



Elim
Институт маркетинговых
и социологических исследований

**Отчет по результатам
исследования уровня
доверия к деятельности АО
«Национальный
управляющий холдинг
«Байтерек»**

2017



Оглавление

1. Общие выводы.....	2
2. Об оценке уровня доверия	4
2.1. Перечень применяемых сокращений	4
3.2 Индекс доверия в разрезе целевых групп.....	5
3. Результаты проведения опроса целевых групп.....	10
3.1. Опрос Единственного акционера	10
3.2. Опрос ДО	14
3.3. Опрос клиентов	20
3.3.1. Опрос физических лиц	20
3.3.2. Опрос МСБ	26
3.3.3. Опрос крупных компаний	31
3.4. Опрос общественности.....	33
3.4.1. Опрос НПО	33
3.4.2. Опрос депутатов.....	34
3.4.3. Опрос СМИ.....	38
3.5. Опрос инвесторов	42
4. Расчет объективных показателей	44
4.1. Расчет объективных показателей критериев доверия Единственного акционера.....	44
4.2. Расчет объективных показателей критериев доверия ДО.....	49
4.3. Расчет объективных показателей критериев доверия клиентов.....	55
4.3.1. Расчет объективных показателей критериев доверия физических лиц.....	55
4.3.2. Расчет объективных показателей критериев доверия субъектов МСБ	60
4.3.3 Расчет объективных показателей критериев доверия крупных компаний	64
4.4. Расчет объективных показателей критериев доверия общественности	67
4.5. Расчет объективных показателей критериев доверия инвесторов	69
5. Уровень информированности целевых аудиторий	72
6. Наблюдения и рекомендации.	74

1. Общие выводы

В целом уровень доверия целевых групп к деятельности Холдинга можно охарактеризовать как высокий. Интегральный индекс доверия к Холдингу составил 84,22%.

Ниже представлены показатели 2016 и 2017 года:

Таблица 1. Показатели интегрального индекса доверия за 2017 год.

Показатели 2017 г.			
Целевая группа	ИДцгу	Вес	ИДцгу*Вес
Единственный акционер	0,523	23,5%	12,30
Дочерние организации	0,896	23,5%	21,06
Клиенты	0,933	19,23%	17,94
Общественность	0,950	14,53%	13,80
Инвесторы	0,994	19,23%	19,12
Интегральный индекс доверия Холдинга			84,22

Таблица 2. Показатели интегрального индекса доверия за 2016 год.

Показатели 2016 г.			
Целевая группа	ИДцгу	Вес	ИДцгу*Вес
Единственный акционер	-	-	
Дочерние организации	0,91	5%	5,0
Клиенты	0,92	35%	32,2
Общественность	0,69	26%	17,9
Инвесторы	0,93	34%	31,6
Интегральный индекс доверия Холдинга			86,7

В расчетах текущего года были получены низкие опросные показатели представителей Единственного акционера. Если в текущем расчете исключить опросные данные Единственного акционера (как в 2016), то уровень индекса доверия составил бы 88,6%.

На что следует обратить внимание:

Единственный акционер:

Низкие показатели были обусловлены за счет следующих оценок:

- 1) оценка участия в международных рейтингах в области корпоративного управления и устойчивого развития, кредитных рейтингах с целью совершенствования процессов взаимодействия с ЕА;
- 2) оценка объективности, достоверности, независимости и уровне информационной прозрачности;
- 3) полнота впечатления у общественности о последовательности и эффективности шагов менеджмента в управлении Холдингом.

По результатам опроса оценка рейтингов корпоративного управления и кредитного рейтинга составила 0. При анализе объективных критериев показатель составил 83,3%.

Результаты опроса и результаты оценки объективных показателей абсолютно разные. Представители данной целевой аудитории имеют разное мнение по ряду вопросов.

При оценке степени удовлетворенности информированностью результат составил 53% - самый низкий среди всех целевых групп.

Дочерние организации:

В данной целевой категории среди респондентов были распространены затруднения с оценкой тех или иных критериев, а именно:

- взаимоотношения ДО и Холдинга (15%);
- взаимодействие Холдинга с ДО посредством унификации форм отчетности (20%);
- учет Холдингом интересов ДО при оперативном процессе взаимодействия (15%);
- способствование Холдингом достижения целей ДО (20%);
- оценка гарантий Холдинга и эффективности предоставляемых инструментариев (15%);
- развитие и поддержание менеджерами ДО инициативной стратегической (долгосрочной) перспективы (20%);
- атмосфера взаимовыручки и сотрудничества при реализации своих управленческих функций, а также развивает научный, управленческий, технологический и репутационный потенциал своих ДО (25%).

В пояснениях к выбранным ответам респонденты отмечали проблему координации проводимой политики.

Клиенты:

Основные претензии относились к вопросам обслуживания: качество сервиса и обслуживания населения (10%) и в редких случаях к актуальной информации о финансовом состоянии, кредитной истории и перспективах развития ДО (12,25%).

Среди представителей крупных компаний стоит отметить проблему низкой удовлетворенности степенью информированности о деятельности Холдинга (74%).

Общественность:

В целом общественность выражает высокий уровень доверия. Относительно низкий показатель удовлетворенности уровнем информированности респондентами СМИ (72%) - следствие различной степени заинтересованности в получении информации.

Инвесторы:

Среди опрошенных представителей инвесторов, результаты очень позитивные. Они являются самыми удовлетворенными степенью информированности и выражают высокое доверие к Холдингу.

2. Об оценке уровня доверия

2.1. Перечень применяемых сокращений

АО «БД»	Акционерное общество «Байтерек девелопмент»
АО «БРК»	Акционерное общество «Банк развития Казахстана»
АО «ЖССБК»	Акционерное общество «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана»
АО «ИФК»	Акционерное общество «Инвестиционный фонд Казахстана»
АО «КИК»	Акционерное общество «Ипотечная организация «Казахстанская ипотечная компания»
АО «ККМ»	Акционерное общество «Казына Капитал Менеджмент»
АО «КФГИК»	Акционерное общество «Казахстанский фонд гарантирования ипотечных кредитов»
АО «КЭГ»	Акционерное общество «Экспортно-кредитная страховая корпорация «КазЭкспортГарант»
АО «НАТР»	Акционерное общество «Национальное агентство по технологическому развитию»
АО «ФРП «Даму»	Акционерное общество «Фонд развития предпринимательства «Даму»
«ДКБ 2020»	Дорожная карта бизнеса 2020
«ДЖ 2020»	Доступное жильё 2020
ГПФИИР	Государственная программа по форсированному индустриально-инновационному развитию
КПД	Ключевые показатели деятельности
РК	Республика Казахстан
СД	Совет директоров
СМИ	Средства массовой информации
НПО	Неправительственные организации

3. Результаты расчета индекса доверия

3.1. Интегральный индекс доверия Холдинга

Для расчета единого интегрального индекса доверия к деятельности Холдинга всех целевых групп используется следующая формула:

$$\sum_{y=1}^k = \text{ИД}_{\text{цг}y} \times w_y$$

где ИД_{общ} – интегральный индекс доверия всех целевых групп;

ИД_{цгy} – индекс доверия целевой группы;

w_y – удельный вес влияния целевой группы на деятельность Холдинга.

В результате расчетов, представленных в таблице 3, интегральный индекс доверия Холдинга составил 84,22.

Таблица 3. Расчет интегрального индекса доверия Холдинга

Целевая группа	ИД _{цгy} Индекс доверия целевой группы	Удельный вес влияния целевой группы	ИД _{цгy} *Вес Индекс доверия целевой группы * Вес
Единственный акционер	0,523	23,5%	12,30
Дочерние организации	0,896	23,5%	21,06
Клиенты	0,933	19,23%	17,94
Общественность	0,950	14,53%	13,80
Инвесторы	0,994	19,23%	19,12
Интегральный индекс доверия Холдинга			84,22

3.2 Индекс доверия в разрезе целевых групп

Оценка уровня доверия целевых групп к деятельности Холдинга основана на применении комплекса индексных показателей, включающих индексы доверия:

- Единственного акционера Холдинга;
- ДО;
- инвесторов;
- клиентов;
- общественности;

Оценка предполагает расчет интегрального индекса доверия всех целевых групп.

Расчет индекса доверия отдельной целевой группы состоит из результатов опроса и результатов расчета объективных показателей критериев доверия.

Результаты расчета этих двух составляющих представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Расчет индексов доверия

Критерий		Опрос	Значение объективного показателя
ЕДИНСТВЕННЫЙ АКЦИОНЕР			
1	Достижение утвержденных КПД за отчетный период	66,7	100

2	Аудированная финансовая отчетность, принятая безоговорочно	66,7	100
3	Решения, принятые с учетом информации по рискам	-	100
4	Холдинг имеет рейтинги в области корпоративного управления, кредитный рейтинг	0	83,3
5	Судебные дела	66,7	100
ИТОГО		33,3	96,7
ДОЧЕРНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
1	Корпоративные стандарты по унификации правил взаимодействия с ДО	80	100
2	Достижение утвержденных КПД ДО за отчетный период	75	65
3	Рейтинг корпоративного управления Холдинга	82,5	100
4	Мероприятия, направленные на совместное использование технологий, обмена опытом, навыками, компетенциями, ноу-хау	81,7	100
ИТОГО		88,9	91
ФИЗИЧЕСКИЕ ЛИЦА			
1	Условия предоставления услуг доступны на сайте / брошюры с услугами Холдинга / наличие фронт-офиса Холдинга по комплексной консультации	90,3	100
2	Жалобы и негативные отзывы от физических лиц	88,1	100
3	Раскрытие информации на официальном сайте Холдинга	86,5	91
4	Достижение утвержденных КПД, направленных на содействие решений социально- ориентированных задач	85,1	100
ИТОГО		87,2	97,75
МАЛЫЙ И СРЕДНИЙ БИЗНЕС			
1	Раскрытие информации на официальном сайте Холдинга	94,5	100
2	Тренинги, семинары, он-лайн курсы с привлечением экспертов- менторов (в том числе иностранных)	91,9	100

3	Достижение утвержденных КПД по содействию развития сектора МСБ	91,2	100
4	Условия предоставления услуг доступны на сайте / брошюры с услугами Холдинга / наличие фронт-офиса Холдинга по комплексной консультации	88,1	100
ИТОГО		91	100
КРУПНЫЕ КОМПАНИИ			
1	Раскрытие информации на официальном сайте Холдинга	90	100
2	Достижение утвержденных КПД по поддержке приоритетных секторов экономики	100	100
3	Судебные дела, связанные с неисполнением контрактных обязательств	95	100
4	Условия предоставления услуг доступны на сайте / брошюры с услугами Холдинга / наличие фронт-офиса Холдинга по комплексной консультации	100	100
ИТОГО		94	100
ОБЩЕСТВЕННОСТЬ (НПО, Депутаты, СМИ)*			
НПО			
1	Достижение утвержденных КПД за отчетный период	87,5	100
2	Раскрытие информации на официальном сайте Холдинга	81,25	91
3	Информация доступна на информационных ресурсах Холдинга	-	100
4	Ответы на запросы общественности	93,75	100
ИТОГО		87,5	97,75
ДЕПУТАТЫ			
1	Достижение утвержденных КПД за отчетный период	100	100
2	Раскрытие информации на официальном сайте Холдинга	100	91
3	Информация доступна на информационных ресурсах Холдинга	100	100
4	Ответы на запросы общественности	100	100
ИТОГО		100	97,75
СМИ			

1	Достижение утвержденных КПД за отчетный период	80	100
2	Раскрытие информации на официальном сайте Холдинга	100	91
3	Информация доступна на информационных ресурсах Холдинга	100	100
4	Ответы на запросы общественности	100	100
ИТОГО		94	97,75
ИНВЕСТОРЫ			
1	Раскрытие информации на официальном сайте Холдинга	100	91
2	Информация доступна на информационных ресурсах Холдинга	100	100
3	Кредитный рейтинг Холдинга	100	100
4	Выездные презентации и встречи с инвесторами	-	100
ИТОГО		100	97,75

**согласно методике, объективные показатели данной группе присуждены обобщенно для НПО, СМИ и депутатов. Соответственно, количественные показатели одинаковые для каждой подгруппы.*

Расчет индекса доверия отдельной целевой группы производился путем суммирования значения индекса доверия целевой группы, полученного на основании опроса (ИД_{оцг}), и индекса доверия целевой группы, рассчитанных объективных показателей (ИД_{ропу}), в соответствии с их удельными весами и представлен в следующей формуле:

$$\text{ИД}_{цгу} = (\text{ИД}_{оцгу} \times 70\%) + (\text{ИД}_{ропу} \times 30\%),$$

где ИД_{цгу} – индекс доверия целевой группы у.

ИД_{оцгу} – индекс доверия целевой группы у, основанный на результатах опроса;

ИД_{ропу} – индекс доверия целевой группы у, полученный в результате расчета объективных показателей критериев доверия.

Таблица 5. Расчет индекса доверия в разрезе целевых групп

Целевая группа	ИД _{оцг} Результаты Опроса	ИД _{ропу} Результаты оценки объектных показателей	ИД _{цгу} =0,7* ИД _{оцг} +0,3*ИД _{ропу} Индекс доверия целевых групп=Результаты Опроса*0,7+ Результаты оценки объектных показателей * 0,3
Единственный акционер	33,30	96,70	52,32
Дочерние организации	88,90	91,25	89,61
Клиенты	90,73	99,25	93,29
Физические лица	87,20	97,75	90,37
Субъекты МСБ	91,00	100	93,70
Крупные компании	94,00	100	95,80
Общественность	93,83	97,75	95,01
НПО	87,50	97,75	90,58
Депутаты	100,00	97,75	99,33

Целевая группа	ИДоцг Результаты Опроса	ИДроп Результаты оценки объектных показателей	ИДцгу=0,7* ИДоцг+0,3*ИДроп Индекс доверия целевых групп=Результаты Опроса*0,7+ Результаты оценки объектных показателей * 0,3
СМИ	94	97,75	95,13
Инвесторы	100	98	99,4

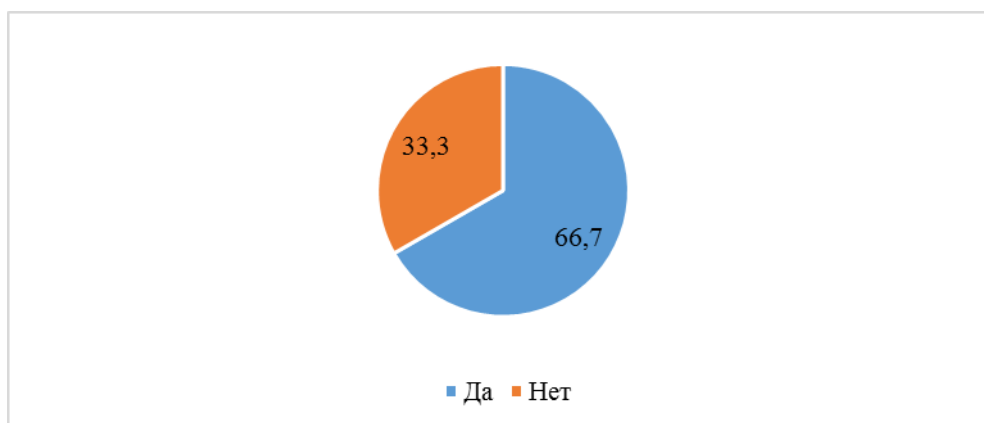
3. Результаты проведения опроса целевых групп

3.1. Опрос Единственного акционера

В исследовании приняли участие 3 представителя единого акционера. Из них двое участников женщины и один мужчина.

Двое из трех представителей единственного акционера знакомы с деятельностью АО «НУХ «Байтерек» и двое из трех имели в прошлом опыт взаимодействия с Холдингом.

Диаграмма 1. Имеется ли у Вас в прошлом опыт взаимодействия с АО «НУХ «Байтерек», в % респондентов.



66,7% респондентов согласны с тем, что поставленные цели Холдингом достигаются своевременно и с нужным эффектом. Тогда как 33,3% респондентов выразили несогласие с подобным утверждением.

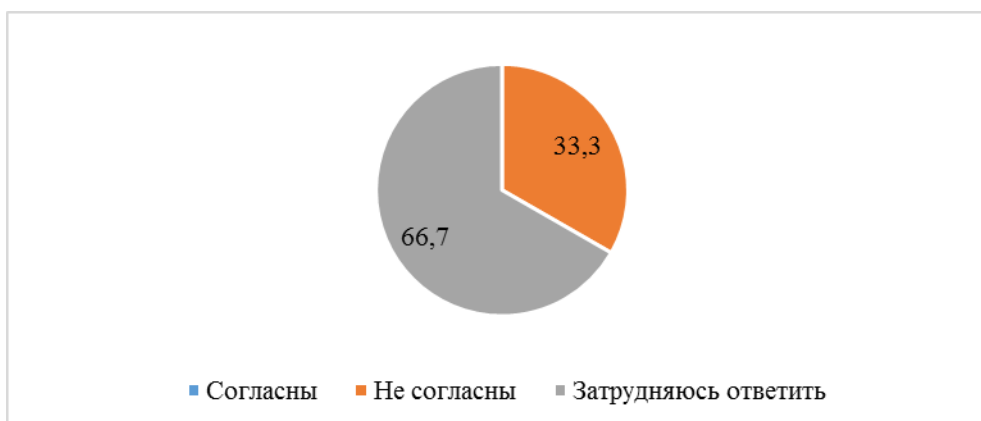
Диаграмма 2. Поставленные цели достигаются своевременно и с нужным эффектом, в % респондентов.



В вопросе оценки полноты впечатлений общественности о последовательности и эффективности шагов менеджмента в управлении Холдингом 66,7% респондентов затруднились дать какой-либо ответ. Тогда как несогласие выразило 33,3% респондента.

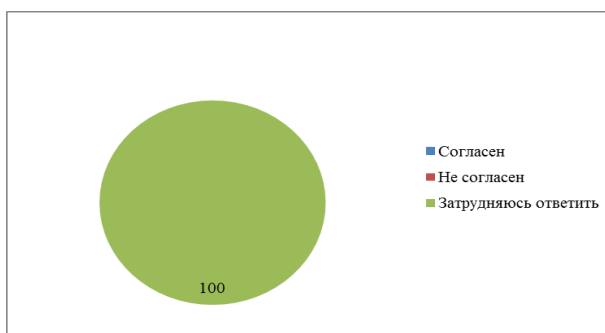
Диаграмма 3. Вы согласны, что у общественности создается достаточно полное впечатление о последовательности и эффективности шагов менеджмента в управлении

Холдингом, оптимально используя средства республиканского бюджета, в % респондентов.



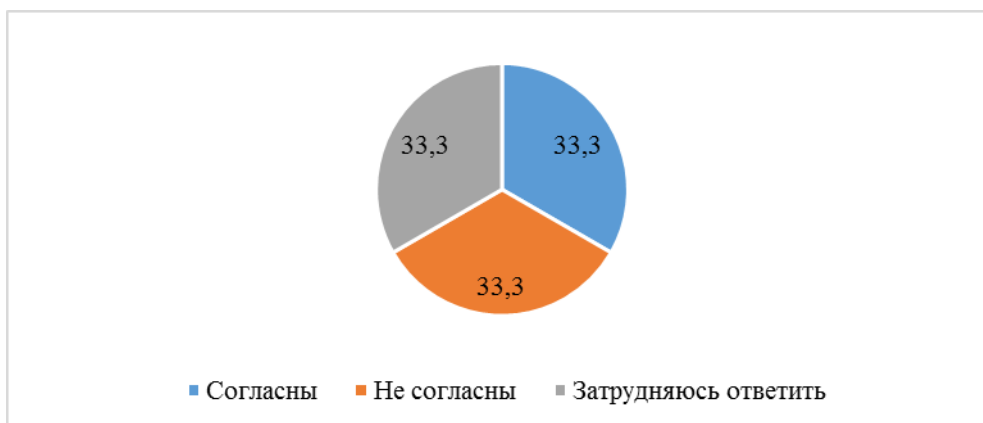
Касательно участия в международных рейтингах в области корпоративного управления и устойчивого развития, кредитных рейтингах с целью совершенствования процессов взаимодействия с Единственным акционером все три респондента затруднились дать какой-либо ответ.

Диаграмма 4. Вы согласны, что в целях совершенствования процессов взаимодействия с единственным акционером Холдинг принимает участие в международных рейтингах в области корпоративного управления и устойчивого развития, кредитных рейтингах, в % респондентах.



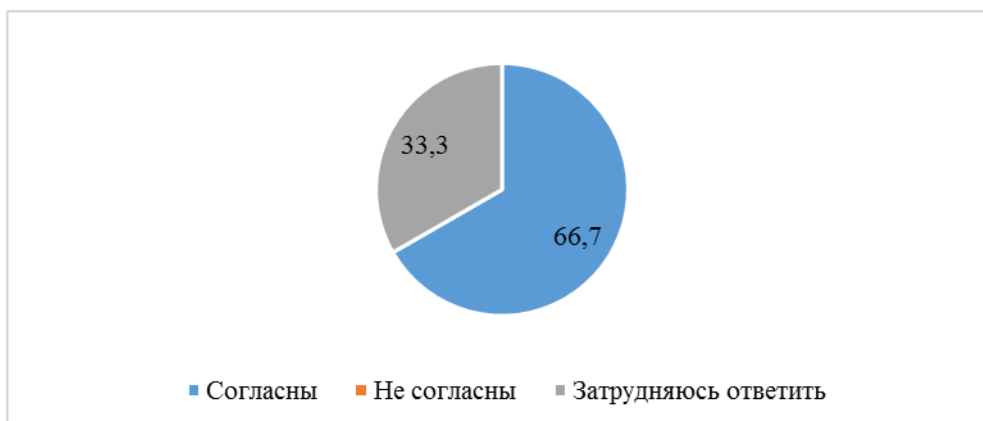
В оценке обеспечения Холдингом высокого уровня прозрачности объективной, достоверной и независимой информации, мнения респондентов сильно разнились. Были представлены все три возможных варианта ответа.

Диаграмма 5. Вы согласны, что Холдинг обеспечивает объективность, достоверность, независимость и высокий уровень информационной прозрачности, в % респондентах



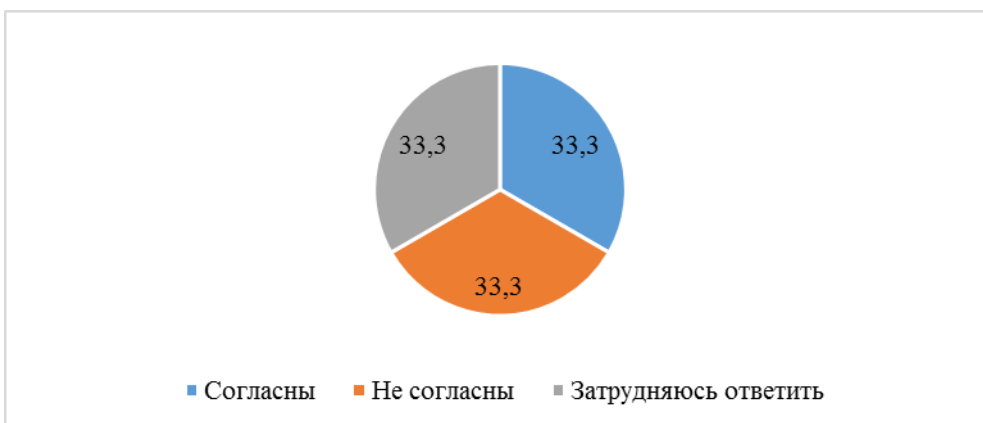
Касательно утверждения о своевременности предоставления и соответствия законодательным и нормативно-правовым требованиям финансовой и управленческой отчетности и проверке независимыми аудиторами респонденты в большей степени выразили согласие – 66,7%. Тогда как 33,3% затруднились дать какой-либо ответ. В одном из замечаний, было пожелание о необходимости пересмотра сроков представления отчетности.

Диаграмма 6. Финансовая и управленческая отчетность готовится и представляется своевременно, в соответствии с законодательными и нормативными требованиями и проходит проверку независимыми аудиторами, в % респондентов.



Неоднозначность позиций представителей Единственного акционера проявила себя и в оценке степени известности, прозрачности и доступности информации о влиянии собственника и других заинтересованных лиц (республиканские, местные органы власти), а также о порядке контроля и согласования сделок с заинтересованными лицами. Все три инвестора выбрали три разных варианта.

Диаграмма 7. Вы согласны, что информация о влиянии собственника и других заинтересованных лиц (республиканские, местные органы власти), а также о порядке контроля и согласования сделок с заинтересованными лицами известна, прозрачна и доступна, в % респондентов.



В оценке собственной готовности рекомендовать АО «НУХ «Байтерек» окружающим представители единого акционера не были категоричны. В большей степени они склонны рекомендовать его окружающим (66,7%), в меньшей степени склонны этого не делать (33,3%).

3.2. Опрос ДО

В исследовании приняли участие 20 представителей дочерних организаций (16 организаций).

Все респонденты знакомы с деятельностью Холдинга. 70% имели в прошлом опыт взаимодействия с АО «НУХ «Байтерек».

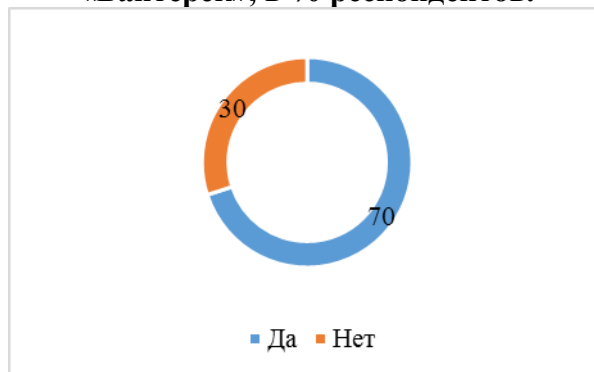
Диаграмма 8. Взаимоотношения до и Холдинга основываются на принципах корпоративного управления и утвержденных внутренних нормативных документах



Все 100% опрошенных знакомы с деятельностью АО «НУХ «Байтерек».

Но при этом стоит отметить, что из опрошенных 70% имели в прошлом опыт взаимодействия с АО «НУХ «Байтерек». Остальные 30% отметили отсутствие подобного опыта в прошлом.

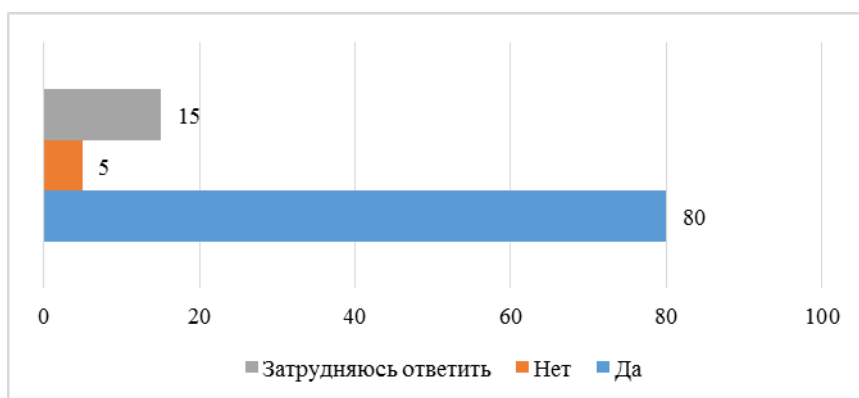
Диаграмма 9. Имеется ли у Вас в прошлом опыт взаимодействия с АО «НУХ «Байтерек», в % респондентов.



5% респондентов не согласны, что взаимоотношения ДО и Холдинга основаны на принципах корпоративного управления. 15% респондентов затруднились ответить на этот вопрос. В качестве причины несогласия отмечено, что осуществляемое Холдингом управление операционной деятельностью не всегда берет в расчет специфику деятельности ДО:

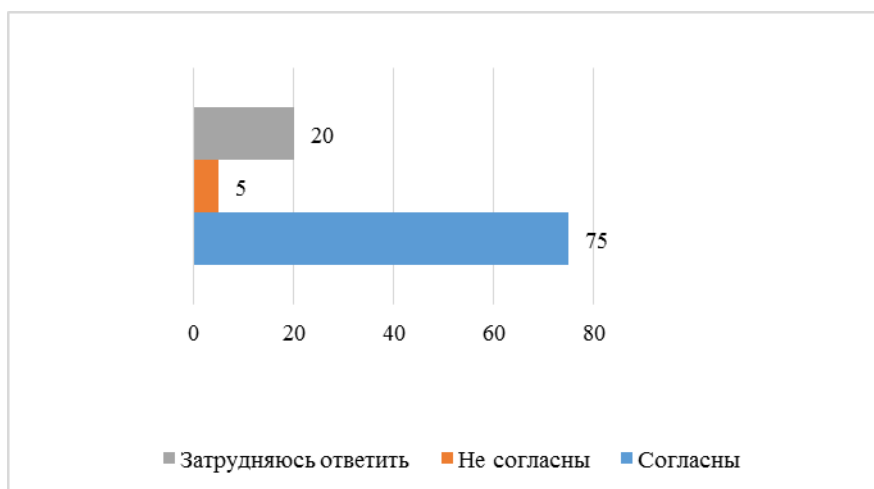
- «Холдинг будучи Акционером ДО, чаще выбирает позицию диктующую, без учета специфики деятельности ДО, и принимает активное участие в операционной деятельности ДО».

Диаграмма 10. По Вашему мнению, взаимоотношения ДО и Холдинга основываются на принципах корпоративного управления и утвержденных внутренних нормативных документах, в % респондентах.



5% не согласны, что Холдинг осуществляет эффективное взаимодействие с дочерними организациями путем унификации форм отчетности, применения единых стандартов и требований к работе всех дочерних организаций. Еще 20% затруднились ответить на этот вопрос. Респонденты, выразившие несогласие по поводу высокой эффективности взаимодействия Холдинга и ДО, мотивируют свою позицию тем, что не все направления деятельности в дочерних организациях охвачены процессом унификации:
 - «Не по всем направлениям деятельности структурных подразделений Холдинга».

Диаграмма 11. Холдинг осуществляет эффективное взаимодействие с ДО путем унификации форм отчетности, применения единых стандартов и требований к работе всех ДО, в % респондентов



Большинство респондентов (85%) уверены, что Холдинг учитывает интересы ДО и обеспечивает адекватный и оперативный процесс взаимодействия. Однако стоит отметить, что 15% затруднились дать ответ.

Среди респондентов, затруднившихся дать ответ, были выражены некоторые возражения или недопонимания, а именно:

- «Ситуационно. В Холдинге отсутствует налаженный процесс обмена, обработки, анализа и хранения информации, поступающей от ДО согласно запросам. Один и тот же запрос порой направляется/дублируется всем структурным подразделениям ДО. Ранее направленные на постоянной основе материалы, запрашиваются неоднократно, хотя периодичность отчётности регламентирована»;

- «Мне сложно ответить на этот вопрос, холдинг не дает пояснений почему он не поступает так или иначе».

Диаграмма 12. Холдинг учитывает интересы ДО и обеспечивает адекватный и оперативный процесс взаимодействия, в % респондентов.



Абсолютное большинство представителей дочерних организаций (80%) согласны с утверждением, что Холдинг способствует своевременному достижению целей ДО. Тогда как среди опрошенных есть 20% затруднившихся дать какой-либо ответ.

Диаграмма 13. Холдинг способствует своевременному достижению целей ДО, в % респондентов

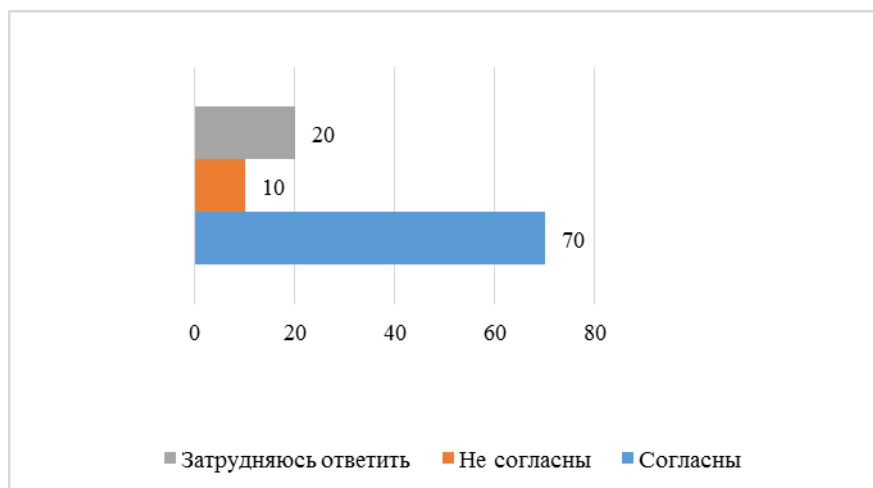


10% респондентов выразили несогласие с тем, что Холдинг оказывает ДО консультационные услуги с целью повышения их эффективности и рентабельности, рыночной привлекательности и конкурентоспособности. Еще 20% затруднились ответить на этот вопрос.

Среди респондентов, выразивших несогласие было дано пояснение:

- «В связи с отсутствием четких принципов и установок по большинству вопросов, кураторы Холдинга не готовы оказывать консультационную поддержку ДО».

Диаграмма 14. Холдинг оказывает ДО консультационные услуги с целью повышения их эффективности и рентабельности, рыночной привлекательности и конкурентоспособности, в % респондентов.

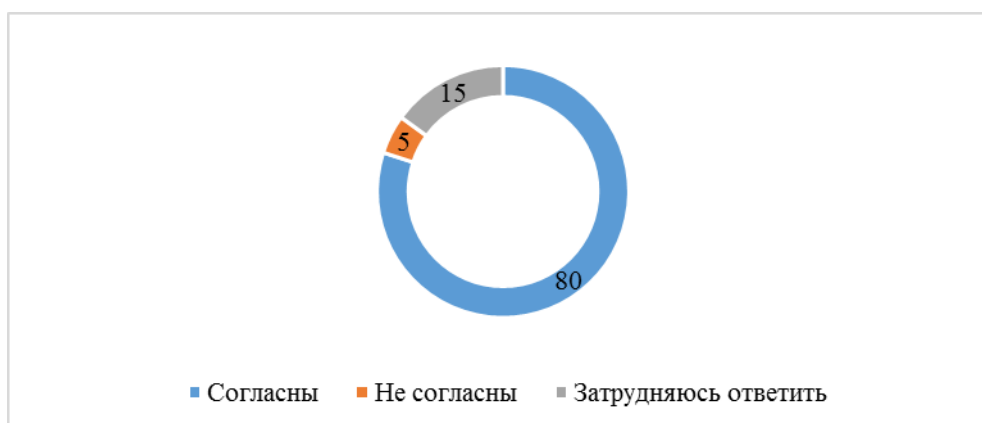


80% представителей дочерних организаций выразили согласие с утверждением, что Холдинг является гарантом достижения целей ДО, предоставляя высокоэффективный инструментарий для ДО в виде политик, стандартов и других нормативных документов. Не согласных с данной позицией респондентов было 5%. В то же время 15 % респондентов затруднились дать ответ.

Респонденты, не согласившиеся с таким утверждением, дали пояснения:

- «Стандарты работы на этапе модификации, т.к. не по всем структурным подразделениям имеются стандарты работы. Смена руководства отражается в части требований к внутренним документам, т.к. с каждым приходом новых топ менеджеров изменяются требования, что в свою очередь мешает оцутить результаты от имеющихся политик и ВНД».

Диаграмма 15. Холдинг является гарантом достижения целей ДО, предоставляя высокоэффективный инструментарий для ДО в виде политик, стандартов и других нормативных документов, в % респондентов.



85% работников дочерних организаций согласны с утверждением, что работники Холдинга осуществляют качественную экспертизу документов и результаты работы ДО. Лишь 5% не согласны с подобным утверждением. Затруднилось дать ответ 10% респондентов.

Диаграмма 16. Специалисты Холдинга осуществляют качественную экспертизу документов и результатов работы ДО, в % респондентов.



90% опрошенных считают, что Холдинг обеспечивает усиление взаимодействия дочерних организаций путем совместного использования технологий, обмена опытом, навыками, компетенциями, ноу-хау, увеличивая, таким образом, эффект синергии. При этом 5% опрошенных не согласны с подобным утверждением и 5% затруднились дать ответ.

Респондентами по данному вопросу были даны пояснения:

- «Со стороны Холдинга на периодической основе проводятся бизнес-завтраки, встречи, обмен опытом и т.д.»;

- «Зависит от количественного состава и загруженности структурных подразделений. Есть подразделения, которые ориентированы на усиление взаимодействия, поддержку и оказание методической поддержки. Есть структурные подразделения, которые ввиду загруженности, меньше выделяют на эти цели время».

Диаграмма 17. Холдинг обеспечивает усиление взаимодействия ДО путем совместного использования технологий, обмена опытом, навыками, компетенциями, ноу-хау, таким образом, увеличивая эффект синергии, в % респондентов.



Большинство опрошенных (80%) уверено, что Холдинг обеспечивает развитие и поддержание менеджерами ДО стратегической (долгосрочной) перспективы. 20% из опрошенных не согласны с данной позицией и никак не поясняют свой ответ.

Диаграмма 18. Холдинг обеспечивает развитие и поддержание менеджерами ДО инициативной стратегической (долгосрочной) перспективы, в % респондентов.



75% респондентов согласны с тем, что Холдинг поддерживает атмосферу взаимовыручки и сотрудничества при реализации своих управленческих функций, а также развивает научный, управленческий, технологический и репутационный потенциал своих ДО. Остальные 25% опрошенных затруднились дать ответ.

Респонденты, затруднившиеся дать ответ, отметили, что Холдинг использует свой потенциал ситуационно:

- «Ситуационно».

Диаграмма 19. Холдинг поддерживает атмосферу взаимовыручки и сотрудничества при реализации своих управленческих функций, а также развивает научный, управленческий, технологический и репутационный потенциал своих ДО



3.3. Опрос клиентов

3.3.1. Опрос физических лиц

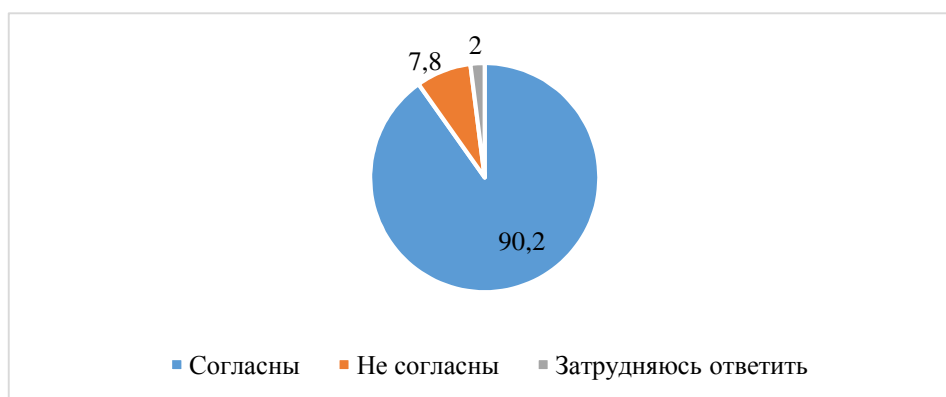
В опросе населения о деятельности Холдинга приняло участие 400 человек. Из них 60,3% женщин и 39,8% мужчин. Больше всего респондентов было в возрастной категории 30-39 лет – 148 человек и с высшим образованием – 64,8%.

Согласно полученным данным, абсолютное большинство респондентов знакомо с деятельностью АО «НУХ «БАЙТЕРЕК» (97,5%) и имели в прошлом опыт взаимодействия с Холдингом (81,8%).

В целом опрошенное население продемонстрировало высокую лояльность и доверие ко всем аспектам деятельности Холдинга.

По мнению подавляющего большинства участников опроса, (90,2%) услуги, предоставляемые Холдингом, являются доступными для большинства потребителей. 7,8% не согласились с подобным утверждением, а 2% респондентов затруднились дать какой-либо ответ.

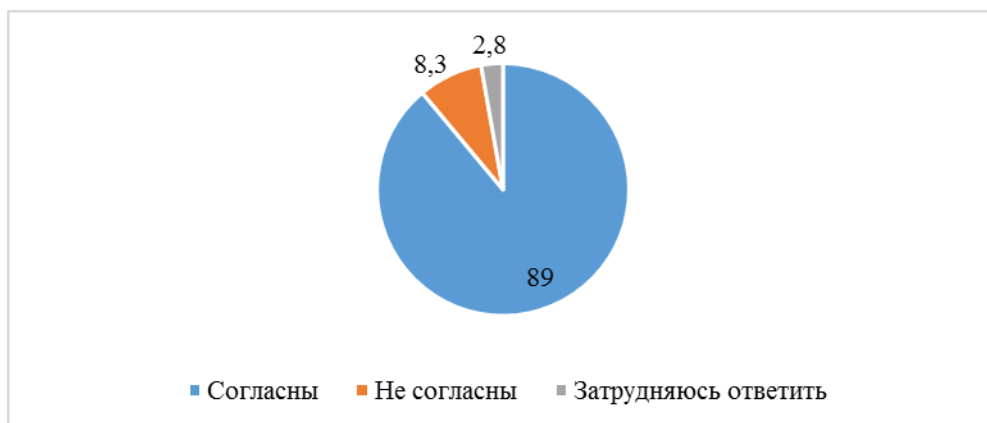
Диаграмма 20. Услуги Холдинга являются доступными для большинства потребителей, в % респондентов.



По мнению большинства респондентов (89%), Холдинг эффективно осуществляет консультации по предоставляемым услугам. Лишь 8,3% респондентов не согласились с подобным утверждением, а 2,8% затруднились дать какой-либо ответ.

Респонденты отметили в анкетах, что на сайтах недостаточно информации, и ответы предоставляются с большим опозданием.

Диаграмма 21. Холдинг эффективно осуществляет консультации по предоставляемым услугам, в % респондентов.

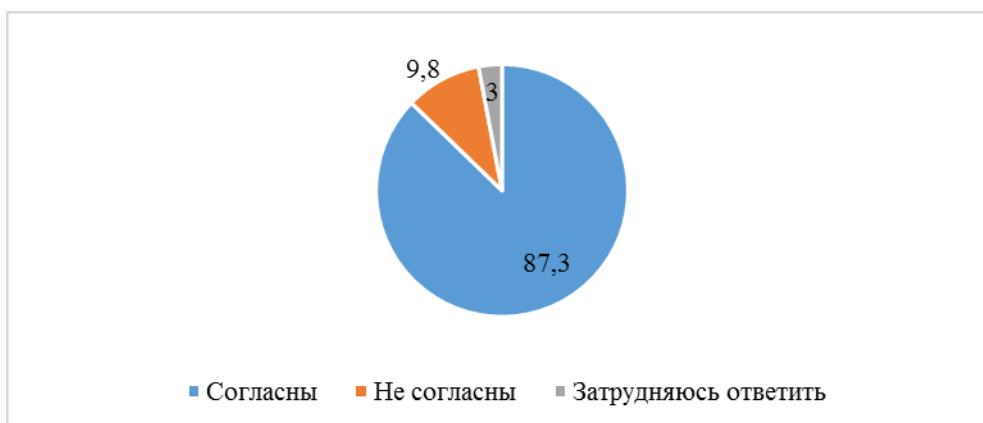


87,3% опрошенных считают, что сотрудники Холдинга проявляют высокий уровень профессионализма и энтузиазм. При этом 9,8% респондентов не согласны с подобной формулировкой, тогда как 3% затруднились дать ответ.

Среди респондентов, выразивших несогласие с утверждением, были представлены ответы, указывающие на причину неудовлетворенности, а именно:

- «Бывало, когда сотрудники Холдинга не могли отвечать на вопросы»
- «Не профессионалы»
- «Сотрудники сами не могут нормально работать»
- «Медленно работают»
- «Они футболоят нас»
- «Одни высокомерные»

Диаграмма 22. Сотрудники Холдинга проявляют высокий уровень профессионализма и энтузиазм, в % респондентов



По мнению 88% опрошенных, Холдинг содействует повышению качества сервиса и обслуживания населения. Не согласились с подобным утверждением 10%, при этом 2% затруднились отдать предпочтение тому или иному варианту.

Среди респондентов, выразивших несогласие, встречались объяснения, а именно:

- «Они только этим и занимаются»;
- «Много людей, очередь».

Диаграмма 23. Холдинг содействует повышению качества сервиса и обслуживания населения, что выражается в улучшении стандартов обслуживания клиентов и внедрении и развитии альтернативных систем оплаты для снижения очередей, в % респондентов.

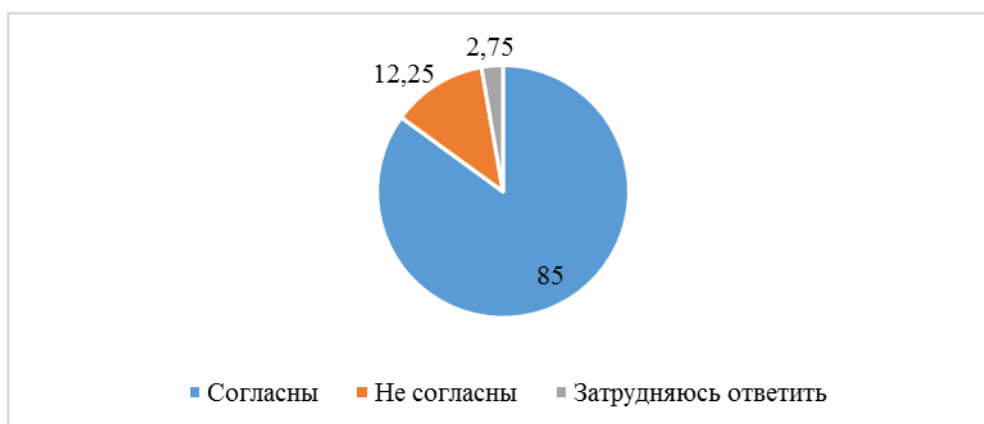


Большинство (85%) согласны с тем, что Холдинг в достаточной степени раскрывает актуальную информацию о финансовом состоянии, дивидендной политике и кредитной истории, а также о перспективах развития ДО. Однако 12,3% несогласно. 2,8% опрошенных затруднились дать какую-либо оценку данному утверждению.

Респонденты, выразившие несогласие с утверждением, оставили комментарии:

- «Холдинг сам по себе закрытый»;
- «О финансовом состоянии у них все закрыто»;
- «По любому 100% не могут раскрыть»;
- «Я так не думаю, потому что не все у них прозрачно»;
- «О финансах в точности никто не знает»;
- «О финансах никто ничего не говорит»;
- «Отсутствуют результаты»;
- «Инфо только на сайте».

Диаграмма 24. Холдинг в достаточной степени раскрывает актуальную информацию о финансовом состоянии, дивидендной политике и кредитной истории, а также о перспективах развития ДО, в % респондентов.



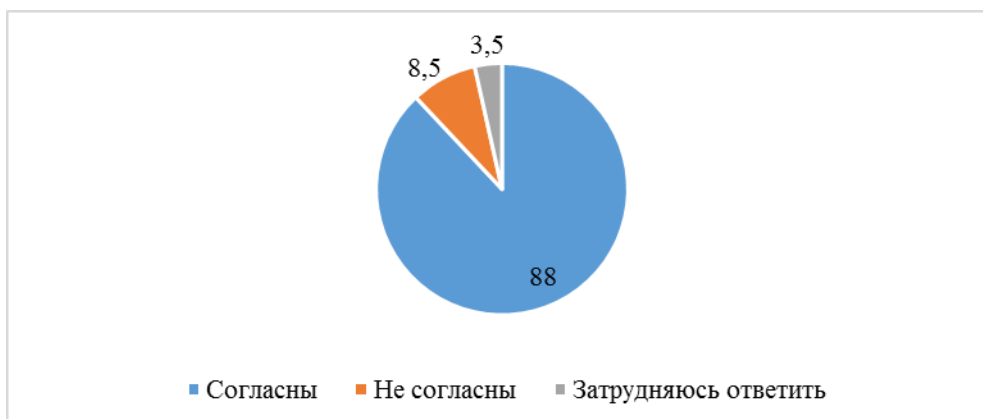
8,5% респондентов выразили несогласие с тем, что Холдинг обеспечивает высокий уровень прозрачности принимаемых решений.

Были оставлены следующие комментарии:

- «Только если сам будешь спрашивать»;
- «У них много программ, многих не знаем».
- «Непонятные программы. У нас по ЖССБ нехватка баллов всегда».

Диаграмма 25. Холдинг обеспечивает высокий уровень прозрачности принимаемых решений в части реализации государственных программ, отдельных внутренних

процедур (закупки, прием на работу, представление финансовых и нефинансовых услуг), а также использовании финансовых средств, в % респондентов



86,8% респондентов согласны с утверждением, что Холдинг создает условия для развития полноценного сбалансированного рынка жилья в стране и обеспечивает равный доступ широких слоев населения к системе жилищных строительных сбережений во всех регионах страны.

9,5% выразили несогласие:

- «Ведь у нас много проблем касательно жилья».

Диаграмма 26. Холдинг создает условия для развития полноценного сбалансированного рынка жилья в стране, обеспечивает равный доступ широких слоев населения к системе жилищных строительных сбережений во всех регионах Республики Казахстан, в % респондентов



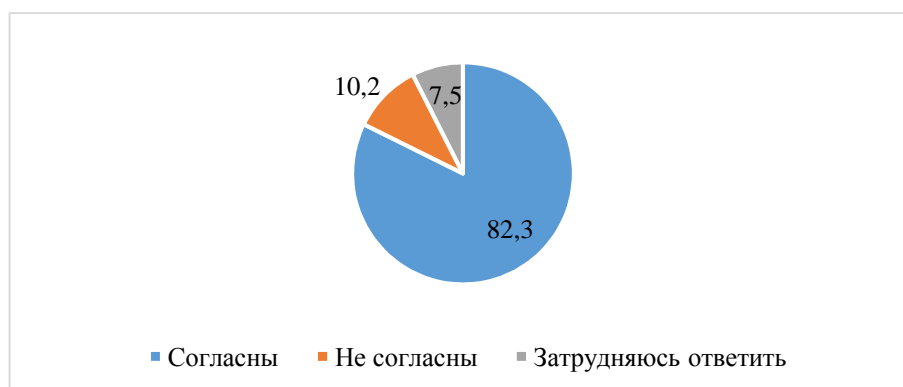
Большинство (82,3%) считают, что миссией Холдинга является содействие устойчивому экономическому развитию страны и оказания поддержки приоритетным секторам экономики в целях реализации государственной политики, решения социально-ориентированных задач и достижения целей, поставленных «Стратегией – 2050». В то же время 10,2% не согласились с подобным утверждением, а 7,5% респондентов затруднились дать какой-либо ответ.

Респондентами были оставлены комментарии, а именно:

- «Миссию они не выполняют».

Диаграмма 27. Миссией Холдинга является содействие устойчивому экономическому развитию Казахстана посредством финансирования и оказания поддержки приоритетным секторам экономики в целях реализации государственной политики,

решения социально-ориентированных задач и достижения целей, поставленных «Стратегией – 2050», в % респондентов.

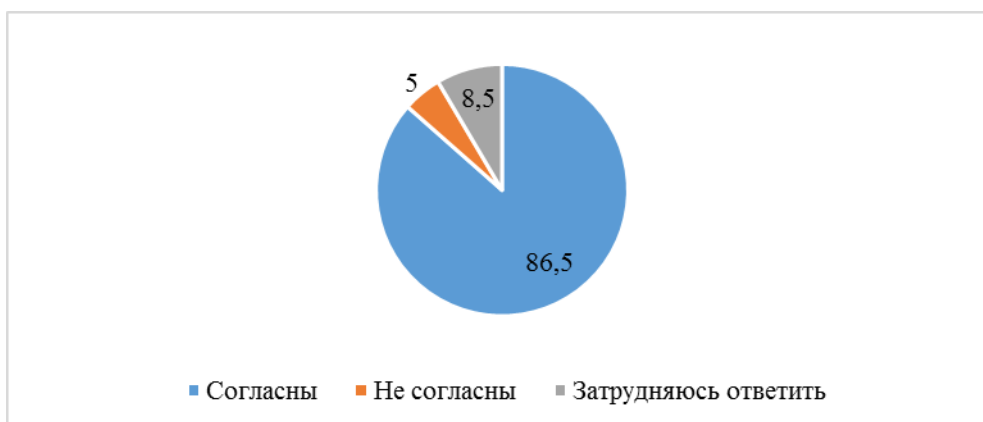


Большинство респондентов (86,5%) отметили значительную роль Холдинга в решении вопроса о сносе аварийного жилья. В то же время 5% выразило не согласие с данным утверждением, а 8,5% затруднились ответить.

Среди респондентов, существует мнение о непостоянстве выполнения данной роли и ориентированности на прибыль:

- «Иногда да, иногда нет»;
- «Думает о своей выгоде».

Диаграмма 28. Холдинг играет значительную роль в решении вопроса сноса аварийного жилья, в % респондентов.



89,3% опрошенных согласны с утверждением, что Холдингом вносится значительный вклад в развитие индивидуального жилищного строительства. Выразили несогласие 4,3%. 6,5% затруднились ответить.

Среди респондентов, выразивших несогласие, были указаны два объяснения:

- «Нет, не вносят огромный вклад»;
- «Все жители РК арендует жилье, дом, квартиры только у богатых».

Диаграмма 29. Холдинг вносит значительный вклад в развитие индивидуального жилищного строительства, в % респондентов

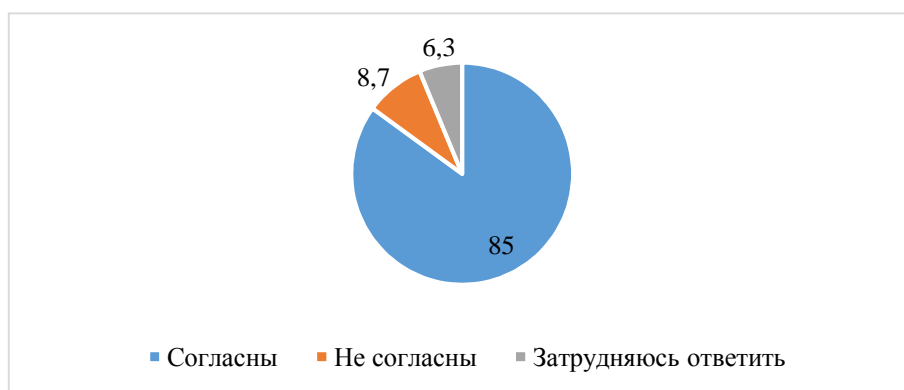


85% опрошенных считают, что холдинг обеспечивает повышение доступности населения к ипотечным программам кредитования. 8,8% респондентов выразили несогласие с данным утверждением и 6,3% затруднились дать ответ.

Было высказано следующее мнение:

- «Проценты высокие».

Диаграмма 30. Холдинг обеспечивает повышение доступности населения к ипотечным программам кредитования, в % респондентов



Среди предложений, прозвучавших со стороны участников опроса, были рекомендации об увеличении численности филиалов и отделений банков, модернизации программы, о переименовании названия «Байтерек», о внимании к молодым семьям и многодетным матерям, снижении процентной ставки при взятии займа на жилье, создании call-центра, об увеличении объемов строительства, создании альтернативы ЖССБ.

3.3.2. Опрос МСБ

В исследовании оценки уровня доверия к деятельности АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» приняли участие 400 представителей малого и среднего бизнеса. Респонденты представили разные отрасли экономики страны, а именно: промышленность, строительство, сфера услуг, торговля, сельское хозяйство, транспорт, связь, образовательные услуги, медицина, общепит, финансовые операции, научно-техническая деятельность.

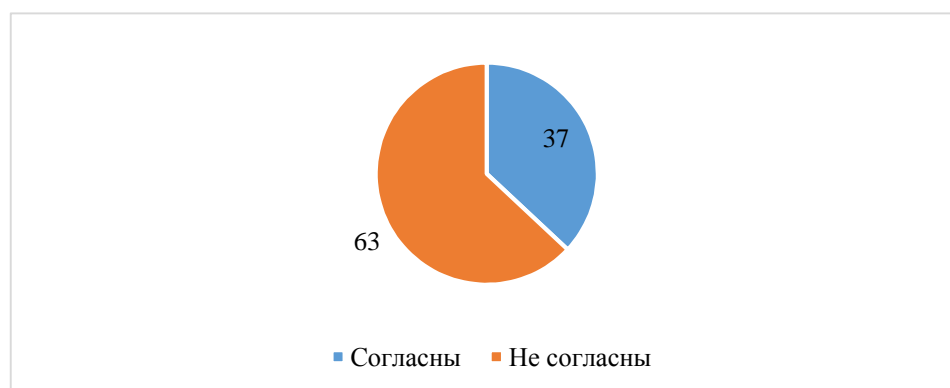
Большая часть респондентов знакома с деятельностью Холдинга (95,2%).

Диаграмма 31. Знакомы ли Вы с деятельностью АО «НУХ «Байтерек», в % респондентов.



37% имели опыт взаимодействия с АО «НУХ «Байтерек».

Диаграмма 32. Имеется ли у Вас в прошлом опыт взаимодействия с АО «НУХ «Байтерек», в % респондентов.

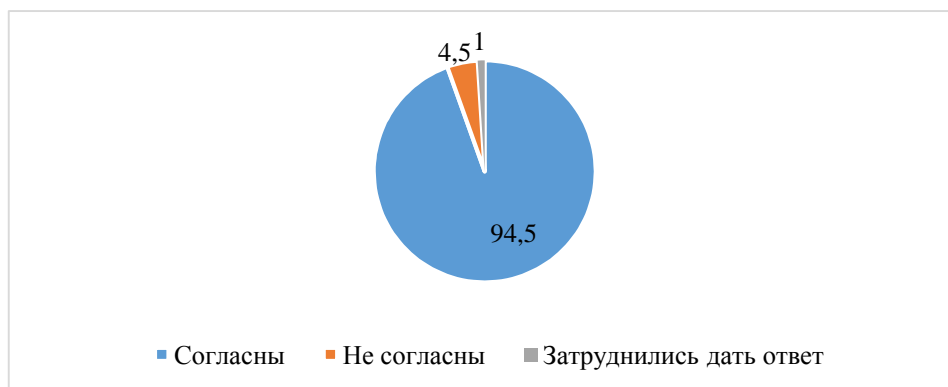


94,5% предпринимателей согласны с утверждением, что услуги, оказываемые Холдингом, являются доступными для большинства потребителей и условия их предоставления доступны и понятны. В то же время 4,5% респондентов не согласны с данным утверждением и 1% затруднился дать какой-либо ответ.

Респонденты, не согласившиеся с утверждением, объясняют свою позицию тем, что:

- «Холдинг не обеспечивает высокий уровень прозрачности»
- «Е. Досаев активно работает»
- «Если будет поддержать мы будем работать».

Диаграмма 33. Услуги являются доступными для большинства потребителей, в % респондентов.



94,5% предпринимателей согласны с утверждением, что Холдинг обеспечивает высокий уровень прозрачности принимаемых решений в части реализации государственных программ, отдельных внутренних процедур (закупки, прием на работу, представление финансовых и нефинансовых услуг), а также в использовании финансовых средств. В то же время 4,5% респондентов не согласны с данным утверждением и 1% затруднился дать какой-либо ответ.

Среди не согласившихся респондентов были даны следующие пояснения:

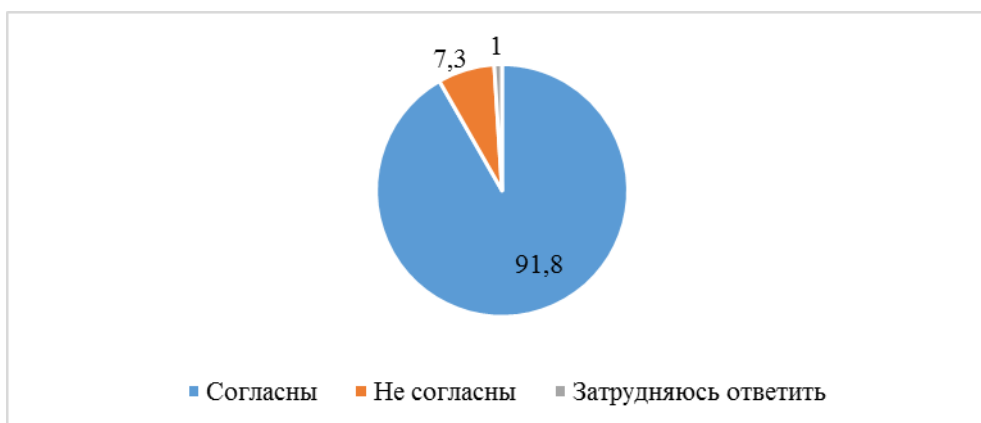
- «Сервисные услуги плохо работают».

Диаграмма 34. Холдинг обеспечивает высокий уровень прозрачности принимаемых решений в части реализации государственных программ, отдельных внутренних процедур (закупки, прием на работу, представление финансовых и нефинансовых услуг), а также использовании финансовых средств



91,8% респондентов отметили, что Холдинг способствует повышению компетенции субъектов малого и среднего бизнеса путем предоставления качественных консультационных услуг (обучения) по основам ведения бизнеса, лучшим мировым практикам, сервисной поддержки ведения действующего бизнеса, содействия построения деловых связей с зарубежными партнерами, привлечения иностранных экспертов-менторов. 7,3% не согласны с подобным утверждением. 1% затруднились ответить.

Диаграмма 35. Холдинг способствует повышению компетенции субъектов МСБ путем предоставления качественных консультационных услуг (обучения) по основам ведения бизнеса, лучшим мировым практикам, сервисной поддержки ведения действующего бизнеса, содействия построения деловых связей с зарубежными партнерами, привлечения иностранных экспертов-менторов.



92% респондентов считает, что Холдинг активно развивает инновационное предпринимательство и повышает компетенции и квалификацию отечественных инноваторов путем проведения тренингов, семинаров, онлайн курсов. 6,8% не согласились с подобным утверждением, при этом 1,3% затруднились дать ответ.

Диаграмма 36. Холдинг активно развивает инновационное предпринимательство и повышает компетенции и квалификацию отечественных инноваторов путем проведения обучения в виде тренингов, семинаров, он-лайн курсов



По мнению абсолютного большинства опрошенных представителей МСБ (92,3%) Холдинг активно поддерживает новые бизнес-инициативы и играет важную роль в оздоровлении предпринимательского сектора. 6% респондентов не согласились с подобным утверждением, при этом 1,8% затруднились дать ответ.

Диаграмма 37. Холдинг активно поддерживает новые бизнес-инициативы и играет важную роль в оздоровлении предпринимательского сектора, в % респондентов.



90,7% опрошенных считает, что Холдинг играет значительную роль в обеспечении устойчивого и сбалансированного роста регионального предпринимательства в не сырьевых секторах экономики страны.

Диаграмма 38. Холдинг играет значительную роль в обеспечении устойчивого и сбалансированного роста регионального предпринимательства в не сырьевых секторах экономики страны, в % респондентов.



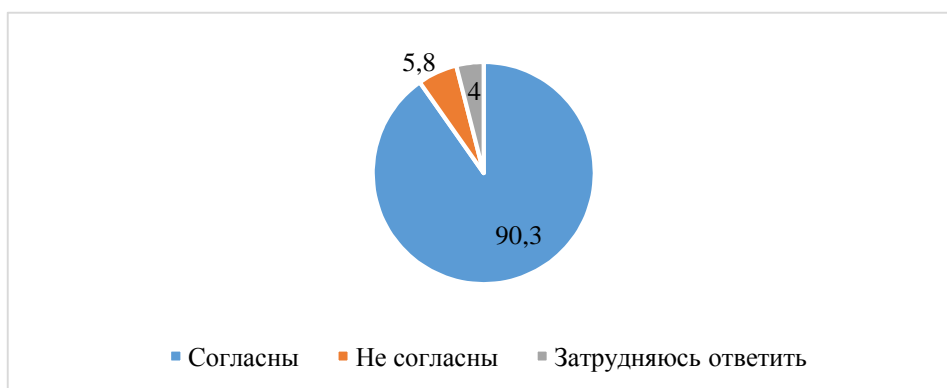
90,8% участников опроса выразили согласие с утверждением, что Холдинг обеспечивает эффективное взаимодействие государства и бизнеса в процессе развития приоритетных секторов экономики. При этом 6,3% респондентов не согласны. 3% затруднились ответить.

Диаграмма 39. Холдинг обеспечивает эффективное взаимодействие государства и бизнеса в процессе развития приоритетных секторов экономики, в % респондентов.



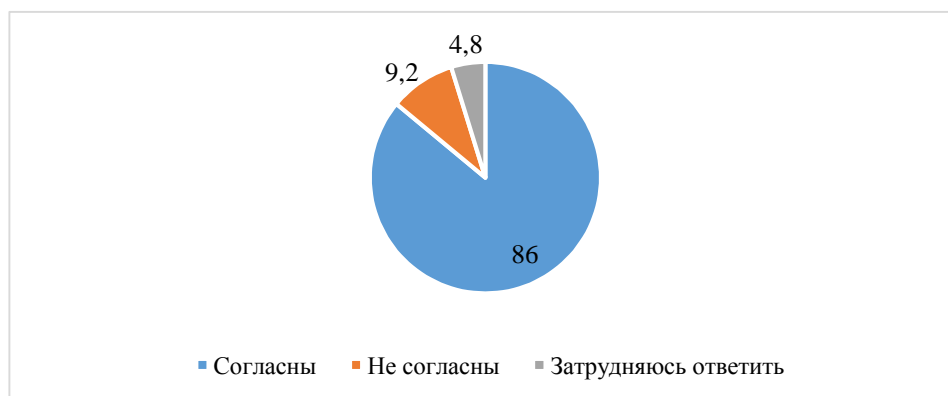
90,3% опрошенных предпринимателей считают, что отношения между Холдингом и субъектами МСБ выстроены эффективно, бизнес-портал и система CRM позволяют получить максимальный результат взаимодействия. 5,8% респондентов не согласны. 4% затруднились ответить.

Диаграмма 40. Отношения между Холдингом и субъектами МСБ выстроены эффективно, бизнес-портал и система CRM позволяют получить максимальный результат взаимодействия, в % респондентов.



86% опрошенных согласились, что, услуги для субъектов МСБ являются доступными и понятными. 9,2% респондентов выразили несогласие с данным утверждением, 4,8% респондентов затруднились ответить.

Диаграмма 41. Услуги являются доступными для субъектов МСБ, условия предоставления услуг доступны и понятны



3.3.3. Опрос крупных компаний

В опросе об уровне доверия к деятельности АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» приняли участие 10 представителей крупных компаний.

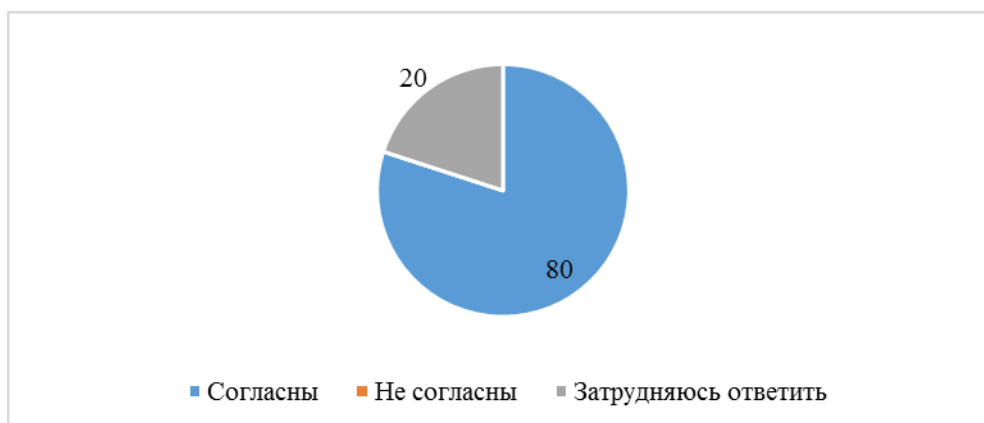
Все опрошенные участники исследования знакомы с деятельностью Холдинга и при этом 50% имели опыт взаимодействия с АО «НУХ «БАЙТЕРЕК» в прошлом.

Представители крупных компаний выразили очень высокий уровень лояльности к деятельности Холдинга. Все без исключения считают, что Холдинг в достаточной степени раскрывает актуальную информацию о финансовом состоянии, дивидендной политике и кредитной истории, а также о перспективах развития дочерних компаний.

Холдинг в достаточной степени раскрывает актуальную информацию о финансовом состоянии, дивидендной политике и кредитной истории, а также о перспективах развития дочерних компаний	Согласны	Затруднились ответить
	100%	0%

80% респондентов согласны с утверждением, что Холдинг обеспечивает высокий уровень прозрачности принимаемых решений (закупки, прием на работу, представление финансовых и нефинансовых услуг), а также использования финансовых средств.

Диаграмма 42. Холдинг обеспечивает высокий уровень прозрачности принимаемых решений в части реализации государственных программ, отдельных внутренних процедур (закупки, прием на работу, представление финансовых и нефинансовых услуг), а также использовании финансовых средств, в % респондентов.



100% опрошенных согласны с утверждением, что реализация государственных программ по развитию экономики страны через оказание финансовой и консультационной поддержки приоритетным секторам экономики производится Холдингом эффективно и в запланированный срок.

100% опрошенных согласны с утверждением, что возникающие в процессе деятельности Холдинга споры всегда решаются правовым путем.

У участников опроса высок уровень доверия к Холдингу по части выполнения контрактных обязательств Холдинга перед деловыми партнерами. 90% респондентов уверены, что Холдинг добросовестно выполняет свои контрактные обязательства. 10% опрошенных выразило несогласие с подобным утверждением (комментарий не представили).

Диаграмма 43. Холдинг добросовестно выполняет свои контрактные обязательства перед деловыми партнерами, в % респондентов.



Большинство представителей крупных компаний 90% удовлетворены доступностью и ясностью предоставляемых Холдингом услуг, а также эффективностью консультаций по предоставляемым услугам.

Так же 90% респондентов согласны что Холдинг эффективно осуществляет консультации по предоставляемым услугам. 10% затруднились ответить.

90% опрошенных считает, что сотрудники Холдинга проявляют высокий уровень профессионализма и энтузиазм.

3.4. Опрос общественности

3.4.1. Опрос НПО

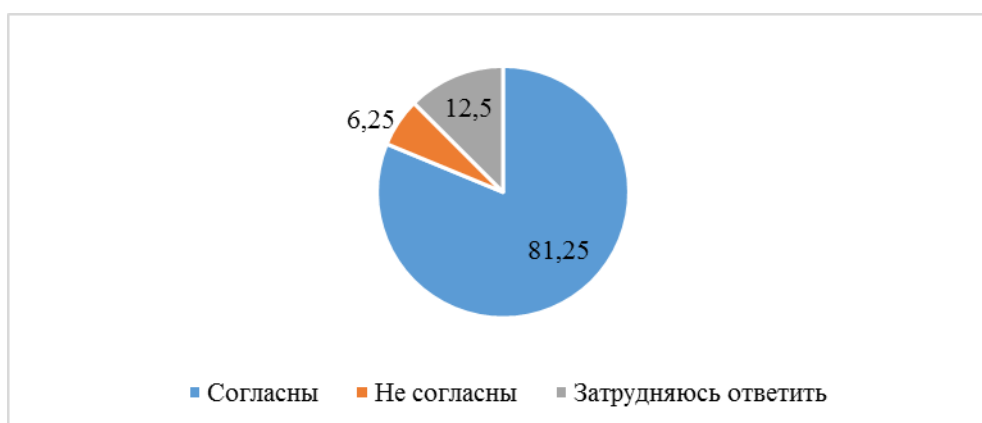
В исследовании оценки уровня доверия к деятельности АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» приняли участие 16 представителей НПО. Все опрошенные знакомы с деятельностью АО «НУХ «БАЙТЕРЕК». Только треть респондентов (37,5%) имела опыт взаимодействия с Холдингом.

81,25% опрошенных согласны с утверждением, что поставленные АО «НУХ «БАЙТЕРЕК» цели достигаются своевременно и с нужным эффектом. Лишь 6,25% не согласились с подобным утверждением.

Среди тех, кто затруднился оценить деятельность Холдинга, были оставлены пожелания:

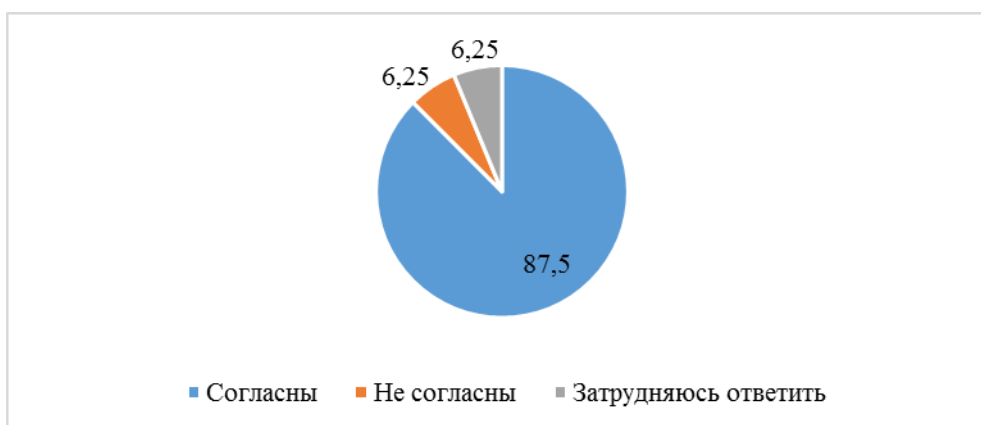
- «Я давно хотела с Холдингом работать».

Диаграмма 44. Поставленные цели достигаются своевременно и с нужным эффектом, в % респондентов.



87,5% респондентов выразили согласие с утверждением о том, что у общественности создается достаточно полное впечатление о последовательности и эффективности шагов менеджмента в управлении Холдингом с оптимальным использованием средств республиканского бюджета.

Диаграмма 45. У общественности создается достаточно полное впечатление о последовательности и эффективности шагов менеджмента в управлении Холдингом, оптимально используя средства республиканского бюджета, в % респондентов.



Подавляющее большинство респондентов (93,75%) положительно оценивают участие Холдинга в кредитных рейтингах, в международных рейтингах в области корпоративного управления и устойчивого развития

В целях совершенствования процессов взаимодействия с единственным акционером холдинг принимает участие в международных рейтингах в области корпоративного управления и устойчивого развития, кредитных рейтингах

Согласны	Затруднились ответить
93,75%	6,25%

81,25% респондентов согласны с утверждением о том, что информация о влиянии собственника и других заинтересованных лиц (республиканские, местные органы власти), а также о порядке контроля и согласования сделок с заинтересованными лицами известна, прозрачна и доступна. Не согласны с утверждением 6,25% респондентов. 12,5% затруднились ответить.

87,5% респондентов согласны с тем, что Холдинг своевременно и в полном объеме предоставляет ответы на направляемые запросы. 12,5% респондентов выразили несогласие с подобной позицией.

3.4.2. Опрос депутатов

В исследовании оценки уровня доверия к деятельности АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» приняли участие 4 депутата Парламента. По возрастным показателям это люди в возрасте от 40 до 54 лет (50%) и от 55 до 70 лет (50%).

Все знакомы с деятельностью Холдинга и имели опыт взаимодействия с Холдингом. При этом стоит отметить, что все четверо опрошенных респондентов согласны с утверждением, что поставленные Холдингом цели достигаются своевременно и с нужным эффектом.

Диаграмма 46. Поставленные цели достигаются своевременно и с нужным эффектом, в % респондентов.



По мнению 100% депутатов у общественности создано достаточно полное впечатление о последовательности и эффективности шагов менеджмента в управлении Холдингом при использовании средств республиканского бюджета.

Диаграмма 47. У общественности создается достаточно полное впечатление о последовательности и эффективности шагов менеджмента в управлении Холдингом, оптимально используя средства республиканского бюджета, в % респондентов.



Все опрошенные депутаты согласны с утверждением того, что в целях совершенствования процессов взаимодействия с единственным акционером Холдинг принимает участие в международных рейтингах в области корпоративного управления и устойчивого развития, кредитных рейтингах.

Диаграмма 48. В целях совершенствования процессов взаимодействия с единственным акционером Холдинг принимает участие в международных рейтингах в области корпоративного управления и устойчивого развития, кредитных рейтингах, в % респондентов.



100% согласны с утверждением того, что Холдинг обеспечивает объективность, достоверность, независимость и высокий уровень информационной прозрачности.

Диаграмма 49. Холдинг обеспечивает объективность, достоверность, независимость и высокий уровень информационной прозрачности, в % респондентов.



100% опрошенных также согласны с утверждением, что финансовая и управленческая отчетность Холдинга готовится и представляется своевременно, в соответствии с законодательными и нормативными требованиями и проходит проверку независимыми аудиторами.

Диаграмма 50. Финансовая и управленческая отчетность готовится и представляется своевременно, в соответствии с законодательными и нормативными требованиями и проходит проверку независимыми аудиторами, в % респондентов.



100% опрошенных согласны с утверждением того, что информация о влиянии собственника и других заинтересованных лиц (республиканские, местные органы власти), а также о порядке контроля и согласования сделок с заинтересованными лицами известна, прозрачна и доступна.

Диаграмма 51. Информация о влиянии собственника и других заинтересованных лиц (республиканские, местные органы власти), а также о порядке контроля и согласования сделок с заинтересованными лицами известна, прозрачна и доступна, в % респондентов.



3.4.3. Опрос СМИ

Было опрошено 5 представителей СМИ. При этом стоит отметить, что в возрастном составе среди респондентов преобладали лица в возрасте от 20 до 29 лет (20%) и от 30 до 39 (40%). Респондентов в возрасте от 40 до 54 лет было 40%. Все опрошенные знакомы с деятельностью АО «НУХ «БАЙТЕРЕК». 80% представителей СМИ имели опыт взаимодействия с Холдингом в прошлом.

Мнение опрошенных об эффективности и своевременности достижения Холдингом поставленных целей в большей мере склонялось к тому, что поставленные Холдингом цели достигаются своевременно и с нужным эффектом. С такой позицией согласилось 80% респондентов и 20% затруднились дать какой-либо ответ.

80% опрошенных считает, что у общественности создается достаточно полное впечатление о последовательности и эффективности шагов менеджмента в управлении Холдингом, тогда как 20% респондентов склонны считать иначе.

Диаграмма 52. Поставленные цели достигаются своевременно и с нужным эффектом, в % респондентов.



Среди опрошенных 100% респондентов согласны с утверждением того, что в целях совершенствования процессов взаимодействия с Единственным Акционером Холдинг принимает участие в международных рейтингах в области корпоративного управления и устойчивого развития, кредитных рейтингах.

Диаграмма 53. В целях совершенствования процессов взаимодействия с Единственным Акционером Холдинг принимает участие в международных рейтингах в области корпоративного управления и устойчивого развития, кредитных рейтингах, в % респондентов.



По мнению всех опрошенных представителей СМИ (100%), Холдинг в своей деятельности обеспечивает объективность, достоверность, независимость и высокий уровень информационной прозрачности.

Диаграмма 54. Холдинг обеспечивает объективность, достоверность, независимость и высокий уровень информационной прозрачности, в % респондентов.



100% опрошенных согласны с тем, что финансовая и управленческая отчетность в АО «НУХ «Байтерек» готовится в соответствии с законодательными и нормативными требованиями, проходит проверку независимыми аудиторами и предоставляется своевременно.

Диаграмма 55. Финансовая и управленческая отчетность готовится и представляется своевременно, в соответствии с законодательными и нормативными требованиями и проходит проверку независимыми аудиторами



80% опрошенных представителей СМИ согласилось с утверждением о влиянии собственника и других заинтересованных лиц (республиканские, местные органы власти), а также о порядке контроля и согласования сделок с заинтересованными лицами известна, прозрачна и доступна.

Диаграмма 56. Информация о влиянии собственника и других заинтересованных лиц (республиканские, местные органы власти), а также о порядке контроля и согласования сделок с заинтересованными лицами известна, прозрачна и доступна, в % респондентов.



По мнению 100% опрошенных информация о сделках, а также финансовые потоки Холдинга прозрачны.

Диаграмма 57. Информация о сделках, а также финансовые потоки Холдинга прозрачны, в % респондентов.



100% респондентов согласны с утверждением о прозрачности деятельности руководства АО «НУХ «Байтерек» и системе принятий решений.

Диаграмма 58. Деятельность руководства Холдинга и система принятия решений прозрачны



100% респондентов согласны с тем, что Холдинг эффективно и оперативно взаимодействует с общественностью.

Диаграмма 59. Холдинг эффективно и оперативно взаимодействует с общественностью, в % респондентов.



100% опрошенных представители СМИ согласны с утверждением своевременности и полноты предоставляемой информации на запросы, направляемые в Холдинг.

Диаграммы 60. Ответы на запросы, направляемые в Холдинг, предоставляются своевременно и в полном объеме



3.5. Опрос инвесторов

В исследовании приняли участие 5 представителей инвесторов. Все инвесторы знакомы с деятельностью АО «НУХ «Байтерек» и имели в прошлом опыт взаимодействия с Холдингом.

Все опрошенные инвесторы уверены, что Холдинг обеспечивает объективность, достоверность, независимость и высокий уровень информационной прозрачности.

Диаграмма 61. Холдинг обеспечивает объективность, достоверность, независимость и высокий уровень информационной прозрачности



При этом один из респондентов отметил оперативность предоставления подобных данных:

- «Очень эффективная работа, данные предоставляется оперативно».

На взгляд всех опрошенных инвесторов (100%) финансовая и управленческая отчетность готовится и представляется своевременно, в соответствии с законодательными и нормативными требованиями и проходит проверку независимыми аудиторами.

Диаграмма 62. Финансовая и управленческая отчетность готовится и представляется своевременно, в соответствии с законодательными и нормативными требованиями и проходит проверку независимыми аудиторами, в % респондентов.



Особенно можно выделить то, что инвесторы в 100% случаев выразили осведомленность о принятии Холдинга в международных корпоративных и кредитных рейтингах.

Диаграмма 63. Холдинг принимает участие в международных рейтингах в области корпоративного управления и устойчивого развития, кредитных рейтингах, в % респондентов.



100% опрошенных инвесторов выразили готовность рекомендовать АО «НУХ «Байтерек» окружающим.

Диаграмма 64. Готовы ли Вы рекомендовать АО «НУХ «Байтерек» окружающим, в % респондентов.



4. Расчет объективных показателей

Расчет объективных показателей осуществляется с помощью измеримых показателей критериев доверия, согласно «Методике проведения оценки уровня доверия к деятельности АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» (далее Методика). Официальными источниками значений показателей критериев доверия являются внутренние документы Холдинга и сведения из официальных источников.

4.1. Расчет объективных показателей критериев доверия Единственного акционера.

Расчет объективных показателей доверия был произведен на основе оценки пяти критериев представленных в Таблице 6.

Таблица 6. Исполнение объективных показателей критериев доверия Единственного акционера

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл
1.	Холдинг осуществляет постоянный мониторинг достижения целей. Поставленные цели достигаются своевременно и с нужным эффектом. У Единственного акционера создается достаточно полное впечатление о последовательности и эффективности шагов менеджмента в управлении Холдингом.	Достижение утвержден-ных КПД за отчетный период	КПД выполнены - 1; КПД не выполнены - 0.	Отчет по исполнению Стратегии развития акционерного общества «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» на 2014-2023 годы по итогам 2014-2016 годов.	1
2.	Финансовая и управленческая отчетность готовится и представляется своевременно, в соответствии с законодательными и нормативными требованиями и проходит проверку независимыми аудиторами. Информация, предоставленная в отчетности, достоверная и достаточная для принятия управленческих решений. Информация о сделках, финансовые потоки Холдинга, а также система принятия решений прозрачны.	Аудирован-ная финансовая отчетность публику-ется в соответствии с законода-тельством РК	Аудированная финансовая отчетность публикуется на регулярной основе - 1; Аудированная финансовая отчетность не публикуется на регулярной основе - 0.	Аудиру-ванная финан-совая отчетность за отчетный период	1

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл	
3.	Холдинг прогнозирует и моделирует возможные сценарии развития событий, что обеспечивает своевременное реагирование на негативные тенденции различного характера и минимизацию риска не достижения целей. Холдинг обеспечивает своевременное информирование Единственного Акционера о ситуации по рискам, а также принимает стратегические и операционные решения с учетом информации о рисках.	Решения, принятые с учетом информации по рискам	Наличие повесток дня, связанных с вопросами по рискам - 1; Отсутствие повесток дня, связанных с вопросами по рискам - 0.	Протоколы заседания Совета директоров	1	
4.	Холдинг имеет показатели в области корпоративного управления.	Рейтинг корпоративного управления	Рейтинг корпоративного управления выше 70% - 1; Рейтинг корпоративного управления ниже 70% - 0.	Отчет о следовании принципам Кодекса корпоративного управления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» по итогам 2016 года	1	0,83
	Холдинг имеет международные кредитные рейтинги.	Кредитный рейтинг Холдинга	Кредитный рейтинг Холдинга на уровне выше странового - 1; Кредитный рейтинг Холдинга на уровне ниже странового - 0.	S&P, Moody's, Fitch rating	0,67	

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл
5.	В своей деятельности Холдинг руководствуется законодательством РК и внутренними нормативными документами. Приоритетным направлением деятельности для этого признается соблюдение и выполнение законодательства РК, международных договоров, норм деловой эстетики и защиты информационной безопасности.	Судебные дела	Отсутствие судебных дел - 1; Наличие судебных дел - 0.	База судебных дел Верховного суда РК	1
Итоговый балл – 0,97					

Критерий 1

Для оценки степени достижения стратегических целей был проведен анализ «Отчета по исполнению Стратегии развития акционерного общества «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» на 2014-2023 годы по итогам 2014-2016 годов» за 2016-17 год. Среднее арифметическое число баллов, присвоенных каждому КПД, является результатом расчета. Анализ исполнения КПД Холдинга представлен в Таблице 7. Итоговый балл по данному показателю равен 1 баллу.

Таблица 7. Исполнение КПД Холдинга¹

Наименование	Цель	Факт	Балл
Обеспечение безубыточного уровня операционных и финансовых результатов деятельности (ROE)	2,4	5,4	1
Обеспечение безубыточного уровня операционных и финансовых результатов деятельности (ROA)	0,6	1,3	1
Повышение эффективности управления финансовыми ресурсами (Кредитный рейтинг Холдинга)	Не ниже суверенного	Fitch/BBB (соответствует суверенному)	1
Повышение эффективности управления финансовыми ресурсами (Долг/капитал)	Не выше 3,5	3,3	1
Повышение эффективности управления финансовыми ресурсами (Качество ссудного портфеля)	9	3,2	1

¹ Показатель исполнения КПД Холдинга применим для соответствующих критериев целевой группы «Общественность».

Наименование	Цель	Факт	Балл
Производительность труда (валовый доход на сотрудника)	102	127,5	1
Итоговый балл - 1			

Критерий 2

По результатам мониторинга официального вебсайта Холдинга было выявлено, что финансовая отчетность публикуется на регулярной основе: «Отдельная финансовая отчетность в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности и Отчет независимых аудиторов» (31 декабря 2016 года); «Консолидированная финансовая отчетность в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности и Отчет независимых аудиторов» (31 декабря 2016 года); «Неаудированная отдельная промежуточная сокращенная финансовая отчетность Холдинга за 1 квартал 2017 года»; «Неаудированная отдельная промежуточная сокращенная финансовая отчетность Холдинга» (30 июня 2017 года); «Неаудированная консолидированная промежуточная сокращенная финансовая отчетность Холдинга» (30 июня 2017 года). Также в соответствующем разделе сайта присутствует информация по финансовой отчетности за предыдущие годы. В результате, показателю «Аудированная финансовая отчетность публикуется в соответствии с законодательством РК» присужден 1 балл.

Критерий 3

При проведении анализа были изучены внутренние документы в которых отражалась работа по оценке рисков. В Протоколе СД№03-17 от 02.03.2017: в 3 пункте повестки дня рассматривался отчет по рискам АО «НУХ «Байтерек» за 4 квартал 2016 года; также в 5 пункте также было отмечено утверждение матрицы рисков и контролей АО «НУХ «Байтерек»; упоминания присутствовали в обсуждении риск аппетита АО «НУХ «Байтерек»; также в «Отчетной информации по исполнению Плана мероприятий на 2014 – 2016 годы по реализации стратегии развития АО «НУХ «Байтерек» на 2014-2023 годы по итогам 2015 года и 1 квартала 2016 года» в пункте 1.19. Так же «Неаудированный отдельный промежуточный сокращенной финансовой отчетности» с 31 декабря 2016 года по 31 марта 2017 года сообщалось об отсутствии каких-либо изменений в отношении рыночных рисков и рисков ликвидности. Таким образом, данному показателю присвоен 1 балл.

Критерий 4

Оценивались рейтинг корпоративного управления и кредитный рейтинг Холдинга.

В первом случае за основу оценки взят «Отчет о следовании принципам Кодекса корпоративного управления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» по итогам 2016 года». Соблюдение принципов это и есть исполнение показателя (присваивается 1 балл). Из 40 критериев оценки соблюдается 37, соблюдаются не полностью 2 и не соблюдается 1. Что в целом в итоге дает оценку в 95%, что выше 70% порогового уровня. Как итог, 1 балл.

Во втором случае взяты показатели рейтингов международных агентств S&P, Moody's и Fitch rating. В случае, если кредитный рейтинг Холдинга на уровне или выше странового, то показателю «Кредитный рейтинг Холдинга» должен присуждаться один балл, иначе - ноль.

В сентябре 2017 года рейтинговое агентство S&P подтвердило рейтинг Казахстана на уровне «BBB-/A-3» с улучшением прогноза с негативного на стабильный, в то время как в июле 2017 года S&P понизило оценку долгосрочного кредитного рейтинга Холдинга по обязательствам в иностранной и национальной валюте с BB+ до BB-. Прогноз по краткосрочным показателям являлся «негативным». Как итог, страновой рейтинг был выше рейтинга Холдинга – 0 баллов.

В октябре 2017 года Moody's Investors Service присвоило Холдингу «Байтерек» рейтинг по глобальной шкале на уровне «Вaa3». Прогноз – «Стабильный». Страновой показатель аналогичный. Как итог, 1 балл.

В мае 2017 года Fitch rating подтвердило рейтинги АО «НУХ «Байтерек» на уровне ВВВ со стабильным прогнозом. В апреле 2017 года Международное рейтинговое агентство Fitch Ratings подтвердило долгосрочные рейтинги дефолта эмитента (РДЭ) Казахстана в иностранной и национальной валюте на уровне «ВВВ», прогноз — стабильный. Как итог, 1 балл.

Итоговый балл по трем показателя кредитного рейтинга - 0,67.

Итоговый балл по критерию – 0,83.

Критерий 5

Поиск судебных дел в базе данных Верховного суда на предмет неисполнения обязательств Холдингом не выявил случаев судебных разбирательств. Данному критерию присвоен один балл.

Итог

Общая оценка по пяти критериям равна 0,97 балла.

4.2. Расчет объективных показателей критериев доверия ДО

Расчет объективных показателей доверия был произведен на основе оценки четырех критериев представленных в Таблице 8.

Таблица 8. Исполнение объективных показателей критериев доверия ДО

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл
1.	Взаимоотношения ДО и Холдинга основываются на принципах корпоративного управления и утвержденных внутренних нормативных документах. Холдинг осуществляет эффективное взаимодействие с ДО путем унификации форм отчетности, применения единых стандартов и требований к работе всех ДО. Холдинг учитывает интересы ДО и обеспечивает адекватный и оперативный процесс взаимодействия.	Корпоративные стандарты по унификации правил взаимодействия с ДО	Наличие корпоративных стандартов по унификации правил взаимодействия с ДО - 1; Отсутствие корпоративных стандартов по унификации правил взаимодействия с ДО - 0.	Ряд внутренних корпоративных документов	1
2.	Холдинг способствует своевременному достижению целей ДО. Холдинг содействует ДО в повышении их эффективности и рентабельности, рыночной привлекательности и конкурентоспособности	Достижение утвержденных КПД ДО за отчетный период	КПД выполнены - 1; КПД не выполнены - 0	Отчеты ДО об исполнении КПД	0,65

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл
3.	Холдинг является гарантом достижения целей ДО, предоставляя высокоэффективный инструментарий для ДО в виде политик, стандартов и других нормативных документов. Специалисты Холдинга осуществляют качественную экспертизу документов и результатов работы ДО.	Рейтинг корпоративного управления Холдинга	Рейтинг корпоративного управления выше 70% - 1; Рейтинг корпоративного управления ниже 70% - 0	Отчет о следовании принципам Кодекса корпоративного управления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» по итогам 2016 года	1
4.	Холдинг обеспечивает усиление взаимодействия ДО путем совместного использования технологий, обмена опытом, навыками, компетенциями, ноу-хау, таким образом, увеличивая эффект синергии. Холдинг обеспечивает развитие и поддержание менеджерами ДО инициативной стратегической (долгосрочной) перспективы. Холдинг поддерживает атмосферу взаимовыручки и сотрудничества при реализации своих управленческих функций, а также развивает научный, управленческий, технологический и репутационный потенциал своих ДО.	Мероприятия, направленные на совместное использование технологий, обмена опытом, навыками, компетенциями, ноу-хау	Наличие мероприятий - 1; Отсутствие мероприятий - 0	План мероприятий Холдинга	1
Итоговый балл – 0,91					

Критерий 1

Наличие регламентов, определяющих взаимоотношения Холдинга и ДО, а также единой системы управленческой отчетности служат индикатором эффективного взаимодействия Холдинга с ДО.

Согласно служебной записки ДПО-10-1/2131 от 18.12.2015 Холдинг утвердил ряд внутренних нормативных документов:

- Кодекс корпоративного управления,
- Кодекс деловой этики,
- Политика по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликта интересов и т.д.

Также рассматривались принципы взаимоотношений между Холдингом и ДО в частности:

- Положение о совете директоров от 12 июля 2014 года,
- «Типовое положение о совете директоров акционерного общества, более пятидесяти процентов акций которого прямо или косвенно принадлежат акционерному обществу «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» на праве собственности или доверительного управления»,
- Протокол №26/16 - касательно управления и выработки рекомендаций для повышения эффективности ДО,
- «Отчетная информация по исполнению Плана мероприятий на 2014 – 2016 годы по реализации стратегии развития АО «НУХ «Байтерек» на 2014-2023 годы по итогам 2015 года и 1 квартала 2016 года», пункт 1.18 - мониторинг исполнения планов мероприятий по совершенствованию системы корпоративного управления в ДО.

Таким образом, по первому критерию Холдингу присужден 1 балл.

Критерий 2

Достижение утвержденных КПД ДО за отчетный период является показателем того, что Холдинг способствует своевременному достижению поставленных целей и содействует ДО в повышении их эффективности и рентабельности, рыночной привлекательности и конкурентоспособности. При исполнении КПД ДО, показателю присваивается один балл, в обратном случае - ноль баллов. Затем, для каждой из ДО рассчитывается средний балл исполнения КПД. Конечный результат по данному критерию рассчитывается как средний балл исполнения КПД по всем ДО. В Таблице 9 приведены результаты по исполнению КПД каждой ДО. В итоге оценки данному критерию было присвоено 0,65 балла.

*Таблица 9. Исполнение объективных показателей критериев доверия ДО**

ДО	КПД	Балл	Средний балл по ДО
АО «БД»	ROE, рентабельность капитала БД	1	0,67
	Производительность труда	0	
	Объемы введенного в эксплуатацию/приобретенного жилья в 2016 году в рамках Программы развития регионов до 2020 года, по линии АО «ИО «КИК»	1	
	Обеспечение своевременного ввода в эксплуатацию объектов недвижимости на территории ЭКСПО-2017 в срок, предусмотренный ПП РК №753 от 1 июля 2014 г.	1	
	Обеспечение своевременного ввода в эксплуатацию ТРЦ на территории ЭКСПО-2017 в срок, предусмотренный ПП РК №753 от 1 июля 2014 г.	1	

ДО	КПД	Балл	Средний балл по ДО
	Освоение средств в рамках программы «Нұрлы жол» в 2016 году	0	
АО «БРК»	ROE, рентабельность капитала БРК	1	0,63
	Средневзвешенный индекс эффекта развития по ежегодному освоению (показатели развития)	0	
	Доля кредитов в общих активах банка	0	
	Оценка уровня доверия к деятельности Банка	1	
	Качество ссудного портфеля (выраженный через уровень превизий к портфелю)	1	
	Производительность труда	0	
	Выполнение Плана корректирующих действий внешних и внутренних аудиторов	1	
	Уровень долговой нагрузки (долг/капитал)	1	
АО «ЖССБК»	ROA, рентабельность активов	1	0,9
	ROE, рентабельность капитала	1	
	Доля участников в системе жилстройсбережений к экономически активному населению РК	1	
	Количество заключенных новых договоров о жилстройсбережениях	1	
	Объем выданных займов по Программе развития регионов до 2020 года	1	
	Качество активов ЖССБК	1	
	Доля Банка на рынке кредитов на строительство и приобретения жилья, выданных БВУ и ИК	1	
	Производительность труда	1	
	Степень доверия населения к Банку	1	
	Отсутствие нарушений требований законодательства и внутренних процедур	0	
	АО «ИФК»	ROE	
Чистая прибыль		1	
Возврат задолженности по выданным инвестициям и полученным правам (требованиям)		1	
Степень исполнения поручений Единственного акционера, Совета директоров, рекомендаций внешних и внутренних аудиторов в пределах компетенции,		0	
АО «КИК»	ROA, рентабельность активов	1	0,7
	ROE, рентабельность капитала	1	
	Спрэд (Чистая процентная маржа)	1	
	Производительность труда	1	
	Объем введенного в эксплуатацию жилья по Программе развития регионов до 2020 г. из средств Национального Фонда РК и республиканского бюджета	0	
	Освоение средств выделенных из Национального Фонда в 2015-2016 гг. по Программе регионов до 2020 г.	0	

ДО	КПД	Балл	Средний балл по ДО
	Освоение республиканского бюджета и бюджетного кредита в 2016 г. по Программе развития регионов до 2020 г.	1	
	Заполняемость жилья по состоянию на конец 2016 г. в рамках Программы развития регионов до 2020 г.	0	
	Степень доверия населения к компании	1	
	Отсутствие нарушений требований законодательства и внутренних процедур	1	
АО «ККМ»	ROE, рентабельность капитала	0	0,8
	Производительность труда	1	
	Степень выполнения рекомендаций внешних аудиторов	1	
	Доля привлеченных прямых частных инвестиций в РК к единице государственных средств (в акционерный капитал)	1	
	Денежные средства полученные от ФПИ за отчетный период	1	
АО «ФРП Даму»	ROE, рентабельность капитала	0	0,57
	Освоение средств, выделенных из Национального фонда Республики Казахстан	1	
	Доля привлеченных средств на финансирование субъектов МСБ из внебюджетных источников	1	
	Доля субъектов МСБ, которым оказана поддержка, к общему числу действующих субъектов МСБ на рынке	0	
	Количество созданных рабочих мест	1	
	Объем средств, направленных на развитие предпринимательства по финансовым программам Фонда	1	
	Оценка доверия и удовлетворенности субъектов МСБ деятельностью АО «Фонд развития предпринимательства «Даму»	0	
АО «НАТР»	Чистый доход АО «НАТР»	0	0,71
	Доля доходов от основной деятельности	0	
	Достижение критерия №1	1	
	Достижение критерия №2	1	
	Достижение критерия №3	1	
	Достижение критерия №4	1	
АО «Фонд гарантированного жилищного строительства»	ROE	1	0,6
	Количество проектов, обеспеченных гарантией АО «ФЖГС»	0	
	Утверждение ФЭО бюджетных инвестиций (на капитализацию в размере 10 млрд. тенге)	1	
	Утверждение нормативных правовых актов, необходимых для реализации Закона РК «О долевом участии в жилищном строительстве»	1	
	Производительность труда	0	

ДО	КПД	Балл	Средний балл по ДО
АО «KazakhExport»	Объем принятых обязательств по договорам страхования	1	0,5
	Рентабельность капитала (ROE)	0	
	Доля покрытия несырьевого экспорта	1	
	Премии по договорам страхования	1	
	Доля выплат в общем объеме страховых и перестраховочных премий	0	
	Производительность труда	0	
ТОО «Центр сопровождения проектов государственно-частного партнерства»	ЕБИТДА	0	0,33
	ЕБИТДА	0	
	NI margin	0	
	ROA	0	
	ROE, рентабельность капитала	0	
	Чистый доход	0	
	Рентабельность деятельности (отношение прибыли за год к общим расходам)	0	
	Степень удовлетворенности персонала	1	
	Текучесть кадров	1	
	Затраты на обучение 1 работника в год	1	
	Производительность труда (доход от основной деятельности/среднесписочную численность персонала)	0	
	Отношение общих и административных расходов к доходам от основной деятельности	1	
	Итоговый балл – 0,65		

Критерий 3

За основу оценки взят «Отчет о следовании принципам Кодекса корпоративного управления АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» по итогам 2016 года». Соблюдение принципов это и есть исполнение показателя (присваивается 1 балл). Из 40 критериев оценки соблюдается 37, соблюдаются не полностью 2 и не соблюдается 1. Что в целом в итоге дает оценку в 95%, что выше 70% порогового уровня. Показатель по данному критерию равен 1 баллу.

Критерий 4

Холдинг проводит мероприятия совместно с ДО, направленные на обмен опытом, повышении квалификации и унификацию отчетности. Холдинг на 100% осуществляет электронный документооборот. По данному критерию оценка составляет 1 балл.

Итог

Общее значение объективных показателей критериев доверия ДО равно 0,91 балла.

4.3. Расчет объективных показателей критериев доверия клиентов

4.3.1. Расчет объективных показателей критериев доверия физических лиц

Расчет объективных показателей доверия был произведен по оценке четырем критериям представленных в Таблице 10.

Таблица 10. Исполнение объективных показателей критериев доверия физических лиц

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл
1.	Услуги являются доступными для большинства потребителей. Условия предоставления услуг доступны и понятны.	Условия предоставления услуг доступны на сайте/брошюры с услугами ДО, выступающих операторами программ, наличие фронт-офиса ДО, выступающих операторами программ, по комплексной консультации	Условия предоставления услуг доступны - 1; Условия предоставления услуг недоступны - 0	Официальный сайт ДО, выступающих операторами программ, фронт-офис ДО, выступающих операторами программ	1

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл
2.	Холдинг эффективно осуществляет консультации по предоставляемым услугам. Сотрудники Холдинга проявляют высокий уровень профессионализма и энтузиазм. Холдинг содействует повышению качества сервиса и обслуживания населения, что выражается в улучшении стандартов обслуживания клиентов и внедрении и развитии альтернативных систем оплаты для снижения очередей.	Жалобы и негативные отзывы от физических лиц	Отсутствие открытых и не разрешённых жалоб и негативных отзывов от физических лиц - 1; Наличие жалоб и негативных отзывов от физических лиц - 0	Реестр жалоб	1
3.	Холдинг в достаточной степени раскрывает актуальную информацию о финансовом состоянии, дивидендной политике и кредитной истории, а также о перспективах развития ДО. Холдинг обеспечивает высокий уровень прозрачности принимаемых решений в части реализации государственных программ, отдельных внутренних процедур (закупки, прием на работу, представление финансовых и нефинансовых услуг), а также использование финансовых средств.	Раскрытие информации на официальном сайте Холдинга	Опубликованная на официальном веб-сайте Холдинга информация исчерпывающая - 1; Опубликованная на официальном веб-сайте Холдинга информация неисчерпывающая - 0	Официальный вебсайт Холдинга	1

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл
4.	Холдинг создает условия для развития полноценного сбалансированного рынка жилья в стране. Холдинг играет значительную роль в решении вопроса сноса аварийного жилья. Холдинг вносит значительный вклад в развитие индивидуального жилищного строительства. Холдинг обеспечивает повышение доступности населения к ипотечным программам кредитования.	Достижение утвержденных КПД, направленных на содействие решений социально-ориентированных задач	КПД выполнены - 1; КПД не выполнены - 0	Стратегия развития Холдинга/Отчет об исполнении КПД	1
Итоговый балл 1					

Критерий 1

Для оценки уровня доступности услуг был проведен анализ трех информационных каналов: интернет сайты ДО, выступающих операторами программ, брошюры с соответствующими услугами и наличие фронт-офисов ДО. В случае, если условия предоставления услуг доступны, то показателю присуждается один балл, иначе - ноль. По результатам анализа показателей данному критерию присужден 1 балл.

Критерий 2

Отсутствие жалоб и негативных отзывов свидетельствует о высоком качестве обслуживания граждан. Холдинг предоставил информационную базу о состоянии обращения физических и юридически лиц, а также общественности. Показатель данного критерия - 1 балл.

Критерий 3

Индикатором открытости служит наличие минимально необходимого перечня документов на официальном веб-сайте Холдинга. В результате детального анализа официального вебсайта Холдинга по данному критерию присужден 0,91 балла (смотрите Талицу 11).

Таблица 11. Анализ наличия документов, необходимых к раскрытию на официальном вебсайте Холдинга

№	Раздел / документ	Балл
1.	Миссия	1
2.	Основные цели и задачи	1
3.	Основные направления деятельности	1
4.	Устав Холдинга	1
5.	Стратегия Холдинга	1
6.	Состав СД	1
7.	Информация о вопросах, рассмотренных СД	1
8.	Комитеты СД	1
9.	Положение о Комитете по стратегическому планированию	1
10.	Положение о комитете по внутреннему аудиту	1

№	Раздел / документ	Балл
11.	Положение о Комитете по кадрам и вознаграждениям	1
12.	Политика вознаграждения членов СД	1
13.	Отчет о вознаграждении членов СД за год	0
14.	Состав Правления	1
15.	Политика вознаграждения членов Правления	1
16.	Отчет о вознаграждении членов Правления за год	0
17.	Информация о практике корпоративного управления	1
18.	Система управления рисками	1
19.	Кодекс корпоративного управления	1
20.	Кодекс корпоративной этики	1
21.	Кодекс социальной ответственности	1
22.	Дивидендная политика	1
23.	Состав Службы Корпоративного секретаря	1
24.	Основные функции Службы внутреннего аудита	1
25.	Положение о Службе внутреннего аудита	1
26.	Политика системы внутреннего контроля	1
27.	Информация о внешнем аудиторе	1
28.	Организационная структура	1
29.	Годовые отчеты	1
30.	Финансовая информация (годовые и промежуточные финансовые отчеты)	1
31.	Кредитный рейтинг	0
32.	Рейтинг корпоративного управления	0
33.	Политика раскрытия информации	1
34.	Информация о сделках, в совершении которых имеется заинтересованность	1
35.	Информация о крупных сделках	1
36.	Правила внутреннего контроля за распоряжением и использованием инсайдерской информации	1
37.	Перечень государственных программ с описанием	1
38.	Перечень ДО с описанием деятельности	1
39.	План корпоративных мероприятий на год	0
40.	Юридический адрес Холдинга	1
41.	Пресс-центр	1
42.	Закупки	1
	Список закупок	
	План закупок	
	Тендер	
	Запрос ценовых предложений	
	На организованных электронных торгах	
	Через товарные биржи	
	Из одного источника	
	Гарантированный заказ	
	Нормативно-правовые акты	
	Информация для поставщиков	
	Архив закупок	
	Закупки дочерних компаний	

№	Раздел / документ	Балл	
	Правила закупок АО НУХ Байтерек	1	
43.	Вакансии		1
	Список вакансий	1	
	Отправить резюме	1	
	Правила конкурсного отбора кадров на вакантные должности	1	
	Кадровая политика	1	
Итоговый балл 0,91			

Критерий 4

Для расчета показателя «Достижение утвержденных КПД, направленных на содействие решений социально-ориентированных задач» можно привести данные из Таблицы 4, в которой отражены результаты КПД АО «ЖССБК» и АО «БД» за 2016 год. В ряде показателей, связанных со строительством и вводом в эксплуатацию недвижимости, а также с реализацией программы «Нурлы жол» были выставлены положительные результаты. Соответственно данный показатель также оценен в 1 балл.

Итог

Общее значение объективных показателей критериев доверия физических лиц равно 0,98 балла.

4.3.2. Расчет объективных показателей критериев доверия субъектов МСБ

Расчет объективных показателей доверия был произведен на основе оценки четырех критериев представленных в Таблице 12.

Таблица 12. Исполнение объективных показателей критериев доверия субъектов МСБ

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл
1.	Холдинг обеспечивает высокий уровень прозрачности принимаемых решений в части реализации государственных программ, отдельных внутренних процедур (закупки, прием на работу, представление финансовых и нефинансовых услуг), а также использовании финансовых средств.	Раскрытие информации на официальном сайте Холдинга	Опубликованная на официальном веб-сайте Холдинга информация исчерпывающая - 1; Опубликованная на официальном веб-сайте Холдинга информация неисчерпывающая - 0	Официальный веб-сайт Холдинга	1

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл
2.	ДО, непосредственно работающие с сектором МСБ, способствует повышению компетенции субъектов МСБ путем предоставления качественных консультационных услуг (обучения) по основам ведения бизнеса, лучшим мировым практикам, сервисной поддержки ведения действующего бизнеса, содействия построения деловых связей с зарубежными партнерами, привлечения иностранных экспертов-менторов. ДО, непосредственно работающие с сектором МСБ, активно развивает инновационное предпринимательство и повышает компетенции и квалификацию отечественных инноваторов путем проведения обучения в виде тренингов, онлайн курсов.	Тренинги, семинары, онлайн курсы с привлечением экспертов-менторов (в том числе иностранных)	Наличие услуг - 1; Отсутствие услуг - 0	План мероприятий ДО в рамках данного направления	1
3.	Холдинг активно поддерживает новые бизнес-инициативы и играет важную роль в оздоровлении предпринимательского сектора. Холдинг играет значительную роль в обеспечении устойчивого и сбалансированного роста регионального предпринимательства в не сырьевых секторах экономики страны. Холдинг обеспечивает эффективное взаимодействие государства и бизнеса в процессе развития приоритетных секторов экономики	Достижение утвержденных КПД по содействию развитию сектора МСБ	КПД выполнены - 1; КПД не выполнены - 0	Стратегия развития Холдинга / отчет об исполнении КПД	1

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл
4.	Отношения между ДО, непосредственно работающие с сектором МСБ, и субъектами МСБ выстроены эффективно, бизнес-портал и система CRM позволяют получить максимальный результат взаимодействия. Услуги являются доступными для субъектов МСБ. Условия предоставления услуг доступны и понятны.	Условия предоставления услуг доступны на сайте/брошюры с услугами Холдинга /наличие фронт-офиса по комплексной консультации	Условия предоставления услуг доступны для МСБ - 1; Условия предоставления услуг недоступны для МСБ - 0	Официальный сайт ДО, непосредственно работающих с сектором МСБ, фронт-офис	1
Итоговый балл - 1					

Критерий 1

Раскрытие информации на официальном сайте ДО, работающих с МСБ, является необходимым условием для установления открытых взаимоотношений с субъектами МСБ, тем самым демонстрируя приверженность принципам прозрачности деятельности. По итогам анализа вебсайта Фонда Даму данному критерию присужден 1 балл (Таблица 13).

Таблица 13. Анализ наличия необходимых разделов/документов на вебсайте Фонда Даму

№	Раздел/документ	Балл
		Фонд Даму
1.	Возможность перехода по ссылке на сайт Фонда Даму на официальном вебсайте Холдинга	1
2.	Отчетные документы	1
3.	Необходимая информация о предоставляемых услугах	1
4.	Данные по реализованным проектам	1
5.	Закупки	1
6.	Вакансии	1
Итого 1 балл		

Критерий 2

По результатам анализа Плана мероприятий на 2014-2016 гг. было выявлено, что в указанный период проводились ряд мероприятий, цель которых - повышение квалификаций субъектов МСБ. Как итог – 1 балл.

Критерий 3

Анализ представленной документации показал, что большая часть показателей работы с МСБ выполнена. Как итог - 1 балл.

Критерий 4

На пути эффективного взаимодействия с субъектами МСБ Холдингу необходимо способствовать повышению уровня доступности услуг и их условий. После проведения соответствующего анализа, было выявлено, что услуги АО «НАТР» и АО «ФРП Даму» представлены во всех трех информационных источниках. Таким образом, данному критерию присуждается 1 балл.

Итог

Общее значение объективных показателей критериев доверия субъектов МСБ равно 1 баллу.

4.3.3 Расчет объективных показателей критериев доверия крупных компаний

Расчет объективных показателей доверия был произведен на основе оценки четырех критериев представленных в Таблице 14.

Таблица 14. Исполнение объективных показателей критериев доверия крупных компаний

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл
	Холдинг в достаточной степени раскрывает актуальную информацию о финансовом состоянии, дивидендной политике и кредитной истории, а также о перспективах развития дочерних компаний. Холдинг обеспечивает высокий уровень прозрачности принимаемых решений в части реализации государственных программ, отдельных внутренних процедур (закупки, прием на работу, представление финансовых и нефинансовых услуг), а также использовании финансовых средств.	Раскрытие информации на официальном сайте Холдинга	Опубликованная на официальном веб-сайте Холдинга информация исчерпывающая - 1; Опубликованная на официальном веб-сайте Холдинга информация неисчерпывающая - 0	Официальный веб-сайт Холдинга	1
	Реализация государственных программ по развитию экономики РК посредством оказания финансовой и консультационной поддержки приоритетным сектором экономики производится Холдингом эффективно и в запланированный срок.	Достижение утвержденных КПД по поддержке приоритетных секторов экономики	КПД выполнены - 1; КПД не выполнены - 0	Стратегия развития Холдинга / План мероприятий на 2014-2016 годы по реализации стратегии развития Холдинга на 2014-2023 годы	1

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл
	Возникающие в процессе деятельности споры Холдинг всегда разрешает правовым путем, ведя переговоры и стремясь найти взаимоприемлимые компромиссы. Холдинг добросовестно выполняет свои контрактные обязательства перед деловыми партнерами.	Судебные дела, связанные с неисполнением контрактных обязательств	Отсутствие судебных дел - 1; Наличие судебных дел - 0	База судебных дел Верховного суда РК	1
	Условия предоставления услуг доступны и понятны. Холдинг эффективно осуществляет консультации по предоставляемым услугам. Сотрудники Холдинга проявляют высокий уровень профессионализма и энтузиазм.	Условия предоставления услуг доступны на сайте	Условия предоставления услуг доступны - 1; Условия предоставления услуг недоступны - 0	Официальный веб-сайт Холдинга	1
Итоговый балл - 1					

Критерий 1

Для установления доверительных отношений с крупными корпорациями Холдингу необходимо освещать все аспекты деятельности и представлять необходимую информацию в открытом доступе на официальных веб-сайтах БРК, ИФК и ККМ. Таким образом, данному критерию присужден 1 балл (Таблица 15).

Таблица 15. Анализ наличия необходимых разделов/документов на официальных вебсайтах ДО

№	Раздел/документ	Балл		
		БРК	ИФК	ККМ
1.	Возможность перехода по ссылке на сайт дочерних организаций на официальном вебсайте Холдинга	1	1	1
2.	Отчетные документы	1	1	1
3.	Необходимая информация о предоставляемых услугах			
4.	Данные по реализованным проектам	1	1	1
5.	Закупки	1	1	1
6.	Вакансии	1	1	1
Итого 1 балл				

Критерий 2

Индикатором успешной деятельности в данном направлении служат показатели проведенных консультаций по итогам 2016 года. Согласно данным годового отчета Консультации осуществлялись тремя дочерними организациями, ТОО «Kazakhstan Project Preparation Fund», АО «Фонд развития предпринимательства «Даму», АО «Национальное агентство по технологическому развитию». Как итог - 1 балл.

Критерий 3

Отсутствие судебных разбирательств дает основания полагать, что Холдинг добросовестно выполняет свои контрактные обязательства перед деловыми партнерами. Согласно проведенному анализу базы судебных дел по данному критерию присужден 1 балл.

Критерий 4

Одним из важных компонентов доверия является наличие информации об условиях предоставления услуг Холдинга в открытом доступе. По результатам анализа сайта присвоен 1 балл, ввиду наличия всей необходимой информации для потенциальных клиентов.

Итог

По результатам подсчета баллов по всем объективным показателям критериев доверия крупных компаний итоговый результат составил 1 балл.

4.4. Расчет объективных показателей критериев доверия общественности

Расчет объективных показателей доверия был произведен на основе оценки четырех критериев, представленных в Таблице 16.

Таблица 16. Исполнение объективных показателей критериев доверия общественности

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл
1.	Поставленные цели достигаются своевременно и с нужным эффектом. У общественности создается достаточно полное впечатление о последовательности и эффективности шагов менеджмента в управлении Холдингом, оптимально используя средства республиканского бюджета.	Достижение утвержденных КПД за отчетный период	КПД выполнены - 1; КПД не выполнены - 0	Стратегия развития Холдинга / отчет об исполнении КПД	1
2.	Информация о влиянии собственника и других заинтересованных лицах (республиканские, местные органы власти), а также о порядке контроля и согласования сделок с заинтересованными лицами известна, прозрачна и доступна. Информация о сделках, а также финансовые потоки Холдинга прозрачны. Деятельность руководства Холдинга и система принятия решений прозрачны.	Раскрытие информации на официальном сайте Холдинга	Опубликованная на официальном веб-сайте Холдинга информация исчерпывающая - 1; Опубликованная на официальном веб-сайте Холдинга информация неисчерпывающая - 0	Официальный веб-сайт Холдинга	0,91
3.	Информация об успешно реализованных проектах Холдинга публикуется в СМИ регулярно, а также доступна на информационных ресурсах Холдинга. Общественность уверена в финансовой стабильности и в перспективах развития Холдинга.	Информация доступна на информационных ресурсах Холдинга	Наличие информации - 1; Отсутствие информации - 0	Официальный веб-сайт Холдинга	1

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл
4.	Холдинг эффективно и оперативно взаимодействует с общественностью. Ответы на запросы, направляемые в Холдинг на постоянной основе привлекает внимание общественности или приглашает общественности к обсуждению реализуемых или потенциальных проектов.	Ответы на запросы общественности	Наличие неисполненных запросов / Наличие запросов, исполненных в неустановленный срок - 0; Отсутствие неисполненных запросов - 1	Отчет по документообороту	1
Итоговый балл - 0,98					

Критерий 1

Для того, чтобы объективно определить достигаются ли поставленные перед Холдингом цели, был произведен анализ исполнения Холдингом утвержденных КПД, который представлен в Таблице 2. Данный показатель равен 1 баллу.

Критерий 2

Расчет показателя раскрытия информации на официальном сайте Холдинга равен 0,91 балла.

Критерий 3

По результатам анализа официального веб-сайта Холдинга, было выявлено, что информация о фактически реализованных проектах находится в открытом доступе. Также на веб-сайте размещен годовой отчет Холдинга, содержащий информацию о достигнутых результатах в разрезе по программам, а также перспективы развития Холдинга. Данному показателю присужден 1 балл.

Критерий 4

При отсутствии неисполненных запросов от общественности, или запросов, неисполненных в надлежащий срок, присуждается один балл, в обратном случае - ноль. Результаты анализа показали, что запросы исполняются Холдингом, своевременно, об этом свидетельствуют Отчет по документообороту. Данному показателю присужден 1 балл.

Итог

По результатам подсчета, значение объективных показателей критериев доверия общественности равна 0,98 балла.

4.5. Расчет объективных показателей критериев доверия инвесторов

Расчет объективных показателей доверия был произведен на основе оценки четырех критериев представленных в Таблице 17.

Таблица 17. Исполнение объективных показателей критериев доверия инвесторов

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл
1.	Холдинг обеспечивает объективность, достоверность, независимость и высокий уровень информационной прозрачности. Информация о влиянии собственника и других заинтересованных лиц (республиканские, местные органы власти), а также о порядке контроля и согласования сделок с заинтересованными лицами известна, прозрачна и доступна. Информация о сделках, а также финансовые потоки Холдинга прозрачны.	Раскрытие информации на официальном сайте Холдинга	Опубликованная на официальном веб-сайте Холдинга информация исчерпывающая - 1; Опубликованная на официальном веб-сайте информация неисчерпывающая - 0	Официальный веб-сайт Холдинга	0,91
2.	Информация об успешно реализованных проектах Холдинга публикуется в СМИ регулярно, а также доступна на информационных ресурсах Холдинга. Существует уверенность в финансовой стабильности и в перспективах развития Холдинга.	Информация доступна на информационных ресурсах Холдинга	Наличие информации - 1; Отсутствие информации - 0	Годовой отчет Холдинга	1

№	Критерии	Показатель	Порядок расчета	Источник	Балл
3.	Холдинг зарекомендовал себя как надежный партнер, имеющий положительный имидж. Топ-менеджмент обладает высоким уровнем профессионализма и большим опытом. Топ-менеджмент всегда открыт для общения с инвестиционным сообществом и обеспечивает благоприятный инвестиционный климат.	Кредитный рейтинг Холдинга	Кредитный рейтинг Холдинга на уровне выше странового - 1; Кредитный рейтинг ниже странового - 0	Moody's, Fitch rating	1
4.	Холдинг осуществляет эффективное взаимодействие с инвестиционным сообществом путем своевременного предоставления информации, а также организации выездных презентаций и встреч с руководством Холдинга. Холдинг учитывает интересы инвесторов и обеспечивает адекватный и оперативный инвестиционный процесс. Холдинг обеспечивает условия для усиления взаимосвязей с существующими инвесторами.	Выездные презентации и встречи с инвесторами	Наличие выездных презентаций и встреч - 1; Отсутствие выездных презентаций и встреч - 0	План мероприятий Холдинга по работе с существующими и потенциальными инвесторами.	1
Итоговый балл - 0,98					

Критерий 1

Одним из важных факторов успешного привлечения инвесторов является высокий уровень информированной прозрачности, объективности и достоверности. В ходе исследования был проведен анализ прозрачности информации о сделках и денежных потоках Холдинга. Расчет показателя раскрытия информации на официальном сайте Холдинга равен 0,91 балла.

Критерий 2

Следующим критерием, определяющим уровень доверия инвесторов, является раскрытие информации о реализованных проектах. По результатам анализа официального веб-сайта Холдинга, было выявлено, что информация о фактически реализованных проектах находится в открытом

доступе. Более того, на веб-сайте также размещен годовой отчет Холдинга, содержащий информацию о достигнутых результатах в разрезе по программам, а также перспективы развития Холдинга. В связи с этим, по данному показателю Холдингу присужден 1 балл.

Критерий 3

В мае 2017 года Fitch rating подтвердило рейтинги АО «НУХ «Байтерек» на уровне BBB со стабильным прогнозом. В апреле 2017 года Международное рейтинговое агентство Fitch Ratings подтвердило долгосрочные рейтинги дефолта эмитента (РДЭ) Казахстана в иностранной и национальной валюте на уровне «BBB», прогноз — стабильный. В октябре 2017 года Moody's Investors Service присвоило Холдингу «Байтерек» рейтинг по глобальной шкале на уровне «Baa3». Прогноз – «Стабильный». В данном случае из расчета был исключен рейтинг S&P. Поскольку данное агентство больше не осуществляет оценки рейтинга Холдинга. В тоже время при оценке аналогичного критерия в разряде Единственного акционера оценка S&P использовалась потому, как в целом оценивался факт участия и достижения целевых показателей Холдинга. В данном же критерии идет оценка существующих кредитных рейтингов. Итоговый балл критерия равен 1.

Критерий 4

В ходе исследования был проведен анализ эффективности взаимодействия Холдинга с инвесторами, а именно фактов организации и проведения Холдингом выездных презентаций и встреч с инвесторами. Источником информации для оценки данного критерия послужил План мероприятий Холдинга на 2014-2016 гг. по реализации Стратегии развития. Согласно документу, предусмотрены встречи с международными финансовыми организациями, специализированными государственными и международными институтами развития с целью установления и углубления сотрудничества. Таким образом, данному показателю критерия доверия был присужден 1 балл.

Итог

По результатам подсчета данных, значение объективных показателей критериев доверия инвесторов составило 0,98 балла.

5. Уровень информированности целевых аудиторий

Оценка уровня информированности целевых аудиторий проводилась по двум критериям, обозначенных вопросами в опросном листе:

- Знакомы ли с деятельностью АО «НУХ Байтерек» в целом.
- Степень удовлетворенности уровнем информированности о деятельности Холдинга.

Общий уровень информированности всех целевых аудиторий АО «НУХ Байтерек» составил **91,6%**.

Подавляющее большинство представителей (99,2%) из всех целевых групп знакомы с деятельностью АО «Нух Байтерек». Две из девяти целевых групп в меньшей степени знакомы: ФЛ (97,5%) и МСБ (95,3%).

Степень удовлетворенности информированностью о деятельности Холдинга всех целевых групп оценивается на 84% из 100%. В меньшей степени удовлетворены информированностью три целевых групп: ЕА (53%), СМИ (72%), и КК (74%). Степень удовлетворенности остальных целевых групп оценивается выше 87%.

Причины низких оценок респондентов комментировалось как: «В СМИ мало информации», «В основном знаю филиалы ЖССБ, Даму, они хорошо работают».

Среди высоких оценок высказывались комментарии: «В целом Холдинг хорошо работает», «Холдинг работает отлично».

Таблица 18. Расчет уровня информированности целевых аудиторий

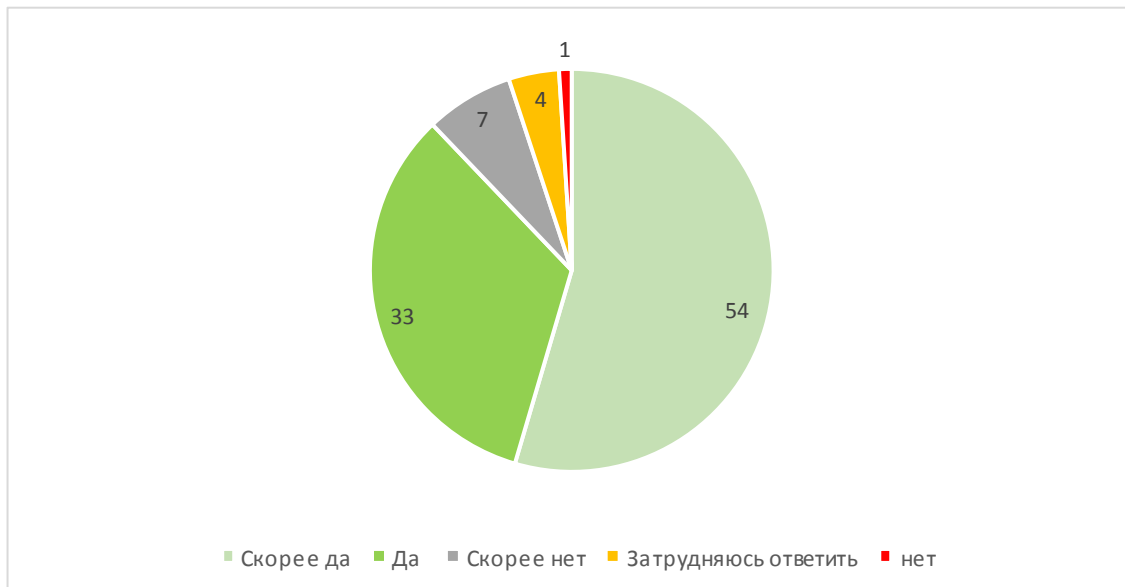
Целевая аудитория	Знакомы ли Вы с деятельностью холдинга	Насколько удовлетворены информированностью о деятельности
ЕА	100%	53%
ДО	100%	95%
ФЛ	97,5%	94%
МСБ	95,3%	93%
КК	100%	74%
НПО	100%	90%
ДЕП	100%	93%
СМИ	100%	72%
Инвесторы	100%	88%
Среднее значение	99,2%	84%
Уровень информированности ЦА	91,6%	

В целом 87% респондентов порекомендуют окружающим АО НУХ «Байтерек», из них 54% скорее всего порекомендуют, 33% точно порекомендуют.

Всего 5% опрошенных не будут рекомендовать АО НУХ «Байтерек» окружающим: 4% скорее всего не порекомендуют, и 1% точно не порекомендуют.

7% респондентов не смогли ответить на данный вопрос интервьюеров.

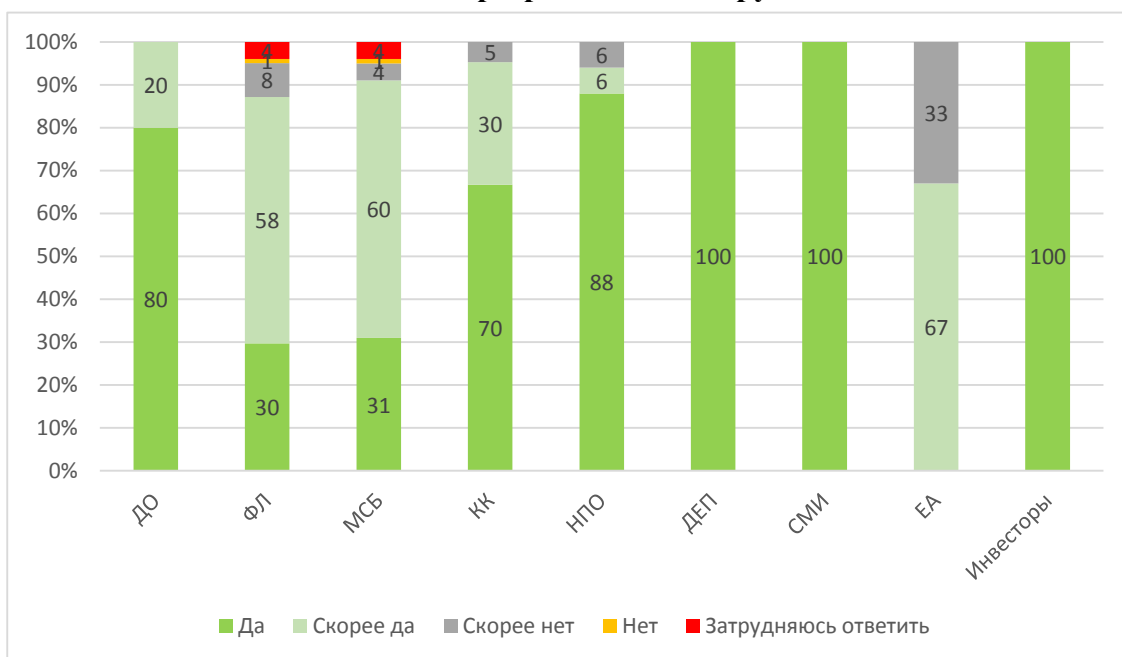
Диаграмма 65. Готовы ли Вы рекомендовать АО НУХ «Байтерек» окружающим?



В разрезе целевых групп, доля респондентов готовых порекомендовать АО НУХ «Байтерек» окружающим, достигает абсолютных значений в 100% в целевых группах: депутатов, СМИ и инвесторов.

По 4% респондентов точно не порекомендуют в целевых группах физических лицах и малого и среднего бизнеса.

Диаграмма 66. Готовы ли Вы рекомендовать АО НУХ «Байтерек» окружающим? Варианты ответов в разрезе целевых групп



6. Наблюдения и рекомендации.

В целом, по всем целевым группам кроме Единственного Акционера произошел рост доверия. Наиболее низкие показатели в интегральном индексе были у представителей Единственного акционера (12,3%). Результат был обусловлен за счет низкого показателя индекса доверия (0,52) при достаточно высоком удельном весе влияния целевой группы (23%), а так же за счет данных опросных показателей (33,3%) и объективных критериев (96,7%).

Среди представленных целевых групп наиболее высокий вклад в построение интегрального индекса внесли ДО (21,1%). Высокий показатель был обеспечен за счет достаточно высокого индекса целевой группы (0,9) и удельного веса влияния целевой группы (23,5%). В свою очередь индекс доверия целевой группы сложился за счет высоких показателей опросных данных (88,9%) и объективных критериев (91,25%).

Второй целевой группой давшей значимый результат в построении интегрального индекса являлись инвесторы (19,1%). Среди представленных целевых групп, именно у данной группы был самый высокий индекс целевой группы 0,99. Он был получен за счет высоких показателей опросных данных (100%) и объективных критериев (97,75%).

Третьей целевой группой по вкладу в построение интегрального индекса доверия были клиенты (17,94%). Среди них наиболее значимый вклад был внесен представителями крупных компаний и субъектами МСБ. Индексы доверия по этим целевым группам составили соответственно: 95,8% и 93,7%. Опросные показатели по данным категориям составили 91% и 94% соответственно. Данные опроса по физическим лицам составили 87,2%.

Единственный акционер:

Результат опроса показал, что у ЕА нет общего видения уровня доверия к Холдингу. В отношении Единственного акционера считаем целесообразно провести круглый стол, и выработать механизмы взаимодействия.

Дочерние организации:

Для ДО возможно необходимо повышение уровня единого понимания принципов и требований, предъявляемых в целом к работе и взаимодействию с Холдингом. Так же для повышения уровня доверия, необходимо повысить уровень исполнения КПД. Среди пожеланий респондентов ДО, были пожелания по систематизации процесса обмена, обработки, анализа и хранения информации и внесения изменений в отчетности.

Клиенты:

Большинство клиентов ДО Холдинга выражают высокую степень доверия. Однако стоит обратить внимание на клиентоориентированность, а именно, клиенты ДО Холдинга самое часто отмечали медленное обслуживание, очереди и не оперативное реагирование на вопросы.

Общественность:

Большинство представителей общественности выражают высокое доверие. Среди того, что могло бы быть улучшено это информация представленная на сайтах компаний.

Инвесторы:

Все представители инвесторов выражают высокое доверие к Холдингу. Инвесторы отметили оперативность в предоставлении информации и эффективность работы Холдинга.

В целом, для повышения уровня доверия, а так же уровня информированности, считаем целесообразным продолжать проводимую политику.