



Отчет об устойчивом развитии

2023



лет  
**35**

Работаем для страны



**Обращение Председателя  
Совета директоров 1**

**Обращение Президента 3**

**1 Об Отчете 7**

- 9 Профиль Банка
- 11 Ключевые события за 2023 год

**2 О Банке - ключевые  
результаты 2023 года 19**

- 23 Подход к подготовке отчетности
- 25 Границы отчетности
- 25 Принципы определения содержания и обеспечения качества Отчета об устойчивом развитии
- 25 Подход к определению существенных тем

**3 Корпоративное управление 29**

- 32 Система корпоративного управления
- 53 Управление вопросами устойчивого развития
- 65 Управление рисками и внутренний контроль
- 69 Служба внутреннего аудита
- 70 Управление рисками в области устойчивого развития
- 77 Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

**4 Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН 79**

- 85 Соответствие существенных тем целям устойчивого развития ООН



**5 Соблюдение прав человека,  
деловая этика и противодействие  
коррупции 87**

- 89 Подходы к обеспечению соблюдения прав человека
- 92 Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции
- 97 Планы по развитию

**6 Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками 99**

- 102 Подход к взаимодействию с клиентами
- 105 Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг
- 110 Цифровизация процессов для повышения качества услуг
- 113 Обеспечение безопасности данных
- 115 Подход к взаимодействию с поставщиками
- 117 Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности
- 119 Планы по развитию

**7 Взаимодействие с персоналом 121**

- 127 Подход к управлению персоналом
- 133 Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- 145 Социальная поддержка
- 155 Охрана труда и безопасность
- 161 Планы по развитию

**8 Ответственность  
перед обществом 163**

- 167 Подход к взаимодействию с населением в регионах присутствия
- 168 Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах
- 169 Поддержка малого и среднего бизнеса
- 172 Налоговая политика и выплаты
- 173 Социальные инвестиции и благотворительность
- 179 Планы по развитию

**9 Экологическая  
ответственность 181**

- 184 Подход к управлению вопросами экологической ответственности
- 184 Выбросы, водопотребление и управление отходами
- 192 Энергопотребление и энергоэффективность
- 195 Планы по развитию

**Приложения 197**

- 199 Приложение А: Указатель содержания GRI
- 211 Приложение В: Раскрытие информации с учетом рекомендаций TCFD
- 217 Приложение С: Отраслевые показатели SASB
- 219 Приложение D: Дополнительная информация
- 225 Приложение E: Отчет независимого аудитора
- 229 Приложение F: Глоссарий терминов
- 235 Приложение G: Контактная информация

Структура Отчета

**Обращение Председателя  
Совета директоров**

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции
6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками
7. Взаимодействие с персоналом
8. Ответственность перед обществом
9. Экологическая ответственность

Приложения

## Обращение Председателя Совета директоров

«Мы гордимся тем, что можем внести вклад в создание лучшего будущего для всех наших клиентов и партнеров»



### Дорогие друзья!

Подводя итоги 2023 года, хочу отметить, что экономика и банковский сектор Казахстана успешно адаптировались к внешним условиям и в прошедшем году вышли на траекторию устойчивого роста. В этих условиях АО «Банк ЦентрКредит», сформировал новую стратегию развития, последовательная реализация которой позволила достичь положительных результатов.

2023 год был насыщенным на инициативы в области устойчивого развития для всего финансового сектора страны. Мы признаем, что борьба за клиента подразумевает не только продуктивное предложение, но и ответственный способ ведения бизнеса. Банк понимает ценность профессиональной команды работников, поэтому стремится создавать достойные условия труда для сотрудников, заботиться об их здоровье и благополучии, предоставлять возможности для обучения и роста. Мы ставим перед собой амбициозные задачи по внедрению лучших практик в области корпоративного управления, социальной ответственности и бережного отношения к окружающей среде.

Мы рады представить вам первый отчет об устойчивом развитии нашего Банка за прошедший год. В этом документе мы собрали наиболее значимые события и показатели, которые демонстрируют наши достижения в экологической, социальной и корпоративной сферах.

Мы гордимся тем, что можем внести вклад в создание лучшего будущего для всех наших клиентов и партнеров. Эта деятельность активно осуществляется в регионах присутствия Банка. Мы стремимся быть прозрачными и открытыми для общества. В отчете вы найдете информацию о том, какие проекты были реализованы Банком, какие социальные и экологические проблемы удалось решить, а также о том, как мы совершенствуем бизнес-процессы, чтобы сделать их более эффективными и безопасными для окружающей среды.

Этот документ поможет вам лучше понять нашу миссию и ценности, а также даст возможность оценить наш вклад в развитие общества. Мы, как и прежде, продолжаем последовательно развиваться для повышения качества обслуживания клиентов, совершенствования продуктов и сервисов, обеспечения роста за счет технологичности всех действующих процессов, и дальнейшего развития вместе с нашими партнерами.

Председатель Совета директоров  
АО «Банк ЦентрКредит»

Бахытбек Байсеитов



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции
6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками
7. Взаимодействие с персоналом
8. Ответственность перед обществом
9. Экологическая ответственность

Приложения

## Обращение Президента

## ●● GRI 2-22

«В 2023 году мы проделали большую работу, сформировав всю структуру управления ESG-повесткой»



Президент  
АО «Банк ЦентрКредит»

Руслан Владимиров

## Уважаемые партнеры, клиенты и коллеги!

Перед вами первый отчет об устойчивом развитии АО «Банк ЦентрКредит» за 2023 год, подготовленный в соответствии с международными стандартами.

Отчет отражает важность и значимость повестки в области устойчивого развития в работе Банка, а также обозначает наши приоритеты и вклад в развитие бизнеса наших корпоративных клиентов и партнеров. Он также рассказывает о программах и решениях, которые мы реализуем для повышения качества жизни обычных граждан, которые пользуются банковскими услугами на ежедневной основе, а также нашем вкладе в создание ценностей для общества в целом за счет реализации обширной программы социальных инвестиций.

В основе развития бизнес-модели нашего Банка лежит клиентоцентричный подход, который определяет нашу стратегию развития и те новые и дополнительные сервисы и продукты, которые мы разрабатывали и внедряли в течение 2023 года. Также одним из важных элементов нашей корпоративной долгосрочной стратегии развития, начиная с 2023 года, стала повестка устойчивого развития, которая включает в себя воздействие на окружающую среду (E), социальное воздействие (S) и управление аспектами устойчивого развития (G).

В начале 2023 года мы инициировали проект по ESG-трансформации бизнеса. По результатам анализа с привлечением международных консультантов была подготовлена и утверждена дорожная карта в области устойчивого развития до 2026 года, которая включила в себя реализацию более 100 проектов и инициатив в области устойчивого развития.

В 2023 году мы проделали большую работу, сформировав всю структуру управления ESG-повесткой – от профильной дирекции до Комитета устойчивого развития при Совете директоров, что позволило обеспечить интеграцию необходимых элементов во все операционные и стратегические направления деятельности Банка.

**Для общества: снижение негативного экологического воздействия**

Минувший год в Казахстане был отмечен принятием целого ряда знаковых решений по противодействию изменению климата. Казахстан актуализировал Стратегию углеродной нейтральности до 2060 года и Экологический кодекс в целях достижения поставленных задач на страновом уровне. Принят значимый корпус регуляторных норм для развития зеленых финансовых инструментов.

В 2023 году наш Банк был признан первым финансовым партнером Европейского банка реконструкции и развития в рамках глобальной программы финансирования зеленых технологий – Green Economy Financing Facility. Банк продолжит сотрудничество по данной программе и в 2024 году, оставаясь партнером программы GEFF II по кредитованию зеленых технологий.

Банк также выступил генеральным партнером на ежегодном VII Евразийском бизнес-форуме по возобновляемой энергии и переработке отходов «Green Energy & Waste Recycling Forum».

Это одно из крупнейших мероприятий в Центральной Азии для развития «зеленого» бизнеса, эффективного управления отходами и возобновляемой энергетики.

Начиная с 2023 года наш Банк в рамках разработанной дорожной карты по повестке устойчивого развития начал оценивать собственные выбросы парниковых газов, а также финансируемые выбросы по всему портфелю, с целью более качественного управления собственным негативным воздействием и разработкой промежуточных целевых ориентиров для достижения целей углеродной нейтральности к 2050 году. Банк планирует завершить разработку и утверждение собственной климатической стратегии в 2024 году.

Банк продолжил работу с компанией Ecosen для организации вывоза раздельно собранного вторсырья для последующей переработки на специализированных предприятиях. Кроме того, был заключен меморандум о сотрудничестве с сетью PlastNet с целью масштабирования проекта по всей филиальной сети Банка. Для сотрудников Банка было организовано обучение экологическим стандартам.

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции
6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками
7. Взаимодействие с персоналом
8. Ответственность перед обществом
9. Экологическая ответственность

## Приложения



## Для наших клиентов

По итогам отчетного периода количество клиентов Банка выросло до 3 млн, при этом совокупный кредитный портфель достиг 2,9 трлн тенге, рост по сравнению с результатом за 2022 год составил 42,3%.

Наш Банк постоянно развивает линейку продуктов и клиентских сервисов, чтобы оставаться максимально удобным и предлагать оптимальные и доступные решения, которые соответствуют ожиданиям как крупных корпоративных клиентов, так и малого и среднего бизнеса, а также будут востребованы нашими розничными клиентами.

В целях поддержки и развития малого и среднего бизнеса в Казахстане наш Банк активно работает, предоставляя льготное финансирование для различных проектов, связанных с производством товаров и услуг, которые пользуются повседневным спросом. Также, начиная с 2023 года, впервые в Казахстане представители малого и среднего бизнеса могут получать финансирование через субсидирование облигаций по программе Фонда «Даму». Первая сделка проведена с участием дочерней организации банка BCC Invest в качестве финансового консультанта.

На конец 2023 года ссудный портфель клиентов малого и среднего бизнеса в АО «Банк ЦентрКредит» достиг 593 млрд тенге, увеличившись за год на 169 млрд тенге в сравнении с прошлым годом. При этом количество клиентов МСБ также выросло на 13% в 2023 году. Этот рост был стимулирован активным развитием ключевых кредитных продуктов для МСБ, включая «Растущий бизнес», «Кредитный лимит на счет», «Бизнес кредит» и «Возобновляемая кредитная линия», что соответствует стратегическому направлению развития Банка по увеличению доли сегмента МСБ в средней и долгосрочной перспективе.

Понимания важность, перспективность и востребованность цифровых сервисов и продуктов в банковском секторе, мы развивали наше мобильное приложение BCC.KZ и предложили нашим клиентам широкие дополнительные опции, связанные с доступом к государственным услугам, инвестиционным онлайн возможностям и решениям по кредитованию через мобильное приложение Банка. Также был запущен сервис по пополнению карт через ApplePay в BCC.KZ, выпуск премиальных карт онлайн и восстановление пароля через биометрию.

Для корпоративных клиентов Банк предложил ряд новых сервисов, включая маркетинговые бонусы на платформах Яндекс для усиления интернет-продвижения, бесплатные онлайн-инструменты для бухгалтерии и партнерства с экосистемой «Учет.kz», что обеспечивает скидки на программы профессиональной подготовки для бухгалтеров.

В 2023 году было запущено несколько инновационных проектов с использованием цифрового тенге. В партнерстве с финтех-компаниями и стартапами мы разработали новые персонализированные предложения для наших клиентов. Совместно с платежной системой Visa и Национальной платежной корпорацией Казахстана мы успешно завершили первый этап по разработке и тестированию финансовых операций с использованием цифрового тенге. Уже сегодня Банк готов к вводу продуктов и сервисов в промышленную эксплуатацию для конечных пользователей, например, выпуск дебетовых карт для получения зарплаты в цифровом тенге.

## Для наших партнеров

Банк придает большое значение соблюдению принципов устойчивого развития по всей цепочке создания стоимости. Мы намерены формировать цепочку ответственных поставщиков. В 2024 году планируется внедрение ESG-анкетирования поставщиков для оценки их воздействия на окружающую среду и общество, и готовность следовать основным принципам устойчивого развития. Банк разработал стандартную инструкцию и обучающие материалы для поставщиков, чтобы облегчить их участие в этом процессе.

Банк активно сотрудничает с ключевыми высшими учебными заведениями Казахстана, проводя инициативы по повышению осведомленности в области информационной безопасности. В числе мероприятий – организация соревнований, создание образовательных курсов и проведение лекций, а также предоставление стажировок для студентов с возможностью последующего трудоустройства в команде или кадровом резерве.

## Для наших сотрудников

Сегодня в нашем Банке работает более 7,9 тысяч сотрудников. Достойные условия труда, система социальных льгот, открытый диалог и постоянное совершенствование условий для самореализации позволяют нам добиваться высоких показателей вовлеченности персонала.

Банк инвестировал в программы социальной поддержки и развития сотрудников, включая добровольное медицинское страхование, психологическую и материальную помощь, а также проект BCC Key People – 897 млн тенге. В 2023 году вознаграждение сотрудников, включая социальные отчисления и налоги, составило около 65 млрд тенге, что превысило аналогичный показатель за 2022 год на 71%, что подчеркивает стратегический фокус Банка на значимости инвестиций в человеческий капитал. В Банке разработаны система оценки и эффективные программы мотивации, которые позволяют формировать кадровый резерв и предоставлять возможности для карьерного роста сотрудников.

Банк внедрил различные программы обучения для повышения осведомленности и компетенции сотрудников в области устойчивого развития. В 2023 году более 60% сотрудников успешно прошли обучение по различным аспектам устойчивого развития. В сотрудничестве с Европейским банком реконструкции и развития, при участии международных консалтинговых компаний, в рамках дорожной карты АРРФР, был организован цикл семинаров и тренингов, включая семинары по подготовке отчетности в области устойчивого развития, подходам к разработке климатической стратегии, мероприятиям, направленным на снижение негативного климатического воздействия в финансовом секторе.

В качестве целей обучения для сотрудников в 2023 году, Банк разработал и внедрил образовательные инструменты для стимулирования активного участия в обучении, организовал специализированные «школы» для карьерного роста сотрудников.

Для внешних участников были созданы такие примеры обучающих платформ как «Школа колверистов» и «Школа тестировщиков» с акцентом на трудоустройство участников, где многие успешно интегрировались в структуру Банка.

## Для общества: реализация социальных проектов и благотворительность

В 2023 году Банк поддержал более 45 социальных и спонсорских проектов – суммарные инвестиции составили 690 млн тенге, включая реализацию проектов в области эко-активизма, образования, здравоохранения, инклюзивности, спорта и культуры.

Банк осуществляет финансирование социально значимых проектов под контракт с государством, включая строительство 24 комфортных школ по программе АО «Национальный фонд «Самрук-Казына» на сумму 162 млрд тенге. Кроме того, Банк профинансировал строительство одной из крупных общеобразовательных школ

имени Д. Кунаева в городе Шымкент вместимостью 3500 мест. Проект реализован с привлечением инструментов субсидирования и гарантирования Фонда «Даму».

Банк обращает повышенное внимание на проекты, связанные с инклюзивностью, и предоставление всем нашим клиентам равного доступа к услугам и банковским сервисам. В настоящее время 176 банкоматов оснащены разъемом для наушников и дополнительным функционалом для незрячих и слабовидящих людей, что позволит таким клиентам легко пополнить счет карты и снимать денежные средства.

## Партнерства в интересах устойчивого развития

В 2023 году Банк присоединился к Глобальному договору ООН: данное соглашение является крупнейшей в мире добровольной инициативой в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития. Мы также определили приоритетные девять целей устойчивого развития на среднесрочную перспективу.

Повышение качества жизни наших клиентов, партнеров, сотрудников, а также обеспечение вклада Банка в рост экономики страны и предоставление дополнительных возможностей для будущих поколений – фокус стратегии устойчивого развития Банка ЦентрКредит.

Уверен, что наш публичный отчет об устойчивом развитии, который мы планируем ежегодно предоставлять всем заинтересованным сторонам, станет инструментом эффективной коммуникации, повышения прозрачности и презентации результатов нашей деятельности по всем аспектам устойчивого развития.



Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

**1. Об Отчете**

- Профиль Банка
- Ключевые события за 2023 год

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное управление

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН

5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения



# Балтабаев Марат Шарипович

легкоатлет, 76 лет, 3 золотые медали

Мы активно поддерживаем  
спортивные мероприятия,  
способствуя созданию среды,  
которая поощряет здоровый  
образ жизни для всех возрастов



centercredit

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

- Профиль Банка
- Ключевые события за 2023 год

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное управление

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН

5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

## Об Отчете

### Профиль Банка

#### АО «Банк ЦентрКредит»

– один из лидеров  
банковской системы  
страны, который  
**35 лет предоставляет**  
простые и удобные  
продукты и сервисы  
самых современных  
технологий во всех  
регионах Казахстана.

Сегодня Банк имеет собственную широкую филиальную сеть по республике, обслуживает физических и юридических лиц в 21 филиале и более 150 отделениях по Казахстану.



Клиентами Банка являются  
более

**3 млн**

физических и более

**140 тыс.**

юридических лиц

Банк придает большое значение инновациям и клиентоориентированности, разрабатывая уникальные продукты, специально адаптированные к потребностям различных категорий клиентов, что обеспечивает им высокий уровень удобства и доступности банковских услуг.

Компания активно вовлечена в реализацию государственных программ поддержки предпринимательства и регулярно получает высокие оценки от экспертного сообщества, подтверждая свою репутацию как лучший банк для малого и среднего бизнеса в Казахстане.

**21**

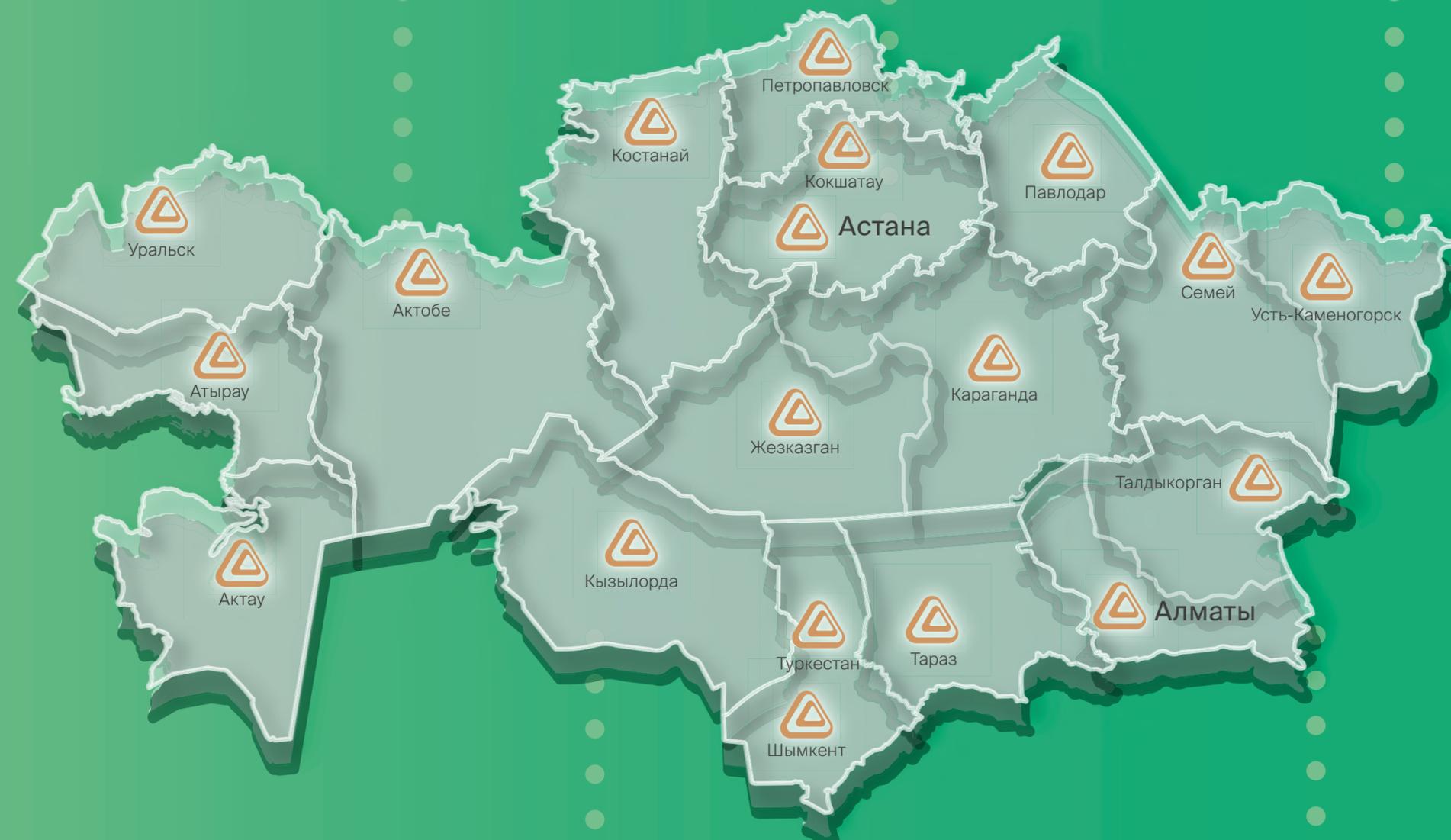
Филиал

**152**

Отделения

**273**

ИПТ<sup>1</sup>



**776**

Банкоматов

**18 018**

POS-терминалов

<sup>1</sup> Информационно-платежные терминалы

- Структура Отчета
- Обращение Председателя Совета директоров
- Обращение Президента
- 1. Об Отчете**
  - Профиль Банка
  - Ключевые события за 2023 год
- 2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
- 3. Корпоративное управление
- 4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
- 5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции
- 6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками
- 7. Взаимодействие с персоналом
- 8. Ответственность перед обществом
- 9. Экологическая ответственность
- Приложения

# КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ ЗА 2023 ГОД

**31 марта 2023 года**

## АО «Банк ЦентрКредит» № 1 по зеленому финансированию в стране

Банк был отмечен в номинации «Лучшие экологические показатели по портфелю проектов» в рамках прошедшего в Алматы мероприятия, посвященного запуску программы финансирования зеленой экономики GEFF II в Казахстане, в котором приняли участие финансовые институты и международные организации.



**4-5 июля 2023 года**

## VII Евразийский бизнес-форум по возобновляемой энергии и переработке отходов «Green Energy & Waste Recycling Forum»

Банк выступил генеральным партнером на Ежегодном бизнес-форуме, одном из крупнейших мероприятий в Центральной Азии для развития «зеленого» бизнеса, эффективного управления отходами и возобновляемой энергетики.



**24 апреля - 25 декабря 2023 года**

## Национальная Социальная Экокампания «TURAQTY JOL»

Проект направлен на воспитание подрастающего поколения и бережливого отношения к окружающей среде. При поддержке Банка в течение года были проведены экофестиваль, глобальный субботник и другие акции, которые охватили более 3 000 участников. Экокампания была организована совместно с Казахстанской Национальной Федерацией клубов ЮНЕСКО и совместно с Ассоциацией деловых женщин по городу Алматы.



**10 января 2024 года**

## Выставка «Upcycling for the Future»

При поддержке Банка реализован совместный проект с Air Astana «Upcycling for the Future» – это выставка, на которой была представлена коллекция концептуальной мебели из списанных деталей самолета и бортовой атрибутики. Проект поддержал идею циркулярной экономики и повторного использования материалов.



# Environment



Структура Отчета

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

**1. Об Отчете**

- Профиль Банка
- Ключевые события за 2023 год

2. О Банке - ключевые результаты 2023 года

3. Корпоративное управление

4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

7. Взаимодействие с персоналом

8. Ответственность перед обществом

9. Экологическая ответственность

Приложения

**31 января 2023 года**

**13 социальных проектов года**

В начале 2023 года Банк подвел итоги по реализованным в 2022 году проектам, направленным на системное решение общественно-значимых вопросов и задач. Было реализовано 13 социальных проектов от развития инклюзивной среды до перевода бестселлеров на казахский язык.



**12 мая 2023 года**

**Выставка отечественных производителей «Ulttyq Ónim»**

Банк спонсировал выставку отечественных производителей «Ulttyq Ónim», собравшую более 300 компаний и 15 000 посетителей. Банк представил мастер-класс о своих современных онлайн-услугах, демонстрируя, как биометрические технологии в мобильных приложениях упрощают взаимодействие с банком и оптимизируют бизнес-процессы.



**24 ноября 2023 года**

**Центрально-Азиатский QURYLTAY 2023**

Банк принял участие в первом Центрально-Азиатском курултае социальных предпринимателей. В рамках форума эксперты поделились опытом успешных социальных предпринимательских проектов в Центральной Азии. БЦК (ВСС) представил доклад, в котором обсуждались механизмы финансирования социальных инициатив.



**27 ноября 2023 года**

**«Кейс-чемпионат 2023» среди студентов**

Банк выступил спонсором кейс-чемпионата 2023 для студентов 2–4 курсов Казахстанско-Британского технического университета (КБТУ), поддержав развитие студенческого профессионализма в области финансов и информационных технологий. Призовой фонд чемпионата составил 1 500 000 тенге, который был распределен между тремя командами-победителями.



**Social**



Структура Отчета

- Обращение Председателя Совета директоров
- Обращение Президента
- 1. Об Отчете**
  - Профиль Банка
  - Ключевые события за 2023 год
- 2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
- 3. Корпоративное управление
- 4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
- 5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции
- 6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками
- 7. Взаимодействие с персоналом
- 8. Ответственность перед обществом
- 9. Экологическая ответственность
- Приложения

**30 ноября 2023 года**

**«Almaty Geek Games Expo'23»**

Банк, выступил генеральным спонсором крупнейшего geek-фестиваля «Almaty Geek Games Expo'23», ставший площадкой для встречи творческих личностей из мира культуры и развлечений.



**4 декабря 2023 года**

**«SUCTF-2023-Red-Line»: инновации в кибербезопасности**

При поддержке Банка и Института Автоматики, в ноябре 2023 года в Казахском национальном исследовательском техническом университете имени К. И. Сатпаева прошли соревнования по кибербезопасности «Satbayev University Capture The Flag (SUCTF) 2023», где 120 студентов из 30 команд и 7 вузов Алматы и Астаны боролись за победу.



**11 марта 2024 года**

**АО «Банк ЦентрКредит» поддержал людей с особыми потребностями**

При поддержке Банка были переданы кресла-коляски с целью улучшения жизненных условий людей с особыми потребностями в городе Шымкенте в рамках открытия филиала компании, занимающейся разработкой решений для людей с особыми потребностями.



**22 марта 2024 года**

**Ежегодная церемония открытия торгов «Ring the Bell for Gender Equality»**

Банк принял участие в ежегодной церемонии открытия торгов «Ring the Bell for Gender Equality». Мероприятие, подготовленное KASE в партнерстве с Международной финансовой корпорацией (IFC) и в контексте Инициативы ООН «Устойчивые Фондовые Биржи» (SSE) подчеркивает важность гендерной инклюзивности и равенства в сфере устойчивого развития и ESG-принципов.



**S Social**



- Структура Отчета
- Обращение Председателя Совета директоров
  - Обращение Президента
  - 1. Об Отчете**
    - Профиль Банка
    - Ключевые события за 2023 год
  - 2. О Банке – ключевые результаты 2023 года
  - 3. Корпоративное управление
  - 4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
  - 5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции
  - 6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками
  - 7. Взаимодействие с персоналом
  - 8. Ответственность перед обществом
  - 9. Экологическая ответственность
  - Приложения

**5 апреля 2023 года**

**Утверждение ESG-стратегии**

Утверждена Стратегия в области устойчивого развития до 2025 года в составе общей корпоративной долгосрочной Стратегии развития Банка.



**17 апреля 2023 года**

**Утверждение дорожной карты ESG-инициатив до 2026 года**

В начале 2023 года руководство Банка инициировало проект по ESG-трансформации бизнеса. По результатам ГЭП-анализа с привлечением международных консультантов была подготовлена и утверждена дорожная карта инициатив в области устойчивого развития, включающая более 100 проектов.



**27 июля 2023 года**

**Присоединение к глобальному договору ООН**

Банк присоединился к Глобальному договору ООН (UN Global Compact) – крупнейшая в мире добровольная инициатива в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития, направленная на помощь компаниям ответственно вести бизнес, реализуя свои стратегии и операции в области прав человека, трудовых отношений, охраны окружающей среды и борьбы с коррупцией.



**28 ноября 2023 года**

**Участие в панельной дискуссии «Казахстанский бизнес за устойчивое развитие»**

Офисом Постоянного координатора ООН в Казахстане была организована панельная дискуссия с целью ознакомления бизнес-сообщества с ЦУР ООН и Глобальным договором ООН. Банк принял участие в сессии «Устойчивое финансирование, чтобы «никого не оставить позади».



**19 декабря 2023 года**

**Прошло первое заседание Комитета по устойчивому развитию при Совете Директоров Банка**

В 2023 году состоялось первое заседание Комитета по устойчивому развитию, который был сформирован в 2023 году с целью обеспечения эффективного стратегического управления повесткой устойчивого развития и координации вопросов разработки и реализации долгосрочной стратегии устойчивого развития в Банке.



**Governance**



Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

- Подход к подготовке отчетности
- Границы отчетности
- Принципы определения содержания и обеспечения качества Отчета об устойчивом развитии
- Подход к определению существенных тем

3. Корпоративное управление

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН

5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

 centercredit

Мы предоставляем

# умные и быстрые решения,

создавая партнерские долгосрочные  
отношения с клиентами .....

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

- Подход к подготовке отчетности
- Границы отчетности
- Принципы определения содержания и обеспечения качества Отчета об устойчивом развитии
- Подход к определению существенных тем

3. Корпоративное управление

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН

5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

# О Банке - ключевые результаты 2023 года

## ●● GRI 2-1; 2-2; 2-3; 2-4; 2-5; 3-1; 3-2; 3-3

За отчетный период Банк продемонстрировал достижение максимальных показателей по основным направлениям своей деятельности.

### Кредитные рейтинги

**S&P Global**  
Ratings

**BB-**  
«Позитивный»  
19.03.2024

**MOODY'S**

**Ba2**  
«Позитивный»  
01.11.2023

### Ключевые показатели в области устойчивого развития

#### Инициативы «Зеленой» повестки



**163 632**

тонны CO<sub>2</sub>-эквивалента  
Сокращение выбросов CO<sub>2</sub> с 2021 года в рамках программы GEFF по финансированию проектов в области «зеленой» экономики

#### Инициативы социальной повестки



**1,78** млрд тенге

Социальные инвестиции в благотворительные проекты в сферах образования, здравоохранения, экологии, культуры спорта, а также поддержки сотрудников

**273 392**

млн тенге  
Прямая созданная экономическая стоимость

**35 202**

млн тенге  
Налоговые отчисления включая КПН

#### Сотрудники



**65%**

Доля женщин среди сотрудников в Банке

**64%**

Доля руководящих кадров – женщин

**4 146** человек

Сотрудники, освоившие онлайн-курс по основам ESG

#### Экология



**123 636** литров

Экономия воды

**27,5%**

Сокращение удельных показателей расхода электроэнергии на единицу площади по сравнению с 2022 годом

**190,5** тонн

Передача вторсырья на утилизацию и переработку

### Международные инициативы финансирования устойчивых проектов

Банк активно участвует в качестве партнера в программе финансирования зеленой экономики GEFF (Green Economy Financing Facility), реализуемой Европейским банком реконструкции и развития (ЕБРР), а также в программе финансирования возобновляемой энергетики и энергоэффективности, проводимой Программой развития ООН (ПРООН).



### Ключевые показатели деятельности Банк

## ●● GRI 3-3

Баланс, млн тенге

2021	2022	2023
▲	▲	▲

Активы

2 079 304	4 323 966	5 291 039
-----------	-----------	-----------

Кредиты

1 138 701	2 009 113	2 928 849
-----------	-----------	-----------

Капитал

150 812	273 851	419 366
---------	---------	---------

Отчет о  
прибылях и  
убытках, млн тенге

2021	2022	2023
▲	▲	▲

Чистый  
процентный  
доход

67 302	135 246	257 551
--------	---------	---------



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

- Подход к подготовке отчетности
- Границы отчетности
- Принципы определения содержания и обеспечения качества Отчета об устойчивом развитии
- Подход к определению существенных тем

## 3. Корпоративное управление

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

## Подход к подготовке отчетности

### ●● GRI 2-1; 2-3; 2-5

Отчет об устойчивом развитии (далее — Отчет) представляет информацию о деятельности Банка в области взаимодействия с заинтересованными сторонами, поддержки и развития сотрудников, соблюдения прав человека, снижения воздействия на окружающую среду и обеспечения вклада в развитие экономики страны. Отчет отражает наш подход к ответственному ведению бизнеса в соответствии с Целями в области устойчивого развития ООН (далее — ЦУР ООН) и в интересах всех заинтересованных сторон, с которыми мы взаимодействуем: клиентов, партнеров, инвесторов, поставщиков, сотрудников и общества.

Данный Отчет является первым нефинансовым отчетом Банка, в который включены результаты и описание деятельности Банка с 1 января по 31 декабря 2023 года. Отчетные периоды консолидированной финансовой отчетности Банка и Отчета об устойчивом развитии идентичны.

При подготовке Отчета, Банк руководствовался требованиями Global Reporting Initiative Standards (далее — Стандарты GRI) и Стандартами для финансового сектора (Commercial Banks, Consumer Finance, Mortgage Finance), опубликованным Советом по стандартам учета в области устойчивого развития (the Sustainability Accounting Standards Board), (далее — «Стандарт SASB»), а также с применением стандарта TCFD.

Банк публикует нефинансовую отчетность о своей деятельности, адресуя ее широкому кругу заинтересованных сторон, стремясь сбалансированно представлять существенную информацию, соответствующую интересам каждой группы. Мы планируем постоянно совершенствовать качество раскрытия информации.

Отчет прошел независимое ограниченное заверение в соответствии с требованиями Международного аудиторского стандарта ISAE3000 «Задание по проверке информации, отличные от аудиторских проверок или обзоров исторической финансовой отчетности».

Объем услуг по независимому ограниченному заверению и проверке отчета об устойчивом развитии АО «Банк ЦентрКредит» за 2023 год в части нефинансовой информации включает и производится в отношении перечня проверяемых показателей:

- **2-7 (a)** Сотрудники
- **2-12 (a)** Роль органов корпоративного управления
- **2-26 (a, i-ii)** Механизмы обращения за консультациями и сообщения о проблемах
- **2-30 (a)** Коллективные договоры
- **3-1 (a (i-ii), b)** Порядок определения существенных тем
- **3-2 (a)** Перечень существенных тем
- **201-1 (a, i-iii)** Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость
- **201-4 (a, i-viii)** Финансовая помощь, полученная от правительства
- **205-3 (a)** Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия
- **303-3 (a, i-v)** Водозабор
- **305-1 (a)** Прямые выбросы парниковых газов (Охват 1)
- **305-2 (a)** Косвенные выбросы парниковых газов (Охват 2)
- **306-4 (a)** Отходы, не направленные на захоронение
- **401-1 (a, b)** Количество новых сотрудников и текучесть персонала
- **401-2 (a, ii, iv, vii: материальная помощь, а именно оклад при рождении ребенка)** Льготы, предоставляемые штатным сотрудникам, которые не предоставляются временным сотрудникам
- **401-3 (a, b)** Отпуск по уходу за ребенком
- **403-1 (a, i)** Система управления охраной труда и промышленной безопасностью
- **403-5 (a)** Обучение работников по охране труда и технике безопасности
- **403-9 (a, i-v)** Профессиональные травмы
- **404-1 (a, i-ii)** Среднее количество часов обучения в год на одного работника
- **404-3 (a)** Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры
- **405-1 (a, i-ii, b, i-ii)** Многообразие руководящих органов и сотрудников
- **405-2 (a)** Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин и мужчин
- **415-1 (a)** Общая денежная стоимость финансовых

и политических взносов в натуральной форме, сделанных непосредственно организацией, по странам и получателям/бенефициарам

- **418-1 (c)** Обоснованные жалобы на нарушение неприкосновенности частной жизни клиентов и потерю их данных



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

- Подход к подготовке отчетности
- Границы отчетности
- Принципы определения содержания и обеспечения качества Отчета об устойчивом развитии
- Подход к определению существенных тем

## 3. Корпоративное управление

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

## Границы отчетности

## ●● GRI 2-2; 2-4

Границы Отчета об устойчивом развитии отличаются от периметра консолидированной финансовой отчетности Банка и включают в себя информацию о деятельности АО «Банк ЦентрКредит», а именно головной офис Банка и его филиалы.

По отдельным показателям контур консолидации может отличаться от указанного выше, в этом случае приводится дополнительная информация.

При этом, границы Отчета об устойчивом развитии охватывают 96,49% консолидированной выручки Банка. Расчет выполнен на основе операционного дохода Банка в соответствии с отдельной и консолидированной финансовой отчетностью.

Принципы определения  
содержания и обеспечения  
качества Отчета об  
устойчивом развитии

## ●● GRI 3-1

При подготовке Отчета Банк руководствовался следующими принципами Стандартов GRI:

- Контекст устойчивого развития в Отчете,
- Существенность,
- Полнота,
- Точность,
- Ясность,
- Сбалансированность,
- Сопоставимость,
- Проверяемость,
- Своевременность.

Подход к определению  
существенных тем

## ●● GRI 2-4; 3-1; 3-2; 3-3

Банк начал проводить оценку существенных тем по аспектам устойчивого развития в 2023 году. Анализ состоял из следующих этапов:

▼  
Этап 1

## Тенденции и анализ внешней среды

Изучены отраслевые тенденции и проведен анализ внешней среды. В частности, были изучены отраслевые обзоры, изменения в законодательстве, требования национальных и международных стандартов, мнения экспертного сообщества, а также лучшие практики. Банк учитывает результаты взаимодействия с заинтересованными сторонами в течение отчетного периода. В результате первого этапа сформирован список тем, потенциально существенных для различных групп заинтересованных сторон.

## Этап 2



## Определение существенных тем

Проведена оценка существенности выделенных тем посредством проведения онлайн-анкетирования среди внутренних и внешних заинтересованных сторон и дальнейшего анализа полученных результатов. Респондентам было предложено оценить существенность воздействия Банка на экономику, окружающую среду и людей, включая воздействия на права человека, так и влияние внешних факторов на сам Банк, согласно принципу двойной сущности (double materiality).

Кроме того, для учета отраслевых особенностей Банк опирался на Руководство АРРФР по раскрытию информации в области экологического, социального и корпоративного управления для банков и других финансовых организаций, что привело к включению специфических тем, связанных с ответственными банковскими продуктами, доступностью финансовых продуктов и услуг, а также информационной безопасностью. В результате был подготовлен общий список существенных тем для Банка.

## Этап 3



## Оценка значимости воздействий

Значимость каждой темы ранжировалась с точки зрения важности для внутренних и внешних заинтересованных сторон. В результате была сформирована матрица существенности.

По итогам анализа значимых тем за 2023 год в перечень тем также вошли три специфические для Банков темы: «Цифровизация и инновации», «Информационная безопасность» и «Доступность финансовых продуктов и услуг».

Специфические темы признаны важными для определенных заинтересованных сторон. Информация по данным темам раскрыта в настоящем Отчете.

## Этап 4

Приоритизация и учет рекомендаций  
заинтересованных сторон

По итогам анализа анкет и формирования матрицы существенности было принято решение выбрать в качестве существенных 13 тем, включая специфические для Банка темы, имеющих общий приоритет не ниже 70%. Процент общего приоритета представляет собой среднее значение между оценками внешних и внутренних заинтересованных сторон по каждой теме. Такой подход обеспечивает сбалансированный и объективный подход к определению ключевых областей деятельности Банка в контексте устойчивого развития.

В дальнейшем в ходе анкетирования Банк также планирует учитывать замечания и рекомендации от представителей заинтересованных сторон, которые будут учитываться при подготовке Отчета об устойчивом развитии.

Всего в анкетировании приняли участие представители семи групп заинтересованных сторон Банка:

- Сотрудники,
- Клиенты,
- Деловые партнеры,
- Поставщики,
- Экспертные сообщества и международные организации,
- Население регионов присутствия и НКО,
- СМИ.

В ходе анкетирования получено более **2 500 ответов респондентов**. Из них заинтересованных сторон:

- **внутренние – 2 465 респондентов,**
- **внешние – 50 респондентов.**

Структура Отчета  
Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

- 1. Об Отчете
- 2. О Банке - ключевые результаты 2023 года

- Подход к подготовке отчетности
- Границы отчетности
- Принципы определения содержания и обеспечения качества Отчета об устойчивом развитии
- Подход к определению существенных тем

3. Корпоративное управление

4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

7. Взаимодействие с персоналом

8. Ответственность перед обществом

9. Экологическая ответственность

Приложения



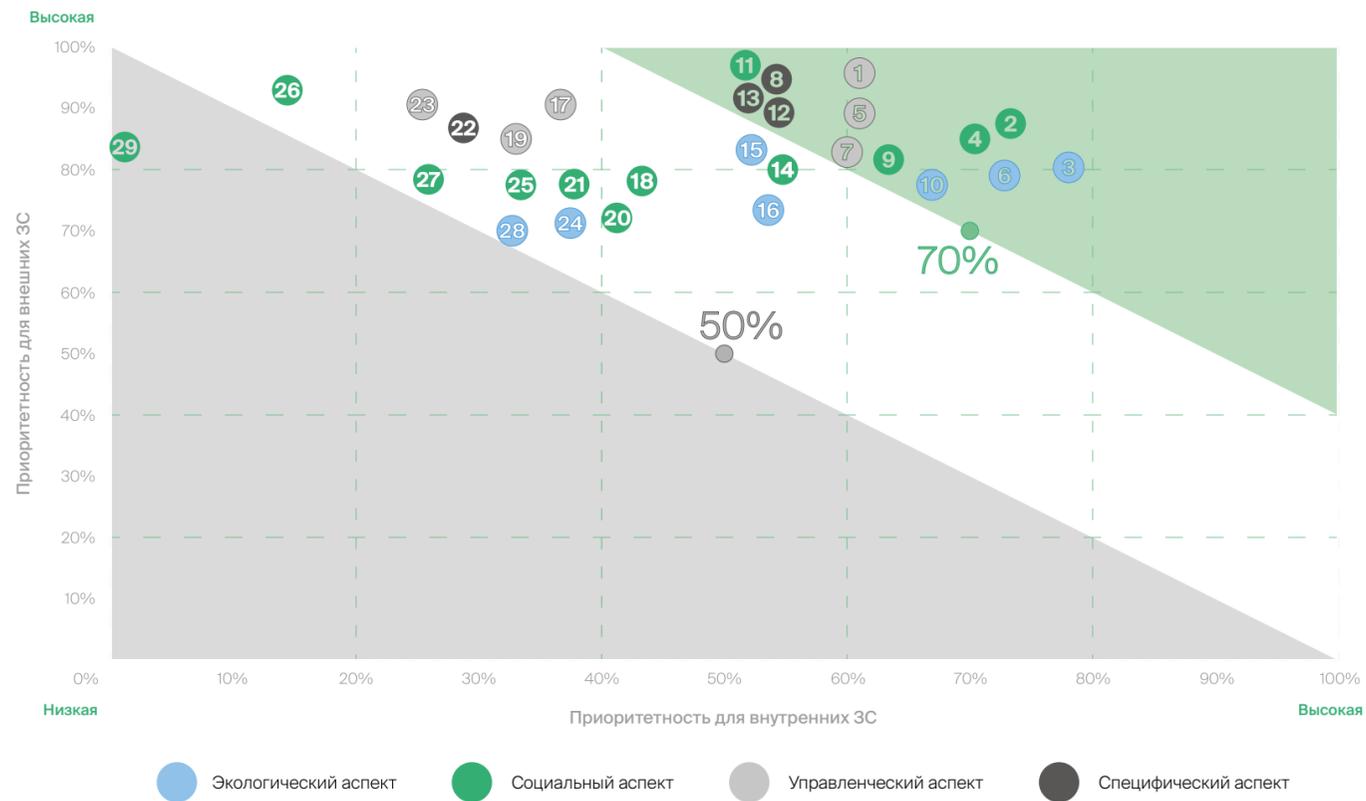
Список существенных тем

●● GRI 3-2

Результаты анализа существенных тем были утверждены на заседании Комитета по управлению рисками Правления АО «Банк ЦентрКредит».<sup>2</sup>

Выбранные существенные темы отражают основные направления деятельности Банка в контексте устойчивого развития, учитывая мнения как внутренних, так и внешних заинтересованных сторон.

Матрица существенных тем по приоритетности для внутренних и внешних заинтересованных сторон



По итогам проведения анализа было определено 29 существенных тем. К раскрытию в Отчете об устойчивом развитии было выбрано 13 наиболее приоритетных тем. Структура 13 выбранных существенных тем по аспектам:

- Экологические – 3,
- Социальные – 4,
- Управленческие – 3,
- Специфические банковские – 3.

Требования к раскрытию информации в области изменения климата и устойчивого развития динамично развиваются. В соответствии с требованиями GRI, Банк планирует ежегодно пересматривать список существенных тем, что позволит выстраивать более эффективную коммуникацию с заинтересованными сторонами и соответствовать текущим вызовам и ожиданиям заинтересованных сторон.

Темы с указанием существенности для заинтересованных сторон, %

№	Аспект	Тема	Существенность		
			Внутренние ЗС	Внешние ЗС	Среднее значение
1	Экономико-управленческий	Противодействие коррупции	61	97	78,9
2	Социальный	Обучение и развитие персонала	71	87	78,8
3	Экологический	Управление отходами	77	81	78,8
4	Социальный	Безопасность и здоровье на рабочем месте	68	87	77,5
5	Экономико-управленческий	Экономическая результативность	61	91	75,8
6	Экологический	Энергоэффективность	70	80	75,1
7	Экономико-управленческий	Система корпоративного управления	60	86	73,2
8	Специфические вопросы	Цифровизация и инновации	52	93	72,6
9	Социальный	Стратегия Банка в области устойчивого развития	63	82	72,4
10	Экологический	Водопотребление	66	78	72,0
11	Социальный	Права человека	50	93	71,9
12	Специфические вопросы	Информационная безопасность	51	92	71,4
13	Специфические вопросы	Доступность финансовых продуктов и услуг	49	92	70,5
14	Социальный	Вознаграждение и оценка персонала	56	81	68,6
15	Экологический	Потребление бумаги	54	82	67,9
16	Экологический	Изменение климата	55	75	65,2
17	Экономико-управленческий	Взаимодействие с государством	36	90	63,2
18	Социальный	Управление персоналом	42	79	60,7
19	Экономико-управленческий	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	32	86	59,1
20	Социальный	Благотворительная деятельность	40	75	57,7
21	Социальный	Разнообразие и равные возможности	37	79	57,6
22	Специфические вопросы	Ответственное финансирование	27	87	57,1
23	Экономико-управленческий	Налоговая политика	25	89	56,8
24	Экологический	Экологическая оценка поставщиков	37	74	55,4
25	Социальный	Социально-ответственные закупки	31	78	54,7
26	Социальный	Поддержка малого и среднего бизнеса	16	92	54,0
27	Социальный	Социально-экономическое воздействие на регионы	28	80	53,8
28	Экологический	Биоразнообразие	32	70	51,0
29	Социальный	Вклад в развитие населения регионов присутствия	0	83	41,7

<sup>2</sup>Протокол №34-22 от 22.04.2024 г.



Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

**3. Корпоративное  
управление**

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН

5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения



# Прозрачность и этичность -

основы нашего корпоративного управления

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

Приложения

## Корпоративное управление

●● GRI 2-9; 2-10; 2-11; 2-12; 2-13; 2-14; 2-17; 2-18; 2-19; 2-20; 2-21; 2-22; 2-23; 2-24; 2-29; 3-3; 201-2; 405-1; SASB FN-CB-410a.2

БЦК (BCC) осознает, что качество корпоративного управления играет решающую роль в обеспечении устойчивости и долгосрочного успеха Банка. Эффективное корпоративное управление лежит в основе операций Банка, его стратегических решений и взаимоотношений с акционерами, клиентами и другими заинтересованными сторонами. В этом разделе подробно описана структура управления Банка, его подходы к управлению вопросами устойчивого развития, а также к управлению рисками, внутренним контролем и аудитом.

Система корпоративного  
управления

●● GRI 2-9; 2-10; 2-11; 2-18; 2-19; 2-20; 2-21; 3-3; 405-1

БЦК (BCC) с большим вниманием подходит к организации и осуществлению корпоративного управления как к одному из ключевых элементов обеспечения устойчивости Банка, роста операционной и финансовой эффективности.

Ключевыми  
целями системы  
корпоративного  
управления Банка  
являются:

- Реализация прав акционеров Банка,
- Повышение прозрачности деятельности Банка,
- Создание действенных механизмов оценки рисков, способных оказать влияние на стоимость активов Банка,
- Эффективное использование предоставленных акционерами средств.

Принципы и процедуры корпоративного управления Банка закреплены во внутренних документах, основным из которых является Кодекс корпоративного управления Банка, актуализированный в отчетном периоде с учетом лучших

практик и приверженности Банка принципам устойчивого развития и основывается на следующих принципах:

- Корпоративное управление основано на уважении прав и законных интересов акционеров и персонала Банка, и способствует его эффективной деятельности, в том числе: увеличению стоимости активов, поддержанию финансовой стабильности и прибыльности, созданию рабочих мест,
- Основой эффективной деятельности и инвестиционной привлекательности Банка является прозрачность в осуществлении своей деятельности всеми участниками корпоративного управления. Принципы корпоративного управления направлены на создание доверия в отношениях, возникающих в связи с управлением Банком,
- Система управления рисками обеспечивает осведомленность уполномоченных коллегиальных органов Банка, принимающих решения, несущие за собой риски, посредством построения эффективной системы корпоративного управления, наличия полной, достоверной и своевременной управленческой информации о существенных рисках, присущих деятельности Банка.

Данные принципы корпоративного управления Банка сформулированы с учетом:

- Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах»,
- Принципов корпоративного управления Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР),
- Международной практики в сфере корпоративного управления,
- Иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

Следование принципам корпоративного управления обеспечивает создание эффективного подхода для проведения объективного анализа деятельности Банка и получения соответствующих рекомендаций от аналитиков, финансовых консультантов, рейтинговых агентств.

Система корпоративного управления Банка постоянно совершенствуется с учетом потребностей акционеров и других заинтересованных сторон, обеспечивая единый подход к управлению устойчивым развитием бизнеса. Такой подход рассматривается Банком как составная часть общей работы по повышению эффективности деятельности Банка и является объектом контроля со стороны Совета директоров и исполнительных органов Банка.

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года

3. Корпоративное управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

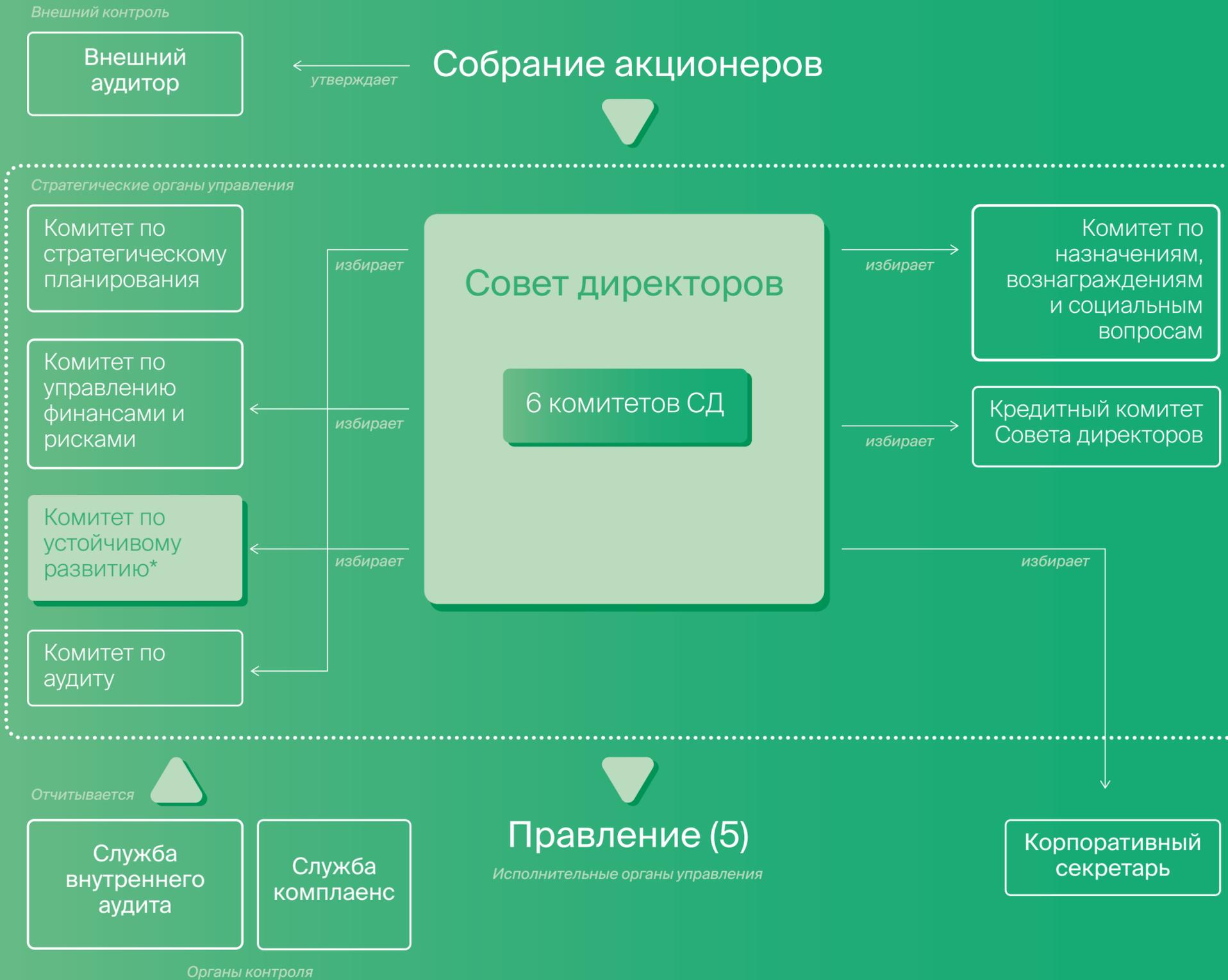
7. Взаимодействие с персоналом

8. Ответственность перед обществом

9. Экологическая ответственность

Приложения

Структура корпоративного управления Банка



\*Комитет создан в 2023 году

Общее собрание акционеров

Высшим органом управления Банка является Общее собрание акционеров. Акционеры, реализуют свое право на участие в управлении Банком путем голосования по вопросам повестки дня Общего собрания акционеров.

В 2023 году Общим собранием акционеров рассмотрен ряд вопросов, связанных с устойчивым развитием, в том числе:

- утверждение Кодекса корпоративного управления АО «Банк ЦентрКредит» в новой редакции,
- определение размера и условия выплаты вознаграждений и компенсации расходов членам Совета директоров за исполнение ими своих обязанностей согласно ст. 18 Кодекса корпоративного управления АО «Банк ЦентрКредит».

Акционеры Банка



По состоянию на 1 января 2024 года количество размещенных акций составило:

**188 029 035<sup>3</sup>**

штук простых акций

**39 249 255<sup>3</sup>**

штук привилегированных акций, из них:

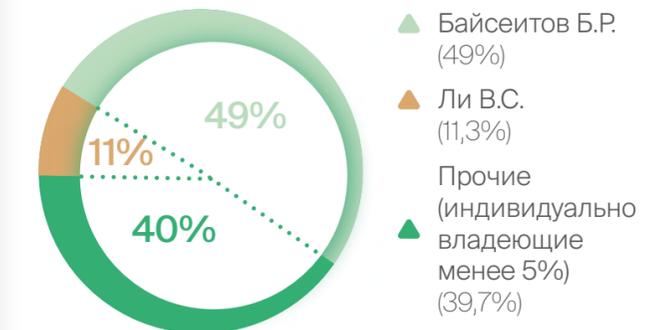
**38 953 841<sup>4</sup>**

привилегированных акций выкуплено Банком

уставный капитал оплачен в сумме

**65 842** млн тенге<sup>4</sup>

Структура акционеров, владеющих не менее 5,0% размещенных акций по состоянию на 01.01.2024, %



<sup>3</sup>Согласно данным реестра держателей ценных бумаг, предоставленным АО «Центральный депозитарий ценных бумаг»

<sup>4</sup>Согласно отдельной финансовой отчетности АО «Банк ЦентрКредит»

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке – ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

Приложения

## Совет директоров

## ●● GRI 2-9; 2-10; 2-11

Совет директоров Банка, избираемый акционерами и подотчетный им, обеспечивает стратегическое управление и контроль деятельности исполнительных органов: Президента и Правления Банка. В соответствии с международным определением, Совет директоров Банка классифицируется как двухуровневая система управления («Two-Tier System Board»), состоящая из Совета директоров и Правления.

Члены Совета директоров избираются посредством прозрачной процедуры, учитывающей разнообразие мнений акционеров, обеспечивающей соответствие состава Совета директоров требованиям законодательства и позволяющей избирать независимых директоров. Кодексом о корпоративном управлении установлено, что руководитель исполнительного органа не может быть избран председателем Совета директоров АО «Банк ЦентрКредит» являются неисполнительными. Кодекс также предписывает, что доля независимых<sup>5</sup> директоров должна составлять не менее 30% состава Совета директоров.



На 31 декабря 2023 года в состав Совета директоров входили

**6 человек**

из которых трое директоров являлись независимыми, а двое – крупными акционерами Банка, с долей владения более 5%.



**Байсеитов**  
Бахытбек  
Рымбекович

**Должность:**

Председатель Совета директоров

**Дата избрания / переизбрания**

12 мая 2023 года

**Компетенции:**

- Банковское дело
- Финансы
- Стратегическое развитие

**Занимаемые должности:**

- **1996 год–по настоящее время** – Президент Ассоциации банков Казахстана
- **1997 год–по настоящее время** – Председатель Совета директоров АО «Банк ЦентрКредит»
- **2003 год–по настоящее время** – Председатель Совета директоров АО «BCC Invest»
- **2020 год–по настоящее время** – Председатель делового совета Финансово-банковской Ассоциации ЕвроАзиатского сотрудничества (ФБА ЕАС)
- **2023 год–по настоящее время** – Председатель Совета директоров АО «Страховая Компания «Sinoasia B&R» (Синоазия БиЭндАр)



**Ли**  
Владислав  
Сединович

**Должность:**

Член Совета директоров

**Дата избрания / переизбрания**

12 мая 2023 года

**Компетенции:**

- Банковское дело
- Финансы
- Стратегическое развитие

**Занимаемые должности:**

- **2000 год–по настоящее время** – член Совета директоров АО «Банк ЦентрКредит»
- **2018 год–по настоящее время** – независимый член Совета директоров АО «КБТУ»



**Аманкулов**  
Джумагелди  
Рахисевич

**Должность:**

Член Совета директоров

**Дата избрания / переизбрания**

12 мая 2023 года

**Компетенции:**

- Банковское дело
- Финансы
- Корпоративное управление

**Занимаемые должности:**

- **2011 год–по настоящее время** – член Совета директоров АО «Банк ЦентрКредит»

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН

5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения



**Вернер  
Франс  
Джозеф  
Клаас**

**Должность:**

Член Совета директоров –  
независимый директор

**Дата избрания / переизбрания**

12 мая 2023 года

**Компетенции:**

- ESG и устойчивое развитие
- Бухгалтерский учет и аудит
- Финансы

**Занимаемые должности:**

- **2008 год–по настоящее время** – Президент «Глобальный финансовый консалтинг»
- **2010 год–по настоящее время** – старший консультант «International Financial Consulting» Ltd
- **2011 год–по настоящее время** – член Совета директоров, независимый директор АО «Банк ЦентрКредит»
- **2017-2023 годы** – член Совета директоров ПАО «Банк Уралсиб»
- **2019 год–по настоящее время** – член Совета директоров ЗАО «AccessBank»
- **2022 год–по настоящее время** – независимый член Наблюдательного совета ОАО «Банк Эсхата»



**Сайденов  
Анвар  
Галимуллаевич**

**Должность:**

Член Совета директоров –  
независимый директор

**Дата избрания / переизбрания**

12 мая 2023 года

**Компетенции:**

- Финансы
- Стратегическое развитие
- Риск-менеджмент

**Занимаемые должности:**

- **2018 год–по настоящее время** – член Совета директоров, независимый директор ДБ АО «Банк Хоум Кредит»
- **2018 год–по настоящее время** – член Совета директоров, независимый директор АО «Банк развития Казахстана»
- **2019 год–по настоящее время** – член Совета директоров, независимый директор АО «Банк ЦентрКредит»
- **2022-2023 годы** – директор компании «50 North Capital Limited»
- **2022-2023 годы** – член Совета директоров АО «Unicorn Holdings Limited»



**Кожаметов  
Куат  
Бакирович**

**Должность:**

Член Совета директоров – независимый директор

**Дата избрания / переизбрания**

12 мая 2023 года

**Компетенции:**

- Стратегическое развитие
- Финансы
- Корпоративное управление

**Занимаемые должности:**

- **2016-2023 годы** – член Совета директоров, член Комитета по аудиту и внутреннему контролю АО «Администрация МФЦА»
- **2020-2023 годы** – главный консультант управляющего МФЦА АО «Администрация МФЦА»
- **2022-2023 годы** – независимый член Совета директоров, Председатель Комитета по стратегии и инвестициям АО «Национальная компания Казахстан инжиниринг»
- **2022 год–по настоящее время** – независимый директор – член Совета директоров АО «Компания по страхованию жизни 'Standard Life'»
- **2022 год–по настоящее время** – член Совета директоров – независимый директор АО «Казахстанская Жилищная Компания»
- **2022 год–по настоящее время** – член Совета, независимый директор АО «Банк ЦентрКредит»
- **2023 год–по настоящее время** – независимый директор, член Совета директоров АО «Банковское Сервисное Бюро НБК»
- **2023 год–по настоящее время** – независимый директор, член Совета директоров АО «Страховая Компания 'Sinoasia B&R'» (Синоазия БиЭндАр)
- **2023 год–по настоящее время** – член Совета директоров, независимый директор АО «First Heartland Jusan Bank»

Структура Отчета  
Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года

3. Корпоративное управление
  - Система корпоративного управления
  - Управление вопросами устойчивого развития
  - Управление рисками и внутренний контроль
  - Служба внутреннего аудита
  - Управление рисками в области устойчивого развития
  - Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции
6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками
7. Взаимодействие с персоналом
8. Ответственность перед обществом
9. Экологическая ответственность

Приложения



В 2023 году Советом директоров было проведено **5 очных заседаний** и было принято **242 постановления** посредством заочного голосования.

Посещаемость заседаний Совета директоров в 2023 году составила 100%. При этом, в соответствии с Кодексом корпоративного управления, минимальный кворум для проведения заседаний Совета директоров установлен на уровне 50%.

Доля независимых директоров, %



Количество членов Совета директоров по срокам службы



**Оценка эффективности деятельности Совета директоров**

**GRI 2-18**

Согласно Положению о проведении оценки эффективности деятельности Совета директоров АО «Банк ЦентрКредит», Совет проводит оценку одним из следующих методов:

- Самостоятельно Советом директоров на ежегодной основе,
- С привлечением консультантов, профессиональных ассоциаций и организаций, присваивающих рейтинги корпоративного управления.

В 2023 году была проведена оценка эффективности деятельности Совета директоров по результатам 2022 года, методом самостоятельной оценки посредством проведения анкетирования, результаты которого были представлены на рассмотрение общего собрания акционеров Банка, состоявшегося 12 мая 2023 года.

Члены Совета директоров переизбираются в случае включения вопроса в повестку на Общем Собрании Акционеров. В 2022 и 2023 годах члены Совета переизбирались на ежегодной основе, однако такая ежегодная периодичность строго не регламентирована внутренними нормативными документами Банка.

**Комитеты при Совете директоров**

**GRI 2-9**

С целью повышения эффективности и более детальной работы по отдельным направлениям деятельности Банка созданы специальные комитеты при Совете директоров Банка.

На 31 декабря 2023 года в Банке функционировало 6 комитетов:

- Комитет по аудиту,
- Комитет по управлению финансами и рисками,
- Комитет по стратегическому планированию,

- Кредитный комитет Совета директоров,
- Комитет по назначениям, вознаграждениям и социальным вопросам,
- Комитет по устойчивому развитию (ESG).

При этом, согласно Кодексу корпоративного управления, Комитеты по аудиту, по стратегическому планированию и по назначениям, вознаграждениям и социальным вопросам должны возглавляться только независимыми членами Совета директоров.



Структура Отчета  
Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года

**3. Корпоративное управление**

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

7. Взаимодействие с персоналом

8. Ответственность перед обществом

9. Экологическая ответственность

Приложения

## Структура комитетов при Совете директоров



Структура Отчета

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

- 1. Об Отчете
- 2. О Банке - ключевые результаты 2023 года

3. Корпоративное управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

- 5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции
  - 6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками
  - 7. Взаимодействие с персоналом
  - 8. Ответственность перед обществом
  - 9. Экологическая ответственность
- Приложения

Комитет по аудиту

На 31 декабря 2023 года в состав комитета входили три человека, из которых двое являлись независимыми директорами, включая председателя комитета – Вернер Франс Джозеф Клаас.

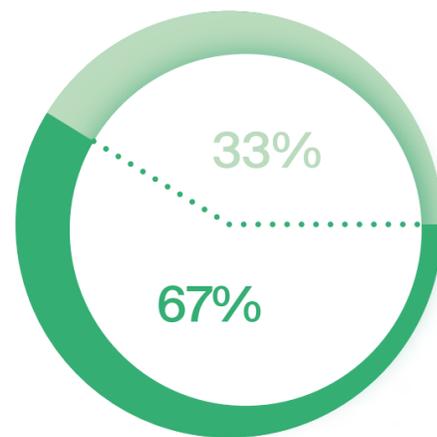
Состав комитета по аудиту

ФИО члена комитета	Наименование	Независимость
Вернер Франс Джозеф Клаас	Председатель Комитета, член Совета директоров	независимый директор
Сайденов Анвар Галимуллаевич	Член Совета директоров	независимый директор
Ли Владислав Сединович	Член Совета директоров	-

2023 году Комитетом по аудиту проведено 6 заседаний, из них два заседания прошли в заочной форме. За отчетный период было рассмотрено 14 вопросов, включавших в себя помимо прочего:

- рассмотрение годовой финансовой отчетности Банка и отчетов о деятельности СВА,
- рассмотрение стратегического годового плана внутреннего аудита на 2024 год,
- рассмотрение вопросов, связанных с деятельностью внешнего аудита Банка.

Доля независимых директоров в составе Комитета по аудиту, %



- ▲ Независимые члены СД
- ▲ Члены СД

Комитет по управлению финансами и рисками

На 31 декабря 2023 года в состав комитета входили 7 человек, из которых четверо являлись членами Правления. Председатель Комитета по управлению финансами и рисками Сайденов Анвар Галимуллаевич является единственным независимым директором в составе комитета.

Состав Комитета по управлению финансами и рисками

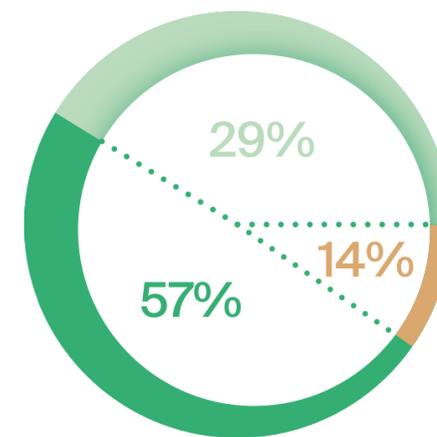
ФИО члена комитета	Наименование	Независимость	Комментарий
Сайденов Анвар Галимуллаевич	Председатель Комитета, член Совета директоров	независимый директор	-
Ли Владислав Сединович	Член Совета директоров	-	-
Аманкулов Джумагелди Рахишевич	Член Совета директоров	-	-
Владимиров Руслан Владимирович	Президент	-	-
Тенизов Рустам Болатканович	Первый Вице-президент	-	-
Кенжеханов Марат Толеугазыевич	Заместитель Председателя Правления, член Правления (Вице-президент)	-	Дата выхода из состава Комитета: 12 мая 2023 года
Шегебаев Нурлан Умирбекович	Вице-президент	-	Дата вхождения в состав Комитета: 5 апреля 2023 года
Овсянникова Анастасия Сергеевна	Вице-президент	-	Дата вхождения в состав Комитета: 4 июля 2023 года

В 2023 году Комитетом по управлению финансами и рисками проведено 12 очередных и 22 внеочередных заседаний, было принято порядка трехсот решений.

В течение года комитет рассматривал и принимал актуальные и своевременные решения по вопросам деятельности Банка в части:

- управления структурой активов, обязательств и капиталом,
- управления текущей процентной политикой,
- установления ставок вознаграждения по кредитным и депозитным продуктам для розничных и бизнес-клиентов,
- управления рисками (рыночными, кредитными, операционными рисками, процентным риском, риском ликвидности, нефинансовыми и прочими финансовыми рисками), исполнения пруденциальных и иных регуляторных нормативов, внутренних лимитов,
- анализа финансовых рынков, конкурентной среды, банковского сектора Республики Казахстан.

Доля независимых директоров, членов Правления в составе Комитета по управлению финансами и рисками, %



- ▲ Члены Правления
- ▲ Члены СД
- ▲ Независимые члены СД

Комитет по стратегическому планированию

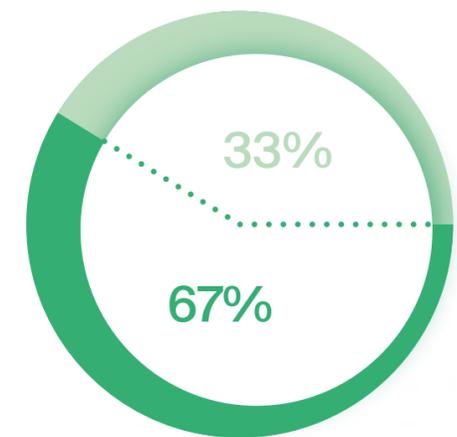
На 31 декабря 2023 года в состав Комитета входили 3 человека, из которых двое являлись независимыми директорами, включая председателя комитета – Сайденова Анвара Галимуллаевича. В 2023 году Комитетом по стратегическому планированию было проведено 6 заседаний, на которых рассматривались следующие вопросы:

- отчеты о финансовых результатах деятельности Банка,
- краткий анализ ситуации с рентабельностью Банка,
- пессимистичный сценарий стратегического развития Банка до 2025 года.

Состав комитета по стратегическому планированию

ФИО члена комитета	Наименование	Независимость
Сайденов Анвар Галимуллаевич	Председатель Комитета, член Совета директоров	независимый директор
Байсеитов Бахытбек Рымбекович	Председатель Совета директоров	-
Кожухметов Куат Бакирович	Член Совета директоров	независимый директор

Доля независимых директоров в составе Комитета по стратегическому планированию, %



- ▲ Независимые члены СД
- ▲ Члены СД

## Структура Отчета

**Обращение Председателя Совета директоров**
**Обращение Президента**
**1. Об Отчете**
**2. О Банке - ключевые результаты 2023 года**
**3. Корпоративное управление**

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

**4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН**
**5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции**
**6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками**
**7. Взаимодействие с персоналом**
**8. Ответственность перед обществом**
**9. Экологическая ответственность**
**Приложения**
**Кредитный комитет**

Комитет состоит из 10 членов из числа членов Совета директоров и экспертов, обладающих необходимыми профессиональными знаниями.

За 2023 год Кредитный комитет Совета директоров провел 42 очередных и 31 внеочередных заседаний, было рассмотрено 227 вопросов.

**Состав Кредитного комитета**

ФИО члена комитета	Наименование	Комментарий
Аманкулов Джумагелди Рахисевич	Председатель комитета, член Совета директоров	-
Ли Владислав Сединович	Заместитель Председателя комитета, член Совета директоров	При отсутствии Председателя комитета
Тенизов Рустам Болатканович	Первый вице-президент, член Правления	Курирует Группу поддержки бизнеса
Шегебаев Нурлан Умирбекович	Вице-президент, член Правления	Курирует Блок корпоративного бизнеса
Воронин Юрий Викторович	Руководитель дирекции	Курирует Центр оценки кредитных рисков (ЦОКР) на период до утверждения лица на должность Руководителя ЦОКР
Нурмамедов Намиг Нурамизович	Руководитель подразделения Блока корпоративного бизнеса	-
Мухамеджанов Жанат Серккалиевич	Вице-президент по взысканию	Курирует блок управления кредитами по вопросам проблемных займов БУК и ТОО "CenterProject", а также по вопросам принятия имущества на баланс Банка
Муратов Ерлан Муратович	Исполнительный директор Юридического центра	-
Медетов Кудайберген Абдрахманович	Исполнительный директор Центра обеспечения безопасности	-
Владимиров Руслан Владимирович	Президент Банка	Курирует вопросы реструктуризации займов, в связи с финансовыми затруднениями заемщиков/группы взаимосвязанных заемщиков, общая задолженность которых превышает 1% от СК Банка
Муратбаев Акимжан Акрамович	Руководитель дирекции продаж балансового имущества Группы поддержки бизнеса	Курирует вопросы управления балансовым имуществом Банка, в т. ч. принятие и реализацию

**Комитет по назначениям, вознаграждениям и социальным вопросам**

На 31 декабря 2023 года в состав комитета входили 3 человека, из которых двое являлись независимыми директорами, включая председателя комитета – Вернер Франс Джозеф Клаас.

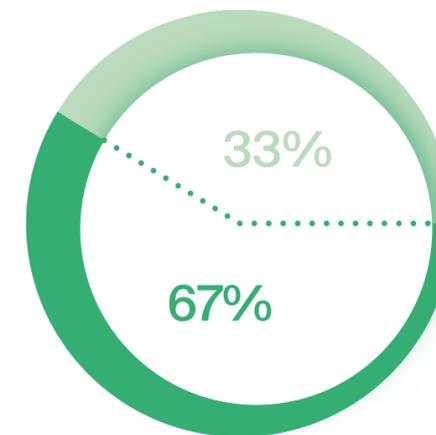
**Состав комитета по назначениям, вознаграждениям и социальным вопросам**

ФИО члена комитета	Наименование	Независимость
Вернер Франс Джозеф Клаас	Председатель Комитета, член Совета директоров	независимый директор
Байсеитов Бахытбек Рымбекович	Председатель Совета директоров	-
Сайденов Анвар Галимуллаевич	Член Совета директоров	независимый директор

Комитет в отчетном году провел 5 заседаний, рассмотрен ряд вопросов, связанных с устойчивым развитием, в том числе:

- О внесении изменений и дополнений в Политику по урегулированию конфликта интересов АО «Банк ЦентрКредит»,
- Карты целей (KPI) топ-менеджмента АО «Банк ЦентрКредит» на 2023 год.

Доля независимых директоров в составе Комитета по назначениям, вознаграждениям и социальным вопросам, %



- ▲ Независимые члены СД
- ▲ Члены СД

**Комитет по устойчивому развитию**

Комитет был создан на основании решения Совета директоров от 20 сентября 2023 года с целью предоставления рекомендаций Совету директоров по вопросам принятия решений, связанных с устойчивым развитием Банка.

На 31 декабря 2023 года в состав комитета входили 6 человек, из которых двое являлись независимыми директорами, включая председателя комитета – Вернер Франс Джозеф Клаас.

**Состав комитета по устойчивому развитию**

ФИО члена комитета	Наименование	Независимость
Вернер Франс Джозеф Клаас	Председатель Комитета, член Совета директоров	независимый директор
Кожаметов Куат Бакирович	Член Совета директоров	независимый директор
Тенизов Рустам Болатканович	Первый Вице-президент, член Правления	-
Овсянникова Анастасия Сергеевна	Вице-президент, член Правления	-
Шегебаев Нурлан Умирбекович	Вице-президент, член Правления	-
Эрмакбаева Клара Эргашевна	Управляющий директор	-

В 2023 году Комитетом по устойчивому развитию было проведено одно заседание, на котором были рассмотрены три вопроса:

- О выборе подразделения Банка, которое будет выполнять функции бэк-офиса Комитета по устойчивому развитию,
- Об утверждении ВНД «Регламент заседания Комитета по устойчивому развитию при Совете директоров»,
- О статусе подготовки отчета по устойчивому развитию.

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН

5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

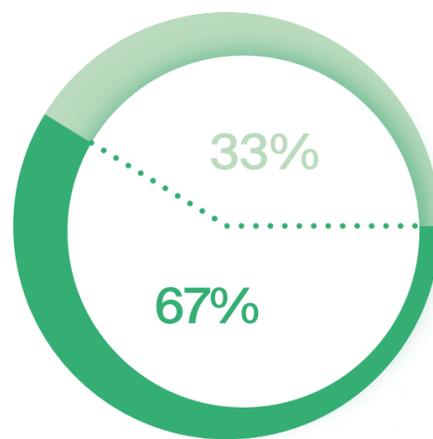
8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

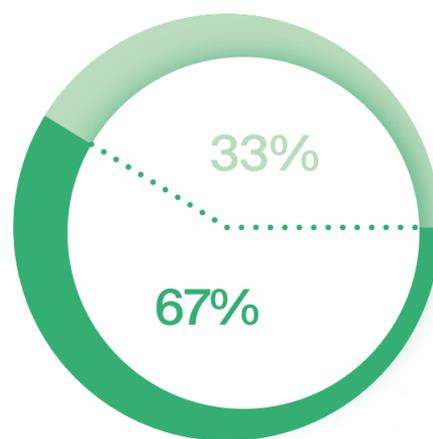


Гендерная структура членов Комитета по устойчивому  
развитию, %



▲ Мужчины    ▲ Женщины

Доля независимых директоров в составе Комитета по  
устойчивому развитию, %



▲ Независимые члены СД  
▲ Члены СД

**Правление**  
**●● GRI 405-1**

Правление является коллегиальным исполнительным органом Банка и руководит текущей деятельностью Банка в соответствии с выбранной бизнес-моделью, масштабом деятельности, видами и сложностью операций, риск-профиля, и внутренними документами, утвержденными Советом директоров Банка.

Правление осуществляет руководство деятельностью Банка таким образом, чтобы обеспечить защиту интересов акционеров и возможность развития самого Банка.

Для достижения этих целей Правление решает, прежде всего, следующие задачи:

- Отвечает за ежедневную работу Банка и ее соответствие бюджету Банка,
- Добросовестно, своевременно и эффективно исполняет решения Общего собрания акционеров и Совета директоров.

Состав Правления



**Владимиров  
Руслан  
Владимирович**

Должность:  
Президент Банка



**Овсянникова  
Анастасия  
Сергеевна**

Должность:  
Вице-президент, член Правления



**Кенжеханов  
Марат  
Толугазыевич**

Должность:  
Заместитель Председателя Правления,  
член Правления (Вице-президент)

Исключен из состава Правления согласно протоколу заседания Совета директоров АО «Банк ЦентрКредит» от 12 мая 2023 года



**Тенизов  
Рустам  
Болатканович**

Должность:  
Первый Вице-президент, член Правления



**Шегебаев  
Нурлан  
Умирбекович**

Должность:  
Вице-президент, член Правления

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

## 1. Об Отчете

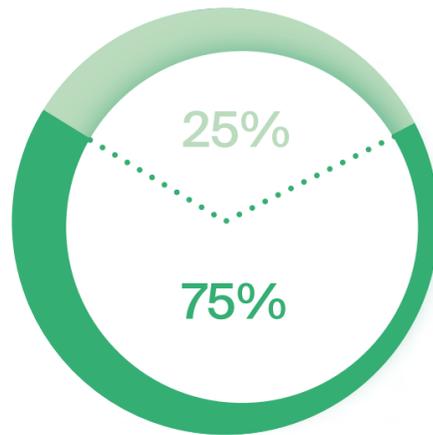
2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

## Гендерная структура членов Правления, %



▲ Мужчины    ▲ Женщины



В отчетном году Правление Банка провело **80 очных заседаний Правления** и рассмотрело **895 вопросов** по основной деятельности Банка, включая вопросы управленческой отчетности, вопросы развития и поддержки бизнеса, кроме того, по процедурным вопросам банковской деятельности, утверждались решения комитетов и комиссий.

Выплата вознаграждения членам СД и Правления  
Банка

## ●● GRI 2-19; 2-20; 2-21

Выплата вознаграждения осуществляется в соответствии с Политикой по оплате труда, начислению денежных вознаграждений, а также других видов материального поощрения руководящим работникам АО «Банк ЦентрКредит» и лицам, подотчетным Совету директоров АО «Банк ЦентрКредит», утвержденной Постановлением Совета директоров АО «Банк ЦентрКредит» № 3-0121-02 от 21 января 2019 года.

Политика вознаграждения руководящих работников Банка строится на принципах справедливости, конкурентоспособности и соответствия вкладу каждого руководителя в деятельность и развитие Банка. Структура вознаграждения включает Фиксированный и нефиксированный компоненты.

Размер вознаграждения определяется на основе компетенций, навыков и с учетом рыночной стоимости, а также вклада руководящего работника в реализацию стратегии Банка, эффективность организации работы, выполнение бизнес-планов и управление структурными подразделениями.

Выплата нефиксированного вознаграждения руководящим работникам Банка производится в размере не более 50% от определенной суммы нефиксированного вознаграждения и зависит от достижения установленных целей и результатов работы.

Приостановленная часть этого вознаграждения выплачивается равными долями в течение минимум трех лет, при условии отсутствия убытков и продолжения работы руководителя в Банке. Часть нефиксированного вознаграждения может выплачиваться в виде акций Банка с условием их владения на срок не менее трех лет.

Банк не предусматривает бонусы при назначении на должность, стимулирующие выплаты при приеме на работу, компенсации при увольнении или пенсионные пособия.

Вознаграждение тесно связано с результатами деятельности и управлением рисками. Цели для руководящих работников устанавливаются в соответствии со стратегией Банка и оцениваются с учетом требований Программы повышения финансовой устойчивости банковского сектора Республики Казахстан и нормативно-правовых актов регулятора.



Банк стремится к тому, чтобы система вознаграждения способствовала долгосрочному развитию и устойчивости, а также отражала ответственное управление воздействием на экономику, окружающую среду и общество. Это достигается через внедрение ESG KPIs для высшего руководства.

Размер фиксированного вознаграждения членов Совета директоров Банка за 2023 финансовый год не превышает 5% от фонда заработной платы Банка и составляет 1,4%.

В отчетном году членам Совета директоров и Правления установлены следующие виды вознаграждения:

- Членам Совета директоров – ежемесячное вознаграждение за индивидуальные показатели деятельности,
- Членам Правления – гарантированный должностной оклад, вознаграждение по итогам работы за год.



Общий размер вознаграждения членов Совета директоров и Правления за 2023 год составил **1 084 млн тенге** или **2,9%** от фонда заработной платы Банка.

## Разнообразие руководящих органов

## ●● GRI 405-1 (a)

Руководящий орган представляет собой формализованную группу лиц, ответственных за стратегическое управление Банка, эффективный контроль за деятельностью руководства и подотчетность перед Банком в целом и его заинтересованными сторонами. К Руководству Банка относятся: члены Совета директоров, члены Правления и Вице-президенты. На конец 2023 года в высшем руководстве Банка насчитывалось 16 человек, из которых три были женщинами, а 13 – мужчинами, что составляет 19% и 81% соответственно. Возрастная структура высшего руководства представлена следующим образом: 9 человек в категории от 30 до 50 лет, и 7 человек старше 50 лет.

Более подробную информацию о структуре высшего руководства Банка в разрезе гендера и возраста см. в приложении D.

Структура Отчета

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые результаты 2023 года

3. Корпоративное управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

7. Взаимодействие с персоналом

8. Ответственность перед обществом

9. Экологическая ответственность

Приложения



Процентная доля высшего руководства АО «Банк ЦентрКредит», %



Дивидендная политика Банка

Права акционеров по получению дивидендов и процедура их выплаты закреплены в Уставе Банка, утвержденном постановлением Совета директоров Банка.

Дивидендная политика основывается на балансе интересов АО «Банк ЦентрКредит» и его акционеров при определении размеров дивидендных выплат, повышении инвестиционной привлекательности, финансовой устойчивости, капитализации и ликвидности банка, обеспечении рыночной доходности на вложенный капитал, уважении и строгом соблюдении прав акционеров и повышении их благосостояния.

Принятие решения о выплате дивидендов по акциям и утверждение размера дивиденда по итогам года в расчете на одну простую акцию является компетенцией Общего собрания акционеров АО «Банк ЦентрКредит».



- По привилегированным акциям в соответствии с уставом АО «Банк ЦентрКредит» и проспектом выпуска акций установлен гарантированный размер дивиденда, который рассчитывается как базовая ставка Национального Банка Республики Казахстан плюс 3,5% годовых с пороговыми ограничениями от 12 до 14% годовых<sup>6</sup>.

Прибыль за 2023 год на одну акцию в соответствии с консолидированной финансовой отчетностью составила 730,46 тенге. При этом, согласно данным АО «Казахстанская фондовая биржа» рыночная стоимость одной простой акции АО «Банк ЦентрКредит» по состоянию на 31 декабря 2023 года составила 977,06 тенге.

Расходы Банка по выплате дивидендов, тыс. казахстанских тенге

Наименование	2022 год
По привилегированным акциям	12 397
По простым акциям	-
<b>Итого</b>	<b>12 397</b>

Перечень Внутренних нормативных документов (ВНД), утвержденных органами корпоративного управления в отчетном периоде

В течение отчетного года Банк активно работал над разработкой ВНД. Среди прочего, были разработаны ключевые документы, регулирующие аспекты устойчивого развития, которые отражают стратегические приоритеты Банка и подтверждают его приверженность принципам корпоративной ответственности.

- Политика устойчивого развития АО «Банк ЦентрКредит»
- Политика ответственного финансирования АО «Банк ЦентрКредит»
- Политика по правам человека АО «Банк ЦентрКредит»
- Положение о Комитете по устойчивому развитию при Совете директоров АО «Банк ЦентрКредит»
- Положение по взаимодействию с Контрагентами, согласно правилам ESG в АО «Банк ЦентрКредит»
- Политика по противодействию коррупции в АО «Банк ЦентрКредит»
- Кодекс корпоративной этики работников АО «Банк ЦентрКредит»



<sup>6</sup>Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 27 апреля 2023 года № 21 были утверждены условия распределения прибыли, начисления дивидендов по простым и (или) привилегированным акциям и (или) бессрочным финансовым инструментам, а также проведения обратного выкупа собственных акций банком второго уровня, для обеспечения финансовой устойчивости и (или) оздоровления которого используются средства государственного бюджета, Национального фонда Республики Казахстан, Национального Банка Республики Казахстан и (или) его дочерних организаций (далее – НПА). Принимая во внимание, что АО «Банк ЦентрКредит» с 2017 года является участником Программы повышения финансовой устойчивости банковского сектора РК, выплата дивидендов по привилегированным акциям БЦК (ВСС) возможна только после выполнения условий, установленных данным НПА, которые в том числе предусматривают досрочный возврат государственных средств, в размере, предусмотренном НПА, а также наличие отдельного отчета независимой аудиторской организации, подтверждающего соответствие размера прибыли, распределяемой в виде дивидендов, условиям НПА. Ввиду изложенного выплата дивидендов по привилегированным акциям БЦК (ВСС) за 2023 год ожидается в течение 2024 года после исполнения условий, предусмотренных НПА.

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке – ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

Управление вопросами  
устойчивого развития●● GRI 2-9; 2-12; 2-13; 2-14; 2-17; 2-22; 2-23;  
2-24; 2-29; 3-3Обращение Председателя Комитета по устойчивому  
развитию Совета директоров

Устойчивое развитие для нашего Банка – это один из ключевых факторов конкурентоспособности нашего бизнеса в долгосрочной перспективе. Важность всех аспектов устойчивого развития для нас находит отражение в процессе стратегического целеполагания. В рамках общей корпоративной стратегии развития до 2025 года в отчетном периоде была разработана и утверждена стратегия устойчивого развития, которая включила в себя управление ESG-асpekтами и подчеркивает приверженность Банка целям устойчивого развития.

Кроме того, в 2023 году был сформирован и начал свою активную работу Комитет по устойчивому развитию Совета директоров, что позволит выстроить эффективную систему управления повесткой устойчивого развития в Банке. В отчетном периоде было проведено заседание Комитета, рассмотрена дорожная карта по управлению ESG-асpekтами и определен перечень ключевых показателей для менеджмента Банка, а также сформирован широкий круг вопросов для рассмотрения на 2024 год, включая разработку климатической стратегии, проведение климатического стресс-теста и интеграцию ESG-рисков в систему риск-менеджмента Банка.

В отчетном году Банк также начал активный процесс ESG-трансформации с целью соответствия нормативным требованиям национального регулятора и обеспечения развития Банка в концепции гарантированного выполнения социальных, экологических и прочих обязательств перед широким кругом заинтересованных сторон.

Руководство Банка признает, что борьба за клиента подразумевает не только продуктивное предложение, но и ответственный способ ведения бизнеса, учитывая роль Банка как одного из крупнейших банков в Казахстане и значимого работодателя, особое внимание уделяется уважению и защите прав человека.

На пути к устойчивому развитию Банк стремится неуклонно улучшать корпоративные практики через взаимодействие и открытый диалог со всеми заинтересованными сторонами, обеспечение ответственного корпоративного управления, активный мониторинг рисков и применение наилучших международных и национальных практик. Эти усилия направлены на создание устойчивого будущего как для Банка, так и для общества в целом.

Наш Банк идет по пути активной ESG-трансформации бизнеса, целью которой является соответствие требованиям национального регулятора<sup>7</sup>, а также реализация амбициозных задач по внедрению лучших практик в области корпоративного управления, социальной ответственности и бережного отношения к окружающей среде.



г-н Вернер Клаас

Председатель Комитета по устойчивому развитию, независимый директор

Для принятия стратегических решений в области ESG в Банке создан Комитет по устойчивому развитию при Совете директоров. Определены Председатель и состав Комитета с учетом требований необходимой квалификации и гендерного баланса. Комитет возглавляет независимый директор г-н Вернер Клаас, который имеет компетенции в области ESG и климатического риск-менеджмента<sup>8</sup>.

В функции комитета входит обеспечение надзора за разработкой и реализацией ESG-стратегии, а также разработка проектов и инициатив в области устойчивого развития.

В 2023 году дирекция принимала активное участие в разработке и утверждении Стратегии в области устойчивого развития в составе общей корпоративной Стратегии развития Банка до 2025 года.

В начале 2023 года в Банке создана дирекция по устойчивому развитию (ESG), которая координирует процесс ESG-трансформации Банка. Основными задачами дирекции являются:

- контроль выполнения тактических инициатив в области устойчивого развития,
- разработка и контроль за исполнением стратегических ESG KPI,
- методологическая поддержка подразделений Банка,
- обеспечение раскрытия нефинансовой информации в области устойчивого развития.

Сотрудничество с международными  
организациями

Банк активно сотрудничает с международными организациями, что позволяет интегрировать лучшие мировые практики и стандарты устойчивого развития, обеспечивая таким образом социальную ответственность и экологическую устойчивость своей деятельности.

- В 2023 году Банк присоединился к **Глобальному договору ООН (UN Global Compact)**.
- Инициатива направлена на поощрение социальной ответственности бизнеса.

<sup>7</sup>В 2023 году АРПФР утвердило Дорожную карту по внедрению принципов ESG, в рамках которой было опубликовано Руководство по раскрытию информации в части ESG для финансовых организаций.

<sup>8</sup>Г-н Вернер Клаас в 2023 году получил следующие сертификации: Сертификат в области ESG выданный Институтом корпоративного управления (Corporate Governance Institute), Сертификат в области устойчивых и климатических рисков SCR® по программе Глобальной ассоциации профессионалов в области рисков (GARP)

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

Приложения

- Поддержка и реализация
- **10 основополагающих**
- принципов в области прав
- человека, трудовых отношений,
- охраны окружающей среды и
- борьбы с коррупцией.

Банк участвует в Акселераторе SDG Ambition. Данная программа направлена на поддержку компаний-участников в постановке амбициозных корпоративных целей и ускорении интеграции ЦУР ООН в бизнес-процессы и систему управления. Так Банк провел опрос среди руководителей, сотрудников и внешних заинтересованных сторон с целью определить приоритетные ЦУР ООН, в достижение которых Банк может внести измеримый вклад.

Детальнее информация по приоритетным ЦУР ООН предоставлена в разделе 4 «Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН».

Кроме того, Банк принимает активное участие в международных инициативах по финансированию устойчивых проектов. Он является партнером программы GEFF от ЕБРР для финансирования зеленой, а также участвует в программе финансирования возобновляемых источников энергии ПРООН.

## Система управления устойчивым развитием

## ●● GRI 2-9; 2-12; 2-13; 2-14

Роль Совета директоров и комитетов в управлении  
устойчивым развитием

• **Совет директоров** определяет ключевые приоритеты, цели и фундаментальные принципы стратегического развития Банка в сфере устойчивого развития, а также методы их включения в общую стратегию развития. Это включает утверждение ключевых показателей эффективности (KPI) для оценки достижения стратегических ESG-целей и обеспечение контроля за их выполнением. Совет также одобряет ВНД верхнего уровня и отчетность в области устойчивого развития.

• **Комитет по устойчивому развитию при Совете директоров**, действующий как консультативный и совещательный орган Совета директоров, играет важную роль в предоставлении рекомендаций Совету по вопросам, связанным с устойчивым развитием Банка. Созданный в 2023 году, этот комитет обеспечивает надзор за разработкой и внедрением ESG и климатической стратегии, а также занимается учетом и оценкой климатических рисков и возможностей. Комитет не только утверждает внутренние нормативные документы и отчеты в области устойчивого развития для дальнейшего одобрения Советом директоров, но и обеспечивает координацию по вопросам устойчивого развития с другими комитетами при Совете директоров, способствуя тем самым интегрированному подходу к управлению всеми аспектами устойчивого развития в Банке.

## Структура управления аспектами устойчивого развития в Банке



## Роль исполнительных органов и операционных подразделений в управлении устойчивым развитием

• **Правление** обеспечивают исполнение стратегии развития Банка в области устойчивого развития, соблюдение утвержденных Советом директоров Банка процедур, процессов и политик. Правление осуществляет контроль выполнения плана мероприятий по достижению стратегических целей Банка в области устойчивого развития.

• **Блок управления рисками** определяет существенность рисков, связанных с аспектами ESG, и предоставляет рекомендации для принятия решений с учетом результатов оценки данных рисков, участвует в разработке инструментов оценки, проводит процедуру климатического стресс-тестирования и формирует отчетность в соответствии с заданными стандартами.

• **Управляющий директор** является членом Комитета по устойчивому развитию при Совете директоров. В рамках реализации стратегии устойчивого развития управляющий директор курирует работу Дирекции по устойчивому развитию (ESG), а также обеспечивает коммуникацию с руководителями всех структурных подразделений Банка для успешной реализации стратегии устойчивого развития.

• **Дирекция по устойчивому развитию (ESG)** является основным координирующим структурным подразделением Банка, которое предоставляет экспертную поддержку другим подразделениям Банка в области устойчивого развития, управляет реализацией плана мероприятий по достижению стратегических целей Банка в области ESG, осуществляет мониторинг и предоставление отчетности по данному направлению.

## Внутренние документы компании в области устойчивого развития

В Банке в 2023 году был разработан и актуализирован ряд ключевых внутренних нормативных документов, регулирующих деятельность в области устойчивого развития. Основными документами, определяющими принципы и обязательства Банка в области воздействий на окружающую среду, экономику и общество, являются Политика устойчивого развития и Политика ответственного финансирования, которые разработаны в соответствии с нормативно-правовыми актами Республики Казахстан. Утвержденная Политика по правам человека учитывает ряд международных принципов и документов в области прав человека, включая, но не ограничиваясь Всеобщей декларацией прав человека и Руководящими принципами предпринимательской деятельности в аспекте прав человека ООН (UN Guiding Principles on Business and Human Rights).

Различные аспекты устойчивого развития регулируются отдельными корпоративными документами:

- Политика по противодействию коррупции,
- Кодекс корпоративной этики,
- Положение по взаимодействию с контрагентами,
- Положение о Комитете по устойчивому развитию при Совете директоров,
- Процедура координации вопросов по оказанию благотворительной и/или спонсорской помощи.

Обязательства Банка, определенные политиками обязательны к соблюдению всеми работниками Банка при планировании и осуществлении деятельности, связанной с взаимодействием с заинтересованными сторонами ▶



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения



или затрагивающей интересы заинтересованных сторон, так же, как и при подготовке и утверждении внутренних нормативных документов, разработке и внедрении бизнес-процессов, обмене информацией и других типов коммуникации.

## Стратегия в области устойчивого развития

Основной целью деятельности Банка в области устойчивого развития является интеграция аспектов ESG в корпоративную долгосрочную стратегию роста Банка для обеспечения вклада в рост национальной экономики, сохранения окружающей среды и создания добавленной стоимости для общества при взаимодействии топ-менеджмента и работников Банка с клиентами, инвестиционным сообществом, акционерами, партнерами по бизнесу и государством. Одной из задач ESG-трансформации стала разработка дорожной карты в целях повышения уровня зрелости Банка в области устойчивого развития и определение ключевых показателей эффективности для менеджмента Банка по всем аспектам устойчивого развития.

При осуществлении деятельности, направленной на достижения целей в области устойчивого развития, Банк руководствуется восемью принципами, соответствующими устойчивой банковской деятельности.

## ESG-обучение для сотрудников

Одной из ключевых задач в рамках ESG-обучения является повышение осведомленности сотрудников о концепции и аспектах устойчивого развития. В 2023 году дирекция по устойчивому развитию (ESG) приняла участие в организации, разработке и внедрении обучающих программ:

- онлайн-курс по основам ESG, который успешно прошли более 60% работников Банка,
- организовано участие сотрудников в цикле семинаров в сотрудничестве с ЕБРР,
- проведены воркшопы для сотрудников специализированных подразделений, включая семинары, посвященные климатическому стресс-тестированию и ESG-трансформации от партнеров Банка.

Сотрудники Банка, занимающихся интеграцией принципов устойчивого и ответственного финансирования, приняли участие в обучающих онлайн семинарах. Эти мероприятия были организованы Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, при поддержке Международной финансовой корпорации (IFC) и проводились специалистами из компаний «Большой четверки», ЕБРР и других экспертных организаций с целью повышения осведомленности и наращиванию экспертизы по вопросам ESG и устойчивого финансирования для участников банковского сектора Республики Казахстан.

## 8 ключевых принципов Банка в области устойчивого развития:

1  
Осуществление  
деятельности с учетом  
потребностей всех  
заинтересованных  
сторон и в соответствии  
с целями устойчивого  
развития

2  
Обеспечение  
соблюдения  
прав человека, поддержка  
инклюзивности,  
многообразия,  
справедливое и равное  
отношения ко всем

3  
Бережное отношение к  
окружающей среде

4  
Развитие практик  
ответственного  
финансирования,  
содействие принятию  
и осуществлению  
принципов  
ответственного  
финансирования в рамках  
инвестиционного сектора

5  
Открытое и честное  
взаимодействие с  
клиентами и другими  
заинтересованными  
сторонами, учет их мнений  
и интересов в процессе  
принятия решений Банком,  
затрагивающих вопросы  
устойчивого развития

6  
Управление и  
корпоративная культура,  
соответствующие  
принципам устойчивой  
банковской деятельности

7  
Соблюдение  
законодательных  
норм и стандартов,  
выполнение взятых на  
себя обязательств

8  
Стремление к  
обеспечению открытости  
и прозрачности  
деятельности в отношении  
положительного  
и отрицательного  
воздействия и вклада  
в достижение целей  
устойчивого развития

## Структура Отчета

 Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

## 1. Об Отчете

 2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

 3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

 4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН

 5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

 6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками

 7. Взаимодействие с  
персоналом

 8. Ответственность перед  
обществом

 9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

## Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами

**GRI 2-29**

Банк в своей деятельности, направленной на достижение целей устойчивого развития, учитывает интересы всех заинтересованных сторон и организует взаимодействие с ними посредством построения эффективных коммуникаций.

Банк осуществляет взаимодействие с заинтересованными сторонами в соответствии со Стандартом AA1000SES, с учетом следующих принципов:

**Принцип существенности**

- Банк четко определяет свои заинтересованные стороны
- и осознает, какие интересы заинтересованных сторон являются существенными.

**Принцип полноты**

- В процессе своей деятельности Банк обращает внимание на опасения заинтересованных сторон и стремится понимать их взгляды по значимым вопросам, потребности и ожидаемые результаты деятельности.

**Принцип готовности к реагированию**

- При осуществлении своей деятельности Банк последовательно реагирует на все существенные вопросы заинтересованных сторон.

Банком определены 11 групп заинтересованных сторон, на которые Банк оказывает воздействие, и они являются значимыми для Банка. В Таблице ниже отражены цели и способы взаимодействия Банка с заинтересованными сторонами, а также структурные подразделения, ответственные за осуществление взаимодействия и общий контакт для группы заинтересованных сторон.

Заинтересованные стороны	Цель взаимодействия	Механизмы взаимодействия	Ответственные органы в Банке
<b>Акционеры и инвесторы, заемщики</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечение предоставления актуальной и достоверной информации от результатов финансовой деятельности, а также достижениях и проблемах деятельности</li> <li>• Обеспечение реализации прав акционеров, в рамках принципов корпоративного управления, направленных на эффективное принятие ключевых решений</li> <li>• Обеспечение надлежащего управления и инвестиционной привлекательности Банка</li> <li>• Получение обратной связи о результатах управления и реализации ключевых решений</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Общее собрание акционеров</li> <li>• Персональные встречи с акционерами</li> <li>• Предоставление исчерпывающей информации по каждому вопросу повестки общего собрания акционеров</li> <li>• Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону</li> <li>• Персональные письма при получении запроса от акционера</li> <li>• Годовые и промежуточные финансовые отчеты</li> <li>• Нефинансовая отчетность (об устойчивом развитии)</li> <li>• Публикации на web-сайте KASE</li> <li>• Средства массовой информации</li> <li>• Внешний web-сайт</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Центр планирования и финансов</li> <li>• Корпоративный секретарь, Секретариат</li> </ul>
<b>Сотрудники</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Информирование о стратегических целях, результатах деятельности Банка и о вкладе работников в достижение целей</li> <li>• Укрепление бренда работодателя, удержание наиболее квалифицированных работников</li> <li>• Понимание и реагирование на потребности и проблемы работников</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Регулярная прямая связь между менеджерами, командами и отдельными лицами</li> <li>• Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону</li> <li>• Корпоративные мероприятия</li> <li>• Горячая линия (телефон доверия)</li> <li>• Годовые и промежуточные финансовые отчеты</li> <li>• Нефинансовая отчетность (об устойчивом развитии)</li> <li>• Исследования уровня вовлеченности и лояльности работников и социально-психологического климата в подразделениях</li> <li>• Для сообщения о возможных нарушениях могут воспользоваться внутренними каналами связи: прием не анонимных обращений организован с помощью корпоративной почты, для анонимных сообщений создан канал обращений, доступ к которому возможен по ссылке на корпоративной почте и во внутренних мессенджерах Банка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Центр управления персоналом</li> <li>• Дирекция по устойчивому развитию (ESG)</li> </ul>
<b>Органы государственной власти и надзорные органы</b>	<p><b>Регуляторные органы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечение предоставления актуальной и достоверной информации о результатах финансовой деятельности и соблюдении всех законодательных и нормативных требований</li> <li>• Сохранение лицензий на осуществление банковской деятельности и минимизация операционного риска</li> </ul> <p><b>Органы государственной власти</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Укрепление отношения с государством, как с партнером в развитии страны, так и с ключевым клиентом</li> <li>• Участие в процессах разработки законодательства, которое влияет на экономику и банковскую деятельность</li> <li>• Стремление быть ответственным и добросовестным налогоплательщиком</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Встречи</li> <li>• Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону</li> <li>• Письма</li> <li>• Предоставление отчетности</li> <li>• Комиссии, проверки и запросы</li> <li>• Взаимодействие через Ассоциации финансовых учреждений</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Центр операционного сервиса</li> </ul>

Структура Отчета  
Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН

5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

Заинтересованные стороны	Цель взаимодействия	Механизмы взаимодействия	Ответственные органы в Банке
<b>Поставщики</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выполнение сторонами условий по заключенным контрактам и соглашениям</li> <li>• Своевременное получение продуктов или услуг, необходимых для осуществления деятельности Банка</li> <li>• Способствование ответственному отношению поставщиков и подрядчиков к соблюдению прав человека и охране окружающей среды</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Встречи, переговоры</li> <li>• Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону</li> <li>• Письма, анкетирование</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Центр организации закупок</li> </ul>
<b>Население регионов присутствия</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Создание партнерских отношений, которые способствуют комплексной деятельности в области устойчивого развития</li> <li>• Получение информации от экспертов, сообществ и неправительственных организаций по ключевым направлениям устойчивого развития</li> <li>• Повышение осведомленности об обязательствах и инициативах Банка, направленных на снижение уровня воздействия на окружающую среду, соблюдение прав человека, поддержку социальных и экологических общественно-значимых проектов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Годовой отчет, отчетность об устойчивом развитии</li> <li>• Участие в общественных экологических мероприятиях</li> <li>• Благотворительные акции</li> <li>• СМИ</li> <li>• Внешний web-сайт</li> <li>• Социальные сети</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Центр Маркетинга, PR</li> </ul>
<b>Клиенты (сети и дистрибьюторы) Потребители</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Информирование о продуктах и услугах Банка, а также условиях их получения</li> <li>• Понимание ожиданий и потребностей клиентов для обеспечения высокого уровня обслуживания</li> <li>• Предоставление профессиональных консультаций</li> <li>• Разработка и внедрение клиенто-ориентированных инноваций</li> <li>• Лояльность клиентов по отношению к Банку</li> <li>• Реагирование на проблемы клиентов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Исследования уровня удовлетворенности, отзывы и жалобы, связанные с продуктами, услугами и взаимодействием</li> <li>• Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону</li> <li>• Письма</li> <li>• Годовые финансовые отчеты и отчетность об устойчивом развитии</li> <li>• Публикации на web-сайте KASE</li> <li>• Средства массовой информации</li> <li>• Внешний web-сайт</li> <li>• Социальные сети</li> <li>• Взаимодействие с клиентом лицом к лицу</li> <li>• SMS-информирование</li> <li>• Контактный центр</li> <li>• Интернет-банкинг, а также мобильное приложение Банка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Центр управления филиальной сетью</li> <li>• Операционный центр</li> </ul>
<b>Отраслевые ассоциации и экспертное сообщество</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Международные организации в области ESG и устойчивого развития</li> <li>• Участие в национальных и международных инициативах по сокращению выбросов</li> <li>• Повышение доверия широкого круга заинтересованных сторон</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Встречи, переговоры</li> <li>• Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону</li> <li>• Письма</li> <li>• Отчетность об устойчивом развитии</li> <li>• Внешний web-сайт</li> <li>• Цифровые платформы, web-сайты международных организаций</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дирекция по устойчивому развитию (ESG)</li> </ul>
<b>Профессиональное сообщество</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Внедрение принципов ESG и устойчивого развития в соответствии с лучшими практиками</li> <li>• Обучение работников по вопросам устойчивого развития</li> <li>• Получение ESG-рейтинга и его улучшения в дальнейшем</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Встречи, переговоры</li> <li>• Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону</li> <li>• Письма</li> <li>• Отчетность об устойчивом развитии</li> <li>• Внешний web-сайт</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дирекция по устойчивому развитию (ESG)</li> </ul>

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН

5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками

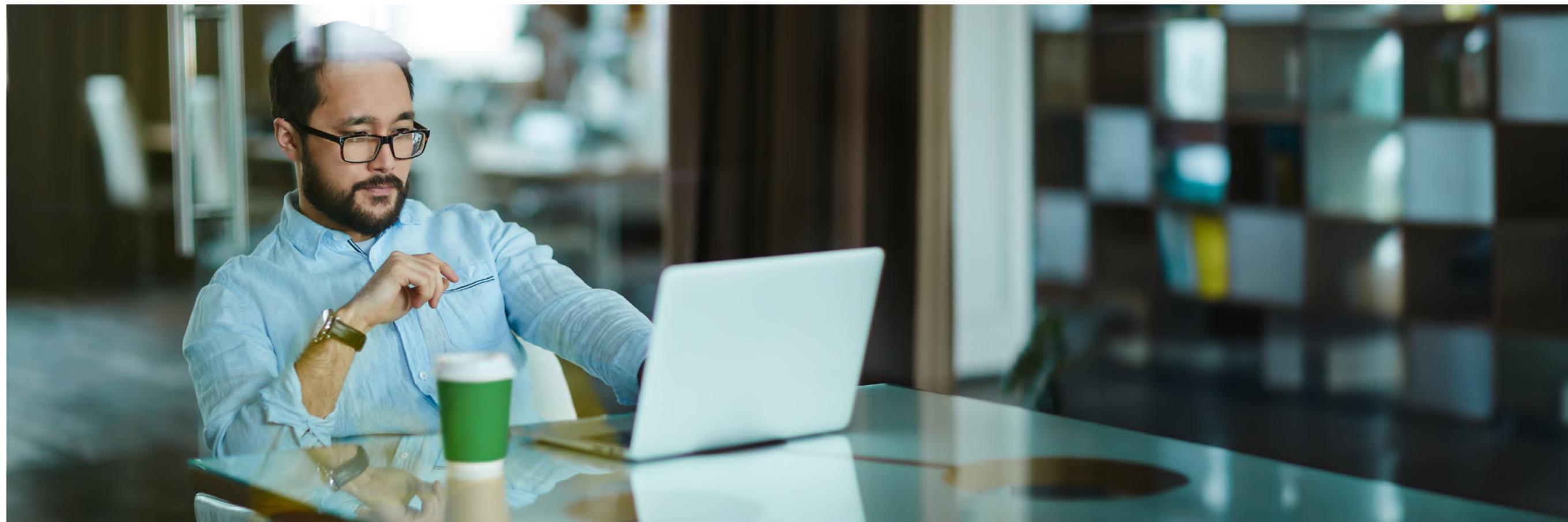
7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

Заинтересованные стороны	Цель взаимодействия	Механизмы взаимодействия	Ответственные органы в Банке
<p><b>Общественные, социальные, экологические и благотворительные организации</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Создание партнерских отношений, которые способствуют комплексной деятельности Банка в области устойчивого развития</li> <li>• Получение информации от экспертов, сообществ и неправительственных организаций по ключевым направлениям устойчивого развития</li> <li>• Повышение осведомленности о обязательствах и инициативах Банка, направленных на снижение уровня воздействия на окружающую среду, соблюдение прав человека, поддержку социальных и экологических общественно-значимых проектов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Годовой отчет, отчетность об устойчивом развитии</li> <li>• Участие в общественных экологических мероприятиях</li> <li>• Благотворительные акции</li> <li>• СМИ</li> <li>• Внешний web-сайт</li> <li>• Социальные сети</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Центр Маркетинга, PR</li> </ul>
<p><b>СМИ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Использование охвата и влияние медиаканалов, чтобы поделиться результатами ответственного ведения деятельности с заинтересованными сторонами</li> <li>• Диалог с соответствующими заинтересованными сторонами и широкой общественностью с целью оказания положительного влияния на поведение, которое приведет к желаемым бизнес-результатам</li> <li>• Защита репутации Банка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону</li> <li>• Письма</li> <li>• Брифинги, интервью и пресс-релизы</li> <li>• Внешний web-сайт</li> <li>• Социальные сети</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Центр Маркетинга, PR</li> </ul>
<p><b>Другие</b></p>	<p><b>Участники финансового рынка</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечение доступа к заемному капиталу и инвестициям</li> <li>• Защита общих интересов субъектов финансового рынка</li> <li>• Конструктивное взаимодействие по вопросам развития финансового рынка и устойчивого развития</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Встречи, переговоры</li> <li>• Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону</li> <li>• Письма</li> <li>• Взаимодействие через Ассоциации финансовых учреждений</li> <li>• Годовой отчет, отчетность об устойчивом развитии</li> <li>• Внешний web-сайт</li> <li>• Публикации на web-сайте KASE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Центр Казначейства</li> <li>• Дирекция по устойчивому развитию (ESG)</li> <li>• Дирекция администрирования документации</li> </ul>



Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН

5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

## Управление рисками и внутренний контроль

В Банке сформирована эффективная система управления рисками, отвечающая всем требованиям как действующего законодательства, так и общепринятой международной практике. В основе деятельности Банка лежит комплексный подход к управлению рисками, включающий в себя определение, анализ и контроль рыночных, кредитных, операционных и правовых рисков, рисков потери деловой репутации и рисков ликвидности, которые являются основными рисками, с которыми сталкивается Банк в процессе осуществления своей деятельности.

Процессы управления рисками и внутреннего контроля утверждены уполномоченными органами управления Банка и регламентированы внутренними документами, включающими методики выявления и управления значимыми для Банка рисками.

В 2023 году АРРФР проведена оценка количественных и качественных характеристик деятельности и рисков БВУ (SREP). Банку присвоен общий балл равный 2 по 4-балльной системе. Полученный результат означает, что Банк подвержен среднему или низкому уровню риска жизнеспособности.

### Внутренний контроль

Внутренний контроль является неотъемлемой частью системы управления рисками, обеспечивающей эффективность деятельности Банка, сохранность активов, полноту и достоверность финансовой отчетности. Система ориентирована на соблюдение законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка, предупреждение противоправной деятельности и обеспечение информационной безопасности.

Система внутреннего контроля Банка основывается на следующих принципах:

- Участие в процессе внутреннего контроля всех структурных подразделений и работников Банка и организа-

ции внутреннего контроля как повседневной деятельности на всех уровнях управления,

- Охват внутренним контролем всех направлений деятельности и бизнес-процессов и регламентации процедур внутреннего контроля по всем направлениям и бизнес-процессам Банка,
- Осуществление внутреннего контроля на постоянной основе.

Основные регламентирующие документы системы управления рисками и внутреннего контроля

- Политика внутреннего контроля,
- Политика кредитования и управления рисками,
- Политика по управлению рисками и капиталом,
- Политика управления рыночными рисками,
- Политика управления ликвидностью и риском ликвидности,
- Политика управления операционными рисками,
- Политика по управлению комплаенс-риском,
- Политика «Знай своего клиента»,
- Политика по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения,
- Политика по урегулированию конфликта интересов.



## Развитие системы управления рисками и внутреннего контроля в 2023 году

В 2023 году был реализован ряд мероприятий по 6 ключевым направлениям:

Область	Мероприятия
Стратегия принятия решений и разработка моделей	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Реализация и усовершенствование стратегий принятия решений для цифровых продуктов,</li> <li>• Разработка и интеграция с сервисами антифишинга для всех операторов связи.</li> </ul>
Риски в области данных	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Реализация собственных сервисов считывания метаданных и выписок,</li> <li>• Внедрение потоковой аналитики, ориентированной на снижение риска и мошенничества.</li> </ul>
Индивидуальное кредитование	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оптимизация и усовершенствование критериев оценки по корпоративным заемщикам,</li> <li>• Внедрение новой рейтинговой модели для юридических лиц,</li> <li>• Автоматизация процесса открытия / закрытия доступности к освоению кредитного лимита с учетом мониторинга тревожных сигналов.</li> </ul>
Кредитования масс-сегмента МСБ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Внедрение скоринговой карты для ИП в рамках беззалогового кредитования,</li> <li>• Внедрение системы выявления и предупреждения мошенничества (AntiFraud),</li> <li>• Оптимизация процесса андеррайтинга и верификации.</li> </ul>
Технологические процессы и инновации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Реализация ModelOps – единая среда разработки и управления жизненным циклом моделей,</li> <li>• Переход на микросервисную архитектуру вызова источников данных.</li> </ul>
Объективная оценка стоимости залогового обеспечения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Усовершенствование рейтинговой модели оценки независимых оценщиков,</li> <li>• Расширение зон контроля верификации стоимости по масс-сегменту,</li> <li>• Создание инструмента по онлайн определению стоимости квартир в крупных городах,</li> <li>• Создание инструмента по определению стоимости легкового автотранспортного средства.</li> </ul>

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

## Организация управления рисками

Управление рисками осуществляется на всех уровнях Банка, включая Совет директоров, Правление и специализированные подразделения по управлению рисками.

Совет директоров несет ответственность за налаживание функционирования системы контроля по управлению рисками, за управление ключевыми рисками и одобрение политики и процедур по управлению рисками, а также за одобрение крупных сделок.

Правление несет ответственность за мониторинг и внедрение мер по снижению рисков, а также следит за тем, чтобы Банк осуществлял деятельность в установленных пределах риска.

В обязанности подразделений риск-менеджмента (Блок управления рисками) входит общее управление рисками и осуществление контроля за применением общепринятых методов по обнаружению, оценке, управлению и составлению отчетов как по финансовым, так и по нефинансовым рискам. Подразделения риск-менеджмента находятся в прямом подчинении Совету директоров.

Кредитный, рыночный, операционный, процентный, репутационный риски, риск ликвидности и комплаенс-риск управляются и контролируются как на уровне портфеля в целом, так и на уровне отдельных сделок. Для повышения эффективности процесса принятия решений Банк создает иерархическую структуру комитетов в зависимости от типа и величины подверженности риску. Система управления рисками включает Кредитные комитеты, Комитет по управлению рисками при Правлении, Комитет по управлению финансами и рисками при Совете директоров.



## Трехуровневая линия защиты

Система внутреннего контроля построена на трех уровнях защиты:



## Первая линия защиты

обеспечивается самими структурными подразделениями Банка. Руководители структурных подразделений несут ответственность за организацию и осуществление внутреннего контроля в структурном подразделении.



## Вторая линия защиты

обеспечивается подразделениями по управлению рисками, комплаенс-контролем, юридическим подразделением, подразделением по работе с персоналом, подразделением, выполняющим функции финансового контроля и иными структурными подразделениями Банка, осуществляющими контрольные функции.



## Третья линия защиты

обеспечивается подразделением внутреннего аудита посредством независимой оценки эффективности системы внутреннего контроля.

## Процессы по управлению рисками

В 2023 году Банком была актуализирована Политика по управлению рисками и капиталом, утвержденная Советом директоров АО «Банк ЦентрКредит». Политика включает в себя ключевые процессы и механизмы, обеспечивающие устойчивость и безопасность банковской деятельности.

Основные процессы системы управления рисками учитывают:

- **Идентификацию и управление рисками:** Определение существенных рисков, их своевременное выявление, оценка, агрегирование и прогнозирование.

## • Риск-аппетит и ограничения:

Установление четких лимитов и ограничений для всех видов существенных рисков, а также разработка алгоритмов действий на случай нарушения этих уровней.

## • Мониторинг и контроль:

Постоянный мониторинг и контроль объемов принимаемых рисков, а также реализация мер по снижению рисков при необходимости.

## • Развитие риск-культуры:

Укрепление культуры и компетенций управления рисками во всем Банке.

Процесс  
идентификации рисков

Банк уделяет высокое внимание управлению рисками, особенно акцентируя внимание на идентификации существенных рисков. Этот процесс направлен на выявление и оценку рисков, которые могут существенно повлиять на финансовую стабильность, репутацию или ликвидность БЦК (ВСС). Процедура начинается с определения общей совокупности рисков банковской сферы, далее происходит выявление тех, что релевантны для Банка. Следующим этапом является структурированная оценка значимости этих рисков, которая включает формализацию результатов для последующего анализа и мониторинга. Банк систематически проводит процедуру идентификации рисков, минимум один раз в год. Согласно отчету о результатах идентификации рисков на 1 декабря 2023 года, выявлены следующие существенные риски, которым подвержен Банк: кредитный, операционный, процентный, репутационный, регуляторный риски. При оценке рисков Банк оценивает вероятность возникновения соответствующего события и существенность риска, выраженную в виде размера потерь при наступлении события.

## Установление риск-аппетита

Риск-аппетит Банка охватывает все существенные риски, выявленные в процессе идентификации. Он выражается через количественные и качественные показатели, где количественные данные применяются для оценки управляемых рисков, а качественные - для нефинансовых рисков. Показатели и соответствующие им уровни риск-аппетита фиксируются в Заявлении о риск-аппетите и подлежат пересмотру на регулярной основе, минимум один раз в год.

Процесс установления риск-аппетита тесно интегрирован со стратегическим и бюджетным планированием. Это позволяет Банку сопоставлять фактические значения риск-аппетита с бюджетными прогнозами, обеспечивая эффективный контроль за соблюдением политики управления рисками на всех уровнях организации.

Механизмы  
управления рисками

Для поддержания рисков на приемлемом уровне Банком используется ряд механизмов управления рисками:

- **Мониторинг:** постоянный мониторинг уровня внешних и внутренних факторов риска.
- **Лимитирование:** установление и контроль предельно допустимых значений для рискованных позиций и потенциальных потерь, обеспечивая их соответствие текущему уровню рисков.
- **Хеджирование:** страхование рисков путем занятия противоположных по отношению к определенному фактору риска позиций.
- **Диверсификация:** снижение риска за счет предотвращения излишней концентрации рисков.
- **Резервирование:** формирование адекватных принятым рискам резервов на возможные потери по активным операциям, в том числе по займам, ссудной и приравненной к ней задолженности.
- **Обеспечение:** обеспечение активов, подверженных кредитным рискам, залогом, гарантией, поручительством, а также иными видами обеспечения.

Продвижение эффективной  
риск-культуры

В Банке уделяется особое внимание культуре управления рисками, которая предполагает активный и открытый обмен информацией о рисках на всех уровнях организации. Это способствует критической оценке и обсуждению рисков, что является ключевым для принятия обоснованных решений.

Одним из основных направлений в развитии риск-культуры является систематическое обучение сотрудников управлению рисками. Банк стремится не только предоставить знания, но и формировать у сотрудников навыки правильного использования инструментов управления рисками в повседневной работе. Это включает в себя не только теоретическую подготовку, но и практическое применение полученных знаний в реальных ситуациях.

Система мотивации в Банке тесно связана с уровнем рисков, которые принимают на себя сотрудники. Вознаграждения напрямую зависят от соотношения риска и результатов деятельности, обеспечивая тем самым ответственное отношение к рискованным решениям. Банк также внедряет механизмы корректировки нефиксированных вознаграждений с учетом всех аспектов управления рисками, включая соблюдение установленных уровней риск-аппетита.

Также перед запуском новых продуктов или значительными изменениями в текущих процессах, Банк проводит тщательный анализ рисков. Это позволяет не только оценить потенциальные риски, но и адаптировать уровень риск-аппетита к изменяющимся условиям, обеспечивая таким образом устойчивость и безопасность операций.

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке – ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

## Служба внутреннего аудита

Основной целью деятельности Службы внутреннего аудита является содействие Банку в достижении поставленных целей, обеспечении эффективности и результативности деятельности Банка, используя риск-ориентированный подход к оценке и повышению эффективности процессов системы внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления.

Служба внутреннего аудита осуществляет свою деятельность с соблюдением принципов независимости, объективности, профессиональной компетентности и этики применяя в своей работе международные основы профессиональной практики внутреннего аудита.

Независимость и объективность внутреннего аудита обеспечивается функциональной подчиненностью Комитету по аудиту, возглавляемого независимым членом Совета директоров, и Совету директоров.

Цели, полномочия и ответственность Службы внутреннего аудита определены Положением о подразделении внутреннего аудита, утвержденного в Банке.

Служба внутреннего аудита проводит проверки по всем направлениям деятельности Банка, осуществляет контроль за эффективностью принятых Правлением мер в ответ на выявленные в ходе проверок риски. Эти мероприятия направлены на минимизацию рисков и укрепление контрольных механизмов. Кроме того, Служба внутреннего аудита проводит оценку эффективности принятых политик и процедур Банка, а также надежности системы бухгалтерского учета и информации.

Руководитель Службы внутреннего аудита представляет Комитету по аудиту и Совету директоров отчеты Службы о выполнении Годового плана внутреннего аудита и о результатах аудита за соответствующие отчетные периоды. По результатам аудитов разрабатываются рекомендации по совершенствованию процедур внутреннего контроля.

В 2023 году Комитетом по аудиту проведено шесть заседаний, где было рассмотрено 14 вопросов, из них:

- **7 вопросов** по рассмотрению годовой финансовой отчетности Банка и отчетов о деятельности Службы внутреннего аудита,
- **1 вопрос** по рассмотрению стратегического/годового плана внутреннего аудита на 2024 год,
- **1 вопрос**, связанный с деятельностью внешнего аудита Банка,
- **1 вопрос**, связанный с оказанием неаудиторских услуг,
- **4 вопроса** по текущей деятельности Службы внутреннего аудита (утверждение изменений во ВНД, КРІ, структура СВА и другие).

Руководитель подразделения внутреннего аудита отвечает за подготовку ежегодного плана аудиторских проверок на основе риск-ориентированного подхода.



В 2023 году Службой внутреннего аудита было проверено **104** процесса Банка и дочерних организаций. Аудиторские задания, предусмотренные Годовым планом внутреннего аудита на 2023 год, выполнены в полном объеме, кроме того, осуществлены внеплановые работы по заданию руководства Банка.

О результатах всех проверок в установленном порядке проинформировано руководство Банка и филиалов, исполнение рекомендаций находится на контроле Службы внутреннего аудита.

Управление рисками в области  
устойчивого развития

## ●● GRI 201-2; SASB FN-CB-410a.2

Банк, являясь одним из крупнейших финансовых институтов Республики Казахстан, признает свое влияние на риски, связанные с климатом, экологией, социальной ответственностью и корпоративным управлением. Осознавая, как эти факторы могут повлиять на финансовую стабильность, Банк стремится внести позитивный вклад, участвуя в формировании национальной системы управления климатическими рисками.

С 2023 года топ-менеджмент Банка уделяет особое внимание управлению климатическими рисками, интегрируя их в общую корпоративную систему риск-менеджмента. В отчетном периоде Банк, совместно с внешними экспертами, провел анализ физических и переходных рисков, что стало важным шагом в укреплении устойчивости к изменениям климата.

В частности, Банк определил для себя внедрение и развитие практик управления климатическими рисками и возможностями как одно из ключевых направлений деятельности в области устойчивого развития.

Это направление ставит перед Банком следующие задачи:

- Создать эффективную систему управления рисками, связанными с изменением климата,
- Обеспечить поэтапное совершенствование бизнес-процессов для включения мониторинга климатических рисков,
- Обеспечить формирование и развитие риск-культуры работников Банка в части ESG,
- Учитывать при установлении риск-аппетита показатели / факторы существенных рисков, связанных с изменением климата,
- Интегрировать учет факторов ESG и подходы к управлению рисками, связанными с изменением климата, в систему внутреннего контроля Банка на основании трех линий защиты.



Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН

5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения



Перечень ключевых переходных и физических  
рисков для Банка и их классификация по типам

Переходные риски

Введение в действие новых политик и нормативных актов, изменение настроений рынка и предпочтений общества, а также появление новых технологий может привести к увеличению затрат и снижению спроса на продукты и услуги компаний, обесценению активов, снижению выручки и прибыльности клиентов нашего Банка. Это, в свою очередь, может повлиять на кредитоспособность клиентов и их способность исполнять обязательства. Кроме того, Банк может столкнуться с усилением контроля за банковской сферой, негативным освещением в СМИ, ущербом репутации и увеличением финансовых и операционных рисков, что может повлиять на спрос клиентов на банковские продукты и доходность определенных видов деятельности.

Физические риски

Физические риски изменения климата возникают из-за ряда факторов и связаны с конкретными погодными явлениями и долгосрочными последствиями температурных изменений. Характер и сроки экстремальных погодных явлений неопределенны, но они становятся все более частыми, и, по прогнозам, их воздействие на экономику в будущем будет более острым. Потенциальное воздействие на экономику включает, но не ограничивается, снижением темпов роста ВВП, ростом безработицы, нехватку сырья и продуктов из-за сбоев в цепочке поставок, значительные изменения цен на активы и прибыльность отраслей. Ущерб имуществу и операциям заемщиков может привести к снижению производственных мощностей, увеличению операционных расходов, снижению стоимости активов и кредитоспособности клиентов, что приведет к увеличению числа дефолтов, просрочек, списаний и обесценению активов.

Связанные риски

Воздействие переходных и физических рисков, связанных с изменением климата, может привести к рискам второго разряда, которые потенциально могут повлиять на розничные и оптовые портфели Банка. Последствия изменения климата могут увеличить потери для тех секторов, которые чувствительны к воздействию физических рисков и рисков переходного периода. Любое последующее увеличение числа неплатежей и рост безработицы могут создать кризисное давление, которое способно привести к еще большему ухудшению кредитоспособности клиентов Банка, увеличению ожидаемых кредитных убытков и увеличению списаний средств и дефолтов среди розничных клиентов.

Анализ влияния переходных рисков на риски Банка

Тип риска	Описание	Физические риски	Переходные риски
<p><b>Рыночные риски</b></p>	Риски убытков, возникающих в результате изменения стоимости активов и обязательств Банка или снижения чистых процентных доходов в результате изменений на рынке: включают валютный риск, процентный риск и ценовой риск	Влияние на оценку активов или вторичное воздействие на страховщиков, вызванное физическими климатическими явлениями	Влияние на цены из-за климатической политики, юридических, технологических или рыночных изменений, связанных с климатом
<p><b>Операционные риски</b></p>	Риски убытков в результате неисправных внутренних процессов или систем или в результате внешних событий, в т. ч. внутреннего и внешнего мошенничества, событий в области трудового законодательства и безопасности труда, причинения ущерба материальным активам, сбоев в деятельности ИТ-систем и др.	Нарушения операционной деятельности, связанные с воздействием физических климатических явлений	Вынужденные изменения, необходимые для соблюдения новых нормативных требований
<p><b>Кредитные риски</b></p>	Риски убытков, возникающих из-за невыполнения заемщиком, контрагентом или партнером своих обязательств: факторами рисков в т. ч. являются кредитование клиентов, инвестиции в ценные бумаги, межбанковское размещение, деятельность дочерних компаний, взаимоотношения с дебиторами и др.	Влияние на платежеспособность заемщиков, вызванное физическими климатическими явлениями	Последствия на финансовые показатели клиента (выручка, доход, денежный поток, активы или залог), происходящие по причине изменений в климатической политике, юридических, технологических или рыночных изменений, связанных с климатом, в т. ч. с переходом к «устойчивым» инвестициям
<p><b>Комплаенс-риски</b></p>	Риски юридических или нормативных санкций, материального финансового ущерба или ущерба репутации Банка, возникающие в результате несоблюдения Банком требований действующего законодательства и общих принципов корпоративного управления	Нарушения, вызванные физическими климатическими явлениями, которые могут влиять на способность Банка соблюдать внутренние политики и процедуры корпоративного управления, связанные с климатической повесткой	Новые национальные и международные требования для классификации и раскрытия информации, связанной с климатической повесткой
<p><b>Риски ликвидности</b></p>	Риски того, что Банк не сможет эффективно закрыть как ожидаемую, так и неожиданную потребность в денежных средствах без неблагоприятного воздействия на ежедневную операционную деятельность или финансовое благополучие	Климатические факторы и изменения в регуляторной среде могут вызвать неожиданный спрос со стороны контрагентов / клиентов на средства для финансирования их обязательств, уменьшение стоимости активов, принадлежащих Банку или ограничение способности Банка пролонгировать свою задолженность	

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН

5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения



Кроме того, было отдельно рассмотрено потенциальное воздействие на клиентов Банка, связанное с реализацией переходных климатических рисков:

Анализ влияния переходных рисков на риски Банка

Риски перехода	Политика и нормативные акты	Право	Технологии	Рынок
<b>Примеры драйверов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Налог на выбросы углерода, влияющий на секторы и клиентов</li> <li>• Ужесточение стандартов выбросов</li> <li>• Введение абсолютного ограничения на выбросы парниковых газов на производственных площадках</li> <li>• Усиленные обязательства по представлению отчетности о выбросах парниковых газов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Государственные и негосударственные организации, подающие судебные иски</li> <li>• Возложение юридической ответственности на компании за их вклад в физические последствия изменений климата</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предпочтение отдается прорывным технологиям-заменителям из-за меньшего углеродного следа</li> <li>• Развитие установок по улавливанию и утилизации выбросов</li> <li>• Инвестиции в новые технологии</li> <li>• Альтернативы ископаемому топливу</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изменение потребительских предпочтений</li> <li>• Изменения в спросе и предложении сырья</li> <li>• Восприятие акционерами и давление потребителей</li> <li>• Изменение настроений на рынке</li> </ul>
<b>Примеры потенциального воздействия</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Увеличение эксплуатационных расходов в связи с соблюдением требований</li> <li>• Увеличение капитальных затрат для соответствия нормативным стандартам</li> <li>• Эксплуатационные ограничения</li> <li>• Списание и досрочное выбытие активов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Увеличение расходов из-за штрафов и пени в связи с возмещением ущерба по коллективным искам</li> <li>• Изменения в оценке активов</li> <li>• Снижение спроса на товары и услуги</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обесценение активов и досрочное выбытие активов</li> <li>• Расходы на исследования и разработки в области новых технологий</li> <li>• Затраты на внедрение новых практик и процессов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Увеличение затрат и снижение спроса на товары и услуги</li> <li>• Увеличение производственных затрат из-за изменения цен на сырье и требований к выпускаемой продукции</li> <li>• Снижение выручки и переоценка активов</li> </ul>
<b>Ожидаемый временной горизонт</b>	Краткосрочный (0-1 год), среднесрочный (1-5 лет), долгосрочный (5-30 лет)			
<b>Классификация</b>	Управляемый событиями, структурный	Управляемый событиями, структурный	Структурный	Структурный
<b>Основные затронутые риски Банка</b>	Кредитный риск, Рыночный риск, Риск ликвидности, Операционный риск, Репутационный риск			
<b>Затронутые вторичные риски Банка</b>	Поведенческий риск, Юридический риск			
<b>Тенденция</b>	Возрастающая ▲	Возрастающая ▲	Возрастающая ▲	Возрастающая ▲

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление

- Система корпоративного управления
- Управление вопросами устойчивого развития
- Управление рисками и внутренний контроль
- Служба внутреннего аудита
- Управление рисками в области устойчивого развития
- Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого развития  
ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

## Оценка ESG-рисков клиентов

Начиная с 2023 года Банк разрабатывает подходы к оценке кредитного риска, учитывающие влияние факторов устойчивого развития на кредитный процесс. Эти методы станут основой для внутренних нормативных документов по оценке рисков. Предполагается, что с накоплением связанных количественных данных оценка рисков устойчивого развития для корпоративных заемщиков будет интегрирована в процесс оценки кредитного рейтинга. В настоящий момент осуществляется внедрение методов и инструментов оценки влияния факторов устойчивого развития на операционную деятельность заемщиков в процесс принятия кредитных решений.

В 2023 году Банк разработал и начал применение следующих дополнительных инструментов и процедур для оценки соответствия деятельности потенциальных и текущих заемщиков ESG-принципам:

- **Список отказов (exclusion list):** проверка корпоративных клиентов на предмет соответствия их деятельности и применяемых ими практик списку неприемлемых видов деятельности.
- **Самодекларация:** заполнение опросника, адресованного преимущественно клиентам сегмента МСБ и нацеленного на определение уровня ESG-риска в зависимости от отрасли деятельности и применяемых практик.
- **Определение присущей ESG-оценки по отраслям:** оценка подверженности климатическим рискам / значимости факторов устойчивого развития основных отраслей оперирования корпоративных клиентов Банка (на основе доступных количественных данных) с последующим применением результатов в рамках процедуры ESG-скоринга.
- **ESG-скоринг:** дифференцированная оценка подверженности корпоративных клиентов (как правило, клиентов сегмента КБ и наиболее крупных клиентов сегмента МСБ) климатическим рискам и значимости в их деятельности факторов устойчивого развития, с учетом предпринимаемых ими мер минимизации и адаптационных инициатив и на основе верифицируемых данных и сведений.
- **Оценка на соответствие таксономии:** проверка соответствия средних и крупных кредитов (с учетом порога материальности) на соответствие критериям «зеленой» и / или социальной таксономии.
- **ESG-оценка проектов:** проверка положительных экологических или социальных эффектов проекта, способных в т. ч. оказывать положительное воздействие на результаты ESG-скоринга корпоративных клиентов.

На текущем этапе описанные процедуры и инструменты позволяют Банку гранулярно оценивать ESG-риски своих клиентов и положительные экологические и социальные эффекты от финансируемых проектов. Используемые подходы и принципы выстраивают прочный фундамент для постепенного внедрения более продвинутого механизма ответственного финансирования в будущем, включая

запуск «зеленых» продуктов, разработку климатической стратегии, выпуск «зеленых» облигаций и др.

Планы Банка по развитию системы управления рисками в области устойчивого развития, включая подходы к эффективному управлению климатическими рисками, на 2024 год включают следующие инициативы:

- **Формализация используемых методов и подходов:** разработка и внедрение нормативных документов и процедур, направленных на учет и управление рисками устойчивого развития.
- **Формирование базы ESG-данных:** настройка и запуск процесса сбора и систематизации качественных и количественных сведений по текущим и потенциальным корпоративным клиентам Банка, связанных с факторами устойчивого развития и вопросами изменения климата.
- **Автоматизация применяемых инструментов и процедур:** поэтапная отладка и автоматизация инструментов и процедур для оценки соответствия деятельности потенциальных и текущих заемщиков ESG-принципам.
- **Проведение климатического стресс-тестирования:** разработка и поэтапное совершенствование процедуры климатического стресс-тестирования, целью которого является оценка потенциального воздействия климатических изменений на операционную и инвестиционную деятельность клиентов Банка. Первоочередные шаги по развитию практики климатического стресс-тестирования в Банке в т. ч. включают (i) разработку комплексной методологии, учитывающей влияние как переходных, так и физических климатических рисков; (ii) формирование климатических стресс-сценариев, основанных на данных таких организаций как NGFS<sup>9</sup>, IEA<sup>10</sup> и др.; и (iii) определение процедур расчета потенциального влияния на качество кредитного и торгового портфелей Банка.

Успешное выполнение запланированных инициатив позволит Банку развить принципиально новые компетенции в части управления ESG-рисками и перейти на новый уровень зрелости практик устойчивого развития. Все это, в свою очередь, послужит крепким основанием для внедрения более комплексных принципов и подходов в области ESG и климатической повестки в среднесрочной перспективе.



# Планы по развитию системы управления устойчивым развитием



В качестве стратегических инициатив в области устойчивого развития Банк определили следующие:

Инициатива	Рекомендации / указания регулятора	Срок внедрения	Приоритет внедрения
<b>Климатический стресс-тест</b>	<b>Дорожная карта по внедрению принципов ESG АРРФР:</b> Разработка сценариев климатических стресс-тестов и оценка возможного влияния сценариев на финансовые организации <b>Пресс-релиз АРРФР от 16 ноября 2023 года:</b> Внедрение процедур стресс-тестирования климатических рисков для банков в 2024 году	Конец 2024 года	<b>Высокий</b>
<b>Маркировка зеленого портфеля</b>	Потенциальное <b>внесение изменений в постановление Правления Национального Банка РК от 28.12.2018 № 313</b> (Перечень форм, сроков и Правил предоставления отчетности по займам БВУ) – <b>предоставление статистики по займам, соответствующим критериям Национальной зеленой таксономии</b> <b>Руководство по раскрытию информации ESG от АРРФР:</b> Раскрытие информации об объеме выданных зеленых кредитов	Конец 2024 года	<b>Средний</b>
<b>Климатическая стратегия</b>	<b>Концепция развития финансового сектора РК до 2030 года:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Стратегия и бизнес-модель финансовой организации должны будут учитывать цели устойчивого развития, ESG-факторы и связанные с ними риски</li> <li>Установление требований к системе управления рисками по соответствию принципам ESG</li> </ul> <b>Руководство по раскрытию информации ESG от АРРФР:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Раскрытие должно включать информацию о процессе интеграции устойчивого развития в стратегию (в т. ч. долгосрочная устойчивость стратегии при различных климатических условиях)</li> </ul>	Конец 2024 года	<b>Средний</b>
<b>Раскрытие информации в области ESG</b>	<b>Руководство по раскрытию информации в области экологического, социального и корпоративного управления (ESG) для банков и других финансовых организаций:</b> Комплексные рекомендации по раскрытию нефинансовой информации для финансовых институтов по всем существенным темам/ блокам, в том числе по: <ul style="list-style-type: none"> <li>Управлению ESG-рисками</li> <li>Результатам деятельности по количественным и целевым показателям устойчивого развития</li> <li>Корпоративному управлению</li> <li>Риски и возможности, связанные с изменением климата и др.</li> </ul>	Середина 2024 года	<b>Высокий</b>
<b>ESG Governance, ESG-данные, Продукты и прочие требования к системам управления рисками и корпоративного управления</b>	<b>Качественная оценка в форме ежегодной отчетности для финансовых организаций (Руководство по УЭСР АРРФР):</b> <b>1. ESG Governance:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Обязанности Совета директоров (надзор, разработка политики по УЭСР)</li> <li>Ответственность высшего руководства за разработку механизмов и процедур</li> <li>Разработка процедур и процессов управления экологическими и социальными рисками</li> </ul> <b>2. Данные:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Разработка системы сбора данных и формирования статистики (по объему и доле кредитов, проверенных на соответствие принятым политикам / принципам / стандартам)</li> </ul> <b>3. Продукты:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Разработка продуктов устойчивого финансирования</li> </ul>	Бессрочная инициатива	<b>Низкий</b>

- Структура Отчета
- Обращение Председателя Совета директоров
- Обращение Президента
- 1. Об Отчете
- 2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
- 3. Корпоративное управление**
  - Система корпоративного управления
  - Управление вопросами устойчивого развития
  - Управление рисками и внутренний контроль
  - Служба внутреннего аудита
  - Управление рисками в области устойчивого развития
  - Планы по развитию системы управления устойчивым развитием
- 4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
- 5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции
- 6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками
- 7. Взаимодействие с персоналом
- 8. Ответственность перед обществом
- 9. Экологическая ответственность
- Приложения



Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление

**4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН**

• Соответствие существенных  
тем целям устойчивого  
развития ООН

5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения



# Наш путь к устойчивому развитию

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке – ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН

- Соответствие существенных тем целям устойчивого развития ООН

5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

Приложения

Вклад **Банка** в достижение целей устойчивого развития ООН

В 2023 году Банк инициировал оценку приоритетных целей устойчивого развития (ЦУР).  
Оценка состояла из следующих этапов:

## Этап 1



## Анализ стратегических приоритетов

Изучены внутренние стратегические документы Банка и международные инициативы в сфере корпоративной ответственности и устойчивого развития для определения аспектов и направлений стратегического развития в области устойчивого развития.

Проведен опрос руководства и сотрудников Банка с ранжированием значимости ЦУР ООН по 5-балльной шкале (5 баллов – наиболее важный приоритет, 1 – наименее важный приоритет).

- Структура опрошенных:
  - Члены Правления и Совета директоров,
  - Руководители,
  - Специалисты.

## Этап 2



## Анализ отраслевой практики

- Проведен анализ фокусных ЦУР ООН среди компаний отрасли.
- Определен первоначальный список из 8 приоритетных ЦУР ООН на основе результатов опроса руководства и сотрудников, и их сопоставления с анализом фокусных ЦУР ООН среди компаний отрасли.

## Этап 3



## Учет мнения заинтересованных сторон

- Выполнено анкетирование широкого круга внешних заинтересованных сторон с ранжированием значимости ЦУР ООН по 5-балльной шкале. Представители внешних заинтересованных сторон:
  - Деловые партнеры,
  - Клиенты,
  - Экспертные сообщества и международные организации,
  - Население регионов присутствия и НКО,
  - СМИ.
- Выполнено ранжирование каждой ЦУР ООН с точки зрения важности для внутренних и внешних заинтересованных сторон. В результате была сформирована матрица приоритетных ЦУР ООН.

## Этап 4



## Приоритезация ЦУР ООН

По итогам анализа анкет и формирования матрицы существенности было принято решение выбрать в качестве приоритетных 9 ЦУР ООН, имеющих общий приоритет не ниже 3,8 баллов<sup>11</sup> из максимальных 5 баллов.

Всего в анкетировании приняли участие представители шести групп заинтересованных сторон Банка:

- Деловые партнеры,
- Сотрудники,
- Клиенты,
- Экспертные сообщества и международные организации,
- Население регионов присутствия и НКО,
- СМИ.

В ходе анкетирования получено 95 ответов респондентов.



<sup>11</sup>Общий приоритет представляет собой среднее значение между оценками внешних и внутренних заинтересованных сторон по каждой ЦУР ООН.

Структура Отчета  
Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление

**4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН**

- Соответствие существенных тем целям устойчивого развития ООН
5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции
  6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками
  7. Взаимодействие с персоналом
  8. Ответственность перед обществом
  9. Экологическая ответственность

Приложения

Матрица ЦУР по приоритетности для внутренних и внешних заинтересованных сторон



● Зона наиболее приоритетных ЦУР    
 ● Зона менее приоритетных ЦУР    
 □ Ранее определенные Банком ЦУР

Темы с указанием приоритетности ЦУР для заинтересованных сторон

	ЦУР	Приоритетность в баллах		
		Внутренние ЗС	Внешние ЗС	Общая
1	4	4,05	4,35	4,20
2	8	3,73	4,35	4,04
3	3	4,23	3,80	4,01
4	13	3,71	4,25	3,98
5	5	3,79	4,15	3,97
6	9	3,65	4,20	3,93
7	17	3,51	4,30	3,90
8	6	3,84	3,90	3,87
9	7	3,93	3,70	3,82
10	10	3,63	3,75	3,69
11	11	3,65	3,60	3,63
12	2	3,97	3,25	3,61
13	12	3,76	3,45	3,61
14	16	3,51	3,65	3,58
15	15	3,57	3,50	3,54
16	14	3,61	3,40	3,51
17	1	3,61	3,35	3,48

Итоги процесса определения приоритетных ЦУР ООН:

- 9 приоритетных ЦУР определено по результатам анализа,
- 7 из 9 выделенных ЦУР ранее определялись Банком, как приоритетные на этапе опроса руководства и сотрудников Банка (ЦУР: 3, 4, 7, 8, 9, 13, 17),
- 2 ЦУР из 9 (5 и 6) вошли в качестве новых приоритетных ЦУР,
- ЦУР 10, считавшаяся приоритетной на этапе опроса руководства и сотрудников Банка, была исключена из списка приоритетных целей по результатам анализа.

## Соответствие существенных тем целям устойчивого развития ООН

Вклад АО «Банк ЦентрКредит» в достижение значимых ЦУР ООН в 2023 году

ЦУР ООН	Существенная тема	Вклад БЦК (ВСС) в 2023 году	ЦУР ООН	Существенная тема	Вклад БЦК (ВСС) в 2023 году
	<b>Безопасность и здоровье на рабочем месте</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Благотворительные и социальные инициативы в области здравоохранения: финансирование медицинских учреждений<sup>12</sup>.</li> <li>Банк предоставляет медицинское страхование сотрудникам и обеспечивает необходимую медицинскую помощь и компенсации в случае несчастных случаев на рабочем месте.</li> </ul>		<b>Экономическая результативность</b> <b>Система корпоративного управления</b> <b>Доступность финансовых продуктов и услуг</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Привлечено фондирование ЕБРР для финансирования субъектов МСБ, женщин в бизнесе и финансирование «зеленых» технологий в рамках программы GEFF на общую сумму 28 млрд тенге.</li> <li>По инструменту субсидирования АО «ФРП «Даму» за 2023 год Банком профинансировано 4 911 проектов на сумму 169 млрд тенге.</li> <li>По инструменту гарантирования АО «ФРП «Даму» за 2023 год по данным на декабрь банком профинансировано 4 592 проекта на сумму 135 млрд тенге.</li> <li>Привлечено 22,5 млрд тенге на портфельное гарантирование и субсидирование в рамках Национального проекта по развитию предпринимательства на 2021-2025 года.</li> </ul>
	<b>Обучение и развитие персонала</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Банк активно развивает образовательные программы, увеличив в отчетном году число обученных сотрудников, обновив курсы и внедрив геймификацию для стимулирования прохождения обязательных обучающих курсов<sup>13</sup>.</li> </ul>		<b>Цифровизация и инновации</b> <b>Информационная безопасность</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Продолжено внедрение системы безналичных платежей на базе технологий бесконтактной оплаты для разных видов смартфонов (Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay, BCC Pay).</li> <li>Мобильные приложения BCC.KZ и BCC Business<sup>15</sup>.</li> </ul>
	<b>Права человека</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>В отчетном периоде утверждена Политика по правам человека.</li> <li>Банк сделал значительный вклад в гендерную повестку на уровне менеджмента, увеличив долю женщин до 54% среди линейных руководителей<sup>14</sup>.</li> </ul>		<b>Стратегия Банка в области устойчивого развития</b> <b>Управление отходами</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>В 2023 году Банк начал расчет выбросов ПГ Scope 1, 2 и 3.</li> <li>Разработаны принципы ответственного финансирования.</li> <li>Продолжена реализация проекта «Зеленый офис»: энергоэффективность, отходы.</li> <li>Банк в рамках программы финансирования «зеленой» экономики GEFF, с 2021 года профинансировал более 100 «зеленых» проектов, что привело к сокращению выбросов CO<sub>2</sub> на более чем 160 тыс. тонн.</li> </ul>
	<b>Водопотребление</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>По итогу 2023 года сэкономлено 123 636 литров воды.</li> <li>Разработаны мероприятия и рекомендации по результатам энергетического аудита объектов БЦК (ВСС).</li> </ul>		<b>Противодействие коррупции</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>В 2023 году Банк присоединился к Глобальному договору ООН (UN Global Compact).</li> <li>Банк является Партнером программы финансирования «зеленой» экономики GEFF от ЕБРР и программы финансирования ПРООН ВИЭ.</li> <li>Банк участвует в Акселераторе SDG Ambition.</li> </ul>
	<b>Энергоэффективность</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Разработан проект «Зеленый офис»: энергоэффективность.</li> <li>Разработаны мероприятия и рекомендации по результатам энергетического аудита объектов БЦК (ВСС).</li> <li>Банк начал переход на собственный парк электромобилей и постепенно отказывается от автопарка с двигателями внутреннего сгорания (ДВС).</li> </ul>			

<sup>12</sup>Более подробную информацию можно найти в разделе «Социальная поддержка»<sup>13</sup>Более подробную информацию можно найти в разделе «Система мотивации, привлечение и обучение персонала»<sup>14</sup>Более подробную информацию можно найти в разделе «Социальная поддержка»<sup>15</sup>Более подробную информацию можно найти в разделе «Цифровизация процессов для повышения качества услуг»

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН• Соответствие существенных  
тем целям устойчивого  
развития ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

Приложения



Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года
3. Корпоративное  
управление
4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН

**5. Соблюдение прав  
человека, деловая этика и  
противодействие  
коррупции**

- Подходы к обеспечению  
соблюдения прав человека
- Подходы к вопросам  
соблюдения деловой этики и  
противодействия коррупции
- Планы по развитию

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения



# Справедливость для всех:

соблюдение прав и этические стандарты

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

**5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции**

- Подходы к обеспечению соблюдения прав человека
- Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции
- Планы по развитию

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

7. Взаимодействие с персоналом

8. Ответственность перед обществом

9. Экологическая ответственность

Приложения

# Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

●● GRI 2-15; 2-16; 2-23; 2-24; 2-25; 2-26; 2-27; 3-3; 205-2; 205-3; 206-1; 410-1; SASB FN-CB-510a.1; SASB FN-CB-510a

## Подходы к обеспечению соблюдения прав человека

●● GRI 2-23; 2-24; 3-3

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.

С этой целью Советом директоров в 2023 году была утверждена политика по правам человека, которая определяет принципы и обязательства Банка в отношении соблюдения прав человека на всех этапах осуществления деятельности.

### Нормативно-правовая база в области соблюдения прав человека

Политика Банка в области прав человека базируются на ключевых международных и национальных нормативно-правовых актах и закреплена во внутренних нормативных документах, обеспечивающих их реализацию в повседневной деятельности.



### Обязательства по соблюдению прав человека по отношению к существенным заинтересованным сторонам

Банк применяет комплексный подход к соблюдению прав человека, охватывающий различные аспекты деятельности организации и уделяющий особое внимание взаимодействию по вопросам прав человека со следующими группами заинтересованных сторон:

Банк поощряет упомянутые заинтересованные стороны к внедрению аналогичных подходов в соблюдении прав человека в рамках собственной операционной деятельности.



Работники  
Банка



Общество и  
население  
регионов  
присутствия



Клиенты  
Банка



Поставщики

## Структура Отчета

## Обращение Председателя Совета директоров

## Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке – ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

### 5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

- Подходы к обеспечению соблюдения прав человека
- Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции
- Планы по развитию

## 6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

## 7. Взаимодействие с персоналом

## 8. Ответственность перед обществом

## 9. Экологическая ответственность

## Приложения

### Обязательства Банка в области соблюдения прав человека

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 населения регионов присутствия,
- Недопущение торговли людьми,
- Право на ведение коллективных переговоров,
- Равное вознаграждение

### Деятельность Банка в области соблюдения прав человека

**Ответственное финансирование.** В целях совершенствования корпоративных практик в области соблюдения прав человека Банк принимает необходимые меры по минимизации рисков, связанных с соблюдением прав человека в рамках финансирования заемщиков. Политика ответственного финансирования Банка включает строгое придерживание к принципам прав человека. В частности, Банк исключает из финансирования бизнес-практики, нарушающие эти принципы, такие как:

- Несоблюдение минимального возраста для приема на работу или детский труд,
- Принудительный труд и рабство,
- Применение труда женщин на подземных работах в шахтах любого рода,
- Противоречия в области прав человека, трудовых отношений, экологии или управления.

**Взаимодействие с поставщиками.** Банк сотрудничает с поставщиками, имеющими безупречную репутацию и ведущими свою деятельность, в том числе, на основе принципов соблюдения прав человека.

В деятельности поставщиков Банка категорически запрещены:

- Любые формы дискриминации по полу, возрасту, этнической или национальной принадлежности, вероисповеданию, мировоззрению, по степени физических возможностей, ориентации, цвету кожи, семейному

статусу, политическим убеждениям, происхождению и другим индивидуальным особенностям,

- Любые формы насилия на рабочем месте, включая словесные, физические и психологические,
- Использование детского труда или любых других форм принудительного труда.

Контрагенты Банка, участвующие в тендерах, с 2024 года проходят анкетирование, которое разработано с учетом принципов соблюдения прав человека, предусмотренных Конституцией и Трудовым кодексом Республики Казахстан, а также учитывает ряд международных документов в этой области.

**Международные инициативы.** Присоединение к Глобальному договору ООН (UN Global Compact) в 2023 году стало значимым шагом для Банка в сторону укрепления защиты прав человека, в том числе в рамках собственной деятельности.



## Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции

●● **GRI 2-15; 2-16; 2-23; 2-25; 2-26; 2-27; 3-3; 205-2; 205-3; 206-1; 410-1; SASB FN-CB-510a.1; SASB FN-CB-510a.2**

### Противодействие коррупции

●● **GRI 3-3, 205-2; 205-3**

Банк не приемлет коррупцию в любых формах и проявлениях. В 2023 году Советом директоров была утверждена публично доступная Политика по противодействию коррупции, разработанная в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка.



### Целью Политики

является усиление контроля по предупреждению, выявлению коррупции, а также формирование в Банке принципа нулевой терпимости к коррупционным проявлениям.

### Задачей Политики

является формирование культуры работников Банка, обеспечивающей соблюдение принципов честности и прозрачности при выполнении должностных/функциональных обязанностей, нетерпимости к коррупции.

Все работники Банка, независимо от занимаемой должности, несут персональную ответственность за соблюдение принципов и требований Политики по противодействию коррупции, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающих эти принципы и требования.

В связи с этим, все сотрудники Банка в обязательном порядке проходят ознакомление с Политикой по противодействию коррупции. Мониторинг данного процесса осуществляется дирекцией внутренней безопасности Центра обеспечения безопасности. В 2023 году 100% сотрудников, включая членов руководящих органов, проинформированы об антикоррупционной политике Банка.

В течение отчетного периода не было зафиксировано ни одного случая коррупционных действий, подтвержден-

ных в ходе внутренних или внешних проверок. Соответственно, Банк не подвергался штрафным санкциям или иным взысканиям за нарушения, связанные с коррупцией.

В 2023 году  
**100%** членов органов управления Банка  
прошли обучение по вопросам противодействия коррупции.

Обучение сотрудников по вопросам противодействия коррупции:

Показатель	2022 год	2023 год
Количество сотрудников, прошедших обучение	2 734	3 865
Процент сотрудников, прошедших обучение	42,6%	57,5%

Информирование о коррупционных правонарушениях. В Банке создан канал с целью предоставления возможности работникам и иным лицам конфиденциально или анонимно выразить имеющиеся обоснованные наблюдения и подозрения о коррупционных правонарушениях отправив информацию на электронный адрес: [fraudinfo@bcc.kz](mailto:fraudinfo@bcc.kz). По всем сообщениям о коррупционных правонарушениях в Банке проводится проверка либо служебное расследование в соответствии с условиями Регламента организации и проведения служебного расследования Центром обеспечения безопасности в АО «Банк ЦентрКредит» с участием соответствующих структурных подразделений Банка.

### Этика бизнеса

●● **GRI 2-23**

Банк придерживается высоких стандартов бизнес-практики и уделяет пристальное внимание вопросам деловой этики. В БЦК (ВСС) убеждены, что обязанность каждого современного банка – это не только стремление к финансовому росту, но и соблюдение высокого уровня деловых стандартов.

Кодекс этики для Банка – это намного больше, чем просто руководство к действию. Он является надежной основой для доверительных отношений с клиентами и акционерами, а также способствует культивированию корпоративной культуры, основанной на гордости за свою работу и стремлении к достижениям у всех работников. Эти аспекты составляют ключевую ценность БЦК (ВСС). Доверие, которое оказывают Банку его партнеры и клиенты, напрямую связано со строгим соблюдением высоких стандартов корпоративной этики.

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН5. Соблюдение прав  
человека, деловая этика и  
противодействие  
коррупции

- Подходы к обеспечению соблюдения прав человека
- Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции
- Планы по развитию

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

Приложения



Ключевые принципы и подходы Банка в сфере деловой этики и взаимодействия с заинтересованными сторонами изложены в Кодексе корпоративной этики работников АО «Банк ЦентрКредит». Это свод корпоративных правил, принципов и стандартов поведения, который регулирует нравственно-этические аспекты взаимоотношений внутри Банка, а также описывает требования и ожидания относительно этичного ведения бизнеса при взаимодействии с внешними сторонами: клиентами, поставщиками и подрядными организациями, представителями государственных органов, общественностью и конкурентами.

Кодекс не только регламентирует, но и объединяет, закрепляя ключевые корпоративные ценности Банка. Эти ценности обеспечивают единое видение и согласованность действий сотрудников, что способствует эффективному достижению целей Банка. К ключевым корпоративным ценностям относятся:

- **Честность,**
- **Профессионализм,**
- **Ответственность,**
- **Доброжелательность.**

Положения Кодекса обязательны для исполнения всеми сотрудниками Банка при исполнении ими служебных обязанностей, во взаимоотношениях между собой, с акционерами, клиентами, деловыми партнерами, органами государственной власти, общественностью и иными заинтересованными лицами при осуществлении банковской деятельности.

## Урегулирование конфликтов интересов

## ●● GRI 2-15

Эффективное управление конфликтами интересов существенно способствует повышению прозрачности и ответственности Банка перед его клиентами и партнерами. Поэтому БЦК (ВСС) последовательно применяет все доступные меры для тщательного управления и минимизации возможных конфликтов интересов.

## Политика и процедуры

Банк строго следует политике по урегулированию конфликта интересов и процедуре подготовки и ведения сведений об аффилированных лицах и лицах, связанных с Банком особыми отношениями. Эти документы, одобренные Советом директоров, обязательны для соблюдения всеми сотрудниками при работе с клиентами, партнерами, поставщиками, конкурентами и иными третьими лицами. При этом Банк особо акцентирует внимание на предотвращении любого конфликта между личными интересами и должностными обязанностями сотрудника, обязывая сотрудников ставить интересы клиентов выше собственных при выполнении профессиональных обязанностей. Каждый сотрудник обязан немедленно уведомлять своего руководителя о любых потенциальных или существующих конфликтах интересов в письменной форме, а также сообщить об этом Главному комплаенс-контролеру. Руководство в свою очередь должно оценить потенциальный риск для Банка и принять меры для соблюдения стандартных условий при принятии решений и совершении сделок.

## Структура управления

Банк тщательно планирует свою организационную структуру и распределение полномочий среди коллегиальных органов для минимизации рисков конфликта интересов и обеспечения объективности в принятии решений.

Обеспечение организации в Банке мероприятий по выявлению, оценке и контролю конфликтов интересов лежит на подразделении по комплаенс-контролю.

Важно также отметить ключевую роль Совета директоров в управлении конфликтами интересов в Банке. Так, с целью предотвращения и смягчения конфликта интересов члены Совета директоров обязаны:

- Проходить процесс одобрения перед принятием обязанностей в других организациях для предотвращения конфликтов интересов,
- Немедленно информировать о любых потенциальных или фактических конфликтах интересов,
- Воздерживаться от голосования по вопросам, где они имеют личную заинтересованность.

## Примеры регулируемых конфликтов

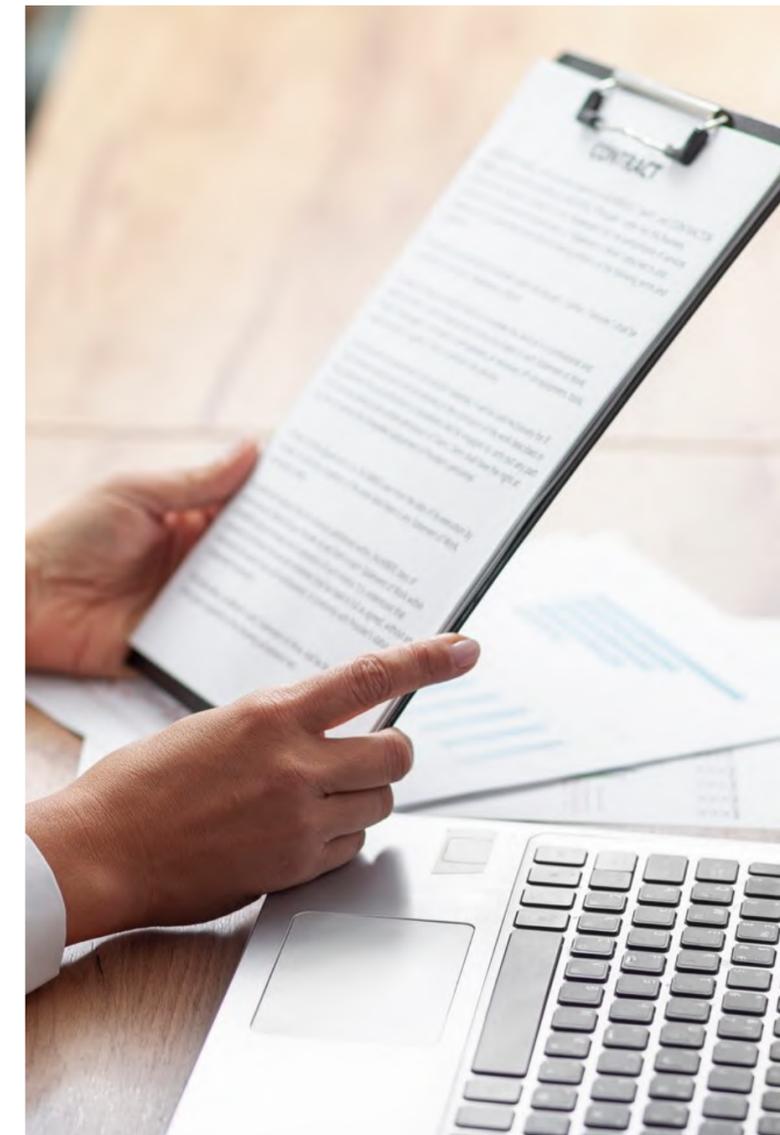
Банк активно управляет ситуациями, потенциально приводящими к конфликту интересов, такими как:

- Вознаграждения от третьих лиц: конфликт может возникнуть, если сотрудник или его родственник получает вознаграждение за предоставленные клиенту услуги.
- Конфиденциальная информация: конфликт возможен, если конфиденциальная информация передается лицам, не имеющим на это права.
- Дополнительные льготы и подарки: конфликт может произойти, если сотрудник, обслуживающий клиента, неправомерно получает или предлагает ценные подарки.
- Несовпадение интересов: конфликт возможен, если сотрудник, занимающийся выполнением задачи, имеет личный интерес или не может быть беспристрастным.
- Личные сделки работников: конфликт может возникнуть, если работники совершают сделки с ценными бумагами или валютные сделки от своего имени, используя информацию, полученную от сделок клиента или иным образом за счет клиента.
- Назначение работников: конфликт может возникнуть при назначении родственников в подчиненные друг другу или связанные должности.

Раскрытие информации  
и прозрачность

БЦК (ВСС) обеспечивает полную прозрачность в соответствии с требованиями законодательства и внутренними документами Банка, регулярно публикуя информацию в том числе, связанную с конфликтами интересов через официальные каналы раскрытия информации, включая сведения о аффилированных лицах и составе акционеров, а также о сделках, которые могут вызвать заинтересованность.

Через строгий контроль и систематический мониторинг Банк поддерживает высокие стандарты в управлении конфликтом интересов, что способствует укреплению его репутации как надежного и стабильного финансового учреждения, демонстрируя приверженность к честности и прозрачности, что является основой доверия клиентов и партнеров.



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН5. Соблюдение прав  
человека, деловая этика и  
противодействие  
коррупции

- Подходы к обеспечению соблюдения прав человека
- Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции
- Планы по развитию

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

Механизмы обратной связи и обращения за  
консультациями

## ●● GRI 2-25; 2-26; SASB FN-CB-510a.2

БЦК (BCC) придерживается принципов ответственного делового поведения во всех аспектах своей деятельности в том числе и во взаимоотношениях с заинтересованными сторонами. С этой целью Банком разработан механизм подачи, рассмотрения обращений и жалоб от внешних и внутренних заинтересованных сторон, посредством которого каждый может сообщить о своих опасениях по поводу возможных или актуальных нарушений. Этот механизм, поддерживаемый доступными и эффективными каналами коммуникации, обеспечивают быстрое и адекватное реагирование Банка.

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

- Обратиться в любое отделение Банка,
- Связаться с Call Center: 505 (для частных лиц) и 605 (для бизнес-клиентов),
- Обратиться через официальные социальные сети или мессенджеры Банка,
- Написать на электронную почту info@bcc.kz,
- Обратиться через официальный сайт www.bcc.kz.

При рассмотрении обращений Банк гарантирует конфиденциальность. Анонимные обращения принимаются к рассмотрению, однако ответ на них не предоставляется.

Подразделение по комплаенс-контролю в Банке осуществляет анализ жалоб (заявлений) клиентов на наличие комплаенс-риска, а также проводит проверки самостоятельно или совместно со структурными подразделениями и должностными лицами Банка по фактам нарушения работниками Банка законодательства Республики Казахстан, согласно порядку, определенному внутренним документом Банка.

Банк обязуется своевременно и полно предоставлять ответы на жалобы клиентов, а также устранять причины, приводящие к поступлению этих жалоб. Эта практика является частью цели Банка по улучшению качества обслуживания и повышению уровня удовлетворенности клиентов, поддерживая тем самым прозрачные и открытые отношения с клиентами и обеспечивая высокий уровень корпоративной ответственности.

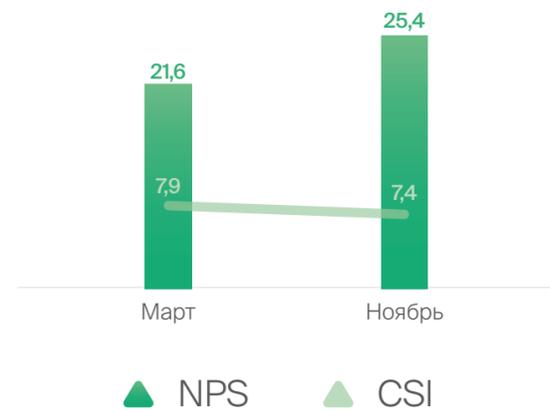
Для отслеживания эффективности механизмов рассмотрения жалоб и процессов их устранения участники процесса в Банке и клиенты регулярно информируются о внесенных изменениях и улучшениях. Банк регулярно проводит исследования Customer Satisfaction Analysis (CSA) и Voice of the Customer (VOC), которые позволяют оценить удовлетворенность клиентов и собрать их отзывы о работе Банка. Результаты этих исследований используются для дальнейшего совершенствования процессов и механизмов рассмотрения жалоб.

В 2023 году Банк также провел опросы, используя методики определения индекса потребительской лояльности (NPS) и удовлетворенности (CSI). Опросы охватили два ключевых сегмента:

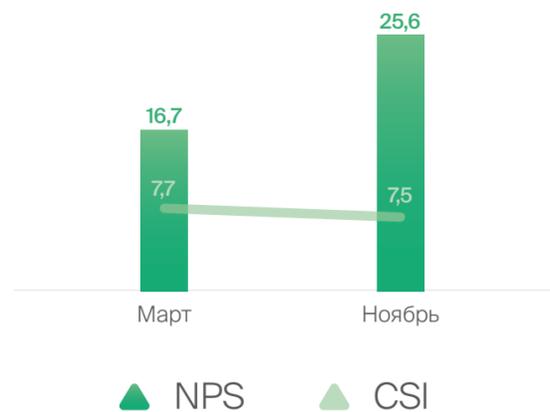
- Розничный бизнес - 301 интервью,
- Массовый бизнес, включающий индивидуальных предпринимателей, товарищества с ограниченной ответственностью, НКО, государственные предприятия и акционерные общества - 230 интервью.

Для обеспечения достоверности и актуальности опросы проводились в два этапа – в марте и ноябре 2023 года. Это позволило оценить изменения в удовлетворенности и лояльности клиентов в течение года.

## Розничный бизнес



## Массовый бизнес



Клиенты имеют возможность оставлять жалобы в любое время, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, по любому доступному каналу связи. БЦК (BCC) гарантирует, что каждое обращение будет рассмотрено с должным вниманием и профессионализмом.

Также, Советом директоров Банка утвержден внутренний документ «Положение о системе служебного сообщения в АО «Банк ЦентрКредит», регламентирующий процедуру по обеспечению возможности конфиденциального сообщения работниками Банка (в том числе анонимного) о фактах нарушений, касающихся деятельности Банка, внутренних нормативных документов Банка и законодательства Республики Казахстан. Лица, владеющие соответствующей информацией о нарушениях вправе сообщить о нарушении, ставшим ему известным, одному из перечисленных уполномоченных лиц Банка: членам Совета директоров, Президенту Банка и/или членам Правления или Главному комплаенс-контролеру. Лицо, получившее информацию о каком-либо инциденте/нарушении/риске, должно принять возможные меры по обеспечению конфиденциальности лица, сообщившего о нарушении, а также Банк гарантирует неприменение мер воздействия к работникам, которые добросовестно сообщили о своих опасениях или подозрениях. По итогам проверки информация доводится до Правления в письменном виде (служебная записка), а также доводится до Совета директоров путем отражения в периодической отчетности Службы комплаенс (СК) для Совета директоров. В 2023 году подобных сообщений от работников Банка в СК не поступало, также не передавалось в работу СК для проверки от органов управления и исполнительного органа Банка.

Ключевым элементом системы управления жалобами является регулярное информирование руководства Банка о поступающих жалобах. Отчеты по жалобам составляются и предоставляются руководству ежемесячно. Кроме того, на основе анализа данных отчетов, ежеквартально разрабатывается и реализуется план мероприятий, направленный на снижение количества жалоб и повышение качества предоставляемых продуктов и услуг.

БЦК (BCC) придает большое значение постоянному совершенствованию процесса рассмотрения жалоб. Регулярный анализ и оценка эффективности механизмов рассмотрения жалоб позволяют Банку вносить необходимые изменения и улучшения, чтобы обеспечить более быстрое и качественное решение вопросов клиентов Банка. В этом контексте Банк также регулярно рассматривает предложения заинтересованных сторон по оптимизации процесса и механизма рассмотрения жалоб. Это включает оптимизацию систем, используемых при принятии и рассмотрении жалоб, а также сокращение времени рассмотрения жалоб. Обратная связь от клиентов и сотрудников Банка является основой для постоянного улучшения работы и повышения стандартов обслуживания.

## ●● GRI 2-16

## Информирование о критически важных проблемах

Для обеспечения прозрачности и эффективности корпоративного управления, Банк строго придерживается установленных принципов информирования о наиболее значимых проблемах, способных оказать существенное влияние на его деятельность. Согласно этим принципам, информация о критических проблемах своевременно доводится до сведения высшего органа корпоративного управления на очных заседаниях Совета директоров и на ежемесячных встречах с Правлением. Данные проблемы также находят

отражение в управленческой отчетности.

Банк непрерывно работает над усовершенствованием системы корпоративного управления, уделяя особое внимание своевременному информированию обо всех значимых аспектах своей деятельности. Это способствует укреплению доверия со стороны акционеров, клиентов и партнеров. В отчетном периоде Банк не столкнулся с критическими проблемами, требующими уведомления высшего органа корпоративного управления.

## ●● GRI 2-27; 206-1; SASB FN-CB-510a.1

## Соблюдение законодательства

Банк поддерживает высокие стандарты соблюдения законодательства Республики Казахстан и требований финансового регулятора. В отчетном 2023 году Банк продемонстрировал приверженность принципам законности и ответственности в своей деятельности. Несмотря на это, были зафиксированы отдельные случаи, когда требования законодательства не были соблюдены в полной мере.

Так, в отчетном периоде Агентством по регулированию и развитию финансового рынка Республики Казахстан в отношении Банка было наложено 9 штрафов на общую сумму 4 млн тенге. Банк выделяет два существенных случая несоблюдения законодательных и нормативных актов, связанных с ненадлежащей проверкой работниками Банка достоверности сведений о клиенте и бенефициарном собственнике. В результате было наложено административное взыскание в виде штрафа в размере 724 500 тенге за каждое нарушение.

БЦК (BCC) осознает серьезность этих нарушений и принимает все необходимые меры для их предотвращения в будущем. В частности, были усилены внутренние процедуры контроля и повышены требования к обучению сотрудников.

Кроме того, Банк строго соблюдает нормы антимонопольного законодательства и поддерживает принципы честной конкуренции на рынке. За отчетный период не было зарегистрировано ни одного судебного иска, связанного с антиконкурентным поведением или нарушениями антимонопольного законодательства.

Банк подтверждает свою приверженность принципам законности и открытости, а также готовность к дальнейшему совершенствованию системы внутреннего контроля и соблюдению всех нормативных требований.

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН**5. Соблюдение прав  
человека, деловая этика и  
противодействие  
коррупции**• Подходы к обеспечению  
соблюдения прав человека• Подходы к вопросам  
соблюдения деловой этики и  
противодействия коррупции

• Планы по развитию

6. Взаимодействие с клиентами  
и поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

Приложения

# Планы по развитию

## ●● GRI410-1

В течение 2023 года в Банке не проводилось специализированных программ обучения, связанных с правами человека. Однако, начиная с первого квартала 2024 года, Банк активизировал свои усилия в данной сфере. Был организован онлайн-семинар в сотрудничестве с Европейским банком реконструкции и развития на тему «Права человека, разнообразие и инклюзия в бизнесе». Также был запущен обязательный для всех сотрудников онлайн-курс «Политика Банка по правам человека». Кроме этого, в феврале 2024 года состоялись внутренние семинары, призванные ознакомить сотрудников с ключевыми аспектами ESG трансформации Банка, в том числе с вопросами, касающимися прав человека. Все сотрудники были обеспечены соответствующими учебными материалами, включая сотрудников службы безопасности Банка.

Банк намерен продолжить и расширить программу обучения, включая регулярные тренинги по политикам и процедурам, касающимся прав человека, для всех категорий сотрудников, чтобы обеспечить полное соблюдение соответствующих стандартов и норм.

В 2024 году Банк планирует внедрение курса по противодействию коррупции, который будет направлен на повышение осведомленности и обучение сотрудников методам распознавания и предотвращения коррупционных действий в рамках своей деятельности.



Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года
3. Корпоративное  
управление
4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН
5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

**6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками**

- Подход к взаимодействию с  
клиентами
- Клиентоориентированность,  
доступность финансовых  
продуктов и качество  
предоставляемых услуг
- Цифровизация процессов для  
повышения качества услуг
- Обеспечение безопасности  
данных
- Подход к взаимодействию с  
поставщиками
- Управление цепочкой поставок  
и политика закупочной  
деятельности
- Планы по развитию

**7. Взаимодействие с  
персоналом**

**8. Ответственность перед  
обществом**

**9. Экологическая  
ответственность**

Приложения



# Партнерство в действии:

вместе к устойчивому развитию

Структура Отчета

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции
- 6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками**
  - Подход к взаимодействию с клиентами
  - Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг
  - Цифровизация процессов для повышения качества услуг
  - Обеспечение безопасности данных
  - Подход к взаимодействию с поставщиками
  - Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности
  - Планы по развитию
7. Взаимодействие с персоналом
8. Ответственность перед обществом
9. Экологическая ответственность

Приложения

## Взаимодействие с **клиентами и поставщиками**

●● **GRI 2-6; 2-23; 2-24; 2-29; 3-3; 204-1; 418-1; SASB FN-CB-230a.1; SASB FN-CB-230a.2; SASB FN-CF-220a.2**

Банк стремится к установлению и поддержанию долговременных взаимовыгодных отношений с клиентами, поставщиками и исполнителями на основе честности и этичности стандартов ведения бизнеса. Банк реализует подход открытости и взаимного уважения в коммуникациях, выбирая деловых партнеров с особенной ответственностью.

- Положение по взаимодействию с Контрагентами, согласно правилам ESG в АО «Банк ЦентрКредит»,
- Кодекс корпоративной этики работников АО «Банк ЦентрКредит»,
- Политика по правам человека АО «Банк ЦентрКредит»,
- Политика устойчивого развития АО «Банк ЦентрКредит».

### Подход к взаимодействию с клиентами

●● **GRI 2-29**

Ключевые показатели:

**21** Филиал      **152** Отделения      **776** Банкоматов

Более  
**3 МЛН**  
Клиентов



## Структура Отчета

## Обращение Председателя Совета директоров

## Обращение Президента

## 1. Об Отчете

## 2. О Банке - ключевые результаты 2023 года

## 3. Корпоративное управление

## 4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

## 5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

## 6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

- Подход к взаимодействию с клиентами
- Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг
- Цифровизация процессов для повышения качества услуг
- Обеспечение безопасности данных
- Подход к взаимодействию с поставщиками
- Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности
- Планы по развитию

## 7. Взаимодействие с персоналом

## 8. Ответственность перед обществом

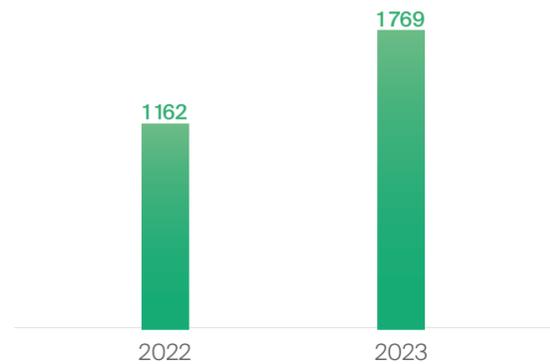
## 9. Экологическая ответственность

## Приложения

АО «Банк ЦентрКредит» обслуживает частные лица, крупный бизнес, а также малый и средний бизнес. По итогам 2023 года Банк обслужил более 3 млн клиентов, а количество активных клиентов Банка за 2023 год выросло с 1,3 до 1,5 млн физических и юридических лиц. Совокупный кредитный портфель розничных клиентов, крупного бизнеса и малого и среднего бизнеса за 2023 год составил 2,89 трлн тенге, увеличившись на 42,3% с 2022 года.

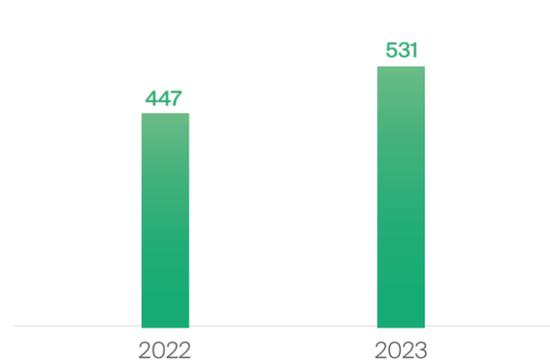
Динамика роста кредитного портфеля по категориям клиентов, в млрд тенге

Розничный бизнес



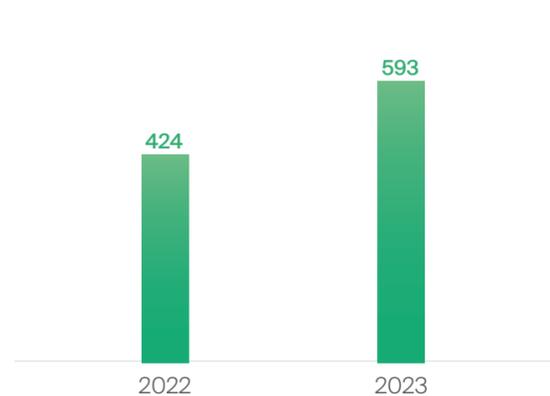
▲ Сумма Портфеля

Крупный бизнес



▲ Сумма Портфеля

Малый и средний бизнес



▲ Сумма Портфеля



В своей деятельности Банк руководствуется принципами строгого соблюдения законодательства и выполнения всех своих обязательств перед клиентами. В работе с клиентами Банк руководствуется уважением к каждому из них, обеспечивая индивидуальный подход, гарантируя учет их интересов. Банк стремится к тому, чтобы права клиентов были защищены и максимально реализованы в соответствии с законами Республики Казахстан и внутренними регламентами. Банк поддерживает строгую политику неприимости к мошенничеству и предотвращению недобросовестных действий сотрудников в отношении клиентов. Принципы недопустимости безосновательного отказа в выполнении возложенных обязанностей и принятия сотрудниками для личного обогащения каких-либо вознаграждений от клиентов являются неотъемлемой частью корпоративной культуры. За счет проведения регулярных тренингов по корпоративной этике, поддержания прозрачности операций и своевременного информирования клиентов о ходе их обращений, Банк упрочивает доверие и стремится к построению долгосрочных и взаимовыгодных отношений, которые служат основой для стабильного развития всех заинтересованных сторон.

**Банк руководствуется следующими обязательствами в своей работе с клиентами**

1. **Банк** прежде всего учитывает интересы клиентов и прикладывает максимальные усилия, чтобы достичь их полного удовлетворения, предоставляя качественные банковские продукты и услуги.
2. **Банк** принимает во внимание мнения и предложения клиентов, стремясь обеспечить все условия для того, чтобы клиент постоянно сотрудничал с Банком.
3. **Сотрудники Банка** своевременно и в полной мере предоставляют клиентам всю необходимую и достоверную информацию о банковских услугах и порядке их предоставления в рамках своих должностных обязательств и полномочий, предусмотренных внутренними нормативными документами Банка.
4. **Банк** соблюдает конфиденциальность всех сведений, включая персональные данные клиентов и сотрудников, а также любую информацию, которая может ущемить деловую репутацию или интересы клиентов, если законодательство РК не предусматривает иного.
5. **Сотрудники Банка** не имеют права использовать служебную информацию для личных целей или в интересах третьих лиц и не вправе разглашать конфиденциальную информацию и сведения, составляющие банковскую и коммерческую тайну.
6. **Сотрудники Банка** не вправе принимать в качестве вознаграждения имущество или услуги за исполненные обязанности. Банк не допускает заключения договоров, предоставляющих какие-либо личные преимущества в обмен на выполнение служебных задач.

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

- Подход к взаимодействию с клиентами
- Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг
- Цифровизация процессов для повышения качества услуг
- Обеспечение безопасности данных
- Подход к взаимодействию с поставщиками
- Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности
- Планы по развитию

7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

7. **Сотрудники Банка** поддерживают этические нормы, проявляя почтительное, искреннее и доброжелательное отношение к клиентам, повышая их доверие благодаря своим профессиональным знаниям.
8. **Сотрудникам Банка** запрещено предоставлять необоснованные льготы, привилегии и преференции клиентам и партнерам, которые могут негативно сказаться на репутации Банка и не предусмотрены законодательством РК.
9. **Банк** оперативно реагирует на замечания, жалобы и претензии клиентов, находит решения по их устранению и принимает соответствующие меры для исправления возникших нарушений и ошибок.



Банк активно применяет принцип равного доступа к своим услугам для клиентов на всей территории страны. Банк уделяет особое внимание улучшению инклюзивности и гарантированию широкой доступности своих банковских предложений.

Цели взаимодействия  
с клиентами

- **Информирование о продуктах и услугах Банка:** до клиентов доносят все предлагаемые Банком продукты и услуги, а также условия их получения. Это обеспечивает прозрачность и помогает клиентам принимать осознанные финансовые решения.
- **Понимание ожиданий и потребностей клиентов:** для поддержания высокого уровня обслуживания Банк учитывает ожидания и потребности своих клиентов, чтобы предлагать им наиболее подходящие и эффективные финансовые решения.
- **Предоставление профессиональных консультаций:** Банк гарантирует, что его сотрудники обладают необходимыми знаниями и навыками для предоставления квалифицированных консультаций клиентам по всем вопросам, связанным с финансовыми услугами.
- **Разработка и внедрение клиентоориентированных инноваций:** в своей деятельности Банк фокусируется на внедрении инноваций, которые отвечают потребностям клиентов и способствуют улучшению качества обслуживания и удобства банковских услуг.
- **Лояльность клиентов по отношению к Банку:** одной из главных целей Банка является наращивание доверия и лояльности клиентов, что достигается через качество продуктов, уровень обслуживания и внимание к клиентам.

- **Реагирование на проблемы клиентов:** своевременное и эффективное решение возникающих у клиентов проблем и вопросов помогает укрепить доверие к Банку и поддерживать его репутацию надежного и отзывчивого финансового партнера.

Клиентоориентированность,  
доступность финансовых  
продуктов и качество  
предоставляемых услуг

## ●● GRI 3-3

Банк уделяет пристальное внимание нововведениям и комфорту клиентов, стараясь разработать уникальные банковские продукты для каждой категории клиентов и обеспечить им возможность пользоваться услугами Банка наиболее удобным образом.

Активное участие Банка в реализации различных государственных программ поддержки предпринимательства позволило ему заслужить признание среди экспертного сообщества и неоднократно получить награды как лучший Банк для малого и среднего бизнеса в Казахстане. Контакт-центр Банка обеспечивает поддержку клиентов и доступен для бесплатных звонков внутри страны с мобильных телефонов.



Физические лица могут  
обращаться  
по номеру **505**  
для юридических лиц  
предусмотрен  
номер **605**.

## Розничные клиенты

Банк нацелен на создание равноправных возможностей использования своих финансовых услуг для всех категорий клиентов. В 2023 году Банк начал и продолжал воплощать в жизнь различные инициативы, направленные на улучшение инклюзивности банковских продуктов и услуг, обеспечение их доступности на территории всей страны. Прошедший год для БЦК (ВСС) был ознаменован актив-

ным расширением цифровых банковских сервисов, улучшением условий в отделениях обслуживания клиентов и повышением удобства доступа к банковским продуктам для пользователей. В дополнение к этим мерам Банк продолжал совершенствовать сеть своих офисов, преобразуя самые успешные из них на основе требований и предпочтений клиентов в более современные и функциональные пункты обслуживания.

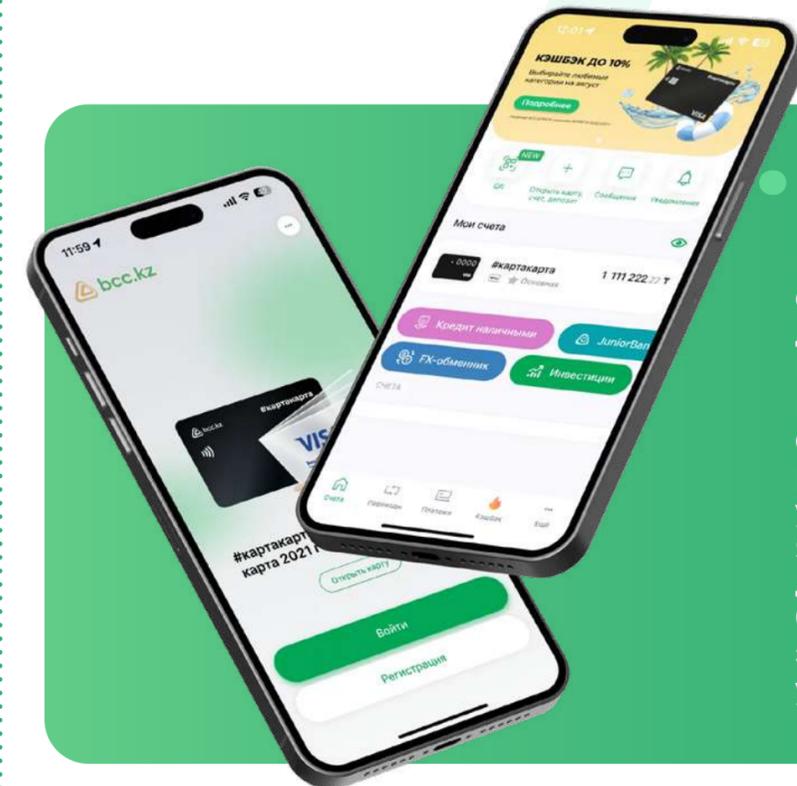
На 2023 год в Казахстане находится 152 отделения для обслуживания клиентов, а также 776 банкоматов для самообслуживания. Банк ежедневно старается улучшать процессы предоставления услуг своим клиентам, одной из главных целей является совершенствование непрерывной работы АТМ устройств.

АО «Банк ЦентрКредит» активно поддерживает растущий тренд инклюзивности, понимая его важность для современного общества. С этой целью Банк внедрил адаптированные функции для удобства всех клиентов, в том числе для тех, кто имеет серьезные ограничения по зрению.



В частности  
**168** банкоматов  
модели GRG и  
**8** банкоматов  
модели NCR

были оборудованы специальными аудио разъемками. Это позволяет незрячим и слабовидящим людям более комфортно и самостоятельно пользоваться услугами Банка, такими как пополнение счета своей карты и снятие наличных средств.



В течение 2023 года БЦК (ВСС) создавал новые инициативы для развития мобильного приложения Банка. Несмотря на то, что Банк позиционирует себя как универсальный, то есть развивается онлайн и офлайн, успехи в цифровизации услуг являются одним из главных достижений Банка. Список услуг онлайн банкинга за последний год значительно увеличился.

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

- Подход к взаимодействию с клиентами
- Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг
- Цифровизация процессов для повышения качества услуг
- Обеспечение безопасности данных
- Подход к взаимодействию с поставщиками
- Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности
- Планы по развитию

7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

Приложения

У Банка существует несколько полезных тарифов по платежным картам:

## #картакарта



многофункциональная кредитная карта, предлагающая гибкие финансовые возможности для ее владельцев. Использование этой карты позволяет клиентам оплачивать покупки и наслаждаться беспроцентным периодом, в течение которого не взимаются начисления за использование кредитных средств. Приобретать товары в рассрочку без каких-либо надбавок можно у широкого круга партнеров банка, что делает #картакарта идеальным инструментом для планирования личных финансов и осуществления больших покупок.

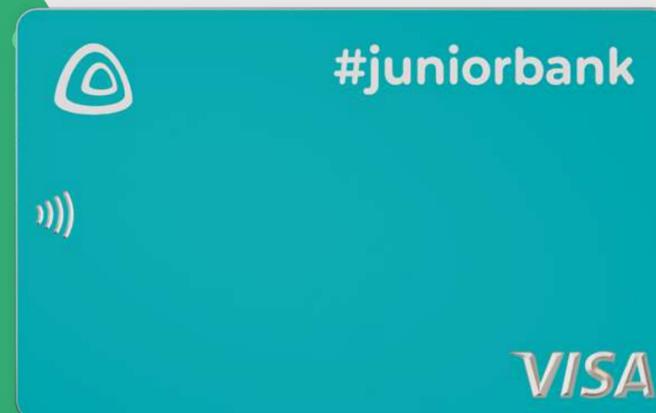
## #TravelCard



специально создана для путешественников и предлагает уникальные бонусы, такие как кэшбэк в размере 7% на покупку туристических услуг, таких как турпакеты, авиабилеты, бронирование отелей и аренда автомобилей.

## #juniorbank

разработана для детей и подростков, чтобы помочь им осваивать финансовые навыки с раннего возраста. Эта карта позволяет молодым пользователям учиться управлять собственными средствами и распоряжаться накоплениями, тем самым способствуя развитию финансовой грамотности.



## #IronCard

премиальная карта Visa Infinite предоставляет комфорт и эксклюзивность своим владельцам. Данная карта дает возможность кэшбека на все покупки до 4%. Одним из больших плюсов является возможность оплаты в мультивалюте включая доллар США, евро, рубли, фунт стерлингов и дирхамы, тем самым позволяя клиентам легко оплачивать свои покупки в зарубежных странах, а также снимать деньги с банкомата. Премиальная карта также предоставляет множество эксклюзивных бонусов своим клиентам включая привилегии в аэропортах, статус VIP-гостя в Visa Luxury Hotel Collection, а также скидки на некоторые сервисы для путешествий.



В дополнение к богатому ассортименту банковских карт АО «Банк ЦентрКредит» оказывает различные финансовые услуги, включая ипотечное кредитование, потребительское кредитование, открытие депозитных счетов и формирование сберегательных программ.

## Структура Отчета

## Обращение Председателя Совета директоров

## Обращение Президента

## 1. Об Отчете

## 2. О Банке - ключевые результаты 2023 года

## 3. Корпоративное управление

## 4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

## 5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

## 6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

- Подход к взаимодействию с клиентами
- Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг
- Цифровизация процессов для повышения качества услуг
- Обеспечение безопасности данных
- Подход к взаимодействию с поставщиками
- Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности
- Планы по развитию

## 7. Взаимодействие с персоналом

## 8. Ответственность перед обществом

## 9. Экологическая ответственность

## Приложения

## Корпоративные клиенты

Для юридических лиц Банк также предоставляет большое количество финансовых услуг. Каждое предприятие может пройти опрос на веб-сайте Банка, чтобы понять какой тариф обслуживания больше всего подойдет компании. Также Банк предоставляет консультации по Open API для своих клиентов. Open API от АО «Банка ЦентрКредит» представляет собой набор инструментов, который обеспечивает интеграцию банковских онлайн-сервисов в системы и приложения партнеров. Это дает возможность:

- Оптимизировать бизнес-процессы внутри компаний,
- Разработать новаторские бизнес-структуры на рынке,
- Улучшить существующие приложения.

Банк стремится помочь предприятиям упростить и улучшить их деловые процессы. С этой целью он предлагает ряд бизнес-решений и дополнительные небанковские услуги, которые оказываются выгодными и полезными для компаний:

- Клиентам **BCC Business**, как новым, так и существующим, Банк выделяет бонусы для маркетинговых акций на различных Яндекс-платформах, что способствует усилению их продвижения в интернете,

- Бесплатные сервисы онлайн-инструменты для бухгалтерского учета в **BCC Business**, поддерживающие финансовую деятельность компаний и минимизирующие ручной труд,
- В партнерстве с экосистемой **«Учет.kz»** Банк расширяет спектр услуг для бухгалтерии предприятий и предлагает скидку на программы профессиональной подготовки для бухгалтеров, повышая тем самым квалификацию их персонала,
- С помощью **bcc smart**, Банки могут продавать свои услуги в рассрочку без посещения банковских офисов, такой инструмент помогает бизнесам повышать свои продажи,
- Банк также предлагает **брокерские и дилерские услуги** для своих клиентов.

Банк уделяет особое внимание не просто количественному росту клиентской базы, но и качеству обслуживания, предлагая персонализированные решения, заботясь о потребностях каждого клиента. Стремясь к непрерывному совершенствованию, Банк постоянно исследует рынок и внедряет инновационные подходы для расширения своего портфеля услуг, что делает его более привлекательным для потребителей из года в год.

## Цифровизация процессов для повышения качества услуг

## ●● GRI 3-3

В эпоху технологических инноваций и стремления к цифровому превосходству, Банк стремится представлять клиентам комплексное решение их финансовых потребностей, сохраняя баланс между традиционным обслуживанием и цифровым развитием. Основной акцент текущей стратегии — цифровизация всего спектра услуг Банка с целью обеспечения клиентов высококачественными и доступными цифровыми продуктами.



В 2023 году Банк сделал значительный шаг вперед, реализовав такие проекты как кредитование без залога через мобильное приложение, выдано более

**14 000** кредитов на сумму

**10** млрд тенге,

и цифровая ипотека при помощи которой можно оформить ипотечный заем на покупку жилья всего за 1 день и без посещения отделения банка, что позволило значительно упростить и ускорить процессы оформления и получения финансовых услуг.

Это лишь часть на пути Банка к созданию полностью оцифрованных продуктов, открывающих новые возможности для клиентов без необходимости посещения отделений банка. Тем не менее, Банк признает значение личного общения для некоторых своих клиентов и продолжает поддерживать этот важный аспект взаимодействия, стремясь к гармоничному сочетанию цифровых и традиционных каналов обслуживания.



Банк активно развивает свою цифровую инфраструктуру. На сегодняшний день процент открытых онлайн депозитов через приложение достигает **98%**



а доля запущенной в 2023 году цифровой ипотеки на конец того же года составила **20%** от общего объема ипотечного кредитования. Эти показатели являются лишь началом для Банка к обеспечению лучшего клиентского опыта и предложения на рынке.

Особое внимание уделяется разработке super-app, которое станет не только финансовым помощником, но и универсальным инструментом, сочетающим услуги Банка и его партнеров. Это направление развития открывает новые горизонты для удобства и комфорта клиентов Банка, позволяя им в одном месте управлять финансами и получать доступ к широкому спектру услуг.

БЦК (BCC) осознает, что цифровизация — ключ к будущему банковского обслуживания. Банк постоянно исследует и внедряет передовые цифровые решения, чтобы предоставить клиентам не только лучшие продукты и услуги, но и впечатляющий клиентский опыт. Одним из ярких примеров является продукт Junior Bank, запущенный в 2020 году, который позволяет детям самостоятельно управлять своими финансами и способствует их финансовому образованию через игровую форму. Данный сервис продолжает совершенствоваться и на сегодняшний день предлагает возможность открыть цифровую детскую карту и первую в Казахстане онлайн-копилку, контролируруемую непосредственно ребенком. Кроме того, функционал «Задание от родителя» в Junior Bank превращает обыденные домашние поручения в захватывающие задания, позволяя родителям легко задавать цели и отслеживать прогресс своих детей, а детям с удовольствием решать их.



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

- Подход к взаимодействию с клиентами
- Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг
- Цифровизация процессов для повышения качества услуг
- Обеспечение безопасности данных
- Подход к взаимодействию с поставщиками
- Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности
- Планы по развитию

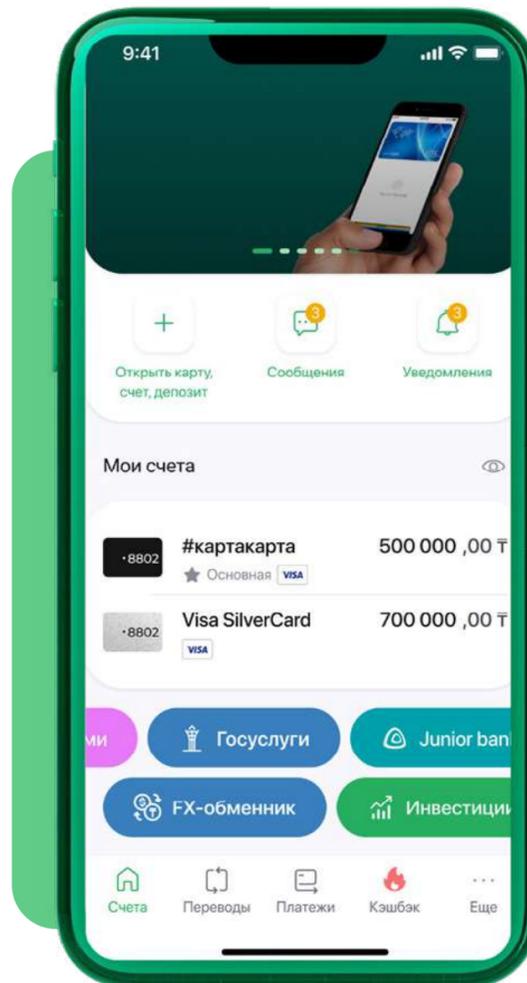
7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

БЦК (BCC) рассматривает цифровизацию не только как способ упрощения финансовых операций, но и как возможность для каждого вносить вклад в устойчивое развитие общества. Банк стремится предоставить клиентам инструменты для осознанных и ответственных финансовых решений, учитывая их влияние на экономику и общество. Мобильные приложения BCC.KZ и BCC Business — это не просто банковские приложения, это надежный партнер на пути к финансовому благополучию и устойчивому будущему для клиентов Банка.

Иновации в мобильном приложении BCC.KZ:  
путь к устойчивому будущему

Банк стремится к постоянному совершенствованию мобильного приложения BCC.KZ для обеспечения инноваций, удобства и безопасности. В течение 2023 года Банк активно работал над усовершенствованием функционала мобильного приложения, стремясь предоставить клиентам всесторонний доступ к финансовым услугам. Одновременно, Банк расширил спектр предлагаемых в приложении сервисов, включив в него различные цифровые небанковские услуги, способствующие упрощению ежедневных задач пользователей.



В 2023 году мобильное приложение BCC.KZ обогатилось новыми инновационными решениями, расширяя ассортимент предлагаемых услуг за пределы традиционного банковского обслуживания:



## Государственные услуги:

интеграция широкого спектра государственных услуг в приложение, включая цифровые документы и регистрацию ИП, делает приложение центром управления не только финансами, но и важными аспектами жизни клиентов.



## Инвестиции:

теперь приложение BCC.KZ позволяет инвестировать с возможностью участия в IPO, а также осуществлять покупку и продажу драгоценных металлов.



## Путешествия и развлечения:

благодаря мобильному приложению стало еще проще приобрести авиа или ж/д билеты, а также билеты на различные мероприятия.

Страхование и сбор денег  
для благотворительных  
целей.

## Основные достижения 2023 года:

16%

на столько увеличилось количество активных клиентов приложения **BCC.KZ**, достигнув **1 223 000** к концу года.

18%

составил Рост числа активных транзакторов (MAT), достигнув отметки в **819 000** клиентов, что подтверждает цель Банка стать ведущим выбором для ежедневных финансовых операций.

22%

на столько выросло количество ежедневных пользователей (DAU), достигнув **329 000** клиентов, что свидетельствует о высокой оценке сервиса.

В 2023 году приложение BCC.KZ претерпело обновление в сфере банковских услуг, предоставив клиентам доступ к усовершенствованным финансовым возможностям, включая следующие:

- Запуск наличного кредитования через мобильное приложение,
- Запуск сервиса по пополнению карт через ApplePay в BCC.KZ,
- Выпуск премиальных карт онлайн,
- Восстановление пароля через биометрию.

Мобильное приложение для бизнеса: цифровая  
эволюция для предпринимателей

Банк осознает потребности современного бизнеса в цифровизации и упрощении финансовых операций. С этой целью БЦК (BCC) разработал мобильное приложение для бизнеса, ставшее настоящим цифровым помощником для предпринимателей. В 2023 году Банк не только расширил функционал приложения, но и внедрил ряд инновационных решений, направленных на укрепление устойчивого развития бизнес-сообщества и экономики в целом.

## Основные достижения 2023 года

Запуск новой платформы интернет-банкинга BCC Business стал важным шагом к цифровизации бизнес-процессов. Более 100 тыс. предпринимателей успешно мигрировали на эту платформу, получив доступ к операциям в казахстанских тенге и иностранной валюте, управлению картами и тарифами, а также к онлайн-бухгалтерии и множеству других сервисов.

При этом Банк облегчили процесс ознакомления с функционалом приложения через введение раздела часто задаваемых вопросов и процесса онбординга клиентов. Это не только повысило удовлетворенность пользователей, но и снизило нагрузку на контакт-центр и отделения Банка.

Иновации и автоматизация  
в приложении BCC Business

- **Повышение качества сервиса:** система замеров VoC позволила Банку собирать обратную связь от клиентов, что стало основой для постоянного улучшения сервисов.
- **Сервис проверки контрагентов:** Банк предоставил возможность проводить проверки партнеров из РК и РФ, увеличивая надежность ведения бизнеса.
- **Оптимизация платежей:** автоматизация процессов по платежам в казахстанских тенге позволила достигнуть 98% автоматически обрабатываемых платежей, существенно ускоряя операции.
- **Онлайн-бухгалтерия:** запуск этого продукта дал возможность предпринимателям упрощать кадровое делопроизводство и налогообложение, позволяя планировать налоговые платежи.
- **Конвертация/конверсия валюты:** на новой платформе для клиентов Банка успешно запущен функционал по конвертации валют. Теперь у клиентов BCC Business есть возможность конвертировать валюту на любую сумму.
- **Переводы в валюте внутри Банка и международные переводы:** клиентам Банка доступна функциональность по переводу между своими счетами, а также другим клиентам, включая международные переводы в валюте.
- **Просмотр и редактирование контрактов:** теперь у клиентов есть возможность, помимо регистрации контрактов, осуществить изменение параметров зарегистрированных контрактов онлайн.
- **Конвертация по индивидуальным курсам:** клиенту доступна конвертация по индивидуальным курсам по суммам свыше 50 тыс. долл. США в эквиваленте.
- **Функционал по управлению тарифами:** на новой платформе для клиентов Банка реализован функцио-

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

- Подход к взаимодействию с клиентами
- Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг
- Цифровизация процессов для повышения качества услуг
- Обеспечение безопасности данных
- Подход к взаимодействию с поставщиками
- Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности
- Планы по развитию

7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

нал для получения информации по подключенному тарифу, включая дату списания и количество бесплатных платежей, а также возможность выбора и смены нового тарифа из предложенной действующей сетки.

- **Функционал по управлению бизнес-картами:** данный функционал позволяет клиентам получать информацию по выпущенным бизнес-картам, переименовывать, управлять лимитами, осуществлять блокировку и разблокировку, устанавливать ПИН-код и оформлять закрытие карт.
- **Рабочий кабинет Open API.**

Усовершенствования для  
удобства пользователей

- **Улучшенный пользовательский интерфейс.** Редизайн и рефакторинг модулей приложения значительно улучшили пользовательский опыт.
- **Новые функциональные возможности.** Введение биометрической аутентификации, управления тарифными пакетами и история Push-уведомлений.

Обеспечение безопасности  
данных●● **GRI 3-3; 418-1; SASB FN-CB-230a.1;  
SASB FN-CB-230a.2;  
SASB FN-CF-220a.2**

Банк строго соблюдает законодательные нормы Республики Казахстан, а также уделяет особое внимание вопросам в обеспечении защиты персональных данных. В своей деятельности Банк проводит планомерную работу касающихся защиты персональных данных. Внедрены механизмы, процессы и политики конфиденциальности в отношении клиентов, а также разработаны Правила работы с защищаемой информацией, которые определяют перечень защищаемой информации. Правила являются обязательными к исполнению для всех подразделений и сотрудников Банка и регулируют порядок работы с защищаемой информацией, в том числе и персональными данными в зависимости от состояния (хранение, использование, передача, уничтожение) и формы представления (физическая, электронная).

## Доступ к персональным данным

Банк осуществляет сбор и обработку персональных данных, в рамках определенных и заявленных целей, исключительно после получения согласия от субъекта (владельца) персональных данных или его законного представителя, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Доступ к персональным данным ограничен и предоставляется сотрудникам Банка в объеме, минимальном и достаточном для исполнения функциональных обязанностей.

Персональные данные не предоставляются Банком компаниям и частным лицам, не связанным с Банком, за исключением следующих случаев:

- При наличии согласия субъекта данных, который может его отозвать в любое время,
- По требованию законодательства РК для соблюдения законов, судебных решений или требований государственных органов, а также для предотвращения мошенничества, устранения технических сбоев или проблем безопасности, и защит прав, собственности или безопасности Банка и его клиентов в рамках, допускаемых действующим законодательством РК.

Банк также может предоставлять обезличенные агрегированные данные своим партнерам для статистических и других видов исследований. При сотрудничестве с внешними организациями Банк берет на себя обязательство по обеспечению должного уровня защиты персональных данных клиентов и партнеров, а также требует обратного от участника сотрудничества.

Согласно Закону РК «О персональных данных и их защите», персональными данными считаются сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе.

Характер собираемой информации, ее использование и сроки хранения устанавливаются в соответствии с законодательством РК о защите персональных данных.

Подробная информация доступна на корпоративном сайте Банка BCC.KZ, в разделе «О банке», подраздел «Сборник форм договоров», где представлены документы: Политика конфиденциальности Системы «Интернет-Банкинг» и Политика конфиденциальности Junior Bank.

## Организация защиты данных

●● **SASB FN-CB-230a.2**

Банк предпринимает все возможные меры для защиты персональных данных от несанкционированного доступа, изменения, раскрытия или уничтожения, а также от других форм неправомерного использования. В частности, Банк постоянно совершенствует методы сбора, хранения и обработки данных, включая физические меры безопасности, для предотвращения несанкционированного доступа к своим системам с целью хищения имущества, фишинга и других видов мошенничества.



В структуре Банка существует специализированное должностное лицо **Data Privacy Officer** задачей которого является организация обработки и защиты персональных данных, подчиняющийся Первому Вице-президенту, члену Правления.

Надзор за кибербезопасностью и обеспечением информационной безопасности осуществляется первым руководителем Банка – Президентом Банка. Президент Банка непосредственно курирует Центр обеспечения информационной безопасности – подразделение, отвечающее за обеспечение и внедрение организационных и технических мер по защите всех видов информации, включая персональные данные.

## Права субъектов персональных данных

В соответствии с законодательством о защите персональных данных РК, каждый гражданин имеет право на доступ к

своим персональным данным и на получение информации об их обработке. Банк также обеспечивает соблюдение следующих прав согласно закону РК «О персональных данных и их защите»:

- Право на корректировку и дополнение персональных данных при наличии оснований,
- Право на блокировку персональных данных при нарушении условий их сбора и/или обработки,
- Право на уничтожение персональных данных, сбор и обработка которых произведены с нарушением законодательства,
- Право отозвать согласие на сбор, обработку, распространение в общедоступных источниках, передачу третьим лицам и трансграничную передачу персональных данных,
- Право на оповещение о любых изменениях в обработке персональных данных,
- Право на защиту своих прав и законных интересов, в том числе возмещение морального и материального вреда.

## Нарушения и ответственность

●● **GRI 418-1; SASB FN-CB-230a.1;  
SASB FN-CF-220a.2**

Банк и его работники понимают, что несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за раскрытие персональных данных без согласия субъекта (владельца) персональных данных, неправомерное использование этих данных, утрату документов, содержащих личную информацию. Ответственность может включать дисциплинарные меры, уголовное преследование и обязательства по возмещению убытков.

Банк подчеркивает, что обеспечение безопасности и доверие является фундаментальным принципом взаимоотношений с клиентами и партнерами, поддерживая стабильность и надежность в сфере финансовых услуг.

В отчетном периоде Банк не зафиксировал жалоб или инцидентов, подтверждающих факты утечки, хищения или потери персональных данных клиентов Банка из-за недостаточности мер по обеспечению информационной безопасности.

Структура Отчета

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
5. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

- Подход к взаимодействию с клиентами
- Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг
- Цифровизация процессов для повышения качества услуг
- Обеспечение безопасности данных
- Подход к взаимодействию с поставщиками
- Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности
- Планы по развитию

7. Взаимодействие с персоналом

8. Ответственность перед обществом

9. Экологическая ответственность

Приложения

## Подход к взаимодействию с поставщиками

### GRI 2-29; 204-1

Взаимодействие с поставщиками — основа успешной работы Банка. Правильный выбор поставщика и эффективное сотрудничество с ним обеспечивают развитие бизнеса, минимизируют возможные риски. Отбор поставщиков происходит через внимательное следование утвержденным процедурам закупки. Важнейшими стандартами в процессе выбора являются: поддержание здоровой конкуренции и создание условий для равных шансов участия для всех заинтересованных сторон.

Отношения Банка с внешними поставщиками основываются на следующих принципах:

- Строгое следование законодательным нормам Республики Казахстан, касающимся закупочной деятельности,
- Соблюдение стандартов и рекомендаций, закрепленных во внутренних нормативных документах Банка, которые регулируют аспекты взаимодействия с поставщиками и подрядчиками.

В ходе осуществления своих профессиональных обязанностей поставщики Банка должны исключить следующие практики:

- Предвзятое отношение или неравенство любого вида, включая дискриминацию по признакам гендера, возрастной категории, этнической или национальной принадлежности, религиозных убеждений, убеждений в целом, уровня физической подготовленности, сексуальной ориентации, расы, семейного статуса, политических предпочтений, социального происхождения или иных личностных характеристик,
- Любые варианты домогательств или агрессии на работе, включая вербальные нападки, физическое воздействие или эмоциональное давление,
- Занятость несовершеннолетних или незаконная трудовая эксплуатация в любом проявлении.

Эти положения призваны обеспечить справедливость, безопасность и уважение в профессиональной среде, соответствуя принципам, на которых строится этика Банка и которые отражены в законах Республики Казахстан.

Для координации административно-хозяйственных процессов с поставщиками в Банке учрежден специальный отдел, известный как Центр организации закупок.

#### Цели взаимодействия с поставщиками и подрядчиками

- **Исполнение сторонами обязательств по заключенным контрактам и договоренностям:** положение касается следования условиям, оговоренным в документах. Все установленные сроки, объемы и стандарты качества работ или поставок должны соблюдаться в соответствии с заключенными договорами. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств стороны могут нести ответственность в соответствии с условиями контракта и применимым законодательством.
- **Оперативное получение необходимых продуктов или услуг для работы Банка:** Банк своевременно получает все необходимые ресурсы для обеспечения непрерывной и эффективной работы.
- **Ответственное поведение поставщиков и подрядчиков в отношении соблюдения прав человека и защиты окружающей среды:** Банк уделяет особое внимание на свои требования по устойчивому развитию и этичному производству. Если компании не могут соответствовать требованиям Банка, то БЦК (ВСС) готов к открытым диалогам с целью поиска и принятия наиболее подходящего для всех сторон решения.

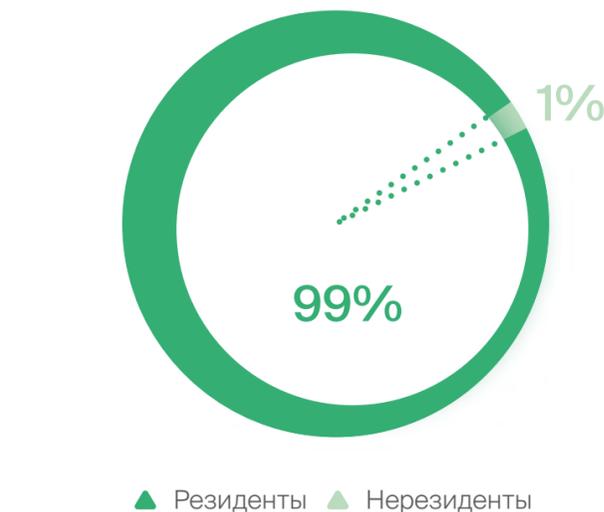
В 2023 году самыми крупными поставщиками стали казахстанские компании, общая сумма всех договоров с поставщиками резидентами и нерезидентами составила **96,7 млрд казахстанских тенге.**

Сумма договоров в млрд казахстанских тенге резидентов и нерезидентов поставщиков Банка, а также их процентная доля

Сумма договоров



Доля поставщиков

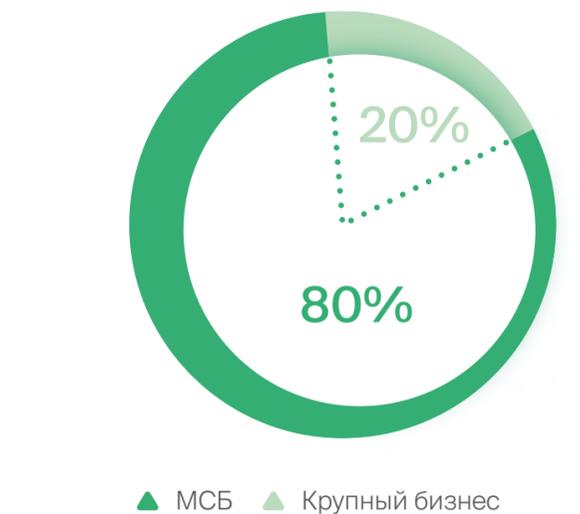


Доля закупок у местных поставщиков



Основные поставщики АО «Банк ЦентрКредит» — местные компании: среди **10** наиболее значимых контрагентов Банка **8** являются резидентами РК.

Структура топ-10 самых крупных поставщиков по сегментам бизнеса в процентной доле



Контракты, заключенные с Топ-10 поставщиками АО «Банк ЦентрКредит», занимают значительную долю в структуре договоров, составляя 73% от общего объема закупок.

Доля топ-10 поставщиков от общей суммы договоров



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

- Подход к взаимодействию с клиентами
- Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг
- Цифровизация процессов для повышения качества услуг
- Обеспечение безопасности данных
- Подход к взаимодействию с поставщиками
- Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности
- Планы по развитию

7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

## Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности

### ●● GRI 2-6; 2-24

АО «Банк ЦентрКредит» с внимательностью относится к управлению деловых отношений в цепочке поставок, подход Банка основывается на соблюдении законодательства РК, а также внутренних документов по взаимодействию с контрагентами. Созная свою ответственность, Банк стремится к устойчивому развитию во всех звеньях цепочки поставщиков. БЦК (ВСС) верит, что ответственные закупки и эффективное управление поставщиками являются не только этической необходимостью, но и ключом к долгосрочному успеху бизнеса.

Банк хочет быть уверен, что он работает с поставщиками, чьи подходы к ведению бизнеса основываются на принципах соблюдения национального законодательства и международных рекомендаций в области закупочной деятельности, требований деловой этики и честного ведения бизнеса, заботящимися об охране труда, здоровье своих работников, и окружающей среде и соблюдающими права человека.

centermarket Закупки и тендеры Поддержка бизнеса Аналитика

Войти

О Centermarket Наши сервисы Продукты Частые вопросы

**Коммерческие закупки**  
Более 25 миллиардов тенге суммарно

Закупки и тендеры Аукционы

**Поставщикам**  
Для участия в торгах необходимо зарегистрироваться

Войти

### Преимущества

<p><b>Широкий выбор партнеров</b></p> <p>Мы связываем предприятия из разных отраслей и географических регионов, предоставляя широкий выбор партнеров для сотрудничества</p>	<p><b>Онлайн торговля</b></p> <p>Наша платформа упрощает процесс закупок и продаж, позволяя эффективно управлять всеми этапами торговых сделок в онлайн-режиме</p>	<p><b>Расширяем функциональность</b></p> <p>Мы активно работаем над расширением функциональности платформы, улучшением пользовательского интерфейса и добавлением новых возможностей</p>
<p><b>Прозрачность сделки</b></p> <p>Гарантируем прозрачность сделки</p>	<p><b>Техническая поддержка</b></p> <p>24/7</p>	<p><b>Проверка контрагентов</b></p> <p>Возможность проверки информации о контрагенте (компания) уже вшит в функционал нашей платформы</p>

### Система управления цепочкой поставок

Документ, в соответствии с которым выполняется процесс закупок:

- Регламент по приобретению основных средств, нематериальных активов, товарно-материальных ценностей, работ/услуг АО «Банк ЦентрКредит».

Банк взаимодействует с разнообразными поставщиками, среди которых выделяются собственники недвижимости, компании, предоставляющие всевозможные услуги, такие как обслуживание оборудования или рекламные кампании, строительные подрядчики, а также поставщики товаров и материалов для ведения бизнеса. Значительный процент поставщиков IT услуг для Банка составляют международные контрагенты, специализирующиеся на IT-сервисах и разработке образовательных программ. В 2023 году значительная часть расходов Банка на услуги поставщиков была направлена на оплату аренды коммерческих помещений, что обусловлено необходимостью наличия удобно расположенных офисов и отделений для наших клиентов.

В цепочке поставок различаются три основных контрагента:

- Арендодатель-собственник жилья или субаренда,
- Исполнитель услуг, который может привлечь субподрядчика для выполнения порученных им задач,
- Поставщик товаров, который может быть прямым производителем продукции или же дистрибьютором, занимающимся перепродажей.

Взаимодействие Банка с различными поставщиками услуг, включая технологические компании, аутсорсинговые организации и маркетинговые агентства, является ключом к его успешной работе и предоставлению клиентам качественных услуг. Банк поддерживает стабильные, продолжительные связи с основными поставщиками, например, заключая 12-месячные договора с контрагентами или на более длинные сроки с арендодателями согласно регламенту.

Поставщики, сотрудничающие с Банком, должны строго придерживаться экологических законов и правил, обеспечивать точный учет и своевременное представление документации, необходимой для получения экологических лицензий, а также исполнять следующие обязательства:

1. Организация должна эффективно управлять процессом очистки сточных вод и обращения с твердыми отходами, обеспечивать их надлежащее удаление и переработку в соответствии с действующими нормативными актами.
2. Организация несет ответственность за точное следование всем законодательным требованиям, касающимся опасных веществ и химических субстанций, обязана соблюдать установленные ограничения и нормы безопасности продукции.
3. Особую значимость для Банка имеют поставщики, обладающие сертификатом ISO 14001, что свидетельствует о наличии системы экологического менеджмента, способствующей выявлению и сокращению экологических рисков.
4. Банк поощряет поставщиков, которые осуществляют мониторинг уровня выбросов парниковых газов.
5. Рекомендуются, чтобы организация принимала осознанный подход к экологической подотчетности, внедряла инициативы, направленные на улучшение экологической ответственности, продвигала освоение технологий, которые способствуют защите окружающей среды, и использовала эффективные практики в рамках жизненного цикла своей продукции.

Также поставщики Банка обязаны следовать всем законодательным требованиям Республики Казахстан, связанным с их бизнес-деятельностью, и поддерживать высокий уровень бизнес-этики. Банк стремится поддерживать поставщиков во внедрении принципов, направленных на соблюдение прав человека в процессе их работы. Поставщики не должны допускать какие-либо виды дискриминации на рабочем месте, включая, но не ограничиваясь, дискриминацию по признакам пола, возраста, этнической или национальной принадлежности, религии, убеждений, фи-

зических возможностей, сексуальной ориентации, цвета кожи, семейного положения, политических взглядов или происхождения. Также запрещены все формы рабочего насилия, словесного, физического или психологического, а также использование детского и принудительного труда.

### Оценка управления эффективностью деятельности в области управления закупками

Банк строго следует установленным процедурам управления закупками, которые варьируются в зависимости от суммы сделки. При совершении небольших закупок, не превышающих 100 месячных расчетных показателей (МРП), БЦК (ВСС) ограничивается требованием предоставления дополнительных коммерческих предложений или скриншотов с веб-сайтов, что позволяет сравнить цены и выбрать наиболее выгодный вариант. При сумме сделки до 200 МРП Банк заключает контракт на основе сравнительного анализа минимум трех коммерческих предложений от разных поставщиков. Если стоимость закупки находится в диапазоне от 200 МРП до 20 млн тенге или эквивалентной суммы в долларах США, заключение договора происходит после проведения электронных аукционов на специализированной электронной торговой площадке без участия Тендерной комиссии. В случаях, когда сумма превышает 20 млн тенге или ее эквивалент в долларах США, процесс закупки осуществляется через официальное заседание Тендерной комиссии, которое обеспечивает прозрачность и соблюдение всех необходимых процедур.

### Процесс тендера и анкетирование поставщиков

- БЦК (ВСС) разработан
- собственный Банковский портал – **Centermarket.kz**,
- на котором осуществляются
- закупы для обеспечения
- жизнедеятельности Банка.
- Для участия в закупках, и
- дальнейшей подачи коммерческих
- предложений, поставщики
- регистрируются и становятся
- участниками тендерного процесса.

При закупках Банком применяются различные методы/виды:

- Классический метод (наиболее распространенный метод заказа),
- Квалификационный отбор (метод позволяет закупщику отобрать поставщиков для регулярных закупок по определенным товарам, работам или услугам в рамках рамочных договоров отправляя общую информацию о компании, которая включает данные об опыте выполнения работы или оказания услуги и квалификации компании),

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке – ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН5. Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

- Подход к взаимодействию с клиентами
- Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг
- Цифровизация процессов для повышения качества услуг
- Обеспечение безопасности данных
- Подход к взаимодействию с поставщиками
- Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности
- Планы по развитию

7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

- Закуп по Price-List (метод позволяет запросить прайс-лист по интересующему закупщика списку товаров/работ/услуг).

Решение о победителе Закупа принимается после тщательного изучения всей тендерной документации на соответствие заявленным техническим требованиям Банка. Все закупы Банка проводятся открыто и прозрачно.

До подачи коммерческих предложений для участия в том или ином закупе Банка, участником заполняется ESG-анкета, которая помогает идентифицировать и минимизировать возможные негативные последствия для прав человека.

В 2023 году данное анкетирование было как стимулирующая мера для заполнения анкетирования, в случае наличия нескольких подходящих кандидатов приоритет будет у поставщиков, прошедших процесс анкетирования. Прохождение анкетирования будет являться условием для участия поставщиков в тендере. Чтобы заключить договор с выбранным контрагентом, Банк следует установленному Регламенту по приобретению основных средств, нематериальных активов, товарно-материальных ценностей, работ/услуг, что гарантирует прозрачность и соответствие законодательным требованиям.

ESG-анкетирование для поставщиков включают данные темы для заполнения:

- Система экологического менеджмента,
- Водопользование,
- Атмосферное загрязнение,
- Землепользование,
- Изменение климата,
- Условия труда и безопасность на производстве,
- Кадры,
- Социальная поддержка,
- Права человека и дискриминация,
- Взаимодействие с населением регионов присутствия.

В 2023 году были некоторые случаи, когда участники тендеров пытались оспаривать результаты закупочных процедур и выражали несогласие. В этом случае как коммерческий банк, БЦК (ВСС) оставляют за собой право выбора поставщика, и это решение принимается не только на основе стоимости, но и других аспектов, таких как качество и сроки. Тем не менее, для решения спорных ситуаций с поставщиками Банк направляет подробное и аргументированное письмо, в котором тщательно анализируются и излагаются мотивы и подход к оценке, на основании которых приоритет был отдан другой компании.

# Планы по развитию

## Управление розничными рисками

В 2024 году Банк сосредоточит свое внимание на управлении розничными рисками с целью улучшения операционной эффективности и обеспечения стабильности в банковском бизнесе. Планы развития в области управления розничными рисками предполагают внедрение инновационных подходов и технологий для улучшения процессов оценки и управления рисками в розничном сегменте.

## ESG-анкетирование поставщиков

В 2024 году Банк намерен полностью внедрить процесс анкетирования поставщиков по вопросам ESG и прав человека. Этот шаг позволит Банку оценить и учитывать влияние своих поставщиков на окружающую среду и общество в рамках своей деятельности. Для успешного внедрения анкетирования Банк разработал стандартную инструкцию, которая поможет поставщикам получить доступ и заполнить соответствующие анкеты. Дополнительно планируется предоставить поставщикам обучающий материал с информацией о целях и значимости этого процесса. Этот материал будет распространен среди всех поставщиков, обеспечивая им понимание, важность и доступ к процессу анкетирования.

## «Зеленые» проекты

Кроме того, Банк планирует продолжить активное финансирование «зеленых проектов», включая дополнительную поддержку программы финансирования зеленых технологий GEFF. Планируется установление более амбициозных целей по финансированию проектов с положительным климатическим эффектом и запуск новых устойчивых продуктов для продвижения декарбонизации.

## Разработка SuperApp

Банк планирует создание SuperApp. Это приложение станет ключевым элементом в расширении и укреплении привлекательности экосистемы Банка. SuperApp будет объединять в себе не только широкий спектр банковских услуг, но и предложения от партнеров БЦК (ВСС), включая разнообразные продукты и сервисы. Это позволит клиентам получать комплексное обслуживание в одном приложении, что значительно упростит их взаимодействие с Банком и партнерами, а также обогатит их повседневный опыт использования финансовых услуг.



Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН

Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

- Подход к управлению  
персоналом
- Система мотивации,  
привлечение и обучение  
персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

Мы стремимся к новым победам



# Сотрудники в центре внимания

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

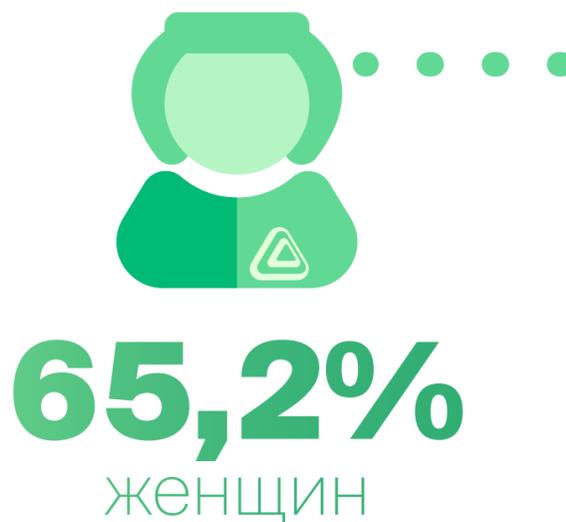
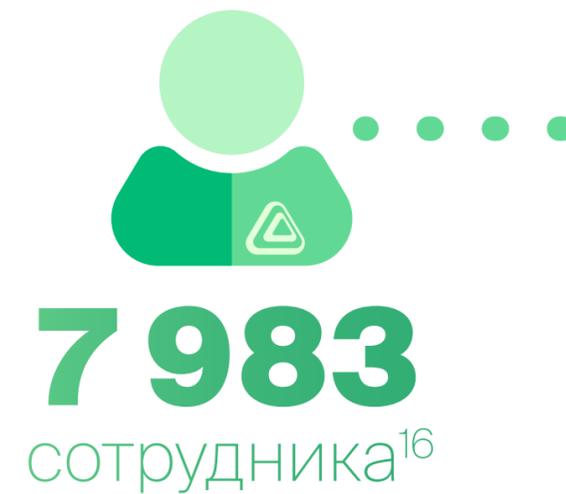
1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года
3. Корпоративное  
управление
4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН
- Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции
6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками
- 7. Взаимодействие с  
персоналом**
  - Подход к управлению персоналом
  - Система мотивации, привлечение и обучение персонала
  - Социальная поддержка
  - Охрана труда и безопасность
  - Планы по развитию
8. Ответственность перед обществом
9. Экологическая ответственность

Приложения

## Взаимодействие с персоналом

●● GRI 2-7; 2-8; 2-23; 2-29; 2-30; 3-3; 201-3; 401-1; 401-2; 401-3; 402-1; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 404-1; 404-2; 404-3; 405-1; 405-2; 406-1

Ключевые показатели:



**39,2**

Часов обучения на сотрудника в год

**64%**

Руководящих кадров — женщины

**8 637**

Человек прошли обучение

**100%**

Работников получили обзор эффективности и развития карьеры

**62%**

Нанятых сотрудников — моложе 30 лет

**1 422**

Среднее количество отработанных человеко-часов

<sup>16</sup>Списочная численность сотрудников на 31.12.2023

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН

Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

Ключевые нормативные документы Банка, регулирующие управление и взаимодействие с персоналом

- Кодекс корпоративной этики работников
- Кодекс корпоративного управления АО «Банк ЦентрКредит»
- Кадровая политика АО «Банк ЦентрКредит»
- Положение о Корпоративных ценностях работников АО «Банк ЦентрКредит»
- Регламент по подбору и адаптации персонала АО «Банк ЦентрКредит»
- Политика об оплате труда работников АО «Банк ЦентрКредит»
- Положение об организации обучения и повышения квалификации работников АО «Банк ЦентрКредит»
- Политика по правам человека



Корпоративные ценности Банка

**Честность**

Предоставление правдивой информации

Честность в действиях

Сотрудничество на основе партнерства и уважения

**Профессионализм**

Качественное и внимательное обслуживание клиентов

Самосовершенствование и обучение

Поддержание профессионального образа

**Корпоративные ценности**

**Оперативность**

Быстрые действия в работе

Своевременное выполнение задач

Адаптивность к изменениям

**Доброжелательность**

Проявление вежливого и приветливого отношения к клиентам

Уважение чести и достоинства окружающих

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке – ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом

- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

Приложения

Подход к управлению  
персоналом

●● GRI 2-7; 2-8; 2-29; 2-30; 3-3; 402-1; 405-1



Ключевой фактор успеха АО «Банк ЦентрКредит» — команда обученных и преданных своему делу сотрудников, которые обеспечивают достижение стратегических целей и вносят существенный вклад в устойчивое развитие бизнеса.

Банк работает над созданием лучших условий для развития каждого сотрудника, предоставляя широкий спектр инструментов для их профессионального роста, внедряя комплексные системы оценки результативности и повышения эффективности. Это способствует созданию атмосферы справедливости и уверенности в возможностях карьерного роста. Кроме того, Банк активно внедряет программы социальной поддержки и предлагает конкурентоспособную систему вознаграждения и льгот, способствующую укреплению лояльности и удержанию талантливых сотрудников. Система управления персоналом в Банке основана на взаимном уважении и восприятии каждого сотрудника как ценной долгосрочной инвестиции.

Подход Банка к управлению персоналом сочетает стратегическую направленность с гибкостью, позволяя адаптироваться к изменениям в экономической среде. Работа с персоналом строится последовательно и систематично, что включает разработку необходимых методик, диагностику потребностей и регулярную оценку внедренных практик. Линейные руководители, вовлеченные в управление своими командами, напрямую связаны с системой управления и оценки, что способствует укреплению взаимосвязи между руководством и сотрудниками.

БЦК (ВСС) стремится создать мотивирующую среду, которая позволяет раскрыть индивидуальный потенциал каждого сотрудника. С этой целью Банк предлагает программы переквалификации, направленные на оптимизацию рабочих процессов и удовлетворение меняющихся потребностей организации. Особое внимание уделяется укреплению командного духа, как в отдельных подразделениях, так и в Банке в целом, что направлено на формирование обще-корпоративных ценностей, укрепление внутренних связей, что помогает в достижении общих высоких результатов.

В целом, система управления персоналом в Банке является важным инструментом, который не только способствует укреплению лидирующих позиций Банка на рынке, но и позволяет каждому сотруднику развивать свои способности, чувствовать себя ценным активом и вносить существенный вклад в общий результат.

Осуществление управления персоналом на трех уровнях.

Руководство  
БанкаЛинейные  
руководителиЦентр  
управления  
персоналом

## Функции управления каждого уровня

Руководство  
БанкаРазработка и реализация стратегии управления персоналом.  
Входящие функции:

1. Определение приоритетов для достижения стратегических целей Банка,
2. Анализ управленческой отчетности для оценки эффективности работы.
3. Утверждение и контроль исполнения нормативных документов по управлению персоналом.
4. Принятие ключевых управленческих решений в сфере кадровой политики.
5. Отбор кандидатур на руководящие должности в головном офисе и региональных подразделениях.

Линейные  
руководителиРазработка и реализация стратегии управления персоналом.  
Входящие функции:

1. Планирование задач и контроль за исполнением обязанностей работников.
2. Оценка результатов и анализ деятельности сотрудников.
3. Внесение предложений по изменениям в организационной структуре и функциях подразделения.
4. Надзор за соблюдением внутреннего трудового распорядка.
5. Составление требований к квалификации сотрудников.
6. Инструктирование о целях и задачах подразделения, текущих результатах и предстоящих изменениях.
7. Стимулирование сотрудников к достижению высоких результатов.
8. Адаптация новых членов коллектива.
9. Создание условий для эффективной работы, включая поддержание благоприятного психологического климата.
10. Определение потребностей в обучении и разработка программ повышения квалификации.
11. Управление корпоративной культурой и поведением.
12. Участие в процессе аттестации персонала.
13. Распределение обязанностей, полномочий и ответственности между сотрудниками.
14. Анализ эффективности обучения и тренингов.
15. Разрабатывание и реализация положений о структурных подразделениях и должностных инструкций.
16. Установление критериев для оценки работы подразделений и индивидуального вклада сотрудников.

Центр  
управления  
персоналомОрганизация и мониторинг работы системы управления персоналом.  
Входящие функции:

1. Организация и координация основных направлений кадровой работы, разработка основных кадровых технологий с учетом рисков.
2. Контроль за соблюдением единых стандартов и процедур кадровой работы.
3. Участие в подготовке стратегии Банка и других обще-банковских документов в части, касающейся работы с кадрами.
4. Контроль за соблюдением трудового кодекса.
5. Мониторинг организационной структуры Банка и разработка предложений по ее оптимизации.
6. Планирование численности работников Банка с учетом экономических показателей.
7. Проведение оценки эффективности деятельности персонала, разработка предложений по повышению показателей эффективности.
8. Разработка концепции обучения работников.
9. Оценка квалификации, разработка мероприятий по обще-банковскому обучению работников, развитию компетенций.
10. Анализ организации работы с персоналом и разработка предложений по ее совершенствованию.
11. Изучение обстановки в коллективах, разработка предложений и рекомендаций по улучшению микропроцессов управления работниками.
12. Развитие корпоративной культуры, ориентированной на результативность.

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете  
2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом

- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

Приложения



Ежегодно Банк организует мероприятие **BCC Qurultay** на котором сотрудники всех офисов обсуждают ключевые достижения и планы. Это событие также служит платформой для поощрения лучших сотрудников, чьи усилия и вклад в работу Банка заслуживают особого признания.



Взаимодействие с командой сотрудников

●● GRI 2-29; 2-30; 402-1

Цели взаимодействия с  
персоналом  
включают в себя:

- **Информирование о стратегических целях, результатах деятельности Банка и о вкладе работников в достижение целей.** Банк обеспечивает поток актуальной информации до своих сотрудников, держит их в курсе текущих целей компании, достижений и планов на будущее. Важно, чтобы работники понимали, как их личный вклад способствует общему успеху организации.
- **Укрепление бренда работодателя, удержание наиболее квалифицированных работников.** С целью сохранения ключевых специалистов Банк создает привлекательный имидж в качестве работодателя, положительную корпоративную культуру и условия труда. Это включает в себя следующие меры: предоставление конкуренто-

способных заработных плат, бонусов, возможностей для профессионального роста, программ тренинга и развития, а также создание здоровых и безопасных условий труда.

- **Понимание и реагирование на потребности и проблемы работников.** Для создания гармоничной рабочей среды Банк выявляет и решает проблемы и потребности сотрудников. Например, регулярные опросы сотрудников, система открытых дверей для свободного общения с руководством и программы поддержки сотрудников.

Инициативы для  
обеспечения эффективного  
взаимодействия с  
работниками:

## Согласительная Комиссия.

Для эффективного решения трудовых споров и нарушений в БЦК (BCC) функционирует Согласительная Комиссия. Этот орган является ключевым элементом системы принятия решений в сфере трудовых отношений. Комиссия работает на постоянной основе как в Головном офисе, так и в филиалах Банка, и состоит из равного числа представителей от сотрудников и администрации.

В 2023 году Комиссия провела **четыре заседания**, на которых рассматривались вопросы, связанные с компенсациями и обжалованием решений об увольнении, а также вопросы по увольнению работников по инициативе работодателя. Комиссия также занимается рассмотрением случаев нарушения этических норм и прав сотрудников.

Члены Согласительной Комиссии регулярно повышают свою квалификацию, проходя ежегодное обучение по основам трудового законодательства Республики Казахстан и совершенствуя навыки ведения переговоров и достижения консенсуса в трудовых спорах.

## Профсоюзная организация.

В структуре АО «Банк ЦентрКредит» активно функционирует Профсоюзная организация, членство в которой составляет более **60%** от общего числа сотрудников. Символический членский взнос в размере **200 казахстанских тенге** в год позволяет каждому участнику вносить свой вклад в деятельность Профсоюза и участвовать в его работе.

Основная миссия Профсоюза заключается в защите прав и интересов работников, включая ведение переговоров и представление их интересов в различных форматах коллективного диалога. Активное участие Профсоюза в Согласительной Комиссии является ключевым элементом в процессе защиты трудовых прав сотрудников.

Профсоюзная организация имеет полномочия предлагать изменения в Коллективный договор, участвовать в обсуждении и согласовании его пунктов. Кроме того, Профсоюз играет важную роль в организации корпоративных мероприятий, способствуя укреплению корпоративной культуры и уровня вовлеченности сотрудников. Организация также занимается распределением льгот среди своих членов, обеспечивая поддержку и внимание каждому сотруднику в моменты, когда это особенно важно.

В целом, Профсоюзная организация служит жизненно важным каналом для обеспечения социального диалога между руководством банка и его персоналом, при этом содействуя построению более справедливых и устойчивых рабочих отношений.<sup>17</sup>

## Коллективный договор.

Разработан в соответствии с законодательством Республики Казахстан, является основополагающим документом, устанавливающим социально-трудовые стандарты в Банке. Этот документ закрепляет взаимные обязательства работодателя и сотрудников, а также их согласие на соблюдение установленных условий.

Договор был разработан в тесном сотрудничестве с Профсоюзной организацией и вступает в силу после одобрения с ее стороны. Он охватывает всех членов Профсоюза, и их интересы представлены в договоре. Эффективность выполнения условий договора контролируется через двустороннюю комиссию.

В процессе переговоров обе стороны имеют возможность высказывать свои требования и предложения в рамках действующего законодательства, что способствовало созданию справедливых условий для защиты интересов каждой из сторон. Подписанный Коллективный договор служит надежной гарантией прав и обязанностей, укрепляя стабильность в трудовых отношениях с обеих сторон. В 2023 году Коллективным договором были охвачены **3 003 сотрудника**, что составляет **37,6 %** от общего числа сотрудников Банка. Условия труда, не входящие в число охваченных Коллективным договором, не попадают под действие других договоров.

<sup>17</sup> При сокращении численности или штата, которое может привести к массовому увольнению работников, необходимо заблаговременно, как минимум за два месяца до начала процедуры, письменно уведомить Профсоюзный комитет. Следует предоставить комитету копии приказов о планируемом сокращении, планы-графики освобождения должностей в разрезе по месяцам, список сокращаемых позиций и работников, а также перечень вакансий. В случае ухудшения экономической ситуации необходимо отправить письменное уведомление в Профсоюзный комитет не позднее чем за месяц с указанием причин, связанных с экономическими изменениями и необходимостью расторжения трудового договора. Помимо этого, необходимо информировать Профсоюзный комитет не позднее чем за два месяца до планируемой реструктуризации, реорганизации или ликвидации предприятия для целей проведения консультаций по трудоустройству освобождаемых работников. С согласия Профсоюзного комитета может быть введен режим неполного рабочего времени сроком до 3 месяцев в течение года, за исключением лиц предпенсионного возраста (за 3 года до выхода на пенсию) с непрерывным стажем работы в организации не менее 10 лет. При этом заработная плата работника должна быть не ниже месячной минимальной заработной платы, установленной в Республике Казахстан на текущий период.

Структура Отчета

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

- 1. Об Отчете
- 2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
- 3. Корпоративное управление

4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

7. Взаимодействие с персоналом

- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед обществом

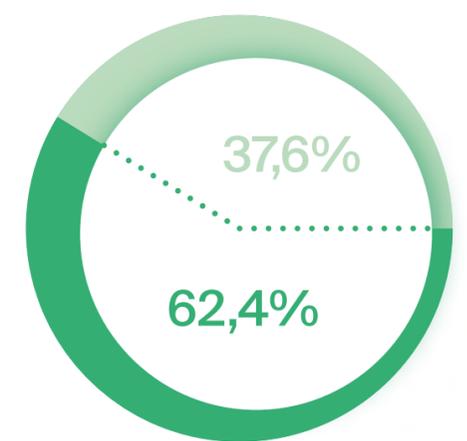
9. Экологическая ответственность

Приложения

Количество и доля сотрудников охваченных и неохваченных Коллективным договором  
Количество сотрудников



Доля сотрудников



▲ Неохваченные ▲ Охваченные

Коллективный договор охватывает следующие аспекты:

- Основные обязательства и права работников, а также Банка,
- Оплата труда,
- Рабочее время и время отдыха,
- Трудовые отношения,
- Социальные гарантии и льготы работникам,
- Условия, права и гарантии деятельности профсоюзов,
- Охрана и безопасность труда,
- Материальная ответственность сторон,
- Образование и работа согласительной комиссии,
- Ответственность сторон.

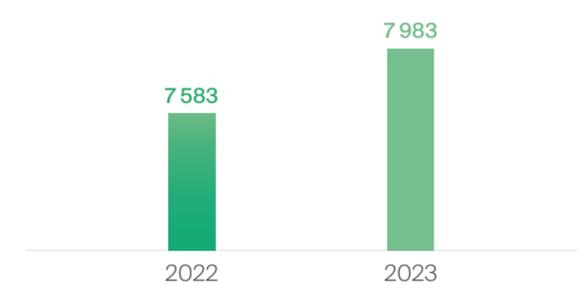
Характеристика персонала

● GRI 2-7; 2-8; 405-1



Общая численность сотрудников в Банке составила **7 983** человека в 2023 году.  
Текущность кадров составила **41%** в 2023 году.

Количество сотрудников



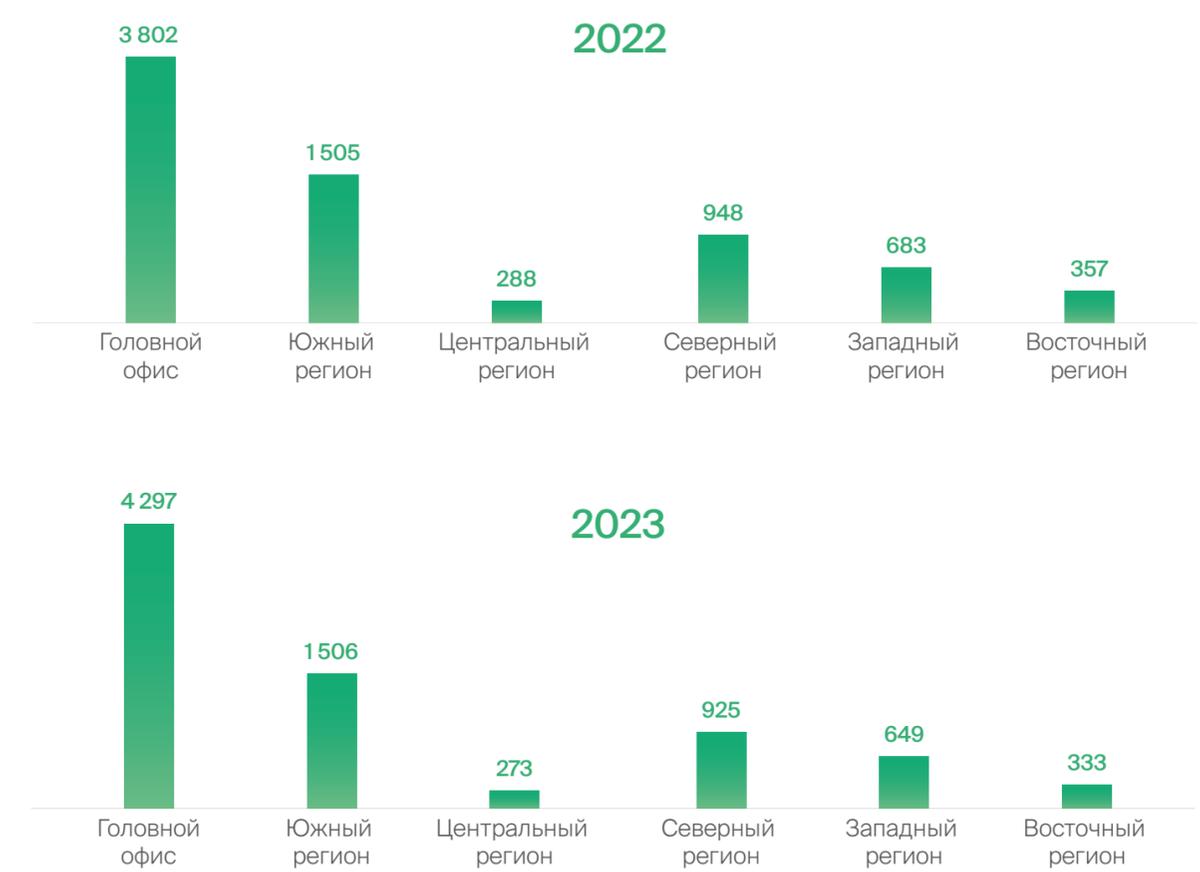
Количество сотрудников в распределении по гендеру



Численность сотрудников в разрезе сроков договоров



Количество сотрудников в распределении по гендеру в регионах



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

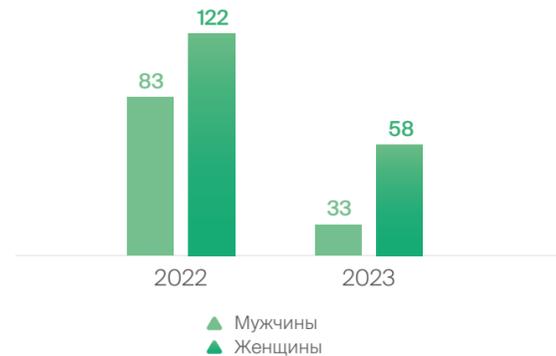
1. Об Отчете  
2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом

- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

Приложения

Количество работников не являющиеся сотрудниками и чья работа контролируется Банком за 2023 год в разрезе по гендеру



Банк привлекает физические лица на выполнение определенного, конкретного объема работ, осуществляемых без подчинения внутреннему трудовому распорядку, которые выполняют работы по договорам гражданско-правового характера.



В 2023 году Банк привлек  
**91 человека,**  
а в 2022 году  
**205 человек.**

## Система мотивации, привлечение и обучение персонала

●● GRI 3-3; 401-1; 404-1; 404-2; 404-3; 405-2

БЦК (ВСС) признает важность привлечения и удержания высококвалифицированных специалистов в динамичной конкурентной среде. Для глубокого понимания потребностей сотрудников Банк ежегодно проводит опросы, предоставляя возможность каждому работнику выразить свое мнение и поделиться идеями, которые могут повысить эффективность их работы.

Исходя из полученных данных, Банк адаптирует свои стратегии и внедряет изменения, направленные на улучшение рабочей среды и укрепление имиджа одного из лучших работодателей в финансовом секторе. Особое внимание уделяется обучению и развитию сотрудников, что является инвестицией в их профессиональный рост и способствует достижению высоких результатов.

Банк также акцентирует внимание на дополнительной мотивации сотрудников и развитию не только профессиональных навыков, но универсальных (soft skills). В этом контексте разрабатываются индивидуальные программы оценки и предоставляются дополнительные возможности для развития лучших работников, что позволят мотивировать сотрудников к достижению новых профессиональных высот.

## Обучение сотрудников

●● GRI 404-1

Непрерывное обучение сотрудников стоит в ряду стратегических приоритетов БЦК (ВСС). В рамках этой стратегии Банк предлагает множество образовательных программ, как через внутренние каналы, так и с привлечением внешних ресурсов.

### Ключевые принципы обучения Банка включают:

- Разработка учебных программ осуществляется с учетом текущих бизнес-требований и анализа уровня управленческих и специализированных навыков.
- Программы повышения квалификации охватывают и предоставляются всем сотрудникам Банка, независимо от их должностных обязанностей.
- Образовательные инициативы укоренены в принципах и стандартах корпоративной культуры, способствуют их укреплению и продолжительному развитию.

### Цели Банка по обучению в 2023 году включали в себя:

- Разработка и внедрение инструментов для обучения, ориентированных на достижение конкретных результатов, и стимулирование активного вовлечения сотрудников в образовательный процесс.
- Организация специализированных «школ», которые обеспечивают последовательный карьерный рост сотрудников от начальных позиций до уровня экспертов и способствуют заполнению вакансий внутри Банка.
- Проведение программ обучения для сотрудников, занимающих руководящие должности.
- Внедрение платформы Web Soft, которая позволит создать корпоративный портал с интегрированным разделом для обучения персонала.
- Расширение компетенции внутренних специалистов для их последующего включения в образовательный проект Банка.

Образовательные программы в БЦК (ВСС) охватывают всех сотрудников, от руководящего состава до специалистов.



В 2023 году в среднем на обучение одного работника ушло **39,2 часа в год.** При этом мужчины посвящают обучению в среднем **38,4 часов,** а женщины – **39,6 часов в год.** Руководители посвящают образованию **59 часов** в то время как специалисты уделяют этому **37 часов в год.**



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

## 7. Взаимодействие с персоналом

- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед обществом

9. Экологическая ответственность

## Приложения

## Количество часов обучения работников

	2023 год
<b>Всего часов обучения</b>	<b>312 782</b>
Мужчины	106 726
Женщины	206 056
Руководители	46 059
Специалисты	266 723

В общем количество часов обучения входит внутреннее онлайн обучение на платформе Web Tutor. В 2023 году, по всем сотрудникам Банка, более 312 тыс. часов обучения пришлось на внутренний онлайн формат.

В обязательные дистанционные курсы вошли программы по следующим направлениям:

- Устойчивое развитие,
- Корпоративная этика,
- Обучение сотрудников в области ОТиПБ,
- Разнообразие и права человека.



## Основные программы обучения

## ●● GRI 404-2

- Разработка 19 новых учебных курсов, в том числе посвященных ESG-принципам.
- Пересмотрена и актуализирована информация в 20 существующих курсах.
- Составлено и модернизировано 124 теста, при этом средний балл курсов составил 4,8.
- Значительное увеличение уровня прохождения обязательных курсов до 69% по сравнению с 46% в пре-

дыдущем году, в том числе благодаря внедрению элементов геймификации. Это нововведение позволило сотрудникам накапливать баллы за своевременное завершение курсов и обменивать их на фирменные товары и дополнительные образовательные курсы, что стимулировало их активность и вовлеченность в учебный процесс.

Банк активно работает над усовершенствованием образовательных программ, внедряя инновационные подходы в



## «Школа колверистов»

Целью которой стало привлечение новых специалистов.

В рамках этой программы **30 учеников** прошли обучение у внутренних экспертов Банка, и **7** из них впоследствии присоединились к команде.

## «Школа тестировщиков»

Была создана с акцентом на последующее трудоустройство участников. Здесь **27 кандидатов** получили специализированные знания, и **7** из них нашли свое место в структуре БЦК (БСС). Кроме того, Банк вкладывает ресурсы в развитие лидерских качеств своих сотрудников.

## «Школа лидерства»

обучила около **80 руководителей** в 2023 году, включая как новых, так и опытных менеджеров. Школа получила высокую оценку и будет продолжать свою работу на регулярной основе.

Помимо этого, Банк реализует программы для развития внутренних тренеров, что обеспечило рост качества корпоративного обучения.

обучение. Примером такой работы является:

Дополнительно стоит подчеркнуть, что Банк регулярно осуществляет обучение своего персонала по важнейшим направлениям:

- как противостоять мошенническим действиям,
- осведомленность о комплаенс-рисках,
- меры по борьбе с коррупционными практиками,
- обучение, проводимое партнерами Ecosen по экологи-

ческим программам и инициативам.



За 2023 год внешнее обучение прошли

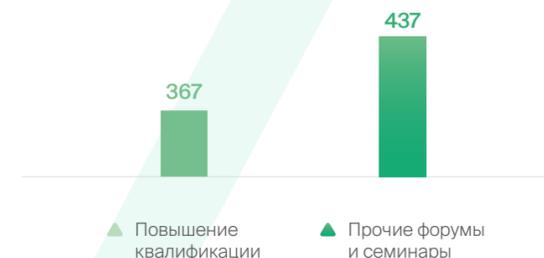
**804** сотрудника  
а среднее количество часов  
внешнего обучения составило  
в среднем **26,9** часов  
на одного сотрудника в год.  
На внешнее обучение было  
затрачено  
**175,4** млн  
казахстанских тенге.

Численность сотрудников, прошедших внешнее обучение в разрезе по гендерной принадлежности и виду обучения

## Гендерная структура



## Виды обучения



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете  
2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом

- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

Приложения

Часть реализованных программ по внешнему обучению направленных на улучшение навыков работников, включая программы обязательного образования, указаны ниже:

Курс	Количество человек	Общая сумма, в тенге
Программа лицензирования оценщиков	15	3 033 700
Пожарно-технический минимум и Безопасность и Охрана Труда	190	950 000
Обучение согласительной комиссии	15	334 821
Сертификационная программа по противодействию отмывания денег и финансированию терроризма	7	119 000
Обучение по установке, настройке, администрированию и эксплуатации программного обеспечения <ul style="list-style-type: none"> <li>• Инфраструктура открытых ключей «CERTEX»,</li> <li>• Программное обеспечение «Certex Cloud»,</li> <li>• Программно-аппаратный комплекс «CERTEX HSM»,</li> <li>• Программно-аппаратный комплекс «CERTEX HSM ES»,</li> <li>• Поддержка и устранение неисправностей для Windows 10.</li> </ul>	25	2 738 903
Enterprise Linux System Administration (GL250) H7091S Linux Fundamentals (GL120) U8583S	5	5 015 598
Обучение Tableau	38	10 598 571
Курс по языку Golang и менторская поддержка	40	4 000 000
Онлайн практика «Golang-разработчик.Basic»	11	3 715 556
Модуль «Общие дисциплины»	19	3 485 590
Обучение по программе Внутренний аудит	11	1 415 000
ИБ 306 Организация конфиденциального делопроизводства 10961 Автоматизация администрирования с Windows PowerShell	6	1 867 000

## Привлечение новых кадров

## ●● GRI 401-1

Регламент по подбору  
персонала

АО «Банк ЦентрКредит» осуществляет подбор и адаптацию сотрудников с целью обеспечения Банка квалифицированными кадрами, способными вносить вклад в реализацию стратегических инициатив и текущих задач. Подбор персонала производится в рамках штатного расписания вакантных должностей. При этом особое внимание уделяется развитию и продвижению внутренних сотрудников, а также использованию кадрового резерва, что поддерживает динамику карьерного роста и обеспечивает эффективную ротацию персонала. Одним из главных критериев продвижения сотрудника является высокий показатель его деятельности и оценка его компетенции и личного роста.

Одними из главных источников  
подбора персонала являются:

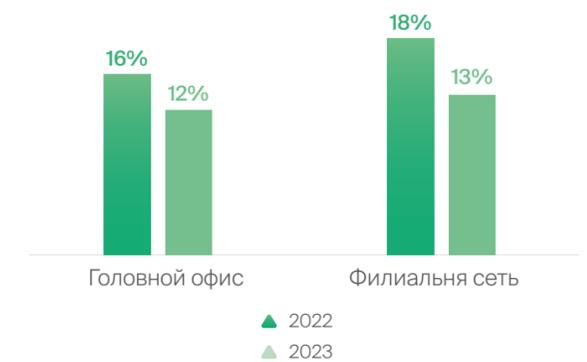
- База резюме,
- Специализированные интернет-ресурсы,
- Кадровые агентства,
- Государственные агентства занятости,
- Прямой поиск,
- Внутренние проекты по привлечению внутренних и внешних кадров.

Программа адаптации новых сотрудников в АО «Банк ЦентрКредит» представляет собой комплекс мероприятий и обучающих сессий, направленных на облегчение адаптации для новых сотрудников в рабочий процесс. Основные цели программы включают сокращение затрат на подбор персонала, уменьшение текучести кадров в период испытательного срока и укрепление репутации Банка как привлекательного работодателя. Эти меры также способствуют повышению общей производительности благодаря всесторонней подготовке новых членов команды.

В 2023 году благодаря эффективной реализации программы адаптации удалось снизить уровень текучести кадров во время испытательного срока: до 12% в Головном офисе

и до 13% в филиалах, что является улучшением по сравнению с предыдущими показателями в 16% и 18% соответственно.

Текущность персонала во время испытательного срока в  
Головной офисе и филиалах



Эффективная адаптация новых сотрудников в БЦК (БСС) начинается с ознакомления нового сотрудника с командой и основами деятельности Банка. Руководитель команды не только организует начальный этап вхождения в должность, но и устанавливает конкретные цели и показатели для оценки работы во время испытательного срока. По итогам этого периода руководитель принимает решение о дальнейшем сотрудничестве с новым членом команды.

Ключевую роль в процессе адаптации играет наставник, который обеспечивает поддержку новому сотруднику, помогает ему освоиться в новой рабочей среде и адаптироваться к корпоративной культуре Банка. Такой подход способствует более гладкому и быстрому вхождению новых сотрудников в рабочий процесс и повышает их производительность.



Общая текучесть  
кадров в 2023 составила  
**41%**

Структура Отчета

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

- 1. Об Отчете
- 2. О Банке - ключевые результаты 2023 года

3. Корпоративное управление

4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

7. Взаимодействие с персоналом

- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед обществом

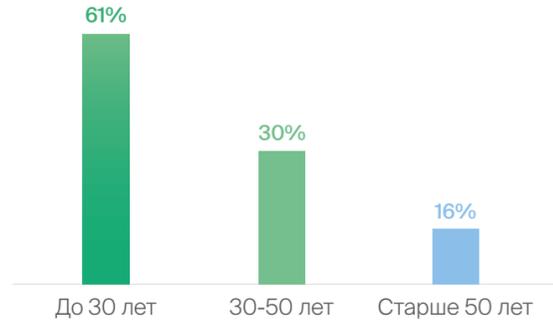
9. Экологическая ответственность

Приложения

Коэффициент текучести кадров за отчетный период по возрастным группам, полу и регионам представлен ниже.

Подробнее о текучести кадров см. в Приложении D.

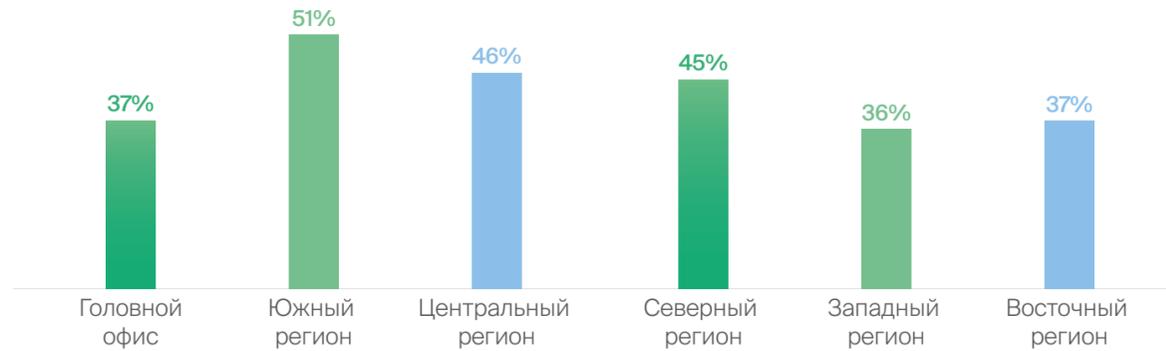
Текучесть по возрастным группам



Гендерная структура текучести



Текучесть по регионам



Набор молодых талантов и сотрудничество с вузами



В целях пополнения кадрового состава, в течение года Банк принял на работу

**3 554** новых сотрудников

из которых значительная доля – молодые специалисты до 30 лет, что говорит об активном участии Банка в привлечении молодых специалистов.

Банк поддерживает плодотворное сотрудничество с ведущими высшими учебными заведениями страны, предоставляя студентам возможности для практики и стажировок. Цель такой программы – создание резерва квалифицированных молодых специалистов и подготовка кадров для занятия начальных позиций в Банке.

Мероприятия, организованные Банком, включая проектные соревнования, ярмарки вакансий и образовательные семинары, сыграли ключевую роль в привлечении и подготовке потенциальных лидеров. Эти инициативы способствуют обновлению кадрового потенциала Банка, а также способствуют выработке и реализации новых идей и инновационных решений.

Команда Центра обеспечения информационной безопасности (ЦОИБ) Банка активно сотрудничает с вузами, предпринимая ряд инициатив для повышения осведомленности в области информационной безопасности.

Вот некоторые из ключевых мероприятий:



Capture the Flag:

на площадке Казахского национального исследовательского технического университета (КазНТУ) имени К.И. Сатпаева: в 2022 и 2023 годах были проведены соревнования Capture the Flag, способствующие развитию навыков в области кибербезопасности.

Курс по информационной безопасности для КазНТУ им. К.И. Сатпаева:

был создан курс, состоящий из 10 видеолекций, посвященных информационной безопасности.

Стажировка и практика:

ЦОИБ принимает студентов 3-го и 4-го курсов с профильным образованием на стажировку и практику. Лучшие студенты имеют возможность попасть в команду ЦОИБ или в кадровый резерв.



Лекция в AlmaU:

в AlmaU (Almaty Management University) была проведена лекция для студентов 1-го и 2-го курсов, охватывающая основы обеспечения информационной безопасности.

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом

- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

Приложения

Центр управления персоналом БЦК (ВСС) активно налаживает партнерские отношения с ведущими вузами, примеры таких инициатив включают:

- **Активное участие ЦУП на ярмарках вакансий и встречах с представителями вузов, интересующихся прохождением практики в БЦК (ВСС).** Среди вузов, с которыми установлено партнерство, находятся AlmaU, Казахстанско-Британский технический университет, Нархоз, Тұран, Международный университет информационных технологий, Алматинский технологический университет, Astana IT университет, Алматинский экономический колледж, Талгарский колледж менеджмента и агробизнеса, Международный инженерно-технологический университет и Казахский национальный университет имени аль-Фараби. Университет имени Сулеймана Демиреля находится на стадии переговоров о партнерских отношениях,
- **Встречи с будущими талантами:** планируется проведение показательных встреч со студентами в формате офлайн. Независимо от кадровой потребности, представители ЦУП будут приезжать и рассказывать о Банке как о потенциальном работодателе,
- **Создание банковской кафедры/факультета:** в планах заключение соглашений с вузами о введении собственной банковской кафедры или факультета,
- **Обучение для студентов:** эксперты Банка проводят открытые лекции студентам вузов. Одна из таких лекций прошла осенью в КазНУ имени аль-Фараби. В рамках мероприятия студенты получили уникальную возможность узнать о тонкостях развития ESG в банковском секторе Казахстана.

В 2023 году БЦК (ВСС) сосредоточил свои усилия на глобальной трансформации и расширении деятельности, что было обусловлено слиянием с «Eco Center Bank» (Alpha Bank). В связи с этими изменениями планы по активному взаимодействию с высшими учебными заведениями были отложены до 2024 года. В планах Банка – развитие новых подходов для привлечения молодых специалистов и укрепление связей с университетами, что позволит привлекать таланты и поддерживать инновационный потенциал Банка.

## Система мотивации

## ●● GRI 404-3; 405-2

АО «Банк ЦентрКредит» придает большое значение развитию корпоративной культуры и мотивации сотрудников. В 2023 году Банк провел анализ заработных плат, выявив влияние уровня оплаты на удержание персонала и повышение производительности. В результате оптимизация системы вознаграждения стала ключевым направлением для дальнейшего развития

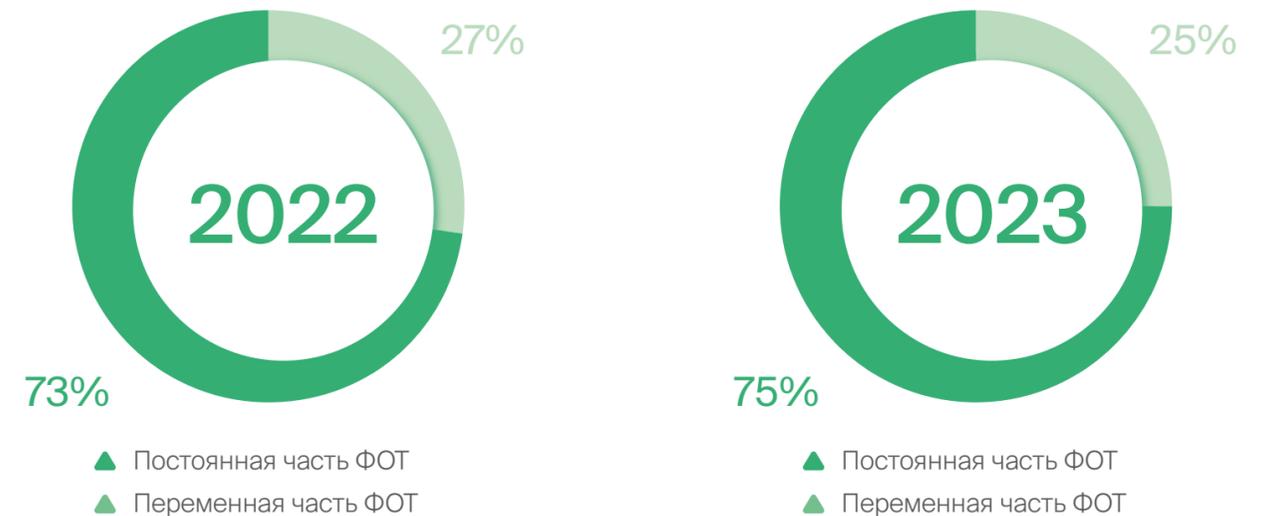
АО «Банк ЦентрКредит» уделяет особое внимание системе вознаграждения, которая включает как материальные, так и нематериальные стимулы. Материальное вознаграждение состоит из заработной платы, премий и бонусов, в то время как нематериальное включает медицинскую страховку, обучение, а также в виде благодарственных грамот и писем. Вопросы оплаты труда и мотивации регулируются законодательством Республики Казахстан и соответствующими положениями и политиками Банка, которые обеспечивают справедливость и прозрачность в системе вознаграждения и поощрения карьерного развития.

Введение «персональных надбавок» позволило Банку гибко подходить к поощрению сотрудников, демонстрирующих выдающиеся результаты, тем самым повышая их лояльность и вовлеченность. Разработка новой грейдовой структуры зарплат в 2023 году была осуществлена с привлечением внешних консультантов, что обеспечило объективность и соответствие лучшим практикам рынка.

Переход на новую систему начался с филиалов, а полный переход Головного офиса запланирован на 1 января 2024 года. Система грейдирования в оплате труда – это структурированный подход к классификации различных должностей внутри организации в соответствии с уровнем ответственности, сложностью задач и требуемой квалификацией.

Для поддержания высокого уровня мотивации, Банк предоставляет сотрудникам доступ к информации о системе премирования через внутреннюю цифровую платформу, где каждый может узнать о возможностях дополнительного заработка. Установленные KPI отражают цели, адаптированные к специфике каждого подразделения, и успешное их выполнение поощряется бонусами, что стимулирует к достижению лучших результатов.

Динамика удельного веса постоянной и переменной части ФОТ



Структура Отчета

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками
7. Взаимодействие с персоналом
8. Ответственность перед обществом
9. Экологическая ответственность

Приложения

Соотношение базового оклада и вознаграждения женщин к мужчинам по категориям работников



Банк прилагает усилия, чтобы предложить каждому из своих сотрудников шансы на карьерное продвижение и профессиональное развитие. В течение 2022 и 2023 годов была выполнена оценка производительности работы всех сотрудников без исключения.

Доля сотрудников, прошедших оценку результативности

Категории	2023 год
<b>По гендерной структуре</b>	
Женщины	100%
Мужчины	100%
<b>По категориям сотрудников</b>	
Руководство Банка	100%
Руководители	100%
Линейные руководители	100%
Сотрудники	100%

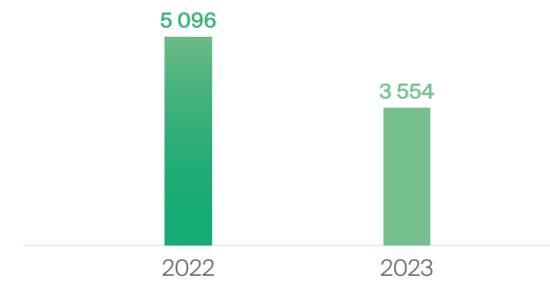
За 2023 года в Банке было использовано 4 программы премирования и оценивая:

- **Нормативы/Единая Система Показателей — Бальная мотивация:** начиная с октября, в фронт-офисе внедрена бонусная система вознаграждений, ориентированная на использование количественных метрик и единой метрической шкалы, учитывающей ключевые стратегические цели для руководителей подразделений. Эта система предназначена для замены всех существующих продуктовых стимулов и направлена на повышение прозрачности, доступности и эффективности процесса премирования сотрудников фронт-офиса,
- **SLA<sup>18</sup>:** вознаграждение за достижение целей, установленных в рамках соглашений об уровне обслуживания (Service Level Agreements, SLA) подразделениями бэк-офиса,
- **Проектное премирование<sup>18</sup>:** начисление бонусов осуществляется в зависимости от успешности выполнения нестандартных проектов или проектных задач, которые включают трансформацию бизнес-процессов Банка, инновации в продуктовой линейке, улучшение процессов и технологий, все это в целях достижения стратегических задач организации,
- **Карта целей:** бонусы выплачиваются на основе оценки достижения целей за определенный временной промежуток (от трех месяцев до одного года), которые устанавливаются непосредственным руководителем и согласовываются с сотрудником.

Результаты подбора персонала

GRI 401-1

Общее количество нанятых сотрудников



В 2023 году Банк осуществил найм **3 554** новых сотрудников из которых **1 861** работника был включен в штат Головного офиса, а **1 693** работник — в Филиальную сеть.

Основной задачей было обеспечение полного заполнения вакансий кадрами. В результате усилий Банка уровень заполненности персоналом возрос: если в 2022 году он составлял 80-85%, то к 2023 году этот показатель достиг 90-95%.

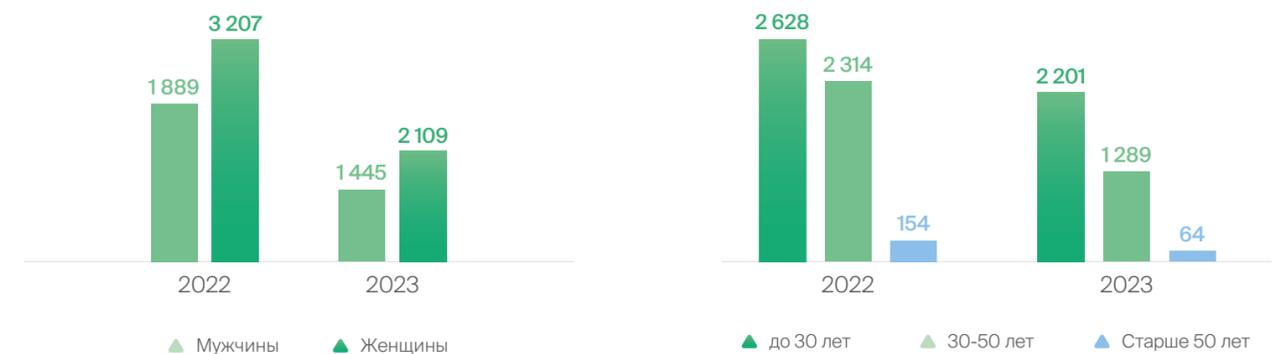
Количество нанятых сотрудников в разрезе по региону



Общее количество нанятых сотрудников в разрезе по полу и возрасту

Гендерная структура

Возрастная структура



<sup>18</sup>В рассматриваемых программах отсутствует стандартизированный подход к частоте проведения оценок. Оценки выполняются не реже одного раза в год, но их периодичность может быть увеличена в соответствии с возникающей необходимостью.

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом

- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

## Ключевые сотрудники

АО «Банк ЦентрКредит» активно развивает программы оценки и премирования, направленные на усиление мотивации и повышение результативности сотрудников. Одной из таких инициатив является программа «Ключевые сотрудники», которая призвана выявлять и поощрять наиболее ценных работников, способствующих достижению целей Банка.

В рамках программы, ежегодно, руководители команд номинируют лучших из своих подчиненных на звание «Ключевого сотрудника», делая акцент на значимость каждого сотрудника для коллектива и успехов Банка в целом. Процесс отбора оценивает и учитывает ключевые показатели деятельности кандидата, а также его вклад в работу Банка. Такой подход позволяет завоевать звание не просто на основании краткосрочных результатов, а учитывать широкий спектр вклада сотрудника в достижение различных целей Банка.



В 2023 году  
**300** сотрудников  
из различных подразделений  
были признаны

**«Ключевыми»**

Для этой категории сотрудников предусмотрены дополнительные льготы, включая возможности для обучения и компенсации личных расходов, что служит мощным стимулом для всех работников Банка.



В 2023 году сумма расходов  
Банка на проект «Ключевые  
сотрудники» составила около  
**99** млн казахстанских тенге.

«Ключевые сотрудники» получают поддержку, которая помогает им оставаться в Банке и развиваться. В результате текучесть кадров среди «Ключевых сотрудников» снизилась с 6,3% в 2022 году до 2,4% в 2023 году, что подчеркивает эффективность программы в удержании талантов.

## Социальная поддержка

●● GRI 3-3; 201-3; 401-2; 401-3; 403-3; 403-6;  
405-1; 406-1

АО «Банк ЦентрКредит» акцентирует внимание на социальной защищенности своих сотрудников. Разработка и внедрение социальных программ, а также их мониторинг, являются ключевыми аспектами социальной политики Банка. Эти программы нацелены на поддержание здоровья персонала и создание условий, которые способствуют повышению лояльности и стимулируют качественную и продуктивную работу.

В настоящее время в Банке существуют следующие виды социальных пакетов:

- **Базовый компенсационный пакет**, который распространяется на всех работников и наполнение которого варьируется в зависимости от уровня должности (пакеты ДМС, оплата транспортных расходов и предоставление паркинга, компенсация расходов на оплату аренды жилья),
- **Базовый мотивационный пакет для всех работников**, в который входит гибкий график и удаленный формат работы, обучение и развитие за счет банка, корпоративные мероприятия, корпоративные скидки у партнеров,
- **Дополнительные расширенные пакеты в рамках проекта «Ключевые сотрудники».**

В отчетном периоде у Банка не было обязательств, связанных с пенсионными планами, которые не предусмотрены законодательством Республики Казахстан и отсутствовали специальные пенсионные фонды или программы.

**Инициативы Банка в рамках социальной поддержки  
и улучшения условий работы сотрудников**

В рамках устойчивого развития и стремления к созданию комфортных условий труда, Банк активно внедряет инициативы, направленные на развитие социальной поддержки и улучшение комфорта сотрудников. Эти инициативы способствуют не только повышению производительности и эффективности работы персонала, но и созданию благоприятной атмосферы и повышению удобства рабочей среды:

Улучшение транспортной  
доступности.

- Запуск шаттл-автобусов для сотрудников с минимальной оплатой проезда,
- Поиск компенсационных скидок на проезд для сотрудников.

Обеспечение комфорта  
в офисах.

- Предоставление бесплатного кофе в офисах,
- Планы по покрытию всех офисов сетью Wi-Fi во втором квартале 2024 года,
- Планируется открытие тренажерного зала и столовой в офисе на ул. Панфилова в г. Алматы

Поддержка спортивной  
активности.

- Организация ежегодных футбольных турниров,
- Проведение турнира по волейболу для женщин с планами его ежегодного проведения,
- Проведение соревнований по фитнесу ежемесячно,
- Поддержка школы для бегунов с оплатой тренера для подготовки сотрудников к марафонам,
- Планы по проведению внутренних турниров по настольному теннису и киберспорту.

Улучшение внутренней  
коммуникации и отзывчивости.

- Банк разработал анонимный канал связи для жалоб, обеспечивая прозрачное и открытое общение с сотрудниками.

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

- 1. Об Отчете
- 2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
- 3. Корпоративное управление
- 4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

7. Взаимодействие с персоналом

- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед обществом

9. Экологическая ответственность

Приложения

Развитие командного духа и корпоративного взаимодействия.

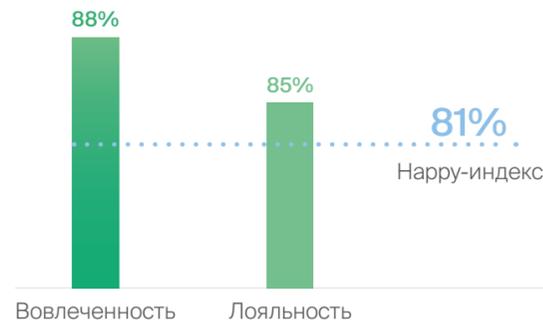
- Организация ежегодных тимбилдингов с возможностью отправки заявок на тематику со стороны сотрудников,
- Выделение значительных средств на проведение тимбилдингов в бюджете общих банковских мероприятий.

Эти инициативы направлены на повышение уровня комфорта, спортивной активности, командного сотрудничества и обеспечения открытой коммуникации в Банке.



Развитие HR коммуникаций

В 2023 году был запущен опрос удовлетворенности Harry Job. Результаты опроса показали:



В 2023 году АО «Банк ЦентрКредит» достиг значительного прогресса в укреплении своего присутствия в социальных сетях и внутренних коммуникациях:

- В 2023 году «Инстаграм»-канал @bcc\_space увеличил число подписчиков на 8% до 22 600 подписчиков,
- В закрытом внутреннем «Телеграм»-канале HR Банка ведет рубрику BCC team: Новости бсс, ECO, конкурсы, события ВСС и др.

Развитие внутренних мероприятий в 2023 году включает в себя следующие категории мероприятий:

1. Бизнес мероприятия:

- 7 общебанковских мероприятий,
- открытый разговор.

2. Мероприятия для вовлечения и сплочения сотрудников:

- программа амбассадорства с участием 120 амбассадоров,
- 23 тимбилдинга,
- 3 тематических квиза.

3. Спортивные мероприятия:

- 12 спортивных челленджей,
- 2 марафона по бегу.

4. ЭКО мероприятия:

- сотрудничество с фондом «Тепло» сбор и сортировка вторсырья) – передано 2 тонны одежды фонду.

5. Масштабное празднование 35-летия через объединение сотрудников филиальной сети и Головного офиса, включающее:

- турнир по футболу с участием 600 сотрудников,
- турнир по женскому волейболу с участием 180 сотрудников,
- конкурс среди болельщиков с участием 66 болельщиков в финальном ивенте на 1 000 сотрудников,
- челлендж объединения карты Казахстана для всех филиалов,
- тимбилдинги во всех филиалах в честь 35-летия,
- ВСС Stars – участие 3 групп сотрудников Банка, выступавших с музыкальными номерами на финальном ивенте.



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН

Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом

- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

Социальные инвестиции Банка на крупные мероприятия  
в 2023 году



## Направления расходов

Общественные мероприятия

171 млн тенге

Спортивные мероприятия

20 млн тенге

Общее количество расходов  
на крупные мероприятия

191 млн тенге

Материальная помощь

●● GRI 201-3; 401-2; 403-6

АО «Банк ЦентрКредит»  
поддерживает своих  
сотрудников и оказывает  
материальную помощь в  
размере одного должностного  
оклада в следующих случаях:

- рождение ребенка,
- усыновление/удочерение ребенка,
- юбилейные даты (50, 60 лет),
- вступление в брак,
- смерть близких родственников (супруга (-ги), родители или родитель, дети, братья и сестры).

В случае получения Работником производственных травм или увечья при исполнении им своих трудовых обязанностей он имеет право на возмещение ущерба в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. Таким образом, право на возмещение ущерба при производственных травмах или увечьях является важным аспектом социальной защиты работников и обеспечивает их права и интересы в сфере трудовых отношений.

Банк ежегодно заключает договор страхования на случай болезни со страховой компанией для заботы о своих сотрудниках. Медицинское страхование за счет работодателя предоставляется сотрудникам с 6 месяцев работы в Банке. Услуги предоставляются медицинскими учреждениями в рамках страховых программ. Управлять своей страховой программой можно через мобильное приложение Archimedes Kazakhstan, где отображены доступные медицинские учреждения, лимиты на услуги и другая информация.



Расходы по программе  
добровольного медицинского  
страхования (ДМС) в 2023 году  
составили

230 млн тенге

Для поддержки психического здоровья сотрудников Банк оплачивал консультации у психолога от 3 до 5 сеансов. Расходы по этой программе за 2023 год составили 5 млн тенге. В настоящее время идет процесс заключения договора с платформой по предоставлению онлайн-консультаций с психологами для сотрудников Банка.

Социальные инвестиции Банка в 2023 году



Направления расходов

ДМС  
230,3 млн тенге

Материальная помощь

563 млн тенге

Психологическая помощь

4,7 млн тенге

Проект ВСС Key People  
«ключевые сотрудники»

99 млн тенге

Общее количество расходов  
по HR-программам

897 млн тенге

Банк предоставляет льготы всем сотрудникам полной занятости независимо от срока договора. За 2023 год БЦК (ВСС) выплатил льготы в размере 798,04 млн тенге своим сотрудникам, из них большая часть ушла на материальную помощь.

Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающих на условиях полной занятости в млн казахстанских тенге

Виды льгот	Срочный и бессрочный трудовой договор		
	ГО	Филиальная сеть	Всего
Страхование жизни	-	-	-
Медицинское обслуживание, ДМС	141,5	88,8	230,3
Выплаты по инвалидности	-	-	-
Отпуск по уходу за ребенком	-	-	-
Негосударственное пенсионное обеспечение	-	-	-
<b>Другая материальная помощь:</b>			
Лечение	57,5	1,3	58,8
Рождение ребенка	170,4	82	252,4
Смерть близкого родственника	48,2	24,2	72,4
Вступление в брак	100,8	30	130,8
Юбилейные даты сотрудников	32,8	11,6	44,4
Выход на пенсию	1,5	2,8	4,3
Психологическая помощь	4,1	0,6	4,7
<b>Общая сумма</b>	<b>798,04</b>		

Структура Отчета

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
  - Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции
6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками
7. Взаимодействие с персоналом
  - Подход к управлению персоналом
  - Система мотивации, привлечение и обучение персонала
  - Социальная поддержка
  - Охрана труда и безопасность
  - Планы по развитию
8. Ответственность перед обществом
9. Экологическая ответственность

Приложения

## Предоставление равных возможностей

### ●● GRI 405-1 (b); 406-1

Банк обеспечивает равные возможности и не зависящую от возрастных, гендерных или национальных характеристик оценку деятельности для всех своих сотрудников. Согласно Политике по правам человека при осуществлении своей деятельности Банк руководствуется принципами уважения человеческого достоинства и прав человека, неприемлемости любых форм дискриминации. Обязательства по отношению к работникам включают: защиту работника от преследования и дискриминации за жалобы о применении какой-либо формы насилия по отношению к нему, неприемлемость любых форм дискриминации работников по полу, возрасту, этнической или национальной принадлежности, вероисповеданию, мировоззрению, по степени физических возможностей, ориентации, цвету кожи, семейному статусу, политическим убеждениям, происхождению и другим индивидуальным особенностям. За 2022 и в 2023 годы случаи дискриминации в Банке не зафиксированы.

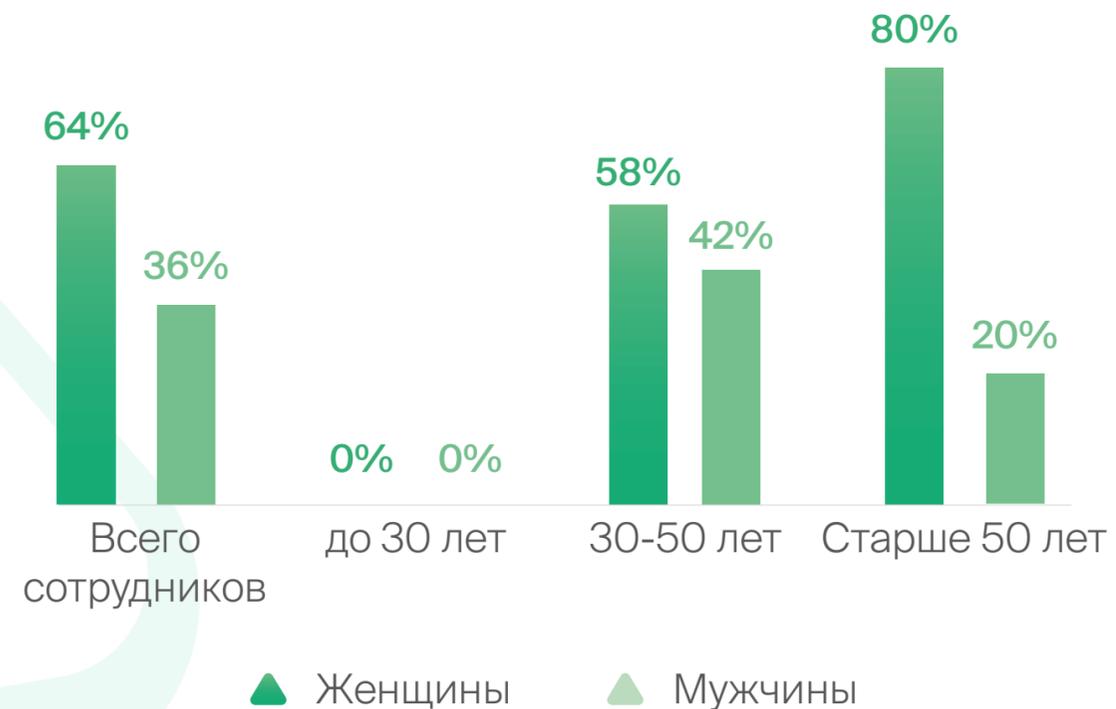
На конец 2023 года процентное соотношение мужчин и женщин среди всех сотрудников Банка, за исключением высшего руководства составило 35% и 65% соответственно. Среди линейных руководителей Банка 46% – мужчины и 54% – женщины, что демонстрирует обеспечение принципа предоставления равных возможностей как для женщин, так и для мужчин в продвижении по карьерной лестнице.

Более подробную информацию о структуре всех сотрудников Банка в разрезе гендера и возраста см. в Приложении D.

Процентная доля всех кадров по полу и возрасту, за исключением руководства Банка



Процентная доля руководителей по полу и возрасту



Структура Отчета

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

- 1. Об Отчете
- 2. О Банке - ключевые результаты 2023 года

3. Корпоративное управление

4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

7. Взаимодействие с персоналом

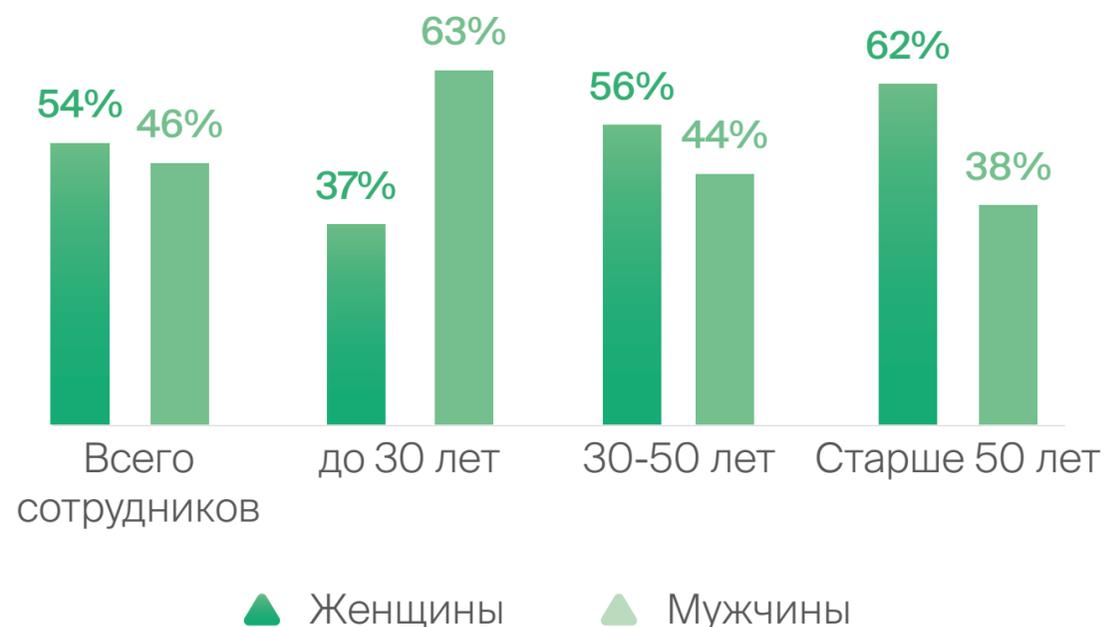
- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед обществом

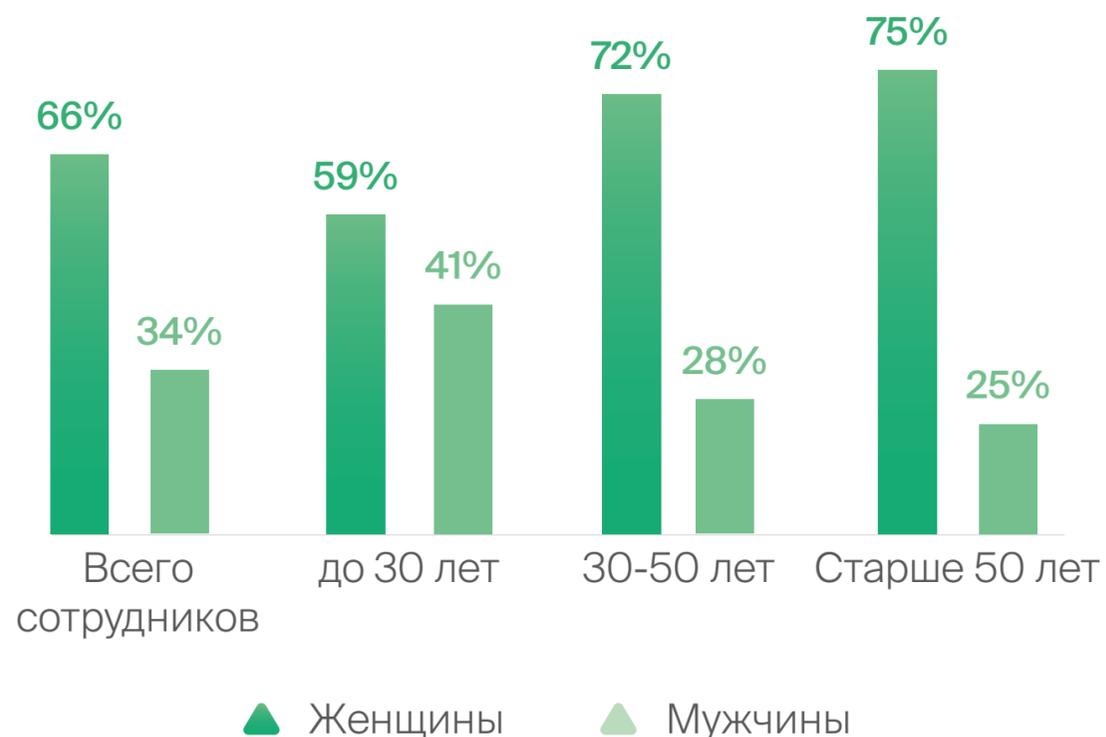
9. Экологическая ответственность

Приложения

Процентная доля линейных руководителей по гендерной и возрастной структуре



Процентная доля сотрудников по гендерной и возрастной структуре



Предоставление отпуска по материнству и отцовству



Общее количество сотрудников, которые воспользовались отпуском по уходу за ребенком, сократилось с **860 человек** в 2022 году до **497 человек** в 2023 году. Это снижение составило **363 человека** или **42%**

Уровень возврата женщин, ушедших в отпуск по уходу за ребенком, снизился с 83% в 2022 году до 79% в 2023 году. В то же время, уровень возврата мужчин повысился с 40% в 2022 году до 100% в 2023 году.

Коэффициент удержания сотрудников-женщин снизился с 82% до 79%, в то время как у мужчин он снизился с 50% до 0%

Показатель	Единицы измерения	2022 год	2023 год
Общее количество сотрудников, имеющих право на отпуск по уходу за ребенком	чел.	7 598	7 983
в том числе женщин	чел.	2 478	2,780
в том числе мужчин	чел.	5 120	5 203
Общее количество сотрудников, ушедших в отпуск по уходу за ребенком	чел.	860	497
в том числе женщин	чел.	859	496
в том числе мужчин	чел.	1	1
Общее количество сотрудников, которые вернулись на работу после окончания отпуска по уходу за ребенком	чел.	375	423
в том числе женщин	чел.	373	422
в том числе мужчин	чел.	2	1
Общее количество сотрудников, которые вернулись на работу после окончания отпуска по уходу за ребенком и продолжили работать спустя 12 месяцев после возвращения на работу	чел.	291	296
в том числе женщин	чел.	289	296
в том числе мужчин	чел.	2	0
Общее количество сотрудников, у которых отпуск по уходу за ребенком заканчивается к концу года	чел.	453	535
в том числе женщин	чел.	448	534
в том числе мужчин	чел.	5	1

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке – ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

## 7. Взаимодействие с персоналом

- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

## 8. Ответственность перед обществом

## 9. Экологическая ответственность

## Приложения

## Охрана труда и безопасность

- **GRI 3-3; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4 403-5; 403-8; 403-9; 404-1**

В Банке активно функционирует комплексная система управления охраной труда, ориентированная на максимальное обеспечение безопасности рабочих условий труда и здоровья сотрудников. **Основной принцип политики безопасности в Банке – приоритет жизни и здоровья сотрудников над производственными и финансовыми интересами.**

## Подход к управлению Охраной труда и безопасностью

Политика Банка в области безопасности и охраны труда, утвержденная Правлением, включает следующие ключевые направления:

- Соответствие основным принципам и направлениям государственной политики в области безопасности и охраны труда.
- Профилактика несчастных случаев и иных профессиональных заболеваний через комплексы мероприятий направленных на безопасность всех сотрудников Банка.
- Соблюдение требований законодательств и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан, программ в области безопасности и охраны труда, коллективных договоров (соглашений) по охране труда, государственных стандартов безопасности и охраны труда, внутренних документов, регламентирующих деятельность Банка в области безопасности и охраны труда.
- Идентификация и анализ профессиональных рисков на рабочих местах с дальнейшей разработкой эффективных защитных мер.
- Системное и целенаправленное повышение профессионального уровня работников в области безопасности и охраны труда.
- Регулярный диалог с работниками и их представителями вопросов улучшения условий труда.
- Постоянное совершенствование системы регламента по системе управления охраной труда.
- Непрерывный контроль за соблюдением требований безопасности и охраны труда.

Банк строго придерживается ряда нормативных актов законодательства РК в области охраны труда и промышленной безопасности, включая:

- Трудовой кодекс Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 414-V ЗРК,
- Закон Республики Казахстан от 11 апреля 2014 года № 188-V ЗРК «О гражданской защите»,
- Типовое положение о системе управления охраной труда, утвержденное Приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 27 августа 2020 года № 340,
- Технический регламент «Общие требования к пожарной безопасности», утвержденный Приказом Министра по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан от 17 августа 2021 года № 405,
- Правила пожарной безопасности, утвержденные Приказом Министра по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан от 21 февраля 2022 года № 55,
- Постановление Правительства Республики Казахстан от 28 декабря 2023 года № 1182, «Об утверждении Концепции безопасного труда Республики Казахстан на 2024-2030 годы».

А также иные нормативно-правовые акты Республики Казахстан в этой области, обеспечивающие высокий уровень рабочей безопасности и соблюдение требований охраны труда. Кроме того, Банк стремится соответствовать международным стандартам в области охраны труда и промышленной безопасности (ISO 45001, OHSAS 18001).

Регламент по системе управления охраной труда в АО «Банк ЦентрКредит» (внедренный в 2023 году) включает регулярные вводные инструктажи для всех сотрудников Банка, охватывая основы гражданской защиты, пожарную безопасность и охрану труда. Первостепенными задачами системы являются:

- Развитие и реализация законодательно обоснованной политики в сфере безопасности труда, интегрирующей новейшие научные и технические достижения.
- Повышение эффективности системы управления безопасностью труда, соответствующей стратегии Банка.
- Координация действий по безопасности и охране труда между подразделениями, с учетом внедрения лучших практик для создания благоприятной рабочей среды.
- Разработка систем стимулирования для улучшения рабочих условий и снижения производственных рисков.
- Сотрудничество с государственными структурами для улучшения условий и безопасности труда.
- Проведение обучения и повышения квалификации персонала в сфере безопасности работы.



В рамках исполнения этих задач Банк осуществляет следующие меры:

- Контроль за состоянием рабочих мест и соблюдением норм охраны труда.
- Обеспечение безопасности использования всех объектов Банка согласно правилам и стандартам.
- Политика улучшения рабочих условий через внедрение безопасных технологий и оборудования, а также оптимизацию организации труда в контексте безопасности на всех уровнях управления.

Данные меры способствуют созданию безопасной и здоровой рабочей среды, подтверждая приверженность вопросам безопасности и охраны труда как фундаментальной составляющей корпоративной политики и устойчивого развития.

Ответственность за интеграцию и поддержание функционирования системы управления охраной труда возложена на работников Направления обеспечения пожарной безопасности и охраны труда. Эти специалисты регулярно проходят тренинги и сертификацию, направленные на выявление потенциальных опасностей на рабочем месте и разработку мер по минимизации рисков. Для поддержания высокого уровня качества в области охраны труда и обеспечения доступности соответствующих знаний для всех сотрудников Банк разработал перечень инструкций. Эти инструкции включают в себя рекомендации по действиям персонала в случае несчастных событий и чрезвычайных ситуаций, таких как землетрясения, пожары и подтопле-

ния, а также правила эксплуатации техники и оборудования. Данные меры позволяют создать безопасную рабочую среду и гарантировать готовность сотрудников к действиям в экстренных ситуациях.

Банк придерживается строгих стандартов в области охраны труда, обеспечивая безопасность и здоровье своих сотрудников. Система управления охраной труда в Банке распространяется на всех штатных сотрудников всех уровней и отделов. Исключение составляют сотрудники, которые не являются штатными работниками Банка и относятся к административно-хозяйственному персоналу, услуги которых предоставляются через подрядные организации. В таких случаях ответственность за соблюдение норм и требований охраны труда и промышленной безопасности возлагается на соответствующего подрядчика.

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете  
2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН

Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

Обучающие мероприятия в области Охраны труда и безопасности

●● GRI 403-5; 404-1

В контексте создания безопасной и здоровой рабочей среды, минимизации рисков и предотвращению профессиональных заболеваний и травматизма, в Банке также внедрена политика непрерывного обучения в области безопасности и охраны труда.

В этом направлении должностные лица Банка участвуют в специализированных внешних программах обучения, которые охватывают аспекты пожарной и технической безопасности, а также комплексные вопросы охраны труда в соответствии с утвержденными нормативными актами. После успешного завершения курса сотрудники получают официальные сертификаты, подтверждающие их профессиональные знания и умения.

Далее, прошедший сертификацию персонал проводит внутреннее обучение для коллег по своим подразделениям, обеспечивая распространение ценных знаний и практик. Базовый инструктаж проводится для всех новых сотрудников и включает в себя три ключевых модуля: гражданская защита, пожарная безопасность и охрана труда. Сертифицированные сотрудники, в свою очередь, становятся внутренними наставниками, обучая коллег в своем подразделении. Целенаправленное дополнительное обучение предоставляется для сотрудников, чья деятельность связана с потенциальными профессиональными рисками, включая службу безопасности, хозяйственный персонал, IT-специалистов и другие категории работников, вовлеченных в высокорисковую деятельность.



Банк установил строгие требования к проведению обязательных инструктажей со **100% охватом персонала**, подчеркивая тем самым значительность этих мероприятий. В дополнение, для обеспечения постоянной готовности и осведомленности штата, проводится регулярная проверка знаний в области охраны труда и пожарной безопасности через тестирования каждые полгода.

Центр управления персоналом и направление обеспечения пожарной безопасности и охраны труда Банка проводят обучение по следующим программам:

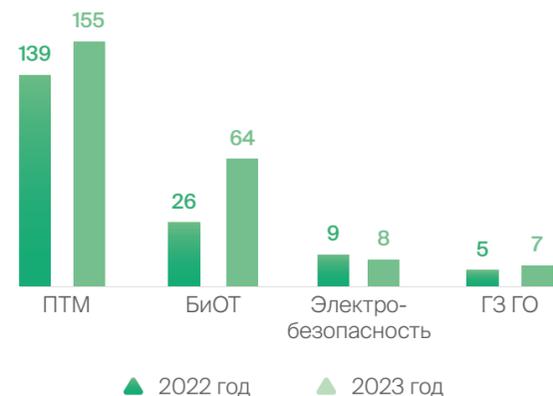
Обучение	Периодичность
Вводный инструктаж в области гражданской защиты, условий безопасности и охраны труда (БиОТ)	При приеме на работе
Первичный инструктаж на рабочем месте	В первый рабочий день
Повторный инструктаж на рабочем месте	Каждые полгода
Целевой инструктаж	На определенный вид работы
Внеочередной инструктаж	При возникновении ЧС

Кроме того, сотрудники проходят внешнее обучение. Ответственные, назначенные приказами, проходят обучение в специализированных центрах по программам охраны труда и пожарно-технического минимума (ПТМ). А члены отрядов гражданской защиты проходят обучение в УЧС г. Алматы.

Потребность в обучении сотрудников определяется следующими документами и нормативными актами:

- Трудовым кодексом Республики Казахстан,
- Правилами по промышленной безопасности,
- Законом «О гражданской защите»,
- Регламентом об организации обучения, инструктажа, и проверки знаний по вопросам гражданской защиты, пожарной безопасности и охраны труда работников АО «Банк ЦентрКредит».

Количество сотрудников, прошедших обучение по охране труда и технике безопасности



Примечание:  
ПТМ – пожарно-технический минимум.  
БиОТ – безопасность и охрана труда.  
ГЗ – гражданская защита.  
ГО – гражданская оборона.

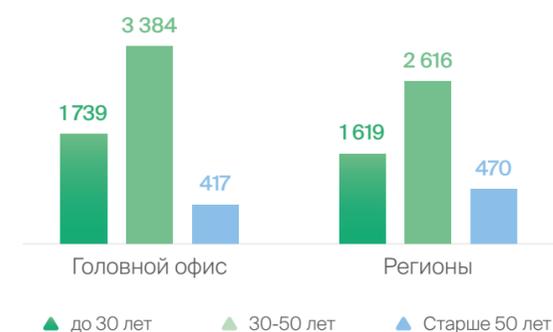
<sup>19</sup>Показатели за 2023 года

Общее количество сотрудников прошедшие курс в области ОТИПБ<sup>19</sup>

Гендерная структура



Возрастная структура



Среднегодовой объем часов обучения на одного работника (в области ОТИПБ)



Головной офис

Руководители

642

Специалисты

4 898



Регионы

Руководители

623

Специалисты

4 082



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом

- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

Приложения

Процесс идентификации рисков и готовность к  
чрезвычайным ситуациям

## ●● GRI 403-2; 403-4; 403-8; 403-9

Защита здоровья сотрудников и охрана труда осуществляется в Банке на превентивной основе для предотвращения возможных профессиональных рисков и угроз здоровью еще до их возникновения. Это подразумевает принятие мер по идентификации потенциальных опасностей на рабочем месте, разработке и реализации профилактических мероприятий, обучении персонала правилам безопасности и применению профилактических мер для минимизации рисков и обеспечения безопасности и здоровья сотрудников. Следуя лучшим мировым практикам, БЦК (ВСС) переходит от культуры контроля за сотрудниками в части обеспечения безопасности к системному подходу, основанному на постоянных диалогах руководителей и работников, по выявлению рисков и разработке комплексных мероприятий, направленных на недопущение их реализации.

В соответствии с характером деятельности Банка, риск получения травм и профессиональных заболеваний сотрудниками минимален. Эффективность работы в области охраны труда Банк оценивает по ключевому показателю – LTIFR<sup>20</sup>. Все несчастные случаи расследуются в соответствии с нормативными требованиями в установленные законодательством сроки.



В 2023 году, как и в предыдущем отчетном периоде, случаев производственного травматизма и несчастных случаев со смертельным исходом среди сотрудников Банка не зафиксировано. Следовательно коэффициент LTIFR равен нулю. Банк стремится к сохранению нулевого уровня травматизма.

Банк последовательно применяет меры по обеспечению безопасности и охране труда, включая ежегодные проверки рабочих мест и помещений. В случае обнаружения нарушений составляется предписание с планом корректирующих работ, которое направляется в ответственные подразделения для немедленного устранения выявленных недостатков. Цель осмотров заключается в выявлении возможных нарушений правил пожарной безопасности и других аспектов охраны труда. Плановые осмотры проводятся систематически и охватывают все рабочие помещения компании, включая офисы, архивные помещения, зоны обслуживания и другие объекты. В ходе осмотров осуществляется проверка соответствия условий труда требованиям законодательства и установленным стандартам по пожарной безопасности. Выявленные проблемы подлежат немедленному устранению, а затем проводится повторная проверка для подтверждения внесенных исправлений.



Банк принимает меры для улучшения систем оповещения и обучения сотрудников по процедурам эвакуации в случае землетрясений. Были установлены дополнительные передатчики, проведены инструктажи и организовано обучение сотрудников. Регулярно проводятся сейсмические тренировки с участием Пожарной технической комиссии.

Каждый сотрудник Банка имеет право и обязан вмешаться в ситуацию, столкнувшись с небезопасными условиями и действиями, или в случае, когда деятельность осуществляется в нарушение Политики в области безопасности. Для этого все работники могут позвонить лично или направить претензии или предложения на почту работникам Направления обеспечения пожарной безопасностью и охраны труда. Все чаще работники сами выявляют риски и сообщают о них руководителям. Вся информация о потенциальном риске тщательно проверяется. Банк оказывает максимальную поддержку сотрудникам в выявлении даже самых незначительных рисков безопасности. Кроме того, БЦК (ВСС) реагирует на жалобы сотрудников и чрезвычайные ситуации путем проведения внеплановых процессов идентификации рисков. Эти мероприятия направлены на оперативное выявление и устранение потенциальных опасностей для здоровья и безопасности персонала. Результаты внеплановых процессов идентификации рисков включаются в систему управления охраной труда компании и используются для корректировки мероприятий по обеспечению безопасности на рабочих местах. Данные мероприятия основаны на Правилах пожарной безопасности, Приказе о противопожарном режиме, Регламенте системы охраны труда и других политиках.

Банк обеспечивает медицинскую помощь и проводит расследование при несчастных случаях с сотрудниками. Банк реализует процедуру выяснения ситуации через специальные комитеты, включая Профсоюз работников Банка и Согласительную комиссию. Работникам, нуждающимся в лечении, предоставляются компенсации. Принимаются меры по предотвращению инцидентов, включая инструктажи и установку огнетушителей. Проводится систематическая проверка при любых травмах с фиксацией инцидентов и проведением расследования для определения степени вины.

Разрабатывается инициатива по созданию единого номера для службы спасения (112#) для быстрого вызова помощи в чрезвычайных ситуациях. При звонке на этот номер звонок автоматически перенаправляется в колл-центр для оперативной связи со службами спасения.

Обязательному медосмотру подвергаются только водители. Водители ежедневно проходят предсменное обследо-

вание у врача для проверки их состояния. Для охранников, предоставляемых аутсорсинговой компанией, требуется прохождение медицинского осмотра при приеме на работу, включая справки от психолога, психиатра и нарколога.



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом

- Подход к управлению персоналом
- Система мотивации, привлечение и обучение персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

Приложения

# Планы по развитию



## Подбор и адаптация

Банк сосредоточен на усовершенствовании автоматизации подбора кадров и создании программ для быстрой адаптации новых сотрудников. Важными аспектами являются знакомство с банковской структурой и четкие критерии оценки работы. Банк активно сотрудничает с учебными заведениями и формирует резерв кадров для высоко востребованных профессий.

## Грейдинг и оплата труда

После опроса сотрудников Банк нацелен на улучшение заработной платы и расширение системы грейдинга. Также, в дальнейшем Банк планирует проводить более качественное оценивание сотрудников в связи с повышением показателей KPI.

### В стратегии Банка выделены ключевые сферы для развития персонала:

#### «Счастливый сотрудник – счастливый клиент»:

- централизация функции обучения в HR,
- разработка матрицы компетенций, проведение оценки и создание ИПР,
- развитие внутренней платформы BCC space на базе Web Soft, включающей в себя блоки: внутренний новостной портал и обучения и развития сотрудников,
- поддержка сотрудников в рамках программы Well-being.

## Развитие персонала

Банк планирует дальнейшее инвестирование в обучение и повышение квалификации сотрудников, а также в наставничество для создания инфраструктуры самообучающейся организации.

## Корпоративная культура

Банк развивает коммуникационные программы для укрепления корпоративных ценностей и создает универсальный корпоративный портал для доступа к информации и координации работы.

### Новый HR-бренд и конкурентоспособность:

- топ-3 среди работодателей Банков второго уровня,
- справедливый доход и привлекательный социальный пакет,
- управление карьерой,
- возможность эффективно работать из любой точки мира,
- BCC-академия,
- IT-школа «растить своих экспертов».

### Клиентоцентричная культура и ценности:

- непрерывное развитие сотрудников – норма успешности и формирования качества,
- коммуникация ценностей и миссии компании для вовлечения сотрудников,

## Процессы

Для оптимизации работы Банк продолжит интегрировать информационные системы и автоматизирует процессы, включая внедрение электронных цифровых подписей для ускорения и безопасности документооборота.

### В стратегии Банка выделены ключевые сферы для развития персонала:

- подбор и адаптация,
- грейдинг и оплата труда,
- развитие персонала,
- процессы,
- корпоративная культура и коммуникация.

- система лояльности, привлечения, развития и сохранения талантов.

### Гибкие процессы и система управления:

- 90% вопросов сотрудника решается через онлайн селф-сервисы,
- сквозные HR-данные для принятия решений,
- гибкие команды и эффективное взаимодействие,
- автоматизация и быстрые процессы,
- аутсорсинг решений и функций,
- единое информационное поле для Банка.



Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года
3. Корпоративное  
управление
4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН

Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

- Подход к управлению  
персоналом
- Система мотивации,  
привлечение и обучение  
персонала
- Социальная поддержка
- Охрана труда и безопасность
- Планы по развитию

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

# Действовать в интересах общества



Мы заботимся о воспитании подрастающего поколения  
и бережливом отношении к окружающей среде

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом

- Подход к взаимодействию с населением в регионах присутствия
- Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах
- Поддержка малого и среднего бизнеса
- Налоговая политика и выплаты
- Социальные инвестиции и благотворительность
- Планы по развитию

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

# Ответственность перед обществом

●● GRI 2-28; 2-29; 3-3; 201-1; 201-4; 203-1; 203-2; 207-1; 207-2; 207-3; 415-1

Как финансовый институт, БЦК (BCC), предоставляет услуги корпоративным клиентам из реальных секторов экономики и физическим лицам. Банк фокусируется на развитии открытых и честных отношений со всеми клиентами. Как крупная компания в Республике Казахстан, Банк стремится к улучшению качества жизни граждан, социально-экономическому развитию и экологической устойчивости в регионах своего присутствия и ведения деятельности, оказывает содействие внедрению инноваций и повышению финансовой грамотности граждан.



Раскрытие информации в части созданной и распределенной добавленной стоимости, в млн казахстанских тенге

	2022 год	2023 год
<b>Прямая созданная экономическая стоимость (Выручка)</b>	<b>225 664</b>	<b>273 392</b>
Чистый процентный доход после расходов по кредитным убыткам	78 685	209 753
Чистые непроцентные доходы	146 979	63 639
<b>Распределенная экономическая стоимость</b>	<b>(80 749)</b>	<b>(142 876)</b>
Операционные расходы, включая:	(73 919)	(118 475)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вознаграждение работникам с учетом социальных отчислений и налогов по заработной плате</li> </ul>	(37 948)	(64 957)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Расходы по налогам кроме корпоративного подоходного налога</li> </ul>	(6 415)	(10 801)
Расходы по корпоративному подоходному налогу	(6 830)	(24 401)
Выплаты дивидендов акционерам Банка	-	-
<b>Нераспределенная экономическая стоимость</b>	<b>144 915</b>	<b>130 516</b>

Банк придерживается принципа активного участия в социально-экономическом развитии регионов, в которых он работает. Одним из ключевых направлений деятельности БЦК (BCC) является поддержка инфраструктурных проектов, которые способствуют улучшению качества жизни населения и созданию благоприятных условий для ведения бизнеса. В этом контексте Банк стремится предоставлять займы для реализации значимых инфраструктурных инициатив, вкладывая таким образом в устойчивое развитие общества и укрепление экономики.



В 2023 году БЦК (BCC) профинансировал проекты по энергетике и возобновляемым источникам энергии, строительству школ, а также проекты в секторе сельского хозяйства и рыбоводства на общую сумму в размере **27,4 млрд казахстанских тенге.**

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом

- Подход к взаимодействию с населением в регионах присутствия
- Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах
- Поддержка малого и среднего бизнеса
- Налоговая политика и выплаты
- Социальные инвестиции и благотворительность
- Планы по развитию

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

## Подход к взаимодействию с населением регионов присутствия

### ●● GRI 2-29

- Банк привержен принципам корпоративной социальной ответственности и играет значительную роль в развитии климата благополучия населения регионов присутствия.
- Он активно участвует в инициативах, направленных на улучшение образования, культуры и экономики, внося свой вклад в существенное увеличение качества жизни населения. Это включает в себя помощь в реализации программ, способствующих росту и прогрессу регионов, где Банк имеет свое присутствие.

Главенствующую позицию в политике Банка занимает поддержка образовательной сферы, в частности создание благоприятных условий для формирования инклюзивной образовательной среды и стимулирование креативности и развития талантов среди молодежи. Банк также активно участвует в культурной жизни страны, оказывая спонсорскую помощь национальным театральным и музейным проектам. Он способствует проведению различных культурных мероприятий, таких как фестивали, театральные постановки и концертные программы, и занимается вопросами производства и распространения литературных изданий, а также улучшения и преобразования городских общественных пространств.

Дополнительно Банк стремится поддерживать экологически устойчивые проекты, направленные на охрану окружающей среды и уменьшение углеродной нагрузки. Вложения в такие инициативы не только повышают экологическую осведомленность, но и способствуют экономическому росту через развитие зеленых технологий. Банк также выступает защитником равноправия и разнообразия, поддерживая программы, направленные на устранение дискриминации и поддержание равных возможностей для всех групп населения.

## Цели взаимодействия с населением и общественными организациями

### ●● GRI 2-29

- **Создание партнерских отношений:** установление и расширение партнерских связей с целью повышения эффективности работы Банка в реализации концепций устойчивого развития и вовлечения в этот процесс населения регионов присутствия,
- **Получение информации от экспертов, сообществ и неправительственных организаций:** обмен информацией и получение знаний по ключевым аспектам устойчивого развития позволяет Банку принимать более обоснованные и эффективные решения,
- **Повышение осведомленности широкой аудитории об обязательствах и предпринимаемых Банком инициативах:** действия, которые целенаправленно уменьшают воздействие на экологию, уважают и защищают права человека и вносят вклад в поддержку социально-значимых и экологических проектов. Это направлено на то, чтобы общественность была информирована о роли Банка и действиях в направлении достижения более чистого и справедливого общества.

### Мониторинг

Банк уделяет особое внимание идентификации и удовлетворению социальных и экономических потребностей населения в районах, где он оперирует. Он признает наличие неотложных нужд среди населения регионов присутствия и делает все возможное, чтобы улучшить их бытовые условия и обеспечить устойчивое развитие этих сообществ.

Иницируются и внедряются программы, направленные на стимулирование местной экономики, содействие созданию рабочих мест, и в целом улучшение уровня жизни населения регионов присутствия. Он также обеспечивает финансирование проектов, связанных с повышением доступности и качества образования, здравоохранения и инфраструктуры, стремясь обеспечить социально ориентированное и экономически выгодное развитие.



- С 2021 года АО «Банк ЦентрКредит» устанавливает партнерские отношения с организациями, представляющими интересы людей с нарушениями слуха, что способствует созданию дополнительных рабочих мест для этой категории граждан.

Данный подход позволяет не только поддерживать социально значимые проекты и облегчать интеграцию слабослышащих в общество, но и способствует сохранению окружающей среды, уменьшая объем отходов и стимулируя использование ресурсов более ответственным и устойчивым образом.

## Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах

### ●● GRI 2-28; 201-4; 415-1

АО «Банк ЦентрКредит» принимает активное участие в госпрограммах поддержки бизнеса и является одним из крупнейших кредиторов по всем основным программам, ориентированным на реальный сектор экономики.

Банк активно участвует в поддержке экономического развития, стратегическом сотрудничестве с государством и применении ответственных финансовых практик:

- **Участие в государственных программах поддержки бизнеса:** Банк активно участвует в основных программах поддержки реального сектора экономики, выступая в качестве одного из крупнейших кредиторов,
- **Повышение квалификации сотрудников:** сотрудники подразделений, ответственных за внедрение принципов ответственного финансирования, принимают участие в информационных семинарах, проводимых совместно с АРПФР, компаниями «большой четверки», ЕБРР и другими организациями,
- **Участие в разработке законодательства:** Банк принимает активное участие в процессах разработки законодательства, влияющего на экономику и банковскую деятельность, с целью создания благоприятной инвестиционной и предпринимательской среды,
- **Стратегическое сотрудничество с государством:** Банк укрепляет отношения с государством как партнером в развитии страны и считает государство ключевым клиентом,

- **Финансирование образовательных и социальных проектов:** Банк осуществляет финансирование под контракт с государством социально значимых проектов, включая строительство 24 комфортных школ по программе АО «Национальный фонд «Самрук-Казына» на сумму 162 млрд тенге.

Участие в национальных и международных организациях и ассоциациях:

- Глобальный договор ООН,
- Национальный клуб ESG,
- Ассоциация финансистов Казахстана,
- Ассоциация банков Республики Казахстан.

За отчетный период БЦК (БСС) не был получателем государственной финансовой помощи. Кроме того, Банк не осуществлял никаких пожертвований на политические цели, включая поддержку политических партий, кампаний или инициатив. Отсутствие участия государственных и квазигосударственных структур в составе акционеров подчеркивает независимость Банка в принятии решений и ведении его деятельности.

## Подберем меры господдержки для вашего бизнеса

По ИНН/БИН По виду деятельности

ИНН для ИП / БИН для ТОО

Подобрать



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом

- Подход к взаимодействию с населением в регионах присутствия
- Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах
- Поддержка малого и среднего бизнеса
- Налоговая политика и выплаты
- Социальные инвестиции и благотворительность
- Планы по развитию

9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

## Поддержка малого и среднего бизнеса

### ●● GRI 203-2

Поддержка развития малого и среднего бизнеса является одним из ключевых приоритетов в рамках ESG-стратегии АО «Банк ЦентрКредит». Этот корпоративный сегмент играет важную роль в обеспечении устойчивого развития экономики Казахстана, поскольку способствует повышению конкурентоспособности страны, созданию новых рабочих мест, и стимулированию инноваций.

В 2023 году АО «Банк ЦентрКредит» продолжил активно поддерживать развитие малого и среднего бизнеса в Казахстане, принимая участие в новых инициативах и развивая массовые продукты для этого сегмента. Одним из ключевых событий было начало программы субсидирования облигаций через Фонд «Даму», предоставляющей представителям малого и среднего бизнеса доступ к финансированию. Дочерняя организация Банка, ВСС Invest, успешно выступила в качестве финансового консультанта при первой сделке по этой программе.

Кроме того, Банк продолжил активно развивать и предлагать простые и удобные продукты и сервисы для сектора малого и среднего бизнеса. Это способствовало значительному увеличению кредитного портфеля Банка в этом сегменте.

В целях всесторонней поддержки предпринимателей в секторе микро-, малого, среднего и крупного бизнеса Банк принимает активное участие в реализации государственных и негосударственных программ финансовой поддержки предпринимателей, предоставляя доступ своим клиентам к таким инструментам финансовой поддержки как льготное кредитование, субсидирование части ставки вознаграждения, гарантирование кредитов при отсутствии части залогового обеспечения.

В 2023 году Банк активно участвовал в реализации следующих программ

- **Субсидирование части ставки вознаграждения по кредитам в рамках Национального проекта по развитию предпринимательства на 2021-2025 гг.** В 2023 году более 4 900 проектов было прокредитовано Банком с применением инструмента субсидирования.
- **Гарантирование кредитов по программе Национального проекта по развитию предпринимательства на 2021-2025 гг.** В 2023 году банком профинансировано более 4 600 проектов, частично обеспеченных гарантией АО «Фонд развития предпринимательства «Даму».
- **Механизм кредитования субъектов частного предпринимательства в рамках программы «Экономика простых вещей»:** данная программа предусматривает льготное кредитование для развития частного предпринимательства в Казахстане, что способствует стимулированию предпринимательской активности

и развитию экономики страны в сфере производства и предоставления товаров и услуг, которые пользуются повседневным спросом у населения. Эти проекты могут включать в себя производство одежды, обуви, продуктов питания, строительных материалов, а также строительство социальных объектов, таких как школы и детские сады. Участие Банка в программе «Экономика простых вещей» направлено на поддержку предпринимателей и создание благоприятных условий для развития малого и среднего бизнеса в Казахстане, что способствует росту экономики и улучшению качества жизни населения.

- **Программа поддержки обрабатывающей промышленности сектора малого и среднего, а также крупного бизнеса:** АО «Банк ЦентрКредит» активно участвует в программе поддержки обрабатывающей промышленности, предоставляя финансовую поддержку малому и среднему бизнесу в этом секторе. Банк поддерживает отечественные предприятия обрабатывающей промышленности, помогая им расширять производство, повышать качество продукции и укреплять свои позиции на внутреннем рынке. Участие АО «Банк ЦентрКредит» в этой программе направлено на стимулирование развития малых и средних предприятий обрабатывающей промышленности. Банк предоставляет льготные кредиты под инвестиционные проекты, направленные на модернизацию производства, внедрение инноваций и повышение конкурентоспособности на рынке. Благодаря финансовой поддержке АО «Банк ЦентрКредит» предприятия обрабатывающей промышленности имеют возможность реализовывать свои потенциальные проекты, что способствует укреплению отечественного производства и стимулирует рост экспортного потенциала страны.
- **Региональные программы поддержки предпринимателей АО «Фонд развития предпринимательства «Даму»:** в современных условиях особую значимость приобретает решение проблем, связанных с обеспечением опережающих темпов роста малого предпринимательства, которое в силу своей специфики имеет ярко выраженную региональную ориентацию, а также отвечает приоритетным направлениям экономической деятельности для конкретного региона. Дальнейшие темпы и направления развития малого бизнеса во многом предопределяются наличием доступных для предпринимателей, реализующих свои проекты в регионах в приоритетных секторах экономики, источников льготного финансирования, закрывающих потребности бизнеса как в операционной, так и в инвестиционной деятельности. Банк принимает долгосрочное и стабильное участие при реализации программ региональной поддержки в таких регионах как: г. Алматы, г. Астана, Восточно-Казахстанская область, Жамбылская область, Абайская область, Карагандинская область, г. Хромтау, Костанайская область, г. Шымкент.
- **Программы поддержки субъектов агропромышленного комплекса и сельхозтоваропроизводителей.** Ввиду того, что агропромышленный сектор Казахстана включает в себя отрасли по производству сельскохозяйственной продукции, ее переработке и доведению до потребителя, а также обеспечивает перерабаты-

вающую промышленность средствами производства, путем реализации льготных программ, Банк закрывает потребность в финансировании в каждом направлении сектора. Клиентам Банка предоставляется доступное кредитование на пополнение оборотных средств для проведения весенне-полевых работ под ставку 5% годовых, а также возможность субсидирования ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса.

Также для предоставления доступа к более доступному кредитованию, Банк осуществляет привлечение фондирования международных финансовых институтов, таких как Европейский банк реконструкции и развития (далее – ЕБРР). Одной из совместных программ, является Программа ЕБРР:

- **Кредитование зеленых технологий GEFF.** Благодаря программе GEFF (Green Economy Financing Facility – Финансирование зеленой экономики), АО «Банк ЦентрКредит» активно поддерживает малый и средний бизнес, предоставляя целевое финансирование для приобретения энерго- и ресурсоэффективного оборудования и технологий. В рамках этой программы, разработанной ЕБРР, Банк выступает в качестве первого финансового партнера в Республике Казахстан.

• **GEFF действует через глобальную сеть, объединяющую более 188 местных финансовых учреждений в 29 странах.**  
• **С помощью кредитного портфеля ЕБРР на сумму более 6 млрд евро, более 227 000 инвестиционных проектов были реализованы, что позволило сократить выбросы CO<sub>2</sub> более чем на 9,9 млн тонн в год.**

АО «Банк ЦентрКредит» через участие в программе GEFF способствует развитию зеленой экономики и поддерживает предпринимателей малого и среднего бизнеса в Казахстане, содействуя внедрению современных и экологически эффективных технологий. Банком совместно с ЕБРР реализуются такие программы как поддержка женщин в бизнесе и поддержка сектора МСБ за счет предоставления более дешевого кредитования без отраслевых ограничений.



## Кредитование МСБ



На конец 2023 года ссудный портфель клиентов малого и среднего бизнеса в АО «Банк ЦентрКредит» достиг

**593 млрд тенге**

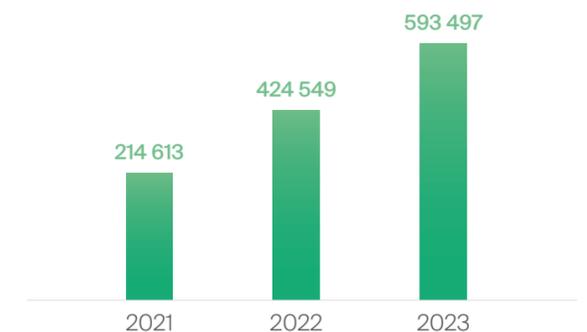
увеличившись за год на

**169 млрд тенге**

количество кредитующихся клиентов МСБ также выросло на

**13%** в 2023 году.

Этот рост был стимулирован активным развитием ключевых кредитных продуктов для МСБ, включая «Растущий бизнес», «Кредитный лимит на счет», «Бизнес кредит» и «Возобновляемая кредитная линия», что соответствует стратегическим направлениям развития Банка.

Динамика ссудного портфеля МСБ (брутто),  
млн тенге

## Количество кредитующихся клиентов МСБ



## Структура Отчета

 Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

 2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

 3. Корпоративное  
управление

 4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН

 Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

 6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

 7. Взаимодействие с  
персоналом

 8. Ответственность перед  
обществом

- Подход к взаимодействию с населением в регионах присутствия
- Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах
- Поддержка малого и среднего бизнеса
- Налоговая политика и выплаты
- Социальные инвестиции и благотворительность
- Планы по развитию

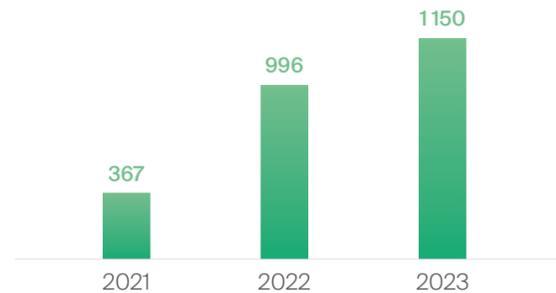
 9. Экологическая  
ответственность

Приложения

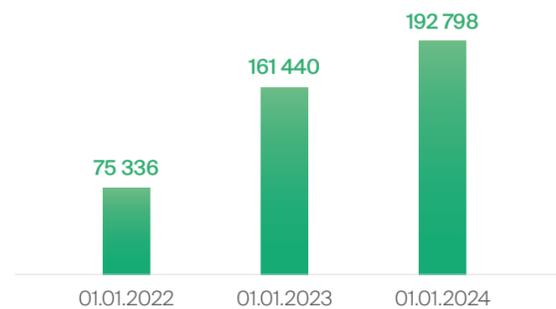
## Средства клиентов сегмента МСБ

По состоянию на конец 2023 года средства, размещенные клиентами малого и среднего бизнеса, составили 1 150 млрд тенге, что увеличилось за год на 15%. Количество клиентов МСБ с остатками на текущих счетах и депозитах за 2023 год выросло на 20% до 192,8 тыс. человек. Доля онлайн вкладов достигла 97%. В рамках стратегии Банка по диверсификации источников финансирования продолжается наращивание доли МСБ.

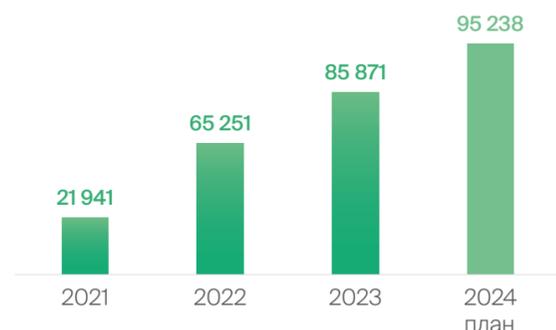
Динамика средств клиентов МСБ на текущих счетах и депозитах, млрд тенге



Динамика количества клиентов МСБ с остатками на текущих счетах и депозитах



Портфель Растущий бизнес без залога, млн тенге



## Результаты за 2023 год

1 июля 2023 год

 Принятие гарантий ФЛ по ИП  
(Снижение рисков при возврате  
кредитов)

12 сентября 2023 год

 Внедрен продукт АГРО (ДАМУ)  
(Расширение клиентской Базы)

20 октября 2023 год

 Внедрен продукт АГРО (Банк)  
(Расширение клиентской базы)

У Банка существует инициатива по поддержке и развитию малого и среднего бизнеса, которая включает регулярное создание клиентских историй о предпринимателях, чтобы рассказывать об их успехах и путях развития. Банк активно продвигает эти истории как дополнительную рекламу для предпринимателей, помогая им появляться в СМИ и расширяя их видимость.

Кроме того, в рамках инициативы Банк организует ежегодные дни открытых дверей для предпринимателей во всех регионах своего присутствия. Эти мероприятия проводятся бесплатно с целью предоставить предпринимателям полезную информацию и поддержку со стороны Банка. Директора региональных подразделений Банка активно продвигаются как узнаваемые личности, что способствует установлению доверительных отношений с МСБ.


 Шағын және микробизнес үшін  
7%-дан басталатын кредиттер

 Кредиты для малого  
и микробизнеса от 7 %

 Мөлшерлеме 21,75%  
(СЖТМ 22,93 - 23,10%)

 Ставка 21,75%  
(ГЭСВ 22,93 - 23,10%)


## Налоговая политика и выплаты

●● GRI 207-1; 207-2; 207-3

БЦК (ВСС) придерживается строгих принципов и стандартов в управлении налоговой политикой, обеспечивая полное соблюдение нормативных требований и принципов налогообложения. Налоговая учетная политика Банка, доступная всем сотрудникам, служит фундаментом для эффективного налогового управления.

Налоговая политика Банка представляет собой важный компонент финансового управления и отражает приверженность корпоративной ответственности. Утверждение налоговой политики осуществляется Советом директоров после согласования с основными управленческими и контрольными подразделениями Банка, включая главного бухгалтера, финансового директора, юридический центр, а также службы комплаенс-контроля и внутреннего контроля.

Пересмотр налоговой учетной политики осуществляется при изменениях в Налоговом кодексе Республики Казахстан, законодательстве о бухгалтерском учете и финансовой отчетности или Международных стандартах финансовой отчетности, а также при внутренних решениях Банка, оказывающих влияние на налоговый учет. Банк придерживается консервативного подхода в соблюдении нормативных требований, что обеспечивает полное соответствие законодательным и регуляторным нормам.

В основе налоговой политики Банка лежат принципы налогообложения, установленные Налоговым кодексом Республики Казахстан: обязательность, определенность, справедливость налогообложения, добросовестность налогоплательщика, единство налоговой системы и гласность налогового законодательства.

Важным аспектом налоговой стратегии Банка является активное и конструктивное взаимодействие с налоговыми органами, что включает в себя ведение деловой переписки для уточнения аспектов налоговой политики и участие в рабочих группах консультативно-совещательных органов, таких как Ассоциация финансистов Казахстана и Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен».

БЦК (ВСС) также поддерживает постоянную коммуникацию с ведущими банками и внешними консультантами для обмена опытом и обсуждения налоговых вопросов. Это позволяет не только глубже понимать проблематику налогообложения, но и формировать оптимальные решения, отвечающие интересам как Банка, так и его клиентов.

Налоговая политика Банка направлена на поддержание высокого уровня налоговой дисциплины и соблюдение всех применимых налоговых законов и норм, подтверждая приверженность Банка принципам ответственного бизнеса и корпоративной прозрачности. Информация по налоговым отчислениям доступна в отчете независимого аудитора, обеспечивая дополнительную прозрачность и позволяя заинтересованным сторонам ознакомиться с деталями налоговых платежей Банка<sup>21</sup>.

<sup>21</sup>Подробнее о налоговых отчислениях Банка, см. в Приложении Е: Отчет независимого аудитора.

## Управление налоговыми рисками

●● GRI 207-2

В рамках приверженности прозрачности и ответственности перед акционерами и обществом, БЦК (ВСС) уделяет особое внимание управлению налоговыми рисками. Это не только обеспечивает соблюдение налоговой учетной политики, но и поддерживает высокий уровень деловой порядочности в отношении налогообложения.

Банк применяет систематический подход к управлению налоговыми рисками, включающий регулярный мониторинг, анализ и оценку сфер, наиболее уязвимых к налоговым рискам. В учетной системе установлены контрольные функции, а для получения разъяснений регулярно направляются запросы в налоговые органы, что способствует эффективному управлению и снижению рисков. Главный бухгалтер Банка возглавляет процесс соблюдения налоговой учетной политики. Оценка выполнения требований системы налогового управления и контроля производится службами внутреннего контроля, комплаенса и внутреннего аудита. Об инцидентах или подозрениях в отношении неправомерного поведения налогоплательщиков можно сообщить как внутри Банка, так и третьим лицам, используя установленные каналы связи службы комплаенс.

БЦК (ВСС) разработал стратегию, при которой налогообложение органично интегрировано в ключевые аспекты его деятельности.

Это включает в себя заключение договоров, разработку новых продуктов, утверждение тарифов и другие важные процессы, которые проводятся с обязательным согласованием с дирекцией налоговой политики. Этот подход подчеркивает приверженность Банка прозрачности и ответственности в управлении налоговыми обязательствами.

БЦК (ВСС) стремится к тому, чтобы налоговая стратегия и политика Банка соответствовали как текущим законодательным требованиям, так и долгосрочным целям устойчивого развития. Через прозрачное управление налоговыми рисками и активное взаимодействие с заинтересованными сторонами Банк поддерживает высокий уровень налоговой дисциплины и вносит вклад в общественное благо. Отчетность по налогам включена в годовой отчет Банка и проверяется в рамках внешнего аудита годовой финансовой отчетности.

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

- 1. Об Отчете
- 2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
- 3. Корпоративное управление
- 4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

- Подход к взаимодействию с населением в регионах присутствия
- Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах
- Поддержка малого и среднего бизнеса
- Налоговая политика и выплаты
- Социальные инвестиции и благотворительность
- Планы по развитию

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

# Социальные инвестиции и благотворительность

## GRI 203-1

В 2023 году Банк поддержал более **40** благотворительных социальных инициатив, направленных на образование, спорт, здравоохранение, культуру и искусство, экологию и другие социальные инициативы.

### Заинтересованные стороны



Профессиональное сообщество



Население, общественные организации



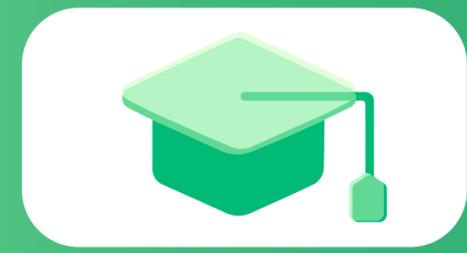
Малый, средний бизнес



Государственные и административные органы



Клиенты



## Образование



Профессиональное сообщество

### Инициативы

- Первый региональный конкурс «НАСКАТНОН-2023» в Международном Таразском инновационном институте им. Шерхана Муртазы,
- II-й международный конкурс по космическим технологиям «Kazakhstan Smart Space» в Satbayev University,
- «Кейс-чемпионат 2023» среди студентов 2-4 курсов Казахстанско-Британского технического университета (КБТУ),
- Турнир по ракетостроению «Eurasian Rocketly Challenge» в рамках Евразийского саммита лидеров цифровой экономики,
- «Almaty IT Community club» - проведения специального мероприятия с целью нетворкинга между Fintech и GameDev Казахстана,
- «Almaty Digitalsales 2023» - практическая конференция на тему маркетплейсов и онлайн-торговли Форум «Бизнес женщины. Профессия женщин будущего».



Население, общественные организации

### Инициативы

- Кампусный проект «Умный кампус» для Западно-Казахстанского государственного медицинского университета им. Оспанова М.,
- Финансирование строительства одной из крупных общеобразовательных школ имени Д. Кунаева в городе Шымкент вместимостью 3 500 мест.



## Спорт



Население, общественные организации

### Инициативы

- Финал школьной баскетбольной лиги в Алматы «Дай Мяч», где приняли участие более 45 команд в 5-ти возрастных категориях,
- В Алматы состоялся крупнейший гик-фестиваль в Центральной Азии «Almaty Geek Games Expo». Каждый гость фестиваля узнал о преимуществах банковских карт и платежной системы VISA, а именно о продуктах #juniorbank и #картакарта от генерального спонсора Банка ЦентрКредит.



Население, общественные организации

### Инициативы



Малый, средний бизнес

- Банк поддержал спортивную академию «Samurai», специализирующуюся на обучении навыков искусства бразильского джиу-джитсу и спортивной борьбы грэпплинга в рамках поддержки и развития бесплатного спорта для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.



Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года
3. Корпоративное  
управление
4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН

Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

- Подход к взаимодействию с населением в регионах присутствия
- Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах
- Поддержка малого и среднего бизнеса
- Налоговая политика и выплаты
- Социальные инвестиции и благотворительность
- Планы по развитию

9. Экологическая  
ответственность

Приложения



## Здравоохранение



Население,  
общественные организации

### Инициативы

- 40 голосовых помощников, являющихся ключевыми элементами электронных дорог «Sezual».



Государственные и  
административные органы

### Инициативы

- Автомобили для КГП на ПХВ «Актюбинский областной фтизиопульмонологический центр»,
- Автотранспортные средства для многопрофильного медицинского учреждения в Восточно-Казахстанском регионе – КГП на ПХВ «Центр матери и ребенка» Управления здравоохранения Восточно-Казахстанского областного акимата,
- Автотранспортные средства для КГП на ПХВ «Восточно-Казахстанская Областная Станция Скорой Медицинской Помощи».



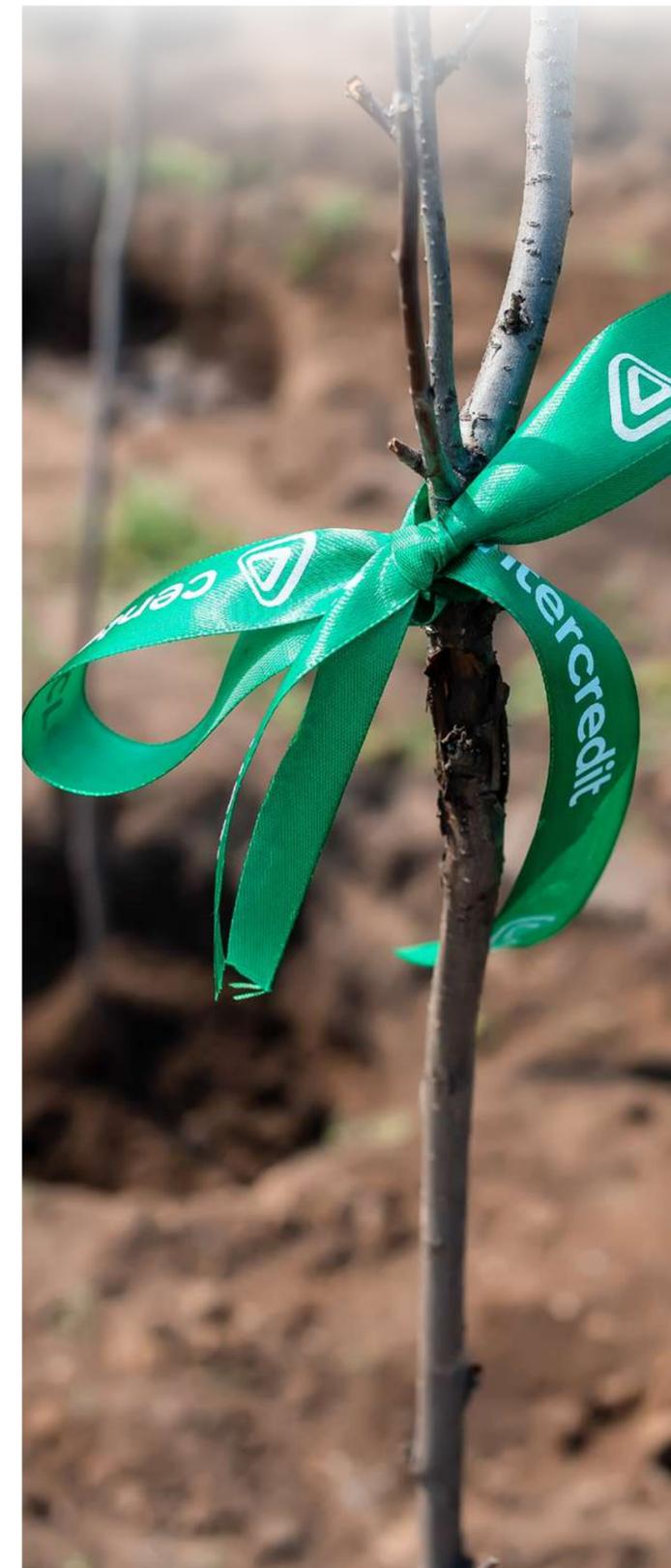
## Экология



Население,  
общественные организации

### Инициативы

- Национальная социальная экокмпания «TURAQTY JOL», организованная с поддержкой Банка, является значимой образовательной инициативой, нацеленной на воспитание у подрастающего поколения осознанного и бережливого отношения к природе. Эта кампания собрала более 3 000 участников на различных мероприятиях, каждое из которых способствует укреплению экологической ответственности среди молодежи,
- Проведение экологических акций и субботников – неотъемлемая часть корпоративной жизни Банка. Ежегодно Банк проводит данную экологическую активность во всех регионах Казахстана. Сотрудники Банка высаживают деревья, убирают территории городов и благоустраивают их,
- Банк присоединился к экологической акции в Астане и совместно с Фондом Земли «Устойчивое Развитие» высадил 100 саженцев морозостойкой сакуры в Президентском парке.



Структура Отчета

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

7. Взаимодействие с персоналом

**8. Ответственность перед обществом**

- Подход к взаимодействию с населением в регионах присутствия
- Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах
- Поддержка малого и среднего бизнеса
- Налоговая политика и выплаты
- Социальные инвестиции и благотворительность
- Планы по развитию

**9. Экологическая ответственность**

Приложения



**Культура и искусство**



Население, общественные организации

**Инициативы**

- Установка нового арт-объекта «Қара Шапан» современного казахстанского художника Сырлыбека Бекботаева в Алматы. Совместный проект и первый паблик-арт компании «ab» и Банка ЦентрКредит при поддержке Управления культуры Алматы.



**Прочие социальные инициативы**



Малый, средний бизнес

**Инициативы**

- В г. Алматы прошла масштабная выставка товаров казахстанских производителей «ULTTYQ ONIM», где были представлены более 320 участников со всех регионов Казахстана. Выставка организовывалась Фондом «Даму» совместно с акиматом г. Алматы.



Население, общественные организации

**Инициативы**

- Ежегодная «Елка желаний» для детей. В рамках данной акции Банк организует елку для детей с ограниченными возможностями и одиноких пожилых людей, а также собирает продуктовые корзины для многодетных семей.



Клиенты

**Инициативы**

- Развитие инклюзивных услуг – в настоящее время 168 банкоматов GRG и 8 NCR оснащены разъемами для наушников и дополнительным функционалом для незрячих и слабовидящих людей. Такие клиенты смогут легко пополнить счет карты и снять наличные.



В 2023 году Банк выделил на поддержку благотворительной, спонсорской и социальной деятельности – **690 млн тенге**. Основные проекты были реализованы в сферах образования, здравоохранения, культуры и спорта.

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом

- Подход к взаимодействию с населением в регионах присутствия
- Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах
- Поддержка малого и среднего бизнеса
- Налоговая политика и выплаты
- Социальные инвестиции и благотворительность
- Планы по развитию

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

# Планы по развитию

## Инвестиции в образование

Банк фокусируется на социальной ответственности и планирует выделить определенный процент прибыли на образовательные инициативы, с акцентом на расширение программ по обучению. В частности, планируется расширение сотрудничества с колледжем в Семипалатинске для подготовки специалистов для рынка труда, а также создание академии для повышения квалификации. Предполагается разработка курсов продолжительностью 6–8 месяцев для внешнего рынка, где участники смогут получить грант на обучение при условии отработки в Банке, либо коммерческое предложение для получения специальности без привязки к работе в Банке. Банк планирует начать реализацию данной инициативы в 2024 году.

## Развитие малого и среднего бизнеса

Банк нацелен на укрепление связей с малым и средним бизнесом, диверсификацию источников финансирования и развитие массовых продуктов. Планируется увеличение портфеля кредитования «Растущий бизнес без залога», расширение кредитования микропредпринимателей и разработка новых продуктов, соответствующих требованиям регуляторов и способствующих созданию рабочих мест.

## Планы реализации Банком программ поддержки на 2024 год:

- Банк продолжит активное участие в программах поддержки предпринимателей для развития приоритетных направлений отдельных регионов Казахстана и приоритетных секторов экономики, путем привлечения дополнительного фондирования по программам АО «ФРП «Даму»,
- Увеличение охвата кредитования микропредпринимателей путем привлечения лимита на портфельное субсидирование и гарантирование микробизнеса,
- Привлечение к кредитованию новых инструментов поддержки для крупного бизнеса в виде гарантирования от БРК и поддержки агропромышленного комплекса (новые инструменты субсидирование и гарантирование).





Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН

Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

#### 9. Экологическая ответственность

- Подход к управлению  
вопросами экологической  
ответственности
- Выбросы, водопотребление и  
управление отходами
- Энергопотребление и  
энергоэффективность
- Планы по развитию

Приложения

Мы несем ответственность  
за то, каким будет наше будущее

# Наша забота и идентичность

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
  - Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции
6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками
7. Взаимодействие с персоналом
8. Ответственность перед обществом

## 9. Экологическая ответственность

- Подход к управлению вопросами экологической ответственности
- Выбросы, водопотребление и управление отходами
- Энергопотребление и энергоэффективность
- Планы по развитию

## Приложения

## Экологическая ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- GRI 3-3; 302-1; 302-3; 302-4; 303-3; 303-4; 303-5; 304-1; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 306-2; 306-3; 306-4; SASB FN-CB-410b.4

В данном разделе Отчета рассматривается воздействие деятельности АО «Банк ЦентрКредит» на окружающую среду. В качестве одного из ведущих финансовых учреждений Казахстана, Банк старается минимизировать свое негативное воздействие, используя подходы рационального потребления ресурсов, внедряя программы по управлению отходами и повышению эффективности энергопотребления, а также Банк, начиная с 2023 года реализует программы по оценке, сокращению и управлению прямыми и косвенными выбросами парниковых газов, а также финансируемыми выбросами в соответствии с требованиями и рекомендациями международных стандартов.

В рамках стратегических инициатив Банк осуществляет постоянный мониторинг воздействия на окружающую среду, включая анализ климатических рисков, что позволяет своевременно реагировать на изменения и адаптироваться к ним. Внедрены принципы и политики ответственного финансирования, включающие выбор проектов, способствующих экологической устойчивости и социальной ответственности, включая принцип отказа от финансирования некоторых видов деятельности.



## Подход к управлению вопросами экологической ответственности

- GRI 304-1

Забота об окружающей среде является одним из важнейших аспектов как социальной, так и экономической деятельности Банка. Осознавая ключевую роль финансовых институтов в создании экономики с низким уровнем углеродных выбросов, АО «Банк ЦентрКредит» активно внедряет и развивает программы и инициативы, которые способствуют развитию низкоуглеродной экономики.

## Основные направления в области заботы об окружающей среде:



Внедрение принципов ответственного финансирования,



Проект «Зеленый офис»: энергоэффективность, отходы,



Экологические проекты.

Банк признает свою экологическую ответственность и осознает, что, несмотря на относительно небольшое прямое воздействие на окружающую среду в рамках своей ежедневной деятельности, важно вносить вклад в сохранение экологического благополучия общества в регионах присутствия и ведения деятельности.

Основными ресурсами, используемыми Банком в процессе своей деятельности, являются электроэнергия, тепловая энергия и вода, руководствуясь принципом экологической ответственности Банк стремится к сокращению потребления ресурсов, тем самым минимизируя свое негативное влияние на окружающую среду. Результаты достигаются за счет осознанного управления потреблением воды, снижения потребления бумаги для офисных нужд, повторной переработкой рекламных баннеров и пластика, сортировки мусора, а также иных экологических инициатив, включая перехода на электромобили в автопарке. Такие шаги не только способствуют снижению экологического следа Банка, но и укрепляют принципы устойчивого развития в организационной культуре и повседневной практике.

В рамках ответственного использования ресурсов Банк активно работает над оптимизацией использования материалов, их эффективным расходованием и увеличением доли переработанных ресурсов. Также у Банка отсутствуют объекты, расположенные на охраняемых природных территориях и территориях с высокой ценностью биоразнообразия. Банк не оказывает существенного влияния на биоразнообразие, так как в собственности нет производственных объектов с высоким уровнем экологического воздействия на окружающую среду.

## Выбросы, водопотребление и управление отходами

- GRI 3-3; 303-3; 303-4; 303-5; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 306-2; 306-3; 306-4; SASB FN-CB-410b.4

## Выбросы Охвата 1

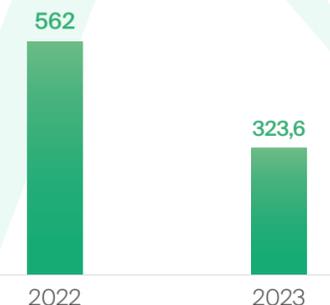
АО «Банк ЦентрКредит» ведет учет прямых выбросов парниковых газов от источников, находящихся под его непосредственным контролем, что соответствует границам раскрытия указанных в заключении последнего проведенного в отчетном периоде Энергоаудита (собственные здания Банка в регионах его деятельности).

В 2023 году наблюдалось значительное снижение прямых выбросов парниковых газов, а именно на 42% по сравнению с предыдущим годом. Данное снижение было достигнуто преимущественно за счет исключения использования фреона, что стало возможным благодаря инициативе по модернизации и переходу на более современные и энергоэффективные системы кондиционирования воздуха.

При этом, в 2023 году было зафиксировано увеличение потребления дизельного топлива и бензина по сравнению с предыдущим годом, что ведет к росту прямых выбросов. Тем не менее, благодаря реализованным мерам по снижению использования фреона и другим реализованным инициативам общий объем прямых выбросов парниковых газов в 2023 году в целом снизился.

Подробная информация о динамике потребления моторного топлива и действиях по улучшению энергоэффективности представлена в разделе 9.3 «Энергопотребление и энергоэффективность» настоящего Отчета.

Прямые выбросы, Охват 1, тонн CO<sub>2</sub>-экв.



Структура Отчета

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

- 1. Об Отчете
- 2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
- 3. Корпоративное управление
- 4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

7. Взаимодействие с персоналом

8. Ответственность перед обществом

9. Экологическая ответственность

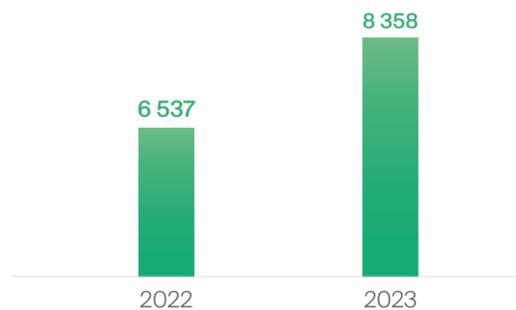
- Подход к управлению вопросами экологической ответственности
- Выбросы, водопотребление и управление отходами
- Энергопотребление и энергоэффективность
- Планы по развитию

Приложения

Выбросы Охвата 2

Банк также активно управляет косвенными выбросами парниковых газов, возникающими в результате потребления электрической и тепловой энергии, закупаемой у внешних поставщиков. При расчете выбросов парниковых газов по Охвату 2 были определены границы, включающие здания, находящиеся под управлением Банка. Расчет был произведен с применением территориального (local-based) метода оценки косвенных выбросов парниковых газов в соответствии с GHG Protocol. По результатам оценки, проведенной по итогам 2023 года, общий объем выбросов парниковых газов по Охвату 2 составил 8 358 тонн CO<sub>2</sub>-эквивалента. Прирост потребления энергоресурсов наблюдался в связи с увеличением числа зданий под управлением Банка с двух до восьми после слияния с дочерней организацией АО «Еco Center Bank». В частности, значительно увеличилось потребление электроэнергии в результате расширения инфраструктуры и добавления новых объектов, включая Центр обработки данных, расположенный в головном офисе Банка. Это здание, являясь наиболее энергоемким объектом, потребляет около 500 тыс. кВт электроэнергии ежемесячно, что составляет более половины всего потребления Банка.

Косвенные выбросы, Охват 2, тонн CO<sub>2</sub> -экв.



Интенсивность выбросов парниковых газов

Информация по выбросам - Охват 1 и Охват 2 была определена в соответствии с границами раскрытия, установленными в последнем энергоаудите, который включал в себя все объекты под управлением Банка. За 2023 год коэффициент интенсивности выбросов парниковых газов составил 1,09 тонны CO<sub>2</sub>-эквивалента на сотрудника (в 2022 году: 0,94 тонны CO<sub>2</sub>-эквивалента на сотрудника).

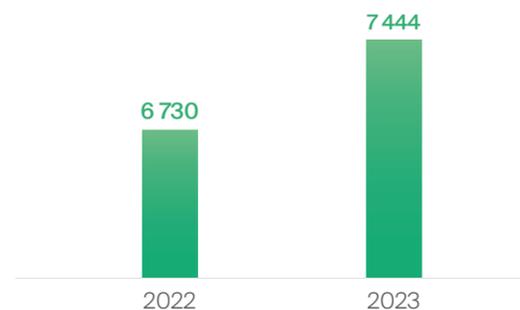
Выбросы Охвата 3

●● SASB FN-CB-410b.4

Банк также ведет учет других косвенных выбросов парниковых газов Охвата 3, которые классифицируются как выбросы вверх по цепочке (Upstream) и выбросы вниз по цепочке (Downstream).

Выбросы Upstream включают в себя все эмиссии, связанные с получением ресурсов, необходимых для банковской деятельности, выбросы, возникающие в результате закупки товаров и услуг, а также операций, связанных с потреблением топлива и энергии, перемещениями и деловыми поездками сотрудников, арендованных помещений.

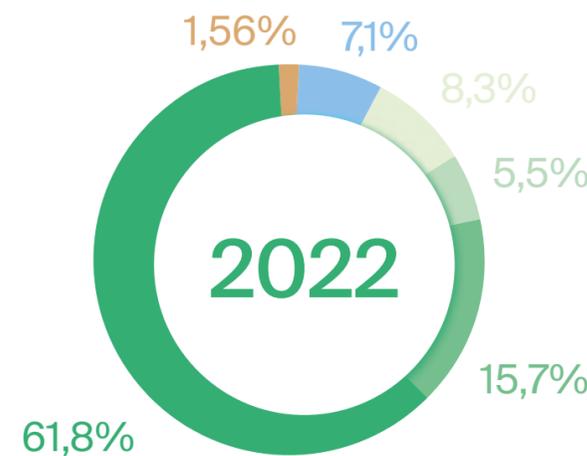
Косвенные выбросы Охвата 3 (Upstream), тонн CO<sub>2</sub> -экв.



По итогам 2023 года выбросы по Охвату 3 (Upstream) составили 7 444 тонны CO<sub>2</sub>-экв., увеличившись на 11% по сравнению с прошлым годом (2022: 6 730 тонн CO<sub>2</sub>-экв.).

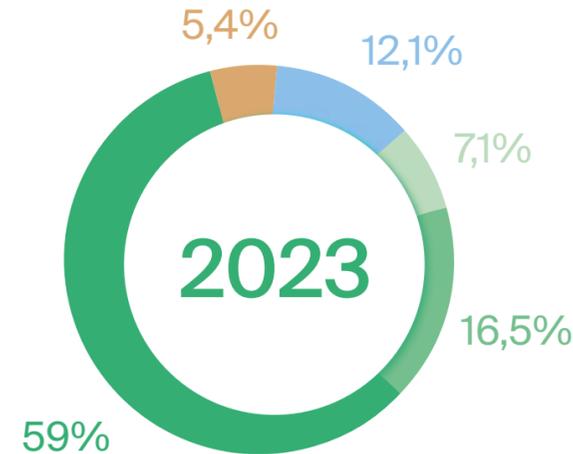
Основными источниками выбросов Охвата 3 (Upstream) для Банка являются арендованные помещения - аренда бизнес-центров и офисных помещений, перемещение сотрудников - деловые поездки сотрудников Банка, а также операции, связанные с топливом и энергией - косвенные выбросы, связанные с потерями электроэнергии.

Scope 3 Upstream - 2022



- ▲ Арендованные помещения
- ▲ Перемещение сотрудников
- ▲ Деловые поездки
- ▲ Операции, связанные с топливом и энергией
- ▲ Закупаемые товары и услуги
- ▲ Прочее

Scope 3 Upstream - 2023



- ▲ Арендованные помещения
- ▲ Перемещение сотрудников
- ▲ Деловые поездки
- ▲ Операции, связанные с топливом и энергией
- ▲ Прочее

Банк активно работает над улучшением косвенных Upstream выбросов парниковых газов. В частности, по сравнению с 2022 годом было значительное сокращение по категории товаров и услуг (сокращение на 85%). Категория прочее включает в себя остальные категории Upstream с долей в косвенных выбросах Охвата 3 менее 5%.

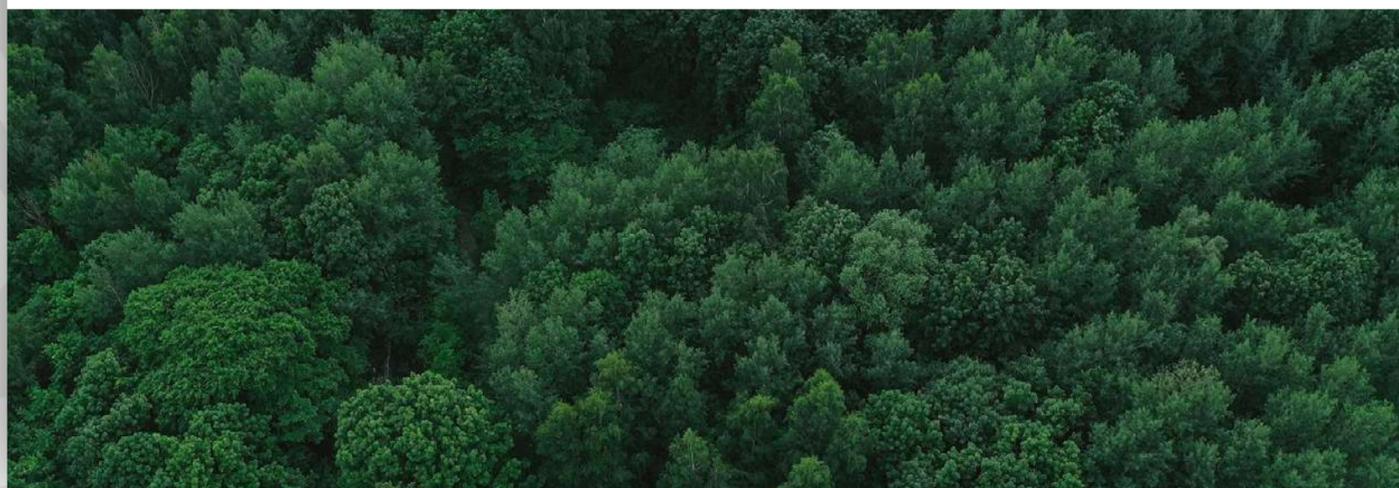
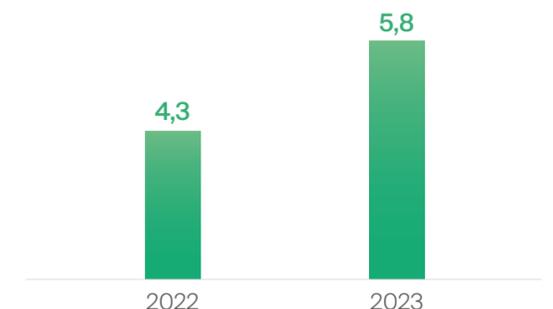
В рамках оценки других косвенных выбросов парниковых газов АО «Банк ЦентрКредит» активно учитывает выбросы, связанные не только с операционной деятельностью, но и с финансированием внешних проектов (Downstream). Финансируемые выбросы включают в себя оценку эмиссий, обусловленных предоставлением капитала или финансированием компаний-клиентов, которые в свою очередь являются эмитентами парниковых газов.

Финансируемые выбросы представляют собой те парниковые газы, которые выделяются за пределами прямой деятельности Банка, но также связаны с реализацией инвестиционных проектов и кредитованием компаний из различных секторов экономики.

Банк принимает активное участие в оценке экологической устойчивости финансируемых проектов и стремится к тому, чтобы его инвестиционная деятельность способствовала переходу к низкоуглеродной экономике.

В 2023 году финансируемые выбросы составили **5,8 млн тонн CO<sub>2</sub>-экв.**, прирост по сравнению с прошлым отчетным периодом составил **36%**, при этом средний коэффициент углеродоемкости портфеля Банка увеличился только на **9%**, с **6,55 тонн CO<sub>2</sub>-экв./млн KZT** до **7,13 тонн CO<sub>2</sub>-экв./млн KZT**. Рост обусловлен увеличением объема инвестиционного портфеля.

Косвенные выбросы Охвата 3, Downstream, млн тонн CO<sub>2</sub>-экв



Структура Отчета

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

- 1. Об Отчете
- 2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
- 3. Корпоративное управление
- 4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
- Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

7. Взаимодействие с персоналом

8. Ответственность перед обществом

9. Экологическая ответственность

- Подход к управлению вопросами экологической ответственности
- Выбросы, водопотребление и управление отходами
- Энергопотребление и энергоэффективность
- Планы по развитию

Приложения

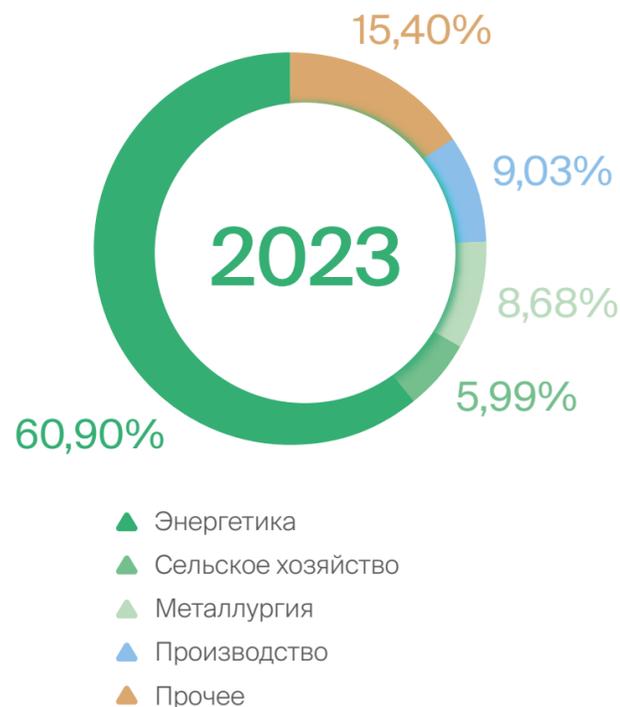


Далее, ниже также представлены финансируемые выбросы в разрезе отраслей:

Scope 3 Downstream ( в разрезе Отраслей бизнеса) 2022



Scope 3 Downstream ( в разрезе Отраслей бизнеса) 2023



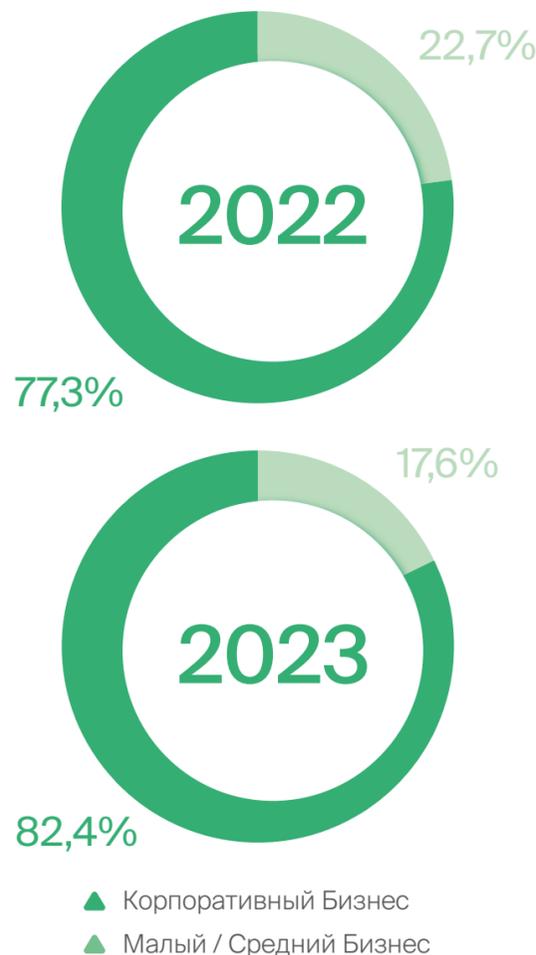
Динамика портфеля по финансируемым выбросам показала аналогичную динамику по сравнению с предыдущим периодом. Основным источником выбросов по-прежнему является отрасль энергетики, с последующими отраслями производства, сельского хозяйства а также появлением отрасли металлургии в отчетном периоде. Категория прочее включает в себя остальные отрасли с долей в портфеле Банка менее 5%.

Несмотря на то, что основные источники выбросов остаются в энергетическом и производственном секторах, в 2023 году наблюдалось некоторое снижение их доли, в том числе за счет существенного роста металлургического сектора и его выделения в отдельную категорию.

Также необходимо отметить, что в 2023 году Банк начал процесс маркировки портфеля на основе Национальной и международной классификации зеленых проектов (зеленая таксономия), что позволило оптимизировать объемы выбросов в портфеле в среднем на 22% преимущественно за счет уточнения методологии оценки эмиссии парниковых газов по сектору энергетики.

В разрезе сегментов бизнеса, Корпоративный бизнес стабильно занимает наибольшую часть сегментации портфеля – 82,4% от общего объема портфеля Банка по сравнению с малым и средним бизнесом – 17,6% в отчетном периоде.

Scope 3 Downstream ( в разрезе Сегмента бизнеса) 2022/2023



Банк в рамках инициатив по управлению финансируемыми выбросами внедрил такие инициативы как Политика ответственного финансирования, основанная на лучших международных практиках, а также рекомендации TCFD для управления климатическими рисками.

Подробная информация раскрыта в Приложении В.

Для дальнейшего управления углеродным следом Банк разрабатывает климатическую стратегию, которая будет утверждена в 2024 году.

Дополнительно хотелось бы отметить, что АО «Банк ЦентрКредит» использует стандарт PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) в рамках Протокола по парниковым газам (GHG Protocol) для расчета и отчетности по выбросам парниковых газов. Данный стандарт позволяет более точно измерять и управлять выбросами парниковых газов, связанные с финансовой деятельностью. Оценка выбросов парниковых газов по крупным проектам была осуществлена на основе нефинансовой отчетности клиентов и оценки результатов заполнения опросных листов по крупным корпоративным клиентам преимущественно из углеродоемких секторов экономики.



Таким образом, Банк не только следует международным стандартам в области отчетности и управления экологическими рисками и климатическими воздействиями, но и активно работает над сокращением негативного воздействия на климат по всей цепочке создания стоимости. Это подчеркивает приверженность Банка целям устойчивого развития и формированию вклада в реализацию национальной стратегии по достижению углеродной нейтральности Республики Казахстан к 2060 году. Кроме того, в 2024 году Банк планирует разработать и утвердить собственную климатическую стратегию.



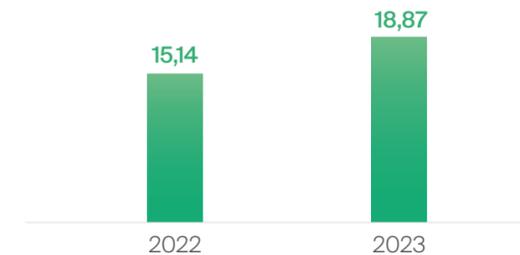
Водопотребление

GRI 3-3; 303-3; 303-4; 303-5

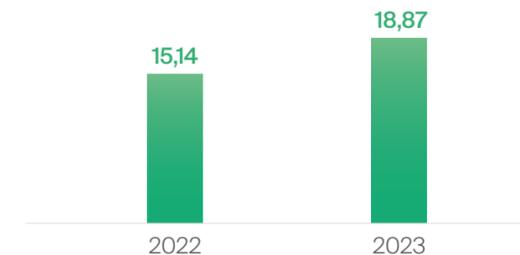
Банк потребляет всю необходимую воду из муниципальных систем водоснабжения, и помимо этого источника других источников потребления воды не используется. В общем учете потребления воды за 2022 год указана сумма потребленной холодной, горячей и технической воды по двум собственным зданиям, а за 2023 год - по восьми зданиям, находящимся в собственности Банка. Сброс воды осуществляется только в муниципальные системы водоснабжения (канализацию).

За рассматриваемый период объемы забираемой воды по Банку не превышают объемы водопотребления. Незначительное превышение объемов водопотребления относительно водоотведения, как правило, обусловлено присутствием безвозвратных потерь (утечки и расход воды на полив зеленых насаждений).

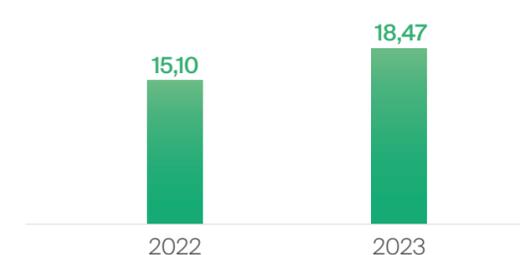
Общее количество забираемой воды, тыс. м³



Общее количество потребления воды, тыс. м³



Общее количество водоотведения воды, тыс. м³



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

- Подход к управлению вопросами экологической ответственности
- Выбросы, водопотребление и управление отходами
- Энергопотребление и энергоэффективность
- Планы по развитию

Приложения

## Управление отходами

## ●● GRI 306-2; 306-3; 306-4

Банк реализует ряд мероприятий по сокращению использования печатной продукции в рамках стратегии перехода к электронному формату, что способствует снижению негативного экологического воздействия. Эта инициатива тесно связана не только с цифровым развитием, но и с участием Банка в экологических программных инициативах.

Одним из ключевых проектов Банка является программа по переработке рекламных баннеров, размещаемых в городе. После окончания срока использования баннеры снимаются и передаются обществу слабослышащих людей. Участники этого проекта используют материалы баннеров для изготовления сумок, которые затем распространяются в рамках сообщества.

Этот подход позволяет не только сократить использование печатной продукции, но также способствует устойчивому использованию материалов и переработке рекламных материалов.

Банк планирует продолжать расширять этот и другие проекты, направленные на улучшение экологической ответственности и увеличение своего вклада в общественно-экологические программы.

Одним из таких проектов является Проект «Разделяй отходы! У нас нет другой планеты», в рамках которого Банк принял решение начать работы по внедрению системы раздельного сбора отходов в офисах. Такие «зеленые» инициативы Банка демонстрируют его принципиальное стремление к уменьшению негативного воздействия на окружающую среду и поддержке устойчивого развития.

С момента старта проекта «Зеленый офис»: система раздельного сбора отходов осуществлены следующие шаги:

- Обучение сотрудников Банка экологическим стандартам с привлечением спикеров компании Ecosen и Kaizen center,
- Проведение инструктажа для персонала клининговой службы относительно раздельной сортировки отходов,
- Заключен договор с компанией Ecosen для организации вывоза раздельно собранного вторсырья для последующей переработки на специализированные предприятия в г. Алматы,
- Заключен меморандум о сотрудничестве с сетью PlastNet с целью масштабирования проекта по филиальной сети Банка,



- Банк выступил Генеральным Партнером на Ежегодном крупном мероприятии в Центральной Азии для развития «зеленого» бизнеса, эффективного управления отходами и возобновляемой энергетики – «VII Евразийский бизнес-форум «Green Energy & Waste Recycling Forum'23».

Результаты данного проекта на сегодняшний день подтверждают его актуальность и эффективность:



Участие в проектах по переработке пластика, включая использование офисных принадлежностей из вторсырья и изготовление брендированных часов из крышек от пластиковых бутылок,



Установка эко-боксов для сбора и утилизации батареек. В 2023 году было передано подрядчику 35 кг батареек на вывоз и утилизацию,



Заключение договоров на сбор раздельных отходов в городах Атырау, Астана, Шымкент (в дополнение к городу Алматы).

Управление отходами в Банке осуществляется с помощью следующих действий:

- Масштабирование раздельного сбора мусора: Банк расширяет программу раздельного сбора мусора по всем регионам Казахстана,
- Обучение: Банк проводит обучение сотрудников по проекту ESG для эффективного раздельного сбора мусора,
- Ответственность перед третьими лицами: все договоры с третьими лицами содержат обязательства по управлению отходами и подписываются договоры о конфиденциальности,
- Процессы сбора и мониторинга данных: вторсырье передается по акту приема передачи, и проводится мониторинг сбора данных через приложение и веб-платформу для учета и контроля процессов сброса и переработки отходов.

Общий объем образованных отходов в 2023 году составил

**190,49 тонн.**

При этом, объем образования опасных отходов в Банке, таких как батарейки и люминесцентные лампы составляет **144 кг**, которые переданы на переработку и обезвреживание.

## Образование отходов в офисах и отделениях Банка, тонн

Наименование	2022 год	2023 год
<b>Неопасные отходы</b>	<b>13,00</b>	<b>190,35</b>
Мебель, оборудование и оргтехника	Учет не велся	145,58
Металлолом	Учет не велся	25,93
Макулатура	13,00	13,92
Стекло	Учет не велся	2,58
Пластик	Учет не велся	2,12
Алюминий	Учет не велся	0,22
<b>Опасные отходы</b>	<b>-</b>	<b>0,14</b>
Люминесцентные лампы	Учет не велся	0,11
Батарейки	Учет не велся	0,035
<b>Общий вес образованных опасных и не опасных отходов</b>	<b>13,00</b>	<b>190,49</b>



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

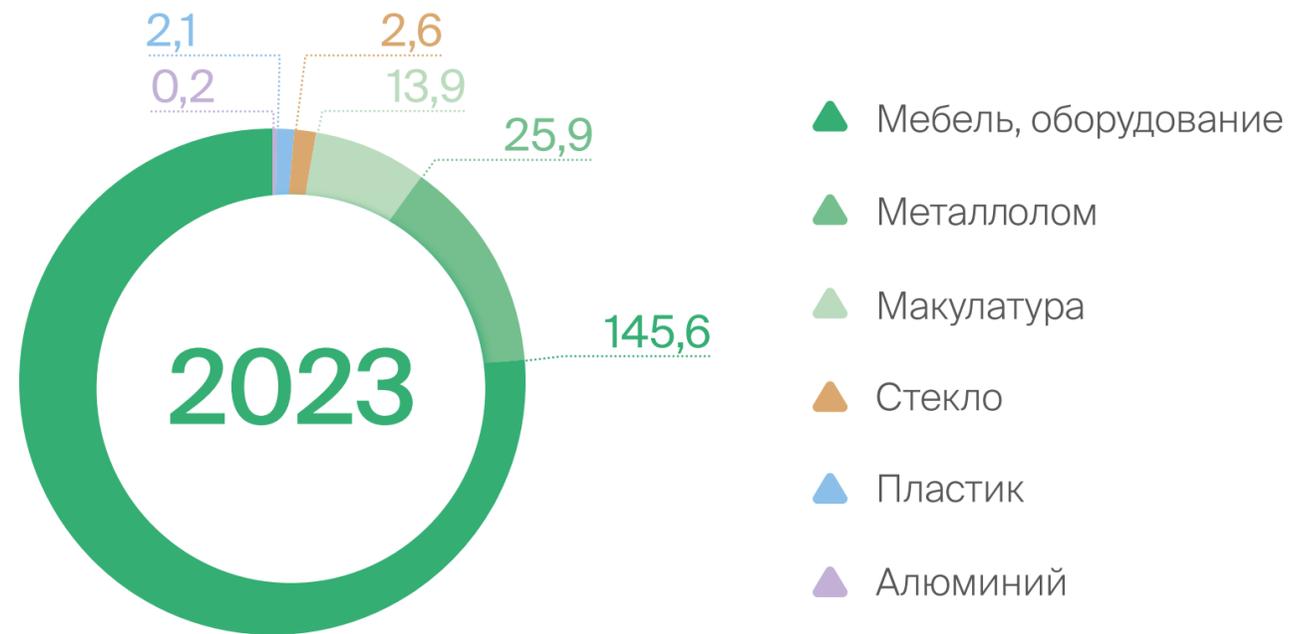
1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

- Подход к управлению вопросами экологической ответственности
- Выбросы, водопотребление и управление отходами
- Энергопотребление и энергоэффективность
- Планы по развитию

## Приложения

Общая масса образованных неопасных отходов, в тоннах



В 2023 году Банк направил на утилизацию 100% образованных отходов, которые были надлежащим образом переданы на утилизацию специализированному подрядчику, что подчеркивает приверженность БЦК (ВСС) принципам устойчивого развития и минимизации воздействия на окружающую среду.

Утилизированные отходы в офисах и отделениях Банка, тонн

Наименование	2023 год
<b>Неопасные отходы</b>	<b>190,35</b>
Мебель, оборудование и оргтехника	145,58
Металлолом	25,93
Макулатура	13,92
Стекло	2,58
Пластик	2,12
Алюминий	0,22
<b>Опасные отходы</b>	<b>0,14</b>
Люминесцентные лампы	0,11
Батарейки	0,035
<b>Общий вес образованных опасных и неопасных отходов</b>	<b>190,49</b>

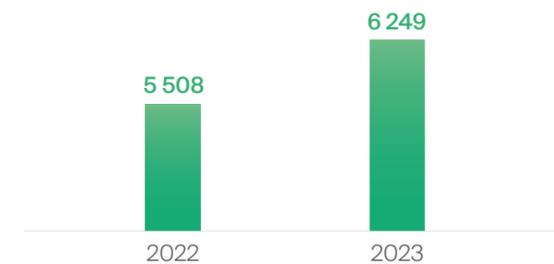
Энергопотребление и  
энергоэффективность

●● GRI 3-3; 302-1; 302-3; 302-4

Банк активно работает над сокращением энергопотребления внутри своих офисов и филиалов. В текущем отчетном периоде особое внимание было уделено собственным зданиям Банка, два из которых расположены в регионах, а остальные в городе Алматы.

Общее потребление электроэнергии составило 6 249 152 кВт·ч, что показывает увеличение в более чем на 23% по сравнению с предыдущим периодом. Данный рост обусловлен увеличением числа зданий под управлением Банка с двух до восьми (в связи со слиянием с АО «Еco Center Bank»), включая новые объекты в двух других городах Казахстана. Данные изменения нашли отражение в заключении Энергоаудита проведенного в 2023 году.

Общее потребление электроэнергии\*, МВт·ч



Динамика роста по потреблению энергоресурсов послужила стимулом для разработки целевого плана по повышению энергоэффективности.

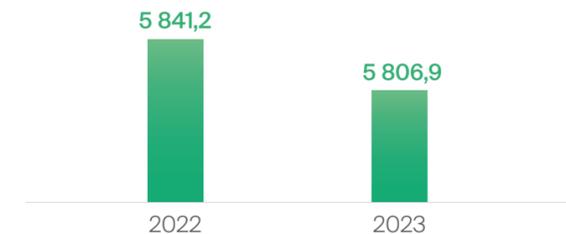
Банком были предприняты ряд ключевых мер, одной из которых была инициатива модернизации и замены кондиционерного оборудования на более современное и энергоэффективное. Данное решение было принято после тщательного анализа существующего парка устройств как в региональных зданиях, так и в отделениях города Алматы. Новое оборудование не только способствовало снижению общего энергопотребления, но и исключению использования фреона, запрещенного к использованию с 2022 года.

В 2023 году Банк успешно исключил использование фреона, ранее достигавшего 200 кг при каждой дозаправке. Кроме того, Банк внедрил регулярное техническое обслуживание систем кондиционирования и централизованного охлаждения жидкостей. Эти меры обеспечат поддержание оборудования в идеальном состоянии и способствуют снижению потенциальных энергетических потерь, вызванных неоптимальной работой систем.

Согласно результатам энергоаудита, проведенного в 2023 году, было выявлено снижение общего потребления тепловой энергии до 5 806,88 Гкал по сравнению с 5 841,22 Гкал в 2022 году. Это снижение особенно значимо, учитывая, что площадь зданий Банка в 2023 году увеличилась и со-

ставила 47 599,9 квадратных метров (в 2022 году: 30 423,6 квадратных метров). Такие показатели свидетельствуют о целенаправленных действиях Банка по оптимизации систем учета и контроля за потреблением энергии, что позволило повысить энергоэффективность даже при расширении используемых площадей в 2023 году.

Теплопотребление, Гкал



На основе проведенного энергоаудита был выполнен расчет удельных показателей по двум ключевым видам энергии: электроэнергии и теплоэнергии. Исходя из специфики банковской деятельности, которая не характеризуется высоким уровнем потребления энергетических ресурсов, в качестве знаменателя для расчета соотношения была выбрана отапливаемая площадь зданий, находящихся в собственности Банка.

За 2023 год удельный<sup>22</sup> показатель потребления электроэнергии составил 131,3 кВт·ч/м<sup>2</sup>, что примерно на 27,5% ниже показателя предыдущего года, равного 181 кВт·ч/м<sup>2</sup>. Удельный показатель потребления теплоэнергии также показал снижение и составил 0,122 Гкал/м<sup>2</sup> в 2023 году по сравнению с 0,192 Гкал/м<sup>2</sup> в 2022 году, что демонстрирует уменьшение на около 37%. Сокращение удельных показателей потребления электроэнергии и теплоэнергии в 2023 году указывает на повышение эффективности использования энергетических ресурсов в Банке.



\*Вся потребляемая Банком электроэнергия поступает из невозобновляемых источников.

<sup>22</sup>В качестве параметра в знаменателе для расчета удельной энергоёмкости применено значение офисных площадей банка за 2022 и 2023 гг.

## Структура Отчета

## Обращение Председателя Совета директоров

## Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

## 6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

## 7. Взаимодействие с персоналом

## 8. Ответственность перед обществом

## 9. Экологическая ответственность

- Подход к управлению вопросами экологической ответственности
- Выбросы, водопотребление и управление отходами
- Энергопотребление и энергоэффективность
- Планы по развитию

## Приложения



В ходе энергоаудита 2023 года было также проанализировано потребление моторного топлива на объектах Банка (собственные здания Банка). Анализ охватил два основных вида топлива: бензин, используемый автотранспортом, и дизельное топливо, применяемое спецтранспортом и в дизельных генераторах, служащих резервными источниками электроснабжения. Так, общее потребление бензина в 2023 году возросло до 140 тыс. литров по сравнению с 89 тыс. литрами в предыдущем году. Также было отмечено увеличение использования дизельного топлива с 450 литров в 2022 году до 2 300 литров в 2023 году. Основной причиной увеличения потребления дизельного топлива стала необходимость включения дизельных генераторов во время аварийных отключений электроэнергии, чтобы гарантировать непрерывность критически важных операций Банка.

АО «Банк ЦентрКредит» включался в Государственный энергетический реестр в период с 2015 по 2023 год, однако благодаря активной работе по снижению потребления энергии и проведенным мероприятиям, в результате которых было достигнуто значительное снижение потребления энергоресурсов в 2022 году, БЦК (ВСС) был исключен из реестра в конце 2023 года, что было обусловлено существенным улучшением показателей по энергоэффективности Банка над установленными регулятором критериями энергоэффективности.

- Банк приобретает топливно-энергетические ресурсы через сторонние организации. В текущей практике Банка не ведется специализированный учет использования топлива из возобновляемых источников энергии. Кроме того, Банк не занимается поставкой электроэнергии третьим лицам.



Сводная информация по использованию энергоресурсов

Показатели	Ед. измерения	2022 год	2023 год	Ед. измерения	2022 год	2023 год
Электроэнергия	МВт·ч	5 508	6 249	ГДж	19 830	22 497
Тепловая энергия	Гкал	5 841	5 807	ГДж	24 457	24 313
Бензин	литр	89 001	140 089	ГДж	2 918	4 592
Дизельное топливо	литр	450	2 300	ГДж	16	84
<b>ИТОГО</b>				<b>ГДж</b>	<b>47 222</b>	<b>51 487</b>

## Мероприятия по сокращению потребления энергии

**GRI 302-4**

В Банке разработана долгосрочная программа, направленная на дальнейшее внедрение мер по энергосбережению и переходу на более современные, энергоэффективные технологии и оборудование. Результатом Энергоаудита проведенного по итогам 2023 года стали разработанные мероприятия и рекомендации по энергосбережению, учитывающие лучший опыт мировой практики. Планируемый срок внедрения мероприятий по сбережению электроэнергии и тепловой энергии – IV квартал 2028 года.

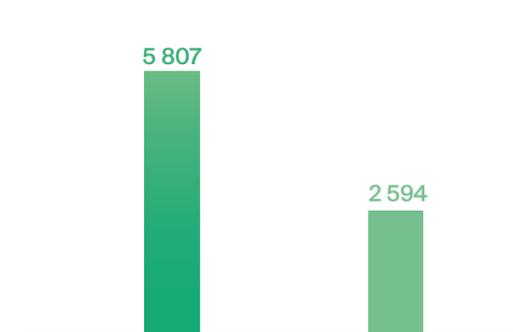
- Совокупное сокращение потребления тепловой энергии составляет – 3 213 Гкал или снижение на 55% от потребления в 2023 году,
- Совокупное сокращение потребления электроэнергии составляет – 459 МВт·ч или снижение на 7% от потребления в 2023 году.

Реализация разработанных мероприятий в рамках долгосрочной программы повышения энергоэффективности является стратегическим приоритетом для Банка, что также позволит внести существенный вклад в достижение фокусных целей устойчивого развития, которые были определены Банком в 2022 году и уточнены в 2023 году.

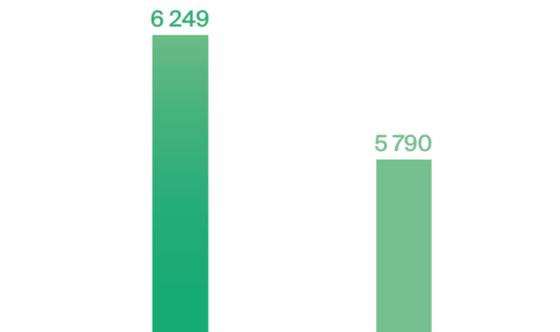
Сводные данные по разработанным мероприятиям

Вид	Мероприятие	Годовая экономия*
Тепловая энергия	Контроль за процессом формирования отчетных объемов потребления тепловой энергии	2 584 Гкал
	Инициативы по теплорегулированию и утеплению зданий	629 Гкал
Электроэнергия	Оптимизация и улучшение управления в системах электроснабжения	279 МВт·ч
	Установка солнечных панелей на крышах	101 МВт·ч
	Электроэнергетическая модернизации объектов	79 МВт·ч
<b>Всего по мероприятиям</b>		<b>Тепловая энергия: 3 213 Гкал</b> <b>Электроэнергия: 459 МВт·ч</b>

Потребление тепловой энергии, Гкал



Потребление электроэнергии, МВт·ч



- ▲ 2023
- ▲ Ожидаемое потребление после внедрения мероприятий

- ▲ 2023
- ▲ Ожидаемое потребление после внедрения мероприятий

\* В сравнении с показателями 2023 года

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

- Подход к управлению вопросами экологической ответственности
- Выбросы, водопотребление и управление отходами
- Энергопотребление и энергоэффективность
- Планы по развитию

## Приложения

# Планы по развитию

Планы Банка по обучению и внедрению ESG-принципов включают следующие шаги:

- **Регулярные семинары и обучение:** продолжение проведения семинаров с компанией Ecosen для сотрудников Банка по правильной утилизации и переработке отходов. Обучение о том, что можно и что нельзя мешать, как правильно обращаться с пластиком и другими материалами.
- **Рейтинг компаний по переработке:** продолжение работы по участию в рейтинге компаний, которые сдают мусор на переработку. Постоянное улучшение показателей по переработке отходов, расширение участия филиалов Банка в этом процессе.
- **Обучение уборщиков и другого персонала:** проведение обучающих мероприятий для уборщиков и других сотрудников, ответственных за управление отходами. Обучение сотрудников о разделении мусора, правилах сортировки и переработки.
- **Мотивация и информирование:** мотивирование персонала на грамотное отношение к управлению отходами, объяснение важности правильной сортировки мусора. Проведение собраний и демонстрация примеров успешной переработки отходов в продукцию (например, часы).
- **Расширение проекта по всем филиалам:** продолжение распространения проекта по всем филиалам Банка в Казахстане, внедрение системы отдельного сбора и переработки отходов во всех офисах и объектах Банка.
- **Интеграция ESG-принципов в корпоративную культуру:** постепенное внедрение принципов устойчивого развития в корпоративную культуру Банка, включая ответственное управление отходами и улучшение экологических показателей.



## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года
3. Корпоративное  
управление
4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН
- Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции
6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками
7. Взаимодействие с  
персоналом
8. Ответственность перед  
обществом
9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

- Приложение А:  
Указатель содержания GRI
- Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB
- Приложение D:  
Дополнительная информация
- Приложение E:  
Отчет независимого аудитора
- Приложение F:  
Глоссарий терминов
- Приложение G:  
Контактная информация



# Приложения

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

• Приложение А:  
Указатель содержания GRI• Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD• Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB• Приложение D:  
Дополнительная информация• Приложение E:  
Отчет независимого аудитора• Приложение F:  
Глоссарий терминов• Приложение G:  
Контактная информация

## Приложение А: Указатель содержания GRI

Показатель	Определение показателя GRI	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарии	Внешнее заверение
<b>GRI 1. Базовые положения 2021</b>					
Заявление об использовании стандартов GRI		Об Отчете	9	Настоящий Отчет подготовлен АО «Банк ЦентрКредит» в соответствии со стандартами GRI и охватывает период с 1 января 2023 года по 31 декабря 2023 года	
Версия GRI				GRI Foundation 2021	
Таблица показателей GRI		Приложение А: Указатель содержания GRI			
<b>GRI 2. Общие элементы отчетности 2021</b>					
<b>Краткая информация об организации и подготовка к отчетности</b>					
2-1	Информация об организации	Об Отчете Подход к подготовке отчетности	9, 23		
2-2	Юридические лица, включенные в отчетность организации в области устойчивого развития	Границы отчетности	25		
2-3	Отчетный период, частота предоставления отчетности и контактная информация	Подход к подготовке отчетности	23		
2-4	Переформулирование информации	Границы отчетности Подход к определению существенных тем	25		
2-5	Независимое заверение отчетности	Подход к подготовке отчетности	23		
<b>Деятельность и сотрудники организации</b>					
2-6	Деятельность, цепочка создания стоимости и прочие деловые отношения	Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности	117		
2-7	Штатные сотрудники организации	Взаимодействие с персоналом Подход к управлению персоналом	123, 127		2-7 (a)
2-8	Работники, которые не являются сотрудниками	Взаимодействие с персоналом Подход к управлению персоналом	123, 127		
<b>Корпоративное управление</b>					
2-9	* Структура и состав управления	Система корпоративного управления	32		
2-10	* Порядок избрания и утверждения высшего органа управления	Система корпоративного управления	32		
2-11	* Глава высшего органа управления	Система корпоративного управления	32		
2-12	Роль высшего органа управления в обеспечении контроля над управлением воздействиями	Управление вопросами устойчивого развития	53		2-12 (a)
2-13	Делегирование ответственности по управлению воздействиями	Управление вопросами устойчивого развития	53		
2-14	Роль высшего органа управления в утверждении отчетности об устойчивом развитии	Управление вопросами устойчивого развития	53		
2-15	Конфликт интересов	Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	92		
2-16	Коммуникация / информирование о критически важных проблемах	Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	92		Частичное раскрытие

(\*) – Отмечены показатели, относящиеся к ключевым существенным темам

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

- Приложение А:  
Указатель содержания GRI
- Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB
- Приложение D:  
Дополнительная информация
- Приложение E:  
Отчет независимого аудитора
- Приложение F:  
Глоссарий терминов
- Приложение G:  
Контактная информация

Показатель	Определение показателя GRI	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарии	Внешнее заверение
2-17	Коллективное знание высшего органа управления	Управление вопросами устойчивого развития	53		
2-18	* Оценка работы высшего органа управления	Система корпоративного управления	32		
2-19	* Политика вознаграждения	Система корпоративного управления	32		
2-20	* Порядок определения вознаграждения	Система корпоративного управления	32	Частичное раскрытие	
2-21	* Общий коэффициент годовой компенсации	Система корпоративного управления	32	Частичное раскрытие	
<b>Стратегия, политики и практики</b>					
2-22	* Заявление о стратегии устойчивого развития	Обращение председателя совета директоров Обращение Президента Управление вопросами устойчивого развития	1, 3, 53		
2-23	Обязательства, закрепленные во внутренних документах организации	Управление вопросами устойчивого развития Подходы к обеспечению соблюдения прав человека Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции Взаимодействие с клиентами и поставщиками Взаимодействие с персоналом	53, 89, 92, 99, 123		
2-24	Внедрение в деятельность организации обязательств, закрепленных в ее внутренних документах	Управление вопросами устойчивого развития Подходы к обеспечению соблюдения прав человека Взаимодействие с клиентами и поставщиками Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности	53, 89, 99, 117		
2-25	Механизмы снижения негативного воздействия	Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	92		
2-26	Механизмы обращения за консультациями и сообщения о проблемах	Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	92		2-26 (a, i-ii)
2-27	Соблюдение законодательства	Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	92		
2-28	Членство в ассоциациях	Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах	168		
<b>Взаимодействие с заинтересованными сторонами</b>					
2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Управление вопросами устойчивого развития Взаимодействие с клиентами и поставщиками Подход к взаимодействию с клиентами Подход к взаимодействию с поставщиками Подход к управлению персоналом Подход к взаимодействию с населением регионов присутствия	53, 99, 102, 115, 127, 167		
2-30	Коллективные договоры	Подход к управлению персоналом	127		2-30 (a)

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

• Приложение А:  
Указатель содержания GRI• Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD• Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB• Приложение D:  
Дополнительная информация• Приложение E:  
Отчет независимого аудитора• Приложение F:  
Глоссарий терминов• Приложение G:  
Контактная информация

Показатель	Определение показателя GRI	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарии	Внешнее заверение
<b>GRI 3. Существенные темы 2021</b>					
3-1	Порядок определения существенных тем	Подход к определению существенных тем	25		3-1 (a (i-ii), b)
3-2	Перечень существенных тем	Подход к определению существенных тем	25		3-2 (a)
<b>GRI 201: Экономические показатели 2016</b>					
3-3	Управление существенными темами	О Банке – ключевые результаты 2023 год Ответственность перед обществом Управление рисками в области устойчивого развития	21, 165, 70		
201-1	* Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Ответственность перед обществом	165		201-1 (a, i-iii)
201-2	* Финансовые аспекты и прочие риски и возможности для деятельности организации, связанные с изменением климата	Управление рисками в области устойчивого развития Приложение В: Раскрытие информации с учетом рекомендаций TCFD	70, 211		
201-3	Обязательства организации, связанные с установленными льготами и пенсионными планами	Социальная поддержка	145	У Банка отсутствуют обязательства	
201-4	Финансовая помощь, полученная от государства	Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах	168	В течение отчетного периода не получено финансовой поддержки от государства	201-4 (a, i-viii)
<b>GRI 203 Непрямые экономические воздействия 2016</b>					
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Ответственность перед обществом Социальные инвестиции и благотворительность	165, 173		
203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	Ответственность перед обществом Поддержка малого и среднего бизнеса	165, 169		
<b>GRI 204: Практика закупок 2016</b>					
204-1	Доля расходов на местных поставщиков	Взаимодействие с клиентами и поставщиками Подход к взаимодействию с поставщиками	99, 115		
<b>GRI 205. Противодействие коррупции 2016</b>					
3-3	Управление существенными темами	Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	92		
205-2	* Информирование о политике и методах противодействия коррупции и обучение им	Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	92		
205-3	* Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	92	Указанных фактов не зарегистрировано	205-3 (a)
<b>GRI 206. Препятствие конкуренции</b>					
206-1	Общее число случаев правовых действий в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства	Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	92	За отчетный период не зарегистрировано ни одного судебного иска	
<b>GRI 207: Налоги 2019</b>					
207-1**	Подход организации к уплате налогов	Налоговая политика и выплаты	172		

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

- Приложение А:  
Указатель содержания GRI
- Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB
- Приложение D:  
Дополнительная информация
- Приложение E:  
Отчет независимого аудитора
- Приложение F:  
Глоссарий терминов
- Приложение G:  
Контактная информация

Показатель	Определение показателя GRI	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарии	Внешнее заверение
207-2**	Управление налогами и риск-менеджмент	Налоговая политика и выплаты	172		
207-3**	Взаимодействие с заинтересованными сторонами и решение проблем, связанных с налогами	Налоговая политика и выплаты	172		
<b>GRI 302: Энергия 2016</b>					
3-3	Управление существенными темами	Энергопотребление и энергоэффективность	192		
302-1	* Потребление энергии внутри организации	Энергопотребление и энергоэффективность	192		
302-3	* Энергоемкость	Энергопотребление и энергоэффективность	192	Частичное раскрытие	
302-4	* Сокращение энергопотребления	Энергопотребление и энергоэффективность	192		
<b>GRI 303: Вода 2018</b>					
3-3	Управление существенными темами	Выбросы, водопотребление и управление отходами	184		
303-3	* Общее количество забираемой воды	Выбросы, водопотребление и управление отходами	184	Частичное раскрытие	303-3 (a, i-v)
303-4	* Сброс воды	Выбросы, водопотребление и управление отходами	184	Частичное раскрытие	
303-5	* Водопотребление	Выбросы, водопотребление и управление отходами	184	Частичное раскрытие	
<b>GRI 304: Биоразнообразие 2016</b>					
304-1	Производственные площадки, находящиеся в собственности, в аренде или под управлением организации и расположенные на охраняемых природных территориях и территориях с высокой ценностью биоразнообразия, находящиеся вне их границ, или прилегающие к таким территориям	Подход к управлению вопросами экологической ответственности	184		
<b>GRI 305: Выбросы 2016</b>					
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (Область охвата 1)	Выбросы, водопотребление и управление отходами	184		305-1 (a)
305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (Область охвата 2)	Выбросы, водопотребление и управление отходами	184		305-2 (a)
305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (Область охвата 3)	Выбросы, водопотребление и управление отходами	184		
305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов	Выбросы, водопотребление и управление отходами	184		
<b>GRI 306: Отходы 2022</b>					
3-3	Управление существенными темами	Выбросы, водопотребление и управление отходами	184		
306-2	* Управление существенными воздействиями, связанными с отходами	Выбросы, водопотребление и управление отходами	184		
306-3	* Общая масса образованных отходов	Выбросы, водопотребление и управление отходами	184		
306-4	* Отходы, не направленные на захоронение	Выбросы, водопотребление и управление отходами	184		306-4 (a)

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

- Приложение А:  
Указатель содержания GRI
- Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB
- Приложение D:  
Дополнительная информация
- Приложение E:  
Отчет независимого аудитора
- Приложение F:  
Глоссарий терминов
- Приложение G:  
Контактная информация

Показатель	Определение показателя GRI	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарии	Внешнее заверение
<b>GRI 401: Занятость 2016</b>					
401-1	Вновь нанятые работники и текучесть кадров	Система мотивации, привлечение и обучение персонала	133		401-1 (a, b)
401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Социальная поддержка	145		401-2 (a, ii, iv, vii: материальная помощь, а именно оклад при рождении ребенка)
401-3	Декретный отпуск	Социальная поддержка	145		401-3 (a, b)
<b>GRI 402: Взаимоотношения работников и руководства 2016</b>					
402-1	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации	Подход к управлению персоналом	127		
<b>GRI 403: Здоровье и безопасность на рабочем месте 2018</b>					
3-3	Управление существенными темами	Охрана труда и безопасность	155		
403-1	* Система управления вопросами охраны труда и безопасности на рабочем месте	Охрана труда и безопасность	155		403-1 (a, i)
403-2	* Идентификация опасности, оценка рисков, расследование несчастных случаев	Охрана труда и безопасность	155		
403-3	* Службы охраны здоровья	Социальная поддержка Охрана труда и безопасность	145, 155		
403-4	* Участие работников, консультации и коммуникации по вопросам охраны труда и безопасности на рабочем месте	Охрана труда и безопасность	155		
403-5	* Профессиональная подготовка по вопросам охраны труда и безопасности на рабочем месте	Охрана труда и безопасность	155		403-5 (a)
403-6	* Укрепление здоровья работников	Социальная поддержка	145		
403-8	* Работники, охваченные системой управления вопросами охраны труда и безопасности на рабочем месте	Охрана труда и безопасность	155		
403-9	* Производственные травмы				403-9 (a, i-v)
<b>GRI 404: Подготовка и образование 2016</b>					
3-3	Управление существенными темами	Система мотивации, привлечение и обучение персонала	133		
404-1	* Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника	Система мотивации, привлечение и обучение персонала Охрана труда и безопасность	133, 155		404-1 (a, i-ii)
404-2	* Программы повышения квалификации, призванные поддерживать способность работников к занятости	Система мотивации, привлечение и обучение персонала	133		
404-3	* Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	Система мотивации, привлечение и обучение персонала	133		404-3 (a)

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

- Приложение А:  
Указатель содержания GRI
- Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB
- Приложение D:  
Дополнительная информация
- Приложение E:  
Отчет независимого аудитора
- Приложение F:  
Глоссарий терминов
- Приложение G:  
Контактная информация

Показатель	Определение показателя GRI	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарии	Внешнее заверение
<b>GRI 405: Разнообразие и равные возможности 2016</b>					
405-1	Разнообразие руководящих органов и сотрудников	Система корпоративного управления (Правление) Взаимодействие с персоналом Подход к управлению персоналом Социальная поддержка	32, 123, 127, 145		405-1 (a, i-ii, b, i-ii)
405-2	Отношение базового оклада и вознаграждения мужчин и женщин	Система мотивации, привлечение и обучение персонала	133		405-2 (a)
<b>GRI 406: Отсутствие дискриминации 2016</b>					
3-3	Управление существенными темами	Подходы к обеспечению соблюдения прав человека	89		
406-1	* Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Социальная поддержка	145		
<b>GRI 410: Практики обеспечения безопасности</b>					
3-3	Управление существенными темами	Подходы к обеспечению соблюдения прав человека	89		
410-1	* Доля сотрудников службы безопасности, прошедших обучение политикам и процедурам в отношении аспектов прав человека	Планы по развитию	97		
<b>GRI 415: Государственная политика</b>					
415-1	Общее денежное выражение пожертвований на политические цели	Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах	168		415-1 (a)
<b>GRI 418: неприкосновенность частной жизни потребителя</b>					
3-3	Управление существенными темами	Обеспечение безопасности данных	113		
418-1	* Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	Обеспечение безопасности данных	113	Частичное раскрытие	418-1 (c)

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

- 1. Об Отчете
- 2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН

Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

- Приложение А:  
Указатель содержания GRI
- Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB
- Приложение D:  
Дополнительная информация
- Приложение E:  
Отчет независимого аудитора
- Приложение F:  
Глоссарий терминов
- Приложение G:  
Контактная информация

# Приложение В: Раскрытие информации с учетом рекомендаций TCFD<sup>1</sup>

Рекомендации TCFD	Практика, применяемая в Банке	Раздел отчета с указанием информации	Соответствующий показатель GRI
<b>Корпоративное управление</b> <b>Подходы Банка в области управления климатическими рисками и возможностями</b>			
Роль Совета директоров и Комитета по устойчивому развитию в надзоре за рисками и возможностями, связанными с климатом	<p>Вопросы, связанные с изменением климата, рассматриваются на заседаниях Комитета по устойчивому развитию не реже, чем 1 раз в год. Процедура информирования Совета директоров и его комитетов в вопросах управления климатическими рисками и возможностями заключается в ежегодной подготовке для Комитетов СД материалов по текущему статусу выполнения мероприятий в рамках дорожной карты по повышению практик зрелости по аспектам устойчивого развития, а также статуса разработки, внедрения и выполнения Климатической стратегии Банка, которая в настоящее время разрабатывается Банком и планируется к утверждению в 2024 году.</p> <p>Кроме того, при актуализации общекорпоративной долгосрочной стратегии развития Банка учитываются ESG KPIs, в том числе по аспекту E, включая показатели, связанные с различными климатическими аспектами.</p> <p>Соответствующие документы выносятся впоследствии на рассмотрение Комитета по управлению финансами и рисками.</p>	<p>Система корпоративного управления</p> <p>Управление вопросами устойчивого развития</p>	<p>2-9</p> <p>2-12</p> <p>2-13</p> <p>2-14</p> <p>2-24</p>
Роль Менеджмента в оценке и управлении рисками и возможностями, связанными с климатом	<p>Вопросы климата отнесены к компетенции следующих представителей топ-менеджмента:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Президент,</li> <li>- Управляющий директор (Дирекция устойчивого развития), является членом Комитета по устойчивому развитию,</li> <li>- Первый Вице-президент, Член Правления), является членом Комитета по устойчивому развитию,</li> <li>- Вице-президент, Член Правления, является членом Комитета по устойчивому развитию.</li> </ul> <p>Представители топ-менеджмента, к компетенции которых отнесено управление климатическими аспектами, подотчетны Комитету по управлению финансами и рисками, а также Комитету по устойчивому развитию. Дирекция по устойчивому развитию совместно с профильными структурными подразделениями Банка в отчетном периоде осуществляла мониторинг, анализ и консолидацию данных в целях формирования Климатической стратегии Банка.</p>	<p>Система корпоративного управления</p> <p>Управление вопросами устойчивого развития</p>	
<b>Стратегия</b> <b>Фактическое и потенциальное воздействие рисков и возможностей, связанных с изменением климата, на бизнес-процессы, стратегическое и финансовое планирование деятельности Банка</b>			
Описание рисков и возможностей, связанных с климатом, которые Банк определил в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективах	<p>Банк определил для себя внедрение и развитие практик управления климатическими рисками и возможностями как одно из ключевых направлений деятельности в области устойчивого развития.</p> <p>На текущем этапе управление ESG-рисками интегрировано в существующую систему управления рисками Банка. Этот процесс начинается с оценки влияния ESG-факторов на значимость банковских рисков, что позволяет установить связь между уровнем влияния ESG-факторов на финансовое положение Банка и применяемыми подходами к управлению рисками и капиталом.</p> <p>В 2023 году Банк совместно с внешними консультантами провел анализ рисков, связанных с изменением климата. Перечень таких рисков представлен в соответствующем разделе Отчета, кроме того, после разработки и утверждения Климатической стратегии, перечень будет дополнен соответствующими рисками и возможностями на кратко-, средне- и долгосрочную перспективу.</p> <p>Дополнительный Перечень ключевых рисков для Банка и их классификация по типам представлена в разделе «Управление рисками в области устойчивого развития» настоящего Отчета.</p>	<p>Управление рисками в области устойчивого развития</p> <p>Управление вопросами устойчивого развития</p>	<p>201-2</p> <p>2-22</p> <p>2-24</p>

Структура Отчета

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые результаты 2023 года

3. Корпоративное управление

4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

7. Взаимодействие с персоналом

8. Ответственность перед обществом

9. Экологическая ответственность

**Приложения**

- Приложение А: Указатель содержания GRI
- Приложение В: Раскрытие информации с учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С: Отраслевые показатели SASB
- Приложение D: Дополнительная информация
- Приложение E: Отчет независимого аудитора
- Приложение F: Глоссарий терминов
- Приложение G: Контактная информация

Рекомендации TCFD	Практика, применяемая в Банке	Раздел отчета с указанием информации	Соответствующий показатель GRI
<p>Управления рисками</p> <p>Подходы Компании к определению, оценке и управлению климатическими рисками</p>			
<p>Описание Процессов идентификации и оценки климатических рисков</p>	<p>Аспекты риск-менеджмента тесно связаны со стратегией устойчивого развития Банка и закреплены во внутренних нормативных документах Банка, которые также были разработаны и утверждены органами корпоративного управления в 2023 году.</p> <p>Система управления климатическими рисками интегрирована в общекорпоративную систему риск-менеджмента, в частности, учет и оценку климатических рисков проводят различные подразделения Банка на регулярной основе.</p> <p>В 2023 году Банк разработал и начал применение следующих дополнительных инструментов и процедур для оценки ESG-рисков, включая риски, связанные с климатическими воздействиями:</p>		
<p>Описание Процессов управления климатическими рисками</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Список отказов (exclusion list): проверка корпоративных клиентов на предмет соответствия их деятельности и применяемых ими практик списку неприемлемых видов деятельности,</li> <li>• Самодекларация: заполнение опросника, адресованного преимущественно клиентам сегмента МСБ и нацеленного на определение уровня ESG-риска в зависимости от отрасли деятельности и применяемых практик,</li> <li>• Определение присущей ESG-оценки по отраслям: оценка подверженности климатическим рискам / значимости факторов устойчивого развития основных отраслей оперирования корпоративных клиентов Банка (на основе доступных количественных данных) с последующим применением результатов в рамках процедуры ESG-скоринга,</li> </ul>	<p>Управление рисками в области устойчивого развития</p>	<p>2-25 3-3</p>
<p>Описание интеграции Процессов идентификации, оценки и управления климатическими рисками в общую систему управления рисками</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ESG-скоринг: дифференцированная оценка подверженности корпоративных клиентов (как правило, клиентов сегмента КБ и наиболее крупных клиентов сегмента МСБ) климатическим рискам и значимости в их деятельности факторов устойчивого развития, с учетом предпринимаемых ими мер минимизации и адаптационных инициатив и на основе верифицируемых данных и сведений,</li> <li>• Оценка на соответствие таксономии: проверка соответствия средних и крупных кредитов (с учетом порога материальности) на соответствие критериям «зеленой» и / или социальной таксономии,</li> <li>• ESG-оценка проектов: проверка положительных экологических или социальных эффектов проекта, способных в т. ч. оказывать положительное воздействие на результаты ESG-скоринга корпоративных клиентов.</li> </ul>		

## Структура Отчета

 Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

 2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

 3. Корпоративное  
управление

 4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН

 Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

 6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

 7. Взаимодействие с  
персоналом

 8. Ответственность перед  
обществом

 9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

- Приложение А:  
Указатель содержания GRI
- Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB
- Приложение D:  
Дополнительная информация
- Приложение E:  
Отчет независимого аудитора
- Приложение F:  
Глоссарий терминов
- Приложение G:  
Контактная информация

Рекомендации TCFD <sup>1</sup>	Практика, применяемая в Банке	Раздел отчета с указанием информации	Соответствующий показатель GRI
Метрики и цели Метрики и цели, используемые для оценки и управления климатическими рисками и возможностями			
Описание показателей, используемых организацией для оценки рисков и возможностей, связанных с климатом, в соответствии с ее стратегией и процессами управления рисками	На долгосрочном горизонте планирования собственные активы Банка, а также портфель подвержены физическим рискам и рискам энергетического перехода.  Климатические возможности, возникающие как ответ на климатические риски, также применим к деятельности Банка. Детальная дорожная карта по митигации климатических рисков и использованию возможностей будет представлена в рамках Климатической стратегии Банка.		
Раскрытие Информации об объемах выбросов парниковых газов по охватам 1, 2 и 3 и удельных показателей	Методика расчета показателей выбросов парниковых газов полностью соответствует требованиям и рекомендациям GHG Protocol <sup>2</sup> и PCAF <sup>3</sup> для финансовых учреждений.	Система корпоративного управления Управление вопросами устойчивого развития Выбросы, водопотребление и управление отходами Энергопотребление и энергоэффективность	3-3 2-19 302-1 302-3 302-4 303-3 303-4 303-5 305-1 305-2 305-3 305-4
Описание целей, используемых организацией для управления рисками и возможностями, связанными с климатом, и эффективности достижения целевых показателей	Мониторинг реализации целей Банка в области управления климатическими рисками и возможностями будет осуществляться на основании анализа объемов выбросов парниковых газов по Score 1, 2 и 3, а также в соответствии с целями Климатической стратегии Банка. Планируется ежегодно проводить оценку выбросов парниковых газов как результат работы по управлению климатическими рисками и возможностями, а также проводить независимую верификацию отчетности по выбросам – Score 1, 2, начиная с 2023 года, а Score 3, начиная с 2024 года.		

<sup>1</sup>Международная рабочая группа по вопросам раскрытия финансовой информации, связанной с изменением климата: www.fsb-tcfid.org

<sup>2</sup>Greenhouse Gas Protocol

<sup>3</sup>Partnership for Carbon Accounting Financials

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

- Приложение А:  
Указатель содержания GRI
- Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB
- Приложение D:  
Дополнительная информация
- Приложение E:  
Отчет независимого аудитора
- Приложение F:  
Глоссарий терминов
- Приложение G:  
Контактная информация

## Приложение С: Отраслевые показатели SASB

Показатель	Раздел отчета
<b>FN-CB-230a.1</b> (1) Количество утечек данных, (2) доля утечек персональной идентификационной информации (ПИИ), (3) количество держателей счетов, пострадавших от утечек данных.	Обеспечение безопасности данных
<b>FN-CB-230a.2</b> Описание подхода к выявлению и устранению рисков безопасности данных	Обеспечение безопасности данных
<b>FN-CB-410a.2</b> Описание подхода к учету ESG-факторов в кредитном анализе	Управление рисками в области устойчивого развития
<b>FN-CB-410b.2</b> Общий риск для каждой отрасли в разбивке по классам активов	Databook
<b>FN-CB-410b.3</b> Процент от общего воздействия, включенный в расчет финансируемых выбросов	Databook
<b>FN-CB-410b.4</b> Описание методологии, используемой для расчета финансируемых выбросов	Выбросы, водопотребление и управление отходами
<b>FN-CB-510a.1</b> Общая сумма денежных убытков в результате судебных разбирательств, связанных с мошенничеством, инсайдерской торговлей, антимонопольным и антиконкурентным поведением, манипулированием рынком, злоупотреблением служебным положением или другими соответствующими законами или правилами финансовой отрасли	Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции
<b>FN-CB-510a.2</b> Описание политики и процедур информирования о нарушениях	Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции
<b>FN-CF-220a.2</b> Общая сумма материальных убытков в результате судебных разбирательств, связанных с нарушением конфиденциальности клиентов	Обеспечение безопасности данных

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

- Приложение А: Указатель содержания GRI
- Приложение В: Раскрытие информации с учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С: Отраслевые показатели SASB
- Приложение D: Дополнительная информация
- Приложение Е: Отчет независимого аудитора
- Приложение F: Глоссарий терминов
- Приложение G: Контактная информация

## Приложение D: Дополнительная информация

Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников за 2023 год

## ●● GRI 405-1

	до 30 лет	30-50 лет	Старше 50 лет	Всего сотрудников
<b>Руководство Банка<sup>1</sup></b>				
Всего	-	9	7	16
в том числе женщин	-	2	1	3
в том числе мужчин	-	7	6	13
<b>В том числе Совет директоров</b>				
Всего	-	-	6	6
в том числе женщин	-	-	-	-
в том числе мужчин	-	-	6	6
<b>В том числе Правление Банка</b>				
Всего	-	4	-	4
в том числе женщин	-	1	-	1
в том числе мужчин	-	3	-	3
<b>В том числе Вице-президенты</b>				
Всего	-	5	1	6
в том числе женщин	-	1	1	2
в том числе мужчин	-	4	-	4
<b>Руководители</b>				
Всего	-	67	17	84
в том числе женщин	-	39	15	54
в том числе мужчин	-	28	2	30
<b>Линейные руководители</b>				
Всего	65	561	46	672
в том числе женщин	24	313	29	366
в том числе мужчин	41	248	17	306
<b>Сотрудники</b>				
Всего	3 184	3 678	352	7 214
в том числе женщин	1 874	2 641	267	4 782
в том числе мужчин	1 310	1 037	85	2 432
<b>Всего кадров (списочная численность на конец года)</b>				
Всего	3 249	4 308	426	7 983 <sup>2</sup>
в том числе женщин	1 898	2 991	314	5 203
в том числе мужчин	1 351	1 317	112	2 780

<sup>1</sup>К Руководству Банка относятся: Совет директоров, Правление, Президент, Заместители Председателя Правления, Вице-президенты, Советники и т.д.<sup>2</sup>За исключением трех независимых членов Совета директоров

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

- Приложение А:  
Указатель содержания GRI
- Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB
- Приложение D:  
Дополнительная информация
- Приложение E:  
Отчет независимого аудитора
- Приложение F:  
Глоссарий терминов
- Приложение G:  
Контактная информация

Соотношение базового оклада женщин к мужчинам за 2022 и 2023 года, %

## ●● GRI 405-2

Границы показателя	2022			2023		
	ГО	Филиальная сеть	Всего	ГО	Филиальная сеть	Всего
Средний размер оплаты труда	0,68	0,92	0,61	0,69	0,89	0,62
Руководство Банка	-	-	-	0,77	-	0,77
Руководители	0,70	0,74	0,50	0,86	0,67	0,62
Линейные руководители	0,78	1,06	0,70	0,74	1,05	0,70
Сотрудники	0,71	0,89	0,62	0,67	0,88	0,60

Соотношение вознаграждения женщин к мужчинам за 2022 и 2023 года, %

## ●● GRI 405-2

Границы показателя	2022			2023		
	ГО	Филиальная сеть	Всего	ГО	Филиальная сеть	Всего
Средний размер оплаты труда	0,68	0,92	0,61	0,69	0,89	0,62
Руководство Банка	-	-	-	0,87	-	0,87
Руководители	0,66	0,69	0,47	0,92	0,66	0,69
Линейные руководители	0,82	1,23	0,75	0,77	1,20	0,76
Сотрудники	0,71	0,90	0,64	0,70	0,87	0,63

Количество курсов и часов, пройденных сотрудниками Банка в 2023 году

## ●● GRI 404-1

Данные по всем курсам в 2023 г	Количество курсов, пройденных сотрудниками Банка (в шт.)			Количество часов, пройденных сотрудниками Банка на курсах (в часах)		
	Всего	Регионы	ГО	Всего	Регионы	ГО
Всего	137 992	95 328	42 664	312 781,87	216 076,80	96 705,1
<b>В разрезе по гендерной структуре</b>						
Мужчины	47 085	26 287	20 798	106 726,00	59 583,87	47 142,1
Женщины	90 907	69 041	21 866	206 055,87	156 492,93	49 562,9
<b>В разрезе по категориям</b>						
Руководители	20 126	11 201	8 925	45 618,93	25 388,93	20 230,0
Специалисты	117 866	84 127	33 739	267 162,93	190 687,87	76 475,1
<b>В разрезе по возрасту</b>						
До 30 лет	47 946	34 796	13 150	108 677,60	78 870,93	29 806,7
30-50 лет	80 720	54 375	26 345	182 965,33	123 250,00	59 715,3
50 + лет	9 326	6 157	3 169	21 138,93	13 955,87	7 183,1

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

- Приложение А:  
Указатель содержания GRI
- Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB
- Приложение D:  
Дополнительная информация
- Приложение E:  
Отчет независимого аудитора
- Приложение F:  
Глоссарий терминов
- Приложение G:  
Контактная информация

Количество курсов по ESG-принципам, пройденных сотрудниками Банка в 2023 году

## ●● GRI 404-1

Курс ESG-принципы	Всего	Регионы	ГО
	Прошли курсы	Прошли курсы	Прошли курсы
Всего	4 310	1 894	2 416
<b>В разрезе по гендерной структуре</b>			
Мужчины	1 646	498	1 148
Женщины	2 664	1 396	1 268
<b>В разрезе по категориям</b>			
Руководители	535	270	265
Специалисты	3 775	1 624	2 151
<b>В разрезе по возрасту</b>			
До 30 лет	1 349	629	720
30-50 лет	2 561	1 051	1 510
50 + лет	400	214	186

Общая текучесть кадров за 2023 год, % (отношение количества сотрудников, уволенных в отчетном периоде, к общему количеству сотрудников на конец года)

## ●● GRI 401-1

Показатель	ГО	Южный регион	Центральный регион	Северный регион	Западный регион	Восточный регион	Всего
Текучесть кадров	37%	51%	46%	45%	36%	37%	41%
<b>в том числе, женщин</b>	39%	46%	43%	41%	33%	33%	43%
до 30 лет	64%	69%	57%	57%	47%	54%	62%
30-50 лет	24%	34%	38%	35%	26%	20%	28%
старше 50 лет	19%	10%	17%	7%	11%	21%	14%
<b>в том числе, мужчин</b>	36%	67%	56%	58%	52%	54%	40%
до 30 лет	51%	88%	75%	72%	65%	67%	60%
30-50 лет	23%	42%	39%	42%	36%	35%	27%
старше 50 лет	15%	0%	0%	0%	0%	34%	13%

# Приложение Е: Отчет независимого аудитора

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
  - Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

6. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

7. Взаимодействие с персоналом

8. Ответственность перед обществом

9. Экологическая ответственность

## Приложения

- Приложение А: Указатель содержания GRI
- Приложение В: Раскрытие информации с учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С: Отраслевые показатели SASB
- Приложение D: Дополнительная информация
- Приложение E: Отчет независимого аудитора
- Приложение F: Глоссарий терминов
- Приложение G: Контактная информация



«КПМГ Такс энд Эдвайзори»  
жауапкершілігі  
шектеулі серіктестік  
Қазақстан, А25D6Т5, Алматы,  
Достық д-лы, 180,  
+7 (727) 298-08-98

Товарищество с ограниченной  
ответственностью  
«КПМГ Такс энд Эдвайзори»  
Казахстан, А25D6Т5, Алматы,  
пр. Достык, 180

### Заключение независимого практикующего специалиста по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность в отношении Выборочной Информации Отчета об устойчивом развитии АО «Банк ЦентрКредит» за 2023 год

Совету Директоров АО «Банк ЦентрКредит»

#### Введение

Мы были привлечены Руководством АО «Банк ЦентрКредит» (далее – «Банк») для выполнения задания, обеспечивающего ограниченную уверенность в отношении Выборочной Информации, определенной ниже, раскрытой в Отчете об устойчивом развитии Банка за год, закончившийся 31 декабря 2023 года (далее – «Отчет»).

#### Предмет процедур

Мы провели оценку выборочной качественной и количественной информации, представленной в Отчете, и приведенной в Приложении А к настоящему Заключению («Выборочная Информация»).

#### Применимые критерии

Мы провели оценку Выборочной Информации, используя требования к раскрытию информации, содержащиеся в стандартах отчетности в области устойчивого развития, которые опубликованы Глобальной инициативой по отчетности (GRI) (далее – «Применимые критерии»).

#### Ответственность Руководства

Руководство несет ответственность за подготовку и представление Выборочной Информации в соответствии с Применимыми критериями, а также за создание и поддержание соответствующих систем внутреннего контроля, обеспечивающих подготовку Отчета.

Руководство несет ответственность за предотвращение и выявление фактов недобросовестных действий, а также за выявление и соблюдение применимых к деятельности Банка нормативных правовых актов.

Руководство несет ответственность за обеспечение надлежащего обучения сотрудников, вовлеченных в подготовку Отчета, надлежащее обновление информационных систем и обеспечение того, что любые изменения в системе отчетности охватывают все ключевые подразделения.



АО «Банк ЦентрКредит»  
Страница 2

#### Наша ответственность

Наша ответственность заключается в выполнении задания, обеспечивающего ограниченную ответственность в отношении подготовки Выборочной Информации в соответствии со Применимыми критериями и в представлении заключения на основании проведенной работы.

Мы выполнили наше задание в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3000 (пересмотренным) «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошлых периодов» (далее – МСЗОУ 3000 (пересмотренный)), а также, в отношении выбросов парниковых газов, в соответствии с МСЗОУ 3410 «Задания, обеспечивающие уверенность, в отношении отчетности о выбросах парниковых газов» (далее – МСЗОУ 3410), выпущенными Советом по Международным стандартам аудита и заданий, обеспечивающих уверенность. МСЗОУ 3000 (пересмотренный) и МСЗОУ 3410 требуют планирования и проведения наших процедур таким образом, чтобы получить ограниченный уровень уверенности в том, что Выборочная Информация не содержит существенных искажений.

Наша организация применяет Международный стандарт управления качеством 1 «Управление качеством в аудиторских организациях, проводящих аудит и обзорные проверки финансовой отчетности, а также выполняющих прочие задания, обеспечивающие уверенность, или задания по оказанию сопутствующих услуг», который требует, чтобы организация разработала, внедрила и использовала систему управления качеством, в том числе подтвержденную политикой и процедурами относительно соблюдения этических требований, профессиональных стандартов и применимых законодательных и нормативных требований.

Мы соблюдаем независимость и другие этические требования Международного кодекса этики профессиональных бухгалтеров (включая международные стандарты независимости) Совета по международным стандартам этики для бухгалтеров (Кодекс СМСЭБ), основанным на основополагающих принципах добросовестности, объективности, профессиональной компетентности и должной осмотрительности, конфиденциальности и профессионального поведения.

#### Процедуры

Задание, обеспечивающее ограниченную ответственность, включают направление запросов в первую очередь лицам, ответственным за подготовку Выборочной Информации, и применение аналитических и других процедур, в зависимости от обстоятельств. Данные процедуры включали:

- проведение опросов Руководства с целью получения понимания процессов определения Банком тем и вопросов, имеющих существенное значение для ключевых групп заинтересованных сторон Банка;
- проведение опросов Руководства и ответственных сотрудников Банка в отношении стратегии в области устойчивого развития и политик, регламентирующих ключевые вопросы в значимых для Банка областях, а также реализации данных политик на практике;
- проведение опросов сотрудников Банка, ответственных за подготовку и предоставление информации для отражения в Отчете;
- сравнение Выборочной Информации с соответствующей информацией в исходных документах, для определения точности информации и того, вся ли соответствующая информация, содержащаяся в таких исходных документах, была включена в Отчет;



АО «Банк ЦентрКредит»  
Страница 3

— прочтение информации, представленной в Отчете, для определения, соответствует ли она нашим общим знаниям и пониманию результатов в области устойчивого развития Банка.

Процедуры в рамках задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, отличаются по характеру и срокам выполнения, а также являются более ограниченными по сравнению с процедурами в рамках задания, обеспечивающего разумную уверенность. Вследствие этого уровень уверенности, достигаемый в результате выполнения задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, значительно ниже, чем уровень уверенности, который был бы достигнут в результате выполнения задания, обеспечивающего разумную уверенность.

Мы полагаем, что полученные нами доказательства являются достаточными и надлежащими, чтобы обеспечить основание для нашего вывода.

#### Присущие ограничения

В силу ограничений, присущих любой структуре внутреннего контроля, существует вероятность возникновения и необнаружения ошибок или несоответствий в информации, представленной в Отчете. Наше задание не предназначено для обнаружения всех недостатков в системе внутреннего контроля, применимой к подготовке и представлению Отчета, так как задание не выполнялось непрерывно в течение отчетного периода, а процедуры проводились на выборочной основе.

#### Вывод

Наш вывод был сформирован на основании и с учетом аспектов, описанных в настоящем заключении.

По результатам проведенных нами процедур, описанных в настоящем заключении, и полученных доказательств в рамках задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, наше внимание не привлекли никакие факты, которые дали бы нам основания полагать, что Выборочная Информация, определенная выше, не подготовлена во всех существенных отношениях в соответствии с Применимыми критериями.

#### Ограничения по использованию и распространению

Наше заключение не должно рассматриваться в качестве отчета, который может быть использован или на который может полагаться какая-либо сторона, желающая приобрести какие-либо права против нас, кроме Совета Директоров Банка, для любой цели или в любом ином контексте. Любое лицо, за исключением Совета Директоров Банка, получившее доступ к нашему заключению или его копии и принявшее решение полагаться на наше заключение (или его любую часть), будет нести собственные риски. В рамках действующего законодательства мы не принимаем на себя ответственность перед другими лицами, кроме Совета Директоров Банка, за выполненную работу и настоящее заключение.

ТОО «КПМГ Такс энд Эдвайзори»

ТОО «КПМГ Такс энд Эдвайзори»  
Алматы, Республика Казахстан

20 июня 2024 года

© 2024 «КПМГ Такс энд Эдвайзори» ЖШС, Казахстан Республикасы заңнамсына сәйкес тіркелген компания, жауапкершілігі өз кәсіпқарарымен шектелген компания KPMG International Limited жеңіле ағылшын компаниясының құрамна кіретін KPMG тауелсіз фирмалары жаһандық ұйымының мүшесі болып табылады. Берлік құрыстар корпорациясы.

© 2024 ТОО «КПМГ Такс энд Эдвайзори», компания, зарегистрированная в соответствии с законодательством Республики Казахстан, участник глобальной организации независимых фирм KPMG, входящая в KPMG International Limited, частную английскую компанию с ограниченной ответственностью, ограниченную гарантиями своих участников. Все права защищены.

# Приложение Е: Отчет независимого аудитора

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН

Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

- Приложение А:  
Указатель содержания GRI
- Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB
- Приложение D:  
Дополнительная информация
- Приложение E:  
Отчет независимого аудитора
- Приложение F:  
Глоссарий терминов
- Приложение G:  
Контактная информация



АО «Банк ЦентрКредит»

### Приложение А

Наименование показателя	Описание показателя	Индекс GRI	Страницы в Отчете
Роль высшего органа управления	Роль высшего органа управления и высшего руководства в разработке, утверждении и обновлении цели, заявления о ценностях или миссии организации, стратегии, политик и целей, связанных с устойчивым развитием.	2-12 (a)	55
Многообразие состава органов управления	Процентное количество лиц в органах управления организации в каждой из следующих категорий многообразия состава: пол, возрастная группа.	405-1 (a (i-ii))	49-51, 131-132
Механизмы обращения за консультацией и сообщения о проблемах	Механизмы, существующие в организации, которые позволяют отдельным лицам обращаться за консультацией по вопросам реализации политики и практик организации в области ответственного ведения бизнеса, и сообщать о проблемах корпоративного поведения в организации.	2-26 (a (i-ii))	95-96
Коллективные трудовые договоры	Процент от общего числа сотрудников, охваченных коллективными трудовыми договорами.	2-30 (a)	130-131
Процесс определения существенных вопросов	Информация о том, как организация определила существенные для нее вопросы.	3-1 (a (i-ii), b)	25-26
Список существенных вопросов	Список существенных вопросов.	3-2 (a)	27-28
Отвод отходов из мест захоронения	Общий вес отходов, отвезенных из мест захоронения, в метрических тоннах, и разбивка по составу отходов.	306-4 (a)	191
Финансовая помощь, полученная от государства	Общая денежная стоимость финансовой помощи, полученной организацией от государства в течение отчетного периода, включая налоговые льготы, субсидии, гранты, государственные заказы, льготные периоды выплаты роялти, финансовую помощь от экспортно-кредитных агентств, финансовые поощрения, прочее.	201-4 (a (i-viii))	168, 203-204
Прямая экономическая стоимость, созданная и распределенная	Прямая экономическая стоимость, созданная и распределенная (EVG&D) по методу начисления, включая основные компоненты глобальной деятельности организации.	201-1 (a (i-iii))	166
Работники	Общая численность работников и разбивка их по полу и возрасту.	2-7 (a)	123-124, 131-132, 219-220
Многообразие состава работников	Процент сотрудников по категориям сотрудников в каждой из следующих	405-1 (b (i-ii))	151-153



АО «Банк ЦентрКредит»

	категории многообразия состава: пол и возрастная группа.		
Соотношение должностного оклада и вознаграждения женщин и мужчин по каждой категории работника по двум значительным местам осуществления деятельности: головному офису и филиалам.		405-2 (a)	143
Отпуск по уходу за ребенком	Общее количество работников, имеющих право на отпуск по уходу за ребенком, с разбивкой по полу. Общее количество работников, которые взяли отпуск по уходу за ребенком, с разбивкой по полу.	401-3 (a, b)	154
Льготы, предоставляемые работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются временным сотрудникам, или работающим на условиях неполной занятости	Льготы, которые являются стандартными для работающих на условиях полной занятости, но не предоставляются временным работникам или работающим на условиях неполной занятости, в двух основных местах осуществления деятельности: головному офису и филиалах.	401-2 (a (ii, iv, vii)); финансовая помощь, т.е. компенсация при рождении ребенка	149-150
Система менеджмента охраны труда и производственной безопасности	Заявление о том, была ли внедрена система менеджмента охраны труда и производственной безопасности, в том числе была ли система внедрена в соответствии с требованиями законодательства, и, если да, представить список требований.	403-1 (a (i))	155-156
Обучение работников вопросам охраны труда и производственной безопасности	Описание обучения вопросам охраны труда и производственной безопасности, предоставляемого работникам, включая общее обучение, а также обучение в отношении конкретных опасностей, связанных с работой, опасным видам деятельности или поведению в случае опасных ситуаций.	403-5 (a)	157
Производственный травматизм	Уровень травматизма среди работников организации.	403-9 (a (i-v))	123-124, 159
Найм новых сотрудников и текучесть кадров	Общее количество новых работников и уровень текучести среди новых работников/количество и уровень текучести кадров за отчетный период в разбивке по возрастным группам, полу и регионам: Головной офис, Южный, Западный, Восточный, Северный и Центральный регионы.	401-1 (a, b)	131, 138-139, 144, 223-224
Забор воды	Общий объем забора воды со всей территории в мегалитрах, исключая арендованную площадь, и разбивка общего объема по следующим источникам воды: (i) Вода наземных водоёмов;	303-3 (a (i-v))	188



АО «Банк ЦентрКредит»

	(ii) Подземные воды; (iii) Морская вода; (iv) Промысловые воды; (v) Вода сторонних организаций.		
Доля работников, получающих регулярную оценку эффективности работы и профессионального роста	Доля от общего числа работников с разбивкой по полу и категориям, которые получают регулярную оценку эффективности работы и профессионального роста в течение отчетного периода.	404-3 (a)	123-124, 143
Среднее количество времени, обучения в год на одного работника	Среднее количество времени обучения, которое работники организации получили за отчетный период, с разбивкой по полу и категориям работников.	404-1 (a (i-ii))	123-124, 134
Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	Общее количество и характер подтвержденных случаев коррупции.	205-3 (a)	92, 203-204
Прямые выбросы парниковых газов (Сфера охвата 1)	Общий объем прямых выбросов парниковых газов (Сфера охвата 1) в метрических тоннах, эквивалентных выбросам CO2, исключая арендуемую площадь.	305-1 (a)	184
Косвенные выбросы парниковых газов в результате производства электроэнергии, потребляемой организацией (Сфера охвата 2), в метрических тоннах, эквивалентных выбросам CO2, с указанием месторасположения, исключая арендуемую площадь.	Общий объем косвенных выбросов парниковых газов в результате производства электроэнергии, потребляемой организацией (Сфера охвата 2), в метрических тоннах, эквивалентных выбросам CO2, с указанием месторасположения, исключая арендуемую площадь.	305-2 (a)	185
Взносы на политические цели	Суммарное значение в денежном выражении финансовых и нефинансовых взносов на политические цели, внесенных организацией с разбивкой по странам и получателям/бенефициарам.	415-1 (a)	168
Обоснованные жалобы на нарушения конфиденциальности персональных данных клиентов и утечку информации о клиентах	Заявление об отсутствии выявленных обоснованных жалоб на нарушения конфиденциальности персональных данных клиентов.	418-1 (c)	114

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

- Приложение А:  
Указатель содержания GRI
- Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB
- Приложение D:  
Дополнительная информация
- Приложение E:  
Отчет независимого аудитора
- Приложение F:  
Глоссарий терминов
- Приложение G:  
Контактная информация

## Приложение F: Глоссарий терминов

Термин	Описание
ISAE 3000	Стандарт подтверждения нефинансовой информации. ISAE 3000 выпущен Международным советом по стандартам аудита и подтверждения достоверности информации (IAASB). Стандарт состоит из руководящих принципов этического поведения, менеджмента качества и выполнения задания ISAE 3000
ISO 14001	Международный стандарт, содержащий требования к системе экологического управления
AntiFraud	Общий термин для систем, процедур и мер, направленных на предотвращение, обнаружение и реагирование на мошенничества
ESG-скоринг	Оценка компаний на основе экологических, социальных и управленческих факторов, которые могут влиять на их финансовую устойчивость и инвестиционную привлекательность
Exclusion list	Список исключений, в который входят компании или отрасли, которые исключены из инвестиционных портфелей или кредитных программ из-за несоответствия определенным критериям, таким как экологические или социальные стандарты
GEFF (Green Economy Financing Facility)	Программа финансирования «зеленой» экономики от Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР)
ModelOps	Практика управления жизненным циклом моделей машинного обучения, аналогичная DevOps для разработки программного обеспечения
Moody's	Международное рейтинговое агентство, которое предоставляет кредитные рейтинги, исследования и анализ рисков для финансовых инструментов и обязательств
ODEPT	Торговая платформа
Open API	Открытый программный интерфейс приложения, который позволяет разработчикам создавать приложения, которые могут взаимодействовать с другими сервисами или платформами
Price-list	Прайс-лист, список товаров или услуг с указанием цен
Push-уведомления	Сообщения, которые приложение может отправлять пользователям на их устройства, даже когда приложение не активно
S&P Global Rating	Международное рейтинговое агентство, которое предоставляет кредитные рейтинги, исследования и анализ рисков
Super-app	Мобильное приложение, которое включает в себя множество функций и сервисов, позволяя пользователям выполнять различные задачи в одном приложении
Андеррайтинг	Процесс оценки риска и определения условий страхования или кредитования
Антифишинг	Меры и технологии, направленные на предотвращение мошеннических попыток получить конфиденциальную информацию
Аутентификация	Процесс подтверждения личности пользователя или устройства в системе
Балансовое имущество	Активы компании, которые отражены в балансе и могут включать как материальные, так и нематериальные активы
Большая четверка	Собирательное название четырех крупнейших аудиторских компаний в мире: Deloitte, PricewaterhouseCoopers (PwC), Ernst & Young (EY) и KPMG
Биометрия	Использование уникальных физиологических или поведенческих характеристик человека для идентификации или верификации личности
Геймификация	Применение элементов игрового дизайна и механик в неигровых контекстах для повышения вовлеченности и мотивации
Глобальный договор ООН (UN Global Compact)	Инициатива ООН, цель которой – стимулировать компании к осуществлению социально ответственного подхода в бизнесе и обеспечению прозрачности в отчетности о такой деятельности. Глобальный договор ООН устанавливает десять основополагающих принципов, касающихся прав человека, трудовых стандартов, защиты окружающей среды и противодействия коррупции
Грейд	Группировка должностей по определенным основаниям с целью построения системы мотивации
Климатическое стресс-тестирование	Анализ устойчивости финансовых институтов к рискам, связанным с изменением климата
Комплаенс	Соответствие законодательным и нормативным требованиям, а также внутренним правилам и стандартам компании
Коэффициент рентабельности (ROE)	Финансовый показатель, измеряющий способность компании генерировать прибыль от инвестиций акционеров
Кэшбэк	Возврат части суммы покупки на счет покупателя при использовании определенных платежных инструментов
Ликвидность	Способность актива быть быстро проданным по рыночной цене без значительных потерь
Заинтересованные стороны	Физические и юридические лица, имеющие отношение к деятельности компании, способные воздействовать на ее результаты или испытывающие влияние со стороны компании на свою деятельность
«Зеленая» экономика	Экономическая модель, которая стремится к устойчивому развитию без ущерба для окружающей среды
Инклюзивность	Политика или практика включения людей, которые могут быть исключены или ограничены из-за различных социальных, экономических или культурных факторов
Интерфейс	Точка взаимодействия между пользователем и компьютерной системой, устройством или программой

Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года

3. Корпоративное  
управление

4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООН

Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции

6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками

7. Взаимодействие с  
персоналом

8. Ответственность перед  
обществом

9. Экологическая  
ответственность

Приложения

• Приложение А:  
Указатель содержания GRI

• Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD

• Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB

• Приложение D:  
Дополнительная информация

• Приложение E:  
Отчет независимого аудитора

• Приложение F:  
Глоссарий терминов

• Приложение G:  
Контактная информация

Термин	Описание
Матрица существенности	Инструмент управления, который помогает организациям определить и приоритизировать важность различных экономических, экологических и социальных вопросов для бизнеса и заинтересованных сторон
Онбординг	Процесс адаптации и интеграции новых сотрудников в компанию
Опасные отходы	Остатки твердых, жидких или газообразных веществ природного или антропогенного происхождения, состав которых может быть вариативным
Охваты парниковых газов	<ul style="list-style-type: none"> <li>Охват 1 (Score 1): прямые выбросы от деятельности компании</li> <li>Охват 2 (Score 2): выбросы от потребления приобретенной энергии</li> <li>Охват 3 (Score 3): выбросы по всей цепочке стоимости продукта и перевозки сотрудников</li> </ul>
Парниковые газы	Газы в атмосфере, которые улавливают тепло и способствуют глобальному потеплению, включая углекислый газ (CO <sub>2</sub> ), метан (CH <sub>4</sub> ) и закись азота (N <sub>2</sub> O)
Парсинг	Автоматизированный сбор и систематизация данных
Привилегированные акции	Тип акций, который обычно предоставляет своим владельцам определенные преимущества, такие как фиксированные дивиденды или приоритет при ликвидации компании
Проблемные займы	Займы, по которым заемщик испытывает трудности с выплатой процентов или основной суммы долга
Реструктуризация займов	Процесс изменения условий кредитования для облегчения финансового положения заемщика и уменьшения риска невозврата долга
Рефакторинг	Процесс изменения внутренней структуры программного обеспечения без изменения его внешнего поведения для улучшения читаемости и упрощения поддержки
Система грейдинга	Система начисления должностных окладов на основе балльно-факторного метода и матрично-математических моделей
Скоринговая карта	Инструмент, используемый для оценки кредитоспособности заемщиков на основе набора критериев и статистических данных
Текучесть кадров	Процесс ухода работников из организации по их желанию или по инициативе работодателя в течение определенного периода
Тендер	Формальный процесс предложения и выбора поставщиков товаров или услуг на основе представленных заявок
Фрод	Мошенничество, обман или незаконные действия в области информационных технологий, совершаемые с целью получения незаконной выгоды

Аббревиатура	Расшифровка	Аббревиатура	Расшифровка
АО	Акционерное общество	ЗАО	Закрытое акционерное общество
АРРФР	Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка	ЗС	Заинтересованные стороны
БВУ	Банк второго уровня	ИБ	Инвестиционный банк
БиОТ	Безопасность и охрана труда	ИП	Индивидуальный предприниматель
БЦК	Банк ЦентрКредит	ИПР	Индивидуальный план развития
БУК	Блок управления и контроля	КазНТУ	Казахский национальный исследовательский технический университет имени К. И. Сатпаева
ВИЭ	Возобновляемые источники энергии	КазНУ	Казахский национальный университет им. аль-Фараби
ВНД	Внутренний нормативный документ	КБТУ	Казахстанско-Британский технический университет
ВЭС	Ветряная электростанция	кВт	Киловатт (единица измерения мощности)
Гкал	Гигакалории	КГП	Коммунальное государственное предприятие
ГЗ и ГО	Гражданская защита и гражданская оборона	КПН	Корпоративный подоходный налог
ГО	Годовой отчет	МВт	Мегаватт
ДБ	Дочерний банк	МРП	Месячные расчетные показатели
ДВС	Двигатель внутреннего сгорания	МСБ	Малый и средний бизнес
ДМС	Добровольное медицинское страхование	МФЦА	Международный финансовый центр «Астана»
ЕАЭС	Евразийский экономический союз	НКО	Некоммерческая организация
ЕБРР	Европейский Банк Развития и Реконструкции	НПА	Нормативно-правовой акт

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

## Обращение Президента

## 1. Об Отчете

2. О Банке - ключевые  
результаты 2023 года3. Корпоративное  
управление4. Вклад Банка в достижение  
целей устойчивого  
развития ООНСоблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

- Приложение А:  
Указатель содержания GRI
- Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB
- Приложение D:  
Дополнительная информация
- Приложение E:  
Отчет независимого аудитора
- Приложение F:  
Глоссарий терминов
- Приложение G:  
Контактная информация

Аббревиатура	Расшифровка	Аббревиатура	Расшифровка
ОАО	Открытое акционерное общество	CO <sub>2</sub> e	Эквивалент углекислого газа (Carbon Dioxide Equivalent)
ООН	Организация Объединенных Наций	DAU	Ежедневно активные пользователи (Daily Active Users)
ОТ и ПБ	Охрана труда и промышленная безопасность	ECB	АО "Eco Center Bank"
ОЭСР	Организация экономического сотрудничества и развития	ESG	Экологические, социальные и управленческие показатели (Environmental, Social, and Governance)
ПАО	Публичное акционерное общество	GARP	Глобальная ассоциация профессионалов в области рисков (Global Association of Risk Professionals)
ПБ	Промышленная безопасность	GEFF	Финансирование зеленой экономики (Green Economy Financing Facility)
ПГ	Парниковые газы	GHG	Парниковые газы (Greenhouse Gases)
ПРООН	Программа развития Организации Объединенных Наций	GRI	Глобальная инициатива об отчетности (Global Reporting Initiative)
ПТМ	Пожарно-технический минимум	HR	Человеческие ресурсы (Human Resources)
ПХВ	Право хозяйственного ведения	HSM	Аппаратный модуль безопасности (Hardware Security Module)
РА	Рейтинговое агентство	IFC	Международная финансовая корпорация (International Finance Corporation)
РК	Республика Казахстан	ISAE	Международный стандарт по оказанию заверительных услуг (International Standard on Assurance Engagements)
РФ	Российская Федерация	IPO	Первичное публичное размещение акций (Initial Public Offering)
СД	Совет Директоров	IT	Информационные технологии (Information Technology)
СК	Собственный капитал	KASE	Казахстанская фондовая биржа (Kazakhstan Stock Exchange)
СМИ	Средства массовой информации	KPI	Ключевой показатель эффективности (Key Performance Indicator)
СЭД	Система электронного документооборота	MBA	Магистр делового администрирования (Master of Business Administration)
ТОО	Товарищество с ограниченной ответственностью	NFGS	Сообщество центральных банков и надзорных органов по повышению экологичности финансовой системы (Network for Greening the Financial System)
УЧС	Управление Чрезвычайными Ситуациями	NPS	Индекс потребительской лояльности (Net Promoter Score)
УЭСР	Руководство по управлению экологическими и социальными рисками	PCAF	Партнерству по финансовому учету углерода (Partnership for Carbon Accounting Financials)
ФБА ЕАС	Финансовая биржа Евразийского экономического сообщества	ROAA	Рентабельность средних активов (Return on Average Assets)
ФЛ	Физическое лицо	ROAE	Рентабельность собственного капитала (Return on average equity)
ФОТ	Фонд оплаты труда	ROE	Кoeffициент рентабельности (Rental on Equity)
ФРП	Фонд развития предпринимательства	S&P Global Ratings	Агентство кредитного рейтинга (Standard & Poor's)
ЦА	Центральная Азия	SASB	Совет по стандартам учета в области устойчивого развития (Sustainability Accounting Standards Board)
ЦОИБ	Центр обеспечения информационной безопасности	SCR	Сертификат устойчивости и климатического риска (Sustainability and Climate Risk certificate)
ЦУП	Центр управления персоналом	SDG	Цели устойчивого развития (Sustainable Development Goals)
ЦУР	Цели в области устойчивого развития	SLA	Договор об уровне обслуживания (Service Level Agreement)
ЭиС	Экологические и социальные	SREP	Процесс надзорного обзора и оценки (Supervisory Review and Evaluation Process)
AlmaU	Алматы Менеджмент университет	SSE	Устойчивые фондовые биржи (Sustainable Stock Exchanges)
АТМ	Банкомат (Automated Teller Machine)	SUCTF	Satbayev University Capture the Flag
ВСС	Bank CenterCredit	TCFD	Рабочая группа по финансовой отчетности, связанной с климатом (Task Force on Climate-related Financial Disclosures Рабочая)
СВА	Анализ удовлетворенности клиентов (Customer Satisfaction Analysis)	UN	Организация Объединенных Наций (United Nations)
CSA	Индекс удовлетворенности (Customer Satisfaction Index)	UNEP FI	Финансовая инициатива Программы ООН по окружающей среде (United Nations Environment Programme Finance Initiative)
CSI	Индекс удовлетворенности (Customer Satisfaction Index)	VoC	Голос потребителя (Voice of the Customer)

## Структура Отчета

Обращение Председателя  
Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. О Банке - ключевые результаты 2023 года
3. Корпоративное управление
4. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

Соблюдение прав человека,  
деловая этика и  
противодействие коррупции6. Взаимодействие с  
клиентами и  
поставщиками7. Взаимодействие с  
персоналом8. Ответственность перед  
обществом9. Экологическая  
ответственность

## Приложения

- Приложение А:  
Указатель содержания GRI
- Приложение В:  
Раскрытие информации с  
учетом рекомендаций TCFD
- Приложение С:  
Отраслевые показатели SASB
- Приложение D:  
Дополнительная информация
- Приложение E:  
Отчет независимого аудитора
- Приложение F:  
Глоссарий терминов
- Приложение G:  
Контактная информация

## Приложение G: Контактная информация

Мы будем рады получить обратную связь.

Адрес: г. Алматы,  
пр. Аль-Фараби, 38, блок СЭлектронная почта:  
esg@bcc.kzКорпоративный сайт  
<https://www.bcc.kz/>