



Результаты проведения процедуры должной осмотрительности в области прав человека АО «Банк ЦентрКредит»

Июнь 2025

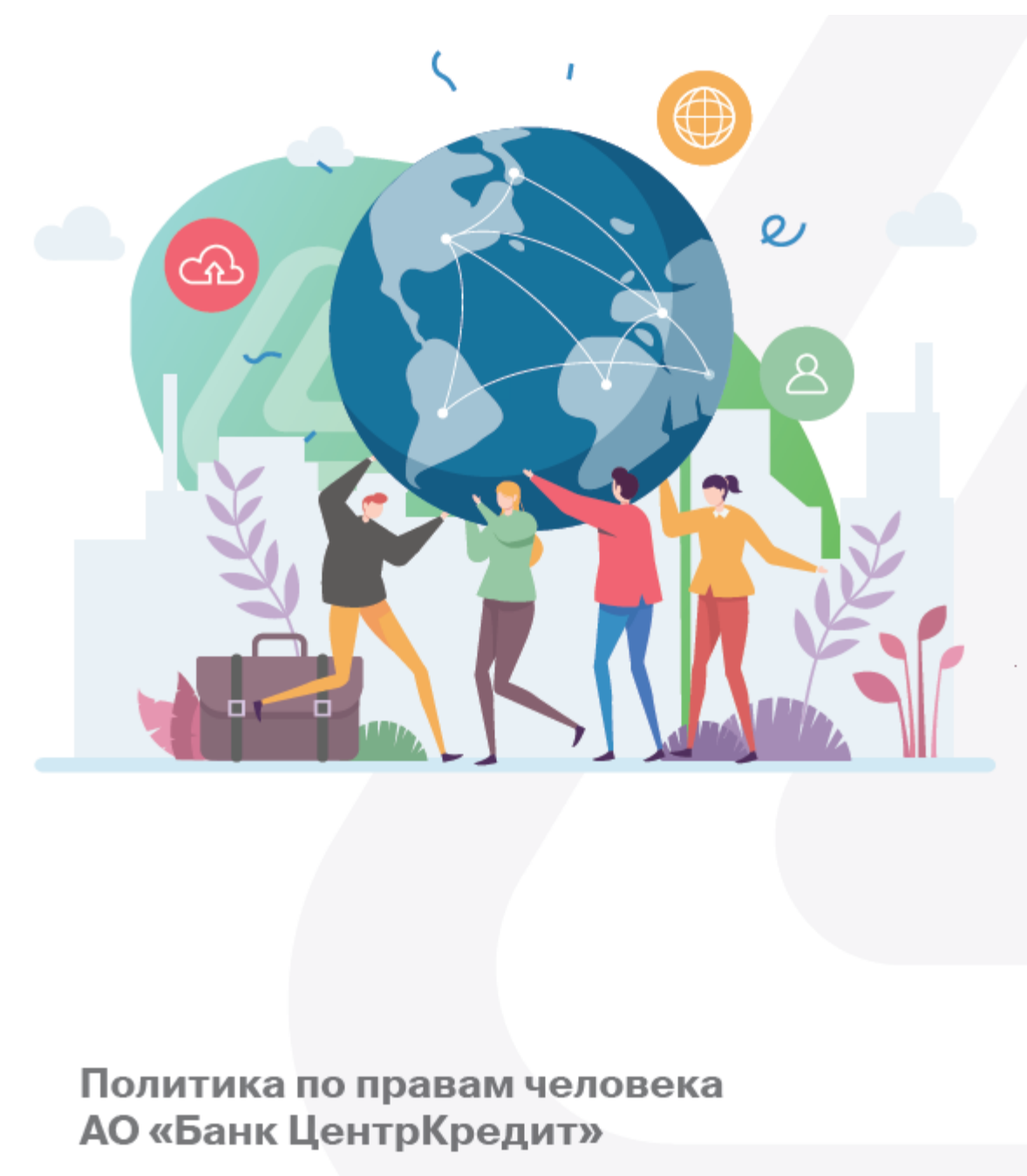


Обязательства по соблюдению прав человека

Советом директоров Банка утверждена **Политика по правам человека**, которая определяет принципы и обязательства Банка в отношении соблюдения прав человека на всех этапах осуществления деятельности.

Признание, соблюдение и защита прав человека являются одними из ключевых направлений деятельности Банка в области устойчивого развития. Поэтому, Банк стремится:

- постоянно увеличивать положительное влияние и одновременно предотвращать или смягчать неблагоприятное воздействие на права человека, которое непосредственно связано с деятельностью Банка
- обеспечить возможность получения обратной связи по соблюдению прав человека от работников и других заинтересованных сторон
- внедрить систему оценки удовлетворенности клиентов продуктами, услугами и каналами продаж Банка



В июне 2025 года Банк впервые провел процедуру должной осмотрительности в области прав человека с использованием **Инструмента самооценки для компаний в сфере бизнеса и прав человека ПРООН**, который основан на Руководящих принципах ООН в сфере бизнеса и прав человека.

Результаты самооценки утверждены Комитетом по управлению рисками при Правлении АО «Банк ЦентрКредит» 17.06.2025

Определение заинтересованных сторон

Существенные заинтересованные стороны, которые банк определяет в ходе процедуры самооценки в области прав человека:



Работники: неприемлемость любых форм дискриминации, насилия, включая словесные, физические и психологические; предоставление равных возможностей.



Клиенты: недопустимость любой формы дискриминации клиентов; применение принципов ответственного финансирования при взаимодействии.



Общество и население регионов присутствия: оценка потенциальных и текущих проектов на предмет социального и экологического воздействия.



Поставщики: требования к поставщикам в части соблюдения прав человека.

С целью оперативного взаимодействия Банк на ежегодной основе проводит **анкетирование широкого круга представителей заинтересованных сторон** с целью анализа и мониторинга значимости различных аспектов в области устойчивого развития, в том числе по правам человека, с целью своевременного реагирования на возможные социальные риски и для их учета в своей операционной деятельности.

Для предотвращения и устранения неблагоприятного воздействия на права человека банк определяет **обязательства по отношению к заинтересованным сторонам**, а также **механизм подачи, рассмотрения обращений и жалоб**.

Обязательства в сфере политики и управления

Наличие публичного документа, в котором Банк обязуется уважать все международно-признанные права человека в своей деятельности.



Политика по правам человека АО «Банк ЦентрКредит» определяет принципы и обязательства в отношении соблюдения прав человека на всех этапах осуществления деятельности и является добровольно принятым публичным документом

Коммуникации обязательств Банка по бизнесу и правам человека на всех уровнях управления



Для принятия стратегических решений в области ESG в Банке с 2023 года действует **Комитет по устойчивому развитию при Совете директоров**, уполномоченный коллегиальный орган Совета директоров. Комитет является консультационно-совещательным органом Совета Директоров и предоставляет рекомендации Совету Директоров по вопросам принятия решений, связанных с устойчивым развитием Банка. **Chief Sustainability Officer (CSO)** отвечает за организацию и координацию деятельности, направленной на соответствие Банка принципам устойчивого развития (ESG). **Дирекция по устойчивому развитию (ESG)** отвечает за операционные вопросы в области ESG.

Наличие политики соблюдения прав человека работников Банка



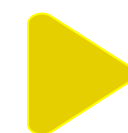
Политика по правам человека АО «Банк ЦентрКредит» является добровольно принятым публичным документом и содержит обязательства по соблюдению прав человека по отношению к существенным заинтересованным сторонам, в том числе по отношению к работникам, а также требования при взаимодействии с поставщиками.

Проведение регулярного обучения и повышения осведомленности о правах человека для всего персонала



В 2024 году Банк инициировал обучение в области прав человека среди сотрудников на внутренней онлайн платформе. **Курс «Банк и права человека. Корпоративная политика Банка по правам человека»** (освоили более 70%). Совместно с представителями Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР) и Frankfurt School of Finance & Management в феврале 2024 года организован вебинар для сотрудников **«Права человека, разнообразие и инклюзия в бизнесе»**, а в 1-м квартале 2025 г. был офлайн семинар Gender awareness workshop для руководителей. С февраля по июль 2025 года банк планирует принять участие в программе Акселератора Глобального договора ООН Бизнес и права человека (Business & Human Rights Accelerator).

Наличие политики и реального взаимодействия с заинтересованными сторонами и консультаций ними по вопросам влияния Банка на права человека



Политика устойчивого развития определяет основные механизмы взаимодействия с заинтересованными сторонами: **ежегодный опрос по существенным темам Отчета об устойчивом развитии** для всех заинтересованных сторон; исследования уровня вовлеченности и лояльности работников и социально-психологического климата в подразделениях для сотрудников; исследования уровня удовлетворенности, отзывы и жалобы, связанные с продуктами, услугами и взаимодействием, инструменты ответственного финансирования для клиентов; письма, анкетирование для поставщиков и подрядчиков; участие в общественных экологических мероприятиях для населения, а также другие механизмы, которые подробно определены в Политике и описаны в Отчете об устойчивом развитии. В 2025 году Банк инициировал проведение **самооценки в области соблюдения права человека**, результаты будут представлены для всех заинтересованных сторон после утверждения УКО.



Полностью соответствует лучшим практикам



В большей степени соответствует лучшим практикам



Необходимо предпринять действия по улучшению практик в области прав человека

Соблюдение прав человека и внедрение процедуры должной осмотрительности прав человека [1/2]

Проведение оценки рисков нарушений прав человека, связанных с деятельностью Банка



В 2023 году Банк определил **наиболее существенные социальные риски**, связанные с его основной деятельностью по основным заинтересованным сторонам (ЗС). С учетом этого были доработаны каналы обратной связи для внешних и внутренних ЗС, разработаны инструменты ответственного финансирования для корпоративных клиентов, анкеты для поставщиков, которые содержат вопросы в области соблюдения прав человека.

По состоянию на 1 декабря 2024 **в составе нефинансовых рисков** определены как релевантные: **социальный риск** (возникновение потенциальных угроз репутации, вытекающие из некорректного взаимодействия с обществом, включая клиентов, сотрудников и поставщиков и пр.), **репутационный риск** (потеря репутации в отношении, например, надежности Банка со стороны ключевых партнеров, клиентов, акционеров, сотрудников, надзорных органов и общественности оказывает отрицательное прямое или косвенное влияние на возможности будущей деятельности). Для уточнения оценки репутационного риска в части нарушения прав человека с привлечением экспертов из ЕБРР была доработана классификация обращений физ. лиц по дискриминации. Банк также регулярно проходит оценку в части Экологических и социальных рисков (в т.ч. рисков в области прав человека) в рамках партнерства с МФИ. В 2024 г. банк провел экспертную консультацию ПРООН в области прав человека в части соответствия ВНД банка межд. требованиям в области прав человека.

Интеграция оценки рисков нарушения прав человека в существующие процессы управления рисками



На ежегодной основе банк готовит **отчет о результатах оценки идентификации рисков** для высшего руководства. По результатам отчета банк формирует Заявление риск-аппетита, которое утверждается Советом директоров. **Заявление до 1 января 2026 в части репутационного риска** определяет, что банк стремится защищать свою репутацию, репутацию своих инвесторов и клиентов, обеспечить этически корректный и профессиональный способ ведения деятельности, защищать интересы клиентов и целостность рынка (качественная метрика). На ежеквартальной основе информация об инцидентах по репутационным рискам предоставляется высшему руководству. **По итогам анализа потенциальных и реализованных инцидентов формируются меры митигации**, в том числе по случаям неэтичного обращения. В части рисков корпоративных клиентов также используются **инструменты ответственного финансирования**. В рамках привлечения средств от МФИ с 2013 г. в банке действовала Процедура по соблюдению «Системы экологического и социального управления (СЭСУ)», которая определяла подход к экологической и социальной оценке проектов, а также список видов деятельности, не подлежащих финансированию (последняя актуализация в 2024 г.). В 2023 году были разработаны инструменты ответственного финансирования (ИОФ) для корпоративных клиентов, которые применяются для всех корпоративных заемщиков согласно порогу материальности. **ИОФ включают оценку социального риска (в том числе рисков области нарушения прав человека)**. В Политике управления экологическими и социальными рисками в 2025 г. Банк актуализировал Перечень видов деятельности, которые не подлежат финансированию Банком в том числе в соответствии с требованиями национального Регулятора. В перечень в том числе входит "Производство или виды деятельности, связанные с вредными или принудительными формами труда или детского труда".

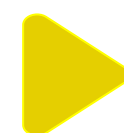
Соблюдение прав человека и внедрение процедуры должной осмотрительности прав человека [2/2]

Включение требования по должной осмотрительности в сфере прав человека в процесс поиска источников и управления цепочкой поставки



В компании действует **ВНД по взаимодействию с Контрагентами, согласно правилам ESG**. Банк проводит процедуру оценки потенциальных проектов на предмет социального и экологического воздействия по разработанной ESG - анкете, в целях предотвращения и устранения неблагоприятного воздействия на права человека. Дополнительно все поставщики при регистрации на платформе банка должны ознакомиться с **Кодексом корпоративной этики**, который включает положения по правам человека.

Привлечение лиц, права которых могут быть нарушены, к проведению процедуры должной осмотрительности в сфере прав человека



В 2024 г. банк провел **экспертную консультацию ПРООН в области прав человека** в части соответствия ВНД банка международным требованиям в области прав человека. Банк планирует развивать практику консультаций с заинтересованными сторонами в части соблюдения прав человека. С этой целью сотрудники, ответственные за внедрение стандартов в области прав человека, систематически проходят обучение, в частности по программам UNGC, UNDP в области прав человека.

Наличие человеческих ресурсов и бюджета для выявления и устранения негативного влияния на права человека



В зависимости от текущих проблем определенный персонал и бюджет **могут быть выделены для решения проблем, связанных с правами человека, на индивидуальной основе**. В банке действует **механизм подачи, рассмотрения обращений и жалоб** от внешних и внутренних заинтересованных сторон. Каналы связи размещены на внешних и внутренних ресурсах банка, для обеспечения своевременного реагирования на вопросы заинтересованных сторон определены ответственные лица. В классификации обращений **выделена причина обращения "дискриминация"** для выявления негативного влияния в части нарушения прав человека, на регулярной основе формируется отчет о выявленных случаях. В части рисков корпоративных клиентов в банке действуют ИОФ, которые применяются ко всем корпоративным клиентам согласно порогу материальности. **Финансирование заемщиков и / или проектов со средним, повышенным и критичным уровнем ЭИС риска осуществляется с учетом проведения углубленного анализа** (помимо стандартного внутреннего порядка), предусматривающего определение дополнительных ковенантов; разработку дорожной карты внедрения адаптационных инициатив, бизнес-процесс и ответственные подразделения закреплены в соответствующих ВНД.

Отслеживание эффективности усилий по обеспечению процедуры должной осмотрительности



Банк обязуется своевременно и полно предоставлять ответы на жалобы клиентов, а также устранять причины, приводящие к поступлению этих жалоб. Компанией регулярно проводятся исследования **Customer Satisfaction Analysis (CSA) и Voice of the Customer (VOC)**, которые позволяют оценить удовлетворенность клиентов и собрать их отзывы о работе Банка, также проводит опросы, используя методики определения индекса потребительской лояльности (NPS) и удовлетворенности (CSI). В части обращений **по дискриминации формируется управленческий отчет** в рамках анализа репутационных рисков банка для рассмотрения высшим руководством. По жалобам сотрудников в банке **действует Согласительная Комиссия**, обеспечивающая эффективное разрешение трудовых конфликтов, отслеживание уровня удовлетворенности и вовлеченности сотрудников обеспечивается с помощью **ежегодного анонимного опроса Happy Job**. В части рисков корпоративных клиентов Политика управления ЭИС рисками предполагает **процедуру мониторинга дорожной карты внедрения адаптационных инициатив** в случае ее включения в ковенанты договора с заемщиком.

Средства правовой защиты

Наличие прозрачного канала для подачи работниками жалоб о нарушении прав человека



Сотрудники банка для сообщения о возможных нарушениях могут воспользоваться следующими способами связи:

- **hr@bcc.kz** – прием **не анонимных** обращений по вопросам от сотрудников;
- **«Служба спасения»** - **анонимный** канал обращений (доступ по ссылке на корпоративной почте и во внутренних мессенджерах банка).

При рассмотрении обращений Банк гарантирует конфиденциальность. Также в банке ежегодно проводится **анонимный опрос удовлетворенности сотрудников Happy Job**, по результатам которого реализуются инициативы в области поддержки работников.

Наличие публичных каналов/механизмов рассмотрения жалоб (для получения жалоб от лиц или сообществ за пределами компании)

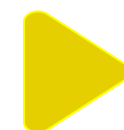


Любое лицо может сообщить о возможных нарушениях, а также получить дополнительную информацию и задать любые возникшие вопросы посредством любой из предложенных способов связи:

- через единый канал обращений для частных лиц (**505**);
- путем направления сообщения по адресу **info@bcc.kz**
- путем оформления **обращения в отделениях Банка**.

При этом Банк обязуется давать исчерпывающий и оперативный ответ на жалобы клиентов вне зависимости от обоснованности или необоснованности жалоб.

Наличие инструмента или политики для оценки негативного влияния на права человека



В 2025 году Банк инициировал проведение **самооценки в области соблюдения права человека**, результаты будут представлены для всех заинтересованных сторон после утверждения УКО.

Наличие информации о результатах выполнения обязательств по бизнесу и правам человека в годовом нефинансовом отчете



Банк с 2023 года публикует **Отчет об устойчивом развитии**, который содержит в том числе результаты выполнения своих обязательств по бизнесу и правам человека.

Нарушения прав человека и дискриминации в отчетных периодах не было зафиксировано, что отражено в ОУР.



Мероприятия по результатам оценки

Результаты самооценки утверждены Комитетом по управлению рисками при Правлении АО «Банк ЦентрКредит» 17.06.2025. По итогам сформулированы следующие мероприятия:

- провести **опрос заинтересованных** сторон в части соблюдения прав человека до 31.12.2025.
- осуществлять **проведение процедуры самооценки должной осмотрительности в области прав человека на ежегодной основе.**
- провести информирование подразделений, регистрирующих обращения от внешних клиентов об изменении маршрута **регистрации обращений по дискриминации.**