



## Политика по правам человека АО «Банк ЦентрКредит»

Одобрено  
Протоколом Правления  
№0828/9 от 28.08.2023 г.  
№0702/2 от 02.07.2024 г.

Утверждено постановлением  
Совета Директоров  
№0908/2 от 08.09.2023г.  
№0730/3 от 30.07.2024 г.

## Политика по правам человека АО «Банк ЦентрКредит»

Глава 1. Общие положения .....	3
Глава 2. Определение терминов и сокращения .....	3
Глава 3. Основные принципы .....	4
Глава 4. Обязательства по соблюдению прав человека по отношению к существенным заинтересованным сторонам .....	5
4.1. Обязательства по отношению к работникам .....	5
4.2. Обязательства по отношению к обществу и населению регионов присутствия.....	6
4.3. Обязательства по отношению к клиентам .....	6
4.4. Обязательства при взаимодействии с поставщиками .....	7
4.5. Обязательства по отношению к представителям других заинтересованных сторон....	8
Глава 5. Механизм подачи, рассмотрения обращений и жалоб .....	8
Глава 6. Заключительные положения .....	9

## Глава 1. Общие положения

1. Политика по правам человека АО «Банк ЦентрКредит» (далее - Политика) определяет принципы и обязательства АО «Банк ЦентрКредит» (далее – Банк) в отношении соблюдения прав человека на всех этапах осуществления деятельности.
2. Политика является добровольно принятым публичным документом, которым руководствуется Банк с целью соблюдения прав человека при ведении своей операционной деятельности.
3. Дочерним компаниям Банка рекомендуется разработать и утвердить политики в области прав человека, базируясь на положениях и принципах данной Политики по правам человека или руководствоваться положениями данной Политики при ведении своей операционной деятельности.
4. Политика распространяется на отношения между Банком и заинтересованными сторонами, в том числе работниками, поставщиками и подрядчиками, клиентами, местными сообществами и прочими лицами, на которых оказывает влияние деятельность Банка.

## Глава 2. Определение терминов и сокращения

**ВНД** – внутренний нормативный документ Банка.

**Дискриминация** – ограничение в правах и свободах клиентов, поставщиков, подрядчиков, работников Банка и других заинтересованных сторон, а также в предоставлении любых преимуществ в зависимости от обстоятельств и особенностей, не связанных с их деловыми качествами.

**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.

**ООН** – Организация Объединенных Наций; международная организация, целью которой является поддержание и укрепление международного мира и безопасности, а также развитие сотрудничества между государствами.

**ОЭСР** - Организация экономического сотрудничества и развития – международная экономическая организация развитых стран.

**Права человека** – неотъемлемое право каждого человека, в основе которого лежит признание достоинства, свободы и равенства.

**Принудительный труд** – любая деятельность, работа или услуга, требуемая под угрозой принуждения или наказания.

**Работник** - физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Банком и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору.

**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 работниками, 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.

## Глава 3. Основные принципы

5. Политика разработана в соответствии с принципами по соблюдению прав человека, предусмотренными Конституцией и Трудовым кодексом Республики Казахстан, а также учитывает ряд международных принципов и документов в области прав человека, включая, но не ограничиваясь:

- Всеобщая декларация прав человека;
- Международный пакт о гражданских и политических правах;
- Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах;
- Руководящие принципы предпринимательской деятельности в аспекте прав человека ООН (UN Guiding Principles on Business and Human Rights);
- Принципы ответственного ведения банковской деятельности, разработанные в рамках Финансовой инициативы Программы ООН по окружающей среде (UNEP FI);
- Руководящие принципы ОЭСР для многонациональных предприятий.

6. При осуществлении своей деятельности Банк руководствуется следующими основными принципами:

- 1) уважение человеческого достоинства и прав человека;
- 2) неприемлемость любых форм дискриминации;
- 3) соблюдение права работников на свободу собраний и объединений, свободу мнения и выражения;
- 4) неприемлемость использования детского и принудительного труда;
- 5) обеспечение достойных условий труда и его компенсации;
- 6) обеспечение безопасной и здоровой производственной среды;
- 7) неприемлемость любых форм насилия;
- 8) уважение прав, культурных особенностей и обычаев местных сообществ.

7. В целях реализации принципов настоящей Политики Банк руководствуется следующими внутренними нормативными документами:

- 1) Кодекс корпоративной этики работников АО «Банк ЦентрКредит»;
- 2) Политика устойчивого развития АО «Банк ЦентрКредит»;
- 3) Регламент по приобретению основных средств, нематериальных активов, товарно-материальных ценностей, работ/услуг АО «Банк ЦентрКредит»;
- 4) Политика по противодействию коррупции в АО «Банк ЦентрКредит»;
- 5) Политика ответственного финансирования АО «Банк ЦентрКредит».

## **Глава 4. Обязательства по соблюдению прав человека по отношению к существенным заинтересованным сторонам**

8. Банк при взаимодействии с заинтересованными сторонами соблюдает права человека, а также принимает меры для того, чтобы его заинтересованные стороны были ознакомлены с настоящей Политикой и Политикой устойчивого развития АО «Банк ЦентрКредит», разделяли приверженность Банка принципу соблюдения, поддержки развития прав человека и содействия такому развитию. От деловых партнеров Банка ожидается особое внимание к их собственным нормам и процедурам, касающихся соблюдения прав человека, в том числе условий труда их сотрудников.

9. Банк стремится постоянно увеличивать положительное влияние и одновременно предотвращать или смягчать неблагоприятное воздействие на права человека, которое непосредственно связано с деятельностью, продуктами и услугами, а также избегает оказания косвенного негативного воздействия, устраняет последствия такого воздействия в случае, если оно имело место.

### **4.1. Обязательства по отношению к работникам**

10. Для предотвращения и устранения неблагоприятного воздействия на права человека,

Банк руководствуется следующими принципами в отношении работников:

- 1) соблюдение трудового законодательства РК и следование общепринятым морально этическим нормам;
- 2) поддержание безопасной и комфортной рабочей среды, обеспечивая надлежащую организацию всех рабочих мест, необходимые санитарно-гигиенические и бытовые условия труда;
- 3) предоставление равных возможностей каждому работнику Банка для карьерного роста вне зависимости от национальности, расы, пола, возраста, сексуальной ориентации, вероисповедания и других признаков;
- 4) обеспечение работникам равной оплаты труда за равноценную работу;

- 5) обучение и развитие работников, в том числе по вопросам прав человека, способствуя формированию культуры вовлеченности;
- 6) признание права работника на проведение собраний, свободу объединений, право создавать или вступать в организации, представляющие их интересы (профсоюзные организации), не опасаясь каких-либо последствий;
- 7) защита работника от преследования и дискриминации за жалобы о применении какой-либо формы насилия по отношению к нему;
- 8) неприемлемы любые формы покровительства, в том числе основанные на родственных связях, а соблюдение действующих законов и норм о равенстве являются обязанностями каждого работника;
- 9) неприемлемы любые формы 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;
- 10) запрещены любые формы насилия на рабочем месте, включая словесные, физические и психологические;
- 11) запрещено использование детского труда или любых других форм принудительного труда.

## **4.2. Обязательства по отношению к обществу и населению регионов присутствия**

11. Банк имеет широкую сеть отделений и предоставляет продукты и услуги Банка во всех регионах присутствия. Банк активно взаимодействует с населением, в том числе с уязвимыми слоями населения.
12. Банк создает условия для беспрепятственного получения продуктов и услуг Банка лицами с инвалидностью за счет:
  - 1) соблюдения требований по обеспечению доступной среды в отделениях Банка;
  - 2) внедрения on-line banking, в том числе через мобильное приложение.
13. Банк стремится предоставлять улучшающие условия клиентам, относящимся к социально-уязвимым слоям населения, в рамках своих продуктов и услуг.
14. Следуя принципу должной осмотрительности, Банк проводит процедуру оценки потенциальных и текущих проектов на предмет социального и экологического воздействия по разработанным Банком критериям. Это позволит Банку управлять экологическими и социальными рисками при осуществлении финансирования проектов корпоративных клиентов.

## **4.3. Обязательства по отношению к клиентам**

15. Банк строит отношения с клиентами на основании следующих принципов:
  - 1) исключение любой деятельности, которая может нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным и материальным интересам клиентов;
  - 2) недопустимость любой формы дискриминации клиентов 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;

3) соблюдение конфиденциальности любых сведений, в том числе персональных данных клиентов, а также иных сведений, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам клиентов, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством РК;

4) недопустимость безосновательного отказа клиенту в предоставлении продуктов и услуг Банка;

5) своевременное реагирование на замечания, жалобы и претензии клиентов в адрес Банка, принятие мер по устранению последствий допущенных нарушений и упущений.

16. Банк разрабатывает, внедряет и развивает подходы, методики и механизмы в области ответственного финансирования.

17. В Политике ответственного финансирования АО «Банк ЦентрКредит» Банк определяет перечень видов деятельности, которые не финансируются Банком при рассмотрении кредитных заявок корпоративных клиентов (Exclusion list), в связи с тем, что данные виды деятельности могут оказывать негативное воздействие на здоровье различных групп заинтересованных сторон, ухудшать состояние окружающей среды (нарушая права человека на доступ к благоприятной окружающей среде), приводить к негативному влиянию на другие права человека.

18. Банк осуществляет оценку потенциальных и текущих проектов корпоративных заемщиков на предмет социального и экологического воздействия и принимает решения с учетом результатов оценки.

#### **4.4. Обязательства при взаимодействии с поставщиками**

19. Поставщики Банка должны соблюдать все требования законодательства Республики Казахстан, касающиеся их деятельности, и соответствовать высоким этическим стандартам ведения бизнеса.

20. Банк стремится поддерживать своих поставщиков с тем, чтобы они в своей деятельности соблюдали права человека.

21. Поставщики Банка при осуществлении своей деятельности не должны допускать:

1) 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;

2) любые формы насилия на рабочем месте, включая словесные, физические и психологические;

3) использование детского труда или любых других форм принудительного труда;

4) негативное влияние на другие права человека и окружающую среду.

22. Требования к поставщикам и их обязательства как деловых партнеров Банка определяются в ВНД, описывающих взаимодействие с поставщиками и подрядчиками .

23. Если поставщик по какой-либо причине не может соответствовать перечисленным в документе требованиям, Банк открыт для диалога с компанией с целью найти и принять наиболее подходящее решение.

#### **4.5. Обязательства по отношению к представителям других заинтересованных сторон.**

24. В соответствии с Политикой устойчивого развития 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.

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

## **Глава 5. Механизм подачи, рассмотрения обращений и жалоб**

26. Банком разработан механизм подачи, рассмотрения обращений и жалоб от внешних и внутренних заинтересованных сторон, посредством которого каждый может сообщить о своих опасениях по поводу нарушений прав человека в Банке или у контрагентов Банка.

27. Сообщить о возможных нарушениях, а также получить дополнительную информацию и задать любые возникшие вопросы возможно посредством любой из предложенных способов связи:

- 1) через единый канал обращений для частных лиц (505);
- 2) путем направления сообщения по адресу [info@bcc.kz](mailto:info@bcc.kz)
- 3) путем оформления обращения в отделениях Банка.

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

- 1) [hr@bcc.kz](mailto:hr@bcc.kz) – прием неанонимных обращений по вопросам от сотрудников;
- 2) «Служба спасения» - анонимный канал обращений (доступ по ссылке на



корпоративной почте и во внутренних мессенджерах банка). Анонимные обращения принимаются к рассмотрению, однако ответ на них не предоставляется. При рассмотрении обращений Банк гарантирует конфиденциальность.

28. Работник или иной представитель заинтересованной стороны не должен подвергаться преследованию в результате добросовестного сообщения и информирования ответственных работников Банка о своих опасениях или подозрениях в части несоблюдения положений и принципов настоящей Политики.

29. Все обращения проходят оперативную оценку необходимости безотлагательного реагирования. В случае отсутствия необходимости безотлагательного реагирования обращения подлежат рассмотрению в течение 15 календарных дней, проведению расследования и принятию мер для разрешения ситуации при необходимости.

## Глава 6. Заключительные положения

30. За нарушение положений настоящей Политики все работники Банка несут ответственность в соответствии с законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка.

31. Банк будет совершенствовать настоящую Политику с учетом изменений в законодательстве и появления новых стандартов в области соблюдения прав человека в международной и национальной практике.

32. Политика утверждается Советом Директоров Банка.

33. Политика подлежит пересмотру не реже 1 раза в год. Ответственным подразделением за пересмотр и обновление Политики является Дирекция по устойчивому развитию (ESG).