



**«Банк ЦентрКредит» АҚ-тың Адам
құқықтары жөніндегі саясаты**

Басқарманың
28.08.2023 ж. №0828/9
02.07.2024 ж. №0702/2
хаттамасымен мақұлданд

Директорлар кеңесінің
08.09.2023 жылғы №0908/2
30.07.2024 жылғы №0730/3
қаулысымен бекітілді

«Банк ЦентрКредит» АҚ-тың Адам құқықтары жөніндегі саясаты

1-тарау. Жалпы қағидалар	3
2-тарау. Терминдердің анықтамалары мен қысқарған сөздер	3
3-тарау. Негізгі принциптер	4
4-тарау. Маңызды мүдделі тараптарға қатысты адам құқықтарын сақтау жөніндегі міндеттемелер	5
4.1. Жұмыскерлерге қатысты міндеттемелер	5
4.2. Қоғамға және қызметті жүзеге асыратын өңірлердің халқына қатысты міндеттемелер	6
4.3. Клиенттерге қатысты міндеттемелер	6
4.4. Жеткізушілермен бірлесіп әрекеттескен кездегі міндеттемелер	7
4.5. Басқа мүдделі тараптардың өкілдеріне қатысты міндеттемелер.	8
5-тарау. Өтініштер мен шағымдарды беру, қарау механизмі	8
6-тарау. Қорытынды қағидалар	9

1-тарау. Жалпы қағидалар

1. «Банк ЦентрКредит» АҚ-тың Адам құқықтары жөніндегі саясаты (бұдан кейін – Саясат) қызметті жүзеге асырудың барлық кезеңдерінде адам құқықтарының сақталуына қатысты

«Банк ЦентрКредит» АҚ (бұдан кейін – Банк) принциптері мен міндеттемелерін белгілейді.

2. Саясат өз операциялық қызметін жүргізген кезде Банк адам құқықтарын сақтау мақсатында басшылыққа алатын ерікті түрде қабылданған жария құжат болып табылады.

3. Банктің еншілес компанияларына осы Саясаттың адам құқықтары жөніндегі ережелері мен принциптерін негізге ала отырып, адам құқықтары саласындағы саясатты әзірлеу және бекіту немесе өзінің операциялық қызметін жүргізген кезде осы Саясаттың қағидаларын басшылыққа алу ұсынылады.

4. Саясат Банк пен мүдделі тараптар, оның ішінде жұмысшылар, жеткізушілер мен мердігерлер, клиенттер, жергілікті қауымдастықтар және Банк қызметі әсер ететін өзге де тұлғалар арасындағы қатынастарға қолданылады.

2-тарау. Терминдердің анықтамалары мен қысқарған сөздер

ІНҚ – Банктің ішкі нормативтік құжаты.

Кемсітушілік – клиенттердің, жеткізушілердің, мердігерлердің, Банк жұмыскерлерінің және басқа да мүдделі тараптардың құқықтары мен бостандықтарын шектеу, сондай-ақ олардың іскерлік қасиеттеріне байланысты емес мән-жайлар мен ерекшеліктерге байланысты кез келген артықшылықтар беру.

Мүдделі тараптар – Банк қызметіне әртүрлі дәрежеде тартылған, Банк қызметінің нәтижелеріне әсер ететін және/немесе Банк тарапынан өз шешімдері мен қызметіне ықпал ететін жеке және заңды тұлғалар немесе тұлғалар топтары.

БҰҰ – Біріккен Ұлттар Ұйымы; мақсаты халықаралық бейбітшілік пен қауіпсіздікті қолдау және нығайту, сондай-ақ мемлекеттер арасындағы ынтымақтастықты дамыту болып табылатын халықаралық ұйым.

ЭЫДҰ – Экономикалық ынтымақтастық және даму ұйымы – дамыған елдердің Халықаралық экономикалық ұйымы.

Адам құқықтары – қадір-қасиетті, бостандық пен теңдікті мойындауға негізделген әрбір адамның ажырамас құқығы.

Мәжбүрлі еңбек – мәжбүрлеу немесе жазалау қаупімен талап етілетін кез келген қызмет, жұмыс немесе қызмет.

Жұмыскер – Банкпен еңбек қатынастарында тұратын және еңбек шарты бойынша жұмысты тікелей орындайтын жеке тұлға.

ESG (Environmental, Social, Governance) – шешімдер қабылдаған кезде мынадай

факторларды бағалауды көздейтін қаржыландыруды, инвестициялауды және өзге де қызметті жүзеге асырған кездегі Банктің тәсілдері:

- Банктің қоршаған ортаны қорғаудағы және жаһандық және ұлттық климаттық күн тәртібіндегі рөлін айқындайтын экологиялық және климаттық факторлар;
- жұмыскерлермен, жеткізушілермен, клиенттермен және қоғаммен қарым-қатынас тәсілдерін анықтайтын әлеуметтік факторлар;
- Банкке басшылықты, басшылардың еңбегіне ақы төлеуді, аудитті, ішкі бақылауды және акционерлердің құқықтарын жүзеге асыру бойынша басқару тәсілдерін көрсететін корпоративтік басқару факторлары.

3-тарау. Негізгі принциптер

5. Саясат Қазақстан Республикасының Конституциясында және Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде көзделген адам құқықтарын сақтау жөніндегі принциптерге сәйкес әзірленді, сондай-ақ адам құқықтары саласындағы бірқатар халықаралық принциптер мен құжаттарды ескереді, соның ішінде, бірақ олармен шектелмей:

- Адам құқықтарының жалпыға бірдей декларациясы;
- Азаматтық және саяси құқықтар туралы халықаралық пакт;
- Экономикалық, әлеуметтік және мәдени құқықтар туралы халықаралық пакт;
- БҰҰ-ның Адам құқықтары аспектісіндегі кәсіпкерлік қызметтің басшылық принциптері (UN Guiding Principles on Business and Human Rights);
- БҰҰ Қоршаған орта жөніндегі бағдарламасының қаржылық бастамасы (UNEP FI) аясында әзірленген банк қызметін жауапты жүргізу принциптері;
- Көпұлтты кәсіпорындар үшін ЭЫДҰ-ның басшылық принциптері.

6. Банк өз қызметін жүзеге асырған кезде мынадай негізгі принциптерді басшылыққа алады:

- 1) адамның адамгершілігі мен адам құқықтарын құрметтеу;
- 2) кемсітушіліктің кез келген түріне жол бермеу;
- 3) жұмыскерлердің жиналу мен бірлесу бостандығына, пікір және сөз бостандығына құқығын сақтау;
- 4) балалар еңбегі мен мәжбүрлі еңбекті пайдалануға жол бермеу;
- 5) лайықты еңбек жағдайларын және оның өтемақысын қамтамасыз ету;
- 6) қауіпсіз және сау өндірістік ортаны қамтамасыз ету;
- 7) зорлық-зомбылықтың кез келген түріне жол бермеу;
- 8) жергілікті қоғамдастықтардың құқықтарын, мәдени ерекшеліктері мен әдет-ғұрыптарын құрметтеу.

7. Осы Саясаттың принциптерін іске асыру мақсатында Банк мынадай ішкі нормативтік құжаттарды басшылыққа алады:

- 1) «Банк ЦентрКредит» АҚ жұмыскерлерінің корпоративтік этика кодексі,
- 2) «Банк ЦентрКредит» АҚ-тың орнықты даму саясаты;
- 3) «Банк ЦентрКредит» АҚ-тың негізгі құралдарын, материалдық емес активтерін, тауарлық-материалдық құндылықтарын, жұмыстарын/қызметтерін сатып алу бойынша регламенті;
- 4) «Банк ЦентрКредит» АҚ-та сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты;
- 5) «Банк ЦентрКредит» АҚ-тың жауапты қаржыландыру саясаты.

4-тарау. Маңызды мүдделі тараптарға қатысты адам құқықтарын сақтау жөніндегі міндеттемелер

8. Банк мүдделі тараптармен бірлесіп әрекет еткен кезде адам құқықтарын сақтайды, сондай-ақ оның мүдделі тараптарының осы Саясатпен және «Банк ЦентрКредит» АҚ-тың орнықты даму саясатымен танысуы, Банктің адам құқықтарын сақтау, дамытуды қолдау және осындай дамуға жәрдемдесу принциптеріне адалдығын бөлісуі үшін шаралар қабылдайды. Банктің іскерлік серіктестерінен адам құқықтарын, оның ішінде олардың қызметкерлерінің еңбек жағдайларын сақтауға қатысты өздерінің нормалары мен процедураларына ерекше назар аудару күтілуде.

4.1. Жұмыскерлерге қатысты міндеттемелер

9. Адам құқықтарына қолайсыз әсердің алдын алу және жою үшін Банк жұмыскерлерге қатысты мынадай принциптерді басшылыққа алады:

- 1) ҚР еңбек заңнамасын сақтау және жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларды сақтау;
- 2) барлық жұмыс орындарын тиісті ұйымдастыруды, қажетті санитарлық-гигиеналық және тұрмыстық еңбек жағдайларын қамтамасыз ете отырып, қауіпсіз және жайлы жұмыс ортасын сақтау;
- 3) Банктің әр жұмыскеріне ұлтына, нәсіліне, жынысына, жасына, жыныстық бағдарына, дініне және басқа да белгілеріне қарамастан мансаптық өсу үшін тең мүмкіндіктер беру;
- 4) жұмыскерлерге тең жұмыс үшін бірдей еңбекақы төлеуді қамтамасыз ету;
- 5) қатысу мәдениетін қалыптастыруға ықпал ете отырып, жұмыскерлерді соның ішінде адам құқықтарына қатысты мәселелер бойынша оқыту және дамыту;
- 6) жұмыскердің жиналыстар өткізу құқығын, бірлестіктер бостандығын, олардың мүдделерін білдіретін ұйымдарды (кәсіподақ ұйымдарын) қандай да бір салдардан қорықпай құру немесе оларға кіру құқығын мойындау;

- 7) жұмыскерді өзіне қатысты зорлық-зомбылықтың қандай да бір түрін қолдану туралы шағымдары үшін қудалау мен кемсітуден қорғау;
- 8) жақтаушылықтың кез келген түрі, соның ішінде туыстық қатынастарға негізделген, қолайсыз және қолданыстағы заңдар мен теңдік нормаларын сақтау әр жұмыскердің міндеті болып табылады;
- 9) жұмыскерлерді жынысы, жасы, этникалық немесе ұлттық қатыстылығы, діні, дүниетанымы, физикалық мүмкіндіктерінің дәрежесі, бағдары, нәсілі, отбасылық мәртебесі, саяси сенімдері, шығу тегі және басқа да жеке ерекшеліктері бойынша кемсітудің кез келген түрі қабылданбайды;
- 10) жұмыс орнында зорлық-зомбылықтың кез келген, соның ішінде ауызша, физикалық және психологиялық түріне тыйым салынады;
- 11) балалар еңбегін немесе мәжбүрлі еңбектің кез келген басқа түрін пайдалануға тыйым салынады.

4.2. Қоғамға және қызметті жүзеге асыратын өңірлердің халқына қатысты міндеттемелер

11. Банктің кең филиалдар желісі бар және барлық аймақтарда Банктің өнімдері мен қызметтерін ұсынады. Банк халықпен, оның ішінде халықтың осал топтарымен белсенді өзара іс-қимыл жасайды.
12. Банк мүгедектігі бар тұлғалардың Банк өнімдері мен қызметтерін кедергісіз алуы үшін жағдай жасайды:
 - 1) Банк бөлімшелерінде қолжетімді ортаны қамтамасыз ету талаптарын сақтау;
 - 2) on-line banking-ті, оның ішінде мобильді қосымша арқылы енгізу.
13. Банк өз өнімдері мен қызметтері аясында халықтың әлеуметтік осал топтарына кіретін клиенттерге жақсартатын жағдайлар ұсынуға ұмтылады
14. Тиісті сақтық принципін сақтай отырып, Банк әзірлеген критерийлер бойынша ықтимал және ағымдағы жобаларды әлеуметтік және экологиялық әсер ету мәні бойынша бағалау процедурасын жүргізеді. Бұл Банкке корпоративтік клиенттердің жобаларын қаржыландыруды жүзеге асырған кезде экологиялық және әлеуметтік тәуекелдерді басқаруға мүмкіндік береді.

4.3. Клиенттерге қатысты міндеттемелер

15. Банк клиенттермен қарым-қатынасты келесі принциптердің негізінде құрады:
 - 1) клиенттердің іскерлік беделіне, өзге де материалдық емес және материалдық мүдделеріне нұқсан келтіруі мүмкін кез келген қызметті алып тастау;
 - 2) клиенттерді жынысы, жасы, этникалық немесе ұлттық қатыстылығы, діні, дүниетанымы, дене мүмкіндіктерінің дәрежесі, бағдары, нәсілі, отбасылық жағдайы, саяси сенімдері, шығу тегі және басқа да жеке ерекшеліктері бойынша кемсітудің кез келген түріне жол бермеу;
 - 3) егер ҚР заңнамасында мұндай ақпаратты ашу көзделмесе, кез келген мәліметтердің, оның ішінде клиенттердің дербес деректерінің, сондай-ақ клиенттердің іскерлік беделіне, өзге де материалдық емес немесе материалдық мүдделеріне нұқсан келтіруі мүмкін өзге де мәліметтердің құпиялылығын сақтау;

- 4) клиентке Банктің өнімдері мен қызметтерін ұсынудан негізсіз бас тартуға жол бермеу;
 - 5) клиенттердің Банк атына берген ескертулеріне, шағымдары мен наразылықтарына уақытылы ден қою, жіберілген бұзушылықтар мен олқылықтардың салдарын жою бойынша шаралар қолдану.
16. Банк жауапты қаржыландыру саласындағы тәсілдерді, әдістемелер мен механизмдерді әзірлейді, енгізеді және дамытады.
17. «Банк ЦентрКредит» АҚ-тың жауапты қаржыландыру саясатында Банк корпоративтік клиенттердің кредиттік өтінімдерін (Exclusion list) қарастырған кезде Банк қаржыландырмайтын қызмет түрлерінің тізбесін айқындайды, себебі бұл қызмет түрлері мүдделі тараптардың әртүрлі топтарының денсаулығына теріс әсер етуі, (адамның қолайлы ортаға қол жеткізу құқығын бұза отырып) қоршаған ортаның жай-күйін нашарлатуы, адамның басқа құқықтарына теріс ықпал етуі мүмкін.
18. Банк корпоративтік қарыз алушылардың ықтимал және ағымдағы жобаларын әлеуметтік және экологиялық әсер етуі бойынша бағалауды жүзеге асырады және бағалау нәтижелерін ескере отырып шешімдер қабылдайды.

4.4. Жеткізушілермен бірлесіп әрекеттескен кездегі міндеттемелер

19. Банк жеткізушілері өздерінің қызметіне қатысты Қазақстан Республикасы заңнамасының барлық талаптарын сақтауға және бизнесті жүргізудің жоғары этикалық стандарттарына сәйкес келуге тиіс.
20. Банк өз қызметінде адам құқықтарын сақтау үшін өз жеткізушілерін қолдауға тырысады.
21. Банк жеткізушілері өз қызметін жүзеге асыру кезінде мыналарға жол бермеуге тиіс:
- 1) жынысы, жасы, этникалық немесе ұлттық қатыстылығы, діні, дүниетанымы, физикалық мүмкіндіктерінің дәрежесі, бағдары, нәсілі, отбасылық мәртебесі, саяси сенімдері, шығу тегі және басқа да жеке ерекшеліктері бойынша кемсітушіліктің кез келген түрі;
 - 2) жұмыс орнындағы зорлық-зомбылықтың кез келген, соның ішінде ауызша, физикалық және психологиялық түрі;
 - 3) балалар еңбегін немесе мәжбүрлі еңбектің кез келген басқа түрі пайдалану.
 - 4) адамның басқа да құқықтарына және қоршаған ортаға теріс ықпал ету.
22. Жеткізушілерге қойылатын талаптар және олардың Банктің іскерлік серіктестері ретіндегі міндеттемелері жеткізушілермен және мердігерлермен өзара іс-қимылды сипаттайтын ІНҚ-да айқындалады.
23. Жеткізуші қандай да бір себептермен құжатта көрсетілген талаптарға сәйкес келмесе, Банк ең қолайлы шешімді табу және қабылдау мақсатында компаниямен диалог жүргізу үшін ашық.

4.5. Басқа мүдделі тараптардың өкілдеріне қатысты міндеттемелер.

24. Орнықты даму саясатына сәйкес Банк келесі принциптерді ескере отырып, AA1000SES стандартына сәйкес мүдделі тараптармен бірлесіп әрекет етеді:

- маңыздылық принципі - Банк өзінің мүдделі тараптарын нақты айқындайды және мүдделі тараптардың қандай мүдделері маңызды болып табылатынын түсінеді;
- толықтық принципі - Банк өз қызметі процесінде мүдделі тараптардың қауіптенуіне назар аударады және олардың маңызды мәселелер, қажеттіліктер мен күтілетін қызмет нәтижелері жөніндегі көзқарастарын түсінуге ұмтылады;
- ден қоюға дайындық принципі - Банк өз қызметін жүзеге асырған кезде мүдделі тараптардың барлық елеулі мәселелеріне жүйелі түрде ден қояды.

25. Банк жедел бірлесіп әрекет ету мақсатында жыл сайын тұрақты даму саласындағы әртүрлі аспектілердің маңыздылығын талдау және оған мониторинг жүргізу мақсатында, оның ішінде адам құқықтары бойынша, ықтимал әлеуметтік тәуекелдерге уақтылы ден қою мақсатында және оларды өзінің операциялық қызметінде есепке алу үшін мүдделі тараптар өкілдерінің кең тобына сауалнама жүргізеді, сондай-ақ Банктің орнықты даму саясатында көрсетілген бірлесіп әрекет етудің өзге де әдістерін айқындайды.

5-тарау. Өтініштер мен шағымдарды беру, қарау механизмі

26. Банк сыртқы және ішкі мүдделі тараптардан өтініштер мен шағымдарды беру, қарау механизмін әзірледі, ол арқылы әрбір адам Банкте немесе Банктің контрагенттерінде адам құқықтарының бұзылуына қатысты өзінің алаңдаушылығы туралы хабарлай алады.

27. Төменде ұсынылған кез келге байланыс әдісі арқылы ықтимал бұзушылықтар туралы хабарлау, сондай-ақ қосымша ақпарат алу және туындаған кез келген сұрақтар қою:

- 1) жеке тұлғалар үшін өтініштердің бірыңғай арнасы арқылы (505);
- 2) info@bcc.kz мекенжайы бойынша хабарлама жіберу арқылы;
- 3) Банк бөлімшелерінде өтінішті ресімдеу арқылы.

Банк қызметкерлері ықтимал бұзушылықтар туралы хабарлау үшін келесі байланыс тәсілдерін пайдалана алады:

1. hr@bcc.kz – қызметкерлерден мәселелер бойынша анонимді емес өтініштерді қабылдау;
2. «Құтқару қызметі» – анонимді өтініш арнасы (корпоративтік поштаға және банктің ішкі мессенджерлеріне сілтеме бойынша қол жеткізу). Анонимді өтініштер қарауға қабылданады, алайда оларға жауап берілмейді. Өтініштерді қараған кезде Банк конфиденциалдылыққа кепілдік береді.

28. Жұмыскер немесе мүдделі тараптың өзге өкілі осы Саясаттың қағидалары мен принциптерін сақтамау бойынша өзінің алаңдаушылықтары немесе күдіктері туралы

банктің жауапты қызметкерлеріне адал хабарлау және хабардар ету нәтижесінде қудалауға ұшырамауы тиіс.

29. Барлық өтініштер шұғыл ден қою қажеттілігіне қатысты жедел бағалаудан өтеді. Шұғыл ден қою қажет болмаған жағдайда өтініштер 15 күнтізбелік күн ішінде қаралуы, тергеу жүргізілуі және қажет болған жағдайда мәселені шешу үшін шаралар қабылдануы тиіс.

6-тарау. Қорытынды қағидалар

30. Осы Саясаттың қағидаларын бұзғаны үшін Банктің барлық қызметкерлері ҚР заңнамасына және Банктің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес жауапты болады.

31. Банк заңнамадағы өзгерістерді және халықаралық және ұлттық тәжірбеде адам құқықтарын сақтау саласындағы жаңа стандарттардың пайда болуын ескере отырып, осы Саясатты жетілдіретін болады.

32. Саясатты Банктің Директорлар кеңесі бекітеді.

33. Саясат жылына кемінде 1 рет қайта қаралуға тиіс. Саясатты қайта қарау және жаңарту үшін жауапты бөлім – Тұрақты даму (ESG) дирекциясы.