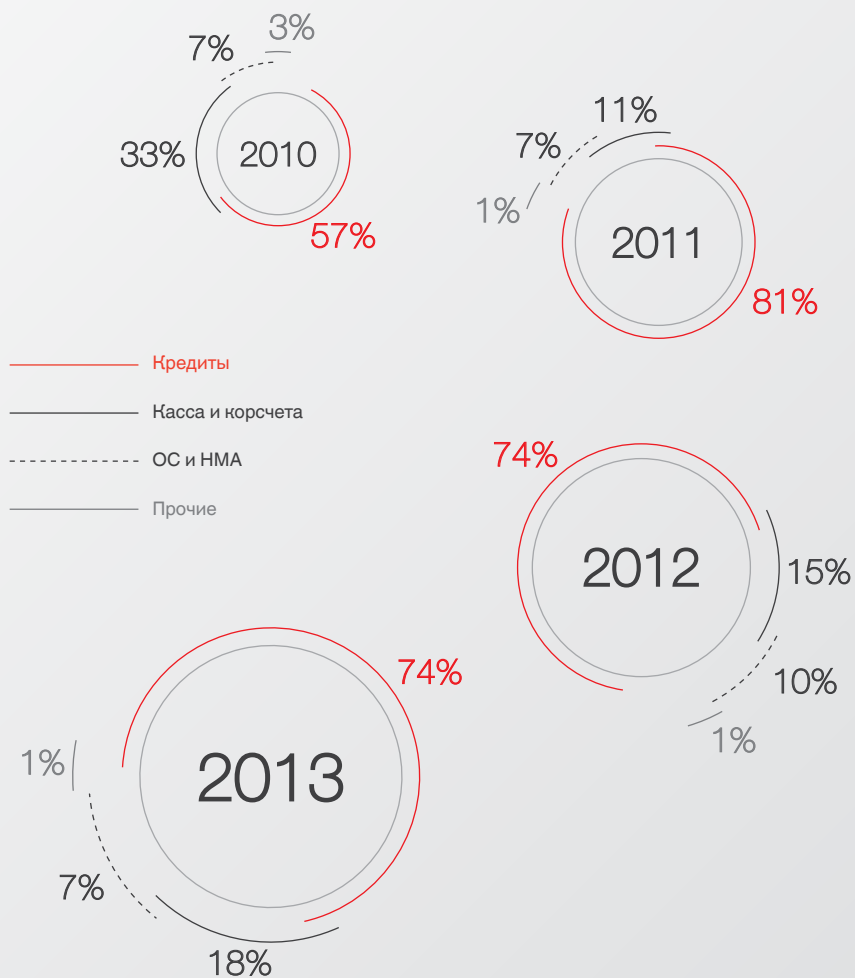


### Расширение линии продуктов операционного обслуживания

# 8



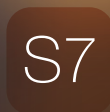
## Структура активов





# Финансовая отчетность

за год, закончившийся 31 декабря 2013 года



## Рост портфеля

### КРЕДИТЫ

Млн тенге

2010	4'970 ₸
2011	10'549 ₸
2012	23'141 ₸
2013	42'305 ₸

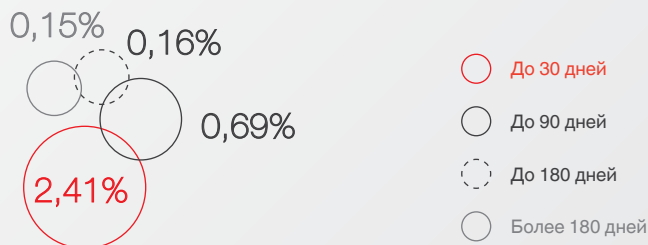
### ПРОВИЗИИ

Млн тенге

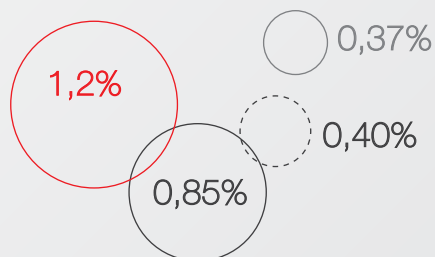
2010	2,6%	126 ₸
2011	1,1%	114 ₸
2012	0,8%	192 ₸
2013	0,65%	273 ₸

## Доля просроченных кредитов

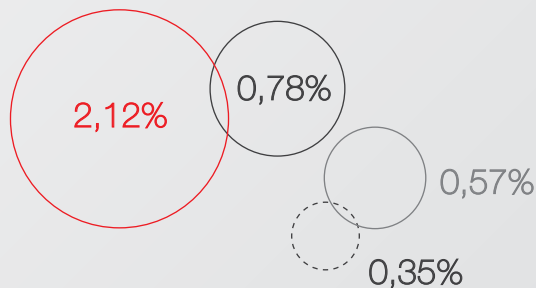
2011



2012



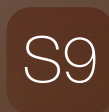
2013





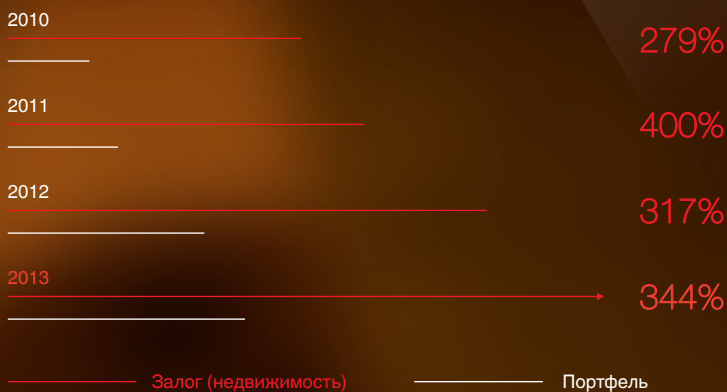
# Финансовая отчетность

за год, закончившийся 31 декабря 2013 года



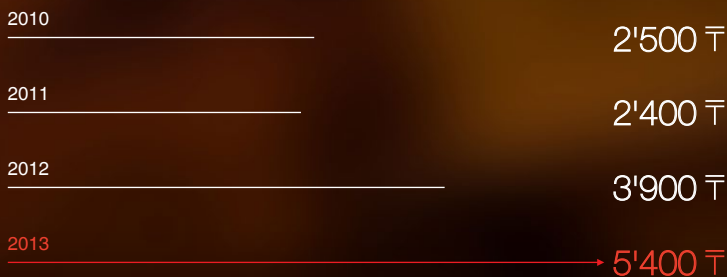
## Качество портфеля

### ЗАЛОГОВАЯ БАЗА



### СРЕДНЯЯ СУММА КРЕДИТА

Тыс. тенге



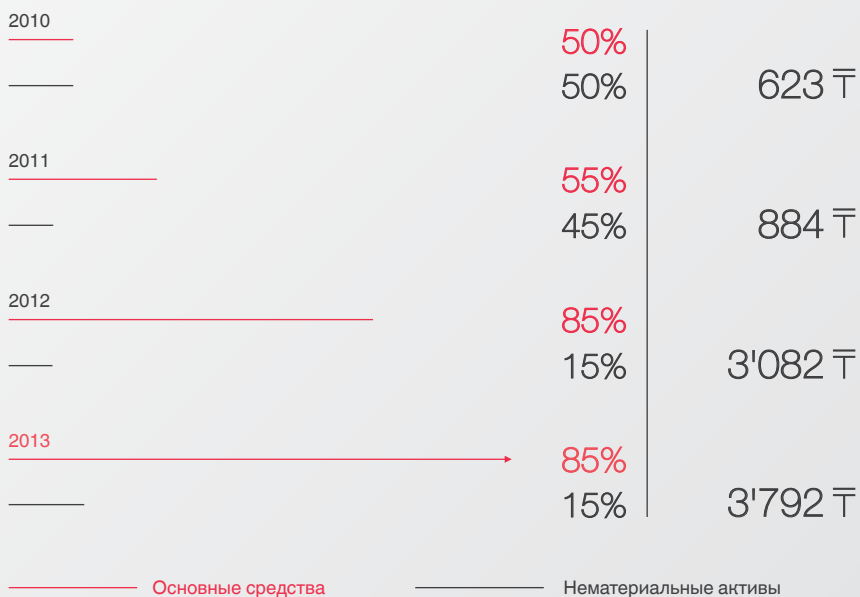


Финансовая отчетность  
за год, закончившийся 31 декабря 2013 года



## Структура ОС и НМА

Млн тенге



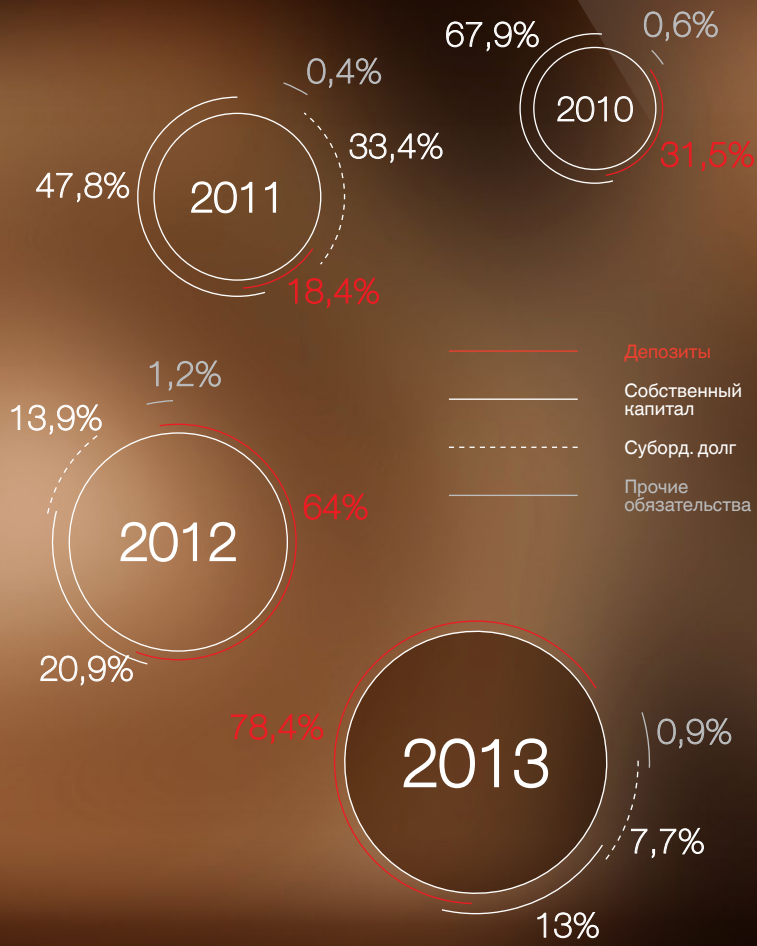


# Финансовая отчетность

за год, закончившийся 31 декабря 2013 года

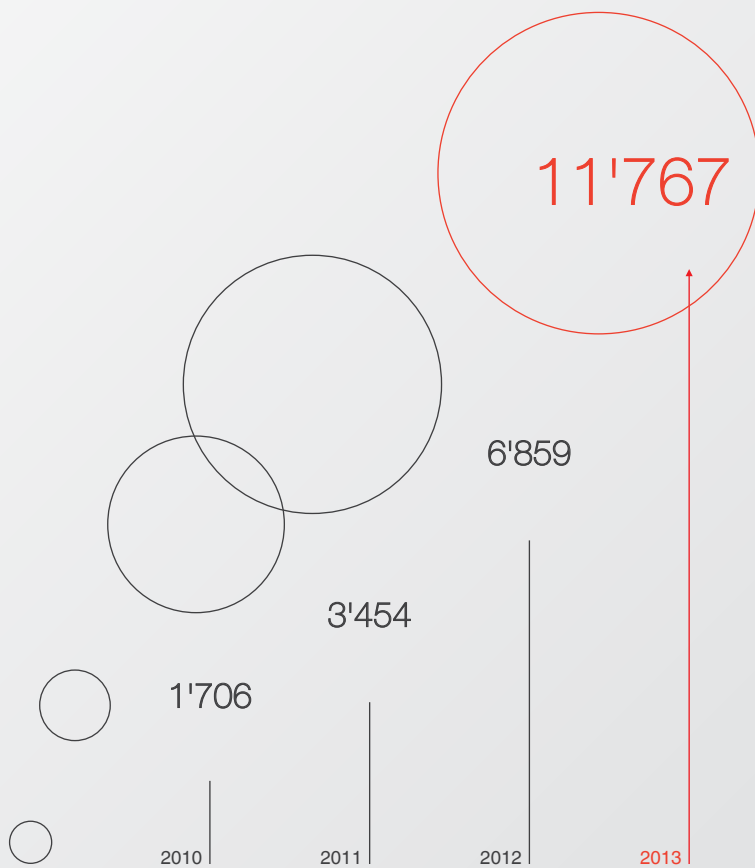


## Структура пассивов





## Динамика счетов клиентов







# Финансовая отчетность

за год, закончившийся 31 декабря 2013 года

S13

## Отчет о прибылях и убытках

### ЧИСТЫЙ ПРОЦЕНТНЫЙ ДОХОД

Млн тенге

2010	725 ₸
2011	1'248 ₸
2012	2'009 ₸
2013	2'899 ₸

### ЧИСТЫЙ КОМИССИОННЫЙ ДОХОД

Тыс. тенге

2010	2'026 ₸
2011	21'898 ₸
2012	141'614 ₸
2013	234'072 ₸

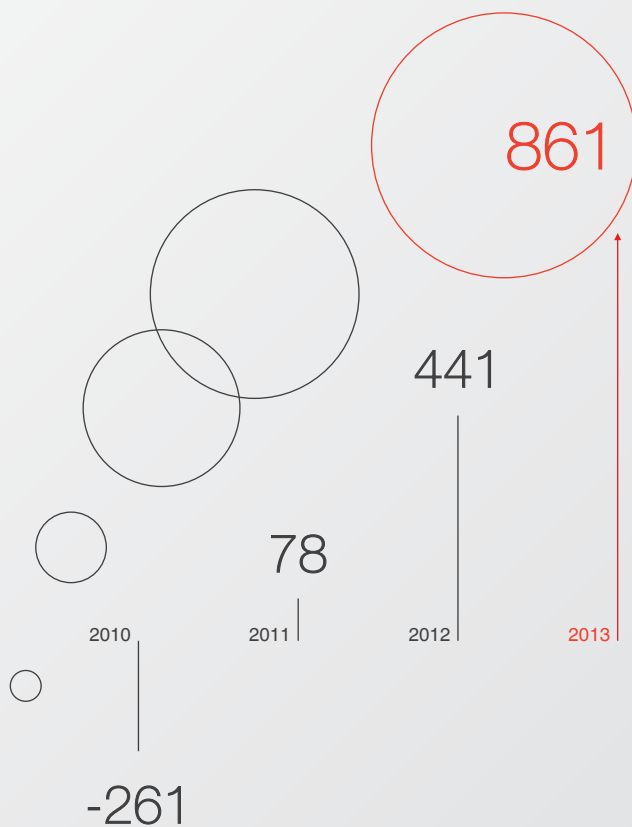


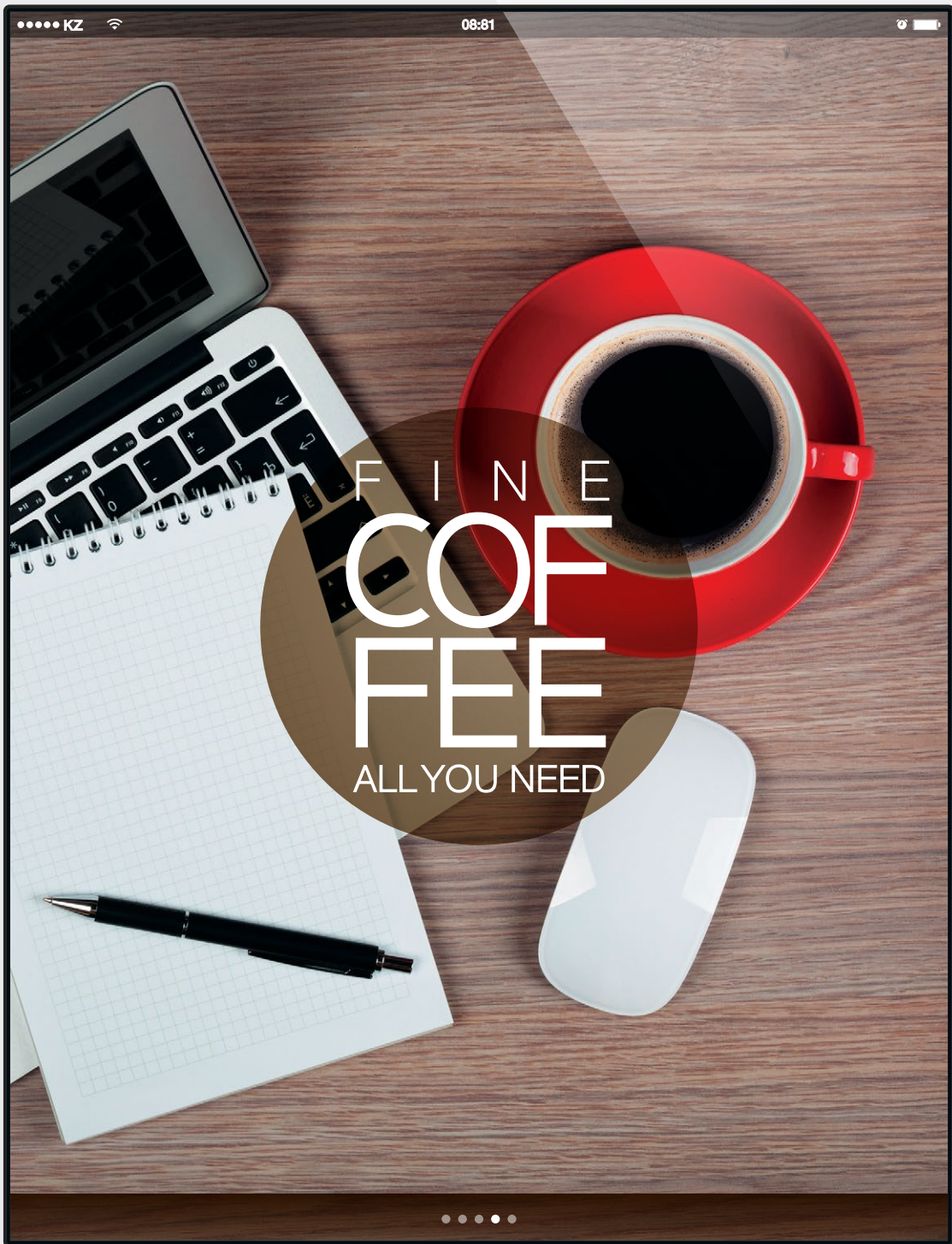
Финансовая отчетность  
за год, закончившийся 31 декабря 2013 года



Прибыль до налогов

Млн тенге





F I N E  
C O F  
F E E  
ALL YOU NEED



## Отчет независимых аудиторов

за год, закончившийся 31 декабря 2013 года

9.1

### **Акционерам и Совету Директоров Акционерного Общества «Банк Kassa Nova»**

Мы провели аудит прилагаемой финансовой отчётности Акционерного Общества «Банк Kassa Nova» (далее по тексту - «Банк»), которая включает отчёт о финансовом положении по состоянию на 31 декабря 2013 года, отчёт о совокупном доходе, отчёт об изменениях в капитале и отчёт о движении денежных средств за год, закончившийся на указанную дату, а также информацию о существенных аспектах учётной политики и другую пояснительную информацию.

### **Ответственность руководства в отношении финансовой отчётности**

Руководство Банка несет ответственность за подготовку и достоверное представление данной финансовой отчётности в соответствии с Международными стандартами финансовой отчётности, а также за процедуры внутреннего контроля, необходимые, по мнению руководства, для обеспечения подготовки финансовой отчётности, не содержащей существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибки.

### **Ответственность аудиторов**

Наша обязанность заключается в том, чтобы выразить мнение о данной финансовой отчётности на основе проведенного аудита. Мы провели аудит в соответствии с Международными стандартами аудита. Данные стандарты требуют, чтобы мы соблюдали этические нормы, спланировали и провели аудит с тем, чтобы получить достаточную уверенность в отсутствии существенного искажения финансовой отчётности.

Аудит включает выполнение процедур, направленных на получение аудиторских доказательств в отношении сумм и информации, представленных в финансовой отчётности. Выбор процедур основывается на суждении аудитора, включая оценку риска существенного искажения финансовой



## Отчет независимых аудиторов

за год, закончившийся 31 декабря 2013 года

9.2

отчётности вследствие недобросовестных действий или ошибки. При оценке этого риска аудитор рассматривает аспекты внутреннего контроля в отношении подготовки и достоверного представления финансовой отчётности с тем, чтобы определить процедуры аудита, необходимые в конкретных обстоятельствах, а не для выражения мнения об эффективности системы внутреннего контроля Банка. Аудит также включает оценку уместности выбранной учётной политики и обоснованности бухгалтерских оценок, сделанных руководством, и оценку представления финансовой отчётности в целом.

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

### Заключение

По нашему мнению, финансовая отчётность во всех существенных аспектах достоверно отражает финансовое положение Акционерного Общества «Банк Kassa Nova» на 31 декабря 2013 года, а также его финансовые результаты и движение денежных средств за год, закончившийся на указанную дату, в соответствии с Международными стандартами финансовой отчётности.

Евгений Жемалетдинов  
Аудитор / Генеральный директор  
ОО «Эрнст энд Янг»



Государственная лицензия на занятие аудиторской деятельностью на территории Республики Казахстан: серия МФЮ-2, №00000003, выданная Министерством Финансов Республики Казахстан от 15 июля 2005 года

Квалификационное свидетельство аудитора № 0000553 от 24 декабря 2008 года

23 апреля 2014 года



## Отчет независимых аудиторов

за год, закончившийся 31 декабря 2013 года



### Отчёт о финансовом положении на 31 декабря 2013 года

Тыс. тенге

	Прим.	2013 г.	2012 г.	2011 г.
<b>Активы</b>				
Денежные средства и счета в Национальном Банке Республики Казахстан	5	9.444.332	2.767.736	1.198.524
Средства в других банках и прочих финансовых учреждениях	6	685.835	2.023.669	197.581
Финансовые инструменты, оцениваемые по справедливой стоимости, изменения которой отражаются в составе прибыли или убытка		—	2.020	—
Кредиты клиентам	7	42.031.794	22.948.860	10.434.887
Основные средства	8	3.210.361	2.624.732	488.163
Нематериальные активы	9	581.914	456.898	396.113
Активы по отложенному корпоративному подоходному налогу		—	—	35.846
Активы по текущему корпоративному подоходному налогу	10	21.000	1.374	—
Прочие активы	и	238.373	146.524	47.439
<b>Итого активы</b>		<b><u>56.213.609</u></b>	<b>30.971.813</b>	<b>12.798.553</b>



# Отчет независимых аудиторов

за год, закончившийся 31 декабря 2013 года

T1

	Прим.	2013 г.	2012 г.	2011 г.
<b>Обязательства</b>				
Финансовые инструменты, оцениваемые по справедливой стоимости, изменения которой отражаются в составе прибыли или убытка				
		—	1,220	—
Средства других банков	12	745,953	502,140	200,917
Средства клиентов	13	43,323,133	19,325,119	2,148,321
Субординированный долг	14	4,320,136	4,296,146	4,279,541
Выпущенные долговые ценные бумаги	15	201,236	201,229	—
Обязательства по отложенному корпоративному подоходному налогу	10	278,081	66,683	—
Прочие обязательства	16	55,632	120,386	49,517
<b>Итого обязательства</b>		<b><u>48,924,171</u></b>	<b>24,512,923</b>	<b>6,678,296</b>
<b>Капитал</b>				
Уставный капитал	17	6,408,000	6,340,000	6,340,000
Прочие фонды	17	89,066	28,295	
Нераспределенная прибыль		792,372	90,595	(219,743)
<b>Итого капитал</b>		<b><u>7,289,438</u></b>	<b>6,458,890</b>	<b>6,120,257</b>
<b>Итого капитал и обязательства</b>		<b><u>56,213,609</u></b>	<b>30,971,813</b>	<b>12,798,553</b>



Отчет независимых аудиторов  
за год, закончившийся 31 декабря 2013 года



Отчёт о совокупном доходе за год,  
закончившийся 31 декабря 2013 года

Тыс. тенге

	Прим.	2013 г.	2012 г.
Процентные доходы	19	5.237.490	2.972.830
Процентные расходы	19 _	(2.338.314)	(963.285)
Чистый процентный доход		2.899.176	2.009.545
Отчисление на резерв под обесценение кредитного портфеля	7 _	(79.683)	(77.529)
Чистый процентный доход после резерва под обесценение кредитного портфеля	-	2.819.493	1.932.016
Чистые комиссионные доходы	20	234.072	141.614
Чистые расходы по операциям с финансовыми инструментами, оцениваемые по справедливой стоимости, изменения которой отражаются в составе прибыли или убытка		(7.494)	(10.338)
Чистые доходы/(расходы) по операциям в иностранной валюте:			
- торговые операции		56.161	20.300
- переоценка валютных статей		(4.368)	(26.690)
Прочие доходы		22.711	4
Непроцентные доходы	-	301.082	124.890





## Отчет независимых аудиторов

за год, закончившийся 31 декабря 2013 года

# T2

	Прим.	2013 г.	2012 г.
Расходы на персонал	21	(1,240,791)	(929,619)
Административные и прочие операционные расходы	21	(1,016,817)	(684,459)
Прочие операционные резервы	11	(1,609)	(1,666)
Непроцентные расходы		(2,259,217)	(1,615,744)
Прибыль до расхода по корпоративному подоходному налогу		861,358	441,162
Расход по корпоративному подоходному налогу	10	(188,880)	(102,529)
Прибыль за год	-	672,478	338,633
Прочий совокупный доход			
Прочий совокупный доход, не подлежащий переклассификации в состав прибыли или убытка в последующих периодах:			
Переоценка зданий	17	112,588	—
Корпоративный подоходный налог, относящийся к компонентам совокупного дохода	10	(22,518)	—
Прочий совокупный доход за год, за вычетом корпоративного подоходного налога		90,070	—
Итого совокупный доход за год	-	762,548	338,633



# iReport

Designed by KassaNova in Astana  
Serial 15072014

