



Есеп

Адам құқықтары саласындағы тиісті тексеру жүргізу нәтижелері

Адам құқықтары саласында кешенді тексеру жүргізу процесі

01

 centercredit



Адам құқықтары жөніндегі саясат

- қызметін жүзеге асырудың барлық кезеңіндегі Банктің міндеттемелері



2025 жылдан бастап тәуекелдер мен ықпалдарды бағалау



Мониторинг және коммуникация құқықтардың сақталуын бақылау мүдделі тараптардың коммуникация арналары



Интеграция және басқару салдарды азайту шаралары



Human Rights Due Diligence процедурасының кезеңдері: мүдделі тараптарды анықтау; саясат және корпоративтік басқару саласындағы міндеттемелерді талдау; адам құқықтарының сақталуын және қолданылатын тиісті сақтық процедураларын бағалау; құқықтық қорғау тетіктерінің қолжетімді және тиімді болуын талдау; сондай-ақ жүргізілген бағалау қорытындысы бойынша іс-шараларды әзірлеу.

«Банк ЦентрКредит» АҚ (Банк) – Қазақстанның барлық өңірінде жоғары технологиялық қаржы қызметтерінің толық спектрін ұсынатын, Қазақстан Республикасының ірі банктерінің бірі.

Банк қоғам мен мемлекеттің ұзақмерзімді мүдделеріне сай әрекет етуге ұмтылады және азаматтардың өмір сүру сапасын арттыруға, әлеуметтік-экономикалық дамуға және мемлекеттің экологиялық тұрақтылығын қамтамасыз етуге оң үлес қосуды көздейді.

2025 жылдың маусым айында Банк алғаш рет адам құқықтары саласындағы тиісті сақтық (Human Rights Due Diligence) бойынша өзін-өзі бағалау рәсімін жүргізіп, оны жыл сайын өткізу туралы шешім қабылдады.

Адам құқықтарын сақтау жөніндегі міндеттемелер

Банктің Директорлар кеңесі **Адам құқықтары жөніндегі саясатты** бекітті, онда Банктің қызметті жүзеге асырудың барлық кезеңінде адам құқықтарын сақтау жөніндегі принциптері мен міндеттемелері айқындалған. Аталған саясат 2024 жылы БҰҰ Даму бағдарламасының (БҰҰДБ) ұсынымдарын ескере отырып жаңартылды.

Банк өз қызметінің барлық кезеңінде сақтауға ұмтылатын, адам құқықтарын құрметтеу және қорғау саласындағы мынадай негізгі міндеттемелерді айқындады:

- адам қадір-қасиеті мен құқықтарын құрметтеу;
- кез келген кемсітушілікке жол бермеу;
- жұмыскерлердің жиналу және бірігу, сондай-ақ пікір айту және оны еркін білдіру құқықтарын сақтау;
- балалар еңбегін және мәжбүрлі еңбекті қолдануға жол бермеу;
- лайықты еңбек жағдайларын және әділ еңбекақыны қамтамасыз ету;
- қауіпсіз әрі салауатты еңбек ортасын қамтамасыз ету;
- зорлық-зомбылықтың кез келген түріне жол бермеу;
- Банк қызмет ететін өңірлердегі халықтың құқықтарын, мәдениеті мен дәстүрін құрметтеу;
- адам саудасына жол бермеу;
- ұжымдық келіссөздер жүргізу құқығын сақтау;
- тең сыйақы төлеу.



Клиенттердің құқықтары мен мүдделерін қорғау

Банк 2025 жылы **Клиенттердің құқықтары мен мүдделерін сақтау саясатын** бекітті. Аталған құжат Банктің клиенттердің құқықтары мен мүдделерін сақтау саласындағы қызметінің тәсілдерін, мақсаттары мен принциптерін жүйелейді.

Банк клиенттермен қарым-қатынасты келесі принциптер негізінде құрады:

- клиенттердің іскерлік беделіне, сондай-ақ өзге де материалдық емес және материалдық мүдделеріне зиян келтіруі мүмкін кез келген қызметтің алдын алу;
- клиенттерді кемсітудің кез келген түріне жол бермеу;
- клиенттер туралы кез келген мәліметтің, оның ішінде жеке деректердің құпиялығын сақтау;
- клиентке Банктің өнімдері мен қызметтерін ұсынадан негізсіз бас тартуға жол бермеу;
- Банкке қатысты клиенттің ескертулері, шағымдары мен талаптарына уақытылы жауап беру, жіберілген бұзушылықтар мен оққылықтардың салдарын жою бойынша шаралар қабылдау.

Банктің бөлімшелер желісі кең және барлық қатысатын өңірде Банк өнімдері мен қызметтерін ұсынады, халықпен, оның ішінде халықтың осал топтарымен белсенді түрде бірлесіп әрекет етеді. Банк мүмкіндігі шектеулі жандардың Банк өнімдері мен қызметтерін кедергісіз пайдалануына жағдай жасайды.

Тәуекелдерді және адам құқықтарына ықпалын бағалау

04



Өзін-өзі бағалау аясында Банк өз қызметін жүзеге асыру барысында адам құқықтарына тікелей және жанама әсер ету нәтижесінде туындауы мүмкін негізгі тәуекелдерді анықтау, сондай-ақ олардың алдын алу және салдарын жеңілдету бойынша шараларды әзірлеу мақсатында тәуекелдерді бағалайды. Тәуекелдерді бағалау процесі келесі кезеңдерді көздейді:

01

Тәуекелдерді сәйкестендіру

Банк қызметінің адамдарға нақты және ықтимал әсерін анықтау

- Банктің іскерлік қызметіне де, біздің жеткізушілер мен клиенттердің қызметіне де байланысты адам құқықтары саласындағы іс жүзіндегі және әлеуетті әсерлерді анықтау, мысалы, мынадай бағыттар бойынша: денсаулық және әл-ауқат, әртүрлілік және қамтылу, әділ еңбекақы, кемсітушілік, мәжбүрлі еңбек, балалар еңбегі, күнкөріс құралдарына зиян келтіру, деректерді қорғау, ақпаратқа қолжетімділік, жауапты маркетинг.
- Халықтың ерекше осал топтарын айқындау, мысалы: әйелдер, қарт клиенттер, мүмкіндігі шектеулі жандар, табыс деңгейі төмен клиенттер, маусымдық жұмысшылар мен еңбек мигранттары, Банк жұмыскерлері.

02

Тән тәуекелдерді бағалау

- Адам құқықтарына тән тәуекелдерді бағалауды оларды азайтуға бағытталған қолданыстағы шараларды / бақылауларды ескермей жүргізу;
- Адам құқықтарына тән тәуекелдерді олардың маңыздылығы мен ықтималдығы деңгейлері негізінде саралау

03

Салдарды азайту жөніндегі шараларды сәйкестендіру

- Тәуекел салдарын азайту бойынша қолданыстағы шараларды / бақылауларды анықтау және олардың тәуекелдердің іске асу ықтималдығына әсерін айқындау

04

Қалдық тәуекел және одан кейінгі әрекеттер

- Адам құқықтары саласындағы қалдық тәуекелдерді оларды азайтуға бағытталған қолданыстағы шараларды / бақылауларды ескере отырып бағалау
- Қалдық тәуекелдерді олардың маңыздылық пен ықтималдық деңгейлері негізінде саралау;
- Адам құқықтарына қатысты басым мәселелерді айқындау және тәуекелдерді азайту бойынша қосымша шараларды әзірлеу.

Сәйкестендірілген ықтимал тәуекелдер, олардың тікелей әсері



Бөлшек бизнес клиенттері

- Жосықсыз тәжірибелер: банк өнімдері мен қызметтерін сатқан кезде өтініштерді қараған кезде берешекті реттеген және өндіріп алған кезде
- Операцияны орындаған кезде пайда болатын ақау немесе қате
- Алаяқтық немесе рұқсат етілмеген әрекеттер
- Шоттарды заңсыз бұғаттау немесе шектеу және/немесе қаражатты негізсіз есептен шығару
- Деректердің құпиялығы
- Деректердің қауіпсіздігі
- Кемсіту
- Мүгедектігі бар адамдар (МБА) мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары (ХЖШТ) үшін қолжетімді орта
- Цифрлық қызметтердің қолжетімдігі



Банк жұмыскерлері

- Еңбек шарттары
- Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы
- Кемсіту
- Деректердің құпиялығы
- Деректердің қауіпсіздігі

Сәйкестендірілген ықтимал тәуекелдер, олардың жанама әсері



Корпоративтік бизнес

қоғамға және қатысу өңірлерінің тұрғындарына әсері

- Қоршаған ортаға экологиялық әсері
- Еңбек шарттары
- Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы
- Нарықтағы мінез-құлық қағидаларын бұзу
- Қауымдастық құқықтары



Жеткізушілер

қоғамға және қатысу өңірлерінің тұрғындарына әсері

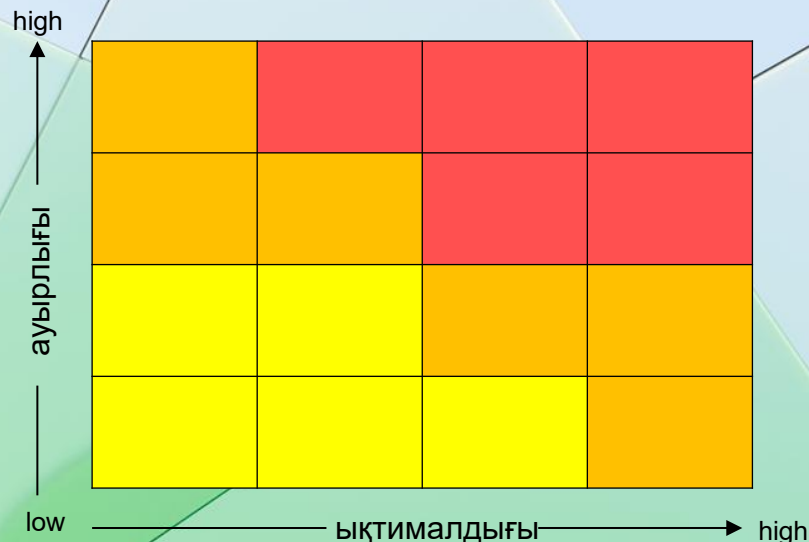
- Қоршаған ортаға экологиялық әсері
- Еңбек шарттары
- Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы

Басым ықпалдардың картасы

07

centercredit

- Банктің адам құқықтарына нақты және ықтимал әсерін бағалау оқиға салдарының күрделілігі мен ықтималдығын ескеретін 4×4 матрицасы негізінде жүзеге асырылды.
- Бағалау халықтың осал топтарын, соның ішінде әйелдерді, қарт жастағы клиенттерді, мүгедектігі бар адамдарды, табысы төмен клиенттерді, маусымдық жұмысшылар мен еңбек мигранттарын, сондай-ақ Банк жұмыскерлерін қамтиды.
- Әсер ету деңгейі үш топқа бөлінген: жоғары, орташа және төмен.
- «Ауырлық» параметрін айқындау кезінде келесі факторлардың жиынтығы ескерілді: әсер ету деңгейінің қаншалықты елеулі екені, қанша адамға ықпал ететіні, теріс салдарды жоюдың қаншалықты күрделі екені, сондай-ақ әсер етудің тікелей немесе жанама сипаты.
- «Ықтималдық» параметрін айқындау кезінде келесі факторлардың жиынтығы ескерілді: халықтың осал топтарының бар болуы, контрагенттермен іскерлік қатынастардың сипаты, сондай-ақ Банк аясында әсерді төмендетуге бағытталған қолданыстағы шаралар, олар осы әсердің туындау ықтималдығын азайтады



• Салдардың алдын алу / салдарды жеңілдету бойынша қосымша шаралар арқылы жоюды қажет ететін адам құқықтарына айтарлықтай әсері

• Адам құқықтарына орташа деңгейдегі әсері, оған қатысты салдардың алдын алу / салдарды жеңілдету бойынша қолданыстағы шаралар жеткілікті, бірақ одан әрі жақсарту мүмкіндіктері сақталады

• Салдардың алдын алу / салдарды жеңілдету шаралары есебінен адам құқықтарына әсер етудің төмен деңгейі

Әсер етуді бағалау нәтижелері

08



- R.1 Банк өнімдері мен қызметтерін сату барысында орын алатын жосықсыз тәжірибелер
- R.2 Өтініштерді қарау барысында орын алатын жосықсыз тәжірибелер
- R.3 Берешекті реттеу және өндіріп алу барысында орын алатын жосықсыз тәжірибелер
- R.4 Операцияны жүзеге асыру барысында пайда болатын ақау немесе қате
- R.5 Алаяқтық сипаттағы немесе санкцияланбаған әрекеттер
- R.6 Шоттарды негізсіз бұғаттау немесе шектеу және/немесе қаражатты заңсыз есептен шығару
- R.7 E.4 Деректердің конфиденциалдығы
- R.8 E.5 Деректердің қауіпсіздігі
- R.9 E.3 Кемсіту
- R.10 МБА мен ХЖШТ үшін қолжетімді орта
- R.11 Цифрлық қызметтердің қолжетімділігі
- E.1 C.2 S.2 Еңбек шарттары
- E.2 C.3 S.3 Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы
- C.1 S.1 Қоршаған ортаға экологиялық әсер етуі
- C.4 Нарықтағы мінез-құлық қағидаларын бұзу
- C.5 Қауымдастықтың құқықтары

ауырлығы

			елеулі тәуекелдер
R.2 E.3 C.1	R.3 R.7 R.8 R.10 C.3 C.5	R.1	
R.5 R.9 E.1 E.4 E.5 S.3	R.11 E.2 C.2 C.4	R.6	R.4
S.1	S.2		

ЫҚТИМАЛДЫҒЫ

Тікелей әсері

- R Бөлшек бизнес клиенттері
- E Банк жұмыскерлері

Жанама әсері

- C Корпоративтік бизнес
- S Жеткізушілер

Интеграция және басқару клиенттердің құқықтары мен мүдделері

09



Тәуекелдер

- Банк өнімінің және/немесе қызметінің елеулі талаптарына қатысты, соның ішінде оның нақты құнына, қолданылатын мөлшерлемелер мен тарифтеріне қатысты ақпаратты жасыру немесе бұрмалау
- Негізгі банк өнімін және/немесе қызметін сатып алған кезде қосымша банк өнімін және/немесе қызметін қоса алғанда, банк өнімін және/немесе қызметін мәжбүрлі түрде сатып алуды ұсыну, сондай-ақ клиенттің банк өнімін және/немесе қызметін, қосымша банк өнімін және/немесе қызметін сатып алудан бас тарту құқығы туралы ақпаратты жасыру



Қамтылған мүдделі тараптар және халықтың осал топтары

Клиенттер, оның ішінде: егде жастағы клиенттер, қаржылық сауаттылығы төмен клиенттер, жас клиенттер (қаржылық тәуекелдерді түсінбейтін және тәжірибесі жоқ)



Әсерді азайту шаралары

- Банк өнімдеріне бақылау сатып алуын жүргізу арқылы Банк клиенттерінің құқықтары мен мүдделерінің сақталуына мониторинг жүргізу.
- Банк өнімдері мен қызметтері бойынша ақпаратты ашу стандарттарының сақталуын бақылау.
- Банк өнімдері мен қызметтерін ұсыну процестеріндегі үлгілік жағдайларды немесе жүйелік проблемаларды анықтау үшін клиенттердің шағымдарын талдау;
- Тұлғаларды (Банк бөлімшелерін, органдарын): анықталған кемшіліктер туралы, оның ішінде: банк өнімдері мен қызметтерін өзірлеу, жылжыту, жарнамалау кезінде, кредит беру процесіндегі, проблемалық активтерді басқару процесіндегі, өтініштерді қарау процесінде кемшіліктер туралы хабардар ету.

- Банк өз қызметі, өнімдері мен қызметтерімен тікелей байланысты адам құқықтарына оң ықпалын жүйелі түрде арттыруға ұмтылады, сонымен қатар қолайсыз әсерлердің алдын алуға немесе оларды азайтуға бағытталған шараларды қабылдайды, жанама теріс ықпалға жол бермейді және ол орын алған жағдайда оның салдарын жояды.
- Банк тарапынан сыртқы және ішкі мүдделі тараптардан өтініштер мен шағымдарды беру және қарау тетігі әзірленді, оның көмегімен әрбір тұлға Банкте немесе оның контрагенттерінде адам құқықтарының бұзылуына қатысты өз алаңдаушылығын білдіре алады.
- Банк қызметіндегі адам құқықтарының сақталуына қатысты мәселелер бойынша ішкі және сыртқы мүдделі тараптар арасында сауалнама жүргізеді, бұл ықтимал тәуекел аймақтарын айқындауға және ішкі процестер мен бақылау механизмдерін одан әрі жетілдіру бағыттарын анықтауға мүмкіндік береді.
- Банк 2023 жылдан бастап тұрақты даму туралы есепті жариялап келеді, онда бизнес және адам құқықтары саласындағы өз міндеттемелерін орындау нәтижелері қамтылған.

Мониторинг және қарым-қатынас бұзушылықтар туралы хабарлау арналары

12



Ықтимал бұзушылықтар туралы хабарлау, қосымша ақпарат алу және туындаған сұрақтарды қою үшін ұсынылған байланыс тәсілдерінің кез келгенін пайдалануға болады:



жеке тұлғаларға арналған өтініштердің бірыңғай арнасы (505)



info@bcc.kz мекенжайына хабарлама жіберу



Банк бөлімшелерінде өтініш беру

Банк жұмыскерлері ықтимал бұзушылықтар туралы хабарлау үшін келесі байланыс тәсілдерін пайдалана алады:



hr@bcc.kz – қызметкерлердің сауалдары бойынша анонимді емес өтініштер қабылдау

«Құтқару қызметі» – өтініштерді қабылдаудың анонимді арнасы (сілтеме корпоративтік поштада және Банктің ішкі мессенджерлерінде қолжетімді). Анонимді өтініштер қарауға қабылданады, алайда оларға жауап берілмейді.

Өтініштерді қараған кезде Банк конфиденциалдылыққа кепілдік береді.