



Политика устойчивого развития АО «Банк ЦентрКредит»

«Одобрено»

Протоколом Правления

АО «Банк ЦентрКредит»

№0824/4 от 24.08.2023г.

«Утверждено»

Постановлением Совета Директоров

АО «Банк ЦентрКредит»

№0906/3 от 06.09.2023г.

Политика устойчивого развития АО «Банк ЦентрКредит»

1. Общие положения

1.3. Основы разработки Политики

1.4. Область действия Политики

2. Цели и принципы деятельности Банка в области устойчивого развития

3. Ключевые направления деятельности

3.1. Роли и влияние Банка на устойчивое развитие

3.2. Приоритетные ЦУР

3.3. Интеграция ЦУР в долгосрочную корпоративную бизнес-стратегию Банка

3.4. Ключевые направления деятельности и задачи в области устойчивого развития

3.5. Следование целям в области устойчивого развития ООН и другим международным принципам

4. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

4.1. Ответственный подход при взаимодействии с корпоративными клиентами, поставщиками и иными заинтересованными лицами

5. Ответственное финансирование

6. Система управления устойчивым развитием

6.1. Организационная структура управления вопросами устойчивого развития

6.2. Механизмы управления вопросами устойчивого развития

7. Мониторинг и отчетность

8. Заключительные положения

Приложение 1 - Определение терминов и сокращения

1. Общие положения

1. Политика устойчивого развития АО «Банк ЦентрКредит» (далее - Политика) является основополагающим нормативным документом АО «Банк ЦентрКредит» (далее – Банк), систематизирующим подходы, цели и принципы деятельности Банка в области устойчивого развития и ESG.
2. Политика разработана с учетом стратегии развития Банка, Кодекса корпоративного управления и Кодекса корпоративной этики, а также других внутренних документов Банка, регулирующих аспекты, связанные с устойчивым развитием, включая ответственное финансирование.

1.3. Основы разработки Политики

3. Политика отражает добровольное обязательство Банка по соблюдению принципов Глобального договора ООН в области прав человека, трудовых отношений, охраны окружающей среды и борьбы с коррупцией.
4. При разработке Политики учтены требования нормативно-правовых актов Республики Казахстан, в том числе:

- Дорожная карта по внедрению принципов ESG в регулирование финансового рынка Казахстана, утвержденная приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 марта 2023 г. №187;
- Концепция развития финансового сектора Республики Казахстан до 2030 года, утвержденная указом Президента Республики Казахстан от 26 сентября 2022 года №1021;
- Экологический кодекс Республики Казахстан от 2 января 2021 года №400-VI ЗРК;
- Стратегия достижения углеродной нейтральности Республики Казахстан до 2060 года, утвержденная указом Президента Республики Казахстан от 2 февраля 2023 г. №121;
- Руководство по раскрытию информации в области экологического, социального и корпоративного управления (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) для банков и других финансовых организаций, утвержденное приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 апреля 2023 г. №291

а также международные принципы, документы и стандарты в области устойчивого развития, включая, но не ограничиваясь:

- Цели устойчивого развития, разработанные Генеральной ассамблеей ООН;
- Принципы ответственного ведения банковской деятельности, разработанные в рамках Финансовой инициативы Программы ООН по окружающей среде (UNEP FI);
- Стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами AA1000 SES (AA1000 SES);
- Руководства по отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности (Global Reporting Initiative, GRI);
- Стандарты отчетности Sustainability Accounting Standards Board (SASB) для коммерческих банков и компаний ИТ-сектора;
- Рекомендации рабочей группы по вопросам раскрытия финансовой информации, связанной с изменением климата при Совете по финансовой стабильности (Task force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD).

5. Основные положения Политики были разработаны с учетом рекомендаций представителей профессионального сообщества, имеющих сертифицированные компетенции в области устойчивого развития, и консультаций с другими заинтересованными сторонами.

1.4. Область действия Политики

6. Политика обязательна к соблюдению всеми работниками Банка и дочерних компаний Банка при планировании и осуществлении деятельности, связанной с взаимодействием с заинтересованными сторонами или затрагивающей интересы заинтересованных сторон, подготовке и утверждению внутренних нормативных документов, разработке и внедрении бизнес-процессов, обмене информацией и других типов коммуникации.
7. Дочерние компании Банка могут разработать собственные внутренние документы в области устойчивого развития на основе положений данной Политики, с учетом оценки существенности выделенных направлений и задач, применимых стандартов корпоративного управления и законодательства.
8. Банк будет совершенствовать и пересматривать Политику с учетом изменений в законодательстве и появления новых стандартов в области устойчивого развития в международной и национальной практике, обновления стратегических документов, а также с учетом развития практик устойчивой деятельности Банка, но не реже чем один раз в три года.
9. Политика является публичным документом, доступным на информационных ресурсах Банка.

2. Цели и принципы деятельности Банка в области устойчивого развития

10. 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.
11. При осуществлении деятельности, направленной на достижения целей в области устойчивого развития, Банк руководствуется принципами, соответствующими устойчивой банковской деятельности:
 - 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.

3. Ключевые направления деятельности

12. Банк, как крупный финансовый институт, оказывает влияние на риски, связанные с факторами климата, экологичности, социальной ответственности и корпоративного управления, и их влиянием на финансовую стабильность. Банк определил для себя 4 роли, с учетом вида и уровня воздействия на устойчивое развитие.

3.1. Роли и влияние Банка на устойчивое развитие

13. Банк, как Компания, в силу характера своей деятельности, не оказывает значительного воздействия на окружающую среду. Основными ресурсами, потребляемыми Банком, являются электроэнергия, тепловая энергия и вода. В своей деятельности Банк стремится к сокращению избыточного потребления ресурсов и минимизации, существующего негативного экологического воздействия, посредством внедрения энергоэффективных технологий, снижения потребления воды, уменьшения расходования бумаги для офисных нужд.
14. Банк, как Работодатель, следует этическим деловым практикам, относится с заботой к работникам Банка, выстраивает трудовые отношения с работниками на основе соблюдения прав человека, последовательно совершенствует практики корпоративного управления. Банк выявляет риски коррупции, внедряет и поддерживает политики и практики, противодействующие коррупции.
15. Банк, как Финансовый институт, осуществляет предоставление финансовых услуг компаниями реального сектора экономики и тем самым оказывает косвенное влияние на декарбонизацию экономики. В данной роли Банк внедряет ESG-факторы в инвестиционную и кредитную деятельность, стремится соответствовать международным принципам ответственного финансирования для достижения углеродной нейтральности.
16. Банк, как один из крупнейших банков Республики Казахстан, стремится внести позитивный вклад в повышение качества жизни граждан, социально-экономическое развитие и экологическую устойчивость государства, способствует внедрению и развитию инноваций, развитию местных сообществ, повышению финансовой грамотности граждан, участвует в формировании национальной системы управления климатическими рисками.

3.2. Приоритетные ЦУР

17. Банк признает важность всех 17 целей устойчивого развития (далее ЦУР), реализация которых может потенциально привести государство к устойчивому развитию всех основных сфер жизни и решению глобальных проблем, касающихся каждого человека в этом мире.
18. С учетом проведения оценки воздействия деятельности Банка на устойчивое развитие и ESG, Банком определены 8 приоритетных ЦУР и подзадачи в рамках выбранных целей, в достижение которых Банк может внести измеримый вклад (Таблица 1)¹.

ЦУР и задачи, релевантные деятельности Банка



3. Хорошее здоровье и благополучие

3.8. Обеспечить всеобщий охват услугами здравоохранения, в том числе защиту от финансовых рисков, доступ к качественным основным медико-санитарным услугам и доступ к безопасным, эффективным, качественным и недорогим основным лекарственным средствам и вакцинам для всех.

3.13. Нарастивать потенциал всех стран, особенно развивающихся стран, в области раннего предупреждения, снижения рисков и регулирования национальных и глобальных рисков для здоровья.



4. Качественное образование

4.4. К 2030 году существенно увеличить число молодых и взрослых людей, обладающих востребованными навыками, в том числе профессионально-техническими навыками, для трудоустройства, получения достойной работы и занятий предпринимательской деятельностью

4.7. К 2030 году обеспечить, чтобы все учащиеся приобретали знания и навыки, необходимые для содействия устойчивому развитию, в том числе посредством обучения по вопросам устойчивого развития и устойчивого образа жизни, прав человека, гендерного равенства, пропаганды культуры мира и ненасилия, гражданства мира и осознания ценности культурного разнообразия и вклада культуры в устойчивое развитие.

4.8. Создавать и совершенствовать учебные заведения, учитывающие интересы детей, особые нужды инвалидов и гендерные аспекты, и обеспечить безопасную, свободную от насилия и социальных барьеров и эффективную среду обучения для всех.



7. Недорогостоящая и чистая энергия

7.2. К 2030 году значительно увеличить долю энергии из возобновляемых источников в мировом энергетическом балансе.

7.b. К 2030 году расширить инфраструктуру и модернизировать технологии для современного и устойчивого энергоснабжения всех в развивающихся странах

¹ Оценка воздействия и выбор приоритетных ЦУР, на текущем этапе, были проведены посредством голосования в on-line приложении среди топ-менеджмента и руководителей структурных подразделений Банка, а также учитывали рекомендации представителей профессионального сообщества. В дальнейшем, по мере развития в Банке практик устойчивой деятельности, Банк будет привлекать к обсуждению и учитывать мнение представителей всех групп заинтересованных сторон.



8. Достойная работа и экономический рост

8.2. Добиться повышения производительности в экономике посредством диверсификации, технической модернизации и инновационной деятельности, в том числе путем уделения особого внимания секторам с высокой добавленной стоимостью и трудоемким секторам

8.3. Содействовать проведению ориентированной на развитие политики, которая способствует производительной деятельности, созданию достойных рабочих мест, предпринимательству, творчеству и инновационной деятельности, и поощрять официальное признание и развитие микро-, малых и средних предприятий, в том числе посредством предоставления им доступа к финансовым услугам

8.4. На протяжении всего срока до конца 2030 года постепенно повышать глобальную эффективность использования ресурсов в системах потребления и производства и стремиться к тому, чтобы экономический рост не сопровождался ухудшением состояния окружающей среды, как это предусматривается Десятилетней стратегией действий по переходу к использованию рациональных моделей потребления и производства, причем первыми этим должны заняться развитые страны

8.5. К 2030 году обеспечить полную и производительную занятость и достойную работу для всех женщин и мужчин, в том числе молодых людей и инвалидов, и равную оплату за труд равной ценности

8.b. К 2020 году разработать и ввести в действие глобальную стратегию обеспечения занятости молодежи и осуществить Глобальный пакт о рабочих местах Международной организации труда



9. Индустриализация, инновация и инфраструктура

9.3. Расширить доступ мелких промышленных и прочих предприятий, особенно в развивающихся странах, к финансовым услугам, в том числе к недорогим кредитам, и усилить их интеграцию в производственно-сбытовые цепочки и рынки

9.4. К 2030 году модернизировать инфраструктуру и переоборудовать промышленные предприятия, сделав их устойчивыми за счет повышения эффективности использования ресурсов и более широкого применения чистых и экологически безопасных технологий и промышленных процессов, с участием всех стран в соответствии с их индивидуальными возможностями

9.a. Содействовать развитию экологически устойчивой и стойкой инфраструктуры в развивающихся странах за счет увеличения финансовой, технологической и технической поддержки африканских стран, наименее развитых стран, развивающихся стран, не имеющих выхода к морю, и малых островных развивающихся государств



10. Уменьшение неравенства

10.1. К 2030 году постепенно достичь и поддерживать рост доходов, наименее обеспеченных 40 процентов населения на уровне, превышающем средний по стране

10.3. Обеспечить равенство возможностей и уменьшить неравенство результатов, в том числе путем отмены дискриминационных законов, политики и практики и содействия принятию соответствующего законодательства, политики и мер в этом направлении



13. Борьба с изменением климата

13.2. Включить меры реагирования на изменение климата в политику, стратегии и планирование на национальном уровне

13.3. Улучшить просвещение, распространение информации и возможности людей и учреждений по смягчению остроты и ослаблению последствий изменения климата, адаптации к ним и раннему предупреждению



17. Партнерство в интересах устойчивого развития

17.16. Укреплять Глобальное партнерство в интересах устойчивого развития, дополняемое партнерствами с участием многих заинтересованных сторон, которые мобилизуют и распространяют знания, опыт, технологии и финансовые ресурсы, с тем чтобы поддерживать достижение целей в области устойчивого развития во всех странах, особенно в развивающихся странах

17.17. Стимулировать и поощрять эффективное партнерство между государственными организациями, между государственным и частным секторами и между организациями гражданского общества, опираясь на опыт и стратегии использования ресурсов партнеров

3.3. Интеграция ЦУР в долгосрочную корпоративную бизнес-стратегию Банка

19. Банк планирует привести долгосрочную корпоративную бизнес-стратегию Банка в соответствие с выбранными целевыми задачами, путем разработки ESG-стратегии и ее интеграции в общую Стратегию развития Банка.
20. Банк будет информировать заинтересованные стороны о результатах по достижению ЦУР при ежегодном раскрытии нефинансовой информации по устойчивому развитию.

3.4. Ключевые направления деятельности и задачи в области устойчивого развития

21. При осуществлении деятельности в области устойчивого развития, Банк принимает во внимание три группы факторов: экологические, социально-экономические и управленческие.
22. Задачи Банка в области устойчивого развития разработаны с учетом рекомендаций руководства «Компас Целей устойчивого развития ООН (SDG Compass)», а также с учетом лучшей практики и рекомендаций Всемирного делового совета по устойчивому развитию (WBCSD) для финансового сектора, и способствуют достижению Банком стратегических целей и взятых на себя обязательств.

Снижение воздействия на окружающую среду:

- 1) обеспечить измерение и контроль воздействия Банка на окружающую среду;
- 2) повышать эффективность использования материалов, топливно энергетических ресурсов, водопотребления, а также снижать объем образуемых отходов;
- 3) осуществлять мониторинг процессов обращения с отходами;
- 4) способствовать распространению высоких экологических стандартов среди клиентов и партнеров;

Внедрение и развитие практик управления климатическими рисками и возможностями:

- 5) создать эффективную систему управления рисками, связанными с изменением климата;
- 6) обеспечить разработку и утверждение климатической стратегии;

- 7) обеспечить поэтапное совершенствование бизнес-процессов для включения мониторинга климатических рисков;
- 8) обеспечить формирование и развитие риск-культуры работников Банка в части ESG;
- 9) учитывать при установлении риск-аппетита показатели / факторы существенных рисков, связанных с изменением климата;
- 10) интегрировать учет факторов ESG и подходы к управлению рисками, связанными с изменением климата в систему внутреннего контроля Банка на основании трех линий защиты;
- 11) стать участником национальных и международных инициатив по сокращению выбросов;

Ответственное финансирование:

- 12) предоставлять финансовые продукты и услуги для стимулирования повышения эффективности использования существующих природных ресурсов, снижения уровня негативного воздействия на окружающую среду, повышения энергоэффективности, энергосбережения, смягчения последствий изменения климата и адаптации к изменению климата;
- 13) разработать, внедрить и развивать подходы, политики, методики и механизмы в области ответственного финансирования;
- 14) содействовать ESG-трансформации системы управления и деятельности клиентов, в том числе путем консультаций;
- 15) учитывать результаты оценки соответствия ESG-принципам при принятии кредитного решения;
- 16) внедрить систему КПЭ по ключевым направлениям ответственного финансирования;

Соблюдение прав человека:

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

Ответственная трудовая практика:

- 20) соблюдать высокие стандарты в области трудовых отношений и условий труда;
- 21) обеспечить постоянное обучение и профессиональное развитие работников, в том числе по вопросам устойчивого развития;
- 22) обеспечить наличие канала связи для работников и для всех заинтересованных сторон по вопросам нарушения деловой этики, правовых норм и антикоррупционных действий с возможностью обратиться анонимно и с учетом защиты от преследования;
- 23) обеспечить наличие системы оценки удовлетворенности и вовлеченности персонала и раскрытия результатов оценки для заинтересованных сторон;

Содействие социальному развитию регионов присутствия:

- 24) участвовать в поддержке социальных и экологических общественно-значимых проектов;

- 25) способствовать популяризации ответственного отношения к окружающей среде, здорового образа жизни, применения передовых технологий;
- 26) способствовать повышению финансовой грамотности населения, в том числе с учетом аспектов устойчивого развития;
- 27) способствовать ответственному отношению поставщиков и подрядчиков к соблюдению прав человека и охране окружающей среды;

Совершенствование практик корпоративного управления:

- 28) разработать и внедрить ESG-стратегию в составе общей корпоративной долгосрочной Стратегии развития Банка;
- 29) обеспечивать соответствие требованиям национальных и международных стандартов в области корпоративного управления и деловой этики;
- 30) поддерживать повышение прозрачности и открытости корпоративного управления и управления устойчивым развитием;
- 31) обеспечивать соблюдение требований законодательства для противодействия коррупции и предотвращения финансовых преступлений;
- 32) на регулярной основе выявлять, оценивать и принимать во внимание ожидания и интересы заинтересованных сторон;
- 33) информировать о проектах и инициативах Банка, внесших вклад в достижение той или иной приоритетных ЦУР;
- 34) обеспечивать раскрытие в понятной, точной и полной форме, в разумной и достаточной степени политику, решения и деятельность Банка, за которые он несет ответственность, включая их известное и вероятное воздействие на общество, экономику и окружающую среду.

3.5. Следование целям в области устойчивого развития ООН и другим международным принципам

- 23. Банк становится участником Глобального договора ООН (далее – Глобальный договор) с 2023 года и придерживается его принципов в области прав человека, трудовых отношений, окружающей среды, противодействия коррупции. Банк принимает на себя обязательства для продвижения принципов Глобального договора среди своих заинтересованных сторон и для интеграции их в свою повседневную деятельность. Начиная с 2024 года Банк будет на регулярной (ежегодной) основе публиковать отчет о продвижении принципов Глобального договора в Отчете об устойчивом развитии. Банк взаимодействует по вопросам, касающимся реализации принципов Глобального договора, с Представительством Глобального договора в Республике Казахстан.
- 24. Банк присоединяется к Финансовой инициативе ООН, которая представляет собой глобальное партнерство, созданное между Программой ООН по окружающей среде и финансовым сектором, и осуществляет свою деятельность согласно принципам ответственной финансовой деятельности. Банк осуществляет продвижение наилучшей практики в области охраны окружающей среды и устойчивости на всех уровнях бизнес-деятельности.
- 25. Банк осуществляет свою деятельность соответственно шести принципам ответственной банковской деятельности Финансовой инициативы Программы ООН по окружающей среде. Согласно данным принципам ответственная финансовая деятельность интегрирована в бизнес-модель Банка. Банк активно поддерживает социально-значимые проекты и проводит

оценку социальных и экологических требований при принятии решения о финансировании проектов. Банк осуществляет взаимодействие по вопросам, касающимся реализации принципов ответственного финансирования, с Финансовой инициативой Программы ООН по окружающей среде.

26. С 2024 года Банк планирует осуществлять раскрытие информации, в соответствии со стандартом Целевой группы по вопросам раскрытия финансовой информации, связанной с климатом (TCFD), в рамках подготовки и публикации Отчета об устойчивом развитии или отчетности о климатическом воздействии, на ежегодной основе.

4. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

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

28. 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.

29. Банком определены 11 групп заинтересованных сторон, на которые Банк оказывает воздействие и они являются значимыми для Банка. В Таблице 2 отражены цели и способы взаимодействия Банка с заинтересованными сторонами, а также структурные подразделения, ответственные за осуществление взаимодействия и общий контакт для группы заинтересованных сторон для направления вопросов.

30. Банк на ежегодной основе осуществляет опрос мнений заинтересованных сторон с целью выявления существенных тем, которые учитываются при реализации инициатив Банка в области устойчивого развития.

Цель взаимодействия	Способы взаимодействия	Подразделения
<p>Акционеры</p> <p>1. Обеспечение предоставления актуальной и достоверной информации от результатов финансовой деятельности, а также достижениях и проблемах деятельности.</p> <p>2. Обеспечение реализации прав акционеров, в рамках принципов корпоративного управления, направленных на эффективное принятие ключевых решений.</p> <p>3. Обеспечение надлежащего управления и инвестиционной привлекательности Банка.</p> <p>4. Получение обратной связи о результатах управления и реализации ключевых решений.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Общее собрание акционеров · Персональные встречи с акционерами · Предоставления исчерпывающей информации по каждому вопросу повестки общего собрания акционеров · Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону · Персональными письмами при получении запроса от акционера · Годовые и промежуточные финансовые отчеты · Нефинансовая отчетность (об устойчивом развитии) · Публикации на web-сайте KASE · Средства массовой информации · Внешний web-сайт 	<ul style="list-style-type: none"> · Центр планирования и финансов · Корпоративный секретарь, Секретариат
<p>Работники</p> <p>1. Информирование о стратегических целях, результатах деятельности Банка и о вкладе работников в достижение целей.</p> <p>2. Укрепление бренда работодателя, удержание наиболее квалифицированных работников.</p> <p>3. Понимание и реагирование на потребности и проблемы работников</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Регулярная прямая связь между менеджерами, командами и отдельными лицами · Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону · Корпоративные мероприятия · Горячая линия (телефон доверия) · Годовые и промежуточные финансовые отчеты · Нефинансовая отчетность (об устойчивом развитии) · Исследования уровня вовлеченности и лояльности работников и социально-психологического климата в подразделениях. 	<ul style="list-style-type: none"> · Центр управления персоналом · Дирекция по устойчивому развитию (ESG)

<p>Клиенты</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Информирование о продуктах и услугах Банка, а также условиях их получения. 2. Понимание ожиданий и потребностей клиентов для обеспечения высокого уровня обслуживания. 3. Предоставление профессиональных консультаций. 4. Разработка и внедрение клиентоориентированных инноваций. 5. Лояльность клиентов по отношению к Банку. 6. Реагирование на проблемы клиентов 	<ul style="list-style-type: none"> · Исследования уровня удовлетворенности, отзывы и жалобы, связанные с продуктами, услугами и взаимодействием. · Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону · Письма · Годовые финансовые отчеты и отчетность об устойчивом развитии · Публикации на web-сайте KASE · Средства массовой информации · Внешний web-сайт · Социальные сети · Взаимодействие с клиентом лицом к лицу · SMS-информирование · Контактный центр · Интернет-банкинг, а также мобильное приложение Банка 	<ul style="list-style-type: none"> · Центр управления филиальной сетью · Операционный центр <p>Каналы для подачи обращений:</p> <p>т. Алматы (727) 244 30 30; 505 (бесплатно с мобильного телефона по РК); 8 8000 8000 88 (бесплатно с любых городских телефонов по РК);</p> <p>E-mail hotline@bcc.kz или info@bcc.kz; Web www.bcc.kz (раздел «Обратная связь»)</p>
<p>Регуляторные органы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение предоставления актуальной и достоверной информации о результатах финансовой деятельности и соблюдении всех законодательных и нормативных требований. 2. Сохранение лицензий на осуществление банковской деятельности и минимизация операционного риска. 	<ul style="list-style-type: none"> · Встречи · Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону · Письма · Предоставление отчетности · Комиссии, проверки и запросы · Взаимодействие через Ассоциации финансовых учреждений 	<ul style="list-style-type: none"> · Центр операционного сервиса
<p>Органы государственной власти</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Укрепление отношения с государством, как с партнером в развитии страны, так и с ключевым клиентом. 2. Участие в процессах разработки законодательства, которое влияет на экономику и банковскую деятельность. 3. Стремление быть ответственным и добросовестным налогоплательщиком 	<ul style="list-style-type: none"> · Встречи · Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону · Письма · Предоставление отчетности · Комиссии, проверки и запросы · Взаимодействие через Ассоциации финансовых учреждений 	<ul style="list-style-type: none"> · Центр операционного сервиса

<p>Поставщики и подрядчики</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение сторонами условий по заключенным контрактам и соглашениям. 2. Своевременное получение продуктов или услуг, необходимых для осуществления деятельности Банка. 3. Способствовать ответственному отношению поставщиков и подрядчиков к соблюдению прав человека и охране окружающей среды 	<ul style="list-style-type: none"> · Встречи, переговоры · Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону · Письма, анкетирование 	<ul style="list-style-type: none"> · Центр организации закупок
<p>СМИ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Использование охвата и влияние медиаканалов, чтобы поделиться результатами ответственного ведения деятельности с заинтересованными сторонами. 2. Диалог с соответствующими заинтересованными сторонами и широкой общественностью с целью оказания положительного влияния на поведение, которое приведет к желаемым бизнес-результатам. 3. Защита репутации Банка 	<ul style="list-style-type: none"> · Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону · Письма · Брифинги, интервью и пресс-релизы · Внешний web-сайт · Социальные сети 	<ul style="list-style-type: none"> · Центр Маркетинга, PR
<p>Население, общественные организации</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Создание партнерских отношений, которые способствуют нашей комплексной деятельности в области устойчивого развития. 2. Получение информации от экспертов, сообществ и неправительственных организаций по ключевым направлениям устойчивого развития 3. Повышение осведомленности о наших обязательствах и инициативах, направленных на снижение уровня воздействия на окружающую среду, соблюдению прав человека, поддержке социальных и экологических общественно-значимых проектов. 	<ul style="list-style-type: none"> · Годовой отчет, отчетность об устойчивом развитии · Участие в общественных экологических мероприятиях · Благотворительные акции · СМИ · Внешний web-сайт · Социальные сети 	<ul style="list-style-type: none"> · Центр Маркетинга, PR

<p>Участники финансового рынка</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение доступа к заемному капиталу и инвестициям 2. Защита общих интересов субъектов финансового рынка 3. Конструктивное взаимодействие по вопросам развития финансового рынка и устойчивого развития 	<ul style="list-style-type: none"> · Встречи, переговоры · Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону · Письма · Взаимодействие через Ассоциации финансовых учреждений · Годовой отчет, отчетность об устойчивом развитии · Внешний web-сайт · Публикации на web-сайте KASE 	<ul style="list-style-type: none"> · Центр Казначейства · Дирекция по устойчивому развитию (ESG) · Дирекция администрирования документации
<p>Международные организации в области ESG и устойчивого развития</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стать участником национальных и международных инициатив по сокращению выбросов 2. Повышение доверия широкого круга заинтересованных сторон 	<ul style="list-style-type: none"> · Встречи, переговоры · Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону · Письма · Отчетность об устойчивом развитии · Внешний web-сайт · Цифровые платформы, web-сайты международных организаций 	<ul style="list-style-type: none"> · Дирекция по устойчивому развитию (ESG)
<p>Профессиональное сообщество</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Внедрение принципов ESG и устойчивого развития в соответствии с лучшими практиками. 2. Обучение работников по вопросам устойчивого развития. 3. Получение ESG-рейтинга и его улучшения в дальнейшем. 	<ul style="list-style-type: none"> · Встречи, переговоры · Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону · Письма · Отчетность об устойчивом развитии · Внешний web-сайт 	<ul style="list-style-type: none"> · Дирекция по устойчивому развитию (ESG)

4.1. Ответственный подход при взаимодействии с корпоративными клиентами, поставщиками и иными заинтересованными лицами

31. Банк признает, что деятельность корпоративных клиентов, поставщиков и иных заинтересованных лиц может оказать существенное влияние на районы, имеющие национальную или международную ценность в области биоразнообразия, а также на высокочувствительные экосистемы и среды обитания.
32. Банк ожидает, что клиенты, поставщики и иные заинтересованные лица будут ответственно относиться к своей деятельности, оценивать и снижать риски, смягчать последствия в отношении районов с высоким биоразнообразием. Если избежать воздействия на высокочувствительные экосистемы не удастся, такое воздействие должно быть сведено к минимуму.
33. В своей деятельности по финансированию Банк будет использовать следующий подход: предварительное изучение и оценка деятельности потенциального корпоративного клиента, предварительная оценка предлагаемого к финансированию проекта и мероприятий по минимизации воздействия.
34. Поставщики Банка обязаны соблюдать законодательные требования в области охраны окружающей среды, вести необходимую статистическую и иную установленную отчетность, необходимую для получения экологических разрешений, обновлять и соблюдать все рекомендации по ее составлению, если вышеописанное применимо к сфере бизнес-деятельности поставщика, в том числе:
 - 1) Поставщик обязан совершать обработку сточных вод и твердых отходов, отведение вод и утилизацию отходов в соответствии с применимыми законами и правилами.
 - 2) Поставщик обязан обеспечить строгое соблюдение всех применимых законов и правил, относящихся к опасным материалам, химикатам и веществам. Поставщик должен соблюдать ограничения на материалы и требования безопасности продукции, установленные действующими законами и правилами.
 - 3) Приветствуется наличие сертификации ISO 14001, основанной на международных стандартах, подтверждающей внедрение системы управления состоянием окружающей среды и позволяющей выявлять и уменьшать степень воздействия.
 - 4) Приветствуется осуществление поставщиком контроля за уровнем выбросов парниковых газов.
 - 5) Приветствуется применение поставщиком благоразумного подхода к экологическим вопросам, который заключается в осуществлении инициатив, содействующих повышению экологической ответственности, распространению технологий, способствующих сохранению окружающей среды и использованию рациональных методов реализации жизненного цикла продукции.

5. Ответственное финансирование

35. Банк стремится действовать в наилучших долгосрочных интересах общества и государства и внести позитивный вклад в повышение качества жизни граждан, социально-экономическое развитие и экологическую устойчивость государства. Банк определил для себя ключевые направления деятельности в области ответственного финансирования:
 - обеспечение полноценной оценки климатических рисков и минимизация их влияния на кредитный портфель;
 - финансирование видов деятельности и проектов, которые оказывают положительное влияние на достижение целей устойчивого развития;
 - постепенное сокращение финансирования видов деятельности и проектов, противоречащих достижению целей устойчивого развития.

36. Банк применяет комплексный подход для достижения целей в области ответственного финансирования, путем поэтапной реализации следующих задач и инициатив:

- 1) определение неприемлемых видов деятельности, типов проектов и практик ведения бизнеса;
- 2) определение ключевых для Банка отраслей и проектов в части зеленой экономики;
- 3) запуск и/или развитие устойчивых банковских продуктов;
- 4) выстраивание внутренних процессов в части зеленого кредитования на основании требований национальной и международной таксономии;
- 5) внедрение инструментов оценки заемщиков и проектов на предмет соответствия ESG принципам в кредитный процесс;
- 6) определение целей в области ответственного финансирования (в том числе: формирование портфеля зеленых кредитов);
- 7) расширение участия Банка в программах государственной поддержки, направленных на поддержку зеленого кредитования.

37. Банк будет информировать заинтересованные стороны о достигнутом прогрессе в части реализации принципов ответственного финансирования и влиянии климатических рисков на кредитную деятельность Банка, при ежегодном раскрытии нефинансовой информации в сфере устойчивого развития

6. Система управления устойчивым развитием

6.1. Организационная структура управления вопросами устойчивого развития

38. Организационная структура управления устойчивым развитием распределяет полномочия по управлению аспектами ESG и климатическими рисками между коллегиальными органами и структурными подразделениями, включая, но не ограничиваясь:

- 1) Совет Директоров;
- 2) Комитет по устойчивому развитию;
- 3) Правление;
- 4) Комитет по управлению рисками при Правлении;
- 5) Кредитные комитеты;
- 6) Дирекция по устойчивому развитию (ESG);
- 7) Блок управления рисками;
- 8) Подразделения Группы развития бизнеса.

39. Совет Директоров определяет приоритетные направления, цели и основные принципы стратегического развития Банка в области устойчивого развития и подходы по их интеграции в стратегию развития Банка, обязанности комитетов при Совете Директоров по вопросам устойчивого развития, согласно их сферы ответственности, КПЭ по исполнению стратегических ESG-целей и контролирует их исполнение. Совет Директоров утверждает ВНД верхнего уровня и отчетность в области устойчивого развития.

40. Комитет по устойчивому развитию является консультационно-совещательным органом Совета Директоров и предоставляет рекомендации Совету Директоров по вопросам принятия решений, связанных с устойчивым развитием Банка. В функции комитета входит обеспечение надзора за разработкой и реализацией ESG и климатической стратегии, а также за учетом и оценкой климатических рисков и возможностей. Комитет утверждает ВНД верхнего уровня и отчетности в области устойчивого развития, для последующего утверждения их Советом Директоров.

41. Правление обеспечивает 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.

42. Комитет по управлению рисками при Правлении является органом принятия оперативных решений в области ESG и устойчивого развития. На регулярных заседаниях члены Комитета рассматривают актуальные вопросы и проекты в рамках ESG-трансформации Банка, осуществляют предварительное одобрение мероприятий, инициатив и результатов деятельности в рамках устойчивого развития.
43. Кредитные комитеты, в рамках предоставленных Советом Директоров лимитов полномочий, принимают решения по финансированию с учетом результатов оценки корпоративных заемщиков и проектов на предмет соответствия ESG-принципам.
44. 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.
45. Подразделения Блока управления рисками определяют существенность рисков, связанных с аспектами ESG и предоставляют рекомендации для принятия решений с учетом результатов оценки данных рисков, участвуют в разработке инструментов оценки, проводят процедуру климатического стресс-тестирования и формируют отчетность в соответствии с заданными стандартами.
46. Подразделения Группы развития бизнеса осуществляют взаимодействие с клиентами Банка по направлением бизнес-деятельности, оказывают информационную целевую поддержку с учетом ожиданий и потребностей клиентов.

6.2. Механизмы управления вопросами устойчивого развития

47. Механизмами системы управления устойчивым развитием являются мероприятия и инициативы, реализуемые Банком на регулярной или единовременной основе, в том числе:
 - 1) стратегическое и операционное планирование;
 - 2) определение стратегических КПЭ в рамках разработки долгосрочной стратегии устойчивого развития, тактических целей и задач и контроль их исполнения;
 - 3) разработка и реализация плана мероприятий по достижению целей и задач Политики;
 - 4) определение ресурсов, необходимых для выполнения задач;
 - 5) создание организационной структуры по управлению аспектами ESG и климатическими рисками, определение функций и полномочий в рамках организационной структуры;
 - 6) формирование внутренней нормативной и методологической базы по всем направлениям деятельности в рамках устойчивого развития;
 - 7) создание системы сбора и хранения данных для формирования нефинансовой отчетности;
 - 8) проведение регулярного обучения для заинтересованных сторон, в том числе с учетом их функций и направлений деятельности;
 - 9) взаимодействие с заинтересованными сторонами на регулярной основе;
 - 10) мониторинг достижения целевых показателей и исполнения плана мероприятий;
 - 11) интеграция ESG-принципов и подходов к управлению рисками, связанными с изменением климата в систему внутреннего контроля Банка на основании трех линий защиты.

7. Мониторинг и отчетность

48. Для обеспечения открытости и прозрачности деятельности Банка в отношении положительного и отрицательного воздействия и вклада в достижение целей устойчивого развития, Банк будет

осуществлять раскрытие нефинансовой информации в сфере устойчивого развития, посредством публикации ежегодного отчета на корпоративном сайте Банка.

49. Раскрытие информации по ESG-факторам, которые оказывают существенное влияние на финансовые показатели и устойчивость деятельности Банка, будет соответствовать требованиям Агентства, отраженным в Руководстве по раскрытию информации в области экологического, социального и корпоративного управления (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) для банков и других финансовых организаций, а также учитывать международные стандарты по раскрытию нефинансовой информации.
50. С целью оценки деятельности и достигнутого прогресса в плане достижения стратегических целей Банка в области устойчивого развития, Банком осуществляется создание системы управленческой ESG-отчетности, обеспечивающей предоставление на регулярной основе Совету директоров Банка достоверной и своевременной информации об исполнении стратегических ESG-целей.

8. Заключительные положения

51. За нарушение положений настоящей Политики работники Банка и дочерних компаний Банка несут ответственность в соответствии с законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка.
52. Положения настоящей Политики могут быть детализированы во внутренних нормативных документах Банка, с учетом сферы деятельности и ответственности подразделений.
53. Политика утверждается Советом Директоров Банка.
54. В случае расхождений между версией настоящей Политики на русском (казахском) языке и версией, переведенной на другие языки, первая будет иметь преимущественную силу.
55. Ответственным подразделением за пересмотр и обновление Политики является Дирекция по устойчивому развитию (ESG).

Приложение 1 - Определение терминов и сокращения

Агентство – Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка

ВНД – внутренний нормативный документ Банка

Воздействие - влияние на людей и местные сообщества, окружающую среду и экономику, которое происходит в результате действия или бездействия, деятельности, проекта, программы или политики

Заинтересованные стороны - физические и юридические лица или группы лиц, в различной степени вовлеченные в деятельность Банка, которые влияют на результаты деятельности Банка и/или испытывают влияние на свои решения и деятельность со стороны Банка

КПЭ – ключевые показатели эффективности деятельности, определяющие степень достижения стратегических целей по устойчивому развитию Банка

Профессиональное сообщество – эксперты в области ESG и устойчивого развития

РК- Республика Казахстан

СМИ – средства массовой информации

Устойчивое развитие – развитие, при котором Банк управляет влиянием своей деятельности на окружающую среду, экономику, общество и принимает решения с учетом соблюдения интересов заинтересованных сторон. Устойчивое развитие должно отвечать потребностям нынешнего поколения, не лишая будущие поколения возможности удовлетворять свои потребности

Цели устойчивого развития - глобально-принятые цели направленные на ликвидацию бедности и нищеты, борьбу с неравенством и несправедливостью, а также защиту планеты и обеспечению мира и процветания для всего населения

ESG (Environmental, Social, Governance) - подходы Банка при осуществлении финансирования, инвестирования и иной деятельности, предполагающие оценку следующих факторов при принятии решений:

- экологические и климатические факторы, определяющие роль Банка в охране окружающей среды и в глобальной и национальной климатической повестке;
- социальные факторы, определяющие подходы к отношению с сотрудниками, поставщиками, клиентами и обществом;
- факторы корпоративного управления, отражающие подходы к управлению в части осуществления руководства Банком, оплаты труда руководителей, аудита, внутреннего контроля и прав акционеров

ESG-трансформация - системные изменения деятельности компании, посредством интеграции экологических, социальных и управленческих факторов в процессы оценки и принятия решений по всем направлениям деятельности

ESG-стратегия - стратегия устойчивого развития Банка, предусматривающая процесс концептуализации и реализации практических действий, направленный на интеграцию экологических, социальных и управленческих факторов в процессы оценки и принятия решений по всем направлениям деятельности

ISO 14001 - международный стандарт, содержащий требования к системе экологического управления, по которым проходит сертификация

KASE – Казахстанская фондовая биржа