



Отчет

Результаты проведения процедуры должной осмотрительности в области прав человека

Процесс комплексной проверки в области прав человека

01



Политика по правам человека
- обязательства Банка на всех этапах осуществления деятельности



Оценка рисков и воздействия
начиная с 2025 г



Мониторинг и коммуникация
отслеживание соблюдения прав
каналы коммуникации для заинтересованных сторон



Интеграция и управление
меры по смягчению последствий



Этапы процедуры Human Rights Due Diligence включают: выявление заинтересованных сторон; анализ обязательств в области политики и корпоративного управления; оценку соблюдения прав человека и применяемых процедур должной осмотрительности; анализ доступности и эффективности механизмов правовой защиты; а также разработку мероприятий по итогам проведенной оценки

АО «Банк ЦентрКредит» (Банк) является одним из крупнейших банков Республики Казахстан, предоставляющим полный спектр высокотехнологичных финансовых услуг во всех регионах Казахстана.

Банк стремится действовать в наилучших долгосрочных интересах общества и государства и внести позитивный вклад в повышение качества жизни граждан, социально-экономическое развитие и экологическую устойчивость государства

В июне 2025 года Банк впервые провел процедуру самооценки должной осмотрительности в области прав человека (Human Rights Due Diligence) и принял решение осуществлять ее проведение на ежегодной основе

Обязательства по соблюдению прав человека

Советом директоров Банка утверждена **Политика по правам человека**, которая определяет принципы и обязательства Банка в отношении соблюдения прав человека на всех этапах осуществления деятельности. Политика была актуализирована в 2024 году с учетом рекомендаций Программы развития ООН (ПРООН).

Банк определил следующие ключевые обязательства в области уважения и защиты прав человека, которые стремится соблюдать на всех этапах своей деятельности:

- уважение человеческого достоинства и прав человека;
- неприемлемость любых форм дискриминации;
- соблюдение права работников на свободу собраний и объединений, свободу мнения и выражения;
- неприемлемость использования детского и принудительного труда;
- обеспечение достойных условий труда и его компенсации;
- обеспечение безопасной и здоровой производственной среды;
- неприемлемость любых форм насилия;
- уважение прав, культурных особенностей и обычаев населений регионов присутствия;
- недопущение торговли людьми;
- право на ведение коллективных переговоров;
- равное вознаграждение.



Политика по правам человека
АО «Банк ЦентрКредит»

Защита прав и интересов клиентов

Банк в 2025 году утвердил **Политику соблюдения прав и интересов клиентов**. Данный документ систематизирует подходы, цели и принципы деятельности Банка в области соблюдения прав и интересов клиентов Банка:

Банк строит отношения с клиентами на основании следующих принципов:

- исключение любой деятельности, которая может нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным и материальным интересам клиентов;
- недопустимость любой формы дискриминации клиентов;
- соблюдение конфиденциальности любых сведений, в том числе персональных данных клиентов;
- недопустимость безосновательного отказа клиенту в предоставлении продуктов и услуг Банка;
- своевременное реагирование на замечания, жалобы и претензии клиентов в адрес Банка, принятие мер по устранению последствий допущенных нарушений и упущений.

Банк имеет широкую сеть отделений и предоставляет продукты и услуги Банка во всех регионах присутствия, активно взаимодействует с населением, в том числе с уязвимыми слоями населения. Банк создает условия для беспрепятственного получения продуктов и услуг Банка лицами с инвалидностью.

Оценка рисков и воздействия на права человека

04



В рамках самооценки Банк проводит оценку рисков, для выявления ключевых **потенциальных** нарушений и разработки мер по предотвращению и смягчению последствий прямого и косвенного воздействия Банка на права человека при осуществлении своей деятельности. Процесс оценки рисков предусматривает следующие этапы:

01

Идентификация рисков

выявление фактического и потенциального воздействия деятельности Банка на людей

- Выявление фактических и потенциальных воздействий в области прав человека, связанных как с деловой деятельностью Банка, так и с деятельностью наших поставщиков и клиентов, например по таким направлениям как: здоровье и благополучие, многообразие и вовлеченность, справедливая заработная плата, дискриминация, принудительный труд, детский труд, нанесение ущерба средствам к существованию, защита данных, доступ к информации, ответственный маркетинг
- Определение особенно уязвимых групп населения, например: женщины, пожилые клиенты, лица с инвалидностью, клиенты с низким уровнем дохода, сезонные рабочие и трудовые мигранты, работники Банка.

02

Оценка присущих рисков

- Проведение оценки рисков, присущих правам человека, **не принимая во внимание существующие меры/контроль по их смягчению**
- Ранжирование рисков, присущих правам человека, на основе уровней серьезности и вероятности

03

Идентификация мер по смягчению

- Выявление существующих мер/контролей по смягчению последствий и определение их влияния на вероятность реализации рисков

04

Остаточный риск и дальнейшие действия

- Оценка остаточных рисков в области прав человека, **учитывая существующие меры/контроль по их смягчению**
- Ранжирование остаточных рисков на основе уровней серьезности и вероятности.
- Определение приоритетных вопросов, касающиеся прав человека, и разработка дополнительных мер по минимизации рисков.

Идентифицированные потенциальные риски прямое воздействие



Клиенты розничного бизнеса

- Недобросовестные практики:
при продаже банковских продуктов и услуг
при рассмотрении обращений
при урегулировании и взыскании задолженности
- Сбой или ошибка выполнения операции
- Мошеннические или несанкционированные действия
- Неправомерные блокировка или ограничение счетов и/или списание средств
- Конфиденциальность данных
- Безопасность данных
- Дискриминация
- Доступная среда для ЛСИ и МГН
- Доступность цифровых сервисов



Работники банка

- Условия труда
- Охрана труда и техника безопасности
- Дискриминация
- Конфиденциальность данных
- Безопасность данных

Идентифицированные потенциальные риски

КОСВЕННОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ



Корпоративный бизнес

воздействие на общество и население регионов присутствия

- Экологическое воздействие на окружающую среду
- Условия труда
- Охрана труда и техника безопасности
- Нарушение рыночного поведения
- Права сообществ



Поставщики

воздействие на общество и население регионов присутствия

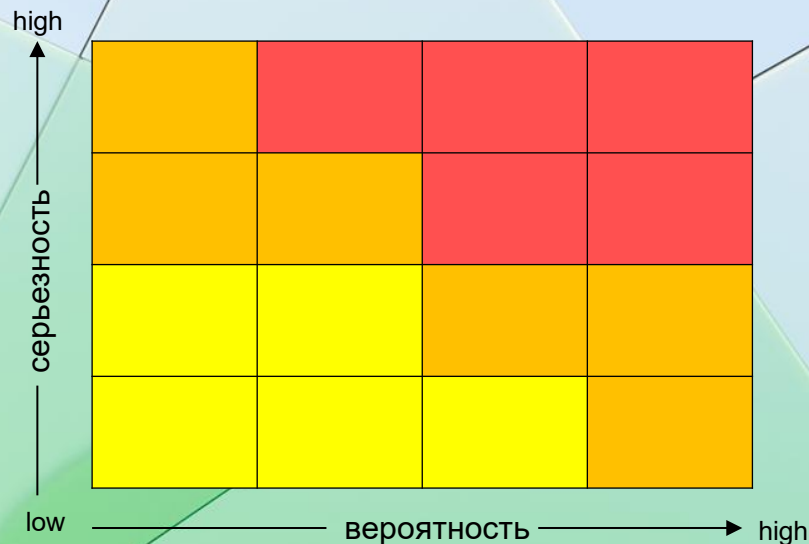
- Экологическое воздействие на окружающую среду
- Условия труда
- Охрана труда и техника безопасности

Карта приоритетных воздействий

07

centercredit

- Оценка фактического и потенциального воздействия Банка на права человека проводилась на основе матрицы 4x4, учитывающей серьезность последствий и вероятность событий.
- Оценка учитывает уязвимые группы населения, включая женщин, пожилых клиентов, лиц с инвалидностью, клиентов с низким уровнем дохода, сезонных рабочих и трудовых мигрантов, работников Банка.
- Уровни воздействия разделены на три группы: высокий, умеренный и низкий.
- При определении параметра «серьезность» учитывалась совокупность таких фактов как: насколько серьезно влияние, какое количество людей это затронет, насколько трудно устранить негативные последствия, прямое воздействие или косвенное.
- При определении параметра «вероятность» учитывалась совокупность таких фактов как: присутствие уязвимых групп людей, характер деловых отношений с контрагентами, существующие меры по снижению воздействия в рамках Банка, которые уменьшат вероятность возникновения данного воздействия



• Существенное воздействие на права человека, которое необходимо устранять с помощью дополнительных мер предотвращения /смягчения последствий

• Среднее воздействие на права человека, для которых существующие меры предотвращения/смягчения последствий оказались достаточными, но есть возможности для улучшения

• Низкий уровень воздействия на права человека, благодаря мерам предотвращения/смягчения последствий

Результаты оценки воздействий

08



- R.1 Недобросовестные практики при продаже банковских продуктов и услуг
- R.2 Недобросовестные практики при рассмотрении обращений
- R.3 Недобросовестные практики при урегулировании и взыскании задолженности
- R.4 Сбой или ошибка выполнения операции
- R.5 Мошеннические или несанкционированные действия
- R.6 Неправомерная блокировка или ограничение счетов и/или списание средств
- R.7 E.4 Конфиденциальность данных
- R.8 E.5 Безопасность данных
- R.9 E.3 Дискриминация
- R.10 Доступная среда для ЛСИ и МГН
- R.11 Доступность цифровых сервисов
- E.1 C.2 S.2 Условия труда
- E.2 C.3 S.3 Охрана труда и техника безопасности
- C.1 S.1 Экологическое воздействие на окружающую среду
- C.4 Нарушение рыночного поведения
- C.5 Права сообществ

серьезность

			существенные риски	
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			

вероятность

прямое воздействие



Клиенты розничного бизнеса



Работники Банка

косвенное воздействие



Корпоративный бизнес



Поставщики



Риски

- Сокрытие или искажение информации, касающейся существенных условий банковского продукта и/ или услуги, в том числе в отношении его реальной стоимости, применимых ставок и тарифов
- Навязывание приобретения банковского продукта и/ или услуги, в том числе дополнительного банковского и/ или услуги при приобретении основного банковского продукта и/ или услуги, а также сокрытие информации о праве клиента отказаться от приобретения банковского продукта и/ или услуги, дополнительного банковского продукта и/ или услуги



Затронутые заинтересованные стороны и уязвимые группы населения

- Клиенты, в том числе: пожилые клиенты, клиенты с низким уровнем финансовой грамотности, молодые клиенты (не имеющие опыта и понимания финансовых рисков)



Меры по смягчению воздействия

- Мониторинг соблюдения прав и интересов клиентов Банка путем проведения контрольных закупок банковских продуктов.
- Контроль соблюдения стандартов раскрытия информации о банковских продуктах и услугах.
- Анализ жалоб клиентов для выявления типовых ситуаций или системных проблем в процессах предоставления банковских продуктов и услуг;
- Информирование лиц (подразделений, органов Банка) о: выявленных недостатках, в том числе: при разработке, продвижении, рекламе банковских продуктов и услуг, недостатках в процессе кредитования, в процессах управления проблемными активами; в процессах рассмотрения обращений.

- Банк стремится постоянно увеличивать положительное влияние и одновременно предотвращать или смягчать неблагоприятное воздействие на права человека, которое непосредственно связано с деятельностью, продуктами и услугами, а также избегает оказания косвенного негативного воздействия, устраняет последствия такого воздействия в случае, если оно имело место.
- Банком разработан механизм подачи, рассмотрения обращений и жалоб от внешних и внутренних заинтересованных сторон, посредством которого каждый может сообщить о своих опасениях по поводу нарушений прав человека в Банке или у контрагентов Банка.
- Банк проводит опрос внутренних и внешних заинтересованных сторон по вопросам соблюдения прав человека в деятельности Банка для выявления потенциальных зон риска и направлений для дальнейшего совершенствования внутренних процессов и контрольных механизмов.
- Банк с 2023 г. публикует Отчет об устойчивом развитии, который содержит в том числе результаты выполнения своих обязательств по бизнесу и правам человека.

Мониторинг и коммуникация

каналы для информирования о нарушениях

12



Сообщить о возможных нарушениях, а также получить дополнительную информацию и задать любые возникшие вопросы возможно посредством любой из предложенных способов связи:



через единый канал обращений для частных лиц (505)



путем направления сообщения по адресу info@bcc.kz



путем оформления обращения в отделениях Банка

Работники Банка для сообщения о возможных нарушениях могут воспользоваться следующими способами связи:



hr@bcc.kz – прием неанонимных обращений по вопросам от сотрудников

«Служба спасения» - анонимный канал обращений (доступ по ссылке на корпоративной почте и во внутренних мессенджерах банка). Анонимные обращения принимаются к рассмотрению, однако ответ на них не предоставляется.

При рассмотрении обращений Банк гарантирует конфиденциальность.