



Адам құқықтары саласындағы тиісті зерделеу рәсімінің нәтижелері«Банк ЦентрКредит» АҚ

2025 жылдың маусымы



Адам құқықтарын сақтау жөніндегі міндеттемелер

Банктің Директорлар кеңесі банк қызметінің барлық кезеңдерінде адам құқықтарын сақтау қағидаттары мен міндеттемелерін айқындайтын **Адам құқықтары жөніндегі Саясатты** бекітті.

Адам құқықтарын мойындау, сақтау және қорғау – Банктің орнықты даму саласындағы қызметінің негізгі бағыттарының бірі болып табылады. Осыған байланысты Банк мынадай мақсаттарға ұмтылады:

- Банктің қызметімен тікелей байланысты адам құқықтарына оң әсерін тұрақты түрде арттыру, сондай-ақ теріс әсер ету қатерлерінің алдын алу немесе оларды азайту;
- қызметкерлер мен басқа да мүдделі тараптардан адам құқықтарының сақталуына қатысты кері байланысты алу мүмкіндігін қамтамасыз ету;
- Банк өнімдері, қызметтері мен сату арналарына клиенттердің қанағаттануын бағалау жүйесін енгізу.



«Банк ЦентрКредит» АҚ-тың Адам құқықтары жөніндегі саясаты

2025 жылдың маусым айында Банк БҰҰ-ның Бизнес және адам құқықтары жөніндегі жетекші қағидаттарына негізделген Бизнес және адам құқықтары саласындағы компаниялар үшін БҰҰДБ өзін-өзі бағалау құралын пайдаланып, адам құқықтарын тексерудің алғашқы рәсімін өткізді.

Өзін-өзі бағалау нәтижелерін «Банк ЦентрКредит» АҚ Басқармасының жанындағы Тәуекелдерді басқару комитеті 17.06.2025 ж. бекітті.

Мүдделі тараптарды айқындау

Банк адам құқықтары саласындағы өзін-өзі бағалау рәсімі аясында мынадай маңызды мүдделі тараптарды айқындайды:



Қызметкерлер: қандай да бір кемсітушілік немесе зорлық-зомбылықтың, оның ішінде ауызша, физикалық немесе психологиялық түрлерінің кез келген нысанына жол берілмейді; тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету.



Клиенттер: клиенттерге қатысты кез келген кемсітушілікке жол берілмейді; өзара әрекеттесу кезінде жауапты қаржыландыру қағидаттарын қолдану.



Қоғам және Банк қызмет ететін өңірлердің халқы: әлеуетті және қолданыстағы жобалардың әлеуметтік және экологиялық әсерлерін бағалау.



Жеткізушілер: жеткізушілерге адам құқықтарын сақтау бойынша қойылатын талаптар.

Тиімді өзара іс-қимылды қамтамасыз ету мақсатында Банк жыл сайын мүдделі тараптардың кең ауқымды өкілдері арасында сауалнама жүргізеді. Бұл — орнықты даму саласындағы, соның ішінде адам құқықтарына қатысты түрлі аспектілердің маңыздылығын талдау және мониторинг жасауға, әлеуетті әлеуметтік тәуекелдерге уақтылы әрекет етуге және оларды өз қызметінде ескеруге мүмкіндік береді.

Адам құқықтарына теріс әсер ету қатерлерінің алдын алу және оларды жою мақсатында Банк мүдделі тараптарға қатысты өз міндеттемелерін, сондай-ақ өтініштер мен шағымдарды беру және қарау механизмін айқындайды.

Саяси және басқару міндеттемелері

Банктің қызметінде халықаралық деңгейде танылған адам құқықтарын сақтау жөніндегі міндеттемелер туралы жария құжаттың болуы



«Банк ЦентрКредит» АҚ-ның Адам құқықтары жөніндегі саясаты – бұл банктің қызметінің барлық кезеңдерінде адам құқықтарын сақтау жөніндегі қағидаттар мен міндеттемелерді айқындайтын, ерікті түрде қабылданған жария құжат болып табылады.

Адам құқықтары және бизнес саласындағы Банктің міндеттемелерін басқару деңгейлерінің барлық сатысында жеткізу



2023 жылдан бастап Банкте ESG саласындағы стратегиялық шешімдерді қабылдауды қамтамасыз ету үшін Директорлар кеңесінің жанынан Тұрақты даму комитеті құрылды. Комитет – бұл Директорлар кеңесінің өкілетті алқалы органы болып табылады және банк тұрақты дамуына қатысты шешімдер қабылдау бойынша кеңестер береді. Chief Sustainability Officer (CSO) – Банктің тұрақты даму (ESG) қағидаттарына сәйкестігін қамтамасыз етуге бағытталған қызметті ұйымдастыру және үйлестіру үшін жауапты тұлға. ESG жөніндегі дирекция ESG саласындағы операциялық мәселелерге жауап береді.

Банк қызметкерлеріне қатысты адам құқықтарын сақтау саясатының болуы



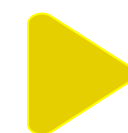
«Банк ЦентрКредит» АҚ-ның Адам құқықтары жөніндегі саясаты ерікті түрде қабылданған жария құжат болып табылады және қызметкерлерді қоса алғанда, негізгі мүдделі тараптарға қатысты адам құқықтарын сақтау міндеттемелерін, сондай-ақ жеткізушілермен өзара іс-қимыл кезіндегі талаптарды қамтиды.

Барлық қызметкерлер үшін адам құқықтары бойынша оқыту мен ақпараттандыру іс-шараларының жүйелі түрде өткізілуі



2024 жылы Банк ішкі онлайн платформада қызметкерлер үшін адам құқықтары бойынша оқытуды бастады. «Банк және адам құқықтары. Банктің адам құқықтары жөніндегі корпоративтік саясаты» атты курсты 70%-дан астам қызметкер аяқтады. 2024 жылғы ақпанда Еуропа Қайта Құру және Даму Банкі (ЕҚДБ) мен Frankfurt School of Finance & Management өкілдерімен бірлесіп, «Адам құқықтары, әртүрлілік және инклюзия бизнес саласында» атты вебинар өткізілді. 2025 жылдың 1-тоқсанында менеджерлерге арналған офлайн «Gender Awareness Workshop» семинары ұйымдастырылды. 2025 жылғы ақпаннан шілде айына дейін Банк БҰҰ-ның Жаһандық шартының «Business and Human Rights Accelerator» бағдарламасына қатысуды жоспарлап отыр.

Банктің адам құқықтарына әсері мәселелері бойынша мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау саясаты мен нақты тетіктерінің болуы



Тұрақты даму саясаты мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың негізгі тетіктерін айқындайды: барлық мүдделі тараптар үшін тұрақты даму жөніндегі есептің маңызды тақырыптары бойынша жыл сайынғы сауалнама; қызметкерлерге арналған қызметкерлердің тартылуы, адалдығы және әлеуметтік-психологиялық ахуалы туралы зерттеулер; клиенттердің қанағаттану деңгейі, пікірлері мен шағымдары, жауапты қаржыландыру құралдары; жеткізушілер мен мердігерлерге арналған сауалнамалар мен хаттар; халық үшін қоғамдық экологиялық іс-шараларға қатысу және т.б., бұл тетіктер Саясатта егжей-тегжейлі көрсетілген және Тұрақты даму туралы есепте сипатталған. 2025 жылы Банк адам құқықтарын сақтау саласындағы өзін-өзі бағалау процесін бастады, нәтижелері ESG үйлестіру комитеті бекіткеннен кейін барлық мүдделі тараптарға ұсынылады.



Ең жақсы тәжірибелерге толық сәйкес келеді



Ең жақсы тәжірибелерге көбірек сәйкес келеді



Адам құқықтары тәжірибесін жақсарту үшін шаралар қабылдау қажет

Адам құқықтарын сақтау және адам құқықтарын тексеру процедураларын жүзеге асыру [1/2]

Банктің қызметімен байланысты адам құқықтарын бұзу қаупіне баға беру



2023 жылы Банк өз қызметінің негізгі бағыттары мен мүдделі тараптары бойынша ең маңызды әлеуметтік тәуекелдерді анықтады. Осы негізде ішкі және сыртқы мүдделі тараптар үшін кері байланыс арналары жетілдірілді, корпоративтік клиенттерге арналған жауапты қаржыландыру құралдары әзірленді, жеткізушілерге арналған сауалнамаларға адам құқықтары бойынша сұрақтар енгізілді.

2024 жылғы 1 желтоқсандағы жағдай бойынша келесі қаржылық емес тәуекелдер өзекті деп танылды:

– әлеуметтік тәуекел (қоғаммен, оның ішінде клиенттермен, қызметкерлермен және жеткізушілермен дұрыс емес өзара іс-қимыл салдарынан пайда болатын беделге қауіп төнуі);

– беделдік тәуекел (сенімділікке нұқсан келтіру нәтижесінде серіктестер, клиенттер, акционерлер, қызметкерлер, реттеуші органдар және қоғам тарапынан банкке деген сенімнің жоғалуы болашақтағы қызметке тікелей немесе жанама түрде кері әсерін тигізуі мүмкін).

Адам құқықтарын бұзу жағдайларына қатысты беделдік тәуекелдерге нақты баға беру мақсатында ЕҚДБ сарапшыларымен бірге жеке тұлғалардың дискриминацияға қатысты өтініштерінің классификациясы қайта қаралды.

Банк сондай-ақ халықаралық қаржы институттарымен (ХҚИ) серіктестік аясында Экологиялық және әлеуметтік тәуекелдерге (оның ішінде адам құқықтары саласындағы тәуекелдерге) қатысты бағалаудан тұрақты түрде өтеді.

2024 жылы Банк БҰҰДБ сарапшыларының қатысуымен адам құқықтары саласындағы ішкі нормативтік құжаттардың халықаралық талаптарға сәйкестігіне баға беру мақсатында консультация жүргізді.

Банк жыл сайын тәуекелдерді анықтау нәтижелері туралы есеп дайындайды. Есеп негізінде тәуекелге деген тәбет туралы мәлімдеме (Risk Appetite Statement) әзірленіп, Директорлар кеңесімен бекітіледі. 2026 жылғы 1 қаңтарға дейін бұл құжат беделдік тәуекелдер бөлігінде Банк өз беделін, сондай-ақ инвесторлары мен клиенттерінің беделін қорғауға, этикалық және кәсіби қызмет жүргізуге, клиенттердің мүдделерін қорғауға және нарық тұтастығын сақтауға ұмтылатынын көрсетеді.

Беделдік тәуекелдер бойынша оқиғалар туралы ақпарат тоқсан сайын жоғары басшылыққа ұсынылады. Жағымсыз оқиғалар бойынша талдау негізінде митигациялық шаралар әзірленеді, оның ішінде этикаға сай емес жағдайлар бойынша.

Адам құқықтарын бұзу қаупін басқару процестеріне біріктіру



Корпоративтік клиенттерге қатысты жауапты қаржыландыру құралдары қолданылады.

2013 жылдан бері Банкте Экологиялық және әлеуметтік менеджмент жүйесін (ЭСМЖ) сақтау жөніндегі рәсім енгізілген, ол жобаларды экологиялық және әлеуметтік бағалау тәсілдерін және қаржыландырылуға жатпайтын қызмет түрлерінің тізбесін айқындайды (соңғы жаңарту – 2024 ж.).

2023 жылы барлық корпоративтік қарыз алушыларға қатысты қолданылатын жауапты қаржыландыру құралдары (ЖҚҚ) әзірленді, олар әлеуметтік тәуекелді (оның ішінде адам құқықтарын бұзу тәуекелін) бағалауды қамтиды.

2025 жылы Экологиялық және әлеуметтік тәуекелдерді басқару саясаты аясында Банктің қаржыландыруына жатпайтын қызмет түрлерінің тізбесі жаңартылды. Бұл тізімге зиянды, мәжбүрлі және бала еңбегіне қатысты қызмет түрлері де кіреді.

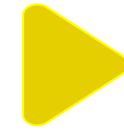
Адам құқықтарын сақтау және адам құқықтарын тексеру процедураларын жүзеге асыру [2/2]

Адам құқықтары саласындағы тиісті зерделеу рәсімдерін жеткізушілермен және жеткізу тізбегінде қолдану



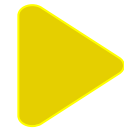
Банкте ESG қағидаларына сәйкес Контрагенттермен өзара іс-қимыл туралы ішкі құжаттар бар. Әлеуетті жобалар адам құқықтарына теріс әсер ету қаупін болдырмау және азайту мақсатында арнайы ESG сауалнама арқылы әлеуметтік және экологиялық тұрғыда бағаланады. Сонымен қатар, барлық жеткізушілер Банк платформасында тіркелу кезінде адам құқықтары туралы ережелер қамтылған Корпоративтік этика кодексімен танысуға міндетті.

Адам құқықтары бойынша зерделеу рәсіміне құқықтары бұзылуы мүмкін тұлғаларды тарту



2024 жылы Банк БҰҰДБ сарапшыларымен адам құқықтары саласында ішкі құжаттарының халықаралық стандарттарға сәйкестігі бойынша консультация өткізді. Банк адам құқықтарын сақтау мәселелері бойынша мүдделі тараптармен консультациялар тәжірибесін дамытуға ниетті. Осы мақсатта адам құқықтары саласындағы стандарттарды енгізуге жауапты қызметкерлер жүйелі түрде оқудан өтеді (UNGC, UNDP бағдарламалары бойынша).

Адам құқықтарына теріс әсер ету жағдайларын анықтау және жою үшін ресурстар мен бюджет болуы



Адам құқықтарына байланысты нақты мәселелерге байланысты арнайы қызметкерлер мен бюджет жеке тәртіппен бөлінуі мүмкін. Банкте ішкі және сыртқы мүдделі тараптардан шағымдар мен өтініштерді қабылдау және қарау механизмі бар.

Байланыс арналары Банктің ішкі және сыртқы ресурстарында орналастырылған, ал өтініштерге уақтылы әрекет ету үшін жауапты тұлғалар белгіленген. Өтініштердің жіктемесінде адам құқықтарын бұзу жағдайларын анықтау үшін «дискриминация» себеп-коды енгізілген. Анықталған жағдайлар бойынша тұрақты есеп қалыптастырылады. Корпоративтік клиенттерге қатысты барлық материалдық шектерге сәйкес ЖҚҚ қолданылады. Орта, жоғары және сыни деңгейдегі экологиялық және әлеуметтік тәуекелдері бар қарыз алушылар мен жобаларды қаржыландыру кезінде кеңейтілген сараптама жүргізіледі. Ол қосымша ковенанттарды анықтауды, бейімдеу бойынша жол картасын әзірлеуді қамтиды. Бизнес-процестер мен жауапты бөлімшелер ішкі құжаттармен белгіленеді.

Адам құқықтары саласындағы тиісті зерделеу рәсімдерінің тиімділігін бақылау



Банк клиенттердің шағымдарына уақтылы және толық жауап беруге, сондай-ақ осы шағымдарға себеп болған жағдайларды жоюға міндеттеме алады.

Клиенттердің қанағаттанушылығын бағалау үшін Customer Satisfaction Analysis (CSA) және Voice of the Customer (VOC) зерттеулері тұрақты түрде жүргізіледі, NPS және CSI әдістемелері қолданылады.

Дискриминация бойынша өтініштер беделдік тәуекелдерді талдау аясында басқарушылық есепке енгізіледі және жоғары басшылықпен қаралады.

Қызметкерлердің шағымдары бойынша Еңбекақы дауларын шешу жөніндегі Комиссия жұмыс істейді.

Қызметкерлердің қанағаттанушылығы мен тартылу деңгейі жыл сайынғы анонимді Happy Job сауалнамасы арқылы бақыланады.

Корпоративтік клиенттердің тәуекелдеріне қатысты бейімдеу жол картасының орындалуы несие шарттарына ковенант ретінде енгізілген жағдайда бақылау рәсімі жүргізіледі.

Құқықтық қорғау құралдары

Қызметкерлердің адам құқықтарының бұзылуы туралы шағымдарын беру үшін ашық арналардың болуы



Банк қызметкерлері адам құқықтарының бұзылуы мүмкіндігі туралы келесі арналар арқылы хабарлай алады:

- hr@bcc.kz – қызметкерлердің аты-жөні көрсетілген өтініштері үшін;
 - «Құтқару қызметі» – анонимді хабарлама беру арнасы (корпоративтік пошта мен банктің ішкі мессенджерлерінде қолжетімді).
- Өтініштерді қарау кезінде банк құпиялылықты қамтамасыз етеді. Сондай-ақ, жыл сайын қызметкерлердің қанағаттанушылығына арналған анонимді Happy Job сауалнамасы жүргізіледі, оның нәтижелері бойынша бастамалар жүзеге асырылады.
-

Компаниядан тыс тұлғалар мен қауымдастықтардан шағымдарды қабылдау үшін ашық қоғамдық арналардың/механизмдердің болуы

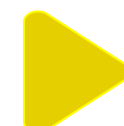


Кез келген тұлға келесі тәсілдер арқылы құқық бұзушылықтар туралы хабарлап, қосымша ақпарат сұрап немесе сұрақ қоя алады:

- жеке тұлғалар үшін бірыңғай байланыс арнасы арқылы (505);
- info@bcc.kz мекенжайына хат жолдау арқылы;
- Банктің бөлімшелерінде өтініш беру арқылы.

Банк шағымның негізділігіне қарамастан, клиенттердің шағымдарына толық әрі жедел жауап беруге міндеттенеді.

Адам құқықтарына теріс әсерді бағалауға арналған құрал немесе саясаттың болуы



2025 жылы Банк адам құқықтарын сақтау саласындағы өзін-өзі бағалау процесін бастады. Нәтижелер ESG үйлестіру комитеті бекіткеннен кейін барлық мүдделі тараптарға ұсынылады.

Бизнес пен адам құқықтарына қатысты міндеттемелерді орындау нәтижелері туралы ақпараттың жыл сайынғы қаржылық емес есепте болуы



2023 жылдан бастап Банк тұрақты даму есебін жариялап келеді, онда бизнес және адам құқықтары бойынша өз міндеттемелерін орындау нәтижелері қамтылған. Есептік кезеңдерде адам құқықтарының бұзылуы немесе кемсітушілік тіркелмеді, бұл СДР-да көрсетілген.



Бағалау нәтижелеріне негізделген іс-әрекеттер

Өзін-өзі бағалау нәтижелерін «ЦентрКредит Банкі» АҚ Басқармасының жанындағы Тәуекелдерді басқару комитеті 17.06.2025 ж. Нәтижелері бойынша келесі іс-шаралар тұжырымдалды:

- 31.12.2025 жылға қарай адам құқықтарының сақталуына мүдделі тараптар арасында сауалнама жүргізу.
- жыл сайынғы негізде адам құқықтарының тиісті сараптамасының өзін-өзі бағалау рәсімін өткізу.
- кемсітушілік туралы сұрауларды тіркеу жолындағы өзгерістер туралы сыртқы клиенттердің сұрауларын тіркейтін бөлімдерге хабарлау.