

«Финансовая инклюзивность»

Одним из ключевых направлений устойчивого развития Банка является финансовая инклюзивность. С каждым годом Банк расширяет возможности для получения доступа и использования полного спектра финансовых услуг и продуктов для всех клиентов, независимо от их социально-экономического статуса и местоположения.

- Банк постоянно **внедряет инновации и расширяет спектр финансовых услуг**, доступных для всего населения страны и микро-, малого и среднего бизнеса, основываясь в том числе **на маркетинговых исследованиях и отзывах клиентов**. Банк собирает и анализирует данные для определения потребностей и предпочтений клиентов. Услуги и каналы предоставления финансовых услуг разрабатываются на основе отзывов и информации клиентов. Банк **логистически адаптируется под потребности и предпочтения клиентов**, включая население сельской местности и труднодоступных районов.

- Банк активно **предлагает** потенциальным и текущим клиентам **программы нефинансовой поддержки, способствующие повышению их финансового благополучия** и помогающие принимать финансовые решения.

- Банк обеспечивает равное, справедливое и уважительное отношение к своим текущим и потенциальным клиентам. Принципы Банка включают предоставление клиентам понятной и своевременной информации для принятия финансовых решений, защиту персональных данных и информирование клиентов об их правах в части конфиденциальности, **обеспечивая доступность механизмов подачи жалоб** и своевременное разрешение инцидентов, **внедрение процедур для предотвращения чрезмерной задолженности клиентов** и предоставление кредитов в зависимости от платежеспособности заемщика, установление разумных процентных ставок по банковским услугам и справедливых комиссий, **отказ сотрудников Банка от агрессивных методов продаж и неуважительного отношения к клиентам**, независимо от их социально-экономического статуса и иных факторов.

- Банк **взаимодействует с внешними заинтересованными сторонами**, включая регулирующие органы, активно выступая за **развитие доступного финансового рынка** и совершенствование отраслевых стандартов.

- **Совет директоров Банка в рамках полномочий Комитета по устойчивому развитию осуществляет надзор за реализацией различных социально-экологических инициатив, в том числе в части подхода Банка к финансовой инклюзивности и соответствующих процедур.**

В соответствии с подходом к финансовой инклюзивности Банк предлагает своим клиентам в том числе следующие услуги:

- Juniorcard
- Пенсионная карта
- Программа ЕБРР «Women in Business»
- Программа ЕБРР «Micro, Small and Medium Enterprises»
- Программа ЕБРР «Green Economy Financing Facility»

Банк также обеспечивает нефинансовую поддержку клиентов в области финансовой инклюзивности:

Программа нефинансовой поддержки	Количественные КПЭ для оценки социального воздействия
----------------------------------	---

Банкоматы с возможностью голосового сопровождения и разъемом для наушников	Количество людей с ограниченными возможностями, воспользовавшихся функцией голосового сопровождения
Финансовые уроки от bcc junior	Доля правильных ответов в итоговом тесте по финансовой грамотности
Автоматизация приложения ВСС Business (с возможностью проверки контрагентов и онлайн-бухгалтерии)	Доля удовлетворенных клиентов в разбивке микро / малого / среднего бизнеса