centercredit

Отчет об устойчивом развитии

Устойчивое наследие - инновационный подход



2024

Оглавление

Обращение Председателя Совета директоров 3

Обращение Президента 4

1. Об Отчете 6

1.1. Подход к подготовке отчетности 6
1.2. Профиль Группы 8
1.3. Ключевые события Банка в области устойчивого развития 9
1.4. Ключевые результаты 2024 года 10

2. Корпоративное управление 13

2.1. Система корпоративного управления 13
2.2. Управление вопросами устойчивого развития 25
2.3. Управление рисками и внутренний контроль 30
2.4. Служба внутреннего аудита 32
2.5. Управление рисками в области устойчивого развития 32

3. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН 36

3.1. Соответствие существенных тем целям устойчивого развития ООН 37

4. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции 39

4.1. Подходы к обеспечению соблюдения прав человека 39
4.2. Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции 41
4.3. Планы по развитию 43

5. Взаимодействие с клиентами и поставщиками 45

5.1. Подход к взаимодействию с клиентами 45
5.2. Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг 46
5.3. Цифровизация процессов для повышения качества услуг 52
5.4. Обеспечение безопасности данных 55
5.5. Подход к взаимодействию с поставщиками 55
5.6. Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности 55

6. Взаимодействие с персоналом 59

6.1. Подход к управлению персоналом 59
6.2. Система мотивации, привлечение и обучение персонала 64
6.3. Социальная поддержка 68
6.4. Охрана труда и безопасность 70
6.5. Планы по развитию 72

7. Ответственность перед обществом 74

7.1. Подход к взаимодействию с населением регионов присутствия 74
7.2. Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах 75
7.3. Поддержка малого и среднего бизнеса 75
7.4. Налоговая политика и выплаты 76
7.5. Социальные инвестиции и благотворительность 77

8. Экологическая ответственность 80

8.1. Подход к управлению вопросами экологической ответственности 80
8.2. Борьба с изменением климата 81
8.3. Управление отходами и водопотребление 85
8.4. Энергопотребление и энергоэффективность 87

Приложения 89

Приложение A: Определение существенных тем и воздействий 89
Приложение B: Указатель содержания GRI 95
Приложение C: Раскрытие информации с учетом рекомендаций МСФО S1 102
Приложение D: Раскрытие информации с учетом рекомендаций МСФО S2 106
Приложение E: Отраслевые показатели SASB 108
Приложение F: Дополнительная информация 109
Приложение G: Отчет независимого аудитора 112
Приложение H: Глоссарий 115
Приложение I: Контактная информация 118



Обращение Председателя Совета директоров

Уважаемые акционеры, клиенты!

Прошедший год продемонстрировал, что банковский сектор остается опорой экономического роста, демонстрируя высокую устойчивость даже в сложных внешних условиях. Рад отметить, что в условиях умеренного роста экономики страны и новых тенденций на международных рынках Банку ЦентрКредит удалось не только сохранить стабильность, но и значительно укрепить свои позиции.

2024 год принес значительные положительные результаты. Благодаря чёткому управлению рисками, применению современных технологий и эффективности операций чистая прибыль Банковской группы выросла на 50%, превысив отметку в 202 миллиарда тенге. Активы достигли 7 триллионов тенге, увеличившись на 1,8 трлн. тенге. Наша доля рынка увеличилась до 11,4%, подтвердив статус одного из ведущих банков Казахстана.

Однако, финансовые успехи лишь одна сторона медали. Нам удалось сделать значительный шаг вперёд в части экологической, социальной и управленческой ответственности (ESG). Мы убеждены, что следование принципам ESG является необходимым условием для формирования устойчивых конкурентных преимуществ и обеспечения долгосрочной эффективности нашей деятельности. В 2024 году обновлена Стратегия развития Банка, в которую заложен принцип долгосрочного устойчивого развития в отношении всех аспектов деятельности Банка. Банк ЦентрКредит впервые среди финансовых организаций Центральной Азии утвердил Климатическую стратегию, нацеленную на уменьшение своего воздействия на окружающую среду и поддержку перехода к низкоуглеродной экономике. Уже сегодня мы работаем над увеличением объема зелёного и устойчивого финансирования, ставя амбициозную цель достичь объёма в 400 миллиардов тенге к 2030 году. Эти инвестиции будут направлены на поддержку экологичных проектов и инициатив, создавая базу для более чистой и безопасной планеты. Помимо этого, мы поставили четкую цель существенно уменьшить собственные выбросы углекислого газа. До конца десятилетия планируем сократить эмиссию CO_2 на 42% по сравнению с показателями 2023 года.

Важнейшим результатом проделанной работы стала высокая оценка наших успехов международными экспертами. Международное агентство S&P Global CSA присудило банку высокую оценку, поместив нас на престижный показатель 91-го процентиля среди мировых банков. Эта позиция подчеркивает нашу приверженность ответственному ведению бизнеса и открывает двери к новым возможностям для привлечения ответственных клиентов и инвесторов.

Осознавая необходимость активного технологического обновления, Банк продолжил расширять экосистему. Созданы две дочерние организации: страховая компания BCC Life, ориентированная на страхование жизни, и BCC Hub, специализирующаяся на разработке инновационных IT-продуктов.

Международные рейтинговые агентства высоко оценили наши достижения, повысив кредитные рейтинги Банка до уровня BB (S&P), Ba1 (Moody's), подтвердив доверие инвесторов и укрепив нашу позицию на международном финансовом рынке.

В наступающем периоде наша задача – ещё больше углублять роль банка ЦентрКредит как надежного партнера для каждого гражданина и предпринимателя Казахстана, а также компании, проявляющей ответственное отношение к охране окружающей среды. Мы продолжаем активно развивать современные цифровые решения, делать банковские услуги доступнее и понятнее, создавать благоприятную социальную среду и бережно относиться к природным ресурсам.

Спасибо за ваше доверие и поддержку!

Председатель Совета директоров
АО «Банк ЦентрКредит»

Бахытбек Байсеитов



Обращение Президента

GRI 2-22

Уважаемые партнеры, клиенты и коллеги!

Перед вами второй Отчет об устойчивом развитии АО «Банк ЦентрКредит» – документ, отражающий не только наши достижения за 2024 год, но и нашу стратегическую приверженность принципам ответственности и прозрачности. Этот отчет – зеркало нашей философии, решений и нашей роли в построении устойчивого будущего Казахстана.

2024 год стал для Банка годом продолжения системной ESG-трансформации. Принятая нами обновленная ESG-стратегия до 2030 года – это не просто декларация, а четкая дорожная карта действий, направленная на интеграцию экологических, социальных и управленческих факторов в повседневную деятельность Банка. Наша работа сосредоточена на конкретных мерах, включающих переход к энергоэффективному использованию ресурсов, минимизацию экологических воздействий и связанных с ними рисков для банка, улучшение условий труда сотрудников и эффективное взаимодействие с нашими клиентами и инвесторами. Мы утвердили Климатическую стратегию, направленную на достижение углеродной нейтральности, и начали реализацию ключевых инициатив: климатическое стресс-тестирование, маркировка кредитного портфеля, подготовка к выпуску «зеленых» облигаций.

Финансовые результаты 2024 года подтверждают устойчивость нашей бизнес-модели. Мы активно развиваем программы поддержки предпринимательства. В 2024 году выдано 3 005 займов на сумму 81,8 млрд тенге в рамках поддержки малого и среднего бизнеса. Через фонд «Даму» профинансировано 7 186 инвестиционных проектов на сумму 282 млрд тенге.

Цифровая трансформация остаётся нашим приоритетом. Мы запустили мобильное приложение ВСС 4.0, расширили онлайн-кредитование, внедрили ИИ-решения в обслуживание клиентов и предотвращение мошенничества. Индекс удовлетворенности клиентов достиг 4,74 из 5, а индекс лояльности (NPS) составил 23% среди физических лиц и 28,4% среди юридических.

Мы гордимся нашей командой. В Банке работают 7 692 сотрудника, из которых 66,3% - женщины, а 53% из них занимают руководящие должности. В 2024 году мы провели более 200 обучающих программ, запустили ВСС Academy, Школу лидерства и Школу проектного управления.

Социальная ответственность - неотъемлемая часть нашей миссии. В 2024 году мы направили более 6,6 млрд тенге на благотворительные и социальные проекты. Мы поддержали более 130 инициатив в сферах образования, здравоохранения, культуры, спорта и экологии.

В экологической сфере мы продолжаем снижать собственный углеродный след: потребление электроэнергии составило 6,2 млн кВт*ч, тепла - 5 245 Гкал, воды - 14,4 тыс. м^3. Общее сокращение использования энергоресурсов (в ГДж) в сравнении с 2023 годом составило 4%. Впервые в отчетном периоде Банк приобрёл сертификаты IREC, подтверждающие использование возобновляемых источников энергии. На переработку передано 103,3 тонны отходов, проекты по раздельному сбору охватили 14 регионов. Мы продолжаем развивать проект «Зелёный офис».

Мы уверены, что устойчивое развитие – это не только ответственность, но и возможность. Возможность для роста, инноваций, укрепления доверия и создания долгосрочной ценности для всех заинтересованных сторон. Мы благодарим всех, кто разделяет с нами эти ценности, и приглашаем к открытому диалогу и партнёрству.

Искренне благодарю весь коллектив Банка ЦентрКредит за ваш профессионализм, творческий подход и ежедневную преданность делу. Ваш вклад – главная причина наших достижений и успехов.

Президент АО «Банк ЦентрКредит»

Руслан Владимиров



centercredit
Отчет об устойчивом развитии 2024

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

1.1. Подход к подготовке отчетности

1.2. Профиль Группы

1.3. Ключевые события Банка в области устойчивого развития

1.4. Ключевые результаты 2024 года

2. Корпоративное управление

3. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

4. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

5. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

6. Взаимодействие с персоналом

7. Ответственность перед обществом

8. Экологическая ответственность

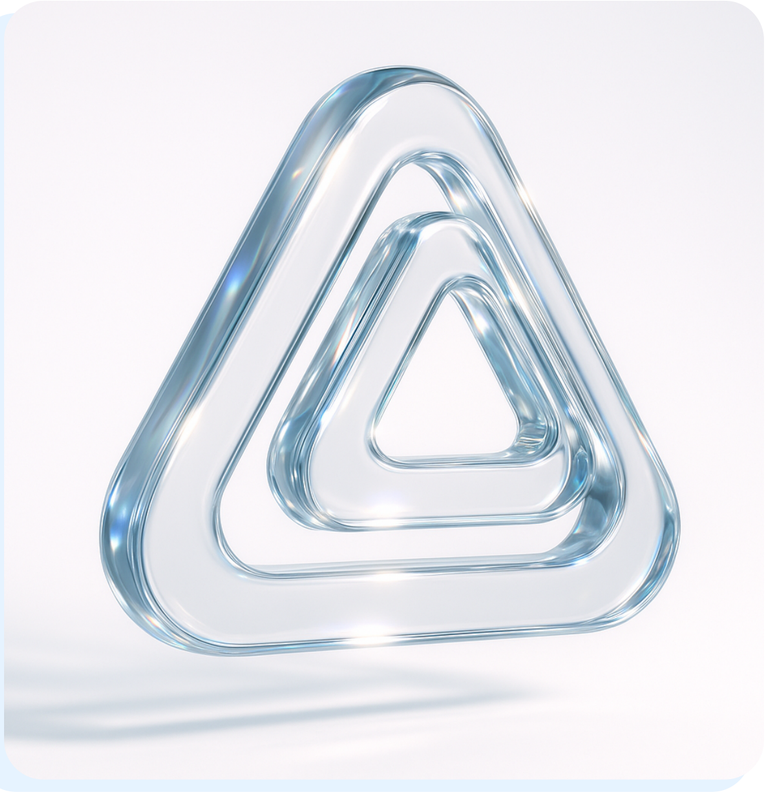
Приложения

Об Отчете

Подход к подготовке отчетности

GRI 2-1, 2-3, 2-5

Отчет об устойчивом развитии представляет собой комплексное изложение деятельности Банка и его дочерних организаций (Группы), касающейся взаимодействия с заинтересованными сторонами, профессионального роста сотрудников, соблюдения прав человека, сокращения воздействия на окружающую среду и продвижения экономического прогресса страны. В документе отражаются принципы ответственного ведения бизнеса, основанные на принципах Целей устойчивого развития ООН (ЦУР ООН), и учитываются интересы всех ключевых партнеров Банка: клиентов, инвесторов, поставщиков, сотрудников и общества.



Это второй нефинансовый отчет Банка, охватывающий период с 1 января по 31 декабря 2024 года. Отчетные даты соответствуют временным рамкам консолидированной финансовой отчетности Банка.

При подготовке отчета Банк использовал рекомендации Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР), Глобальной инициативы по отчетности (Global Reporting Initiative Standards, GRI), Стандарты для финансового сектора (Commercial Banks, Consumer Finance, Mortgage Finance), разработанные Советом по стандартам учета в области устойчивого развития (Sustainability Accounting Standards Board, SASB), а также учел рекомендации МСФО S1 «Общие требования к раскрытию финансовой информации в области устойчивого развития» и МСФО S2 «Раскрытие информации, связанной с климатом». Это позволило обеспечить всестороннее освещение ключевых аспектов устойчивого развития.

Отчет прошел независимое ограниченное заверение согласно требованиям Международного аудиторского стандарта ISAE3000, предназначенного для проверки информации, отличной от аудита или обзора исторической финансовой отчетности. Объем услуг по независимому ограниченному заверению и проверке отчета об устойчивом развитии АО «Банк ЦентрКредит» за 2024 год производился в отношении следующего перечня проверяемых показателей:

- 2-7 (a) Сотрудники
- 2-9 (a-b) Структура и состав управления
- 2-12 (a) Роль органов корпоративного управления
- 2-26 (a, i-ii) Механизмы обращения за консультациями и сообщения о проблемах
- 2-27 a (i-ii) Соблюдение законодательства
- 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
- 207-1 a (i-ii) Подход организации к уплате налогов
- 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

Границы отчетности

GRI 2-2, 2-4

В рамках отчета раскрытие нефинансовой информации осуществляется преимущественно в границах Банка, а также частично охватывает дочерние организации (Группа). Такой подход обусловлен текущим уровнем зрелости процессов сбора и консолидации данных, а также степенью влияния соответствующих компаний на ключевые аспекты устойчивого развития. Банк последовательно развивает внутренние механизмы мониторинга и отчетности, стремясь к поэтапному расширению охвата и унификации периметра раскрытия нефинансовых показателей с периметром консолидированной финансовой отчетности.

centercredit
АО «Банк ЦентрКредит»



АО «BCC Invest»

100%

Брокерская и дилерская деятельность на рынке ценных бумаг



ТОО «BCC Project»

100%

Приобретение неработающих активов Банка и управление ими



ТОО «BCC Leasing»

100%

Услуги по финансовому лизингу, включая аренду и последующий выкуп



АО «СК «Sinoasia B&R»

92,45%

Предоставление услуг в сфере общего страхования



ТОО «BCC-HUB»

100%

Разработка, внедрение и автоматизация процессов



АО «КСЖ «BCC Life»

100%

Услуги в сфере страхования жизни

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.

Профиль Группы

АО «Банк ЦентрКредит» – один из крупнейших финансовых холдингов Казахстана, предоставляющий услуги с 1988 года. Холдинг состоит из Банка и шести дочерних организаций, предоставляя широкий спектр финансовых услуг. Компания известна своими инновационными подходами, персональным сервисом и активным участием в программах государственной поддержки бизнеса. Сегодня Банк ЦентрКредит входит в число ведущих игроков финансового рынка Казахстана, зарекомендовав себя как надежный партнер для бизнеса и населения.

Головной офис Банка расположен в городе Алматы, по адресу проспект Аль-Фараби 38.



Ключевые события Банка в области устойчивого развития

- Награда от ЕБРР. БЦК - самый активный банк-эмитент в Казахстане по версии ЕБРР
- Утверждение первой среди банков ЦА Климатической стратегии Банка
- Включение кейса Банка в глобальный Case Study Playbook UNGC (ГД ООН)
- Утверждение ESG-стратегий в рамках Стратегии Банка и Банковского конгломерата
- Награда от PwC. Лучшее раскрытие ESG-информации в финансовом секторе
- Публикация первой нефинансовой отчетности Банка, заверенного аудиторами КПМГ
- Банк – финалист конкурса Пионеры в достижении ЦУР в Центральной Азии (ГД ООН)
- Самая высокая ESG-оценка от S&P CSA среди БВУ РК
- Семинар по устойчивому развитию для корпоративных клиентов Банка
- Награда от KASE. Лучший ESG-отчет среди финансовых организаций

Ключевые результаты 2024 года

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

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

Рейтинги

S&P Global Ratings

BB

«Стабильный»
12.12.2024

Moody's

Ba1

«Позитивный»
12.09.2024



Ключевые показатели деятельности Группы

GRI 3-3

Активы
млн тенге
7 067 889
2024 год
5 291 039
2023 год
4 323 966
2022 год

Чистый процентный доход
млн тенге
358 382
2024 год
257 551
2023 год
135 246
2022 год

Кредиты (нетто)
млн тенге
3 860 538
2024 год
2 928 849
2023 год
2 009 113
2022 год

Формирование резервов
млн тенге
56 592
2024 год
43 075
2023 год
41 687
2022 год

Капитал
млн тенге
637 887
2024 год
419 366
2023 год
273 851
2022 год

Чистая прибыль
млн тенге
202 419
2024 год
135 246
2023 год
145 129
2022 год

Ключевые показатели в области устойчивого развития

Инициативы «Зеленой» повестки

~ 156 854
тонны CO_2-эквивалента в год

Сокращение выбросов CO_2 с начала второй фазы GEFF в БЦК (ВСС) (с конца 2023 года) в рамках программы по финансированию проектов в области «зеленой» экономики

Инициативы социальной повестки

8,14
млрд тенге

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

421 288
млн тенге

Прямая созданная экономическая стоимость

52 381
млн тенге

Налоговые отчисления включая КПН

Сотрудники

66%

Доля женщин среди сотрудников в Банке

53%

Доля женщин среди руководящих кадров

Экология

4%

Общее сокращение использования энергоресурсов (в ГДж) в сравнении с 2023 г.

1 000 МВт·ч

Использование возобновляемых источников энергии

103,3 тонн

Передача вторсырья на утилизацию и переработку



centercredit
Отчет об устойчивом развитии 2024



Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. Корпоративное управление

2.1. Система корпоративного управления

2.2. Управление вопросами устойчивого развития

2.3. Управление рисками и внутренний контроль

2.4. Служба внутреннего аудита

2.5. Управление рисками в области устойчивого развития

3. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

4. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

5. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

6. Взаимодействие с персоналом

7. Ответственность перед обществом

8. 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, IFRS S1

БЦК (BCC) признает, что качество корпоративного управления является ключевым фактором, обеспечивающим устойчивость и долговременный успех компании.
Основой эффективной деятельности и инвестиционной привлекательности Банка является прозрачность в осуществлении своей деятельности всеми участниками корпоративного управления. 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.

Корпоративное управление в АО «Банк ЦентрКредит» осуществляется в соответствии с Кодексом корпоративного управления. Документ актуализирован собранием акционеров в 2023 г. 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.
- Основой эффективной деятельности и инвестиционной привлекательности Банка является прозрачность в осуществлении своей деятельности всеми участниками корпоративного управления.
- 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 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.

Кодекс корпоративного управления АО «Банк ЦентрКредит»



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.

Общее собрание акционеров

Общее собрание акционеров Банка является высшим органом управления Банка. Акционеры, реализуют свое право на участие в управлении Банком путем голосования по вопросам повестки дня Общего собрания акционеров.
В 2024 году Общим собранием акционеров рассмотрен ряд вопросов, связанных с устойчивым развитием, в том числе:

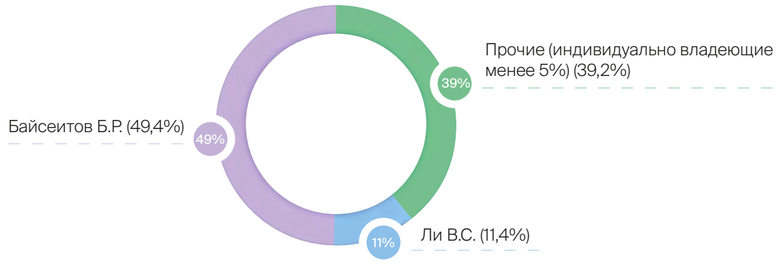
- утверждение консолидированной и отдельной годовой финансовой отчетности АО «Банк ЦентрКредит» за 2023 год;
- избрание членов Совета директоров АО «Банк ЦентрКредит».

Акционеры Банка

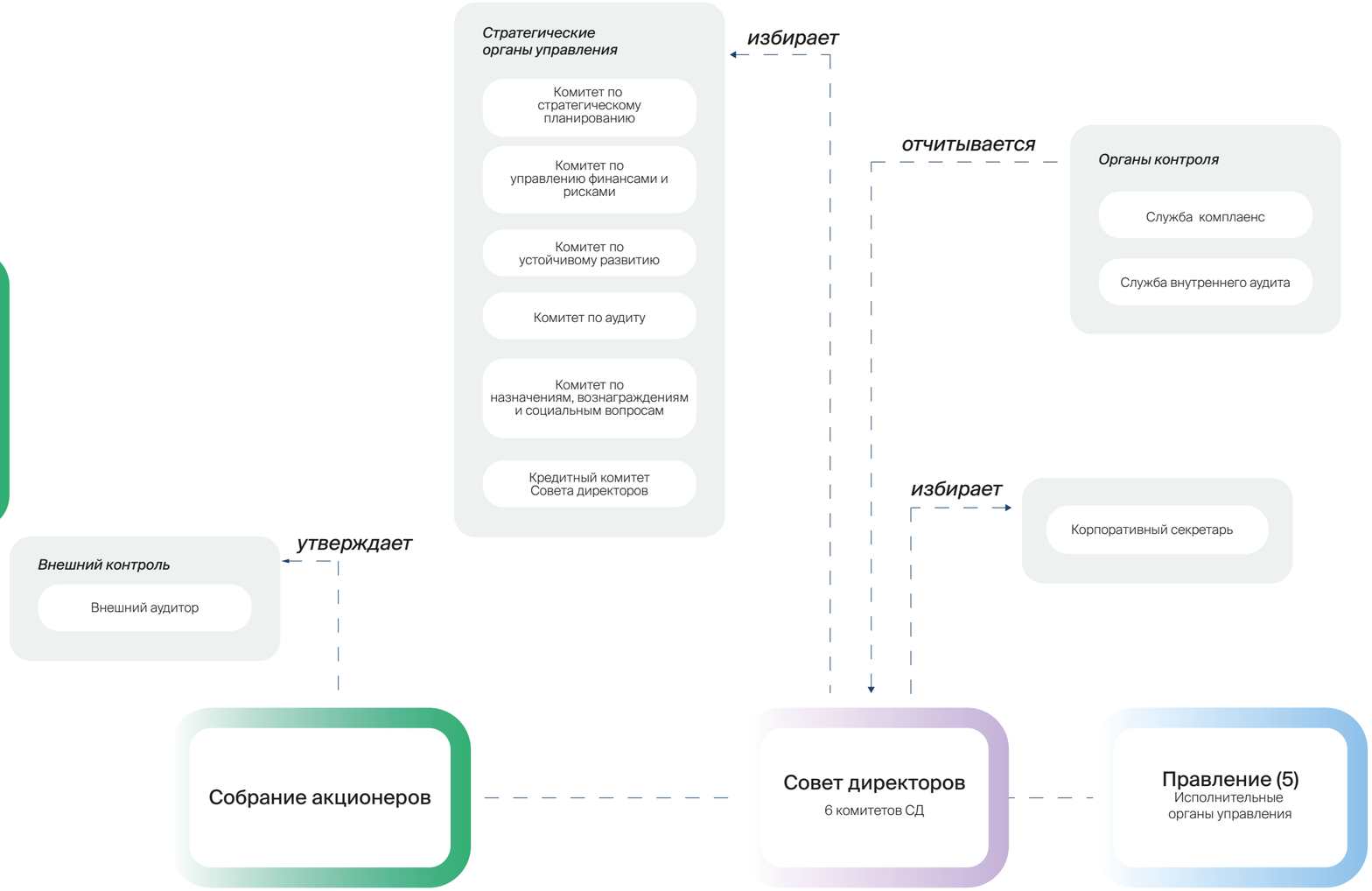
По состоянию на 1 января 2025 года количество размещенных простых акций составило 188 029 035[1] штук, привилегированных акций - 39 249 255[2] штук (из них выкуплено Банком 38 953 841 привилегированных акций), уставный капитал оплачен в сумме 65 842 млн тенге.

Структура акционеров, владеющих не менее 5,0% размещенных акций (за минусом выкупленных Банком) по состоянию на 1 января 2025 года представлена ниже.

Структура акционеров, владеющих не менее 5,0% размещенных акций.



Структура корпоративного управления Банка



[1]Согласно данным реестра держателей ценных бумаг, предоставленным АО " Центральный депозитарий ценных бумаг"
[2]Согласно отдельной финансовой отчетности АО «Банк ЦентрКредит»

Совет директоров

GRI 2-9, 2-10, 2-11

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

Члены СД избираются посредством прозрачной процедуры, учитывающей разнообразие мнений акционеров, обеспечивающей соответствие состава СД требованиям законодательства и позволяющей избирать независимых директоров. В рамках процесса выдвижения членов СД учитывается также фактор многообразия СД по национальности, полу, этнической принадлежности или стране происхождения.

Кодексом о корпоративном управлении установлено, что руководитель исполнительного органа не может быть избран председателем Совета директоров. Кодекс также предписывает, что доля независимых[3] директоров должна составлять не менее 30% состава Совета директоров.

На 31 декабря 2024 года в состав Совета директоров входили 6 человек. Все 6 членов Совета директоров АО «Банк ЦентрКредит» являются неисполнительными, из которых двое директоров являются в том числе независимыми. Двое членов Совета являются крупными акционерами Банка, с долей владения более 5%. Председатель является неисполнительным директором, однако не относится к независимым членам Совета директоров.

В 2024 году Советом директоров было проведено 4 очных заседаний, было принято 181 постановление посредством заочного голосования.

Рассматривались следующие вопросы: решение о созыве годового общего собрания акционеров, количественный и персональный состав Правления, перечень комитетов при Совете директоров и их персональный состав, избрание Председателя Совета директоров, управленческая отчетность АО «Банк ЦентрКредит» по состоянию на 1 сентября 2024 года, изменения и дополнения в Стратегию развития банка до 2030 года, Стратегия развития конгломерата до 2030 года, проект бюджета Банка на 2025 год и другие.

Посещаемость заседаний Совета директоров в 2024 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 сроку службы



[3]Определение «независимого директора», используемое в данном Отчете, соответствует Закону Республики Казахстан «Об акционерных обществах» и критериям независимости, изложенным в методологиях S&P Global Ratings для оценки устойчивого развития компаний.

Байсеитов
Бахытбек Рымбекович

Должность:
Председатель Совета директоров

Дата избрания/переизбрания
26.04.2024

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 Евро-Азиатского сотрудничества (ФБА ЕАС)
- 2023 год – по настоящее время – Председатель Совета директоров АО «Страховая Компания «Sinoasia B&R» (Синоазия БиЭндАр)» Председатель Совета директоров АО «Страховая Компания «Sinoasia B&R» (Синоазия БиЭндАр)»



Ли
Владислав Сединович

Должность:
Член Совета директоров

Дата избрания/переизбрания
26.04.2024

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 Рахишевич

Должность:
Член Совета директоров

Дата избрания/переизбрания
26.04.2024

Компетенции
- Банковское дело
- Финансы
- Корпоративное управление

Занимаемые должности
- 1991 - 1997 годы - директор филиала, заместитель председателя Правления, Председатель Правления КЦАБ «Центрбанк»
- 2004 год – по настоящее время – член Совета Директоров АО «Банк ЦентрКредит»
- 2005 г. – 2017 г. член Совета директоров АО «BCC Invest»



Вернер Франс
Джозеф Клаас

Должность:

Член Совета директоров - независимый директор

Дата избрания/переизбрания

26.04.2024

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»
- 2019-2024 годы – член Совета директоров ЗАО “AccessBank”
- 2022 год – по настоящее время – независимый член Наблюдательного совета ОАО «Банк Эсхата»)
- 29.08.2024 г. по 30.11.2024 г. - Член Совета директоров - независимый директор АО «Компания по страхованию жизни «BCC Life»
- сентябрь 2024 - по настоящее время – член Совета директоров Unibank (Азербайджан)



Сайденов
Анвар Галимуллаевич

Должность:

Член Совета директоров - независимый директор

Дата избрания/переизбрания

26.04.2024

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”
- январь 2024 г. – май 2024 г. Член Совета директоров, независимый директор АО "Bereke Bank"



Шаяхметов
Данияр Нурмухаметулы

Должность:

Член Совета директоров

Дата избрания/переизбрания

26.04.2024

Компетенции

- Стратегическое развитие
- Финансы

Занимаемые должности

- 2021 г. – по настоящее время Член Совета Директоров АО «BCC Invest»
- 2021 г. – по настоящее время Председатель Правления АО «BCC Invest»
- 2024 г. – по настоящее время Член Совет директоров АО «Банк Центр-Кредит»



Оценка эффективности деятельности Совета директоров

GRI 2-18, 2-20

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 2024 году была проведена оценка эффективности деятельности Совета директоров по результатам 2023 года, методом самостоятельной оценки (через анкетирование), результаты которой были представлены на рассмотрение общего собрания акционеров Банка, состоявшегося 26 апреля 2024 года.
Члены Совета директоров переизбираются в случае включения вопроса в повестку на Общем Собрании Акционеров. В 2023 и 2024 годах члены Совета переизбирались на ежегодной основе, об этом информируется биржа KASE, а также информация размещается на сайте 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 2024 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, по управлению финансами и рисками, по вознаграждениям и социальным вопросам возглавляются независимыми членами Совета директоров.

Комитет по аудиту

GRI 2-18, 2-20

Основной целью деятельности Комитета по аудиту является предварительное всестороннее изучение вопросов, отнесенных к его компетенции, подготовка рекомендаций для принятия Советом директоров обоснованных и взвешенных решений.

Задачи

- Обеспечение разработки политик в области аудита и внутреннего контроля
- Взаимодействие с внешним аудитором и контроль аудиторских отчетов
- Обеспечение разработки политики привлечения внешнего аудитора и оплаты его услуг
- Утверждение планов и результатов внутреннего аудита
- Контроль за рисками и внутренним аудитом в Банке

На 31 декабря 2024 года в состав комитета входили три человека, из которых двое являлись независимыми директорами, включая председателя комитета – Вернера Франса Джозефа Клааса.

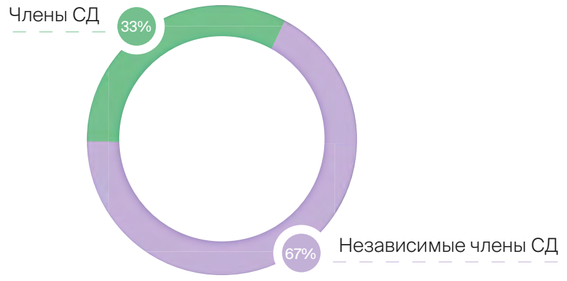
В 2024 году Комитетом по аудиту проведено четыре заседания (в том числе одно заочно), рассмотрено 12 вопросов, из них:

- 6 вопросов по рассмотрению отчетов:
- о деятельности СВА (ежеквартальных), включающие результаты и рекомендации аудита по эффективности функционирования систем внутреннего контроля и управления рисками;
- годовой финансовой отчетности Банка с заключением аудиторов (KPMG);
- 1 вопрос по рассмотрению годового плана внутреннего аудита на 2024 год;
- 1 вопрос, связанный с деятельностью внешнего аудита Банка (Deloitte, оценка системы управления информационной безопасностью);
- 4 вопроса по текущей деятельности СВА (утверждение изменений во ВНД, оценка зрелости, кадровые вопросы и другие).

Состав комитета по аудиту



Доля независимых директоров в составе Комитета по аудиту



Комитет по управлению финансами и рисками

Комитет по управлению финансами и рисками при Совете Директоров АО «Банк ЦентрКредит» (далее – Комитет) является полномочным органом, созданным для рассмотрения ключевых вопросов и подготовки рекомендаций Совету Директоров в области управления активами, обязательствами и капиталом, а также для совершенствования системы управления рисками Банка.

Комитет действует в соответствии с законодательством Республики Казахстан, нормативно-правовыми актами и рекомендациями Национального Банка Республики Казахстан, Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, Уставом Банка, Политиками управления рисками и иными внутренними нормативными документами Банка.

Задачи:

- Управление активами и обязательствами
- Управление рисками (рыночными, кредитными, операционными рисками, процентным риском, риском ликвидности, управление нефинансовыми и прочими финансовыми рисками)
- Управление текущей процентной политикой

Комитет также участвует в совершенствовании системы внутреннего контроля, рассматривая и одобряя внутренние нормативные документы, регламентирующие процессы управления активами и обязательствами. В области управления рисками Комитет оценивает качество и эффективность функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля, направленных на защиту Банка и его репутации.

На 31 декабря 2024 года в состав комитета входили 7 человек, из которых четверо являлись членами Правления. Председатель Комитета по управлению финансами и рисками является единственным независимым директором в составе комитета – Сайденов Анвар Галимуллаевич.

В течение 2024 года Комитетом по управлению финансами и рисками проведено 12 очередных и 23 внеочередных заседаний в рамках которых было принято порядка трехсот решений.

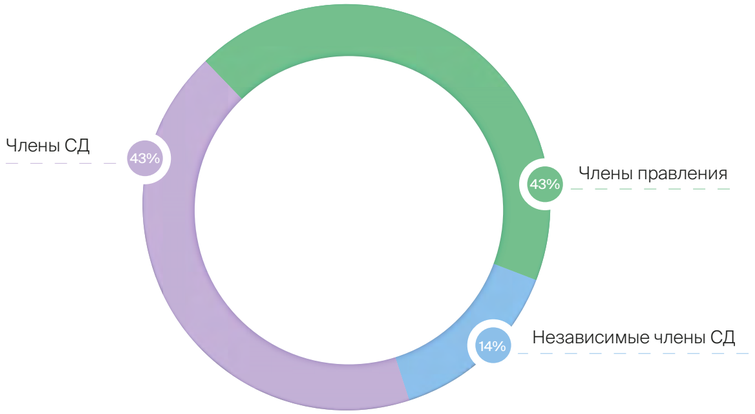
Комитет рассматривал и принимал актуальные и своевременные решения по вопросам деятельности Банка, входящим в компетенцию Комитета, в части:

- 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 РК и прочее.

Эффективность принимаемых решений обеспечила дальнейшее улучшение финансовых и бизнес-показателей:

- увеличилась доходность банковских операций;
- выросли показатели рентабельности и достаточности собственного капитала;
- улучшилась диверсификация активов и устойчивость бизнеса;
- возросла привлекательность банковских продуктов для клиентов и прочее.

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



Состав Комитета по управлению финансами и рисками



*Имеет сертификат Harvard Business School, Risk Management for Corporate Leaders

Комитет по стратегическому планированию

Комитет по стратегическому планированию создан для рассмотрения вопросов касательно Стратегии развития Банка и подготовки рекомендаций Совету Директоров в части формирования, актуализации и реализации Стратегии развития Банка.

Задачи:

- Формирование и регулярное обновление Стратегии развития Банка
- Мониторинг реализации Стратегии и оценка соответствия законодательству и рыночной ситуации
- Формирование и контроль бюджета
- Управление рентабельностью
- Анализ достижения целей банка

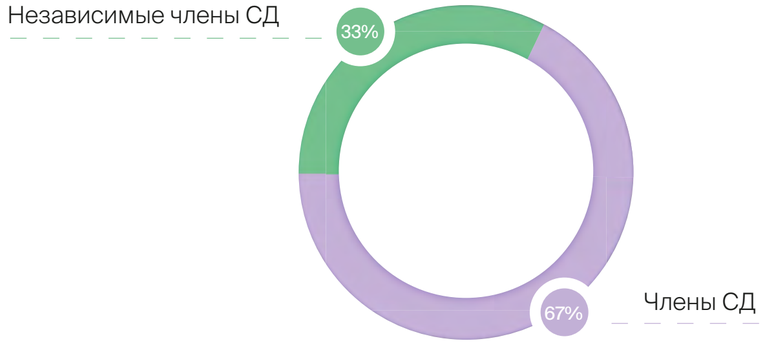
На 31 декабря 2024 года в состав Комитета входили 3 человека, председатель комитета - независимый директор – Сайденов Анвар Галимуллаевич.

Задачи, функции, порядок заседаний и принятия решений Комитета отражены в «Положении о Комитете по стратегическому планированию при Совете директоров», утвержденном с учетом изменений Постановлением Совета директоров № 0403/3 от 03.04.2024 г.

В 2024 году Комитетом по стратегическому планированию было проведено 5 заседаний, на которых рассматривались следующие вопросы:

- отчеты о финансовых результатах деятельности АО «Банк ЦентрКредит»;
- краткий анализ ситуации с рентабельностью Банка;
- отчеты по исполнению Стратегии развития АО «Банк ЦентрКредит»;
- изменения и дополнения в «Положение о Комитете по стратегическому планированию при Совете директоров»;
- бюджет (бизнес-план) АО «Банк ЦентрКредит» на 2025 год;
- план работы Комитета по стратегическому планированию на 2025 год.

Доля независимых директоров в составе Комитета по стратегическому планированию



Состав Комитета по стратегическому планированию



Кредитный комитет

Кредитный комитет Совета директоров является постоянно действующим коллегиальным органом Банка при Совете директоров, осуществляющий внутреннюю кредитную политику Банка и правомочный принимать решения в соответствии с Положением о Кредитном Комитете Совета директоров

Задачи:

- Осуществление внутренней кредитной политики Банка
- Комитет правомочен рассматривать вопросы по проектам в соответствии с Регламентом по лимитам полномочий принятия решений, связанных с кредитным риском.

Постановлением Совета директоров № 3-0122-02 от 22.01.2019 г. было утверждено Положение о Кредитном Комитете Совета директоров. Последние изменения в Положение о Кредитном Комитете Совета директоров были утверждены Постановлением Совета директоров №1104/1 от 04.11.2024г.

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

За 2024 год Кредитный Комитет Совета директоров провел 50 очередных и 31 внеочередных заседаний, было рассмотрено 228 вопросов.

Состав Кредитного комитета

Аманкулов Джумагелди Рахишевич	**Ли** Владислав Сединович	**Шаяхметов** Данияр Нурмухаметулы	**Тенизов** Рустам Болатканович	**Шегебаев** Нурлан Умирбекович	**Абышев** Рустем Нуржанович
Наименование должности: Председатель комитета, член Совета директоров	*Наименование должности*: Заместитель Председателя комитета, член Совета директоров	*Наименование должности*: Заместитель Председателя комитета, член Совета директоров	*Наименование должности*: Первый вице-президент, член Правления	*Наименование должности*: Вице-президент, член Правления	*Наименование должности*: Вице-президент
	Комментарий: При отсутствии Председателя комитета	*Комментарий*: При отсутствии Председателя комитета	*Комментарий*: Курирует Группу поддержки бизнеса	*Комментарий*: Курирует Блок корпоративного бизнеса	*Комментарий*: Курирует Блок управления рисками

Нурмамедов Намиг Нурамизович	**Мухамеджанов** Жанат Серккалиевич	**Муратов** Ерлан Муратович	**Медетов** Кудайберген Абдрахманович	**Владимиров** Руслан Владимирович	**Муратбаев** Акимжан Акрамович
Наименование должности: Управляющий директор Блока корпоративного бизнеса	*Наименование должности*: Вице-президент по взысканию	*Наименование должности*: Исполнительный директор Юридического центра	*Наименование должности*: Исполнительный директор Центра обеспечения безопасности	*Наименование должности*: Президент Банка	*Наименование должности*: Руководитель Дирекции продаж балансового имущества Группы поддержки бизнеса
	Комментарий: Курирует блок управления кредитами (БУК) по вопросам проблемных займов БУК и ТОО “CenterProject”, а также по вопросам принятия имущества на баланс Банка			*Комментарий*: Курирует вопросы реструктуризации займов, в связи с финансовыми затруднениями заемщиков/группы взаимосвязанных заемщиков, общая задолженность к оторых превышает 1% от СК Банка	*Комментарий*: Курирует вопросы управления балансовым имуществом Банка, в т. ч. принятие и реализацию

Комитет по назначениям, вознаграждениям и социальным вопросам

Комитет Совета директоров по назначениям, вознаграждениям и социальным вопросам является постоянно действующим коллегиальным органом Банка при Совете директоров. Комитет занимается вопросами назначений, вознаграждений и социальными аспектами.

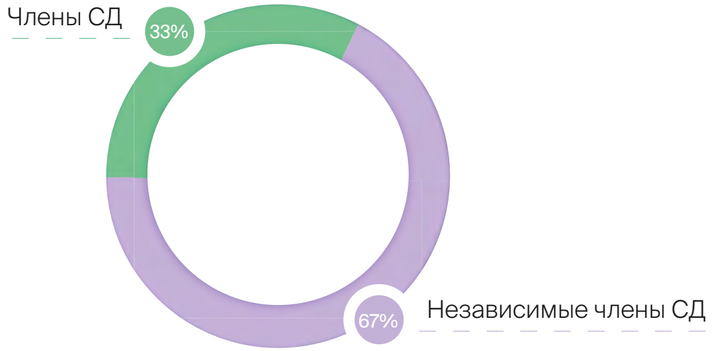
Задачи:

- Выдвижение кандидатов на руководящие должности
- Утверждение директоров филиалов
- Рекомендации по вознаграждению топ- менеджмента
- Контроль соблюдения Корпоративного кодекса
- Оценка исполнения Кадровой политики
- Утверждение организационной структуры Банка
- Рассмотрение процедуры по управлению конфликтом интересов

Постановлением Совета директоров № 3-1001-02 от 01.10.2020 г. было утверждено Положение о Комитете по назначениям, вознаграждениям и социальным вопросам. Последние изменения в Положение о Комитете по назначениям, вознаграждениям и социальным вопросам были утверждены Постановлением Совета директоров №1028/1 от 28.10.2024 г.

На 31 декабря 2024 года в состав комитета входили 3 человека, из которых двое являлись независимыми директорами, включая председателя комитета – Вернер Франс Джозеф Клаас.

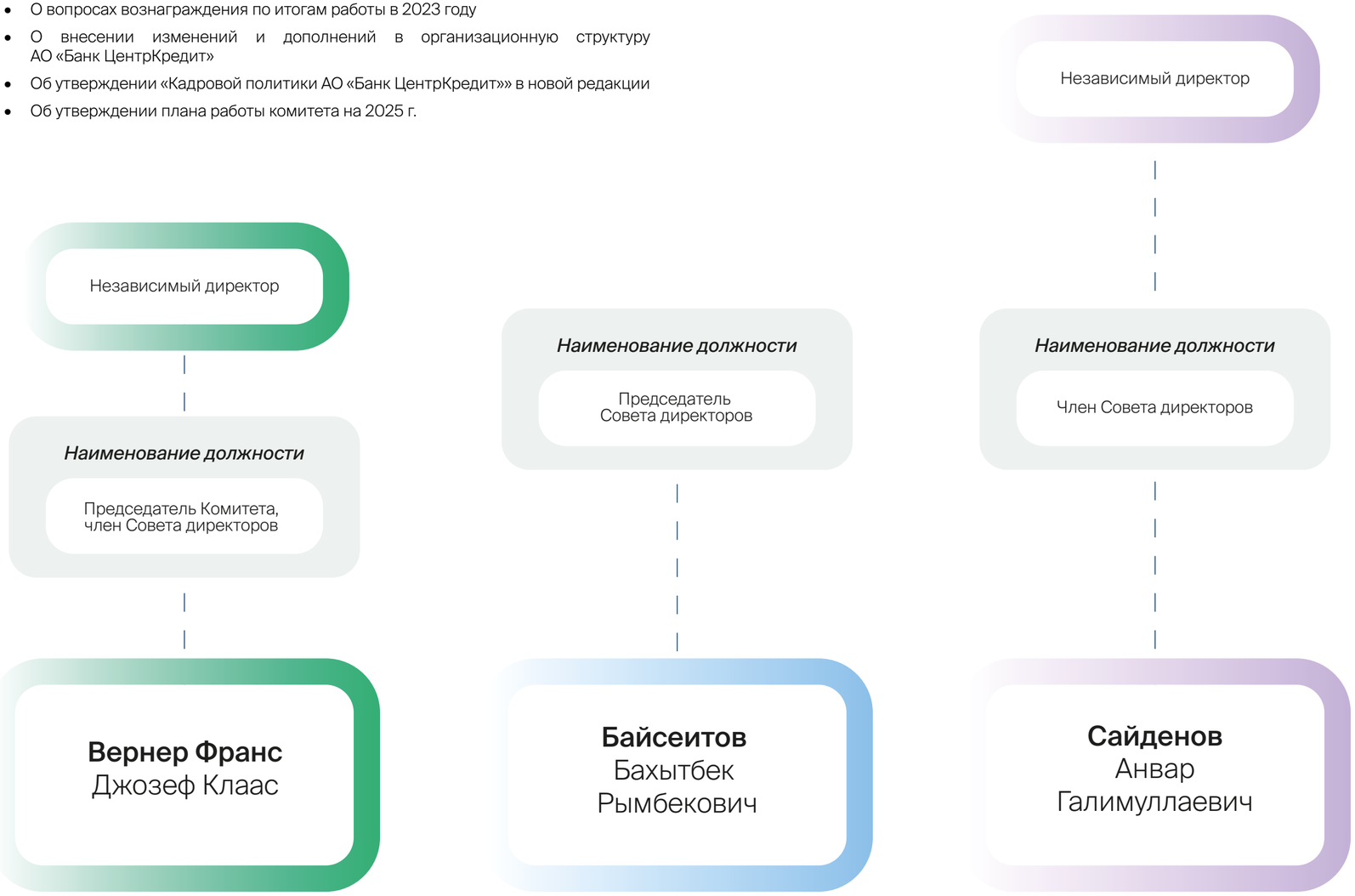
Доля независимых директоров в составе Комитета по назначениям, вознаграждениям и социальным вопросам



Комитет в отчетном году провёл 8 заседаний, на которых рассматривались вопросы:

- Об исполнении карт KPI Членов Правления, Корпоративного секретаря, Главного комплаенс-контролера за 2023 год
- О составе Правления АО «Банк ЦентрКредит»
- О вопросах вознаграждения по итогам работы в 2023 году
- О внесении изменений и дополнений в организационную структуру АО «Банк ЦентрКредит»
- Об утверждении «Кадровой политики АО «Банк ЦентрКредит»» в новой редакции
- Об утверждении плана работы комитета на 2025 г.

Состав комитета по назначениям, вознаграждениям и социальным вопросам



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.

Задачи:

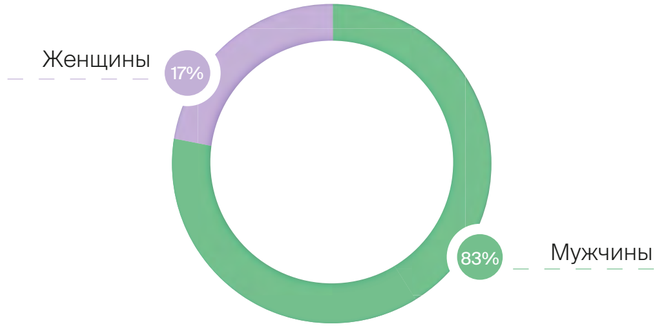
- Установление целей в области устойчивого развития
- Контроль за достижением ESG-целей и их корректировка
- Обеспечение разработки проектов, в том числе «зеленых» инициатив
- Контроль за исполнением ESG стратегии
- Контроль за исполнением климатической стратегии
- Оценка результатов и формирование рекомендаций в области устойчивого развития
- Эффективный контроль связанных процессов

На 31 декабря 2024 года в состав комитета входили 6 человек, председатель комитета – Вернер Франс Джозеф Клаас - независимый директор.

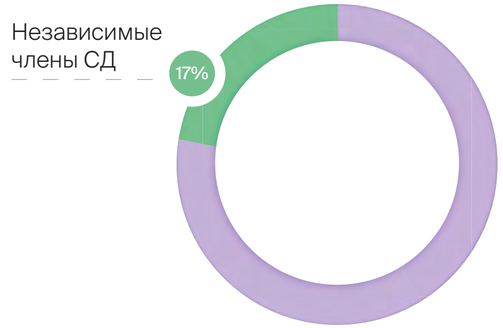
В 2024 году Комитетом по устойчивому развитию было проведено два заседания, на которых были рассмотрены следующие вопросы:

- Утверждение верифицированного Отчета об устойчивом развитии Банка
- Утверждение климатической стратегии и результатов климатического стресс – тестирования Банка
- Касательно планов в области устойчивого развития (ESG) на 2025 год
- Об утверждении Дорожной карты по «зеленым» облигациям.
- Назначение нового секретаря Комитета по устойчивому развитию при Совете директоров

Гендерная структура членов Комитета по устойчивому развитию



Доля независимых директоров в составе Комитета по устойчивому развитию



Состав комитета по устойчивому развитию



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.

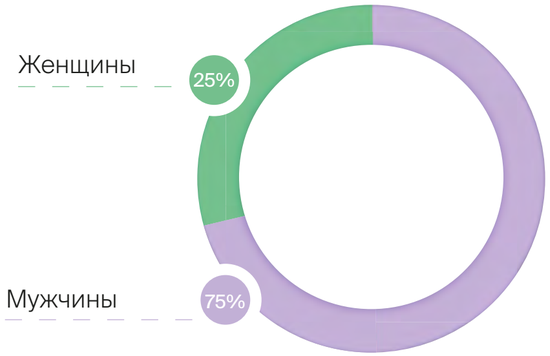
Правление осуществляет руководство деятельностью Банка таким образом, чтобы обеспечить защиту интересов акционеров и возможность развития самого Банка.

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

- отвечает за каждодневную работу Банка и ее соответствие бюджету Банка,
- добросовестно, своевременно и эффективно исполняет решения Общего собрания акционеров и Совета директоров.

В отчетном году Правление Банка провело 87 очных заседаний Правления, на которых было рассмотрено 900 вопросов по основной деятельности Банка, включая вопросы касательно управленческой отчетности, по вопросам развития и поддержки бизнеса, по процедурным вопросам банковской деятельности, утверждались решения комитетов и комиссий и другие.

Гендерная структура членов Правления



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.

Состав Правления

Владимиров
Руслан Владимирович

Должность:
Президент Банка



Тенизов
Рустам Болатканович

Должность:
Первый Вице-президент,
член Правления



Овсянникова
Анастасия Сергеевна

Должность:
Вице-президент,
член Правления



Шегебаев
Нурлан Умирбекович

Должность:
Вице-президент,
член Правления



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. Результаты деятельности в отношении управления воздействием Компании на экономику, окружающую среду и общество учитываются с помощью внедрения в ESG KPI для высшего руководства.

Размер фиксированного вознаграждения членов Совета Директоров Банка за 2024 финансовый год не превышает 5% от фонда заработной платы Банка и составляет 1,2%.

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 2024 год составил 1 323,6 млн тенге или 2,7% от фонда заработной платы Банка.

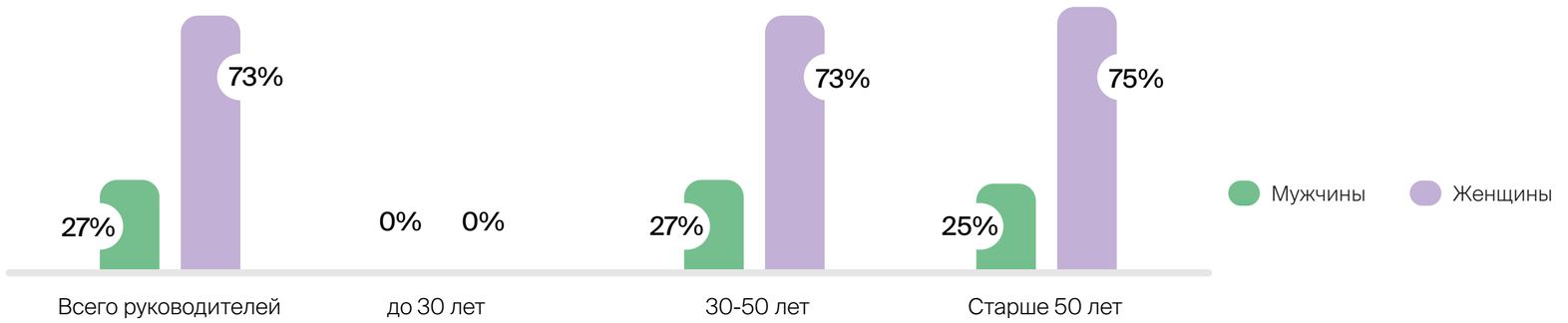
Разнообразие руководящих органов

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 2024 года в высшем руководстве Банка насчитывалось 15 человек, из которых 4 женщины, и 11 мужчин, что составляет 27% и 73% соответственно. Возрастная структура высшего руководства представлена следующим образом: 11 человек в категории от 30 до 50 лет, и четыре человека старше 50 лет.

Более подробную информацию о структуре высшего руководства Банка в разрезе гендера и возраста см. в Приложении F.

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[5].

Прибыль за 2024 г. на одну акцию в соответствии с консолидированной финансовой отчетностью составила 1085,13 тенге.

Согласно данным АО «Казахстанская фондовая биржа» рыночная стоимость одной простой акции АО «Банк ЦентрКредит» (НИН KZ1C36280010) по состоянию на 31.12.2024 г. составила 2 186,99 тенге.

Расходы Банка по выплате дивидендов, тыс. тенге

Наименование	2022 год	2023 год	2024 год
По привилегированным акциям	12 397	12 328	12 359
По простым акциям	-	-	-
Итого	**12 397**	**12 328**	**12 359**

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

В течение прошедшего отчетного периода Банк активно работал над развитием и оптимизацией системы внутренних нормативных документов, обеспечивающей оптимизацию процессов управления рисками и повышение качества корпоративного регулирования.

Среди прочего, были разработаны ВНД или внесены изменения в ключевые документы, регулирующие аспекты управления рисками, информационной безопасности, прав человека. На уровне Совета Директоров была утверждена Климатическая стратегия банка. В части управления устойчивым развитием было в том числе утверждено Положение, регламентирующее порядок подготовки настоящего отчета.

- Политика информационной безопасности АО «Банк ЦентрКредит»
- Политика управления операционными рисками АО «Банк ЦентрКредит»
- Политика стресс-тестирования АО «Банк ЦентрКредит»
- Политика управления и защиты персональных данных в АО «Банк ЦентрКредит»
- Политика управления рисками и капиталом АО «Банк ЦентрКредит»
- Политика по правам человека
- Политика управления репутационными рисками АО «Банк ЦентрКредит»
- Политика управления рисками информационных технологий и информационной безопасности АО «Банк ЦентрКредит»
- Климатическая стратегия АО «Банк ЦентрКредит»
- Положение о порядке подготовки отчета об устойчивом развитии

[5]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 Банк ЦентрКредит с 2017 г. является участником Программы повышения финансовой устойчивости банковского сектора РК, выплата дивидендов по привилегированным акциям БЦК за 2023 г. была осуществлена в соответствии с условиями, указанными в НПА.

Управление вопросами устойчивого развития

GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-17, 2-22, 2-23, 2-24, 2-29, 3-3, S1 27 (a,b), IFRS S1, IFRS S2

Обращение Председателя Комитета по устойчивому развитию при Совете директоров

Прошедший 2024 год стал знаковым этапом нашего движения по пути устойчивого развития. Мы сделали значительный шаг вперед, выпустив первый Отчет об устойчивом развитии Банка по международным стандартам, следуя лучшим практикам на финансовом рынке. Подтверждая свою приверженность экологической устойчивости и социальной ответственности, мы утвердили амбициозную Климатическую стратегию и глубоко интегрировали стандарты ESG во все аспекты нашей деятельности.

Эти меры позволили нам достичь значительных успехов — Банк получил наивысшую оценку среди финансовых учреждений Казахстана в рейтинге S&P Global Corporate Sustainability Assessment. Полученная оценка служит ярким свидетельством серьезности наших инициатив и укрепляет уверенность наших клиентов и партнеров в правильности выбранного нами курса устойчивого развития.



Мы с опережением выполнили инициативы дорожной карты по управлению ESG-аспектами, определенные в рамках общей корпоративной стратегии развития до 2025 года. В 2024 году была принята обновленная Стратегия развития Банка до 2030 года, одним из ключевых аспектов которой стала интеграция принципов ESG в общую концепцию долгосрочного роста. В рамках принятой Стратегии развития банковского конгломерата АО «Банк ЦентрКредит» до 2030 года была сформулирована отдельная ESG-стратегия группы. Советом Директоров Банка в октябре 2024 года была утверждена Климатическая стратегия АО «Банк ЦентрКредит». Мы гордимся тем, что стали первым банком в регионе, который разработал и начал реализацию Климатической стратегии. Мы намерены активно развивать климатические инициативы, проводить регулярный мониторинг их воздействия и обеспечивать полное информационное раскрытие во взаимодействии с заинтересованными сторонами.

В начале 2025 г. решением Комитета по устойчивому развитию при Совете директоров была утверждена Дорожная карта реализации стратегических ESG-целей, которая закрепляет конкретные инициативы в области устойчивого развития за ответственными подразделениями банка.

Мы понимаем всю важность продолжительного и последовательного продвижения принципов устойчивого развития. Регуляторы предъявляют всё новые требования, а ожидания заинтересованных сторон постоянно эволюционируют. Поэтому наша задача — оставаться чуткими к изменениям внешней среды и адаптироваться к ним, последовательно реализуя инициативы, способствующие достижению долгосрочных целей устойчивого роста.

Устойчивое развитие Банка предполагает постоянное улучшение корпоративных процессов, главным ориентиром которого являются потребности и мнение стейкхолдеров. Открытый диалог, усиление системы управления рисками и внедрение лучших международных и национальных практик помогают Банку своевременно реагировать на изменения ожиданий различных групп заинтересованных сторон.

В 2023 году Банк начал путь ESG-трансформации своей деятельности, нацеленную не только на соблюдение нормативных требований, но и на интеграцию современных подходов в области корпоративного управления, защиты экологии и социальной ответственности. Следуя данному вектору, мы успешно выполняем намеченные планы и устанавливаем ещё более амбициозные цели по внедрению лучших практик в области корпоративного управления, социальной ответственности и бережного отношения к окружающей среде.

Председатель Комитета по устойчивому развитию, независимый директор

г-н Вернер Клаас

Ключевые документы, регулирующие аспекты устойчивого развития:

- 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»

Для принятия стратегических решений в области ESG в Банке с 2023 года действует **Комитет по устойчивому развитию при Совете директоров**, уполномоченный коллегиальный орган Совета директоров. Комитет является консультационно-совещательным органом Совета Директоров и предоставляет рекомендации Совету Директоров по вопросам принятия решений, связанных с устойчивым развитием Банка.

Председатель и члены Комитета утверждаются Советом Директоров Банка 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.

В состав комитета также входят член Совета Директоров, члены Правления, Руководитель дирекции по устойчивому развитию (ESG) (CSO).

В функции комитета входит предоставление рекомендаций Совету Директоров по вопросам принятия решений, связанных с устойчивым развитием Банка, обеспечение надзора за разработкой и реализацией ESG стратегии, а также разработка проектов и инициатив в области устойчивого развития.

В 2024 году состоялось два заседания Комитета по устойчивому развитию при Совете директоров. Среди вопросов, которые рассматривал Комитет:

- Утверждение верифицированного Отчета об устойчивом развитии Банка
- Утверждение климатической стратегии и результатов климатического стресс – теста Банка
- Утверждение Дорожной карты по «зеленым» облигациям

В начале 2023 года в Банке создана дирекция по устойчивому развитию (ESG). Основными задачами дирекции являются: внедрение принципов устойчивого развития, контроль выполнения тактических инициатив в области устойчивого развития, разработка и контроль за исполнением стратегических ESG KPI, в том числе целей климатической стратегии, взаимодействие с международными финансовыми институтами и национальными регуляторами, взаимодействие с внутренними и внешними заинтересованными сторонами по различным аспектам устойчивого развития, обеспечение раскрытия нефинансовой информации в области устойчивого развития. В 2024 г. была внедрена управленческая штатная единица Chief Sustainability Officer (CSO). CSO отвечает за организацию и координацию деятельности, направленной на соответствие Банка принципам устойчивого развития (ESG).

Арнур Ибраев, CSO, Руководитель дирекции по устойчивому развитию (ESG) обладает квалификацией в области управления устойчивым развитием и корпоративной социальной ответственностью.

Председатель Комитета, г-н Вернер Клаас имеет следующие сертификации в области устойчивого развития:

- 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)

Арнур Ибраев, CSO, имеет сертификацию в области устойчивого развития:

- Сертификат в области управления устойчивым развитием (Sustainability Leadership and Corporate Responsibility, London Business School)

Система управления устойчивым развитием

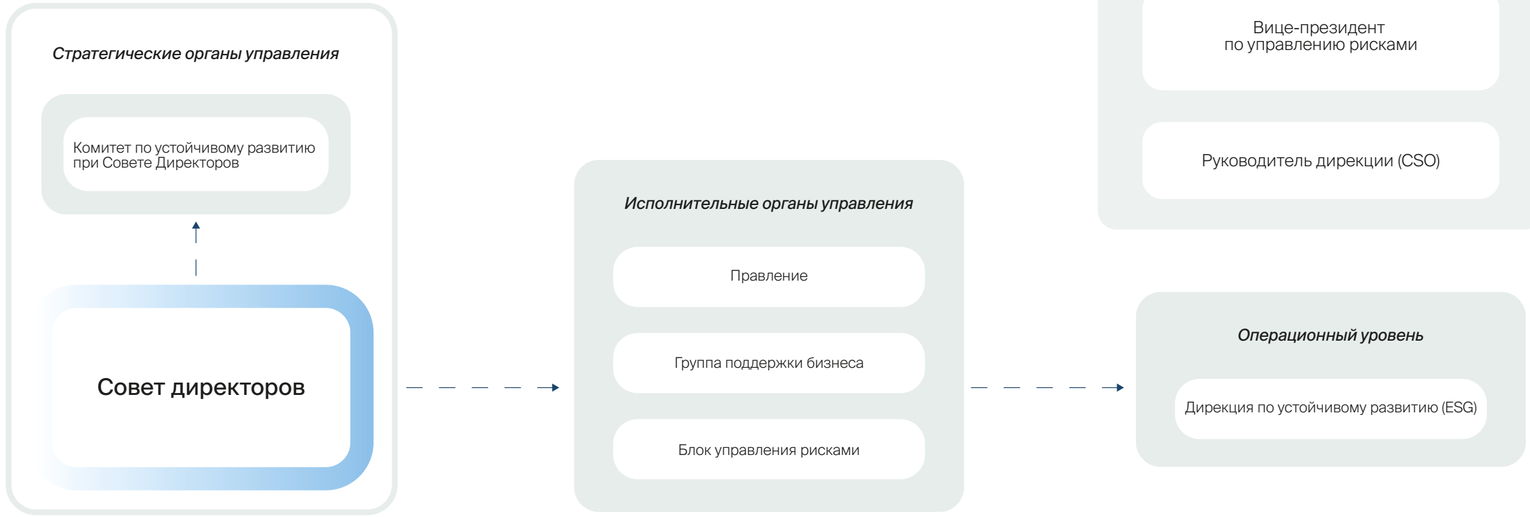
GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, IFRS S1

Роль Совета директоров и комитетов в управлении устойчивым развитием

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. 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 действует как консультативный и совещательный орган Совета директоров, играет важную роль в предоставлении рекомендаций Совету по вопросам, связанным с устойчивым развитием Банка. Комитет создан в 2023 году, он обеспечивает надзор за разработкой и внедрением ESG стратегии и климатической стратегии, а также занимается учетом и оценкой климатических рисков и возможностей. Работа Комитета способствует интегрированному подходу к управлению всеми аспектами устойчивого развития в Банке. Комитет утверждает внутренние нормативные документы и отчеты в области устойчивого развития для дальнейшего одобрения Советом директоров, обеспечивает координацию по вопросам устойчивого развития с другими комитетами при Совете директоров.

Структура управления аспектами устойчивого развития в Банке



Роль исполнительных органов и операционных подразделений в управлении устойчивым развитием



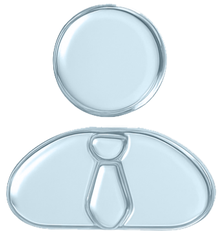
Правление

обеспечивает исполнение стратегии развития Банка в области устойчивого развития и климатической стратегии, соблюдение утвержденных Советом директоров Банка процедур, процессов и политик. Правление осуществляет контроль выполнения дорожной карты по достижению стратегических ESG-целей целей Банка.



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.



Chief Sustainability Officer (CSO)

является членом комитета по устойчивому развитию при Совете директоров. CSO отвечает за организацию и координацию деятельности, направленной на соответствие Банка принципам устойчивого развития (ESG), является руководителем 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.

Стратегия в области устойчивого развития

GRI 2-22, 3-3

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 сотрудников Банка с клиентами, инвестиционным сообществом, акционерами, партнерами по бизнесу и государством.

В 2024 году утверждена **Стратегия развития Банка до 2030 года**, в которой обозначенная цель в области устойчивого развития нашла свое формальное закрепление.ESG-стратегия в рамках Стратегии развития Банка определяет **Климатическую стратегию** и **ESG-цели Банка за пределами климатической стратегии.**

Экологические цели включают снижение потребления ТЭР по собственным офисам, увеличение показателя объема отходов, собираемых раздельно, а также цели по развитию системы управления экологическими (в том числе климатическими) и социальными рисками.

Социально-экономические цели включают внедрение концепции Work–life balance, таргеты по объему социальных инвестиций, по повышению лояльности клиентов и партнеров в вопросах обеспечения защиты данных, увеличению информированности в области ESG.

Управленческие цели включают внедрение ИИ для оптимизации бизнес-процессов банка, усиление прозрачности, а также цели в области этического лидерства и культуры.

Климатическая стратегия АО «Банк ЦентрКредит» утверждена Советом Директоров Банка. Климатическая стратегия – публичный стратегический документ, содержащий цели и комплекс мер и инициатив по достижению банком углеродной нейтральности. Подробная информация о стратегии представлена в разделе «Борьба с изменением климата»

Также в 2024 году в рамках **Стратегии развития банковского конгломерата АО «Банк ЦентрКредит» до 2030 года** была определена **ESG-стратегия Группы.** Стратегические приоритеты до 2030 включают масштабирование зеленых решений на уровне группы, использование принципов «экономики замкнутого цикла» в работе компаний, прозрачное и этичное развитие банковского конгломерата.

ESG-обучение для сотрудников

Одним из приоритетных направлений ESG-стратегии является систематическое расширение уровня информированности работников о концепции устойчивого развития, её основных аспектах и принципах, а также о механизмах интеграции принципов устойчивого развития в повседневную деятельность банка.

В отчетном году были разработаны и дополнены обучающие программы на внутреннем обучающем портале банка:

- онлайн-курс по основам ESG успешно прошли около 75% работников Банка,
- онлайн курс по правам человека освоили более 70%
- онлайн курс по инструментам ответственного финансирования (реализован для сотрудников, вовлеченных в кредитный процесс)

В рамках партнерства с ЕБРР был продолжен цикл онлайн семинаров для сотрудников.

В первом квартале 2024 г. были проведены семинары по темам:

- Права человека, разнообразие и инклюзия в бизнесе
- Регулирование ESG в Казахстане

Также в отчетном периоде сотрудники Дирекции по устойчивому развития прошли сертификацию в области оценки парниковых газов - Система верификации выбросов парниковых газов в соответствии с ISO 14064.

Руководитель Дирекции, CSO, прошел обучение по программе Sustainability Leadership and Corporate Responsibility, London Business School.

Для руководителей Банка были организованы офлайн тренинги от Центрально-Азиатского института экологических исследований (CAIER).

Темой ESG-тренинга для руководителей стали вопросы управления ESG рисками в финансовом секторе. Подробно были рассмотрены новые инициативы в области ESG на финансовом рынке РК, требования АРРФР в области ESG, актуальные ESG-продукты. Кроме этого, на семинаре обсуждался прогресс Банка в области устойчивого развития, лучшие практики на финансовом рынке, управление ESG на основе новых стандартов МСФО S1, S2.

Фокусной темой ESG-тренинга для руководителей филиалов Банка стало развитие "зеленого" финансирования, применение "зеленой" Таксономии РК в рамках достижения целей Климатической стратегии банка. Сотрудники Банка, занимающихся интеграцией принципов устойчивого и ответственного финансирования, приняли участие в обучающих офлайн и 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.

Кроме этого, сотрудники Банка принимали участие в обучающих программах Глобального договора:

SDG Ambition 2023/24, 2024/25 – шестимесячный акселератор, цель которого - поддержать компании-участники Глобального договора ООН в постановке амбициозных корпоративных целей и ускорении интеграции 17 целей устойчивого развития (ЦУР) в основное управление бизнесом. Программа позволяет компаниям выйти за рамки постепенного прогресса и активизировать преобразующие изменения, раскрывая ценность бизнеса, повышая его устойчивость и обеспечивая долгосрочный рост. Кейс БЦК по достижению амбициозной цели в области «100% Соответствие принципам CFO по интегрированным инвестициям и финансированию ЦУР» был отмечен организаторами и включен по SDG Ambition Case Study Playbook 2024/2025.

Climate Ambition Accelerator 2024 (Акселератор климатических амбиций) - шестимесячная программа акселератора, предназначенная для того, чтобы вооружить компании знаниями и навыками, необходимыми им для ускорения прогресса в установлении научно обоснованных целей по сокращению выбросов в соответствии с траекторией 1,5°C, что ставит их на путь к нулевым выбросам к 2050 году.



Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами

GRI 2-29

В основе взаимодействия Банка с заинтересованными сторонами лежат принципы равенства, прозрачности и открытости, готовности к сотрудничеству. Банк считает своей заинтересованной стороной любое лицо или группу 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.

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.

Для более системного и эффективного сотрудничества Банк выделил ключевые группы заинтересованных сторон и определил их ожидания и механизмы взаимодействия с ними. Они закреплены в публичном документе - Политике устойчивого развития банка, утвержденной в 2023 г. В 2024 году эти способы взаимодействия не изменились: ВСС (БЦК) Продолжает осуществлять комплекс мероприятий, включающий проведение встреч и консультаций, участие в специализированных форумах и конференциях, рассмотрение поступающих обращений посредством социальных сетей, горячей линии и иных каналов взаимодействия с клиентами и партнерами. Банком определены 11 групп заинтересованных сторон, на которые Банк оказывает воздействие, и они являются значимыми для Банка. В схеме 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.

СМИ

Цель
- Расширение доступа к капиталу и инвестициям
- Защита интересов участников финансового рынка
- Взаимодействие по вопросам устойчивого развития
- Продвижение открытости и устойчивости через медиа
- Укрепление репутации Банка

Механизмы
- Встречи, переговоры, письма, электронные обращения
- ESG- и годовой отчёт, публикации на сайте
- Пресс-релизы, интервью, соцсети, СМИ

Ответственные
- Центр Маркетинга, PR

Другие участники фин. рынка

Цель
- Доступ к кредитам и инвестициям
- Защита интересов участников финрынка
- Сотрудничество в развитии финансовой сферы и устойчивости

Механизмы
- Встречи, переговоры, письма, электронные обращения
- Встречи, переговоры
- Взаимодействие через Ассоциации фин. учреждений
- ESG- и годовой отчёт, информация на KASE

Ответственные
- Центр Казначейства
- Дирекция по устойчивому развитию (ESG)
- Дирекция администрирования документации

Сотрудники

Цель
- Донесение стратегических целей и результатов
- Укрепление бренда работодателя
- Учёт потребностей и обратной связи сотрудников

Механизмы
- Прямая коммуникация с менеджментом
- Горячая линия, каналы для сообщений о нарушениях
- Электронные и письменные обращения
- Корпоративные мероприятия
- Финансовая и ESG-отчётность
- Исследования вовлечённости и климата

Ответственные
- Центр управления персоналом
- Дирекция по устойчивому развитию (ESG)

Органы государственной власти и надзорные органы

Цель
- Соблюдение нормативных требований и прозрачность отчётности
- Сохранение лицензий и снижение рисков
- Укрепление партнёрства с государством
- Участие в законодательных инициативах
- Ответственное налоговое поведение

Механизмы
- Встречи, письма, электронные обращения
- Предоставление отчётности
- Проверки, запросы, комиссии
- Ассоциации финансовых учреждений

Ответственные
- Центр операционного сервиса

Клиенты (сети и дистрибьюторы) и Потребители

Цель
- Информирование о продуктах и условиях
- Понимание потребностей клиентов
- Внедрение клиент-ориентированных решений
- Повышение лояльности и качественное обслуживание

Механизмы
- Исследования удовлетворённости, отзывы
- Электронные обращения и личное взаимодействие
- Финансовая и ESG-отчётность
- СМИ, сайт, соцсети, контакт-центр
- Интернет-/мобайл-банкинг, SMS-оповещения

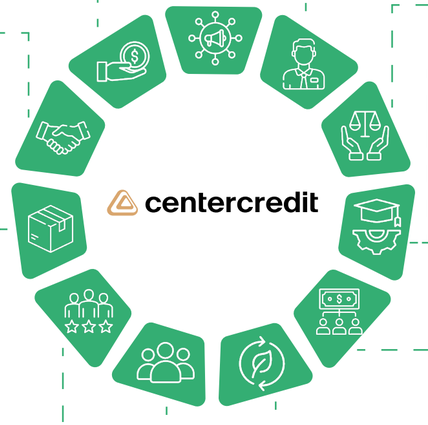
Ответственные
- Центр управления филиальной сетью
- Операционный центр

Поставщики

Цель
- Выполнение условий договоров
- Своевременные поставки для операционной деятельности
- Продвижение ответственности в области прав человека и экологии

Механизмы
- Встречи, переговоры
- Электронные и письменные обращения
- Письма, анкетирование

Ответственные
- Центр организации закупок



Профессиональное сообщество

Цель
- Внедрение ESG-принципов и лучших практик
- Обучение по вопросам устойчивого развития
- Повышение ESG-рейтинга

Механизмы
- Встречи, письма, электронные обращения
- ESG-отчётность
- Внешний сайт

Ответственные
- Дирекция по устойчивому развитию (ESG)

Акционеры / Инвесторы / Заемщики

Цель
- Прозрачность финансовых и нефинансовых результатов
- Защита прав акционеров
- Поддержание инвестиционной привлекательности
- Получение обратной связи

Механизмы
- Общие собрания и личные встречи
- Электронная и письменная коммуникация
- Финансовая и ESG-отчётность
- Публикации на KASE, в СМИ и на сайте

Ответственные
- Центр планирования и финансов
- Корпоративный секретарь, Секретариат

Отраслевые ассоциации и экспертное сообщество

Цель
- Участие в ESG-инициативах и климатических инициативах
- Укрепление доверия заинтересованных сторон

Механизмы
- Встречи, письма, электронные обращения
- ESG-отчётность
- Веб-сайт и цифровые платформы международных организаций

Ответственные
- Дирекция по устойчивому развитию (ESG)

Население регионов, присутствие

Цель
- Партнёрство в устойчивом развитии
- Получение обратной связи от сообществ и НПО
- Повышение осведомлённости о социальных и экологических инициативах

Механизмы
- ESG-отчёт и годовой отчёт
- Участие в эко-мероприятиях и благотворительности
- СМИ, сайт, социальные сети

Ответственные
- Центр Маркетинга, PR, Центр управления филиальной сетью

Общественные социальные, экологические и благотворительные организации

Цель
- Партнёрство в сфере устойчивого развития
- Получение экспертного мнения и обратной связи
- Повышение осведомлённости о проектах и обязательствах Банка

Механизмы
- ESG-отчётность и годовой отчёт
- Экологические мероприятия и благотворительность
- СМИ, сайт и социальные сети

Ответственные
- Центр Маркетинга, PR

Управление рисками и внутренний контроль

IFRS S1

Для обеспечения финансовой устойчивости и стабильного функционирования Группы, Банк ЦентрКредит внедрил систему управления рисками, которая представляет собой совокупность компонентов, обеспечивающих механизм взаимодействия разработанных и регламентированных Банком внутренних процедур, процессов, политик, структурных подразделений Банка с целью своевременного выявления, измерения, контроля и мониторинга рисков Банка, полностью соответствующая действующему законодательству, а также общепринятой международной практике

Деятельность Банка базируется на комплексном подходе к управлению рисками, предусматривающем выявление, оценку и мониторинг рыночных, кредитных, операционных и юридических рисков, рисков ущерба деловой репутации и риска ликвидности, являющихся ключевыми факторами, являющимися 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 2024 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

Эффективность управления рисками обеспечивается наличием в Банке системы внутреннего контроля, которая соответствует текущей рыночной ситуации, стратегии, объему активов и уровню сложности операций Банка и предусматривает разделение полномочий при принятии рисковых решений, обеспечение защиты данных, соблюдение принципа двойного контроля при осуществлении операций (принцип "четырех глаз" и "совместного доступа") и прочие меры и методы контроля.

Система внутреннего контроля – это совокупность организационных мер, процедур и политик, внутреннего контроля, обеспечивающих реализацию Банком долгосрочных целей рентабельности и поддержания надежной системы финансовой и управленческой отчетности, способствующей соблюдению законодательства Республики Казахстан и нормативных правовых актов уполномоченного органа, политики Банка, внутренних нормативных документов Банка, снижению риска убытков или репутации Банка, а также выявлению и предотвращению ошибок и искажений.

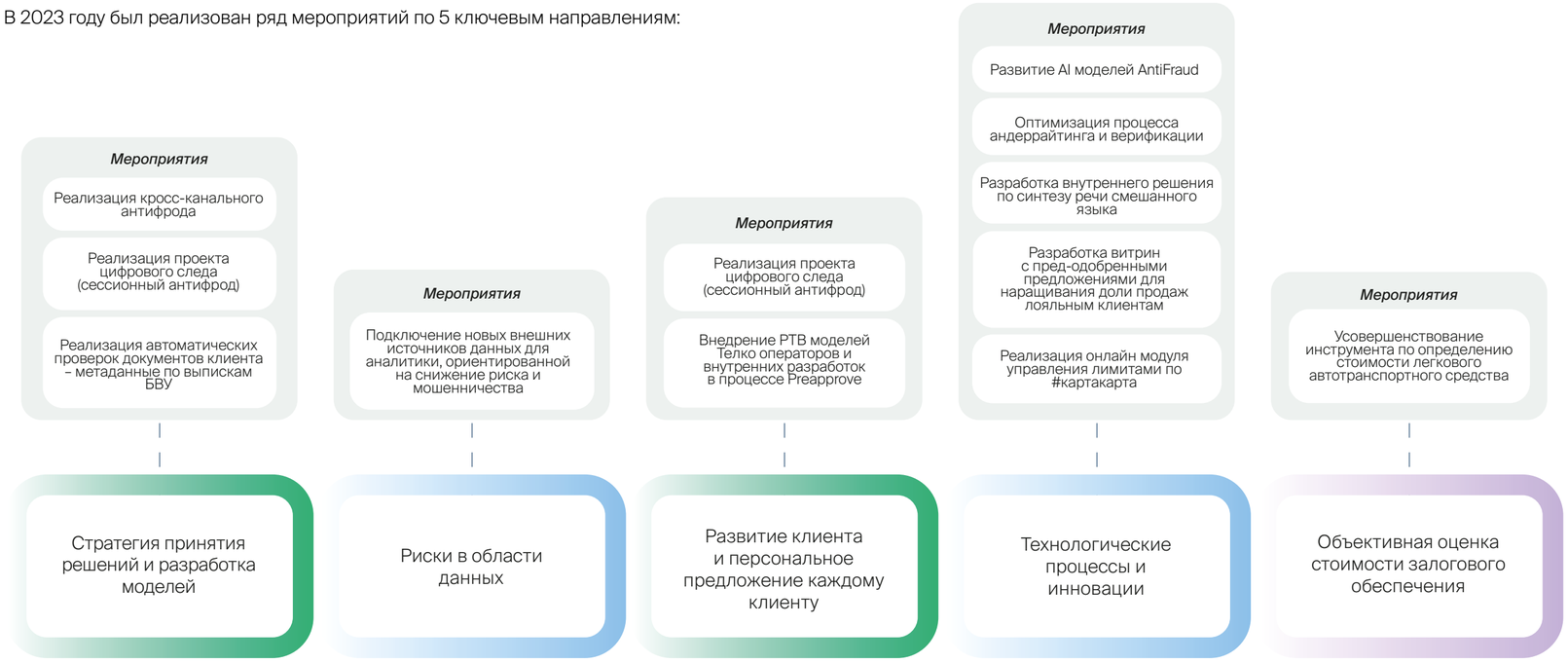
Внутренний контроль является неотъемлемой частью системы управления рисками, способствующей повышению эффективности функционирования Банка, обеспечению сохранности активов, точности и достоверности финансовой отчетности.

Система внутреннего контроля Банка основывается на следующих принципах:

- Участие в процессе внутреннего контроля всех структурных подразделений и работников Банка
- Всесторонний характер - охват внутренним контролем всех направлений деятельности и бизнес-процессов Банка.
- Постоянство и непрерывность. Все операции Банка, сопряженные с рисками, проходят стадии предварительного, текущего и последующего контроля.

Развитие системы управления рисками и внутреннего контроля в 2024 году

В 2023 году был реализован ряд мероприятий по 5 ключевым направлениям:



Информацию о комплаенс-контроле можно прочитать выше

Основные регламентирующие документы системы управления рисками и внутреннего контроля

- Политика внутреннего контроля
- Политика управления 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

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 функционирование 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.

Блок управления рисками возглавляет Вице – президент по управлению рисками (CRO), подчиняющийся Совету Директоров, который является лицом с наивысшей операционной ответственностью за управление и надзор за рисками, включая риски ESG экологические риски, социальные риски и риски корпоративного управления, влияющие на прибыль и убытки банка).

Среди прочего, CRO является единым центром ответственности на уровне Группы за управление и координацию всех рисков, используя для этого вклад специализированных подразделений, непосредственно ему подчиняющихся, а также других ответственных за риски лиц в Банке и компаниях Группы. В частности CRO представляет на полугодовой основе высшему руководству управленческую отчетность по рискам и риск-аппетиту, включая риски дочерних организаций и групповые риски.

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

Банк определяет участников управления рисками и капиталом на основе системы трех линий 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

Банк обеспечивает регулярное обучение работников, направленное на повышение их осведомленности и компетентности в части выявления, оценки и управления рисками с учетом их роли и влияния на общий риск-профиль Банка. Обучение в части операционных, репутационных и комплаенс рисков является обязательным для всех работников Банка и проводится с периодичностью не реже 2х раз в год, в 2024 году уровень покрытия обучением составил 67,5%. Также, члены СД всегда обновляют знания в области риск – менеджента. Так, независимый директор, член СД и председатель Комитета по устойчивому развитию прошел обучение и сертификацию SCR от GARP.

В 2024 году Банком была актуализирована Политика управления рисками и капиталом, утверждённая 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). Процесс инициируется с выявления всей совокупности банковских рисков, после чего осуществляется отбор релевантных факторов для банка. Затем проводится детальная классификация и оценка выявленных рисков, которая включает формализацию результатов для последующего анализа и мониторинга. Процедура идентификации рисков выполняется Банком регулярно, не реже одного раза ежегодно. В 2024 г. были определены релевантные виды рисков, среди которых наряду с традиционными рисками для банков – климатический риск, социальный риск. Полный список выявленных рисков представлен в Годовом отчете за 2024 г.

Установление риск-аппетита

Заявление о риск-аппетите – утверждаемый Советом Директоров Банка документ, описывающий агрегированный уровень существенных рисков, который Банк готов принять либо намерен исключить при реализации стратегии. Риск-аппетит Банка охватывает все существенные риски, определенные в процессе идентификации. Количественные показатели риск-аппетита 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. Банк проводит оценку подверженности рискам с использованием моделей оценки рисков не менее 2 раз в год с дальнейшим обновлением уровней аппетита к риску.

Интеграция аспектов ESG в процесс управления рисками и капиталом Банка

В соответствии с принципами устойчивой банковской деятельности, Банк осуществляет поэтапное совершенствование бизнес-процессов, которое предусматривает создание эффективной системы управления ESG - рисками. Принимая во внимание, что инвестиционная и кредитная деятельность Банка оказывает косвенное влияние на декарбонизацию экономики, при управлении капиталом климатические риски учитываются как факторы, влияющие на кредитный риск или другие существенные риски.

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 рисковых 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

Особое значение в Банке придаётся развитию культуры управления рисками, предполагающей открытость и оперативный обмен информацией обо всех уровнях организации. Для формирования компетентности сотрудников Банк реализует регулярные программы обучения, направленные на освоение практических методов оценки и минимизации рисков в ежедневной деятельности.

Размер вознаграждения сотрудников непосредственно увязывается с соотношения риска и результатов деятельности, стимулируя осознанный подход к рискованным решениям. Дополнительно Банк вводит систему корректировки переменной части компенсационного пакета, учитывающую показатели управления рисками и уровень установленного риск-аппетита.

Также перед запуском новых продуктов или значительными изменениями в текущих процессах, Банк проводит тщательный анализ рисков. Такой механизм позволяет не только провести объективную оценку потенциальных угроз, но и своевременно скорректировать установленный уровень приемлемого риска в зависимости от изменений внешних условий, что гарантирует высокую степень надежности и стабильности совершаемых операций.

Служба внутреннего аудита

В рамках модели трёх линий защиты Служба внутреннего аудита (СВА) выполняет функцию независимой и объективной оценки эффективности системы внутреннего контроля и управления рисками. СВА проводит независимую проверку системы внутреннего контроля и управления рисками согласно утвержденному плану аудита. По результатам подготавливается управленческая отчетность, которая рассматривается Комитетом по аудиту при Совете директоров и утверждается Советом Директоров. Цель отчета — дать обоснованное профессиональное мнение о том, насколько эффективно и надёжно функционирует система внутреннего контроля и управления рисками Банка.

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

Положением о подразделении внутреннего аудита определяет цели, полномочия и ответственность СВА. Служба внутреннего аудита проводит оценку системы внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления на основании риск-ориентированного подхода и базируется на уровне рисков, присущих бизнес-процессам. В свою очередь, Банк создает условия для беспрепятственного и эффективного осуществления СВА своих функций.

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. Аудиторские задания, предусмотренные Годовым планом внутреннего аудита на 2024 год, выполнены в полном объеме, кроме того, осуществлены внеплановые работы по заданию руководства Банка.

В 2023–2024 годах Службой внутреннего аудита были проведены 4 комплексные проверки в Головном офисе и филиалах Банка, охватывающие процессы обработки и защиты персональных данных. В 2024 году такие проверки прошли в Головном офисе и в Алматинском областном филиале. По итогам проверок была подтверждена эффективность системы внутреннего контроля и СВА пришла к выводу, что большинство контролей в проверенных процессах по обеспечению конфиденциальности и безопасности персональной информации клиентов осуществляются надлежащим образом.

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

На регулярной основе Руководитель Службы обсуждает с руководством Банка важные и срочные вопросы, связанные с деятельностью СВА.

Основные результаты работы СВА в 2024 году:

- всего проверен 94 процесса Банка и филиалов (включая ИТ – аудит процессов и внеплановые работы);
- автоматизирован процесс выявления не актуализированных анкет ПОД/ФТ на основе уровня риска клиентов в разрезе филиалов, в результате совместно с БУД разработаны автотесты для отслеживания операций;
- в рамках риск-ориентированного планирования были проверены 10 процессов в 2023г. и 10 процессов в 2024г. по части системы управления и оценки рисков.
- разработаны и внедрены ETL-процессы для автоматического импорта данных в локальную базу непрерывного аудита;
- внесены изменения в Положение о СВА;
- внедрена автоматизация подписания уведомлений СВА в СЭД;
- отдельные сотрудники СВА получили профессиональные дипломы, приняли участие в обучающих курсах (включая семинар по новым стандартам ИВА, финансовому менеджменту) и получили 77 сертификатов, в том числе сертификат по ESG (тренинг для рукодовителей).

Управление рисками в области устойчивого развития

GRI 201-2, SASB FN-CB-410a.2, IFRS S2

Банк, как крупный финансовый институт, оказывает влияние на риски, связанные с факторами климата, экологии, социальной ответственности и корпоративного управления. Осознавая, как эти факторы могут повлиять на финансовую стабильность, Банк стремится внести позитивный вклад, участвуя в формировании национальной системы управления климатическими рисками.

Одно из ключевых направлений деятельности в области устойчивого развития - внедрение и развитие практик управления климатическими рисками и возможностями. С 2023 г. Банк стал проводить анализ климатических рисков – в частности определил физические и переходные риски, связанные с основной деятельностью. В 2024 г. банк утвердил долгосрочную Климатическую стратегию, провел климатическое стресс-тестирование. В рамках климатической повестки рамках была разработана Карта рисков и возможностей Банка.

В число приоритетных задач в этой области также входит развитие эффективной системы управления рисками, связанными с изменением климата; поэтапное совершенствование бизнес-процессов для включения мониторинга климатических рисков; формирование и развитие риск-культуры работников Банка в части ESG; учет при установлении риск-аппетита факторов существенных рисков, связанных с изменением климата.

Карта рисков и возможностей Банка в рамках климатической повестки

В ходе своей деятельности Банк оценивает 2 вида климатических рисков с точки зрения кредитного портфеля:

- **физический риск,** связанный с природными явлениями, возникающими вследствие изменения климата
- **переходный риск,** связанный с переходом к низкоуглеродной экономике

Оценка климатических рисков Банком осуществляется:

- На **краткосрочном горизонте,** подразумевающем **текущий период**, с помощью инструмента **ESG-скоринга заемщиков**
- На **долгосрочном горизонте до 2030 и 2050 года** путем **климатического стресс-тестирования**

Для определения потенциального воздействия климатических рисков на финансовую стабильность и устойчивость, Банк провел анализ отраслей, оценив присущую подверженность климатическим физическим и переходным рискам компаний крупного бизнеса. Анализ воздействия значимых климатических рисков и планы адаптации определены в климатической стратегии банка.

Физические климатические риски:

- По результатам анализа, проведенного Банком, **риски наводнений** (речных паводков) и **пожаров** (следствие засух и повышения среднегодовой температуры) являются наиболее опасными физическими климатическими рисками, подверженность которым в Казахстане в среднем выше, чем глобально.
- Реализация физических рисков значима для Банка, поскольку может привести к прямым потерям из-за **разрушения недвижимости и косвенным убыткам в связи с временной потерей платежеспособности заемщиков.**
- Банк анализирует потенциальные финансовые последствия реализации рисков наводнений и пожаров в ходе процедуры **климатического стресс-тестирования на горизонтах до 2030 и 2050 года,** фокусируясь на оценке потенциального воздействия на **портфель недвижимого имущества,** которое находится **в залоге на срок от 5 лет и более.**
- Воздействие физических климатических рисков проявляется в большей степени **через кредитный портфель Банка**, поэтому полная минимизация их влияния может быть недостижима. Банк предпринимает шаги для смягчения этого влияния, **адаптируя свою работу с клиентами** и проводя регулярную **переоценку залогового имущества.** Банк также готовится к соблюдению потенциальных **требований регулятора** по управлению климатическими рисками.

План по адаптации к потенциальным физическим климатическим рискам:

- Операционная деятельность Банка не подвержена физическим климатическим рискам, за исключением незначительного потенциального воздействия на недвижимое имущество (отделения), поэтому у Банка **нет необходимости в специальной адаптации операций или активов.**
- Банк анализирует физические **климатические риски по портфелю через климатическое стресс-тестирование физического риска** и данные о заемщиках с помощью инструмента **ESG-скоринга.**
- С учетом выявленных зон риска Банк разрабатывает **план мероприятий по работе с клиентами** начиная с 2025 года и позднее. Мероприятия будут включать в себя инициативы, направленные на обучение клиентов методам минимизации физических климатических рисков и содействие в этом процессе, например, Банком будет создана книга зеленых проектов.

Переходные климатические риски:

- Наиболее значимыми переходными климатическими рисками для Банка является воздействие на заемщиков **ужесточения карбонового регулирования и законодательства** как на внутреннем уровне (система торговли квотами на выбросы парниковых газов в РК – СТВ), так и на внешнем (пограничный налог на выбросы углерода в ЕС - CBAM).
- Ожидающееся повышение цен на углеродные единицы, увеличение количества участников СТВ и другие регуляторные меры усилят финансовую нагрузку на углеродоемкие компании, представленные в кредитном портфеле Банка, что может привести **к потерям Банка из-за снижения платежеспособности заемщиков.**
- Банк оценивает потенциальные финансовые потери от реализации переходных рисков с помощью **климатического стресс-тестирования переходного климатического риска кредитного портфеля, охватывающего горизонты до 2030 и 2050 года,** а также анализирует климатические риски клиентов на текущий период через инструмент **ESG-скоринг и коммуникацию с заемщиками** относительно их готовности к ужесточению карбонового регулирования.
- В перспективе Банк планирует улучшать свои навыки по управлению переходными рисками и постепенно **адаптировать взаимодействие с клиентами, ориентируясь в том числе на изменения в законодательстве и регуляторных требованиях,** например запрашивая и анализируя у углеродоемких заемщиков планы по митигации климатических рисков и стратегию декарбонизации.

Оценка ESG-рисков клиентов

Управление ESG-рисками

Начиная с 2023 года Банк внедряет и развивает подходы в области ответственного финансирования, предусматривающие комплексную оценку климатических, экологических и социальных рисков, а также факторов ESG (далее -комплексная оценка) по корпоративным заемщикам и проектам.

Банк осуществляет комплексную оценку с учетом принадлежности заемщика к сегменту бизнеса и порога материальности по размеру его обязательств перед Банком. Пороговые значения материальности устанавливает Комитет по устойчивому развитию при Совете Директоров.

Результатом комплексной оценки является присвоение заемщику и / или проекту уровня риска, соотносимого с одной из следующих категорий: низкий, пониженный, средний, повышенный, критичный.

Действия по оценке рисков в рамках соблюдения принципов ответственного финансирования:

- проверка клиента на предмет соответствия его деятельности и применяемых им практик списку неприемлемых видов деятельности (определены на основе лучших практик и специфики рынка РК)
- оценка подверженности заемщика климатическим рискам, а также значимость экологических, социальных факторов и факторов корпоративного управления в деятельности заемщика
- оценка рисков реализации проекта, включая оценку практик управления и общих сведений, и положительных эффектов проекта в соответствии с критериями зеленой и социальной таксономии.

Кейс Банка ЦентрКредит

Ключевой инструмент оценки деятельности заемщика – ESG-скоринг

Для оценки подверженности наиболее крупных заемщиков климатическим рискам и прочим ESG-факторам Банк применяет процесс и инструмент - ESG-скоринг, включающий оценку присущей подверженности отрасли оперирования заемщика климатическим, экологическим и социальным рискам, а также меры минимицации и адаптационные инициативы заемщика в области ESG.

Оценка присущей подверженности климатическим рискам / ESG-факторам отраслей оперирования заемщиков осуществляется в разрезе таких факторов как: влияние климата, воздействие на окружающую среду и местное население, с учетом отраслевой специфики Республики Казахстан.

Определение наличия / оценка мер минимизации / адаптационных инициатив конкретного заемщика, то есть оценка наличия / эффективности митигационных мер и адаптационных инициатив конкретного заемщика, направленных на снижение присущей подверженности климатическим рискам / ESG-факторам учитывает практики ведения бизнеса, в том числе: управление отходами, водопотребление, землепользование, взаимодействие с поставщиками, приверженность соблюдению прав человека, практики корпоративного управления, в том числе в области ESG. Оценка осуществляется посредством ESG-анкеты, заполняемой заемщиком совместно с Банком.

Банк осуществляет финансирование заемщиков и / или проектов с низким и пониженным уровнем несоответствия ESG-принципам, согласно стандартному внутреннему порядку и Политике кредитования и управления кредитными рисками в АО «Банк ЦентрКредит. Переоценка уровня несоответствия ESG-принципам осуществляется не реже 1 раза в год.

Финансирование заемщиков и / или проектов со средним, повышенным и критичным уровнем несоответствия ESG-принципам осуществляется с учетом проведения углубленного анализа (помимо стандартного внутреннего порядка), предусматривающего:

- определение дополнительных ковенант;
- разработку дорожной карты внедрения адаптационных инициатив;
- внедрение мер минимизации подверженности климатическим рискам

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 в целях реализации задач Климатической стратегии.

В 2024 г. были приняты ряд новых НПА в области ответственного финансирования:

- Методологическое руководство для банков и других финансовых организаций «Управление экологическими и социальными рисками» АРРФР;
- Правила формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, филиалов банков-нерезидентов Республики Казахстан дополнены требованиями к системе управления экологическими и социальными рисками.

Банком разработан план для приведения деятельности в полное соответствие с указанными рекомендациями и требованиями.

Составление ГЭП-анализа по результатам анализа НПА	Внесение соответствующих изменений в ВНД	Корректировка действующих процедур и бизнес-процессов
Шаг 1	**Шаг 2**	**Шаг 3**

Маркировка кредитного портфеля признаками устойчивого развития

В 2024 г. в рамках задачи по наращиванию зеленого финансирования и для формирования регуляторной отчетности был внедрен процесс маркировки кредитного портфеля в соответствии с категориями «зеленой» Таксономии РК.

В Банке утвержден ВНД - Регламент маркировки кредитного портфеля признаками устойчивого развития, который описывает условия и процесс присвоения признака соответствия кредита «зеленой» таксономии.

Маркировка осуществляется для обеспечения выполнения следующих задач:

- формирование регуляторной отчетности;
- контроль и мониторинг исполнения целей Банка по наращиванию «зеленого»/ устойчивого финансирования в рамках выполнения климатической стратегии Банка;
- контроль использования средств, привлеченных через «зеленые» облигации и «зеленые» кредиты;
- формирование нефинасовой отчетности (Отчет об устойчивом развитии).

Банк самостоятельно, с использованием внутренней экспертизы работников, принимает решение об отнесении проекта к определенному подсектору Таксономии и присваивает признак «зеленый» кредит. При принятии решения о признании кредита «зеленым», Банк также может учитывать ряд международных принципов и документов в области устойчивого развития, включая, но не ограничиваясь:

- Принципы «зеленых» облигаций Международной ассоциации рынков капитала (Green Bonds Principles, ICMA);
- Таксономия устойчивых видов экономической деятельности Европейской Комиссии (ЕС);
- Таксономия климатических облигаций (Climate Bonds Standard).



Планы по развитию системы управления устойчивым развитием

На 2025 год запланировано дальнейшее развитие системы управления рисками в области устойчивого развития. В частности, следующие инициативы:

- Выпуск зеленых облигаций
- Актуализация Политики ответственного финансирования с учетом новых регуляторных требований и рекомендаций
- Полноценное внедрение инструментов ответственного финансирования по всем займам ЮЛ
- Проведение климатического стресс – тестирования на ежегодной основе

Успешная реализация намеченных инициатив обеспечит Банк необходимыми компетенциями для эффективного управления ESG-рисками и поднимет уровень зрелости устойчивых практик. Это создаст прочную основу для дальнейшего внедрения расширенных принципов и методов в сфере ESG и климатических вопросов в ближайшие годы. Дополнительно это гарантирует полное соответствие новым нормативным требованиям регулирующих органов.

centercredit
Отчет об устойчивом развитии 2024



Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. Корпоративное управление

3. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

3.1. Соответствие существенных тем целям устойчивого развития ООН

4. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

5. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

6. Взаимодействие с персоналом

7. Ответственность перед обществом

8. Экологическая ответственность

Приложения

Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

В 2024 году Банк провел всесторонний анализ текущего состояния достижения целевых показателей устойчивого развития и пришел к выводу о целесообразности сохранения существующих приоритетных целей устойчивого развития (ЦУР).

Ознакомиться с механизмом оценки ЦУР можно в Отчете об устойчивом развитии за 2023 год.



Приоритетные ЦУР ООН для Банка ЦентрКредит



В июне 2024 г. Банк ЦентрКредит представил первый Отчет о прогрессе UNGC, отчёт демонстрирует неизменно продолжающиеся усилия банка по интеграции Десяти Принципов Глобального договора ООН в бизнес-стратегию, корпоративную культуру и ежедневную операционную деятельность нашей компании, а также вклад в достижение целей ООН, в особенности Целей устойчивого развития.

Соответствие существенных тем целям устойчивого развития ООН

Безопасность и комфорт на рабочем месте

Вклад БЦК (ВСС) в 2024 году

- Банк оказывает благотворительную и/или спонсорскую помощь медицинским учреждениям[6].
- Банк организует для сотрудников программы медицинского страхования, а также оказывает медицинскую помощь и выплачивает соответствующие компенсации в случаях производственных травм и профессиональных заболеваний.

Обучение и развитие персонала

Вклад БЦК (ВСС) в 2024 году

- Банк активно развивает образовательные программы: проводит офлайн семинары и тренинги, разрабатывает и внедряет дистанционные курсы для сотрудников, поддерживает повышение квалификации сотрудников во внешних организациях[7].

Безопасность и комфорт на рабочем месте
Удовлетворенность клиентов

Вклад БЦК (ВСС) в 2024 году

- Банк провел экспертную консультацию ПРООН в области прав человека
- В отчетном периоде актуализирована Политика по правам человека
- Проведен ряд семинаров и тренингов в области инклюзивности и прав человека
- Совместно с ЕБРР и Франкфуртской школой бизнеса разработан «Гендерный план на 2025 – 2026 гг.»[8]

Изменение климата

Вклад БЦК (ВСС) в 2024 году

- По итогу 2024 года снижено потребление воды по собственным зданиям банка более чем на 20% в сравнении с 2023 г.
- Реализуются мероприятия и рекомендации по результатам энергетического аудита объектов БЦК (ВСС).[9]

Изменение климата

Вклад БЦК (ВСС) в 2024 году

- Реализуется проект «Зеленый офис»: энергоэффективность.
- Реализуются мероприятия и рекомендации по результатам энергетического аудита объектов БЦК (ВСС).
- Общее сокращение использования энергоресурсов (в ГДж) в сравнении с 2023 г. составило 4%.
- Увеличен парк электромобилей и число зарядных устройств в здании банка
- Закуплены сертификаты возобновляемой энергии I-REC[10]

Экономическая результативность
Удовлетворенность клиентов
Доступность финансовых продуктов и услуг

Вклад БЦК (ВСС) в 2024 году

- Общий лимит Банка по фондированию АО «ФРП» Даму» увеличен до 62 млрд тенге;
- Привлечено дополнительное фондирование по программам АО «ФРП» Даму» на общую сумму 13 млрд тенге;
- Привлечено дополнительное фондирование по программам АО «БРК» на общую сумму 9 млрд тенге;
- Привлечено фондирование ЕБРР для финансирования субъектов МСБ, женщин в бизнесе и финансирование зеленых технологий GEFF на общую сумму 28 млрд тенге
- Завершено полное размещение транша В по программе ЕБРР «кредитование зеленых технологий» на сумму 4,8 млрд. Транш С на сумму 9,6 млрд тенге был освоен на 90%;
- Привлечены средства АКК для финансирования субъектов агропромышленного комплекса на сумму 12,2 млрд тенге;
- В рамках программ фондирования Банком в 2024 году выдано 3 005 займов на сумму 81,8 млрд тенге.[11]

Цифровизация и инновации
Кибербезопасность

Вклад БЦК (ВСС) в 2024 году

- Запущено новое мобильное приложение версии 4.0 Приложение получило новый функционал и визуал, обеспечив улучшенный интерфейс и удобный доступ ко всем услугам.
- В 2024 году Банк завершил цифровизацию всего спектра розничных кредитных продуктов
- Запущена платформа KASE Global
- В 2024 году была создана специализированная Дирекция по защите персональных данных[12]

Изменение климата

Вклад БЦК (ВСС) в 2024 году

- Разработана и утверждена долгосрочная Климатическая стратегия банка.
- Внедряются принципы ответственного финансирования в бизнес-процессы банка.
- Продолжена реализация проекта «Зеленый офис»: энергоэффективность, отходы.
- Финансирование «зеленых» проектов в рамках программы GEFF II в банке (с конца 2023 года) привело к сокращению выбросов CO_2 более чем на 150 тыс. тонн в год.[13]

Доступность финансовых продуктов и услуг
Противодействие коррупции

Вклад БЦК (ВСС) в 2024 году

- С 2023 года Банк является членом Глобального договора ООН (UN Global Compact).
- Банк является партнером ЕБРР по программам финансирования зеленой экономики GEFF (Green Economy Financing Facility) с 2021 г., а также программы «Женщины в бизнесе» (EBRD Women in Business (WiB) Programme) с 2018 г.
- Банк являлся Партнером программы финансирования ПРООН ВИЭ (программа была (проект закрыт в 2024 г.).
- Банк является генеральным партнером Национальной социальной экокампании TURAQTY JOL Регионального офиса ЮНЕСКО

[6] Более подробную информацию можно найти в разделе 7.5
[7] Более подробную информацию можно найти в разделе 6.2
[8] Более подробную информацию можно найти в разделе 4.3
[9] Более подробную информацию можно найти в разделе 8.3
[10] Более подробную информацию можно найти в разделе 8.2
[11] Более подробную информацию можно найти в разделе 7.3
[12] Более подробную информацию можно найти в разделе 5.4
[13] Более подробную информацию можно найти в разделе 8.2



centercredit
Отчет об устойчивом развитии 2024

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. Корпоративное управление
3. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

4. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

4.1. Подходы к обеспечению соблюдения прав человека

4.2. Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции

4.3. Планы по развитию

5. Взаимодействие с клиентами и поставщиками
6. Взаимодействие с персоналом
7. Ответственность перед обществом
8. 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

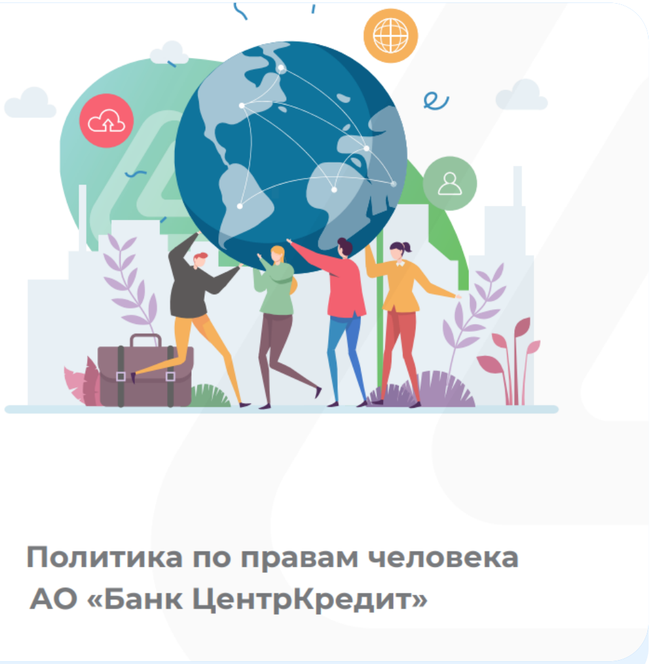
Подходы к обеспечению соблюдения прав человека

GRI 2-1, 2-3, 2-5

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

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

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



В 1-м квартале 2024 г. банк воспользовался возможностью экспертной консультации Программы Развития Организации Объединенных Наций (ПРООН) в области прав человека.

По итогам анализа внутренних процедур банка эксперты ПРООН отметили стремление банка системно работать с вопросами соблюдения прав человека, а также то, что банк определил для себя ряд приоритетных вопросов в сфере прав человека: обеспечение трудовых прав сотрудников, предупреждение дискриминации и обеспечение инклюзивности, и обеспечение уважения прав человека в цепочках поставок. При этом эксперты ПРООН отметили зоны улучшения практик в области прав человека. По итогам консультации в 2024 г. внесены изменения в ряд ВНД Банка. Были утверждены обновления в Политике по правам человека, обновления в Положение по взаимодействию с Контрагентами, согласно правилам ESG в АО «Банк ЦентрКредит». Ряд изменений в действующих процедурах запланированы на 2025 г., в частности дополнения в Кадровую политику внесены в первом квартале 2025 г.

Нормативно-правовая база в области соблюдения прав человека

Международные нормативно-правовые акты

- 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
- Принципы ответственного ведения банковской деятельности, разработанные в рамках Финансовой инициативы Программы ООН по окружающей среде (UNEP FI)
- Руководящие принципы ОЭСР для многонациональных предприятий

Национальные нормативно-правовые акты

- Конституция Республики Казахстан
- Трудовой кодекс Республики Казахстан

Внутренние нормативные документы

- Кодекс корпоративной этики
- Политика устойчивого развития
- Регламент по приобретению основных средств, нематериальных активов, товарно-материальных ценностей, работ/услуг
- Политика по противодействию коррупции
- Политика ответственного финансирования
- Кадровая политика
- Положение по взаимодействию с Контрагентами, согласно правилам ESG

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 с заинтересованными сторонами. Банк при взаимодействии с заинтересованными сторонами соблюдает права человека, а также принимает меры для того, чтобы его заинтересованные стороны были ознакомлены Политикой по правам человека 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. В актуальной версии Политики по правам человека Банк уточняет Обязательства по соблюдению прав человека по отношению к существенным заинтересованным сторонам, среди которых выделены работники Банка, общество и население регионов присутствия, клиенты Банка, поставщики.

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 населений регионов присутствия,
- недопущение торговли людьми,
- право на ведение коллективных переговоров,
- равное вознаграждение.

Деятельность Банка в области соблюдения прав человека

Ответственное финансирование

Следуя принципу должной осмотрительности, Банк проводит процедуру оценки потенциальных и текущих проектов на предмет социального и экологического воздействия по разработанным Банком критериям. Это позволяет Банку управлять экологическими и социальными рисками при осуществлении финансирования проектов корпоративных клиентов. 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 строит взаимоотношения с поставщиками на принципах честности и взаимоуважения, справедливости и отсутствия дискриминации. Банк стремится сотрудничать с поставщиками, имеющими безупречную деловую репутацию, строящими свою деятельность на принципах неукоснительного соблюдения требований законодательства РК, требований деловой этики и честного партнерства, заботящимися об охране труда и здоровья своих работников, демонстрирующими бережное отношение к окружающей среде, и уважение прав человека.

Банк ожидает от поставщиков демонстрации приверженности активной политики в отношении создания комфортных условий труда, безопасности на производстве, предотвращению любых форм дискриминации. В деятельности поставщиков Банка категорически запрещены использование детского труда, применение вынужденного, кабального, принудительного труда. Кроме этого, Банк ожидает от своих поставщиков определение ими своей собственной экологической политики, направленной на развитие разумного и бережного отношения к окружающей среде среди своих работников.

Контрагенты Банка, участвующие в тендерах, с 2024 г. должны обязательно ознакомиться с Кодексом корпоративной этики Банка, а также 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. По итогам консультации от ПРООН в 2024 г. формат анкетирования был уточнен, в частности доработаны часть вопросов в области прав человека и социальной ответственности поставщиков.

Взаимоотношения с клиентами

Банк строит отношения с клиентами на основании следующих принципов:

- исключение любой деятельности, которая может нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным и материальным интересам клиентов;
- недопустимость любой формы дискриминации клиентов;
- соблюдение конфиденциальности любых сведений, в том числе персональных данных клиентов;
- недопустимость безосновательного отказа клиенту в предоставлении продуктов и услуг Банка;
- своевременное реагирование на замечания, жалобы и претензии клиентов в адрес Банка, принятие мер по устранению последствий допущенных нарушений и упущений.

Банк имеет широкую сеть отделений и предоставляет продукты и услуги Банка во всех регионах присутствия, активно взаимодействует с населением, в том числе с уязвимыми слоями населения. Банк создает условия для беспрепятственного получения продуктов и услуг Банка лицами с инвалидностью.

Обучение в области соблюдения прав человека

Для повышения осведомлённости в области прав человека и инклюзивности в 2024 году Банк инициировал обучение в области прав человека среди сотрудников на внутренней онлайн платформе.

Курс «Банк и права человека. Корпоративная политика Банка по правам человека» был реализован в марте 2024 года для всех сотрудников. Кроме этого, в феврале 2024 года совместно с представителями Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР) и Франкфуртской школы бизнеса (Frankfurt School of Finance & Management) был организован вебинар для сотрудников «Права человека, разнообразие и инклюзия в бизнесе».

В 1-м квартале 2025 г. был организован семинар Gender awareness workshop совместно с представителями Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР) и Франкфуртской школы бизнеса. Обучение было направлено на повышение осведомленности о гендерных вопросах, а также на соответствие приоритетным целям Банка (ЦУР ООН 5 «Гендерное равенство») и задачам программы ЕБРР «Женщины в бизнесе». Семинар провела лектор из Франкфуртской школы бизнеса, эксперт в области гендерного равенства, международный консультант, совместно с региональным экспертом. С февраля по июль 2025 года банк планирует принять участие в программе Акселератора Глобального договора ООН Бизнес и права человека (Business & Human Rights Accelerator).



источник: facebook EBRD Kazakhstan's post

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.

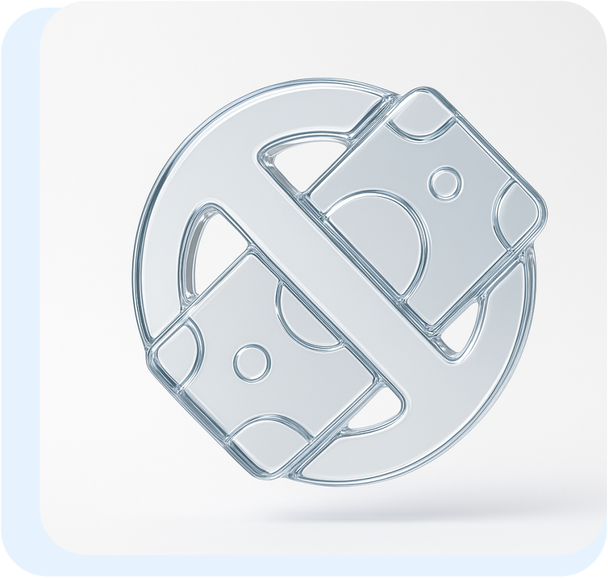
В связи с этим, все сотрудники Банка в обязательном порядке проходят ознакомление с Политикой по противодействию коррупции. Мониторинг данного процесса осуществляется Дирекцией внутренней безопасности Центра обеспечения безопасности. В 2024 году 100% сотрудников, включая членов руководящих органов, проинформированы об антикоррупционной политике Банка.

В Банке таже действует Политика по противодействию корпоративному (внутреннему) мошенничеству при рассмотрении заявок розничного кредитования по беззалоговым займам, целью которой является реализация эффективных мер по предотвращению корпоративного мошенничества в Банке, созданию у работников Банка, его клиентов единообразного понимания позиции Банка о непринятии мошеннических действий в любых их формах и проявлениях, а также снижению рисков возникновения коррупции и мошенничества в Банке.

В течение отчетного периода не было зафиксировано ни одного случая коррупционных действий, подтвержденных в ходе внутренних или внешних проверок. Соответственно, Банк не подвергался штрафным санкциям или иным взысканиям за нарушения, связанные с коррупцией.

В 2024 г. был запущен отдельный обязательный курс для сотрудников по противодействию коррупции, который направлен на повышение осведомленности и обучение сотрудников методам распознавания и предотвращения коррупционных действий в рамках своей деятельности.

В 2024 году 100% членов органов управления Банка прошли обучение по вопросам противодействия коррупции.



Обучение сотрудников по вопросам противодействия коррупции:

Показатель	2022 год	2023 год	2024 год
Количество сотрудников, прошедших обучение	2 734	3 865	**5 139**
Процент сотрудников, прошедших обучение	42,6%	57,5%	**73,1%**

В Банке работает 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.** 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.

Все работники Банка должны придерживаться стандартов поведения, соответствующих корпоративным ценностям Банка. Стандарты поведения подразумевают следование принципам честности, профессионализма, оперативности и доброжелательности в общении с внутренними и внешними клиентами Банка. В Банке утвержден публичный документ - Кодекс 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.

Положения Кодекса обязательны для исполнения всеми работниками 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. За нарушение положений Кодекса к работникам Банка могут быть применены дисциплинарные взыскания, в период действия которых к работникам могут применяться различные ограничения мотивационных инструментов, среди которых неприменение действующих программ премирования и непредоставление повышения заработной платы.

Кодекс разработан в соответствии с законодательством Республики Казахстан, общепринятыми положениями деловой культуры, и иными ВНД Банка.

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

Советом директором Банка утверждены Политика по урегулированию конфликта интересов и Правила подготовки и ведения сведений об аффилированных лицах/лицах, связанных с Банком особыми отношениями. Эти документы обязательны для соблюдения всеми работниками 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 работника, обязывая работников ставить интересы клиентов выше собственных при выполнении профессиональных обязанностей. Каждый работник 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

Организационная структура Банка, коллегиальные органы создаются, а полномочия распределяются с учетом минимизации 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 работник 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 работник, обслуживающий клиента, неправомерно получает или предлагает ценные подарки.

Несовпадение интересов:

- конфликт возможен, если работник, 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 (*BCC*) 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.

Информирование о критически важных проблемах

GRI 2-16

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.

Соблюдение законодательства

GRI 2-27, 206-1, SASB FN-CB-510a.1

Банк поддерживает высокие стандарты соблюдения законодательства Республики Казахстан и требований финансового регулятора. В отчетном 2024 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 Национальным банком Республики Казахстан в отношении Банка было наложено 5 штрафов на общую сумму 1 550,6 тыс. тенге. Также в отчетном периоде было зафиксировано 7 случаев, за которые были применены неденежные санкции. При этом важно отметить, что существенных случаев несоблюдения законодательных и нормативных актов за отчетный период не выявлено.[14]

Активное взаимодействие с регулятором в ходе проверки, своевременная реакция на предупреждения за нарушения, позволили избежать существенных случаев нарушения законодательства.

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.

Группа компаний также последовательно придерживается высоких стандартов соблюдения законодательства Республики Казахстан и нормативных требований соответствующих органов власти. Вместе с тем, в рамках отчётного периода 2024 года были отмечены отдельные факты неполного соответствия установленным нормам. Информация о штрафных санкциях или иных взысканиях за случаи несоблюдения законодательных и нормативных актов по группе компаний представлена в Databook 2024.

[14] Под существенными случаями несоблюдения понимаются такие нарушения обязательных требований законодательства и нормативных правовых актов, которые, в случае их троекратного повторения, могут повлечь за собой приостановление или прекращение деятельности организации в соответствии с действующим правовым регулированием.

Планы по развитию

GRI 410-1

Кейс Банка ЦентрКредит

В рамках программы Женщины в бизнесе ЕБРР (EBRD Women in Business (WiB) Programme) Банк совместно с Франкфуртской школой бизнеса (Frankfurt School of Finance & Management) разработал «Гендерный план» на 2025-2026 г. – список инициатив в области гендерного равенства. Инициативы включают обучение сотрудников и руководителей банка, проекты для клиентов женщин-предпринимателей, ежегодное раскрытие информации в области гендерного равенства.

В рамках реализации гендерного плана в первом квартале 2025 года Банк планирует провести обучение для руководителей от экспертов Франкфуртской школы «Gender awareness workshop», а также запуск Проекта по поддержке женского предпринимательства - конкурс «Business-Aru».



В 2025 году Банк сфокусируется на усилении системы противодействия коррупции и мошенничеству посредством следующих мер:

- Совершенствование методологий служебных расследований с акцентом на выявление рисков и уязвимостей в операционных процессах.
- Внедрение новых инструментов контроля выполнения рекомендаций по результатам расследований для повышения ответственности и прозрачности.
- Регулярная подготовка отчетов для целей публикации в составе ESG-отчетности.
- Разработка и внедрение интерактивных обучающих инструментов (видеоролики, рассылки, обучающие курсы) для сотрудников и клиентов Банка по эффективным методам противодействия мошенничеству.

В 2025 году в рамках задач по оптимизации процесса работы с обращениями клиентов будет разработана единая система аналитической отчетности в BI для Уполномоченных органов Банка, что позволит значительно облегчить анализ обращений с целью снижения жалоб.

Для улучшения качества контакта клиента и Банка предусмотрено создание единого интегрированного показателя Качество контакта, объединяющего в себе основные показатели качества, важные для клиента. Определение целевых (годовых) и стратегических метрик по показателям Качества контакта и создание процесса реагирования на изменение метрик позволит обеспечить не только оперативность в нивелировании выявленных проблемных зон, но действовать проактивно по улучшению сервиса, продуктов, процессов.

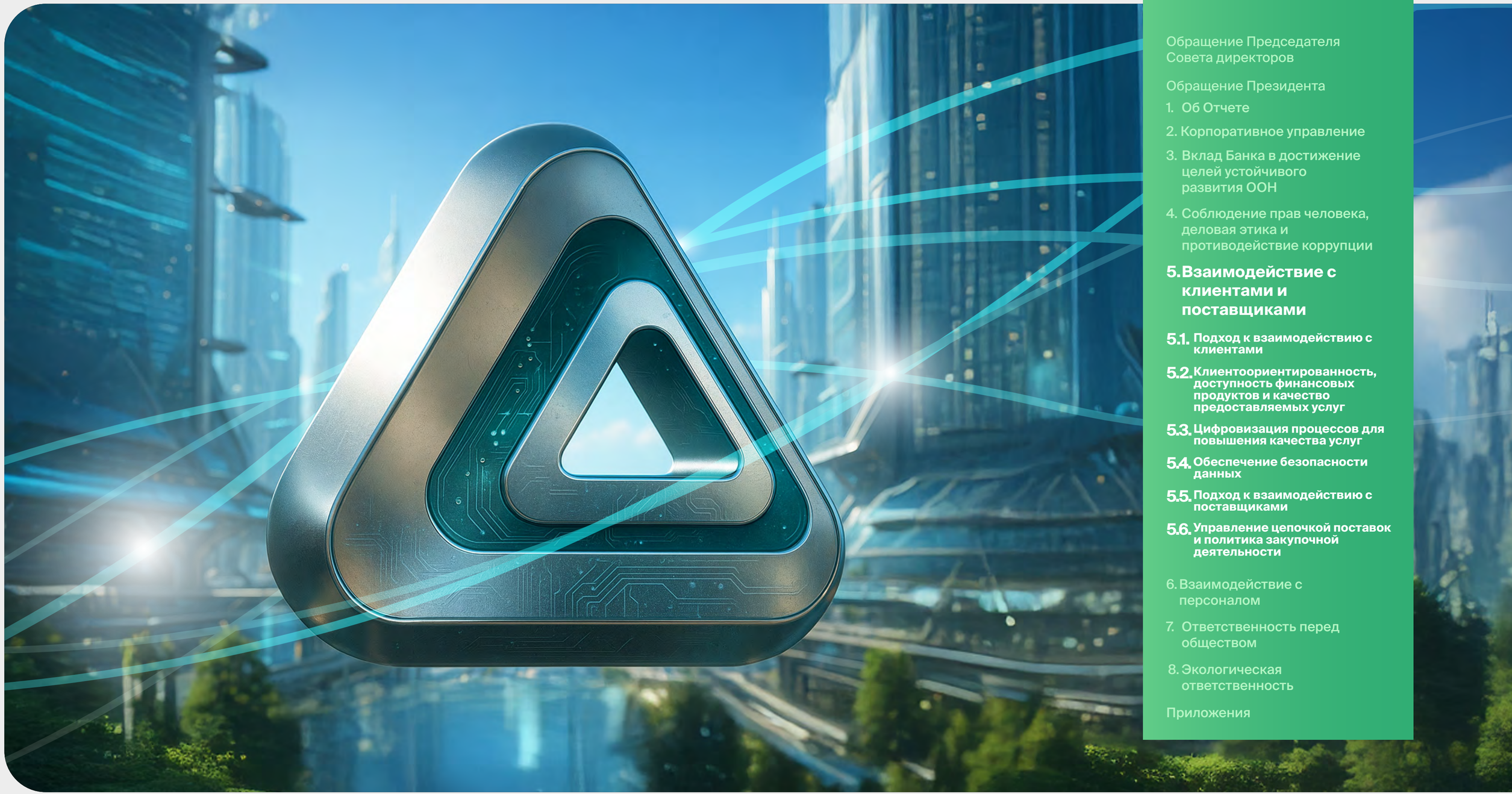
В 2025 г. Банк намерен продолжить и расширить программу обучения в области прав человека, включая регулярные тренинги по политикам и процедурам, касающимся прав человека, для всех категорий работников, чтобы обеспечить полное соблюдение соответствующих стандартов и норм.

Планируется проведение семинаров, направленных на повышение осведомленности о гендерных вопросах в течение года для всех работников.

В 2025 г. Банк планирует поэтапно внедрять систему управления поведенческими рисками опираясь на принципы защиты прав потребителей финансовых услуг G20. Этот шаг направлен на обеспечение прозрачности и справедливости в отношениях с клиентами, минимизацию потенциальных конфликтов интересов и предотвращение неэтичных практик.

В рамках развития системы управления экологическими и социальными рисками, Банк интегрирует социальные факторы в процессы принятия инвестиционных решений и кредитования. Это предполагает оценку воздействия финансируемых проектов на местные сообщества, создание рабочих мест, соблюдение прав человека и обеспечение справедливых условий труда.





centercredit
Отчет об устойчивом развитии 2024

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете

2. Корпоративное управление

3. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН

4. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции

5. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

5.1. Подход к взаимодействию с клиентами

5.2. Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг

5.3. Цифровизация процессов для повышения качества услуг

5.4. Обеспечение безопасности данных

5.5. Подход к взаимодействию с поставщиками

5.6. Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности

6. Взаимодействие с персоналом

7. Ответственность перед обществом

8. Экологическая ответственность

Приложения

Взаимодействие с клиентами и поставщиками

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

Банк ЦентрКредит создает и поддерживает долгосрочные взаимовыгодные отношения с клиентами, поставщиками и подрядчиками, руководствуясь принципами честности и высокими этическими стандартами. Открытый диалог и уважение являются ключевыми элементами коммуникаций Банка, который тщательно выбирает деловых партнеров, отдавая предпочтение компаниям с аналогичными ценностями.

- 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:



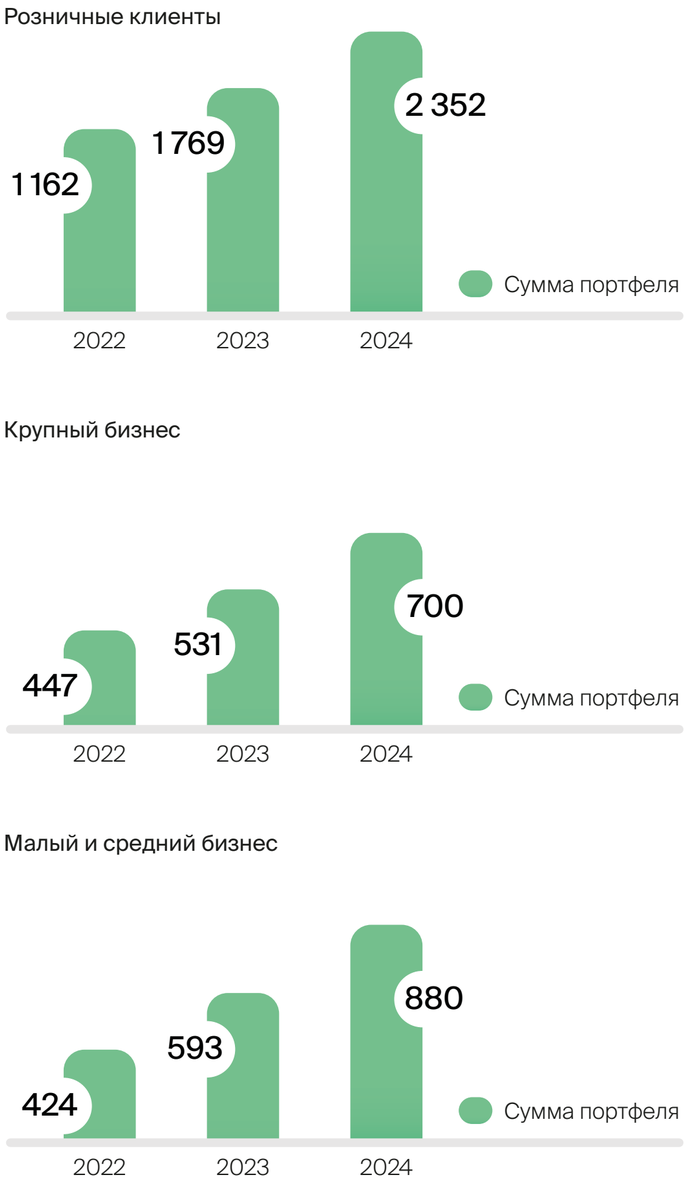
21 филиал

156 отделений

870 банкоматов

> 3 млн клиентов

Динамика роста кредитного портфеля в разрезе по типу клиента
в млрд казахстанских тенге



Банк ЦентрКредит строго соблюдает законодательство Республики Казахстан и неукоснительно выполняет свои обязательства перед клиентами. В основе клиентской политики лежат уважение, индивидуальный подход и приоритет интересов каждого клиента.

Банк обеспечивает защиту прав клиентов в соответствии с действующими законами и внутренними регламентами, а также придерживается политики нулевой терпимости к мошенничеству и недобросовестному поведению сотрудников. Принципы отказа от необоснованных решений и запрет на получение личной выгоды от клиентов являются неотъемлемой частью корпоративной культуры.

Для укрепления доверия и повышения прозрачности Банк регулярно проводит тренинги по деловой этике, обеспечивает открытость операций и своевременно информирует клиентов о статусе их обращений. Такой подход способствует формированию устойчивых и взаимовыгодных отношений, поддерживающих стабильное развитие всех заинтересованных сторон.

Принципы работы:

1. **Интересы клиентов:** Банк учитывает интересы клиентов, предоставляя качественные банковские продукты и услуги.
2. **Обратная связь:** Банк учитывает мнения и предложения клиентов, обеспечивая условия для постоянного сотрудничества.
3. **Информирование:** Сотрудники своевременно предоставляют достоверную информацию о банковских услугах.
4. **Конфиденциальность:** Банк соблюдает конфиденциальность данных клиентов и сотрудников.
5. **Этика:** Сотрудники не используют служебную информацию для личных целей и не принимают вознаграждения за исполненные обязанности.
6. **Профессионализм:** Сотрудники проявляют уважение и доброжелательность к клиентам, повышая их доверие.
7. **Равенство:** Банк не предоставляет необоснованные льготы и привилегии.
8. **Реакция на жалобы:** Банк оперативно реагирует на замечания и претензии клиентов, устраняя нарушения и ошибки.

Цели взаимодействия с клиентами:

- **Информирование:** Прозрачное донесение информации о продуктах и услугах.
- **Понимание потребностей:** Учет ожиданий и потребностей клиентов для предоставления эффективных решений.
- **Консультации:** Квалифицированные консультации по финансовым вопросам.
- **Инновации:** Внедрение клиент-ориентированных инноваций для улучшения качества обслуживания.
- **Лояльность:** Укрепление доверия и лояльности клиентов через качество продуктов и внимание к ним.
- **Реагирование на проблемы:** Своевременное решение проблем клиентов для поддержания репутации надежного партнера.

Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг

GRI 3-3

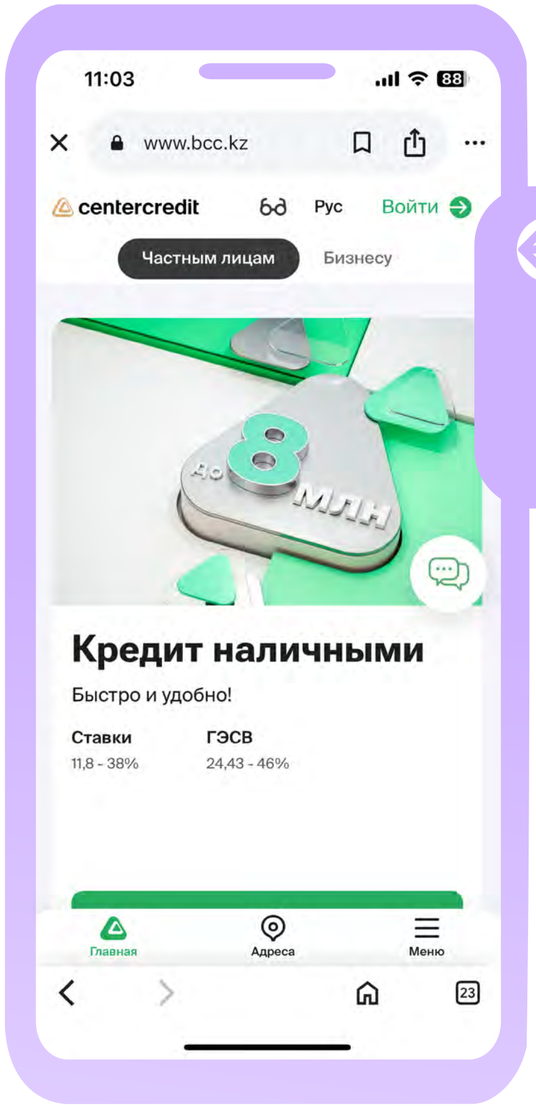
Банк ЦентрКредит последовательно реализует стратегию цифровой трансформации, делая акцент на инновациях, удобстве и персонализированном подходе к каждому клиенту. В основе подхода — разработка уникальных банковских продуктов, адаптированных под потребности различных категорий клиентов: от детей и пенсионеров до предпринимателей и инвесторов. Благодаря внедрению современных цифровых решений, таких как MPaaS и BaaS, Банк обеспечивает бесшовный клиентский опыт через мобильное приложение, интернет-банк и другие онлайн-каналы.

Клиентский сервис Банка — один из ключевых приоритетов. Контакт-центр работает круглосуточно и предоставляет бесплатную поддержку по коротким номерам:

505 для физических лиц

605 для юридических лиц

Служба поддержки оперативно решает вопросы клиентов, обеспечивая высокий уровень удовлетворенности и доверия.



В 2025 году Банк ЦентрКредит сделал значительный шаг в направлении цифровизации розничных финансовых продуктов, что позволило существенно повысить доступность, удобство и скорость обслуживания клиентов. Одним из ключевых достижений стало развитие онлайн-кредитования: клиенты могут оформить кредит полностью дистанционно — от подачи заявки до получения средств — через мобильное приложение или интернет-банк.

Банк также активно развивает цифровые инвестиционные сервисы. Открытие брокерского счёта теперь возможно за 5 минут без визита в офис. Клиенты получают доступ к торговле акциями, облигациями, валютой и инструментами срочного рынка с минимальными комиссиями. Удобное мобильное приложение позволяет контролировать инвестиции в режиме реального времени, а аналитические материалы и поддержка специалистов помогают принимать обоснованные решения. Кроме того, Банк предлагает услуги на рынке Forex, включая покупку и продажу валюты по конкурентным курсам, а также продажу драгоценных металлов в цифровом формате, что делает инвестиции в золото и серебро доступными каждому.

Более подробно с данными инициативами можно ознакомиться в разделе «Цифровизация процессов для повышения качества услуг»

Банк ЦентрКредит предлагает широкий выбор банковских карт для физических и юридических лиц, от премиальных решений для путешественников и предпринимателей до специализированных продуктов для детей и пенсионеров. Каждая карта сопровождается современными цифровыми сервисами, кэшбэком, рассрочкой и возможностью управления через мобильное приложение.

#КартаКарта



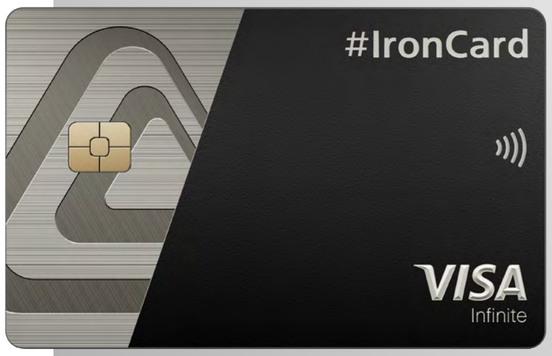
Многофункциональная кредитная карта с беспроцентным периодом и возможностью рассрочки до 12 месяцев у партнёров без переплат. До 30% кэшбэк, кредитный лимит до 7 млн тенге — идеальный инструмент для крупных покупок и управления личными финансами.

#TravelCard



Карта для путешественников:
4% кэшбэк на туризм и такси по всему миру,
7% — на аренду авто, бесплатные бизнес-залы, страховка до $750 000, VIP-привилегии в отелях и круглосуточный консьерж-сервис.

#IronCard



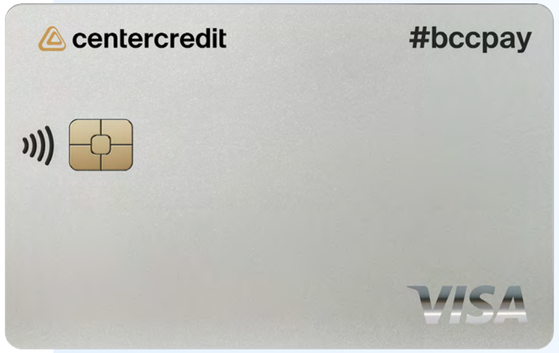
Премиальная карта Visa Infinite из нержавеющей стали с кэшбэком до 4% на все покупки, мультивалютностью (USD, EUR, RUB, GBP, AED), VIP-статусом в отелях, привилегиями в аэропортах и скидками на путешествия.

#BlackEdition



Премиальная карта с кэшбэком до 10% в ресторанах и на сервисы AirbaFresh, доступом в бизнес-залы, Fast Track в аэропортах и мультивалютной поддержкой (KZT, USD, EUR). До 60 тыс. тенге кэшбэка в месяц

#BusinessCredit



Кредитная карта для предпринимателей с гибким лимитом, возможностью оплаты в рассрочку, кэшбэком на бизнес-расходы и удобным управлением через интернет-банкинг. Отличный инструмент для оптимизации корпоративных расходов.

#GoldCard



Карта для покупок в Китае с кэшбэком в юанях, бесплатным выпуском и обслуживанием, мультивалютной поддержкой и до 10% кэшбэком. Идеальна для частых поездок и онлайн-шопинга в КНР.

Банк ЦентрКредит осознает свою социальную ответственность и поддерживает проекты нефинансовой инклюзии для нуждающихся в дополнительной поддержке.

Банк ЦентрКредит использует финансовые технологии для создания удобных, простых и быстрых цифровых финансовых услуг, чтобы реализовать видение банка о финансовой инклюзии, характеризующейся «низким порогом доступа, безграничным обслуживанием и нулевым временем задержки».

Целью разделения аудитории на такие группы, как подростки, женщины, получающие алименты, и пенсионеры, является предоставление адаптированных финансовых продуктов и услуг, отвечающих специфическим потребностям и обеспечивающих инклюзивность для нуждающихся в дополнительной поддержке.

#СоциальнаяКарта

Предназначена для получения пособий и социальных выплат из НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан». Более 40 тысяч карт в портфеле банка на конец 2024 г.

#Карта для алиментов

Карта для зачисления алиментов предназначена для физических лиц с целью получения алиментов (денег, предназначенных на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей) в соответствии с требованиями законодательства РК. Более 2 тысяч карт в портфеле банка на конец 2024 г.

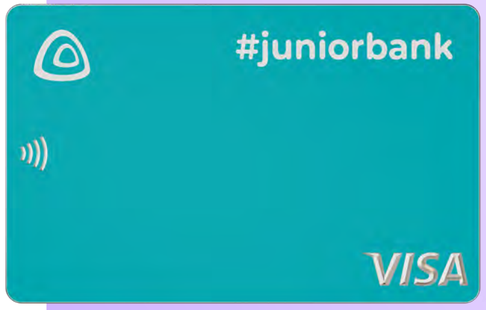
Алиментная карта предназначена для защиты интересов ребёнка и гарантии того, что полученные средства действительно идут на его нужды. Она обеспечивает целевое использование алиментов, защищена от ареста за долги получателя, позволяет отслеживать траты, а также упрощает контроль со стороны суда и государственных органов при необходимости.

Ипотечная программа «7–20–25»

Программа разработана в рамках реализации задач первой инициативы «Новые возможности приобретения жилья для каждой семьи», озвученной в Обращении Президента Республики Казахстан к народу «Пять социальных инициатив Президента».

«7-20-25» - это социальная программа для граждан Республики Казахстан, которая предоставляет новые возможности улучшения жилищных условий для каждого казахстанца с доступными условиями кредитования. Программа позволяет гражданам Казахстана приобретать жильё на выгодных условиях: низкая ставка (7%), небольшой первоначальный взнос (20%) и длительный срок выплат (до 25 лет). Государство поддерживает программу, делая ипотеку доступной и удобной для широкого круга людей. Банк предлагает воспользоваться льготными условиями данной программы широкому кругу клиентов, которые соответствуют требованиям программы. Для сравнения по рыночным ипотечным программам ставка значительно выше и увеличивает платежную нагрузку для граждан Республики Казахстан.

#JuniorBank

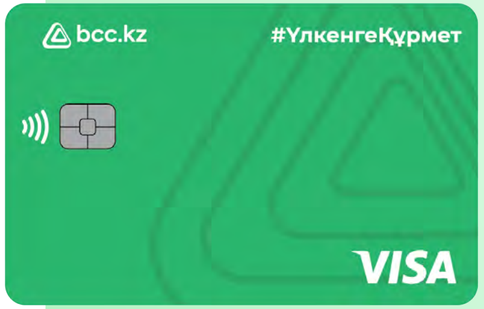


Первая карта для детей и подростков от 6 до 18 лет. Помогает освоить финансовую грамотность, управлять накоплениями и совершать покупки под контролем родителей через приложение Junior Bank. Более 55 тысяч карт открыто на конец 2024 г.

Особенностью данной карты является формирование навыков финансовой грамотности посредством геймификации. Ребенок, успешно выполнив все задания, получает вознаграждение, подтверждающее освоение финансовых навыков. Кроме того, карта позволяет детям запрашивать средства у родителей, исключая риск утери наличных.

В целях безопасности родители могут отслеживать геолокацию своих детей, а дети и подростки могут совершать самостоятельные покупки только в разрешенных категориях товаров до 18 лет, получая повышенный кэшбэк.

#ҮлкенгеҚұрмет



Пенсионная карта с кэшбэком 3% на аптеки и 2% на продукты, бесплатным обслуживанием, СМС-информированием и поддержкой 24/7. Создана для удобства и заботы о старшем поколении. Более 50 тысяч карт в портфеле банка на конец 2024 г.

В рамках дебетовой пенсионной карты #Үлкенгекұрмет доступна поддержка 24 часа , повышенные кэшбеки от суммы покупки продуктов, лекарств и от суммы на медицинские услуги. Также, в рамках данной карты предусмотрены повышенные лимиты на сниятие наличных средств и переводы на банковские карты других банков.

Кейс Банка ЦентрКредит

Первый синдикат Казахстана для поддержки расширения мощностей RG Brands

В 2024 году Банк ЦентрКредит, совместно с АО «Банк Развития Казахстана» и АО «Нурбанк», стал частью исторического события — первой сделки синдицированного финансирования в стране. Особенностью участия Банка ЦентрКредит стало выполнение функций Банка-агента, что подразумевало координацию действий кредиторов синдиката и оказание услуг по кредитному администрированию.

Под руководством Шегебаева Нурлана Умирбековича, возглавившего команду корпоративного блока, был разработан и внедрен новый продукт для администрирования синдицированных займов. Этот шаг открыл новые возможности для финансирования крупных корпоративных проектов, способствуя развитию ключевых секторов экономики и укреплению позиций местных компаний.

#ЖенщиныВБизнесе

Участие банка в программе ЕБРР «Женщины в бизнесе» содействует доступу к финансированию женщин-предпринимателей. По данным Бюро национальной статистики, женщины зарабатывают меньше мужчин практически во всех экономических сферах и профессиях за очень редким исключением (разрыв в оплате труда составляет 26,5% по итогам 2023 г.). Согласно данным ПРООН, женщины недопредставлены на руководящих должностях, составляя лишь 11% руководителей в компаниях из списка Fortune 500. С 2018 по 2024 гг. в рамках программы было предоставлено более 700 кредитов субъектам женского предпринимательства.

Адаптация бизнеса к устойчивому будущему

В 2024 году Банк ЦентрКредит организовал специальный семинар для корпоративных клиентов, посвященный актуальным вопросам устойчивого развития и принципам ESG. Мероприятие, проведённое совместно с международной консалтинговой компанией Ernst & Young, собрало около сотни представителей крупного и среднего бизнеса.

Спикеры Банка раскрыли особенности своей ESG-стратегии, в том числе представили климатическую стратегию и рассказали о первом отчёте об устойчивом развитии. Специалисты Ernst & Young обсудили лучшие мировые практики устойчивого бизнеса и перспективы ESG-инноваций. Форум вызвал большой отклик среди участников: клиенты активно делились собственными кейсами и задавали вопросы о методиках внедрения ESG-принципов. Большинство участников выразили удовлетворение качеством мероприятия и признались, что оно помогло пересмотреть подход к своему бизнесу, сделав ставку на устойчивое развитие.



С инициативами по блоку МСБ можно ознакомиться в разделе «Поддержка малого и среднего бизнеса».

Инклюзивные продукты банка

В рамках проекта «Цифровая инклюзия» Банк первым внедрил в отделениях услуги сурдоперевода для обслуживания клиентов с ограниченными возможностями здоровья (ЛСИ и МГН). Теперь клиенты с нарушением слуха и речи могут получать банковские услуги с сопровождением специалиста жестового языка.

Продолжается адаптация мобильного приложения и сайта с системой «Видеобанкинг» для внедрения практики проведения онлайн-видеоконсультаций , что повысит доступность и удобство сервисов для клиентов с ограничениями по слуху и речи. Планируется запуск электронной очереди с подключением сурдопереводчика для клиентов, обращающихся в отделения Банка.

Также в части отделений банка проведены мероприятия по повышению доступности банкоматов для маломобильных граждан и инвалидов:

Для удобства пользования людьми на инвалидных колясках снижена высота ряда банкоматов путем снятия ножек.

- Установлены разъемы для подключения наушников, позволяющие слабовидящим пользователям слышать голосовые инструкции.
- Наклеены специальные метки со шрифтом Брайля, помогающие ориентироваться на поверхности устройства людям с проблемами зрения.

На начало 2025 г. более 150 отделений банка во всех регионах присутствия адаптированы под ЛСИ. Данные меры способствуют созданию комфортной и доступной инфраструктуры для пользователей с особенностями здоровья.

Механизмы обратной связи и обращения за консультациями

GRI 2-25, 2-26, SASB FN-CB-510a.2

Банк 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:

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

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

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

При рассмотрении обращений Банк гарантирует конфиденциальность.

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.

Банк и участники процесса информируются о изменениях и улучшениях процесса рассмотрения жалоб, в том числе разрабатываются динамические дашборды по обращениям клиентов в разрезе продуктов, процессов, каналов, видов обращений. Зарегистрированные обращения клиентов отрабатываются на государственном, русском, английском языке. Клиенты имеют возможность оставлять жалобы в любое время по любому доступному каналу связи. БЦК (BCC) стремится рассматривать каждое обращение с должным вниманием и профессионализмом, до 90% клиентов получают ответы на устные обращения в течение 1 дня.

В части нарушения прав человека и дискриминации нарушений в отчетном периоде не было зафиксировано.

Компанией регулярно проводятся исследования Customer Satisfaction Analysis (CSA) и Voice of the Customer (VOC), которые позволяют оценить удовлетворенность клиентов и собрать их отзывы о работе Банка. Средняя оценка клиентов VOC за 2024 год составила 4,74 из возможных 5 баллов, по блоку розничных клиентов 4,73, по блоку юридических лиц и индивидуальных предпринимателей 4,76.

Банк заинтересован в получении от клиентов объективной оценки и проводит работы по расширению охвата клиентов опросом удовлетворенности продуктами, услугами, сервисом по 6 каналам обслуживания клиентов.

Направления	2023 год			2024 год		
	Кол-во запро-сов	Кол-во оценок	RR (доля отклика)	Кол-во запро-сов	Кол-во оценок	RR (доля отклика)
Банк	4 936 865	856 084	17,3%	11 229 962	3 405 815	30,3%
Розничные клиенты	2 776 582	539 310	19,4%	8 521 588	2 943 269	34,5%
Юридические лица и ИП	2 160 283	316 774	14,7%	2 708 374	462 546	17,1%

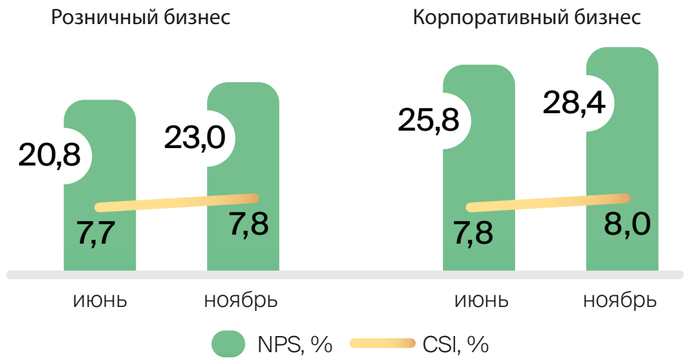
Дополнительно банк оценивает удовлетворённость клиентов работой наших банкоматов (АТМ) и информационно-платёжных терминалов (ИПТ). Компания оценивает средний показатель отдельно по банкоматам и терминалам, а также общее значение для подразделения. Этот средний показатель учитывается в оценке эффективности (KPI) подразделений, ответственных за развитие АТМ/ТСО. По итогам 4 квартала 2024 г. показатель VOC составил 4,89, что соответствует целевому значению показателя. Таким образом, мы стараемся поддерживать высокий уровень удовлетворённости клиентов нашими устройствами.

Результаты этих исследований используются для дальнейшего совершенствования продуктов, процессов и сервиса.

В 2024 году Банк также провел опросы, используя методики определения индекса потребительской лояльности (NPS) и удовлетворенности (CSI). Опросы охватили два ключевых сегмента: розничный бизнес; массовый бизнес, включающий индивидуальных предпринимателей, товарищества с ограниченной ответственностью, НКО, государственные предприятия и акционерные общества.

Для обеспечения достоверности и актуальности опросы проводились в два этапа – в июне и ноябре 2024 года. Это позволило оценить изменения в удовлетворенности и лояльности клиентов в течение года.





Правлением Банка утвержден внутренний документ «Регламент о системе служебного сообщения в АО «Банк ЦентрКредит», определяющий 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. Указанные лица, получив информацию о каком-либо инциденте/нарушении/риске, должны принять возможные меры по обеспечению конфиденциальности лица, сообщившего о нарушении. 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 периодичной отчетности Службы Комплаенс для Совета директоров. В 2024 году подобных сообщений от работников Банка в Службу Комплаенс е поступало, также не передавалось в работу Службы Комплаенс для проверки от органов управления и исполнительного органа банка.

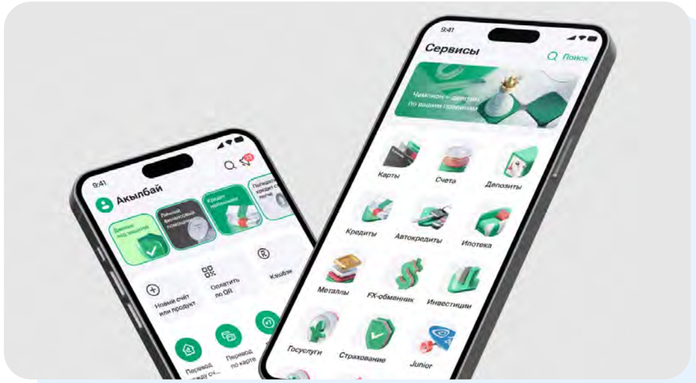
Ключевым элементом системы управления жалобами является регулярное информирование руководства Банка о поступающих жалобах. Отчеты по жалобам составляются и предоставляются руководству ежемесячно. Кроме того, на основе анализа данных отчетов, ежеквартально разрабатывается и реализуется план мероприятий,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

Банк 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 работников Банка является основой для постоянного улучшения работы и повышения стандартов обслуживания.

Цифровизация процессов для повышения качества услуг

IFRS S1

В условиях быстро меняющегося мира и возрастающей роли цифровых технологий Банк ставит перед собой амбициозную цель – создание современной цифровой экосистемы, объединяющей традиционные банковские услуги с инновационными цифровыми решениями. Центральным направлением текущей стратегии выступает глубокая цифровизация всех сфер деятельности, направленная на повышение доступности и удобства обслуживания клиентов, что позволяет Банку оставаться конкурентоспособным и отвечать ожиданиям самой требовательной аудитории.



Мобильное приложение BCC 4.0

Ключевым событием 2024 года стала масштабная цифровая трансформация Банка, ознаменовавшаяся запуском мобильного приложения BCC версии 4.0. Новое приложение обладает рядом преимуществ:

- Персонализированный дизайн интерфейса и интуитивно понятная навигация.
- Удобный доступ к управлению банковскими продуктами: карты, вклады, переводы, платежи.
- Встроенные сервисы для инвестиций и торговли акциями, покупки и продажи драгоценных металлов.
- Возможности получения кредитов и приобретения товаров через платформу BCC Mall.
- Доступ к государственным услугам для упрощения бюрократических процедур.

Запуск мобильной платформы обеспечил быстрый доступ к цифровым сервисам и привел к существенному увеличению вовлеченности клиентов.



Онлайн-кредитование

В 2024 году Банк завершил цифровизацию всего спектра розничных кредитных продуктов, запустив удобные платформы для онлайн-заявлений на получение кредитов. Среди достижений:

- Запущен сервис онлайн-обработки заявок на потребительские кредиты, ипотеку и автокредиты.
- Партнерство с застройщиком BI Group дало возможность оформить ипотечные кредиты онлайн.
- Количество онлайн-кредитов увеличилось многократно: авто- и ипотечные кредиты достигли рекордных объемов.



Продажи драгоценных металлов

Цифровые преобразования коснулись и сферы инвестиций в драгметаллы. Теперь пользователи могут:

- Покупать золотые слитки и монеты онлайн через официальный веб-сайт bcc.kz.
- Использовать удобную опцию отложенной покупки металла с возможностью уведомления о снижении цены.

Данный функционал способствовал росту объема продаж драгоценных металлов на 30%.



Форекс и брокерская активность

Сервисы Forex и брокерской деятельности подверглись значительным улучшениям:

- Сервис отложенных сделок теперь доступен сроком до пяти дней.
- Добавлен блок новостей от инвестиционного подразделения «BCC Invest», позволяющий отслеживать актуальные события на финансовых рынках.
- Появилась возможность открытия брокерских счетов в иностранной валюте и автоматического перевода средств через FX-обменник.

Данные нововведения привели к заметному росту числа активных брокерских счетов (+85%) и объему торгов на бирже (+235%).



Платформа KASE Global

Новый виток развития пришелся на биржевую торговлю. Был запущен проект KASE Global, предоставивший клиентам доступ к широкому спектру зарубежных акций и инвестиционных продуктов. Ключевые моменты:

- Открыт доступ к инвестиционному фонду (ИПИФ), работающему с иностранными активами.
- Показатели доходности публикуются ежедневно, что усиливает прозрачность и доверие клиентов.

Результаты цифровизации

Масштабные усилия по цифровой трансформации дали ощутимые плоды:

- Общий прирост кредитного портфеля частных клиентов составил +33%, достигнув суммы 2,4 трлн тенге.
- Темпы прироста автокредитов составили +41%, потребительских кредитов – +34%, ипотеки – +29%.

Устойчивые решения на основе искусственного интеллекта

«В 2024 году мы сделали уверенный шаг в сторону "интеллектуального банка" – устойчивого, клиентоцентричного и технологически зрелого. Искусственный интеллект стал не просто инструментом автоматизации, а катализатором изменений, позволяющим нам масштабировать ценность данных и быстрее реагировать на вызовы рынка. Мы продолжаем инвестировать в ИИ и данные как стратегический актив, создавая прочную основу для долгосрочного роста и устойчивого развития.»

Вице-президент по управлению данными и розничному риск-менеджменту

Лозовая Рубина Даутовна

В 2024 году Советом директоров Банка в составе общей стратегии утверждена Стратегия развития ИИ, включающая четыре ключевых направления внедрения:

1. Клиентоцентричность, гиперперсонализация и качественные продажи: рост активной клиентской базы за счет моделирования для рекомендательных систем,
2. Социально-ответственная модель устойчивого бизнеса: фокус на снижении кредитного фрода и увеличении эффективности сбора за счет обогащения аудиоданных и моделей Computer Vision,
3. Интеллектуальная цифровизация: фокус на снижении операционных расходов и увеличении STP (Straight Through Processing) за счет внедрения сервисов обработки текстовых, аудио и видео данных,
4. Централизованный ИИ как драйвер конкурентного преимущества: фокус на технологичном развитии, этичной и бесперебойной работе сервисов ИИ за счет разработки общебанковской платформы ИИ.

Ключевая цель Стратегии ИИ – переход от экспериментальных внедрений к системной трансформации: институционализировать ИИ как ядро бизнес-модели Банка. Для этого:

- Масштабировать текущую ML-платформу до технологической платформы для всех моделей ИИ;
- Продолжать интеграцию ИИ в ключевые бизнес-процессы – рост уровня интеллектуальной цифровизации (AI STP) на 50%;
- Повысить эффективность принятия решений на основе данных;
- Увеличить скорость и персонализацию клиентского сервиса;
- Обеспечить контроль рисков, этичность и прозрачность ИИ-решений.

Модель централизованной разработки всех ИИ-инструментов утверждена в рамках стратегии. Реализуется в офисе CDO (Chief Data Offiier) и направлена на эффективное централизованное распределение ресурсов, переиспользование наработок, технологическую унификацию и контроль операционных и этических рисков.

Эволюция ИИ в Банке (2020–2024)

С 2020 года Банк прошёл весь путь – от базовых нейронных сетей для скоринга и антифрода до современных сверточных и рекуррентных моделей компьютерного зрения, голосовых роботов, речевой и текстовой аналитики. В 2024 году начато внедрение агентов ИИ на основе трансформеров, включая LLM-решения для чат-ботов и виртуальных ассистентов.

Влияние ИИ на устойчивое развитие продуктов и услуг

Реализованные ИИ-проекты ориентированы на повышение качественных продаж и предотвращение мошенничества:

- Внедрение моделей глубокого обучения привело к росту объёмов продаж в 3–5 раз;
- Доля просроченной задолженности (NPL 90+) составляет 0,9%;
- Уровень фрода снижен в 5–8 раз, по данным ПКБ – самый низкий fraud-rate в розничном кредитовании на рынке;
- Внедрение OCR и Computer Vision обеспечило рост продаж на 30% и снижение фрода на 27%;
- MVP Photoscoring продемонстрировал снижение фрода социальной инженерии на 32%.

Устойчивое развитие отношений с клиентами и сотрудниками

ИИ-проекты способствуют соблюдению прав человека, защите персональных данных и улучшению условий труда:

- Виртуальный ассистент снизил нагрузку на операторов чатов на 25%; к концу III квартала 2025 года планируется достичь 65% через масштабирование LLM-модели.
- Применение голосовых роботов позволило снизить операционные расходы более чем на 30% и на 40% сократило время коммуникации с клиентом при сохранении эффективности;
- Применение ИИ для поддержки сотрудников: HR-помощник, ИИ-переводчик, интеллектуальный суфлёр, анализ комментариев клиентов, классификатор негативных отзывов клиентов.
- Разработка и внедрение сервиса анонимизации данных, маскирующего персональную информацию.
- Использование шифрования с собственными ключами на всех этапах передачи, хранения и обработки данных в облаке.

Предотвращение предвзятости и соблюдение этических принципов

Для снижения рисков дискриминации и усиления справедливости моделей реализованы следующие меры:

- Качественный и сбалансированный сбор данных, включая регулирование классов наблюдений и использование синтетических данных;
- Этическая обработка датасетов: балансировка по полу, разнообразию голосов, инклюзивности примеров;
- Регулярная актуализация обучающих выборок;
- Учёт культурных различий и предотвращение закрепления стереотипов.

Управление ИИ: политика, контроль и риск-менеджмент

ИИ регулируется внутренними процедурами MLOps, нормативными актами по персональным данным и информационной безопасности. В 3-м квартале 2025 года будут утверждены:

- Политика применения ИИ;
- Комитет по ИИ для обеспечения централизации управления, соблюдения принципов законности, прозрачности, справедливости, контролируемости и защиты прав человека.

Контроль ИИ охватывает четыре категории рисков:

1. Этические риски
- Подготовка и валидация данных;
- Explainable AI, инструменты контроля качества, LLM-as-Judge, пост-анализ метрик.

2. Технические риски
- A/B тестирование, устойчивое обучение, защита данных, мониторинг аномалий.

3. Операционные риски
- Архитектура, fallback-инструменты, регулярная валидация, обучение пользователей.

4. Регуляторные риски

Правовая экспертиза, соблюдение нормативных требований, аудит соответствия.

Участие CDO Банка в международных форумах: обмен опытом в сфере ИИ, данных и цифровых решений

- International Forum «Digital Almaty 2025». Panel session: Gender Biased AI.
- 4-й Международный Плас-форум «Digital Kazakhstan» 2024. Сессия «Основные тенденции финтеха. AI – база для современного удаленного банковского сервиса.
- Международный форум Be Woman - 2024. Сессия: «Цена, которую платит женщина в бизнесе».
- Международный форум DAMA Kazakhstan-2024: Data Governance – новая корпоративная функция. Сессия «Влияние ИИ на управление данными».



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 законодательство Республики Казахстан в области защиты персональных данных и придаёт первостепенное значение вопросам конфиденциальности. Внутри организации действует комплексный набор механизмов, процедур и политик, обеспечивающих безопасность информации клиентов.

Разработаны и утверждены внутренние правила работы с конфиденциальной информацией, включая классификацию данных и обязательные требования ко всем сотрудникам и подразделениям. Эти правила охватывают весь жизненный цикл персональных данных — от сбора и хранения до передачи и уничтожения. Особое внимание уделяется различиям между физическими и цифровыми форматами, что обеспечивает надёжную защиту независимо от формы хранения.

Сбор, обработка персональных данных осуществляется строго в рамках конкретных, заранее определенных и законных целей, описанных в форме Согласия субъекта на сбор и обработку персональных данных, опубликованной на официальном сайте **bcc.kz.**

Нормативно-правовые документы Банка в области защиты информации и конфиденциальности персональных данных:

- Политика управления и защиты персональных данных АО «Банк ЦентрКредит»
- Правила обеспечения информационной безопасности применения облачных технологий в АО «Банк ЦентрКредит»
- Правила обеспечения информационной безопасности сетевой инфраструктуры в АО «Банк ЦентрКредит»
- Правила работы с защищаемой информацией в АО «Банк ЦентрКредит»

АО «Банк ЦентрКредит» рассматривает защиту персональных данных как приоритетную задачу и интегрирует соответствующие механизмы в систему внутреннего контроля. Для обеспечения соответствия лучшим практикам и нормативным требованиям Банк ежегодно инициирует независимую проверку эффективности применяемых подходов к защите информации.

Организация защиты данных

SASB FN-CB-230a.2

Банк защищает персональные данные клиентов от любых незаконных действий, включая несанкционированный доступ, изменение, раскрытие или уничтожение. Для этого применяются комплексные меры безопасности: от физической охраны серверов и оборудования до совершенствования ИТ-инфраструктуры и противодействия киберугрозам — фишингу, хакерским атакам и другим инцидентам.

В 2024 году была создана специализированная Дирекция по защите персональных данных, основная задача которой — усиление контроля за соблюдением норм конфиденциальности и повышение доверия со стороны клиентов и заинтересованных сторон.

Вопросы информационной безопасности курируются на самом высоком уровне — лично президентом Банка. Под его руководством действует Центр обеспечения информационной безопасности, который отвечает за разработку и реализацию правовых, организационных и технических мер защиты данных.

Все обращения клиентов и сотрудников, связанные с защитой персональных данных, обрабатываются централизованно через внутреннюю систему. В случае потенциального нарушения конфиденциальности проводится оперативная проверка, а инцидент фиксируется в базе данных операционных рисков. Установлены чёткие сроки: информация о подобных инцидентах должна быть зарегистрирована в течение трёх рабочих дней.

Для снижения рисков Банк регулярно обучает сотрудников работе с персональными данными. Обучение является обязательным и проводится минимум раз в год, с последующим тестированием.

Технические и административные меры защиты данных регулярно обновляются. Среди них — подписание соглашений о неразглашении, разграничение доступа к информации, а также периодическое повышение квалификации сотрудников в сфере информационной безопасности.

Система управления непрерывностью деятельности, информационными технологиями и информационной безопасностью

В Банке сформирована и функционирует эффективная система управления непрерывностью деятельности, информационными технологиями и информационной безопасностью. Контроль за кибербезопасностью осуществляет исполнительный директор (CISO) центра обеспечения информационной безопасности. Внутренние нормативные документы, операционные процессы и механизмы, регламентирующие вопросы формирования и управления системой непрерывности деятельности, информационных технологий и информационной безопасности Банка, обеспечивают наличие системы управления рисками непрерывности деятельности, информационных технологий и информационной безопасности, которая соответствует внешней операционной среде, стратегии, организационной структуре, объему активов, характеру и уровню сложности операций Банка и обеспечивает минимизацию рисков непрерывности деятельности, информационных технологий и информационной безопасности. Эти системы направлены на бесперебойное обеспечение работоспособности процессов Банка на должном уровне и предоставление услуг и продуктов клиентам/партнерам/дочерним организациям и иным заинтересованным лицам Банка независимо от текущего состояния Банка и в течение всего календарного года.

К задачам обеспечения непрерывности деятельности, информационных технологий и информационной безопасности Банка, которые реализуются для достижения указанных во внутренних документах целей, относятся:

- Обеспечение выполнения Банком критичных видов деятельности (процессов) на минимально допустимом уровне в условиях непредвиденных обстоятельств;
- Разработка и реализация мероприятий по снижению тяжести последствий нарушения режима повседневного функционирования;
- Обеспечение безопасности работников и клиентов/посетителей Банка в условиях непредвиденных обстоятельств;
- Обеспечение взаимодействия с ключевыми бизнес-партнерами, подрядчиками, поставщиками и другими заинтересованными сторонами;
- Проверка планов обеспечения непрерывности деятельности бизнеса/действий в чрезвычайных ситуациях и процедур реагирования на инциденты информационных технологий и информационной безопасности в течение всего календарного года;
- Обеспечение соответствия всех механизмов системы управления непрерывностью деятельности и информационной безопасности требованиям действующего законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, регламентирующих банковскую деятельность, и требованиям иных уполномоченных государственных органов по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

Вышеперечисленные процессы и механизмы регулируются в соответствии с требованиями Международного стандарта безопасности PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), который определяет требования к защите данных платежных карт, Стандарта информационной безопасности (SWIFT Security Framework) международной системы межбанковских платежей и обмена данными SWIFT, рекомендациями Базельского комитета по банковскому надзору, в части управления непрерывностью деятельностью и нормативно – правовыми актами РК

В Банке реализован и формализован процесс повышения осведомленности работников Банка через периодический запуск различных практик тестирования для подготовки к трендовым угрозам. На уровне высшего руководства внешнее обучение в области кибербезопасности прошел независимый директор г-н Вернер Клаас.

Нарушения и ответственность

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

Все сотрудники и третьи лица, имеющие доступ к конфиденциальной информации, несут личную ответственность за соблюдение законодательства Республики Казахстан и внутренних регламентов Банка.

По итогам 2024 года Банк не зафиксировал подтвержденных инцидентов, связанных с утечкой, кражей или потерей персональных данных, что свидетельствует об эффективности применяемых мер безопасности.

Подход к взаимодействию с поставщиками

GRI 2-29, 204-1

Работа Банка с поставщиками является ключевым фактором успеха его деятельности. Грамотная стратегия выбора партнеров и продуктивное взаимодействие способствуют развитию организации и снижают потенциальные угрозы. Процесс отбора поставщиков осуществляется путем тщательного соблюдения установленных процедур закупок. Основные критерии выбора включают обеспечение честной конкурентной среды и предоставление равноправных возможностей всем участникам процесса.

Основные принципы сотрудничества банка с внешними поставщиками заключаются в следующем:

- неукоснительное соблюдение законодательства Республики Казахстан, регламентирующего деятельность в сфере закупок;
- строгое исполнение норм и требований внутренних нормативных документов банка, определяющих порядок взаимоотношений с поставщиками и исполнителями работ.

Цели взаимодействия с поставщиками и подрядчиками

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

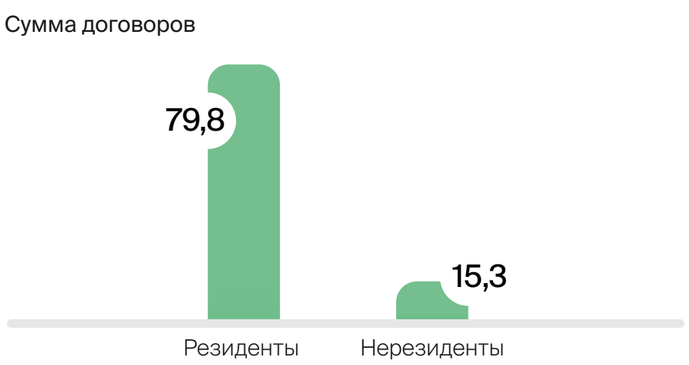
Основой успешного функционирования банка является грамотное взаимодействие с поставщиками, обеспечивающее выполнение ключевых принципов:

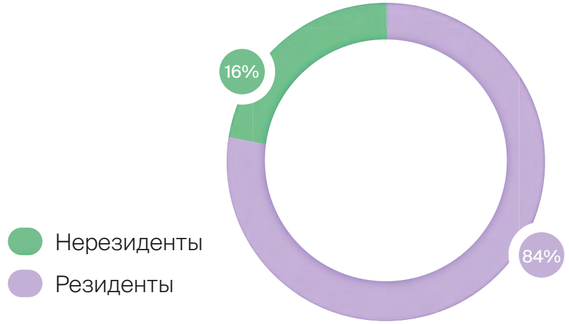
- **Договорная дисциплина:** поставщики и банк обязаны строго следовать установленным контрактам — соблюдать сроки, объемы и качество поставок/услуг. Несоответствие требованиям влечет ответственность согласно договору и законам РК.
- **Своевременность поставок:** Банк рассчитывает на оперативное поступление всех необходимых ресурсов для поддержания стабильной и эффективной деятельности.
- **Социальная и экологическая ответственность:** Банк активно поддерживает ответственное ведение бизнеса среди поставщиков, включая защиту прав работников и охрану окружающей среды. В случаях нарушений возможен открытый диалог для поиска взаимоприемлемого решения.

Основным партнером банка выступили местные предприятия Казахстана. Общая стоимость всех договоров с резидентами и иностранными компаниями составила

95,1 млрд тенге

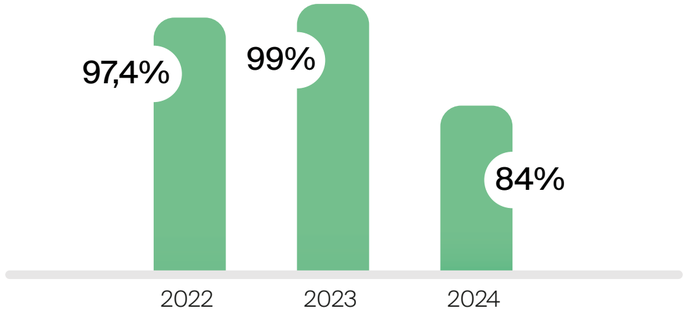
Сумма договоров в млрд тенге резидентов и нерезидентов поставщиков Банка, а также их процентная доля



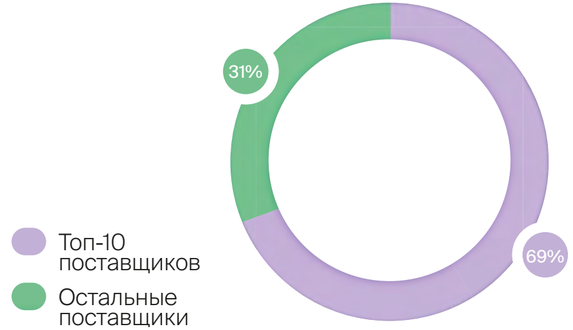


Контракты, заключенные с топ-10 поставщиками АО «Банк ЦентрКредит», занимают значительную долю в структуре договоров, составляя 69% от общего объема закупок.

Доля закупок у местных поставщиков



Доля топ-10 поставщиков от общей суммы договоров



Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности

GRI 2-6, 2-24

Банк ответственно подходит к выстраиванию взаимоотношений с партнерами в цепи поставок, придерживаясь нормативных актов Республики Казахстан и собственных регламентов взаимодействия с контрагентами. Банк заинтересован в сотрудничестве исключительно с теми поставщиками, бизнес-практика которых соответствует требованиям действующего законодательства Казахстана, международным рекомендациям в сфере закупок, стандартам делового поведения и честности, а также ориентирована на охрану здоровья сотрудников, защиту окружающей среды и уважение прав человека.

Система управления цепочкой поставок

GRI 2-6, 2-24

Документ, в соответствие с которым выполняется процесс закупок:

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

Банк сотрудничает с широким кругом поставщиков, среди которых особенное внимание уделяется владельцам коммерческой недвижимости, компаниям, оказывающим разнообразные услуги от технического обслуживания до рекламы, строительным организациям, а также поставщикам различных товаров и материалов для нужд банка. Немалую долю партнеров в сегменте информационных технологий составляют зарубежные фирмы, предлагающие специализированные ИТ-решения и образовательные программы.

Основные типы участников цепочки поставок включают:

- владельцев недвижимости или субарендаторов,
- исполнителей работ и услуг, которые могут привлекать сторонних специалистов для реализации проектов,
- поставщиков продукции, являющихся либо производителями, либо посредниками-дистрибьюторами.

Успешность Банка во многом зависит от налаженной коммуникации с такими компаниями, как IT-фирмы, провайдеры аутсорсинга и рекламно-маркетинговые агентства. Банк предпочитает устанавливать длительные партнерские отношения, подписывая договоры сроком на один год и дольше, особенно с владельцами недвижимости.

При взаимодействии с поставщиком важны строгое выполнение норм охраны природы, регулярный контроль качества предоставляемых услуг и предоставление достоверной отчетности. Основные требования Банка к партнерам включают:

1. Организация обязана контролировать процесс переработки отходов и очистку стоков, обеспечивая правильное обращение с ними согласно законодательству страны.
2. Компания-поставщик должна строго соблюдать правила безопасного хранения и транспортировки потенциально вредных веществ и химикатов, гарантируя безопасность производимой продукции.
3. Наличие сертификата ISO 14001, подтверждающего внедрение эффективной системы управления качеством окружающей среды, рассматривается банком как преимущество.
4. Поощрение поставщиков, ведущих мониторинг уровней выброса парниковых газов и принимающих меры по снижению углеродного следа.
5. Желательно внедрение стратегий экологической устойчивости, поддержка инициатив по улучшению защиты экологии и продвижение экологически чистых решений на протяжении всего производственного процесса.

Кроме того, партнеры Банка обязаны неукоснительно соблюдать законодательство Республики Казахстан, соответствовать высоким стандартам корпоративной этики и защищать права человека. Запрещено проявление любой дискриминации в трудовых отношениях, включая дискриминацию по полу, возрасту, национальности, вероисповеданию, состоянию здоровья, семейному положению, политическим убеждениям и другим основаниям. Не допускаются проявления насилия, принуждение к труду и эксплуатация детей.

Система управления цепочкой поставок

ВСС применяет различные процедуры закупок в зависимости от размера сделки. Для покупок стоимостью менее 100 месячных расчётных показателей (МРП) достаточно представить дополнительные коммерческие предложения или снимки экрана с сайта, позволяющие провести ценовое сравнение и выбрать оптимальный вариант. Когда сумма покупки достигает диапазона от 100 до 200 МРП, договор заключается на основании сопоставления минимум трёх коммерческих предложений от разных компаний. Если размер закупки варьируется между 200 МРП и 20 миллионами тенге (или эквивалентом в валюте США), сделка оформляется посредством электронного аукциона на специализированных торговых площадках без привлечения тендерной комиссии. Наконец, при превышении порога в 20 миллионов тенге или аналогичной долларовой стоимости решение принимается официально на заседании тендерной комиссии, обеспечивающей открытость и чёткое соблюдение всех установленных процедур.

Процесс тендера и анкетирование поставщиков

Для осуществления закупок Банк разработал специализированный банковский портал centermarket.kz. Поставщики проходят регистрацию на портале и участвуют в тендерах, подавая соответствующие коммерческие предложения. Процесс закупок организован таким образом, что используются разные методы отбора поставщиков:

- **Классический метод:** самый распространённый способ, предполагающий открытый конкурс на поставку определённых товаров или услуг.
- **Метод квалификационного отбора:** используется для систематизации регулярных закупок конкретных товаров, работ или услуг путём заключения рамочного соглашения с предварительно отобранными поставщиками.
- **Закуп по Price-List:** предполагает запрос актуальной ценовой информации от потенциальных поставщиков по заданному перечню товаров, работ или услуг.

Победитель тендера определяется после детального рассмотрения всей представленной документации на предмет соответствия техническому заданию Банка. Процедура закупок проводится публично и прозрачно.

В 2024 году Банк ЦентрКредит провёл выборочную ESG-оценку своих поставщиков. Анкета охватывает широкий спектр вопросов, связанных с воздействием на окружающую среду и социальную сферу, таких как система экологического менеджмента, водопотребление, атмосферное загрязнение, землепользование, изменение климата, условия труда и безопасность производства, кадровое обеспечение, социальная защита, права человека и взаимодействие с местным сообществом. По итогам проведённой оценки нарушений и негативных результатов выявлено не было, что свидетельствует о высоком уровне ответственности и устойчивости в цепочке поставок Банка. Данный подход способствует укреплению партнёрских отношений и поддержанию стандартов устойчивого развития в деловой практике.

В течение 2024 года наблюдались ситуации, когда поставщики выступали против результатов тендеров, считая их несправедливыми. Однако Банк оставляет за собой право самостоятельно выбирать партнёров исходя не только из стоимости контракта, но и с учётом других факторов, таких как надёжность исполнения обязательств, качество продукции и сроков поставки. При возникновении споров Банк направляет участникам детально обоснованные письма, объясняющие причины принятия решения в пользу другого претендента.



centercredit
Отчет об устойчивом развитии 2024

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. Корпоративное управление
3. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
4. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции
5. Взаимодействие с клиентами и поставщиками

6. Взаимодействие с персоналом

6.1. Подход к управлению персоналом

6.2. Система мотивации, привлечение и обучение персонала

6.3. Социальная поддержка

6.4. Охрана труда и безопасность

6.5. Планы по развитию

7. Ответственность перед обществом
8. 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

100%

Работников получили обзор эффективности и развитие карьеры

53%

Руководящих кадров – женщины

61%

нанятых сотрудников – моложе 30 лет

66,3%

Женщин

Ключевые нормативные документы Банка, регулирующие управление и взаимодействие с персоналом

- Кодекс корпоративного управления АО «Банк ЦентрКредит»
- Кодекс корпоративной этики работников АО «Банк ЦентрКредит»
- Кадровая политика АО «Банк ЦентрКредит»
- Политика по правам человека АО «Банк ЦентрКредит»
- Политика об оплате труда работников АО «Банк ЦентрКредит»
- Регламент по подбору и адаптации персонала АО «Банк ЦентрКредит» (в 2024 году внесены изменения)
- Положение о Корпоративных ценностях работников АО «Банк ЦентрКредит»
- Положение об организации обучения и повышения квалификации работников АО «Банк ЦентрКредит»
- Положение об организации обучения и повышения квалификации работников АО «Банк ЦентрКредит»

7 692

Сотрудника [15]

1 441

Среднее количество отработанных человеко-часов

Подход к управлению персоналом

GRI 2-7, 2-8, 2-29, 2-30, 3-3, 402-1, 405-1

Основным залогом успеха АО «Банк ЦентрКредит» является сплоченная команда высококвалифицированных и преданных специалистов, играющих ключевую роль в достижении стратегических целей и поддержании устойчивого развития компании. Банк создает оптимальные условия для профессионального совершенствования каждого сотрудника, предлагая разнообразные инструменты для их личностного и карьерного роста, включая эффективные системы оценки производительности и повышения квалификации. Такой подход формирует атмосферу справедливости и уверенности в перспективах карьерного продвижения. Дополнительно, банк реализует социальные программы поддержки, обеспечивая конкурентное вознаграждение и льготы, что укрепляет лояльность и позволяет удерживать ценные кадры. Управление персоналом базируется на принципах взаимоуважения и признании вклада каждого работника как важной долгосрочной инвестиции.

Стратегический подход банка к управлению человеческими ресурсами сочетается с необходимой гибкостью, что позволяет оперативно реагировать на изменения в экономической обстановке. Процесс работы с персоналом организован последовательно и системно: разрабатываются необходимые методики, проводится диагностика потребностей и регулярно оцениваются результаты внедрения новых практик. Руководители подразделений активно участвуют в управлении своими командами и тесно взаимодействуют с общей системой управления и оценки, что усиливает связь между руководством и коллективом.

Банк ЦентрКредит нацелен на создание стимулирующей среды, где каждый сотрудник имеет возможность реализовать свой потенциал. Для этого Банк проводит программы переподготовки, ориентированные на повышение эффективности рабочих процессов и адаптацию к динамичным потребностям организации. Важной задачей остается поддержка командного духа, как внутри отделов, так и на уровне всего Банка, что способствует формированию единых корпоративных ценностей и укреплению внутренней коммуникации, ведущих к достижению высоких коллективных результатов.

Каждый год Банк организует масштабное мероприятие – BCC Qurultay, которое объединяет сотрудников всех филиалов для обсуждения ключевых достижений и планов на будущее. Это событие также становится площадкой для награждения лучших работников, чей труд и вклад в деятельность Банка заслуживают особого внимания и признательности. Таким образом, система управления персоналом играет важную роль в укреплении лидерских позиций Банка на рынке, одновременно предоставляя сотрудникам возможности для самореализации, ощущая свою значимость и делая значимый вклад в общее дело.

[15] Списочная численность сотрудников на 31.12.2024

Взаимодействие с командой сотрудников

GRI 2-29, 2-30, 402-1

Цели взаимодействия с персоналом направлены на:

- Обеспечение прозрачности: регулярное информирование сотрудников о стратегических целях, достигнутых результатах и роли каждого работника в общем успехе Банка. Это помогает работникам осознать важность своего личного вклада в развитие организации.
- Удержание талантов: укрепление бренда работодателя через создание привлекательной корпоративной культуры и комфортных условий труда. В рамках данной цели Банк предлагает конкурентоспособные зарплаты, бонусы, программы обучения и развития, а также поддерживает здоровые и безопасные рабочие условия.
- Выявление и решение проблем: постоянный мониторинг потребностей и трудностей сотрудников для поддержания гармоничной рабочей среды. Для этого проводятся регулярные опросы, организованы каналы обратной связи, такие как система открытых дверей, и реализуются программы поддержки персонала.

Инициативы, направленные на улучшение трудовых отношений и защиту интересов сотрудников.

Согласительная Комиссия. В Банке действует постоянно действующая Согласительная комиссия, обеспечивающая эффективное разрешение трудовых конфликтов и соблюдение норм трудовых отношений. Эта структура функционирует как в головном офисе, так и в региональных отделениях, состоящая из равных частей представителей сотрудников и руководства. В 2024 году было проведено три заседания Комиссии, ни одно из которых не касалось вопросов дискриминации; все рассматриваемые дела были урегулированы согласно законодательству Казахстана. Члены Комиссии ежегодно проходят обучение по вопросам трудового права и ведению переговоров, повышая свои компетенции в области разрешения трудовых споров.

Профсоюзная организация. В Банке успешно функционирует Профсоюзная организация, занимающаяся защитой прав и интересов сотрудников. Участие в профсоюзе предполагает ежемесячный взнос в размере 200 тенге, что даёт право на активное участие в его деятельности. Основная задача Профсоюза – представлять интересы работников в переговорах и коллективных диалогах, в том числе посредством активного участия в работе Согласительной комиссии.

Профсоюзная организация в АО «Банк ЦентрКредит» играет ключевую роль в защите прав и интересов сотрудников. Она имеет право предлагать изменения в Коллективный договор, участвовать в его обсуждении и согласовании. Организация занимается распределением льгот среди своих членов, обеспечивая поддержку в важных жизненных ситуациях. Профсоюз служит важным каналом для социального диалога между руководством и персоналом, способствуя построению справедливых и устойчивых трудовых отношений.

Коллективный договор, разработанный в соответствии с законодательством Республики Казахстан, устанавливает основные социально-трудовые нормы в Банке. Этот документ закрепляет взаимные обязательства работодателя и сотрудников, определяя общие правила взаимодействия. Договор был разработан совместно с Профсоюзной организацией и вступил в силу после её одобрения. Он охватывает всех членов Профсоюза, представляя их интересы.

Членство в профсоюзе предоставляет сотрудникам дополнительные социальные гарантии, предусмотренные коллективным договором. В частности, для членов профсоюза предусмотрена 10% скидка на некоторые санатории Казахстана, материальная помощь членам Профсоюза и их близким родственникам при тяжелой форме заболевания, частичное возмещение убытков, причиненных в результате стихийных бедствий (пожар, наводнение и т.п.). Эти меры способствуют созданию более благоприятных условий труда, поддержанию баланса между работой и личной жизнью, а также укреплению социальной защищённости сотрудников.

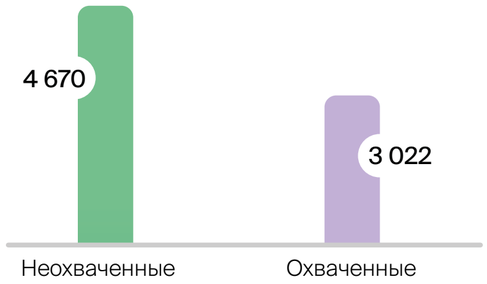
В соответствии с положениями коллективного договора, Банк обязуется предоставлять Работникам дополнительный оплачиваемый отпуск продолжительностью три календарных дня в следующих случаях:

- рождение ребенка;
- бракосочетание (при первом вступлении в брак);
- смерть прямых родственников (родители, супруг(а), дети, братья, сестры);
- если работник стал жертвой пожара или стихийного бедствия.

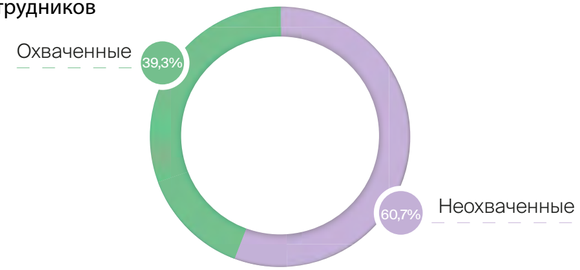
Эффективность выполнения условий договора контролируется специальной комиссией. В процессе переговоров стороны имеют возможность выдвигать свои требования и предложения в рамках закона, что позволяет создавать справедливые условия для защиты интересов всех участников процесса. Подписанный Коллективный договор гарантирует выполнение прав и обязанностей, укрепляя стабильность трудовых отношений. В 2024 году действие договора охватило 3 022 сотрудника, что составило 39,3% от общего числа работников Банка. Условия труда, не включённые в договор, регулируются отдельными соглашениями.

Количество и доля сотрудников охваченных Коллективным договором

Количество сотрудников



Доля сотрудников

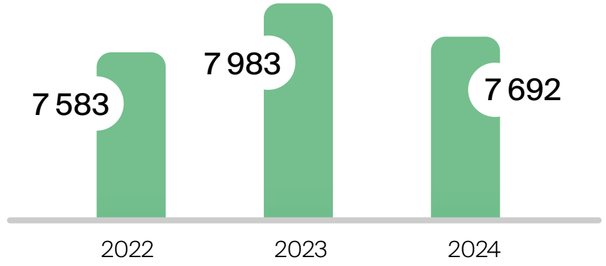




Характеристика персонала

GRI 2-7, 2-8, 405-1

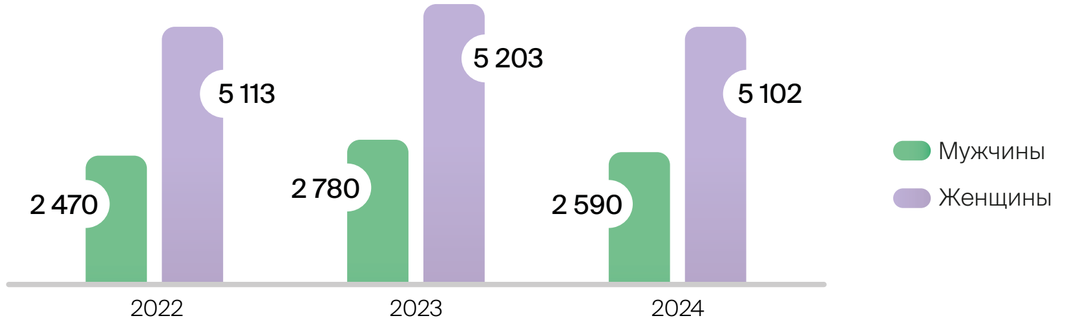
Количество сотрудников[16]



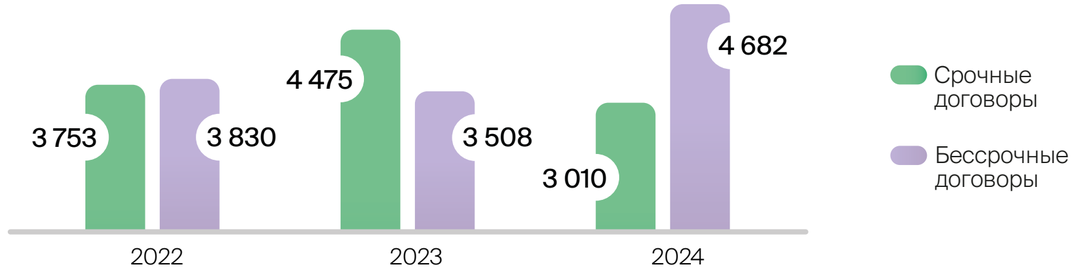
[16]Списочная численность сотрудников в Банке на конец отчетного периода. Банк не привлекает временных, сезонных или иных работников с нестандартной формой занятости в постоянный штат.



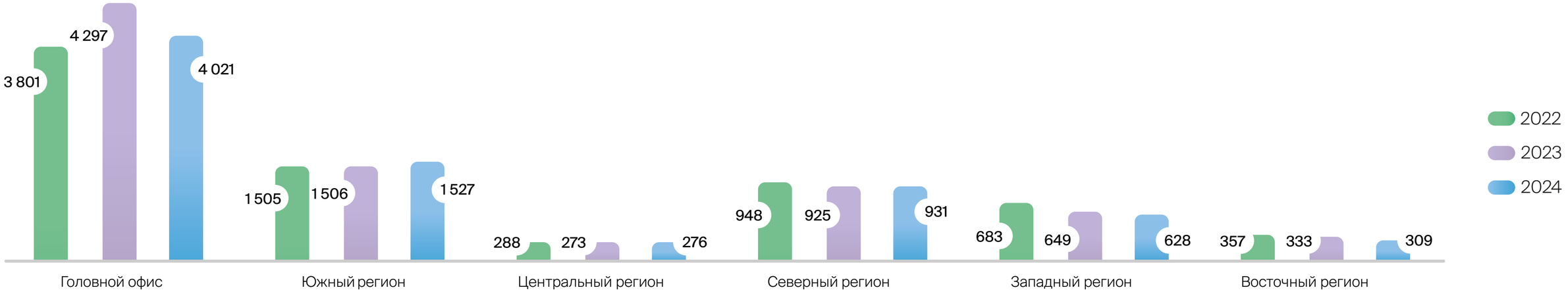
Количество сотрудников в распределении по гендеру



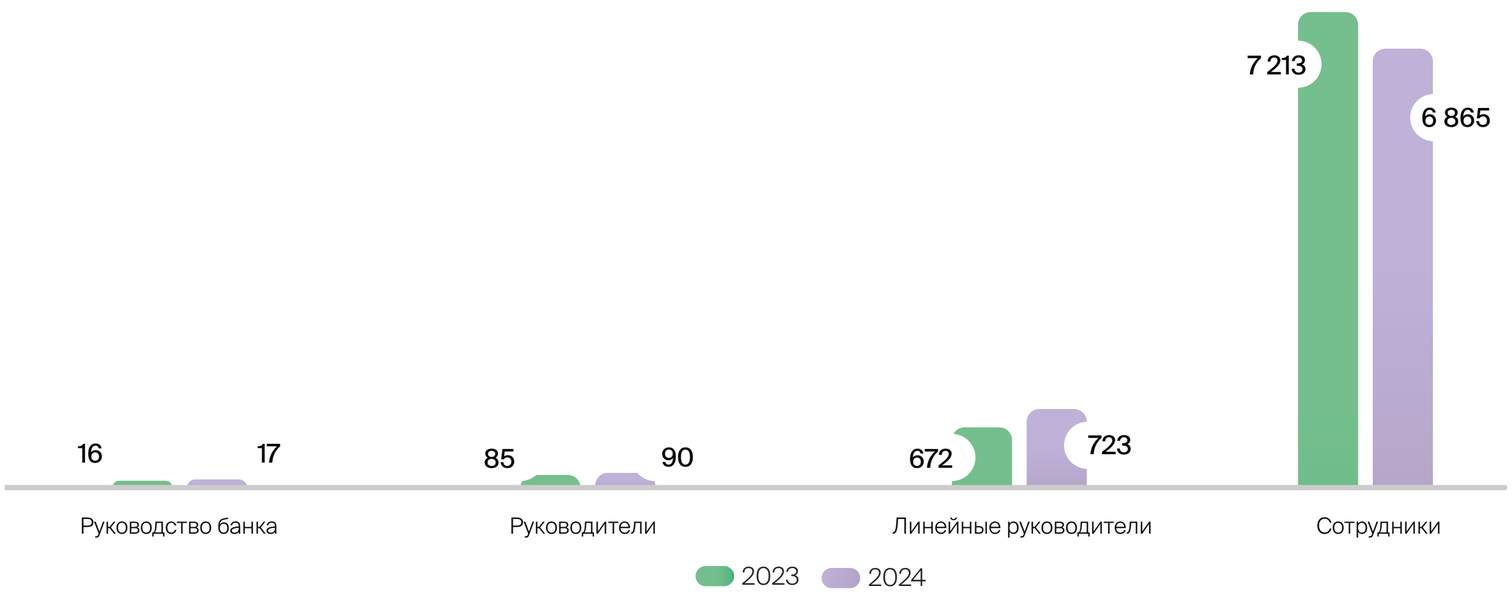
Численность сотрудников в разрезе сроков договоров



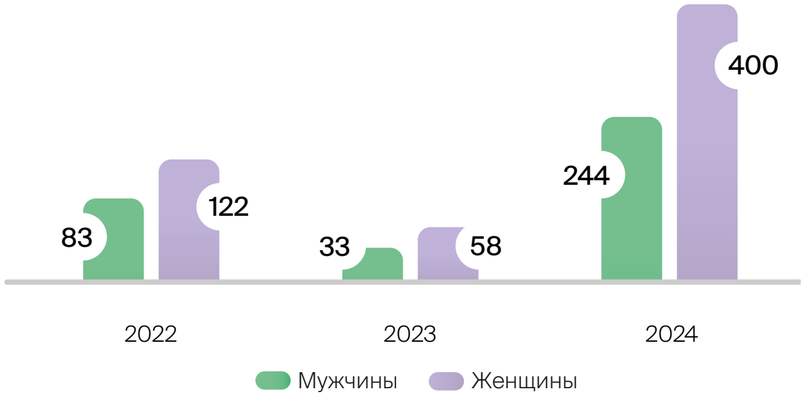
Распределение сотрудников по регионам, человек



Разнообразие руководящих кадров и сотрудников, человек[17]



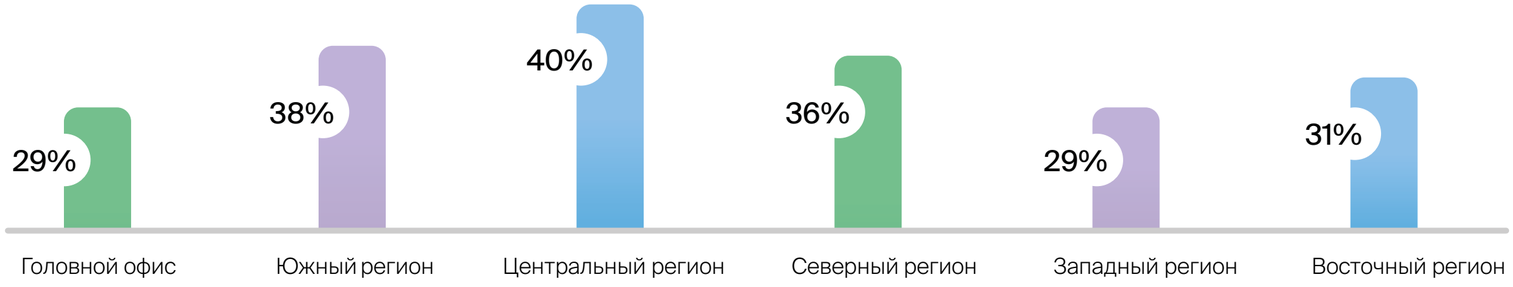
Количество работников не являющиеся сотрудниками и чья работа контролируется Банком за 2023 год в разрезе по гендеру[18]



Банк сотрудничает с физическими лицами для выполнения конкретных задач, заключая договоры гражданско-правового характера, что позволяет привлекать исполнителей вне рамок внутреннего трудового распорядка.

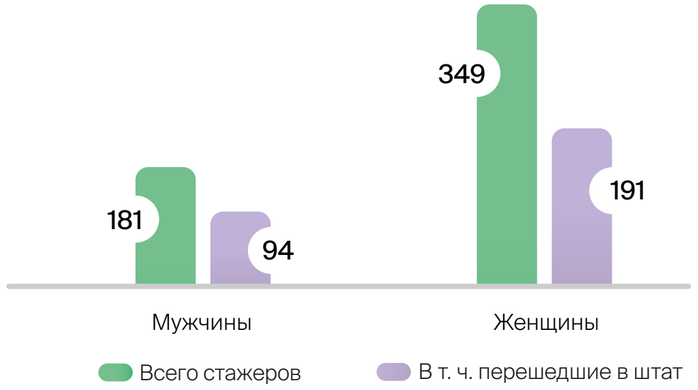
Для повышения эффективности работы и формирования кадрового резерва Банк начал практику привлечения стажеров перед оформлением кандидатов на должности специалистов в ряде подразделений. В 2024 году было привлечено 644 человека, из которых 530 составили стажеры. По итогам года 54% стажеров были приняты в штат Банка.

Текучесть по регионам



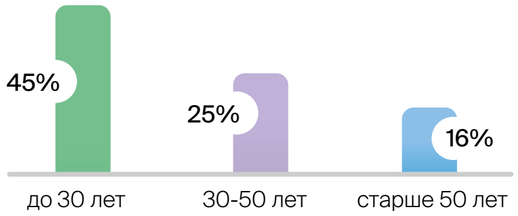
В 2024 году уровень текучести кадров снизился до 32% по сравнению с 41% в 2023 году. Снижению текучести персонала способствовали ряд мер направленных на удержание персонала, в том числе переход Банка на грейды. Коэффициент текучести кадров за отчетный период по возрастным группам, полу и регионам представлен ниже. Подробнее о текучести кадров см. в Databook 2024.

Количество стажеров в Банке за 2024 год в разрезе по гендеру

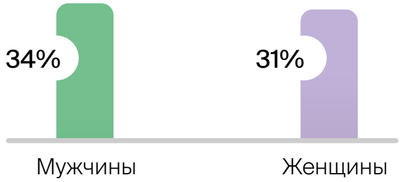


[17]Банк последовательно поддерживает принципы гендерного равенства и стремится к тому, чтобы ежегодная доля женщин в составе органов корпоративного управления и топ-менеджмента составляла не менее 25%
[18]С учетом независимых директоров

Текучесть по возрастным группам



Структура текучести по полу



Сводная информация по текущим и новым сотрудникам, текучести персонала по Группе компаний представлена в таблице

Персонал	ед. измерения	Группа	АО «Банк ЦентрКредит»	АО «ВСС Invest»	ТОО «ВСС Project»	ТОО «ВСС Leasing»	АО «СК «Sinoasia B&R»	ТОО «ВСС-HUB»*	АО «КСЖ «ВСС Life»*
Списочная численность персонала	чел.	8 650	7 692	134	16	51	72	654	31
Структура персонала в разрезе по полу									
Мужчины	чел.	3 216	2 590	64	11	22	29	487	13
Женщин	чел.	5 434	5 102	70	5	29	43	167	18
Текучесть кадров									
Общая текучесть персонала	%	30	32	34	25	27	34	-	-
Добровольная текучесть сотрудников	%	30	32	34	25	27	34	-	-
В разбивке по полу:									
Мужчины	%	27	34	11	27	31	32	-	-
Женщины	%	31	31	44	20	24	36	-	-
В разбивке по возрасту:									
<30 лет	%	30	45	38	-	29	40	-	-
30-50 лет	%	35	25	29	36	54	31	-	-
>50 лет	%	15	16	17	-	-	42	-	-
Структура персонала в разрезе по договору о найме									
Бессрочный договор	чел.	5 359	4 682	35	10	51	22	528	30
Срочный договор	чел.	3 290	3 010	99	6		48	126	1
В разбивке по режиму рабочего времени:									
Трудовой договор на полный рабочий день	чел.	8 624	7 692	130	16	51	60	649	26
Трудовой договор на неполный рабочий день	чел.	23	0	4	0	0	10	5	4
Общее количество нанятых сотрудников в разрезе по полу, возрасту и региону									
Общее количество нанятых сотрудников	чел.	3 562	2 689	55	1	38	32	717	30
В разбивке по полу:									
Мужчины	чел.	1 655	1 082	22	1	15	12	511	12
Женщины	чел.	1 886	1 607	33	0	23	20	185	18
В разбивке по возрасту:									
<30 лет	чел.	2 097	1 645	24	0	27	16	380	5
30-50 лет	чел.	1 385	1 010	25	0	11	12	309	18
>50 лет	чел.	59	34	6	1	0	4	7	7

*Организация создана в 2024 году

Система мотивации, привлечение и обучение персонала

GRI 3-3, 401-1, 404-1, 404-2, 404-3, 405-2

Банк ЦентрКредит осознаёт необходимость привлечения и удержания высококвалифицированных кадров в условиях высококонкурентной среды. Ежегодные опросы позволяют банку глубоко понимать потребности сотрудников, давая каждому возможность открыто делиться мнениями и предложениями, направленными на повышение эффективности своей работы.

На основании полученной обратной связи, Банк корректирует свои планы и внедряет улучшения, нацеленные на создание благоприятной рабочей среды и усиление репутации одного из лидеров финансового сектора по условиям труда. Особое внимание уделяется обучению и профессиональному росту сотрудников, что рассматривается как инвестиция в их развитие и способствует достижению высоких показателей.

Кроме того, Банк уделяет внимание дополнительному стимулированию сотрудников, развивая не только профессиональные, но и универсальные навыки (soft skills). В этом направлении разрабатываются индивидуальные программы оценки и предоставляются уникальные возможности для развития наиболее успешных работников, что стимулирует их стремление к новым профессиональным вершинам.

Обучение сотрудников

GRI 404-1

В отчетном году Банк принял решение отдельно раскрывать информацию о проведённом обучении сотрудников по трём категориям: дистанционное обучение, внешнее обучение и внутреннее офлайн-обучение. Такой подход позволяет наглядно отразить разнообразие и полноту образовательного процесса, предоставляемого Банком своим сотрудникам.

Дистанционное обучение организовано через мини-курсы, каждый из которых занимает в среднем около 8 минут, что позволяет сотрудникам быстро и удобно осваивать материал без отрыва от основной деятельности; курсы делятся на обязательные – охватывающие ключевые темы, необходимые для выполнения должностных обязанностей, и необязательные – направленные на расширение профессиональных знаний и развитие дополнительных компетенций. Средняя нагрузка на дистанционное обучение 2 часа на сотрудника.

В 2024 году Банк пересмотрел подход к расчету данного показателя в части, касающейся дистанционного обучения. В предыдущем отчетном периоде расчет проводился на основе фактической продолжительности обучения, зафиксированной внутренней системой, которая отслеживает общее время от начала до окончания прохождения курса сотрудником. Однако в процессе анализа было выявлено, что данный подход приводит к существенному завышению результатов, поскольку система не учитывает реальное активное время, проведённое сотрудником за обучением, и допускает длительные паузы между началом и завершением курса. Учитывая выявленные ограничения, в 2024 году Банк внедрил обновлённую методологию, основанную на средней продолжительности одного мини-курса в размере 8 минут. Новый подход предполагает расчет путем умножения общего количества завершённых дистанционных курсов всеми сотрудниками на 8 минут, с последующим пересчетом в человеко-часы и распределением по численности персонала в соответствии с GRI 2-7. Применение данной методологии позволяет более точно и объективно отразить реальную вовлеченность сотрудников в процесс обучения, а также обеспечивает сопоставимость и достоверность данных в рамках отчетности по устойчивому развитию.

Для внутреннего онлайн обучения используется платформа Web Soft. К обязательным дистанционным курсам Банка относятся:

- На страже финансового порядка
- О внутреннем контроле и управлении комплаенс-риском в Банке
- Безопасность и охрана труда в офисе
- Основы обеспечения информационной безопасности
- Кодекс корпоративной этики
- Социальная инженерия
- Операционные риски
- Сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями
- Репутационные риски
- Управление непрерывностью деятельности
- Устойчивое развитие (ESG)

Кейс Банка ЦентрКредит

Доступ к обучению для каждого сотрудника

Для поддержки сотрудников в профессиональном развитии и освоении новых навыков Центр управления персоналом совместно с платформой Lerna подготовила специальное предложение: каждому сотруднику предоставлены 400 000 бонусных баллов для обучения. Данная мера открывает доступ к более чем тысяче онлайн-курсов и новым коротким форматам — мини-курсам Skillbox длительностью до двух часов без домашнего задания. По итогам программы за 2024 год сотрудниками было пройдено более 500 курсов.

Примеры полезных курсов, которые можно изучить на платформе:

- Excel с нуля до PRO. Вычисления и формулы. Умные таблицы.
- Мастер презентаций. Инфографика.
- Выгорание: как справиться с усталостью и вернуть интерес к работе и жизни.

Количество часов обучения работников

	2023 (пересчитано[19])	2024
Всего часов обучения	**13 925**	**15 256**
Мужчины	4 941	5 585
Женщины	8 984	9 671
Руководители	1 925	1 973
Специалисты	12 000	13 283

Основные программы обучения

GRI 404-2

Кейс Банка ЦентрКредит

Школа финансовой грамотности

Важной миссией в 2024 году было развитие финансовой грамотности сотрудников, поэтому bcc academy совместно с BCC Invest запустили Школу финансовой грамотности. В рамках программы эксперты делятся практическими советами и стратегиями, которые помогут слушателям улучшить финансовое благополучие. 4 октября был организован Demo Day, где были обсуждены ключевые аспекты управления личными финансами и инвестициями. Мероприятие собрало более 200 сотрудников в онлайне и офлайне.

Также в 2024 году были проведены сессии:

- введение в финансовую грамотность,
- базовые банковские продукты.
- управление бюджетом.

На онлайн лекциях присутствовали более 800 сотрудников. Вся информация о программах обучения хранится на портале bcc academy, предоставляя сотрудникам возможность изучать материалы в удобное для них время. В 2025 году серия полезных вебинаров по финансовой грамотности активно продолжается.

bcc academy

Развитие системы дистанционного обучения в 2024 году:

- создано 15 новых курсов и 88 тестов.
- к системе дистанционного обучения были подключены около 1500 сотрудников дочерних компаний.
- обучение на платформе прошли 7 996 сотрудников.
- всего было изучено 200 уникальных курсов.

В течение 2024 года bcc academy дарила подарки сотрудникам, которые набирали максимальное количество баллов за прохождение всех обязательных курсов. А с 2025 года за своевременное прохождение обязательного курса сотрудники будут получать «Центрики». «Центрики» – это корпоративная валюта bcc для всех сотрудников банка. Зарабатывать центрики можно не только за пройденные курсы и тесты, но и за другие активности.

[19]Количество часов обучения и соответственно средняя нагрузка на обучение на сотрудника за 2023 было пересчитано с учетом изменения методологии в 2024 году

Школа Лидеров ВСС

В 2024 году Школу Лидеров ВСС прошли 187 сотрудников Банка. Программа включала предтренинговую диагностику, интенсивы по управленческим навыкам и последующее тестирование. Целью школы было формирование управленческих компетенций и повышение эффективности работы сотрудников. По окончании программы большинство участников подтвердили высокие результаты и начали активно применять полученные знания на практике.

Школа Тестировщиков ВСС

Школа Тестировщиков ВСС была проведена с ноября 2024 по февраль 2025 года. В ней приняли участие 43 специалиста, привлечённых по договорам ГПХ. После четырёхмесячного интенсивного обучения успешно сдали экзамен и завершили программу 15 человек, девять из которых получили официальные предложения о трудоустройстве в Банк ЦентрКредит.

Школа управления проектами

В 2024 году успешно прошли два потока Школы управления проектами, объединившие участников от начинающих руководителей до ключевых членов проектных команд. Программа рассчитана на 6 недель интенсивного обучения (по 6 часов в неделю). 17 участников в отчетном году освоили полный цикл управления проектом: от инициации и планирования до защиты на НПС, формирования команды, построения матрицы рисков и управления портфелями проектов. По итогам школы участники продемонстрировали высокий уровень усвоенных знаний, показав средний балл применения полученных навыков в реальной практике – 4,8 из 5 возможных (при целевом значении 4 балла). Школа не только дала практические инструменты, но и создала сообщество единомышленников, готовых реализовывать проекты с высокой степенью зрелости и устойчивости.



Внешнее обучение сотрудников

В рамках внешнего обучения в 2024 году было организовано участие 1 436 сотрудников, каждый из которых в среднем провёл 23,0 часа на курсах и семинарах. Затраты на внешнее обучение составили 312 млн тенге. Значительное увеличение затрат связано с тем, что заранее были закуплены некоторые услуги на 2025 год, например методика оценки управленческого потенциала. Кроме того, было закуплено 600 книг в Электронную библиотеку для развития профессиональных компетенций для всех сотрудников банка.

Привлечение новых кадров

GRI 401-1

В АО «Банк ЦентрКредит» реализуется целенаправленная политика подбора и подготовки квалифицированных кадров, обеспечивающая эффективный вклад сотрудников в реализацию стратегических задач и оперативных планов банка. Банк стремится сформировать команду высококлассных специалистов, обладающих необходимыми знаниями и компетенциями для воплощения миссии и ценностей Компании. Наш подход основывается на соблюдении принципа преемственности поколений, поощряя профессиональный рост и развитие собственных сотрудников. Система кадрового резерва служит основой эффективной карьеры и гибкости кадровых перемещений внутри банка, позволяя выявлять таланты и поддерживать мотивацию сотрудников на высоком уровне.

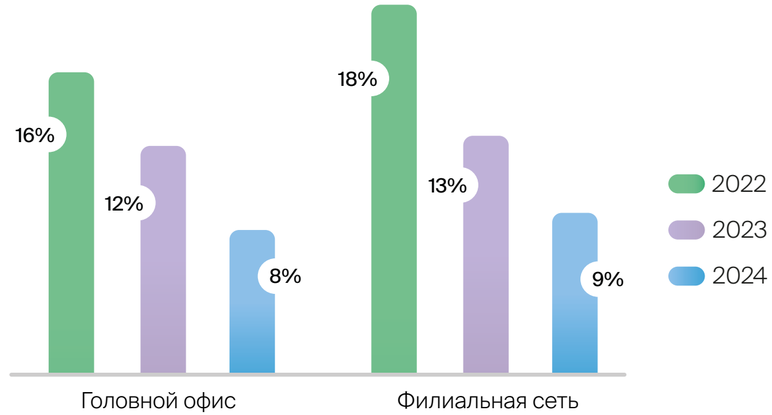
Программы адаптации новых сотрудников являются ключевым элементом сохранения человеческих ресурсов и улучшения деловой атмосферы в коллективе. Они направлены на погружение новичков в рабочую среду Банка, понимание его ценностей и особенностей корпоративной культуры. Такая система снижает затраты на рекрутмент, уменьшает риск ухода сотрудников в первые месяцы работы и повышает привлекательность Банка как работодателя.

Важнейшая составляющая адаптации – знакомство с руководством, командами коллег и ключевыми целями деятельности Банка. В ходе первых месяцев работы новый сотрудник получает необходимые знания и навыки, осваивается в рабочем окружении и интегрируется в организационную структуру. Итоги испытательного срока служат основанием для оценки готовности сотрудника к дальнейшему сотрудничеству с Банком.

В 2024 году в Банке был успешно реализован проект «Организация рабочего места». Его основная цель состояла в автоматическом обеспечении нового сотрудника рабочим местом, техникой, мебелью и базовым доступом до 11:00 первого рабочего дня, что сократило временные издержки и создало комфортные условия для быстрого старта новых сотрудников.

В результате эффективной реализации программы адаптации в 2024 году удалось добиться значительного сокращения текучести кадров во время испытательного срока. Уровень увольнений снизился до 8% в головном офисе и до 9% в филиалах, тогда как ранее эти показатели составляли 12% и 13% соответственно.

Текучесть персонала во время испытательного срока в Головной офис и филиалах



Набор молодых талантов и сотрудничество с вузами

Участие Банка ЦентрКредит в ярмарках вакансий в 2024 году

В течение 2024 года Банк ЦентрКредит принял активное участие в ряде ярмарок вакансий, преследуя ряд важных стратегических целей:

- **Поиск талантов:** основной целью было выявление талантливых и перспективных кандидатов, особенно выпускников вузов, для пополнения штата высококвалифицированными специалистами.
- **Укрепление бренда работодателя:** важно представить Банк как привлекательное место работы, продемонстрировать преимущества корпоративной культуры и условий труда, а также информировать будущих сотрудников о возможностях карьерного роста.
- **Коммуникация с целевыми аудиториями:** прямой контакт с потенциальными сотрудниками позволил оценить ожидания и предпочтения аудитории, а также выстроить доверительные отношения с будущими коллегами.
- **Расширение сети контактов:** даже если кандидаты на текущий момент не подходят, база контактов может оказаться полезна в будущем для заполнения вакансий.
- **Изучение конкуренции:** возможность наблюдать за методами работы конкурентов, сравнить предлагаемые ими условия трудоустройства и подходы к привлечению сотрудников.



В 2024 году сотрудники Банка посетили ведущие университеты Алматы, такие как Казахстанско-Британский технический университет, Международный университет информационных технологий и другие учебные заведения. В рамках визитов проводились презентации, встречи с выпускниками и студентами старших курсов, рассказывалось о возможностях стажировок и трудоустройства в Банке.

Результатом стало увеличение притока талантливой молодежи, многие из которой впоследствии стали полноценными членами команды Банка. Более половины принятых стажёров показали высокую квалификацию и проявили стремление развиваться профессионально, что привело к успешному зачислению их в штат. Такое взаимодействие с вузами позволило пополнить Банк новыми специалистами, обладающими свежими идеями и высокой степенью мотивации, способствующими развитию организации в перспективе.

Система мотивации

GRI 404-3, 405-2

АО «Банк ЦентрКредит» уделяет значительное внимание развитию корпоративной культуры и мотивации сотрудников. В 2024 году Банк провёл анализ зарплат, изучив их влияние на удержание персонала и производительность. Оптимизация системы вознаграждения стала приоритетным направлением для дальнейшего развития.

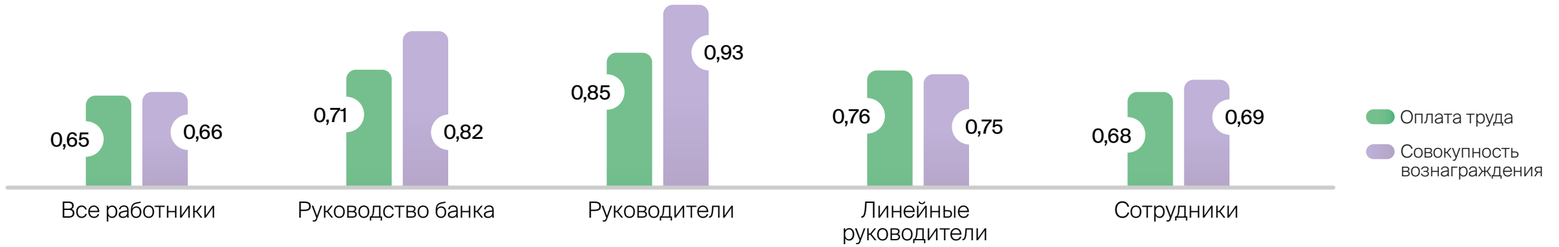
Система вознаграждения Банка включает как материальные, так и нематериальные стимулы. Материальная составляющая включает зарплату, премии и бонусы, а нематериальная — медицинское страхование, обучение, а также благодарственные письма и грамоты. Оплата труда и мотивация регулируются законодательством Республики Казахстан и внутренними политиками Банка, обеспечивая справедливость и прозрачность в вопросах вознаграждения и карьерного роста.

Соблюдение кодекса поведения является обязательным требованием для всех сотрудников и рассматривается как неотъемлемая часть корпоративной культуры. При наличии дисциплинарного взыскания выплата премии осуществляется в соответствии с Регламентом о дисциплинарной ответственности работников АО «Банк ЦентрКредит».

Для поддержания высокой мотивации Банк предоставляет сотрудникам доступ к информации о системе премирования через внутреннюю цифровую платформу, где они могут ознакомиться с возможностями дополнительного заработка. Установленные KPI соответствуют целям каждого подразделения, и их успешное выполнение поощряется бонусами, стимулируя достижение лучших результатов.

Банк рассматривает равенство в оплате труда между мужчинами и женщинами как важный элемент социальной справедливости и экономического прогресса. Ежегодно предпринимаются шаги для оптимизации соотношения базовых окладов и премий среди сотрудников разных полов, стремясь устранить гендерный разрыв в оплате труда и обеспечить равное вознаграждение за одинаковый труд. Анализ соотношения базовых окладов и вознаграждений женщин и мужчин за 2024 год представлен на графике ниже. Дополнительные данные о соотношении базовых окладов и вознаграждений по категориям работников и в разрезе головного офиса и филиалов за 2022–2024 годы можно найти в Databook 2024.

Соотношение базового оклада и совокупного вознаграждения женщин к мужчинам по категориям работников за 2024 год



Банк предоставляет своим сотрудникам возможности для карьерного роста и профессионального развития. В 2024 году была проведена оценка производительности всех сотрудников без исключений.

Доля сотрудников, прошедших оценку результативности

Категории	2024 год
По полу	
Женщины	100%
Мужчины	100%
По категориям сотрудников	
Руководство Банка	100%
Руководители	100%
Линейные руководители	100%
Сотрудники	100%

В Банке используется многомерная оценка эффективности сотрудников, учитывающая исполнение финансовых и бизнес-показателей, успешность реализации проектов, показатели эффективности деятельности и качества. Такой подход позволяет объективно учитывать вклад каждого сотрудника и справедливо распределять выплаты премий.

В 2024 году в Банке на постоянной основе использовались четыре программы премирования и оценки:

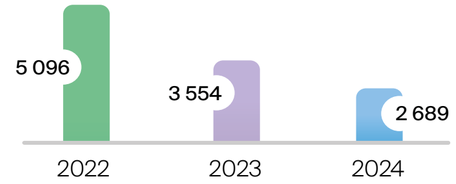
- **Балльная мотивация (Нормативы/Единая Система Показателей):** Во фронт-офис работает бонусная система, основанная на количественных показателях и единой метрической шкале. Она учитывает ключевые стратегические цели для руководителей подразделений и заменяет существующие продуктовые стимулы.
- **SLA:** Программа предусматривает вознаграждение за достижение целей, установленных в рамках соглашений об уровне обслуживания (SLA) подразделениями бэк-офиса.
- **Проектное премирование:** Бонусы начисляются в зависимости от успешности выполнения нестандартных проектов или проектных задач, направленных на трансформацию бизнес-процессов, внедрение инновационных продуктов, улучшение процессов и технологий, что способствует выполнению стратегических задач организации.
- **Карта целей:** Премия выплачивается на основе оценки достижения целей, установленных на определённый период (от трёх месяцев до одного года). Эти цели определяются непосредственным руководителем и согласовываются с сотрудником.

Банк активно применяет аналитику персонала (People Analytics, PA) в системе мотивации и управления человеческими ресурсами. Использование PA позволяет осуществлять мониторинг выполнения ключевых показателей эффективности сотрудниками, оценивать результативность образовательных программ, выявлять ключевых сотрудников, а также проводить регулярную оценку персонала. Эти данные служат основой для определения направлений профессионального развития, реализации программ переквалификации и формирования индивидуальных планов развития.

Результаты подбора персонала

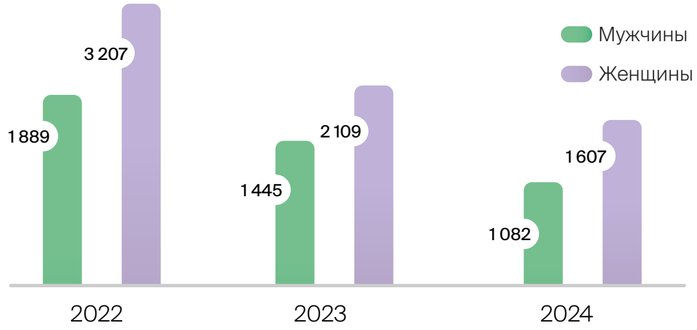
GRI 401-1

Общее количество нанятых сотрудников

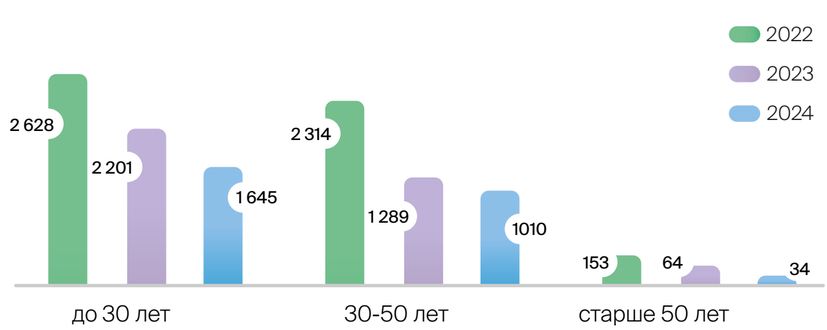


Общее количество нанятых сотрудников в разрезе по полу и возрасту

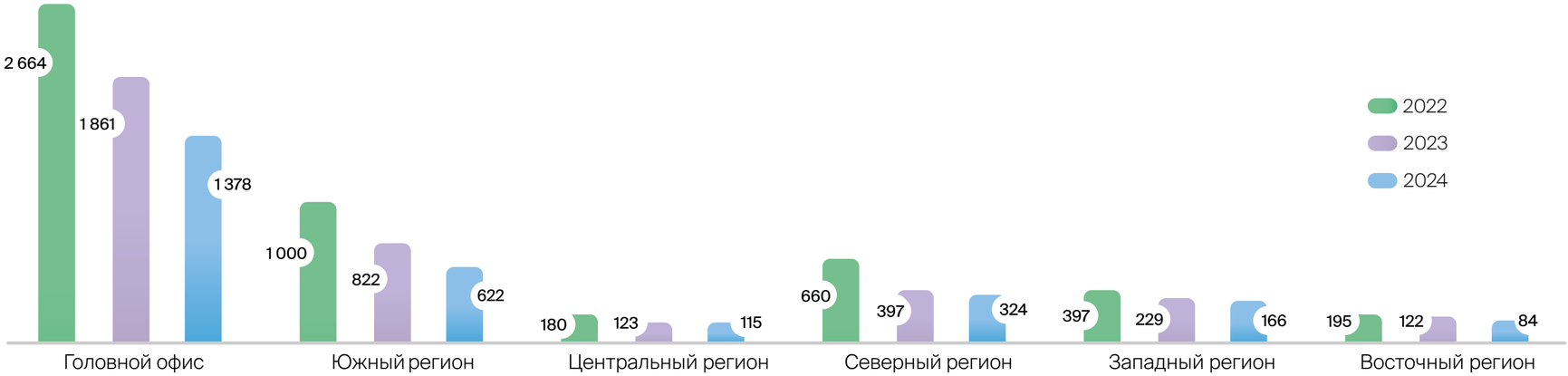
Гендерная структура



Возрастная структура



Количество нанятых сотрудников в разрезе по региону



Кейс Банка ЦентрКредит

Программа «Ключевые сотрудники»

Банк реализует программу кадрового резерва, направленную на выявление и поощрение лучших работников. Ежегодно руководство выбирает отличившихся сотрудников, чьи достижения положительно влияют на результаты Банка. Победители получают дополнительные льготы и возможности для развития.

В 2024 году почётное звание присвоили 360 сотрудникам из разных подразделений, расходы Банка на программу составили более 200 млн тенге. Хотя текучесть среди ключевых сотрудников выросла с 6,7%[20] до 7,3%, программа остаётся эффективным инструментом мотивации и удержания персонала.

Использование People analytics в подборе персонала

Банк активно внедряет комплексный подход к управлению персоналом, позволяющий точно оценивать потребности бизнеса в специалистах и формировать эффективный кадровый резерв. Основой такого подхода выступает методика 9 Box, которая объединяет два ключевых параметра: текущую результативность и потенциальные способности сотрудников. При помощи данной методики удается систематически выявлять высокопотенциальных специалистов, обладающих необходимыми компетенциями для дальнейшего роста внутри банка. Регулярный мониторинг результатов деятельности каждого сотрудника совместно с использованием HR-аналитики (например, через визуализацию данных на дашбордах) обеспечивает точное выявление слабых мест и рисков, связанных с недостаточной укомплектованностью должностей или повышенной текучестью кадров.

Кроме того, People analytics повышает эффективность подбора и найма персонала: улучшает процесс поиска кандидатов с помощью показателя SLA, анализирует различные каналы рекрутинга, такие как HeadHunter (hh.kz), LinkedIn и рекомендации, сокращает текучесть среди вновь принятых сотрудников за счёт точного отбора кандидатов.

[20] В 2024 году были внесены изменения в методику расчета текучести из-за того, что выбор ключевых сотрудников производится в середине года. Поэтому данные по текучести были пересчитаны и составили 6,7% за 2023 год.

Социальная поддержка

GRI 3-3, 201-3, 401-2, 401-3, 403-3, 403-6, 405-1, 406-1

АО «Банк ЦентрКредит» делает акцент на социальную защищенность своих сотрудников, разрабатывая и внедряя соответствующие программы, а также проводя их постоянный мониторинг. Эти инициативы направлены на поддержание здоровья персонала, повышение лояльности и стимулирование качественной и продуктивной работы.

В настоящий момент в Банке действуют следующие виды социальных пакетов:

1. Базовый компенсационный пакет, предоставляемый всем сотрудникам, содержание которого зависит от уровня должности (включает программы добровольного медицинского страхования, компенсацию транспортных расходов, предоставление парковочных мест, возмещение затрат на аренду жилья).
2. Базовый мотивационный пакет, предлагаемый всем сотрудникам, который включает гибкий график работы, возможность удаленного формата, обучение и развитие за счет Банка, участие в корпоративных мероприятиях, а также получение скидок у партнеров.
3. Расширенные пакеты в рамках проекта «Ключевые сотрудники», предназначенные для особо ценных работников.

В отчетном периоде Банк не имел обязательств, связанных с пенсионными планами сверх предусмотренных законодательством Республики Казахстан, специальных пенсионных фондов или программ.

В 2024 году была проведена работа по разработке внутреннего нормативного документа, регламентирующего правила трудового распорядка. Проект документа предусматривает гибкие форматы занятости, включая возможность удалённой, комбинированной работы, а также режима неполного рабочего времени. После внесения необходимых доработок планируется утвердить данный документ в 2025 году.

Развитие HR коммуникаций

Happy Job

В 2024 году был запущен второй опрос удовлетворенности сотрудников Happy Job. Это анонимный опрос удовлетворённости и вовлечённости сотрудников, который помогает понять отношение сотрудников к работе, выявить сильные стороны и области, требующие улучшения. Стоит отметить, что по сравнению с прошлым годом, процент прохождения опроса вырос с 57% до 71%. Это высокий результат, который помогает лучше понять общее настроение сотрудников, сохранить и укрепить сильные стороны Банка, а также выделить области, требующие внимания и улучшения. Согласно опросу, в Банке наблюдается хорошая динамика по основным показателям в сравнении с 2023 годом. Индекс вовлеченности отражает мотивацию сотрудников и продуктивность рабочей среды в подразделении или компании, он вырос с 88% до 91% за период при целевом уровне не менее 80%. Индекс лояльности вырос на 2,9 пп. до 88,7%, он отражает энергию сотрудника, готовность к изменениям, желание оставаться в компании. Happy Index показывает % сотрудников одновременно лояльных и работающих в продуктивной среде, их доля выросла с 81,9% до 85,5% (целевой уровень 80%). Удовлетворенность – состояние, в котором сотрудники довольны своей работой, условиями труда и рабочей атмосферой в компании по пяти метрикам, показатель также вырос с 79,8% в 2023 году до 85,7% в 2024 г. при целевом значении в 80%. Индекс чистой лояльности (eNPS) составил 59.9% (51,7% в 2023 г.). Это значит, что в банке больше тех, кто рассматривает его как хорошее место для работы, относительно тех, кто не готов рекомендовать банк в качестве потенциального работодателя, целевое значение индекса - 60%.

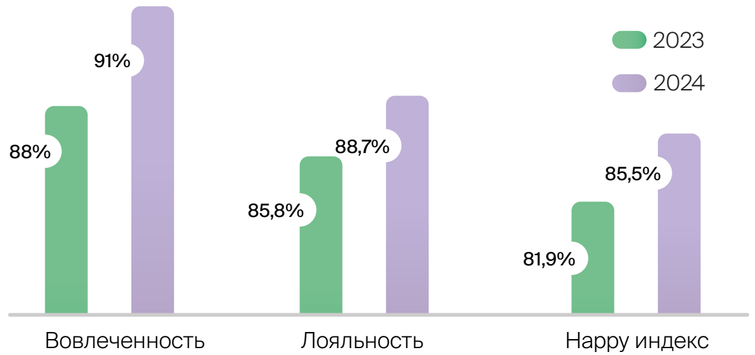
В ключевые метрики для проработки попали:

1. Условия и оплата.
2. Карьера.
3. Баланс.

Одним из кейсов анализа результатов опроса Happy Job является установка вендингового оборудования в офисах Банка, где доступны различные напитки, которые каждый сотрудник bcc может бесплатно приобрести. Также по результатам опроса Happy Job Банк получил множество комментариев о желании принять участие в турнире по настольному теннису. В связи с этим, 22 июня в Алматы, в клубе настольного тенниса "Шарик-Марик", был проведён турнир. В настольном теннисе приняли участие как девушки, так и парни, а победители были награждены призами.

Опрос Happy Service для оценки и развития внутреннего взаимодействия сотрудников при создании итогового продукта/услуги и т.д. по итогам 2024г. впервые реализован в начале 2025 года.Он предполагает обратную связь на 360 градусов и возможность гибких бесед.

Результаты опроса удовлетворенности Happy Job



Внутренние коммуникации

В 2024 году были согласованы и внедрены Правила о системе внутренних коммуникаций в АО «Банк ЦентрКредит». Изменения внесены для формирования единой системы коммуникаций в банке. Функционал освещения новостей и изменений централизован в Центре управления персоналом (ЦУП), за исключением коммуникаций, касающихся бизнеса: продукты, услуги, график работы отделений и т.д.

ЦУП является владельцем электронных почтовых ящиков и осуществляет массовые e-mail рассылки от:

- **HR** – ящик для информирования о новостях, касающихся персонала. Например, структурные и кадровые изменения, информация об обучении, прохождение опросов, карты целей KPI, дайджест вакансий, бенефиты и льготы для сотрудников, и т.д. Инициатором всех этих мероприятий является ЦУП.
- **bcc news** – ящик для освещения всех новостей, которые несут информационный и развлекательный характер. Например, изменения стратегии, миссии, ценностей, внутрибанковские и корпоративные мероприятия, вебинары и лекции (инициатором которых выступают другие подразделения, кроме ЦУП), дайджест новостей.
- **bcc info** – ящик для информирования новостей, требующих особого внимания сотрудников. Письма, влияющие на безопасность или комфортные условия труда сотрудников банка. Например, отсутствие воды, изменения в процессах (не касающихся ЦУП), безопасность и охрана труда, и т.д.

Развитие командного духа

В 2024 году было проведено 8 корпоративных мероприятий на все праздники: 8 марта, Наурыз, день защитника Отечества, праздник для детей 1 июня, день рождения банка, государственные праздники и новогодняя акция в офисах банка. В честь дня рождения Банка всем семи тысячам сотрудникам были подарены подарки с символикой bcc.

В Банке ежегодно проводятся турниры по футболу и волейболу с вовлечением всех филиалов и головного офиса. Отборочные игры проходят в 3 этапа: Головной офис, южные регионы (играют в Алматы), северные регионы (играют в Астане).

В 2024 году во внутренних корпоративных турнирах приняли участие:

- 750 сотрудников в турнире по футболу.
- 185 сотрудников в турнире по женскому волейболу.
- 120 сотрудников в онлайн-турнире по шахматам.
- 90 сотрудников в турнире по Counter-Strike.
- 84 сотрудников в конкурсе среди болельщиков.
- 32 сотрудника в турнире по большому теннису

Турниры ежегодно приурочены ко дню рождения банка. Кроме того, предусматривались денежные призы для победителей и призёров, а также оплата участия во внешних турнирах, что давало возможность сотрудникам представлять компанию на более масштабных соревнованиях и повышать свой профессиональный уровень. В рамках подготовки к турнирам в филиалах и головном офисе банк произведена аренда футбольных и волейбольных полей. Сотрудники могут заниматься 1 раз в неделю.

Ежегодно в рамках подготовки к марафонам и полумарафонам Банк поддерживает всех участников не только предоставлением брендовой продукции, но и организацией тренировок в школе бега. Также bcc оплачивает участие в марафоне и полумарафоне более подготовленной команды Экиден от банка. В 2024 году на «Almaty Marathon 2024» команда «bcc run team» заняла 14 место среди 90 команд в категории экиден и 3 место среди БВУ. В целом в марафоне приняли участие 108 сотрудников Банка, преодолев 10, 21 и 42 км. Кроме того, команда bcc run участвовала в забеге Summer Relay 2024.

Ключевые результаты:

- 1 место в Ежегодном турнире Kraft Spedition CUP, организованном Federation International FootGolf.
- Участие в футбольном турнире KMPG , где стартовые взносы были направлены на покупку спортивного инвентаря для сборной Казахстана по голболу.
- Победа в футбольном турнире «Кубок KASE 2024».



Социальные инвестиции Банка на крупные мероприятия, млн тенге

Направления расходов	2023 год	2024 год
Общебанковские мероприятия	171	226
Спортивные мероприятия	20	42
Общее количество расходов на крупные мероприятия	**191**	267[21]

[21] С учетом округления

Материальная помощь

GRI 201-3, 401-2, 403-6

АО «Банк ЦентрКредит» оказывает материальную поддержку своим сотрудникам, предоставляя выплату в размере одного должностного оклада в следующих случаях:

1. Смерть близких родственников (родителей, детей, братьев и сестёр),
2. Смерть супруга(-и),
3. Рождение ребёнка,
4. Усыновление/удочерение ребёнка,
5. Юбилейные даты (50, 60 лет),
6. Вступление в брак.

В случае производственной травмы или увечья работник имеет право на возмещение ущерба в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Это является важной мерой социальной защиты и гарантирует соблюдение прав и интересов сотрудников в трудовых отношениях. Также Банк заботится о здоровье своих сотрудников, ежегодно заключая договор страхования на случай болезни.

Медицинская страховка предоставляется работникам, проработавшим в Банке более шести месяцев, и покрывает расходы на медицинские услуги в рамках страховых программ. Управление полисом возможно через мобильное приложение Archimedes Kazakhstan, где указаны доступные медицинские учреждения, лимиты услуг и другая важная информация. В 2024 году затраты на программу добровольного медицинского страхования составили 317,7 млн тенге. Кроме того, Банк начал сотрудничество с казахстанской платформой ментального здоровья Sezim, предоставляющей доступ к услугам психологов для сотрудников. Банк компенсирует 80% стоимости консультаций, а сотрудники получают скидку и могут воспользоваться услугами трижды.

Социальные инвестиции Банка

Направления расходов	2023 год (в млн тенге)	**2024 год (в млн тенге)**
ДМС	230,4	**317,7**
материальная помощь	563	**680,6**
психологическая помощь	4,7	**10,4**
проект BCC Key People («ключевые сотрудники»)	99	**206**
Общее количество расходов по HR Программам	**897**	**1 214,5**

Банк предоставляет льготы всем сотрудникам полной занятости независимо от срока договора.

За 2024 год Банк выплатил более

1 млрд тенге

своим сотрудникам, из них большая часть ушла на материальную помощь.

Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости за 2024 год в млн тенге

Виды льгот	Срочный и бессрочный трудовой договор
Медицинское обслуживание, ДМС	**317,7**
Другая материальная помощь:	**680,6**
Лечение	71,8
Рождение ребенка	295,2
Смерть близкого родственника	99,0
Вступление в брак	158,6
Юбилейные даты сотрудников	50,2
Выход на пенсию	5,7
Психологическая помощь	10,4
Общая сумма	**1 008,6**

Предоставление равных возможностей

GRI 405-1 (b), 406-1

Банк гарантирует равные возможности и объективную оценку деятельности всех сотрудников, независимо от их возраста, пола или национальности. Соблюдение принципов уважения человеческого достоинства и недопущения дискриминации закреплено в Политике по правам человека, которой Банк руководствуется в своей деятельности. Работники защищены от преследований и дискриминации за подачу жалоб на любые формы насилия.

Недопустимы любые проявления дискриминации по признакам пола, возраста, этнической или национальной принадлежности, религиозных убеждений, мировоззрения, состояния здоровья, сексуальной ориентации, цвета кожи, семейного статуса, политических взглядов, происхождения и других личных качеств.

В 2024 году фактов дискриминации в Банке зарегистрировано не было.

На конец 2024 года среди всех сотрудников Банка 33,7% составляли мужчины и 66,3% – женщины.

Согласно законодательству, работающим женщинам, имеющим детей в возрасте до полутора лет, отцам (усыновителям, удочерителям), воспитывающим детей в возрасте до полутора лет без матери, предоставляются дополнительные перерывы для кормления ребенка (детей) не реже чем через каждые три часа работы следующей продолжительности:

1. имеющим одного ребенка, - каждый перерыв не менее тридцати минут;
2. имеющим двух или более детей, - каждый перерыв не менее одного часа.

Среди линейных руководителей мужчины составляли 47%, а женщины – 53%, что подтверждает реализацию принципа равных возможностей для карьерного роста как для женщин, так и для мужчин.

Детализированная информация о гендерной и возрастной структуре сотрудников представлена в Databook 2024.

Предоставление отпуска по материнству и отцовству

GRI 401-3

Количество сотрудников, воспользовавшихся отпуском по уходу за ребёнком, немного сократилось: с 497 человек в 2023 году до 464 человек в 2024 году. Основной частью тех, кто воспользовался таким отпуском, стали женщины, составившие 99%, тогда как доля мужчин осталась незначительной.

Социальные инвестиции Банка

Показатель	2022 год	2023 год	2024 год
Общее количество сотрудников, имеющих право на отпуск по уходу за ребенком	**7 598**	**7 983**	**7 692**
в том числе женщин	2 478	2,780	5 102
в том числе мужчин	5 120	5 203	2 590
Общее количество сотрудников, ушедших в отпуск по уходу за ребенком	**860**	**497**	**464**
в том числе женщин	859	496	461
в том числе мужчин	1	1	3
Общее количество сотрудников, которые вернулись на работу после окончания отпуска по уходу за ребенком	**375**	**423**	**357**
в том числе женщин	373	422	356
в том числе мужчин	2	1	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	**291**	**296**	**232**
в том числе мужчин	289	296	232
в том числе мужчин	2	0	0
Общее кол-во сотрудников, у которых отпуск по уходу за ребенком заканчивается к концу года	**453**	**535**	**593**
в том числе мужчин	448	534	591
в том числе мужчин	5	1	2

Уровень возврата женщин, ушедших в отпуск по уходу за ребенком, снизился с 79% в 2022 году до 60% в 2023 году. В то же время, уровень возврата мужчин остался на уровне 100% в 2024 году.

Коэффициент удержания сотрудников-женщин снизился с 79% до 55%, в то время как у мужчин он остался на уровне 0%.

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 действует комплексная система управления охраной труда, главная цель которой – обеспечить максимальную безопасность и сохранение здоровья сотрудников. Основополагающий принцип этой политики – приоритет жизни и здоровья работников над любыми производственными и финансовыми интересами.

Подход к управлению охраной труда и безопасностью

Политика Банка в области безопасности и охраны труда, утверждённая Правлением, включает следующие ключевые направления:

- Соответствие основным принципам и направлениям государственной политики в области безопасности и охраны труда.
- Профилактика несчастных случаев и профессиональных заболеваний путём реализации комплекса мероприятий, направленных на обеспечение безопасности всех сотрудников Банка.
- Строгое соблюдение требований законодательства и нормативных актов Республики Казахстан, программ в области безопасности и охраны труда, коллективных договоров (соглашений) по охране труда, государственных стандартов безопасности и охраны труда, а также внутренних документов, регулирующих деятельность Банка в этой сфере.
- Идентификация и анализ профессиональных рисков на рабочих местах с последующей разработкой эффективных мер защиты.
- Систематическое повышение квалификации работников в области безопасности и охраны труда.
- Постоянный диалог с сотрудниками и их представителями по вопросам улучшения условий труда.
- Непрерывное совершенствование системы управления охраной труда.
- Регулярный контроль за выполнением 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».

Банк соблюдает высокие стандарты безопасности труда и охраны здоровья сотрудников, следуя требованиям законодательства Республики Казахстан и международным стандартам (ISO 45001 или OHSAS 18001). Регламент по системе управления охраной труда включает обязательные вводные инструктажи для всех сотрудников по гражданской обороне, пожарной безопасности и охране труда.

Основные задачи системы:

- Реализация политики безопасности труда, основанной на законодательстве и современных научных достижениях.
- Повышение эффективности управления безопасностью труда в соответствии со стратегией Банка.
- Координация действий по безопасности между подразделениями и внедрение лучших практик для создания комфортной рабочей среды.
- Разработка систем стимулирования для улучшения условий труда и снижения производственных рисков.
- Сотрудничество с государственными органами для улучшения условий и безопасности труда.
- Обучение и повышение квалификации персонала в сфере безопасности работы.

Меры, принимаемые Банком:

- Контроль за состоянием рабочих мест и соблюдением норм охраны труда.
- Обеспечение безопасности всех объектов Банка в соответствии с правилами и стандартами.
- Улучшение рабочих условий через внедрение безопасных технологий и оборудования, а также оптимизацию организационных процессов..

Эти меры создают безопасную и здоровую рабочую среду, демонстрируя приверженность Банка вопросам безопасности и охраны труда как неотъемлемой части корпоративной политики и устойчивого развития.

Ответственность за функционирование системы управления охраной труда лежит на специалистах по пожарной безопасности и охране труда, которые регулярно проходят тренинги и сертификацию. Банк разработал инструкции по действиям в чрезвычайных ситуациях, таких как землетрясения, пожары и подтопления, а также правила эксплуатации техники и оборудования. Эти меры обеспечивают безопасность и готовность сотрудников к экстренным ситуациям.

Система управления охраной труда применяется ко всем штатным сотрудникам, за исключением административно-хозяйственного персонала, обслуживаемого через подрядчиков. Ответственность за соблюдение норм охраны труда в отношении такого персонала несёт соответствующий подрядчик.

Обучающие мероприятия в области охраны труда и безопасности

GRI 403-5, 404-1

В Банке реализуется политика непрерывного обучения в области безопасности и охраны труда, направленная на создание безопасной и здоровой рабочей среды, минимизацию рисков и предотвращение профессиональных заболеваний и травматизма.

Должностные лица Банка участвуют в специализированных внешних образовательных программах, посвящённых пожарной и технической безопасности, а также общим вопросам охраны труда. По завершении курсов сотрудники получают официальные сертификаты, подтверждающие их профессионализм.

Прошедшие сертификацию сотрудники проводят внутренние тренинги для коллег, распространяя полезные знания и практики. Новый персонал проходит базовый инструктаж, состоящий из модулей по гражданской защите, пожарной безопасности и охране труда.

Сертифицированные специалисты становятся наставниками, обучающими коллег в своём подразделении.

Дополнительное обучение предусмотрено для сотрудников, работа которых сопряжена с повышенными профессиональными рисками, включая службы безопасности, хозяйственный персонал, IT-специалистов и другие категории.

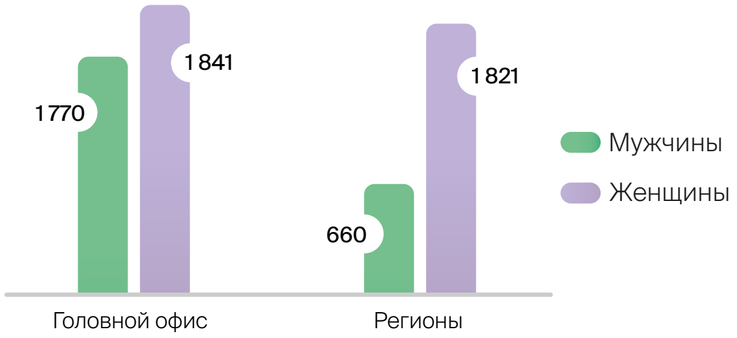
Банк установил требование проводить обязательные инструктажи для 100% сотрудников, подтверждая важность этих мероприятий. Проверка знаний по охране труда и пожарной безопасности осуществляется дважды в год через тестирование. Программы обучения, реализуемые Центром управления персоналом и направлением обеспечения пожарной безопасности и охраны труда, включают:

Направления расходов	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

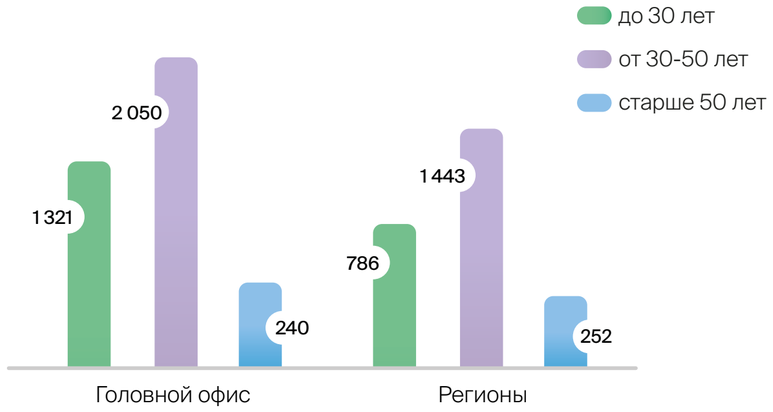
Сотрудники также проходят внешнее обучение. Ответственные лица обучаются в специализированных центрах по программам охраны труда и пожарно-техническому минимуму (ПТМ), а члены отрядов гражданской защиты — в УЧС города Алматы.

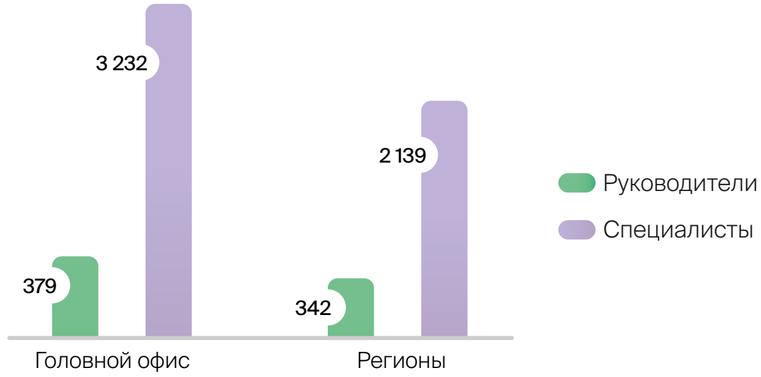
Общее количество сотрудников прошедшие курс в области БиОТ[22]

Гендерная структура

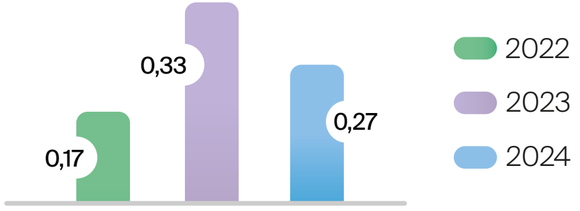


Возрастная структура





Среднегодовое количество часов обучения на одного работника (в области ОТиПБ)





[22] Показатели за 2024 год по дистанционному курсу «Безопасность и охрана труда в офисе».

Процесс идентификации рисков и готовность к чрезвычайным ситуациям

GRI 403-2, 403-4, 403-8, 403-9

Здоровье сотрудников и охрана труда обеспечиваются в Банке на профилактической основе, чтобы минимизировать профессиональные риски ещё до их появления. Меры включают идентификацию потенциальных опасностей, разработку и внедрение профилактических мероприятий, обучение персонала правилам безопасности и применение мер для снижения рисков. Переходя от контроля за сотрудниками к системному подходу, основанный на постоянном взаимодействии между руководителями и работниками, Банк сосредотачивается на выявлении рисков и создании комплексных мероприятий для их предотвращения.

Учитывая характер деятельности Банка, риск получения травм и профессиональных заболеваний минимален. В 2024 году в Банке зафиксировано 0 несчастных случаев со смертельным исходом, 1 случай со средней тяжестью и 10 случаев лёгких травм сотрудников. Наиболее распространёнными причинами являлись дорожно-транспортные происшествия, проблемы с оборудованием и непредвиденные обстоятельства. Всем пострадавшим была предоставлена медицинская помощь, проведено обучение и разъяснительные мероприятия для предупреждения аналогичных происшествий в будущем. По части случаев была выделена материальная помощь. Банк использует электронный табельный учёт, в который автоматически заносятся данные о больничных, отпусках, командировках, сверхурочной и выходной работе, а также о невыходах на работу – на основании официальных документов. Это позволяет точно рассчитывать отработанные человеко-часы и анализировать причины отсутствий. Банк использует показатель LTIFR[23] как основной критерий оценки эффективности системы охраны труда. В 2024 году LTIFR равен 0,72.

Для обеспечения безопасности и охраны труда проводятся ежегодные проверки рабочих мест и помещений. Нарушения фиксируются в предписаниях с указанием сроков исправления, которые незамедлительно устраняются ответственными подразделениями. Осмотры направлены на выявление нарушений правил пожарной безопасности и других аспектов охраны труда. Они проводятся систематически и охватывают все помещения компании, включая офисы, архивы, зоны обслуживания и другие объекты. Проблемы, обнаруженные в ходе проверок, устраняются, после чего проводится повторная инспекция для подтверждения исправлений. Для улучшения процедур эвакуации при землетрясениях установлены дополнительные передатчики, проведены инструктажи и организованы тренировки. Регулярные сейсмические учения включают участие Пожарной технической комиссии.

Каждый сотрудник вправе и обязан вмешиваться в опасные ситуации или нарушения Политики безопасности. Сообщения о рисках принимаются через личные обращения или электронную почту, а вся информация тщательно проверяется. Банк активно поддерживает инициативу сотрудников по выявлению рисков и реагирует на жалобы и чрезвычайные ситуации через внеплановые процессы идентификации рисков. Результаты этих мероприятий учитываются в системе управления охраной труда и служат основой для корректировок мер безопасности на рабочих местах.

Медицинская помощь и расследование несчастных случаев осуществляются через специальные комитеты, включая Профсоюз работников и Согласительную комиссию. Пострадавшим сотрудникам предоставляются компенсации. Для предотвращения инцидентов проводятся инструктажи и устанавливается оборудование, такое как огнетушители. При любом происшествии проводится тщательное расследование для установления степени вины.

В Банке действует внутренняя горячая линия (777) – группа первичного реагирования на чрезвычайные события. Звонки на этот номер автоматически перенаправляются в колл-центр для быстрой связи со спасательными службами.

Водители ежедневно проходят медицинский осмотр перед сменой, а охранники, предоставляемые аутсорсинговыми компаниями, обязаны пройти медосмотр при трудоустройстве, включая справки от психолога, психиатра и нарколога.

Планы по развитию

В обновленной стратегии развития Банка до 2030 года HR-направление включает несколько важных инициатив:

Цифровизация HR-процессов	**Развитие корпоративной культуры**	**Адаптация ESG-принципов**	**Укрепление HR-аналитики**	**Повышение эффективности обучения и развития**
внедрение искусственного интеллекта и аналитики данных для повышения эффективности управления персоналом	создание среды, способствующей вовлеченности сотрудников, укрепление ценностей и командного духа	интеграция устойчивых кадровых решений, поддержка социальной ответственности и экологических инициатив	применение предиктивных моделей для оценки потребностей персонала и планирования карьерных траекторий	модернизация программ обучения с акцентом на цифровые навыки и инновационные подходы

[23] Lost Time Injury Frequency Rate (LTIFR) — коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности. Коэффициент рассчитывается по формуле N * 1 000 000 / T (отношение числа пострадавших в результате несчастных случаев с потерей рабочего времени [N] к общему количеству часов, отработанных всеми работниками [T], нормированное на 1 млн человеко-часов).



centercredit
Отчет об устойчивом развитии 2024

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. Корпоративное управление
3. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
4. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции
5. Взаимодействие с клиентами и поставщиками
6. Взаимодействие с персоналом

7. Ответственность перед обществом

7.1. Подход к взаимодействию с населением регионов присутствия

7.2. Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах

7.3. Поддержка малого и среднего бизнеса

7.4. Налоговая политика и выплаты

7.5. Социальные инвестиции и благотворительность

8. 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

Раскрытие информации в части созданной и распределенной добавленной стоимости Банка, млн тенге

	2022 год	2023 год	**2024 год**
Прямая созданная экономическая стоимость (Выручка)	**225 664**	**273 392**	**421 288**
Чистый процентный доход после расходов по кредитным убыткам	78 685	209 753	278 583
Чистые непроцентные доходы	146 979	63 639	142 705
Распределенная экономическая стоимость	**(80 749)**	**(142 876)**	**(226 827)**
Операционные расходы, включая:	(73 919)	(118 475)	(176 091)
- Вознаграждение работникам с учетом социальных отчислений и налогов по заработной плате	(37 948)	(64 957)	(86 660)
- Расходы по налогам кроме корпоративного подоходного налога	(6 415)	(10 801)	(17 829)
Расходы по корпоративному подоходному налогу	(6 830)	(24 401)	(50 736)
Нераспределенная экономическая стоимость	**144 915**	**130 516**	**194 461**

Подробнее об активном участии Банка в социально-экономическом развитии регионов смотрите в разделе Социальные инвестиции и благотворительность.

Раскрытие информации в части созданной и распределенной добавленной стоимости Группы, млн тенге

	2023 год	**2024 год**
Прямая созданная экономическая стоимость (Выручка)	**283 348**	**438 030**
Чистый процентный доход после расходов по кредитным убыткам	214 476	301 790
Чистые непроцентные доходы	68 872	136 240
Распределенная экономическая стоимость	**(148 102)**	**(235 611)**
Операционные расходы, включая:	(123 091)	(183 230)
- Вознаграждение работникам с учетом социальных отчислений и налогов по заработной плате	(67 370)	(98 817)
- Расходы по налогам кроме корпоративного подоходного налога	(11 748)	(19 961)
Расходы по корпоративному подоходному налогу	(25 011)	(52 381)
Нераспределенная экономическая стоимость	**135 246**	**202 419**

Подход к взаимодействию с населением регионов присутствия

GRI 2-29

Банк ЦентрКредит активно реализует принципы корпоративной социальной ответственности, играя важную роль в формировании благополучной среды в регионах своего присутствия. Он принимает участие в инициативах, направленных на улучшение образования, культуры и экономического положения, что существенно повышает качество жизни населения. Вклад Банка выражается в поддержке программ, способствующих региональному росту и прогрессу.

Особое место в политике Банка занимает поддержка образовательного сектора, включая создание инклюзивных учебных сред и стимулирование креативности среди молодежи.

Помимо этого, Банк активно вовлечён в культурную жизнь страны, оказывая спонсорскую помощь театрам, музеям и проводя разнообразные культурные мероприятия, такие как фестивали, спектакли и концерты.

Он также занимается изданием литературы и преобразованием городских пространств. Кроме того, Банк инвестирует в экологически устойчивые проекты, направленные на защиту окружающей среды и снижение углеродного следа. Такие инвестиции способствуют как экологической осведомленности, так и экономическому росту за счёт развития зелёных технологий.

Банк также продвигает равенство и разнообразие, поддерживая программы, борющиеся с дискриминацией и обеспечивающие равные возможности для всех слоев 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 информацию 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

Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах

GRI 2-28, 201-4, 415-1

АО «Банк ЦентрКредит» активно участвует в государственных программах, направленных на поддержку предпринимательства и развитие реального сектора экономики, являясь одним из ведущих кредиторов в этой области. В 2024 году Банк продолжал вносить вклад в экономический рост страны, принимая участие в нескольких важных инициативах:

1. **Государственная поддержка бизнеса:** Банк ЦентрКредит участвовал в основных программах, нацеленных на поддержку реального сектора экономики, предлагая своим клиентам доступные кредитные продукты и выгодные условия финансирования.
2. **Развитие ответственного финансирования**: Сотрудники Банка, задействованные в реализации принципов ответственного финансирования, принимали участие в специализированных семинарах, организованных совместно с Агентством по регулированию и развитию финансовых рынков (АРРФР), Европейским банком реконструкции и развития (ЕБРР) и другими международными организациями. Это способствовало повышению квалификации персонала и внедрению передовых финансовых практик.
3. **Разработка законодательства:** Банк принимал активное участие в процессе создания и усовершенствования нормативно-правовой базы, влияющей на экономику и банковскую сферу. Это позволяло создавать более благоприятные условия для инвестиций и ведения бизнеса.
4. **Стратегическое сотрудничество с государством:** Укрепляя партнерские отношения с государственными структурами, Банк рассматривал государство как ключевого клиента и важного союзника в деле развития страны.

В течение отчётного периода Банк ЦентрКредит не получал государственную финансовую помощь. В 2017 году Национальный банк Казахстана выделил государственную помощь пяти банкм страны, в том числе Банку ЦентрКредит в размере 60 млрд тенге со сроком возврата в ноябре 2032 года. В декабре 2024 года Банк получил возможность погасить 20 млрд тенге. Банк в отчётном периоде не совершал пожертвований на политические цели, включая поддержку политических партий, избирательных кампаний или иных политических инициатив. Также Банк не осуществлял лоббистскую деятельность, не состоял в торговых ассоциациях, оказывающих влияние на политику или регулирование и прочих видов взносов и групп.

Банк поддерживает тесное партнерство с международными институтами, что помогает успешно адаптировать глобальные достижения и эталоны устойчивого развития к особенностям осуществления деятельности Банка, укрепляя тем самым свою роль социально ответственной организации и экологически ориентированного бизнеса.

Много лет Банк является партнером ЕБРР по программам финансирования зеленой экономики GEFF (Green Economy Financing Facility), а также программе «Женщины в бизнесе» (EBRD Women in Business (WiB) Programme).

В рамках поддержки зеленой экономики в 2024 г. банк продолжил партнерство с Программой развития ООН (ПРООН) в Казахстане по снижению рисков инвестирования в технологии возобновляемых источников энергии (ВИЭ).



В рамках совместных партнерских проектов эксперты Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР) и Программы развития ООН (ПРООН) организуют специализированные образовательные курсы для сотрудников и клиентов банка, предоставляют квалифицированные консультации экспертов и проводят аудит соответствия процессов банка лучшим международным практикам устойчивого развития.

В 2023 году Банк присоединился к Глобальному договору ООН (UN Global Compact). Инициатива направлена на поощрение социальной ответственности бизнеса. Поддержка и реализация 10 основополагающих принципов в области прав человека, трудовых отношений, охраны окружающей среды и борьбы с коррупцией.

В 2023 – 2024 гг. Банк принял участие в Акселераторе SDG Ambition. Программа направлена на поддержку компаний-участников в постановке амбициозных корпоративных целей и ускорении интеграции ЦУР ООН в бизнес-процессы и систему управления. В 2024 г. Банк принял участие в Акселераторе Climate Ambition. Программа призвана снабдить компании знаниями и навыками, необходимыми для ускорения прогресса в установлении научно обоснованных целей по сокращению выбросов в соответствии с подходом 1,5 °C.

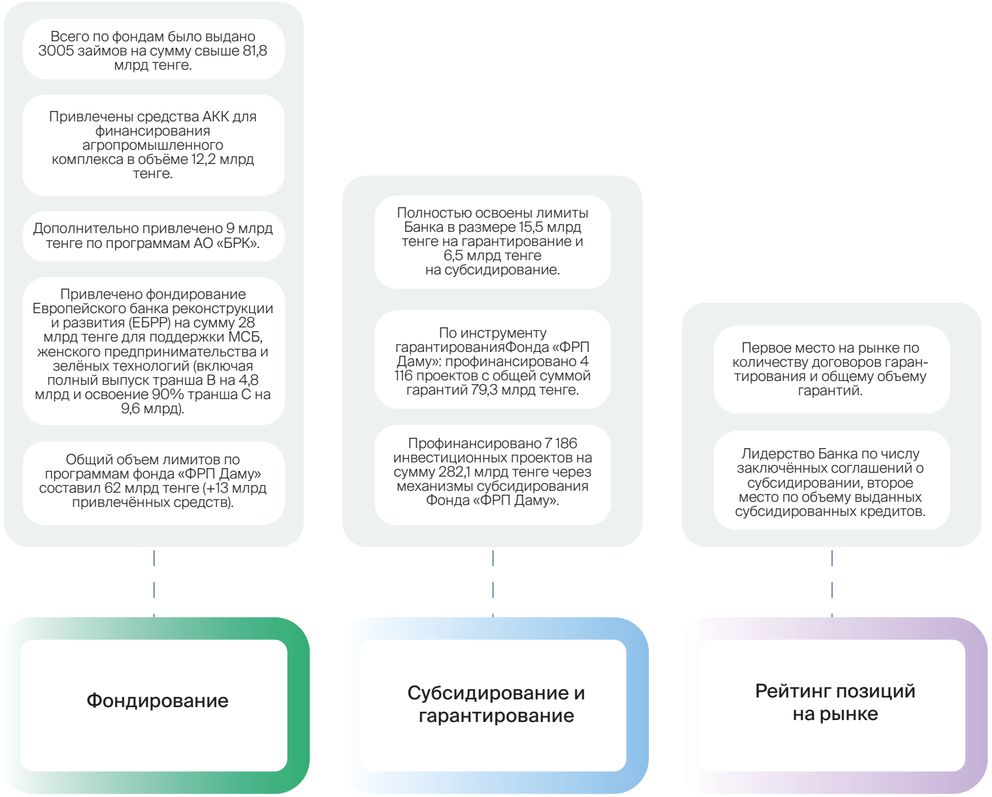
Поддержка малого и среднего бизнеса

GRI 203-2

Поддержка малого и среднего бизнеса (МСБ) является одним из ключевых направлений реализации стратегии Банка. МСБ играет важную роль в экономике Казахстана, обеспечивая занятость населения и повышая конкуренцию на рынках. Банк разрабатывает специальные программы и продукты, направленные на поддержку и развитие субъектов МСБ.

Более подробно о продуктах и их финансовых результатах смотрите в Годовом отчете АО «Банк ЦентрКредит».

Банк активно поддерживает предпринимателей разных уровней бизнеса — от микропредприятий до крупных компаний, участвуя в реализации государственных и международных программ финансовой помощи. Клиенты Банка получают доступ к эффективным инструментам поддержки, включающим льготное кредитование, компенсацию части процентной ставки и предоставление банковских гарантий в случаях недостаточной залоговой базы.



Налоговая политика и выплаты

GRI 207-1, 207-2, 207-3

Банк ЦентрКредит строго соблюдает принципы и стандарты управления налоговой политикой, гарантируя выполнение всех нормативных требований и принципов налогообложения. Доступная всем сотрудникам налоговая учетная политика Банка является основой для эффективного налогового управления. Налоговая политика АО «Банк ЦентрКредит» - важная составляющая финансового управления и демонстрирует приверженность корпоративной ответственности. Совет директоров утверждает политику после консультаций с ключевыми управленческими и контрольными подразделениями Банка, такими как главный бухгалтер, финансовый директор, юридический департамент, службы комплаенс-контроля и внутреннего аудита. Обновление налоговой учетной политики происходит при изменении Налогового кодекса Республики Казахстан, законодательства о бухгалтерском учете и финансовой отчетности, международных стандартов финансовой отчетности, а также при принятии Банком решений, влияющих на налоговый учет.

Кейс Банка ЦентрКредит

Программа «StartUp Бизнес»

В октябре 2023 года Банк ЦентрКредит представил программу «StartUp Бизнес», нацеленную на поддержку начинающих предпринимателей. Новичкам предоставляются выгодные условия для запуска и масштабирования бизнеса, включая быстрый процесс одобрения заявок, упрощенный пакет документов и особый подход к оценке потенциала проектов. Особенностью программы является предоставление возможности воспользоваться государственными субсидиями и грантами, облегчающими начало предпринимательской деятельности.

Уже в первый год существования программа продемонстрировала значительный успех: клиентская база выросла в десять раз, а объём выданных кредитов составил 6,2 миллиарда тенге.

Надежная поддержка бизнеса без залога

«Кредитный лимит на счёт» - специальный продукт Банка, позволяющий малому и среднему бизнесу быстро решать проблему недостатка средств для покрытия краткосрочных расходов. Отличительной особенностью является отсутствие необходимости залога и высокая скорость обработки заявок. Привлечённые средства можно использовать на любые хозяйственные нужды, включая выплату налогов, заработных плат, расчёт с поставщиками. Размер лимита пересматривается ежемесячно в зависимости от финансовой активности компании.

Данный инструмент решает ключевую проблему дефицита ликвидности среди казахстанского бизнеса, позволяя предотвратить кризисные ситуации и стабильно исполнять обязательства перед партнёрами. По сравнению с результатами 2023 года портфель по продукту увеличился в 1,5 раза, достигнув отметки в 14,9 миллиарда тенге.

Истории успеха вместе с нами

В рамках программы, Банк рассказывает истории предпринимателей, которые успешно реализовали свои проекты с его поддержкой. Каждая такая история демонстрирует конкретные способы, как совместная работа с банком помогла преодолеть трудности и достичь значимых результатов.

Цель публикации таких примеров – поддержать начинающих предпринимателей полезными идеями и практическими советами, показать доступные возможности для развития бизнеса. Распространение кейсов через СМИ направлено на привлечение общественного внимания к успешным проектам и укреплению репутации банка как надёжного партнёра малого и среднего бизнеса.

На сайте Банка, в разделе bcc journal, можно ознакомиться с историями предпринимателей:

- Швейный бизнес: от мечты к цели. История Гульмиры Айтымбетовой — основательницы компании GUITEX.
- Стильно и выгодно: что такое базовый гардероб и как его собрать?
- Мечта препятствий не признаёт: история Марии Липинской — основательницы «АзияЭлитФудГрупп».
- Типография «Art-Depo Studio»: объединяя бизнес и искусство.

Банк придерживается консервативного подхода, обеспечивая полное соответствие законодательству и нормативным требованиям. Основу налоговой политики составляют принципы налогообложения, закрепленные в Налоговом кодексе Республики Казахстан: обязательность, определенность, справедливость налогообложения, добросовестность налогоплательщика, единство налоговой системы и открытость налогового законодательства.

Налоговая политика Банка ориентирована на поддержание высокой налоговой дисциплины и исполнение всех соответствующих налоговых законов и правил, подчеркивая приверженность Банка принципам ответственной деловой практики и корпоративной прозрачности. Данные о налоговых платежах представлены в отчете независимого аудитора, обеспечивающем дополнительную прозрачность и доступность информации для заинтересованных сторон.

Наши налоговые принципы:

1. Банк стремится действовать ответственно, честно и справедливо в отношении к налоговым органам и налоговому законодательству страны, на которой осуществляет деятельность.
2. Банк не осуществляет деятельность в государствах с льготным налогообложением или юрисдикциях с нулевым подоходным налогом, не использует структуры, не имеющие коммерческого содержания, или для уклонения или избежания уплаты налогов в юрисдикциях, считающихся налоговыми убежищами.
3. Банк не продвигает и не будет продвигать незаконные схемы налогового планирования, не участвует и не будет участвовать в действиях, которые могут быть интерпретированы как уклонение от уплаты налогов, даже если это соответствует буквальному толкованию закона.
4. Банк применяет рыночное ценообразование к внутригрупповым сделкам по методу сопоставимой неконтролируемой цены

Управление налоговыми рисками
GRI 207-2

Для снижения налоговых рисков Банк внедрил систематизированный и всесторонний подход, который предусматривает постоянный мониторинг, анализ и оценку областей, подверженных наибольшему налоговому риску. Контрольные механизмы встроены в учетную систему, а для разъяснения сложных ситуаций Банк регулярно обращается в налоговые органы, что помогает эффективно управлять рисками и минимизировать их последствия. Руководит процессом соблюдения налоговой учетной политики главный бухгалтер Банка, тогда как служба внутреннего контроля, комплаенс и внутренний аудит проводят оценку выполнения установленных требований. Для сообщений о нарушениях или подозрительных действиях в области налогообложения предусмотрены внутренние и внешние каналы связи через службу комплаенс.

Стратегия Банка подразумевает интеграцию налогообложения во все ключевые направления деятельности Банка, такие как заключение договоров, разработка новых продуктов, утверждение тарифной политики и прочие значимые процессы. Эти меры осуществляются с учетом рекомендаций дирекции налоговой политики, что подтверждает стремление Банка действовать открыто и ответственно в сфере налогового менеджмента.

Налоговая стратегия и политика Банка разработаны таким образом, чтобы соответствовать как актуальным законодательным требованиям, так и долгосрочным целям устойчивого развития. Благодаря прозрачному управлению налоговыми рисками и активному сотрудничеству с заинтересованными сторонами, BCC сохраняет высокую степень налоговой дисциплины. Финансовая отчетность по налогам ежегодно публикуется в годовом отчете Банка и проверяется внешним аудитором.

Социальные инвестиции и благотворительность
GRI 203-1

Участие в социальных и экологических проектах и инициативах

В 2024 году Банк ЦентрКредит оказал поддержку более чем 130 благотворительным проектам, сосредоточенным на образовании, здравоохранении и экологии. Эти инициативы помогают улучшать качество жизни людей и способствуют сохранению окружающей среды.

Ключевые инициативы:

Направление	Инициативы
Образование	• Международный оргкомитет 7-го Евразийского саммита лидеров цифровой экономики: Kazakhstan Smart Space 2024 • Открытие научно-технологического парка и Зала имени Альбины Котовой открыли в КазНМУ имени С. Д. Асфендиярова • Выпуск онлайн-курсов wowmama.kz повышающую родительские компетенции и выстраивающие качественные отношения между взрослым и ребенком от Общественного фонда «Ана үйі» • Банк оказал поддержку КГУ «Костанайский специальный комплекс «детский сад-школа-интернат» для детей с особыми образовательными потребностями №2» • В КазНПУ имени Абая при поддержке Банка ЦентрКредит открылась первая библиотека с трудами Нобелевских лауреатов • Для НАО «Актюбинский Региональный Университет» им. К.Жубанова были выделены гранты для талантливых абитурентов • Поддержка общественного фона «Фонд поддержки и развития социально уязвимых женщин МамаПро» в г. Алматы
Спорт	• Финал школьной баскетбольной лиги в Алматы «Дай Мяч», где приняли участие более 45 команд в 5-ти возрастных категориях • 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 • 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 • Общественному Фонду «Футбольный клуб «Иртыш-Павлодар» оказана поддержка от банка для привлечения воспитанников футбольных школ Павлодарской области для возрождения ФК и вывода их в премьер-лигу
Здравоохранение	• Благотворительная акция «100 колясок по Казахстану», организованной компанией Dos Ortopedia • Общественное объединение «Общество онкологов-маммологов» получило поддержку для проведения марафона в г.Астана, приуроченного к «Розовому октябрю» — месяцу повышения осведомленности о проблеме рака молочной железы. • Казахский национальный медицинский университет имени С.Д. Асфендиярова получил поддержку для проведения Asfen форума, направленного на объединение академического сообщества, исследователей и молодых ученых в сфере здравоохранения
Культура и искусство	• Фонду «Генерала Панфилова» г. Алматы была оказана поддержка для приобретения витрин в филиал Государственного военно-исторического музея Вооруженных сил Республики Казахстан в г. Алматы • Представлена выставка «Upcycling for the Future» при содействии Air Astana на площадке Банка
Экология	• Казахстанская Национальная Федерация Клубов ЮНЕСКО получила поддержку для реализации Национальной социальной эко-кампании «Turaqty Jol» • Банк организовал эко-акцию по посадке деревьев «Аллея коллектива БЦК» в целях сохранения и восстановления лесов, обустройства городских зеленых зон, развития общественного интереса в деле сохранения сохранения и приумножения лесных богатств Казахстана • Поддержка деятельности Частного фонда «Teplo foundation» с целью обеспечения функционирования благотворительных боксов и реализации социально значимых проектов фонда
МСБ	• При поддержке Банка состоялась конференция для бухгалтеров «Счастье бухгалтера = БАЛАНС. Жизнь. Карьера. Я...». • Банк ЦентрКредит совместно с Ernst&Young провел семинар для крупных корпоративных клиентов, направленный на повышение осведомленности по вопросам ESG и устойчивого развития • БЦК собрал казахстанских предпринимателей на бизнес-встрече, посвященной задачам эффективного управления и маркетинга в современных условиях • В Алматы состоялось мероприятие «BUSINESS BOOST», организованное Банком ЦентрКредит. Событие собрало 80 представителей ведущих компаний и было направлено на повышение финансовой осведомленности и стимулирование устойчивого бизнес-развития.

Кейс Банка ЦентрКредит

Поддержка пострадавших от паводков

В ответ на разрушительные наводнения в Западном Казахстане, Банк ЦентрКредит предоставил финансовую помощь в размере 5,5 миллиарда тенге. Эти средства предназначены для восстановления и строительства нового жилья для пострадавших семей. Финансовые ресурсы были распределены между различными застройщиками для приобретения и строительства жилья.

Председатель Совета директоров АО «Банк ЦентрКредит» Бахытбек Байсеитов подчеркнул важность совместных усилий в преодолении последствий стихийных бедствий: «Вместе мы вносим свой вклад в борьбу с паводками и только вместе мы сможем преодолеть любые трудности. В это непростое время я хочу выразить свою поддержку всем пострадавшим и уверенность в том, что мы справимся с любыми вызовами. Давайте объединим наши усилия для восстановления и дальнейшего развития нашей страны».

Этот случай иллюстрирует социальную ответственность и солидарность Банка с населением региона. Предоставленная финансовая поддержка не только помогает восстановить утраченное жильё, но и укрепляет доверие к банку как ответственному участнику экономической и общественной жизни страны.

Поддержка инициативы «Қарызсыз қоғам»

Банк ЦентрКредит поддерживает республиканский проект «Қарызсыз қоғам», направленный на повышение финансовой грамотности и помощь гражданам с просроченной задолженностью. В рамках инициативы банк участвует в предоставлении юридических консультаций, содействует реструктуризации долгов и информирует население через собственные каналы. Участие в проекте отражает социальную ответственность Банка и способствует формированию культуры ответственного заимствования в обществе.

Поддержка экокампании TURAQTY JOL

В 2024 году Банк ЦентрКредит продолжил сотрудничество с Казахстанской Национальной Федерацией клубов ЮНЕСКО, став генеральным партнером пятой Национальной социальной экокампании TURAQTY JOL. Эта инициатива направлена на воспитание у молодежи бережного отношения к окружающей среде и культурного наследия через образовательные мероприятия. В рамках кампании прошли акции по посадке деревьев, фестивали экологических идей, общенациональные субботники и творческие конкурсы, посвященные защите природы. Особое внимание было уделено обсуждению перспектив внедрения ESG-принципов в экономику и общественную жизнь.

Кампания охватила более 20 тысяч человек, собрав свыше 400 заявок на конкурсы и высадив около 100 саженцев. Участники также собрали 4 тонны отходов для переработки. Такое масштабное вовлечение молодежи подчеркивает важность экологического просвещения и формирует основы для устойчивого развития. Поддержка Банка ЦентрКредит способствует формированию ответственного отношения к природным ресурсам и укреплению социальной ответственности в обществе.



Елка желаний

В этом году акция охватила еще больше участников: были организованы праздничные мероприятия для детей с ограниченными возможностями, пожилых людей и многодетных семей.

В специальных учреждениях прошли утренники с конкурсами и концертами, в которых приняли участие Дед Мороз и Снегурочка. Дети получили подарки и новогоднее настроение.

Особое внимание было уделено старшему поколению — во всех регионах страны сотрудники банка посетили дома для пожилых людей. Кроме того, для многодетных семей были собраны и переданы продуктовые корзины.

В 2024 году Банк выделил на поддержку благотворительной, спонсорской и социальной деятельности

6,6 млрд тенге



centercredit
Отчет об устойчивом развитии 2024

Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

1. Об Отчете
2. Корпоративное управление
3. Вклад Банка в достижение целей устойчивого развития ООН
4. Соблюдение прав человека, деловая этика и противодействие коррупции
5. Взаимодействие с клиентами и поставщиками
6. Взаимодействие с персоналом
7. Ответственность перед обществом

8. Экологическая ответственность

8.1. Подход к управлению вопросами экологической ответственности

8.2. Борьба с изменением климата

8.3. Управление отходами и водопотребление

8.4. Энергопотребление и энергоэффективность

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, IFRS S2

Данный раздел Отчета посвящен управлению вопросами экологической ответственности АО «Банк ЦентрКредит». Как один 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. Банк внедряет принципы и политики ответственного финансирования, включающие выбор проектов, способствующих экологической устойчивости и социальной ответственности, включая принцип отказа от финансирования некоторых видов деятельности. Также Банк осознает свою ответственность в области борьбы с изменением климата и роль в достижении углеродной нейтральности. Начиная с 2023 года ВСС (БЦК) 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 2024 г. АО «Банк ЦентрКредит» стал первым банком в Центральной Азии, разработавшим долгосрочную климатическую стратегию - стратегический документ, содержащий цели и комплекс мер и инициатив по достижению банком углеродной нейтральности.



Обновленная стратегия Банка до 2030 года обозначает приоритеты банка в области климата, а также цели по повышению эффективности энергопотребления, управлению отходами, ответственному финансированию, управлению экологическими и социальными рисками.

В рамках реализации Стратегии Банк осуществляет постоянный мониторинг воздействия на окружающую среду, включая анализ климатических рисков, что позволяет своевременно реагировать на изменения и адаптироваться к ним.

Подход к управлению вопросами экологической ответственности

GRI 304-1 IFRS S2

Охрана окружающей среды представляет собой важнейший элемент социальной и экономической деятельности Банка. Банк признаёт свою экологическую ответственность и значимость вклада в обеспечение устойчивого развития регионов присутствия, несмотря на ограниченное непосредственное воздействие на окружающую среду в ходе операционной деятельности. Осознавая ключевую роль финансовых институтов в создании низкоуглеродной экономики, АО «Банк ЦентрКредит» активно внедряет программы и инициативы, которые способствуют продвижению повестки экологической ответственности бизнеса.

Основные направления в области заботы об окружающей среде:

- Реализация климатической стратегии
- Внедрение принципов ответственного финансирования
- Проект «Зеленый офис»: энергоэффективность, отходы

В 2024 г. БЦК первым среди казахстанских банков разработал и утвердил климатическую стратегию. В условиях глобального перехода к устойчивому развитию и углеродной нейтральности, разработка и внедрение эффективной климатической стратегии поможет банку не только управлять рисками, содействовать климатическому переходу и соответствовать лучшим мировым практикам, но и находить новые возможности для финансирования «зеленой» экономики. В следующем разделе Отчета содержится информация об основных целях климатической стратегии и планах по их достижению.

В 2024 г. была разработана и внедрена система материальной и нематериальной мотивации, связанной с реализацией практик устойчивого развития для Руководства банка. В том числе были определены КПЭ в области изменения климата: «Увеличение доли «зеленого» финансирования в общем объеме корпоративного портфеля», а также «Учет, анализ и снижение собственных выбросов парниковых газов - Scope 1 и Scope 2».

Начиная с 2023 года Банк внедряет подходы к оценке кредитного риска, учитывающие влияние факторов устойчивого развития на кредитный процесс. В рамках проекта ESG трансформации разработаны и внедрены инструменты проверки заемщиков и проектов на соответствие принципам ESG и оценки рисков, связанных с их деятельностью. Прогресс в части реализации принципов ответственного финансирования и влиянии климатических рисков на кредитную деятельность Банка представлен в разделе 2.5 настоящего Отчета.

Основными ресурсами, потребляемыми Банком, являются электроэнергия, тепловая энергия и вода. 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, перехода на использование возобновляемой энергии, сортировки мусора, а также иных экологических инициатив, включая перехода на электромобили в автопарке. Эти меры не только уменьшают экологический след Банка, но и усиливают приверженность принципам устойчивого развития в корпоративной культуре и повседневных процессах.

Банк не оказывает существенного влияния на биоразнообразие, так как в собственности нет производственных объектов с высоким уровнем экологического воздействия на окружающую среду. Также у Банка отсутствуют объекты, расположенные на охраняемых природных территориях и территориях с высокой ценностью биоразнообразия.

Борьба с изменением климата

305-1, 305-2, 305-3, 305-4, SASB FN-CB-410b.4, IFRS S2

В данном разделе будет подробно рассмотрена Климатическая стратегия, цели и инициативы, направленные на достижение углеродной нейтральности и поддержку устойчивого развития, а также приведены основные результаты климатического стресс-тестирования.

Климатическая стратегия

Советом Директоров Банка в октябре 2024 утверждена Климатическая стратегия ответственности АО «Банк ЦентрКредит». Климатическая стратегия – стратегический документ, содержащий цели и комплекс мер и инициатив по достижению банком углеродной нейтральности.

Климатическая стратегия разработана совместно с международной консалтинговой компанией EY. В качестве методологии для установления целей была выбрана методология постановки научно-обоснованных целей SBTi — секторно-ориентированный подход, который учитывает специфику отраслей экономики и их потенциал в сокращении выбросов.

Стратегия уделяет приоритетное внимание наращиванию портфеля «зеленого» финансирования. Для постановки целей по «зеленому» портфелю был проведен анализ рынка «зеленых» направлений с определением приоритетных для финансирования видов деятельности / проектов. Были выделены три ключевые категории: Climate Solutions, Aligned/Aligning и Phaseout. Категория Climate Solutions включает проекты, компании, технологии, инструменты и сервисы, направленные на снижение, улавливание и хранение выбросов парниковых газов. Категория Aligned / Aligning включает заемщиков с высоким уровнем выбросов парниковых газов, с которыми Банк будет активно взаимодействовать в рамках стратегии декарбонизации. По категории Phaseout (отказ от финансирования) Банк осознает необходимость постепенного отказа от финансирования деятельности, связанной с высокими выбросами парниковых газов.Планируется поддержка и помощь клиентам в проектах по досрочному выводу высокоуглеродных активов из операционной деятельности.

Возобновляемая энергетика и устойчивое сельское хозяйство были определены в качестве приоритетных направлений «зеленой» экономики для финансирования банком до 2030 г., с потенциальным объемом рынка в ~$3.5 млрд до 2030 г. в Республике Казахстан. По результатам анализа рынка, были установлены цели по портфелю «зеленого» финансирования, предусматривающие достижение целевого значения в размере 400 млрд тг до 2030 г.

Динамика равномерного роста зеленого портфеля БЦК для достижения целей к 2030 году, в млрд тенге

	2025	2026	2027	2028	2029	**2030**
Объем зеленого кредитного портфеля	120	163	212	268	331	**400**

По состоянию на 31.12.2024 г. оценка портфеля «зеленого» финансирования составляет 103,9 млрд тенге (на конец 2023 г. оценка составила 95 млрд тенге). По потребительскому автокредитованию (покупка низкоуглеродных автомобилей) оценка портфеля составляет 3,6 млрд тенге. Общая стоимость устойчивого финансирования по корпоративному бизнесу составляет 91,2 млрд тенге, по сегменту МСБ – 9,1 млрд тенге.

В рамках стратегического направления по наращиванию зеленого кредитного портфеля Банк предпринимает активные шаги по поиску и привлечению целевого зеленого фондирования от международных финансовых институтов и климатических фондов. Такие источники, как показывает международная практика, предоставляют банкам более благоприятные условия финансирования, в том числе за счёт снижеанной стоимости ресурсов и удлинённых сроков привлечения.

С целью изучения передового опыта и установления партнёрств в 2025 году запланирована рабочая поездка в Грузию для обмена практиками с грузинскими банками, успешно реализующими механизмы привлечения зелёного фондирования. Полученные знания и установленные контакты станут важным шагом в обеспечении устойчивого роста зелёного портфеля Банка и в достижении целей климатической стратегии.

Планируется, что достижение поставленных целей будет осуществляться за счет ряда разработанных инициатив. Например, финансирование целевых проектов по направлению устойчивого развития на особых условиях (новые кредитные продукты), развитие партнерств, а также запуск новых розничных «зеленых» продуктов.

Стратегия также определяет цели в области сокращения выбросов парниковых газов.

Для компаний финансового сектора финансируемые выбросы (кредитный портфель) представляют собой подавляющую часть углеродного следа. Наши усилия по декарбонизации и цели, представленные далее, сосредоточены на финансируемых выбросах (Охват 3, портфельные выбросы), а также на собственных операциях Банка (Охваты 1, 2 и 3, непортфельные).

Банк установил промежуточные и долгосрочные цели в соответствии с научно-обоснованным подходом по снижению углеродного следа как по собственным операциям банка, так и по финансируемому корпоративному кредитному портфелю. К 2030 г. планируется снизить объем выбросов парниковых газов по Охватам 1, 2, 3 (непортфельный) на 42% по сравнению с 2023 г.



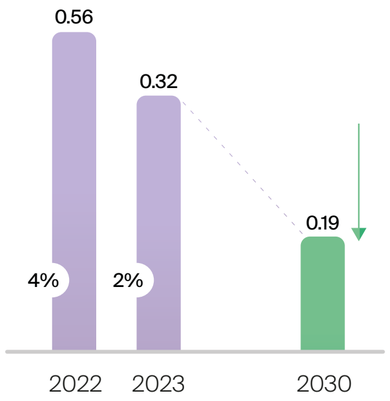
По финансируемым выбросам поставлены цели по снижению выбросов на

42%

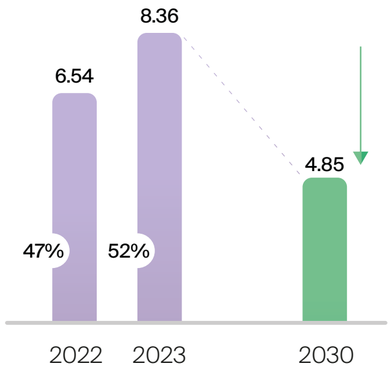
в ключевых отраслях: энергетика, сельское хозяйство, металлургия, производство. Поставленные цели Банка по декарбонизации исключительно амбициозны и опережают национальные, демонстрируя лидерство в повестке ESG и устойчивого развития.

Цели Банка по снижению собственного негативного воздействия

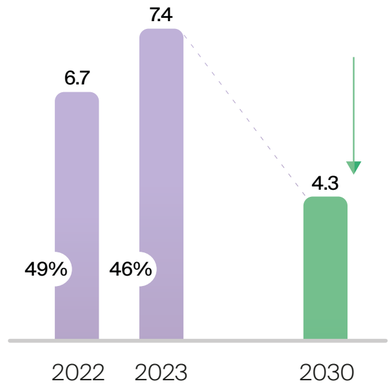
Цели по охвату 1 до 2030 года



Цели по охвату 2 до 2030 года



Цели по Охвату 3 (непортфельный) до 2030 года



Для достижения поставленных целей был разработан перечень инициатив с установленной приоритизацией. Эти инициативы охватывают, прежде всего, деятельность Банка, а некоторые распространяются на уровень группы. Управление климатической стратегией включает мониторинг достижения целей, статуса реализации инициатив и уточнение целей при необходимости.

Разработанная климатическая стратегия является значимым шагом, как для самого банка, так и для Республики Казахстан в достижении целей устойчивого развития.

Активная реализация поставленных целей и инициатив способствует обеспечению долгосрочного процветания как для банка, так и для общества в целом. Климатическая стратегия, разработанная в рамках крупной ESG-трансформации, фокусируется не только на управлении рисками, но и на развитии и реализации новых возможностей «зеленой» экономики.

Кейс Банка ЦентрКредит

«Мы успешно разработали и внедрили климатическую стратегию, подтвердив свою приверженность принципам устойчивого развития и создав условия для инновационных решений и долгосрочного роста.

Эта стратегия усиливает доверие наших клиентов и партнёров, повышая общую ценность бизнеса для всех заинтересованных сторон.

Мы будем активно развивать климатические инициативы, регулярно анализировать их воздействие и поддерживать прозрачность в нашем взаимодействии», - отмечает Арнур Ибраев, Руководитель дирекции по устойчивому развитию (ESG) (CSO)

Климатическое стресс-тестирование

Климатическое стресс-тестирование является важным инструментом для оценки устойчивости Банка к изменениям климата и связанным с ними рискам. Банком было проведено 2 вида стресс-тестирования для определения степени подверженности Банка климатическим рискам:

- Стресс-тестирование рисков, связанных с климатическим переходом, их влияние финансовые метрики кредитного портфеля Банка;
- Стресс-тестирование физических рисков потопов/наводнений и природных пожаров, их влияние на ипотечный портфель Банка и ключевые финансовые метрики.

Верхнеуровневый подход к проведению климатического стресс-теста (top-down) предполагает оценку агрегированного эффекта на кредитный риск по портфелю юридических лиц, без анализа на уровне отдельных крупных заемщиков.

Были разработаны два сценария климатического перехода, которые адаптируют глобальные макроэкономические показатели с учетом климатических факторов на переменные, используемые в классическом стресс-тестировании кредитного риска в Банке. Это позволило оценить, как изменятся переменные TONIA и реальные среднемесячные денежные доходы населения по каждому из сценариев на горизонте до 2050 года.

Использованные сценарии:

«Below 2°C»: Позитивный климатический сценарий с умеренно амбициозной климатической повесткой. Страны начинают действовать уже сейчас, что приводит к более высокому уровню переходных рисков до определенного момента, однако физические риски элиминируются к концу столетия.

«Current policies»: Негативный климатический сценарий, который подразумевает отказ от внедрения дополнительных климатических ограничений и оценивает возможный эффект только от действующих в настоящий момент политик. По результатам стресс-тестирования переходного риска сделан прогноз по показателям:

- Вероятность дефолта (PD PIT, %) по сценариям на 2030 г. и 2050 г.
- Текущий остаток провизий по сценариям на 2030 г. и 2050 г.

Для анализа физических климатических рисков Банка были выбраны два ключевых физических риска, релевантных для Республики Казахстан: паводки и пожары, на основе международных исследований. Проведено стресс-тестирование ипотечного портфеля Банка, так как он наиболее подвержен последствиям реализации физических рисков. Произведено сопоставление расположения физических залоговых активов и зон подверженности физическим рискам по двум сценариям физического риска RCP 2.6 и RCP 8.5 на горизонте 2030 и 2050 годов. Для ипотечных займов, попавших в категорию высокого уровня риска, был оценен эффект на изменение показателя LTV в случае обесценения стоимости залогового имущества на 50% и 25%.

Во второй половине 2024 года Блок по управлению рисками Банка провёл очередную итерацию климатического стресс-тестирования с применением bottom-up подхода. Эта методология предусматривает детальную оценку воздействия климатических сценариев на уровне каждого отдельного заёмщика, что позволяет получить более точное представление о потенциальных уязвимостях и устойчивости корпоративного кредитного портфеля Банка к климатическим рискам.

Оценка проводилась с учётом: текущего финансового состояния клиентов; отраслевых траекторий перехода к низкоуглеродной экономике по сценариям климатического перехода; заявленных планов компаний по декарбонизации.Такой подход позволяет учитывать как количественные, так и качественные параметры. Количественные оценки адаптированы с учётом отраслевой специфики, что обеспечивает реалистичность модельных предположений.Качественные оценки откалиброваны с учётом национального контекста, включая стратегию Казахстана по достижению углеродной нейтральности, экспертные суждения релевантные климатические и иные данные.

В рамках подготовки :

- была проведена интеграция внешних и внутренних источников данных, включая базу Refinitiv ;
- использованы внутренние аналитические данные и кредитная информация;

Смоделированы климатические сценарии с учётом ключевых факторов:

- внедрение цен на выбросы CO_2,
- рост стоимости ископаемого топлива,
- инвестиции в низкоуглеродные технологии,
- замена и модернизация активов,
- макроэкономические и иные сценарные допущения (в том числе по модели Climate Biennial Exploratory Scenario Bank of England) и их последующее влияние на финансовые показатели клиентов.

На основании индивидуального анализа крупнейших корпоративных клиентов была проведена экстраполяция результатов на весь корпоративный кредитный портфель Банка.

Результаты стресс-тестирования

Проведённое климатическое стресс-тестирование позволило получить оценку потенциального влияния климатических рисков на резервы под обесценение и капитал Банка. Объём доформирования резервов сопоставим со результатами, ранее определёнными по подходу стресс-тестирования Top-down – анализ климатических рисков на портфельном уровне. Коэффициент достаточности капитала остаётся на требуемом уровне, что подтверждает устойчивость Банка даже в случае реализации неблагоприятных климатических сценариев.Климатическое стресс-тестирование позволило оценить потенциальные риски и воздействие изменения климата на кредитный портфель Банка.

Результаты тестирования подчеркивают необходимость активного управления климатическими рисками и разработки стратегий для минимизации их воздействия. ВСС (БЦК) продолжит работать над улучшением методологий и подходов для обеспечения устойчивости и стабильности Банка в условиях изменяющегося климата.

Внедрение принципов ответственного финансирования.

В рамках инициатив по управлению финансируемыми выбросами в 2023 г. Банк разработал и внедрил Политику ответственного финансирования - документ, который описывает цели, принципы, задачи и подходы Банка в отношении ответственного финансирования.

Политика ответственного финансирования учитывает лучшие международные практики, нормативно-правовые акты РК, ряд международных принципов и документов в области устойчивого развития. Подробная информация в части подходов к управлению климатическими рисками раскрыта в Приложении D.

На 2025 г. запланирована актуализация Политики ответственного финансирования по итогам ГЭП-анализа соответствия ВНД банка новым НПА в области ответственного финансирования, утвержденным в 2024 г. В частности, в политику будут внесены дополнения и изменения в соответствии с Методологическим руководством по управлению экологическими и социальными рисками для финансовых организаций АРРФР и Правилами формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для ББУ № 188 НБРК.

Выбросы парниковых газов

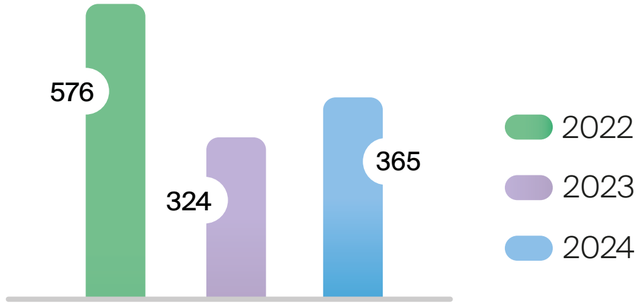
305-1, 305-2, 305-3, 305-4, SASB FN-CB-410b.4, IFRS S2

Выбросы Охвата 1

АО «Банк ЦентрКредит» ведет учет прямых выбросов парниковых газов от источников, находящихся под его непосредственным контролем.

В 2024 был зафиксирован рост прямых выбросов парниковых газов на 13%, что в первую очередь связано с увеличением потребления дизельного топлива по сравнению с предыдущим годом. Дизельное топливо используется для стационарных генераторов в офисах банка. При этом в 2023 г. снижение показателя 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. Потребления фреона в 2024 г. не было. Система вентиляции в головном офисе представлена в виде приточно-вытяжных и вытяжных установок. В прочих зданиях вентиляция осуществляется посредствам локальных приточных и вытяжных систем, а также естественным образом.

Прямые выбросы, Охват 1, тонн CO_2-экв.





Подробная информация о динамике потребления моторного топлива и действиях по улучшению энергоэффективности представлена в разделе 8.4 «Энергопотребление и энергоэффективность» настоящего Отчета.

Выбросы Охвата 2

Косвенные выбросы парниковых газов Банка связаны с потреблением 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. Для использования территориального метода за 2023 г. используются национальные коэффициенты, определенные бенчмарками, в регулируемых секторах экономики, для оценки за 2024 год сделаны уточнения коэффициентов с учетом данных о структуре электроэнергетики Республики Казахстан[24]. Согласно оценке за 2024, общий объем выбросов парниковых газов по Охвату 2 составил 6 933 тонн CO_2-эквивалента, снижение показателя составило 17% в сравнении с оценкой за 2023 г.

Снижение потребления ТЭР является одной из стратегических задач Банка в рамках реализации стратегии устойчивого развития.

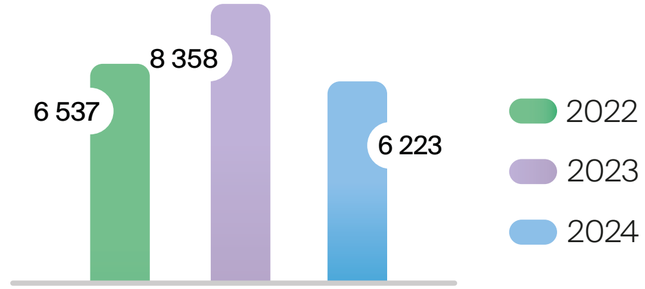
В 2024 г. был утвержден план мероприятий с рекомендациями по результатам энергетического аудита объектов АО «Банк ЦентрКредит» со сроком исполнения в течение пяти лет (2024 – 2028 гг.). В 2024 году ряд мероприятий были выполнены. На начало 2025 года из списка экономически обязательных для выполнения инициатив запланировано одно мероприятие и 14 из списка рекомендованных, которые планируется выполнить до 2027 г.

Несмотря на реализацию мероприятий по энергоэффективности, в 2024 году потребление электроэнергии снизилось незначительно. Это в первую очередь связано с расширением бизнеса - в 2024 г. нагрузка в части потребления электроэнергии связана с ростом нагрузки по серверному оборудованию в Центре обработки данных, расположенном в головном офисе Банка. Это здание, являясь наиболее энергоемким объектом, потребляет около 500 тыс. кВт электроэнергии ежемесячно, что составляет большую часть всего потребления Банка. Кроме того, в 2024 г. зафиксировано увеличение парка электромобилей в 2 раза. На территории банка установлено дополнительно пять зарядных устройств для электромобилей к ранее установленным шести. В части потребления теплоэнергии, наибольший объем также приходится на головной офис Банка. Сокращение потребления теплоэнергии связано с тем, что два здания были переданы с баланса Банка в связи с их реализацией.

Банк стремится уменьшать свое воздействие на климат не только благодаря мерам по энергосбережению и повышению энергоэффективности в сфере традиционных энергоресурсов, но и путем перехода на потребление экологически чистой, возобновляемой («зеленой») энергии. Потребление 1 млн кВт*ч электроэнергии было обеспечено выработкой на ВИЭ, что подтверждается закупкой зеленых сертификатов системы I-REC. Совокупная доля зеленой энергии в структуре потребления электроэнергии Банка составила 16% в 2024 г.

Итоговая оценка выбросов парниковых газов проводится с учетом приобретения сертификатов возобновляемой энергии, что позволяет компенсировать углеродный след организации и способствует снижению негативного воздействия на окружающую среду. В связи с отсутствием официальных данных о residual mix по стране, для расчета выбросов по методике market-based мы использовали доступные региональные коэффициенты выбросов. Общий объем выбросов парниковых газов по Охвату 2 с учетом сертификатов I-REC составил 6 223 тонн CO_2-эквивалента, что на 10% ниже оценки по сравнению с территориальным подходом.

Косвенные выбросы, Охват 2, тонн CO_2-экв.



[24] https://www.kegoc.kz/ru/electric-power/natsionalnaya-energosistema/

Интенсивность выбросов парниковых газов

Информация по выбросам - Охват 1 и Охват 2 определена в границах объектов – зданий, находящихся под управлением (в собственности) Банка.

За 2024 год коэффициент интенсивности выбросов парниковых газов составил

0,86 CO_2-эквивалента на сотрудника

(в 2023 году: 1,09 тонны CO_2-эквивалента на сотрудника).

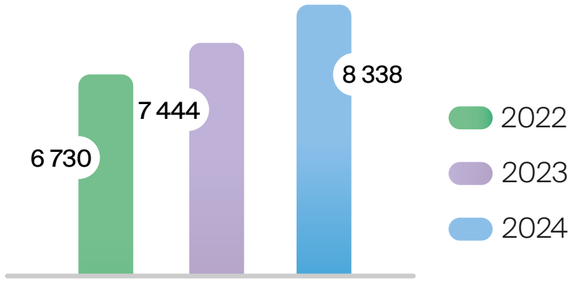
Выбросы Охвата 3

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_2-экв.



По итогам 2024 года выбросы по Охвату 3 (Upstream) составили 8 338 тонн CO_2-экв., увеличившись на 12% по сравнению с прошлым годом.

Основными источниками выбросов Охвата 3 (Upstream) для Банка являются арендованные помещения – аренда бизнес-центров и офисных помещений, перемещение сотрудников и деловые поездки сотрудников Банка, а также операции, связанные с топливом и энергией - косвенные выбросы, связанные с потерями электроэнергии.

Оценка выбросов по поездкам сотрудников от дома до работы и обратно (перемещение сотрудников) в 2024 г. выросла в связи с увеличением охвата оценки (ранее оценка производилась по головному офису компании, в 2024 г. аналогичный подход к оценке был применен к фактической численности сотрудников Банка с учетом филиалов). По другим категориям изменения не значительные.

В 2025 г. Банк продолжит работу над уточнением подхода к оценке и сокращению объема косвенных Upstream выбросов парниковых газов.

АО «Банк ЦентрКредит» признает, что для компаний финансового сектора финансируемые выбросы (кредитный портфель) представляют собой подавляющую часть углеродного следа.

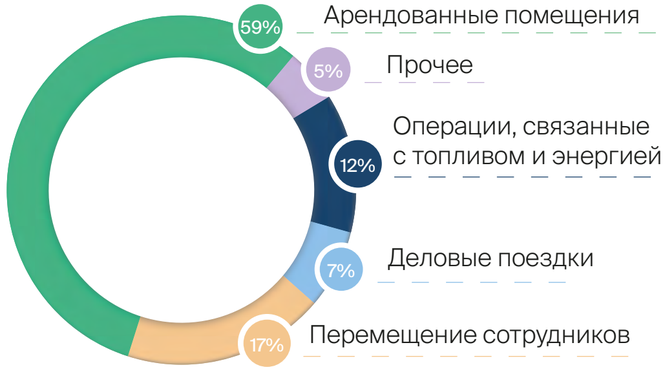
Выбросы, связанные с финансированием внешних проектов (Downstream) или финансируемые выбросы включают в себя оценку эмиссий, обусловленных предоставлением капитала или финансированием компаний-клиентов, которые в свою очередь являются эмитентами парниковых газов.

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.

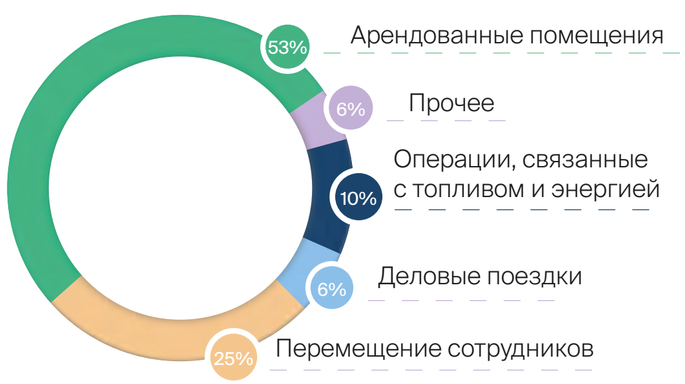
Банк принимает активное участие в оценке экологической устойчивости финансируемых проектов и стремится к тому, чтобы его инвестиционная деятельность способствовала переходу к низкоуглеродной экономике.

В 2023 году Банк впервые опубликовал информацию об оценке уровня финансируемых выбросов, они составили 5,8 млн тонн CO_2-экв. По оценке за 2024 г. финансируемые выбросы банка оцениваются в 4,1 млн тонн CO_2-экв. Несмотря на рост инвестиционного портфеля оценка показателя ниже предыдущего года, что связано с уточнением подхода к оценке выбросов от проектов в области энергетики и металлургии и в оценке отраслевых коэффициентов.

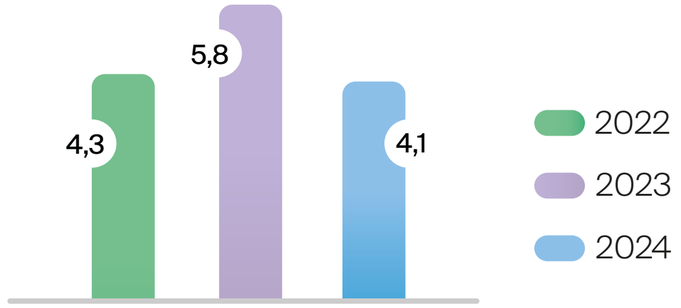
Scope 3 Upstream-2023



Scope 3 Upstream-2024

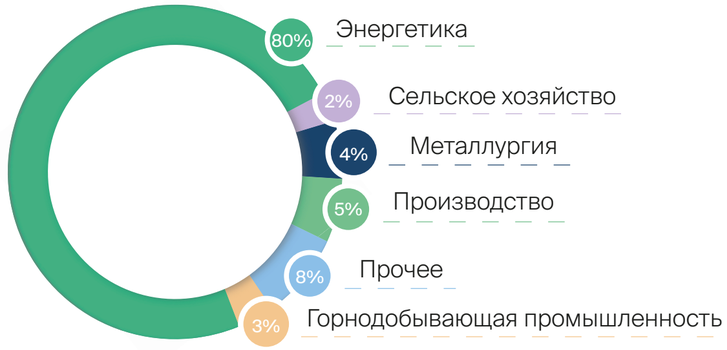


Косвенные выбросы Охвата 3, Downstream, млн тонн CO_2-экв.



Далее, ниже также представлены финансируемые выбросы в разрезе отраслей:

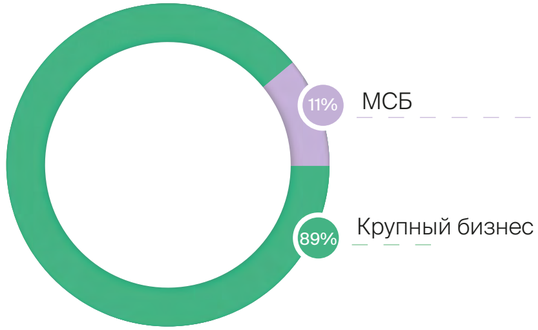
Scope 3 (Downstream) в разрезе отраслей бизнеса



Основным источником выбросов является отрасль энергетики, а также производственный, металлургический, горнодобывающий сектор и сельское хозяйство. Категория «прочее» включает в себя остальные отрасли.

Энергетический сектор традиционно является углеродоемким. Для корректной оценки объема выбросов от финансирования компаний энергетического сектора Банк ведет работу по анализу выбросов по конкретным проектам клиентов. В частности, оценка выбросов парниковых газов по крупным проектам была осуществлена на основе и оценки результатов заполнения опросных листов по крупным корпоративным клиентам в энергетической отрасли, в горнодобывающем и металлургическом секторах.

Scope 3 (Downstream) в разрезе сегментов бизнеса



В разрезе сегментов бизнеса - в отчетном периоде на корпоративный сегмент приходилась большая часть выбросов портфеля – 89% по сравнению с малым и средним бизнесом на которые приходилось только – 11% выбросов портфеля Банка.

АО «Банк ЦентрКредит» использует стандарт PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) в рамках международного Протокола по парниковым газам (GHG Protocol) для расчета и формирования отчетности по выбросам парниковых газов. Данный стандарт позволяет более точно измерять и управлять эмиссиями ПГ, связанными с финансовой деятельностью. Банк использовал подход к оценке на основе упрощенных национальных коэффициентов выбросов ПГ, которые оценены с использованием данных Топливно-энергетического баланса, классификации МГЭИК по ОКЭД, а также информации Таблицы «Затраты-Выпуск» для оценки выбросов на единицу выручки. Для актуализации коэффициентов выполнена корректировка на инфляцию.

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 углеродоекмких секторов экономики.

PCAF Partnership for Carbon Accounting Financials

GREENHOUSE GAS PROTOCOL

Банк стремится следовать международным стандартам в области отчетности и управления экологическими рисками и климатическими воздействиями и активно работает над сокращением негативного воздействия на климат по всей цепочки 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.

Управление отходами и водопотребление

GRI 3-3, 303-3, 303-4, 303-5, 306-2, 306-3, 306-4

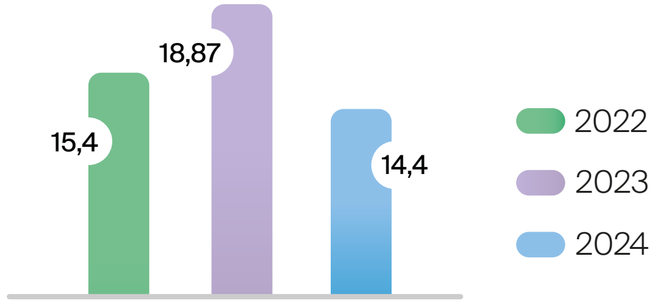
Водопотребление

GRI 3-3, 303-3, 303-4, 303-5

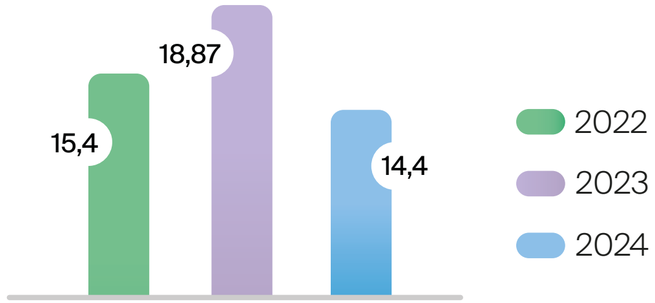
Банк потребляет всю необходимую воду из муниципальных систем водоснабжения, и помимо этого источника других источников потребления воды не используется. В общем учете потребления воды указана сумма потребленной холодной, горячей и технической воды по всем зданиям, находящимся в собственности Банка. Сброс воды осуществляется только в муниципальные системы водоснабжения (канализацию). Снижение потребления в большей степени связано с тем, что в течение года три здания были переданы с баланса Банка в связи с их реализацией. Также реализуются программы по эффективному водопотреблению.

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).

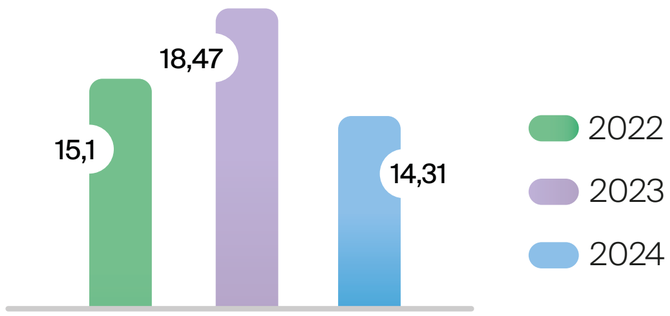
Общее количество забираемой воды, тыс. м^3



Общее количество потребления воды, тыс. м^3



Общее количество водоотведения, тыс. м³



Управление отходами

GRI 306-2, 306-3, 306-4

Одно из направлений проекта «Зеленый офис» - управление отходами. В ходе реализации Проекта «Разделяй отходы! У нас нет другой планеты» внедряется система раздельного сбора отходов в офисах Банка. С 2023 г. ВСС (БЦК) реализует работы по внедрению системы раздельного сбора отходов в своих офисах во всех регионах присутствия.

С момента старта проекта осуществлены следующие шаги:

- 2023 год: Заключен договор с компанией Ecosen для организации вывоза раздельно собранного вторсырья для последующей переработки на специализированные предприятия в г. Алматы.
- 2024 год: Заключен договор о сотрудничестве с компанией «ECO NETWORK» с целью масштабирования проекта по филиальной сети Банка.
- Внедрена система раздельного сбора отходов в 14 регионах: Астана, Усть-Каменогорск, Актау, Шымкент, Уральск, Актобе, Караганда, Петропавловск, Павлодар, Костанай, Кызылорда, Талдыкорган, Областной филиал, Семей.

ecosen

PLASTIKTI QAITA ÓŃDEÝDI QOLDA

ECO NETWORK

Также в рамках проекта Банк проводит обучение персонала по внедрению системы раздельного сбора отходов от партнерских организаций, готовит информационные рассылки и инструкции для сотрудников с целью организации эффективного раздельного сбора мусора.

В банке выстраиваются процессы сбора и мониторинга данных по переработке отходов. 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.

В части обеспечения ответственности все договоры с третьими лицами содержат обязательства по управлению отходами и подписываются договоры о конфиденциальности;

Банк, поддерживает проведение мероприятий, направленных на повышение экологического воспитания, популяризацию ценности пластика, как вторичного сырья, а также важности его переработки для Планеты. Такие «зеленые» инициативы Банка демонстрируют его принципиальное стремление к уменьшению негативного воздействия на окружающую среду и поддержке устойчивого развития.

Банк планирует продолжать расширять проект «Зеленый офис» и другие проекты, направленные на улучшение экологической ответственности и увеличение своего вклада в общественно-экологические программы.

Общий объем образованных отходов в 2024 году составил 103,25 тонн. При этом объем образования опасных отходов в Банке, таких как батарейки составляет 45 кг, они переданы на переработку и обезвреживание. Ниже представлен график общего объема образования неопасных отходов Банка за 2024 год.

В 2024 году Банк направил на утилизацию 100% образованных отходов, информация по которым представлена в данном разделе. Отходы были надлежащим образом переданы на утилизацию специализированному подрядчику, что подчеркивает приверженность БЦК (ВСС) принципам устойчивого развития и минимизации воздействия на окружающую среду.

Кейс Банка ЦентрКредит

Банк на Green Energy Forum

В октябре 2024 г. Банк принял участие в ежегодном мероприятии в Центральной Азии для развития «зеленого» бизнеса, эффективного управления отходами и возобновляемой энергетики – «VIII Евразийский бизнес-форум «Green Energy & Waste Recycling Forum'24».

Сотрудники Банка приняли участие в обучающих мероприятиях форума, посвященных финансовой стабильности в управлении отходами, повышению уровня сбора и переработки пластика, инновационным технологиям в секторе сбора, сортировки и переработки отходов, комплексному управлению отходами на местном уровне, устойчивому управлению промышленными отходами с учетом норм, методик и подходов ESG, а также проблемам и решениям для малого и среднего бизнеса в этой области.

Маленькие мастера большого дел (эко-мастер-класс для детей)

Для самых маленьких клиентов Junior Card и Junior Bank в июне 2024 г. был организован мастер-класс по созданию брелоков и брошей из переработанного пластика, который был приурочен к празднованию Международного дня защиты детей и Всемирного дня окружающей среды. Дети узнали о важности раздельного сбора мусора, как и зачем перерабатывать пластик, собственноручно изготовили из переработанного пластика более 100 изделий.

Вторая жизнь пластика: от отходов к искусству

Банк совместно с Plastic Hara Hura принял участие в проектах по переработке пластика, включая использование офисных принадлежностей, изготовленных из вторсырья, и изготовление брендированных часов из крышек от пластиковых бутылок. Наши партнеры - это студия дизайна и производство, где создаются произведения искусства, мебель и предметы интерьера из переработанного пластика, расположенная в Алматы, Казахстан.

Утилизированные отходы в офисах и отделениях Банка, тонн

Наименование	2023 год	2024 год
Неопасные отходы	**190,35**	**103,25**
Мебель, оборудование и оргтехника	145,58	62,11
Металлолом	25,93	18,58
Макулатура	13,92	15,54
Стекло	2,58	3,25
Пластик	2,12	3,32
Алюминий	0,22	0,46
Опасные отходы	**0,14**	**0,045**
Люминесцентные лампы	0,11	0
Батарейки	0,035	0,045
Общий вес утилизированных опасных и не опасных отходов	**190,49**	**103,30**

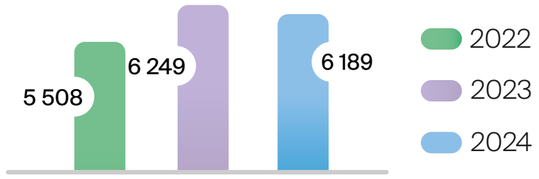
Энергопотребление и энергоэффективность

GRI 3-3, 302-1, 302-3, 302-4

Общее потребление электроэнергии составило 6 188 789 кВт·ч, объем потребления сократился незначительно по сравнению с предыдущим периодом.

Головной офис является наиболее энергоемким объектом, потребляющим около 500 тыс. кВт электроэнергии ежемесячно, что составляет значительную долю общего энергопотребления Банка.

Общее потребление электроэнергии, МВт·ч



В 2024 году снижение потребления электроэнергии было незначительным. Основные причины:

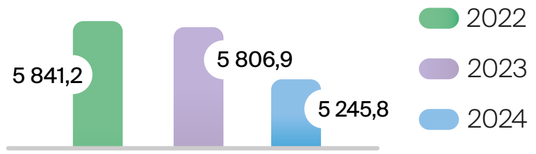
- Увеличение штата работников в среднем по каждому собственному зданию в сравнении с 2023 г.
- Увеличение нагрузки на серверное оборудование Центра обработки данных, расположенного в головном офисе Банка.
- Увеличение парка электромобилей вдвое привело к установке пяти дополнительных зарядных устройств к уже имеющимся шести.

При этом ряд мероприятий в области энергоэффективности в рамках рекомендаций Энергоаудита за 2023 г., а также реализация части зданий, привели к итоговому снижению показателя за период.

В 2024 году зафиксировано снижение общего потребления тепловой энергии до 5245,8 Гкал по сравнению с 5 806,9 Гкал в 2023 году. В целях оптимизации расходов по отоплению здания ГО, в 2024 году были проведены мероприятия по подключению к системе диспетчеризации здания контроллеров регулировки температуры подачи теплоносителя из городских сетей.

Таким образом, в относительно теплые зимние дни есть возможность понижения температуры, для поддержания оптимальных климатических условий внутри офиса. Сокращение потребления теплоэнергии также связано с тем, что три здания были переданы с баланса Банка в связи с их реализацией.

Теплопотребление, Гкал



В целях мониторинга энергоэффективности был выполнен расчет удельных показателей по двум ключевым видам потребляемой 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 2024 год удельный[25] показатель потребления электроэнергии составил 158,18 кВт·ч/м^2, что на 20% выше показателя предыдущего года, который составил 131,3 кВт·ч/м^2. Увеличение связано с ростом потребления электроэнергии в Головном офисе банка. Удельный показатель потребления теплоэнергии составил 0,134 Гкал/м^2 в 2024 году по сравнению с 0,122 Гкал/м^2 в 2023 году, что демонстрирует повышение на 9,8% по сравнению с предшествующим отчетным периодом. В текущем периоде не удалось достичь сокращения удельных показателей потребления электроэнергии и теплоэнергии, при этом запланированы программы, которые направлены на оптимизацию использования энергоресурсов.

В целях анализа энергоэффективности Банк оценивает динамику потребления моторного топлива на объектах Банка (под управлением или в собственности Банка). По итогам проведенного анализа по двум основным видам используемого топлива: бензина, используемого для автотранспорта, и дизельного топлива, применяемого в дизельных генераторах, служащих резервными источниками электроснабжения - общее потребление бензина в 2024 году выросло до 154 тыс. л. по сравнению с 140 тыс. л. в предыдущем году. Также было отмечено увеличение использования дизельного топлива с 2 300 л. в 2023 году до 4 030 л. в 2024 году. Высокий объем потребления дизельного топлива связан с использованием дизельных генераторов в периоды аварийных отключений электричества для обеспечения бесперебойной работы ключевых операций Банка.

Банк приобретает топливно-энергетические ресурсы через сторонние организации. Банк не занимается поставкой электроэнергии третьим лицам.

Сводная информация по использованию энергоресурсов

Показатели	Ед. изм.	2023 год	2024 год	Ед. изм.	2023 год	2024 год
Электроэнергия	МВт·ч	6 249	6 189	ГДж	22 497	22 280
Тепловая энергия	Гкал	5 807	5 246	ГДж	24 313	21 964
Бензин	литр	140 089	154 336	ГДж	4 592	5 059
Дизельное топливо	литр	2 300	4 030	ГДж	84	147
Итого				**ГДж**	**51 487**	**49 450**

Мероприятия по сокращению потребления энергии

GRI 302-4

По итогам 2023 года Банком был проведен энергоаудит в части собственных зданий, находящихся на балансе Банка, по результатам проведения был утвержден план мероприятий с рекомендациями по результатам энергетического аудита объектов АО «Банк ЦентрКредит» со сроком исполнения в течение пяти лет (2024 – 2028 гг.).

В 2024 году ряд мероприятий были выполнены, например, переход на использование светодиодных лампы во фронт- и бэк-офисах Банка реализован на 95%. Также в течение года три здания были переданы с баланса Банка в связи с их реализацией.

Сводная информация по разработанным мероприятиям и оценка их эффективности представлены в Отчете об устойчивом развитии за 2023 г.

На начало 2025 года из списка экономически обязательных для выполнения инициатив запланировано одно мероприятие из 14 из списка рекомендованных, которые планируется выполнить до 2027 г.

В частности, запланированы мероприятия по установке контрольных приборов учета электроэнергии, по модернизации системы освещения в нескольких собственных зданиях банка.

[25] В качестве параметра в знаменателе для расчета удельной энергоемкости применено значение офисных площадей банка за 2023 и 2024 гг.

centercredit
Отчет об устойчивом развитии 2024



Обращение Председателя Совета директоров

Обращение Президента

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

Приложения

Приложение A: Определение существенных тем и воздействий

Приложение B: Указатель содержания GRI

Приложение C: Раскрытие информации с учетом рекомендаций МСФО S1

Приложение D: Раскрытие информации с учетом рекомендаций МСФО S2

Приложение E: Отраслевые показатели SASB

Приложение F: Дополнительная информация

Приложение G: Отчет независимого аудитора

Приложение H: Глоссарий

Приложение I: Контактная информация

Приложение А: Определение существенных тем и воздействий

GRI 2-4, 2-14, 3-1, 3-2, 3-3

АО «Банк ЦентрКредит» ежегодно проводит актуализацию перечня существенных тем устойчивого развития. Этот процесс направлен на обеспечение всестороннего раскрытия информации, представляющей интерес для широкого круга заинтересованных сторон, а также оказывающей значительное влияние на деятельность Банка. Процесс определения существенных тем Банка включает четыре последовательных этапа, каждый из которых основан на прозрачной методологии и учете мнений заинтересованных сторон.

Этап 1. Идентификация существенных тем

- бенчмарк-анализ казахстанских и зарубежных лидеров устойчивого развития финансовой отрасли.
- анализ международных стандартов GRI и SASB в контексте воздействий Банка.
- учет отраслевых особенностей формулировки существенных тем на основе Руководства АРРФР.
- изучение ключевых трендов в банковском секторе, а также исследований международных агентств.
- оценка положительного и отрицательного, текущего и потенциального воздействия Банка на экономику, окружающую среду и социальные аспекты.

Этап 2. Опрос заинтересованных сторон

По результатам анализа первого этапа, был выявлен широкий список из 23 тем по 3 группам воздействия:

E – экология

S – социальная сфера

G – экономика и корпоративное управление

Был проведен опрос среди 162 представителей внутренних и внешних заинтересованных сторон, включая высшее руководство Банка, сотрудников, профессиональное сообщество, деловых партнеров, клиентов, представителей некоммерческих организаций, рейтинговых агентств и СМИ. Каждому участнику предложили оценить каждую тему по пятибалльной шкале, принимая во внимание ее широту охвата, значимость, обратимость последствий и вероятность возникновения. Затем на основе полученных баллов была проведена предварительная сортировка тем по степени их приоритетности.

Этап 3. Приоритизация тем

В 2024 году ключевым изменением повлиявшим на итоговый перечень существенных тем является дополнительная экспертная оценка с точки зрения ее влияния на деятельность Банка как в краткосрочном, так и в долгосрочном плане. Баллы присваивались по критерию масштаба влияния темы на ключевые аспекты работы Банка. Банк выделил ключевые стратегические темы, на которые он оказывает влияние и которые, в свою очередь, существенно влияют на его деятельность. В связи с этим, в текущем отчетном периоде, ряд тем, признанных существенными в предыдущем году, не вошли в актуальный перечень. Это обусловлено уточнением критериев оценки, а также изменением приоритетов заинтересованных сторон. Вместе с тем, данные изменения не влияют на полноту и информативность настоящего отчёта — все ключевые аспекты устойчивого развития компании отражены в соответствии с актуальными ожиданиями и требованиями.

В целях обеспечения содержательного раскрытия информации Банк установил порог существенности на уровне 85% совокупной оценки. Такой подход соответствует международным практикам и позволяет выделить темы, обладающие наибольшей значимостью для заинтересованных сторон, оказывающие существенное влияние на стратегическое и операционное развитие Банка, а также требующие системного управления и прозрачного раскрытия. В результате анализа были определены 11 приоритетных тем, отражающих ключевые риски и возможности, а также соответствующих требованиям стандартов GRI и ожиданиям внешней аудитории.

Обоснование выбора порога значимости 85%

Порог значимости в 85% был выбран на основе анализа распределения значимости всех 23 тем, с целью выделения наиболее приоритетных направлений устойчивого развития. Этот уровень был установлен по следующим причинам:

1. Четкая точка перегиба в распределении:

При ранжировании тем по убыванию значимости наблюдается резкое снижение после отметки в 85%. Темы с 85% и выше демонстрируют плотную группу (от 85% до 90%), в то время как следующая группа (84% и ниже) характеризуется более рассеянными и менее выраженными значениями. Это указывает на естественную границу между темами высокой и умеренной значимости.

2. Минимизация потерь информации при отсечении:

При пороге 85% в приоритет попадают 11 тем, и ни одна из тем с 84% и ниже не имеет уникального содержания, не охваченного уже включенными темами. Это означает, что информационные потери при отсечении минимальны, а охват ключевых аспектов сохраняется.

3. Оптимизация управляемости и фокусировки:

Выбор 85% позволяет ограничить число приоритетных тем до менее половины от общего количества (11 из 23), что делает их реалистичными для стратегического управления, мониторинга и раскрытия. Более низкий порог (например, 80%) привел бы к включению 17 тем, что размыло бы фокус и усложнило бы реализацию инициатив.

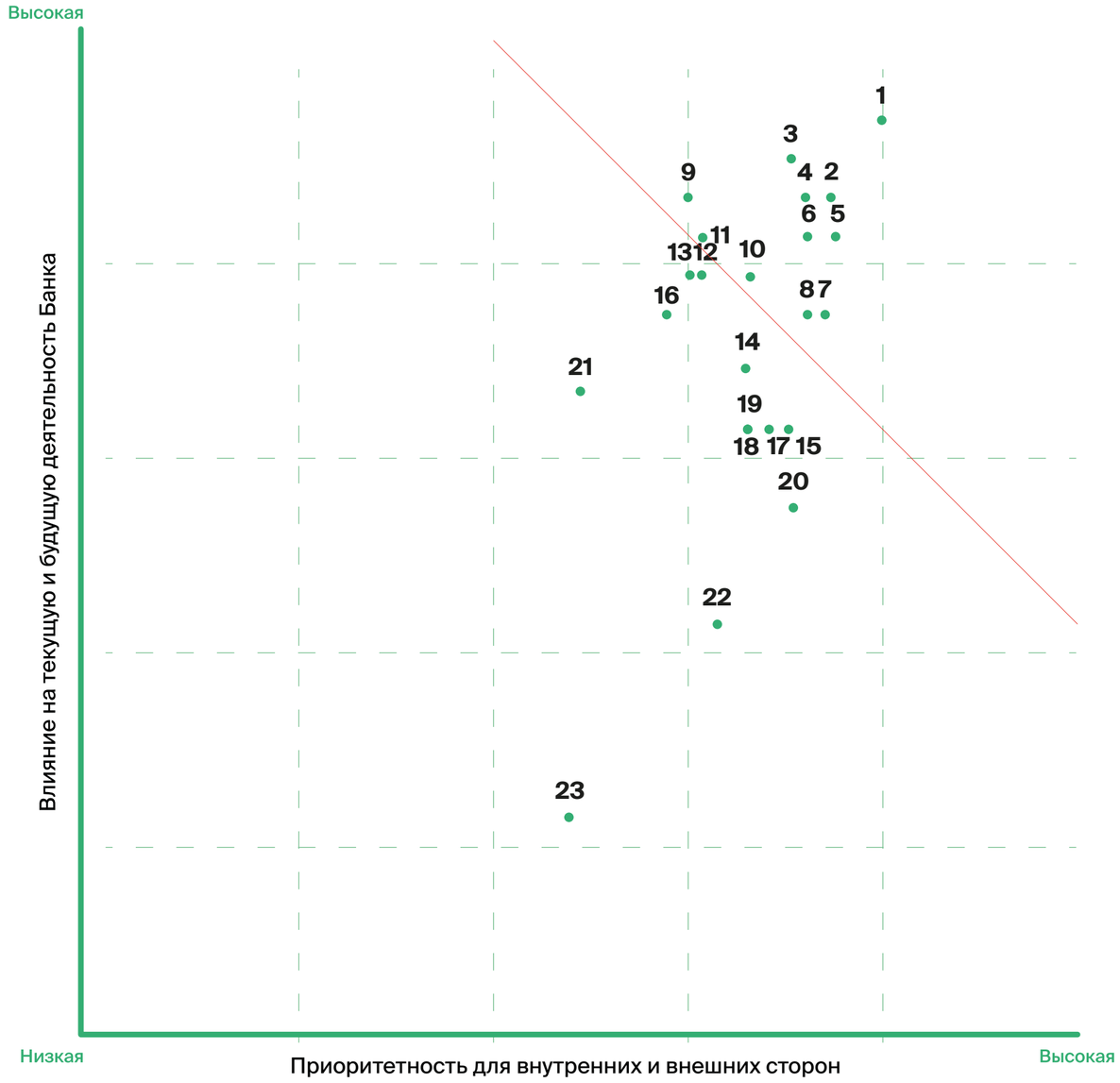
4. Подтверждение через кумулятивный анализ:

Кумулятивная сумма значимости первых 11 тем (≥85%) составляет почти 1000%, что эквивалентно 43% от всей совокупной значимости всех тем. Это подтверждает, что выбранный порог охватывает наиболее весомую часть восприятия заинтересованных сторон.

5. Согласованность с отраслевыми практиками:

В ESG-отчетности финансового сектора часто применяется подход, при котором приоритетными считаются темы, входящие в верхний квартиль или квинтиль по значимости. В данном случае 85% соответствует верхним ~48% тем, что укладывается в эту методологию.





Приоритетность	Аспект	Тема	Оценка
1	Социальный аспект	Удовлетворенность клиентов*	4,6
2	Экономико-управленческий аспект	Цифровизация и инновации	4,5
3	Экономико-управленческий аспект	Экономическая результативность	4,5
4	Экономико-управленческий аспект	Управление рисками*	4,4
5	Социальный аспект	Обучение и развитие персонала	4,4
6	Экономико-управленческий аспект	Кибербезопасность**	4,4
7	Экономико-управленческий аспект	Доступность финансовых продуктов и услуг	4,3
8	Социальный аспект	Безопасность и комфорт на рабочем месте	4,3
9	Экологический аспект	Изменение климата*	4,3
10	Экономико-управленческий аспект	Корпоративное управление**	4,3
11	Экономико-управленческий аспект	Противодействие коррупции	4,3
12	Экономико-управленческий аспект	Деловая этика	4,2
13	Социальный аспект	Трудовые практики	4,2
14	Социальный аспект	Вклад в социальное развитие регионов	4,1
15	Социальный аспект	Права человека***	4,1
16	Экономико-управленческий аспект	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	4,1
17	Экономико-управленческий аспект	Ответственное финансирование	4,1
18	Экологический аспект	Управление отходами***	4,1
19	Социальный аспект	Равные возможности	4,1
20	Экологический аспект	Энергоэффективность***	4,0
21	Экономико-управленческий аспект	Ответственная цепочка поставок	3,9
22	Экологический аспект	Водопотребление***	3,8
23	Экологический аспект	Биоразнообразие	3,3

* новая тема относительно Отчета 2023 года

** тема, переименованная по сравнению с темой 2023 года

*** тема Отчета 2023 года, не вошедшая в список 2024 года

Показатель	Наиболее значимые темы, влияющие на деятельность Банка		
Существенная тема	Удовлетворенность клиентов	Экономическая результативность	Цифровизация и инновации
Стратегическая цель	Увеличить активность и лояльность Банку текущих клиентов	Удержать лидирующие позиции в показателях доходности и существенно улучшить показатели эффективности бизнеса	Обеспечить конкурентоспособный уровень цифровизации: как внутренний, так и внешний
Влияние на бизнес	Очень высокое Влияние на удержание клиентов, рост доходов и репутацию банка	Очень высокое Влияние на финансовую устойчивость, прибыльность и инвестиционную привлекательность	Очень высокое Влияние на эффективность, улучшение клиентского опыта и обеспечение конкурентоспособности

Показатель	Наиболее значимые темы, на которые влияет Банк		
Существенная тема	Доступность финансовых продуктов и услуг	Удовлетворенность клиентов	Экономическая результативность
Стратегическая цель	Расширение охвата и инклюзивность через цифровые решения	Повышение качества сервиса и клиентского опыта	Устойчивый рост и прибыльность через эффективное управление
Влияние на бизнес	Очень высокое Банк способствует финансовой вовлеченности населения и МСБ	Очень высокое Банк влияет на уровень доверия и благополучие клиентов	Очень высокое Банк поддерживает экономическую стабильность и развитие общества

Этап 4. Утверждение обязательных к раскрытию существенных тем.

Итоговый перечень существенных тем был утвержден высшим руководством Банка на Комитете по устойчивому развитию при Совете директоров.

Для каждой из приоритетных тем были определены релевантные показатели GRI для подробного раскрытия. Выбранные существенные темы отражают основные направления деятельности Банка в контексте устойчивого развития. Кроме того, Банк интегрировал процесс оценки существенности в свою систему управления рисками в рамках ежегодной идентификации рисков (Enterprise Risk Management, ERM).

Такой подход обеспечивает системное выявление, анализ и мониторинг тем устойчивого развития, которые могут оказывать влияние на бизнес-модель, финансовые результаты и репутацию банка.

По наиболее существенным темам для топ-менеджмента Банка установлены ESG KPI, которые обеспечивают стратегическую направленность и личную ответственность руководства за достижение целей в области устойчивого развития.

Кейс Банка ЦентрКредит

Количественные метрики для оценки ключевых тем

Для оценки влияния ключевых тем на общество и экономику Банк применяет количественные метрики:

Удовлетворенность клиентов

Влияние на клиентов оценивается с использованием:

1. Индекса потребительской лояльности (NPS):
- 23% среди физических лиц
- 28,4% среди юридических лиц
2. Индекса удовлетворенности клиентов (CSI):
- 7,8 у физических лиц
- 8,0 у юридических лиц

Подробнее – в разделе «Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг».

Экономическая результативность

Влияние банка на экономику измеряется через:

1. Чистую прибыль: 194 млрд тенге по итогам 2024 года
2. Инвестиционный уровень кредитных рейтингов
3. Коэффициент P/B (цена/балансовая стоимость)

Тема	Позитивное влияние	Негативное влияние	Влияние на данный момент	Будущее влияние
Удовлетворенность клиентов	Повышение удовлетворенности клиентов благодаря высокому качеству предоставляемых услуг.	Снижение удовлетворенности клиентов в случае неэффективного или некачественного управления жалобами, взаимодействием с клиентами, а также при наличии сбоев или недостатков в предоставляемых услугах, включая технологические аспекты.	Банк активно внедряет цифровые решения, включая виртуальных ассистентов и автоматизированные процессы, что позволяет повысить скорость обслуживания, снизить нагрузку на операторов и обеспечить круглосуточную доступность. Уровень удовлетворенности клиентов стабильно высокий, что подтверждается внутренними метриками и обратной связью.	В условиях растущей конкуренции и цифровизации клиентские ожидания будут продолжать расти. Для сохранения высокого уровня удовлетворенности Банку потребуется усиливать персонализацию, развивать омниканальные решения, повышать прозрачность и оперативность взаимодействия, а также учитывать ESG-факторы в клиентском опыте. Это станет ключевым фактором удержания клиентов и роста лояльности.
Цифровизация и инновации	Ускорение трансформации бизнеса и содействие долгосрочному развитию компаний. Распространение культуры, ориентированной на инновации, через проведение мероприятий и внедрение новых образовательных форматов.	Потенциальная неспособность продвигать и управлять процессами инноваций и цифровой трансформации, что может привести к неудовлетворенности клиентов и/или потере рыночных сегментов.	Банк активно внедряет цифровые технологии: от автоматизации кредитных решений и внедрения виртуальных ассистентов до использования больших языковых моделей (LLM) и построения MLOps-инфраструктуры. Эти инициативы уже привели к росту операционной эффективности, снижению времени обработки запросов, улучшению клиентского опыта и расширению цифровых каналов взаимодействия.	В будущем цифровизация станет ключевым фактором устойчивости и конкурентоспособности. Банк будет усиливать интеграцию ИИ в бизнес-процессы, развивать омниканальные платформы, внедрять персонализированные цифровые сервисы и усиливать защиту данных. Также возрастёт роль цифровых инноваций в ESG-инициативах и в создании новых продуктов, ориентированных на устойчивое развитие и инклюзивность. Успешная цифровая трансформация обеспечит рост клиентской базы, снижение издержек и повышение гибкости бизнеса.
Экономическая результативность	Рост доходов, прибыли и рентабельности за счёт внедрения инновационных решений, автоматизации процессов, расширения клиентской базы и повышения операционной эффективности. Укрепление финансовой устойчивости и инвестиционной привлекательности.	Подверженность внешним экономическим шокам, инфляции, колебаниям валютных курсов и процентных ставок. Возможные потери из-за неэффективного управления активами, рисков или недостаточной адаптации к рыночным изменениям.	Банк демонстрирует стабильный рост ключевых финансовых показателей, включая прибыль, объём кредитного портфеля и операционную эффективность. Внедрение ИИ и цифровых решений способствует снижению издержек и увеличению доходов. Также наблюдается рост доли устойчивых и ответственных финансовых продуктов.	В будущем экономическая результативность будет зависеть от способности Банка адаптироваться к изменениям в глобальной и локальной экономике, внедрять устойчивые бизнес-модели, развивать цифровые каналы и ESG-направления. Устойчивый рост возможен при условии эффективного управления рисками, инвестиций в инновации и поддержания доверия со стороны клиентов и инвесторов.
Управление рисками	Снижение вероятности финансовых, операционных, регуляторных и репутационных потерь. Повышение устойчивости бизнеса, доверия со стороны инвесторов и клиентов. Улучшение качества принятия решений.	Высокие затраты на построение и поддержание систем управления рисками. Возможные ошибки в моделях или недостаточная адаптация к новым видам рисков (например, ESG, киберриски).	Банк внедрил эффективные системы управления рисками, включая MLOps-инфраструктуру, мониторинг моделей, контроль качества данных и соблюдение нормативных требований. Активно используются ИИ-инструменты для оценки кредитных и операционных рисков, а также для предотвращения мошенничества.	В будущем управление рисками станет ещё более комплексным и технологичным. Ожидается усиление требований со стороны регуляторов, рост значимости ESG-рисков, киберугроз и рисков, связанных с ИИ. Банк будет развивать предиктивные модели, автоматизированный мониторинг и адаптивные системы управления, что позволит своевременно реагировать на изменения и сохранять устойчивость в условиях неопределённости.
Обучение и развитие персонала	Повышение квалификации, вовлечённости и мотивации сотрудников. Развитие внутренних компетенций, повышение производительности и качества обслуживания клиентов. Поддержка карьерного роста и удержание талантов.	Высокие затраты на обучение и развитие, особенно при масштабировании. Риски неэффективных программ, несоответствия содержания обучения текущим и будущим потребностям бизнеса.	Банк реализует активные программы обучения, включая цифровые инструменты, ИИ-ассистентов и внутренние платформы развития. Повышается уровень цифровой грамотности, управленческих и технических навыков сотрудников. Обучение встроено в процессы трансформации и устойчивого развития.	В будущем обучение станет непрерывным процессом, интегрированным в повседневную деятельность. Возрастёт роль персонализированного и адаптивного обучения, основанного на данных и ИИ. Также будет усиливаться акцент на ESG-компетенциях, цифровых навыках и лидерстве. Эффективное развитие персонала станет ключевым фактором устойчивости и конкурентоспособности банка.
Кибербезопасность	Обеспечение защиты данных клиентов и операций, снижение рисков кибератак, повышение доверия со стороны клиентов и регуляторов. Поддержка цифровой трансформации и устойчивости бизнеса.	Нарушение работы ИТ-систем, утечка конфиденциальной информации, преднамеренные и/или непреднамеренные инциденты, которые могут нанести ущерб репутации, вызвать финансовые потери и повлиять на клиентов и партнёров.	Банк внедрил современные меры кибербезопасности, включая защиту облачных сервисов, шифрование данных, мониторинг аномалий и контроль доступа. Используются собственные ключи шифрования и политика защиты персональных данных. Также реализованы проекты по анонимизации данных и защите ИИ-моделей от утечек.	В будущем возрастёт сложность и частота киберугроз, особенно в условиях активного внедрения ИИ и цифровых сервисов. Банк будет усиливать защиту инфраструктуры, развивать системы предиктивного анализа угроз, автоматизированный мониторинг и реагирование. Кибербезопасность станет неотъемлемой частью стратегии и фактором доверия со стороны клиентов, инвесторов и регуляторов.
Доступность финансовых продуктов и услуг	Расширение охвата населения финансовыми услугами, включая уязвимые и удалённые группы. Повышение финансовой инклюзии, рост клиентской базы, поддержка малого и среднего бизнеса.	Риски неплатежеспособности клиентов, особенно в сегментах с низким уровнем финансовой грамотности. Возможность усиления социального неравенства при недостаточной адаптации продуктов к нуждам разных групп.	Банк предлагает широкий спектр доступных продуктов, включая автоматизированные кредитные решения, цифровые каналы и персонализированные предложения. Используются ИИ-модели для оценки платёжеспособности и снижения барьеров входа.	В будущем доступность будет определяться способностью Банка адаптировать продукты под нужды разных сегментов, включая пожилых, молодёжь, самозанятых и жителей сельских регионов. Рост цифровизации требует параллельного повышения финансовой грамотности и инклюзивности. Также возрастёт роль ESG-факторов в проектировании финансовых решений.

Тема	Позитивное влияние	Негативное влияние	Влияние на данный момент	Будущее влияние
Безопасность и комфорт на рабочем месте	Повышение психоэмоционального и физического благополучия сотрудников. Улучшение баланса между работой и личной жизнью благодаря различным инициативам.	Снижение психоэмоционального и физического благополучия сотрудников.	Банк реализует инициативы по обеспечению безопасной и комфортной рабочей среды, включая цифровые инструменты поддержки, гибкие графики, программы благополучия и охраны труда. Поддерживается культура заботы о сотрудниках.	В будущем возрастёт значимость комплексного подхода к благополучию сотрудников, включая ментальное здоровье, гибкость, инклюзивность и цифровую эргономику. Банк будет развивать программы поддержки, автоматизированный мониторинг условий труда и инициативы по устойчивому HR-менеджменту, что станет частью стратегии и фактором удержания талантов.
Изменение климата	Продвижение инициатив по энергоэффективности и использованию возобновляемых источников энергии внутри организации, что ведёт к снижению атмосферных выбросов. Постепенное сокращение выбросов парниковых газов и других веществ, разрушающих озоновый слой за счёт учёта климатических аспектов при предоставлении кредитов и формировании кредитного и инвестиционного портфеля.	Негативное воздействие на изменение климата осуществляется через прямые и косвенные выбросы парниковых газов, в том числе в результате потенциального увеличения потребления энергии.	Банк оказывает влияние на изменение климата как через прямые операционные выбросы, так и через финансируемые выбросы, связанные с кредитным портфелем. В то же время реализуются инициативы по повышению энергоэффективности и использованию возобновляемых источников энергии, что способствует снижению атмосферных выбросов. Банк измеряет выбросы CO_2 в соответствии с методологией PCAF и предлагает продукты, такие как финансирование солнечных панелей, что позволяет отслеживать предотвращённые выбросы и социальную стоимость углерода.	В будущем влияние Банка на климат будет определяться масштабом и глубиной трансформации его бизнес-модели в сторону низкоуглеродной экономики. Обязательство достичь углеродно-нейтрального кредитного портфеля предполагает значительное сокращение финансируемых выбросов. Ожидается рост доли «зелёных» продуктов, усиление климатических требований к заёмщикам и интеграция климатических рисков в кредитные решения, что усилит положительное влияние на климат и снизит репутационные и регуляторные риски.
Корпоративное управление	Повышение доверия со стороны инвесторов, клиентов и регуляторов. Обеспечение прозрачности, подотчётности и устойчивости в принятии решений. Снижение рисков и повышение эффективности управления.	Высокие затраты на соблюдение регуляторных требований, возможные конфликты интересов, недостаточная вовлечённость совета директоров или слабая структура контроля могут привести к снижению эффективности и репутационным рискам.	Банк внедрил эффективные механизмы корпоративного управления, включая стратегическое планирование, контроль за реализацией ESG-инициатив, соблюдение принципов прозрачности и подотчётности. Создаются комитеты по ключевым направлениям, включая ИИ и устойчивое развитие.	В будущем возрастёт роль корпоративного управления в обеспечении устойчивости, цифровой трансформации и соблюдении ESG-принципов. Ожидается усиление требований со стороны регуляторов и инвесторов, необходимость интеграции нефинансовых рисков в систему управления, а также развитие культуры этичного и ответственного лидерства.
Противодействие коррупции	Предотвращение отмывания денег и коррупции, а также меры против недобросовестной конкуренции.	Высокие затраты на внедрение и поддержание систем внутреннего контроля, мониторинга и обучения. Возможные репутационные потери в случае выявления нарушений, даже при наличии формальных процедур.	Банк реализует комплексные меры по противодействию коррупции, включая внутренние политики, обучение сотрудников, контроль за конфликтами интересов и соблюдение антикоррупционного законодательства. Внедрены процедуры внутреннего аудита и комплаенс-контроля.	В будущем возрастёт внимание к антикоррупционной политике со стороны регуляторов, инвесторов и ESG-рейтингов. Банк будет усиливать прозрачность, автоматизировать контрольные процедуры, развивать культуру нулевой терпимости к коррупции и интегрировать антикоррупционные принципы в цепочку поставок и партнёрские отношения. Это станет важным элементом устойчивого корпоративного управления.
Деловая этика	Распространение осознанной и адекватной культуры этики и прав человека среди руководства, сотрудников, деловых партнёров, работников цепочки создания стоимости и других заинтересованных сторон. Содействие прозрачности через соблюдение применимых налоговых норм и укрепление внутренней системы контроля налоговых рисков.	Потенциальные случаи несоблюдения норм и нарушений прав человека внутри организации и по всей цепочке поставок, включая поставщиков.	Банк внедрил внутренние политики по деловой этике, проводит обучение сотрудников, осуществляет контроль за соблюдением норм и стандартов. Этические принципы интегрированы в процессы принятия решений, взаимодействие с клиентами и партнёрами. Уделяется внимание прозрачности, соблюдению налоговых обязательств и защите прав человека.	В будущем возрастёт значимость этики как части стратегии. Банк будет усиливать контроль за соблюдением этических норм, расширять охват цепочки поставок, внедрять цифровые инструменты мониторинга и отчётности. Также возрастёт роль этики в управлении ИИ, защите данных и взаимодействии с уязвимыми группами. Этическая устойчивость станет фактором доверия и конкурентного преимущества.
Трудовые практики	Повышение мотивации и удовлетворенности сотрудников.	Высокие затраты на соблюдение стандартов.	Эффективные трудовые практики.	Усложнение требований и необходимость адаптации.
Вклад в социальное развитие регионов	Повышение уровня жизни и развитие регионов.	Высокие затраты на социальные программы.	Активные социальные инициативы.	Необходимость постоянного участия в развитии регионов.
Права человека	Повышение репутации и доверия.	Высокие затраты на соблюдение стандартов.	Эффективные меры по защите прав человека.	Усложнение требований и необходимость адаптации.
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Повышение доверия и сотрудничества.	Высокие затраты на взаимодействие.	Эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами.	Необходимость постоянного улучшения взаимодействия.

Тема	Позитивное влияние	Негативное влияние	Влияние на данный момент	Будущее влияние
Ответственное финансирование	Вклад в устойчивое развитие через специализированные инвестиционные инструменты, оказывающие положительное влияние на экономические, экологические, социальные и управленческие аспекты.	Отсутствие или ограниченное влияние на процессы устойчивого развития через инвестиционные инструменты, что может привести к негативным последствиям в экономической, экологической, социальной и управленческой сферах.	Эффективные меры ответственного финансирования.	Усложнение требований и необходимость адаптации.
Управление отходами	Снижение негативного воздействия на окружающую среду.	Высокие затраты на управление отходами.	Эффективные меры управления отходами.	Усиление требований к экологической ответственности.
Равные возможности	Повышение мотивации и удовлетворенности сотрудников.	Высокие затраты на соблюдение стандартов.	Эффективные меры по обеспечению равных возможностей.	Усложнение требований и необходимость адаптации.
Энергоэффективность	Снижение затрат на энергопотребление.	Высокие затраты на внедрение энергоэффективных технологий.	Активные меры по повышению энергоэффективности.	Усиление требований к энергоэффективности.
Ответственная цепочка поставок	Повышение устойчивости и доверия.	Высокие затраты на контроль и мониторинг.	Эффективные меры по управлению цепочкой поставок.	Усложнение требований и необходимость адаптации.
Водопотребление	Снижение затрат на водопотребление.	Высокие затраты на внедрение водосберегающих технологий.	Активные меры по снижению водопотребления.	Усиление требований к водопотреблению.
Биоразнообразие	Сохранение биоразнообразия и экосистем.	Высокие затраты на сохранение биоразнообразия.	Эффективные меры по сохранению биоразнообразия.	Усиление требований к сохранению биоразнообразия.

Приложение B: Указатель содержания GRI

Показатель	Определение показателя GRI	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарии	Внешнее заверение
GRI 1. Базовые положения 2021					
Заявление об использовании стандартов GRI		Об Отчете		Настоящий Отчет подготовлен АО «Банк ЦентрКредит» в соответствие со стандартами GRI и охватывает период с 1 января 2024 года по 31 декабря 2024 года	
Версия GRI				GRI Foundation 2021	
GRI 2. Общие элементы отчетности 2021					
Краткая информация об организации и подготовка к отчетности					
2-1	Информация об организации	Подход к подготовке отчетности	6, 10		
2-2	Юридические лица, включенные в отчетность организации в области устойчивого развития	Подход к подготовке отчетности	6, 10		
2-3	Отчетный период, частота предоставления отчетности и контактная информация	Подход к подготовке отчетности	6, 10, 39		
2-4	Переформулирование информации	Подход к подготовке отчетности	6, 10, 89		
2-5	Независимое заверение отчетности	Подход к подготовке отчетности	6, 10, 39		
Деятельность и сотрудники организации					
2-6	Деятельность, цепочка создания стоимости и прочие деловые отношения	5.6 Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности	57	Существенных изменений по пунктам 2-6 (a-c) по сравнению с предыдущим отчетным периодом не произошло	
2-7	Штатные сотрудники организации	6. Взаимодействие с персоналом 6.1 Подход к управлению персоналом	59, 60, 109		2-7 (a)
2-8	Работники, которые не являются сотрудниками	6. Взаимодействие с персоналом 6.1 Подход к управлению персоналом	59-60		
Корпоративное управление					
2-9	Структура и состав управления	2.1 Система корпоративного управления	13, 15, 17, 25, 26		2-9 (a-b)
2-10	Порядок избрания и утверждения высшего органа управления	2.1 Система корпоративного управления	13, 15		
2-11	Глава высшего органа управления	2.1 Система корпоративного управления	13, 15		
2-12	Роль высшего органа управления в обеспечении контроля над управлением воздействиями	2.2 Управление вопросами устойчивого развития	13, 25, 26		2-12 (a)
2-13	Делегирование ответственности по управлению воздействиями	2.2 Управление вопросами устойчивого развития	13, 25, 26		
2-14	Роль высшего органа управления в утверждении отчетности об устойчивом развитии	2.2 Управление вопросами устойчивого развития	13, 25, 26, 89		
2-15	Конфликт интересов	4.2 Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	39, 41, 45		
2-16	Коммуникация / информирование о критически важных проблемах	4.2 Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	39, 41, 42, 45		

Показатель	Определение показателя GRI	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарии	Внешнее заверение
2-17	Коллективное знание высшего органа управления	2.2 Управление вопросами устойчивого развития	13, 25		
2-18	Оценка работы высшего органа управления	2.1 Система корпоративного управления	13, 17		
2-19	Политика вознаграждения	2.1 Система корпоративного управления	13, 23		
2-20	Порядок определения вознаграждения	2.1 Система корпоративного управления	13, 17, 23		
2-21	Общий коэффициент годовой компенсации	2.1 Система корпоративного управления	13, 23		
Стратегия, политики и практики					
2-22	Заявление о стратегии устойчивого развития	2.2 Управление вопросами устойчивого развития	4, 13, 25, 28		
2-23	Обязательства, закрепленные во внутренних документах организации	2.2 Управление вопросами устойчивого развития 4.1 Подходы к обеспечению соблюдения прав человека 4.2 Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции 5. Взаимодействие с клиентами и поставщиками 6. Взаимодействие с персоналом	13, 25, 39, 41, 45, 59		
2-24	Внедрение в деятельность организации обязательств, закрепленных в ее внутренних документах	2.2 Управление вопросами устойчивого развития 4.1 Подходы к обеспечению соблюдения прав человека 5. Взаимодействие с клиентами и поставщиками 5.6 Управление цепочкой поставок и политика закупочной деятельности	13, 25, 39, 45, 57		
2-25	Механизмы снижения негативного воздействия	4.2 Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	39, 41, 45, 51		
2-26	Механизмы обращения за консультациями и сообщения о проблемах	4.2 Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	39, 41, 45, 51		2-26 (a, i-ii)
2-27	Соблюдение законодательства	4.2 Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	39, 41, 42, 45		2-27 (a, i-ii)
2-28	Членство в ассоциациях	7.2 Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах	74-75		
Взаимодействие с заинтересованными сторонами					
2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	2 Управление вопросами устойчивого развития 5.1 Подход к взаимодействию с клиентами 5.5 Подход к взаимодействию с поставщиками 6.1 Подход к управлению персоналом 7.1 Подход к взаимодействию с населением регионов присутствия	13, 25, 28, 45, 56, 59, 60, 74		
2-30	Конфликт интересов	4.2 Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	59, 60	Условия труда для сотрудников, не охваченных коллективными договорами: несмотря на то, что часть сотрудников Банка не охвачена коллективным договором, организация обеспечивает для них широкий спектр льгот и социальных гарантий, сопоставимых с условиями, предусмотренными коллективными соглашениями. В частности, сотрудники имеют доступ к программам материальной поддержки, включая единовременные выплаты в сложных жизненных ситуациях, а также к услугам корпоративного психолога и программам ментального благополучия.	2-30 (a)

Показатель	Определение показателя GRI	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарии	Внешнее заверение
GRI 3. Существенные темы 2021					
3-1	Порядок определения существенных тем	Приложение А: Определение существенных тем и воздействий	89		3-1 (a (i-ii), b)
3-2	Перечень существенных тем	Приложение А: Определение существенных тем и воздействий	89		3-2 (a)
Экономическая результативность					
3-3	Управление существенными темами	Ключевые результаты 2024 года 7. Ответственность перед обществом 2.5 Управление рисками в области устойчивого развития	10, 74		
GRI 201: Экономические показатели 2016					
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	7. Ответственность перед обществом	74		201-1 (a, i-iii)
201-4	Финансовая помощь, полученная от государства	7.2 Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах	74	Государство не участвует в структуре акционерного капитала компании.	201-4 (a, i-viii)
Противодействие коррупции					
3-3	Управление существенными темами	4.2 Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	39		
GRI 205. Противодействие коррупции 2016					
205-2	Информирование о политике и методах противодействия коррупции и обучение им	4.2 Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	39, 41, 45		
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	4.2 Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	39, 41, 45	Указанных фактов не зарегистрировано	205-3 (a)
GRI 206. Препятствие конкуренции					
206-1	Общее число случаев правовых действий в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства	4.2 Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	39, 41, 42, 45	За отчетный период не зарегистрировано ни одного судебного иска	
Изменение климата					
3-3	Управление существенными темами	8.2 Борьба с изменением климата 8.4 Энергопотребление и энергоэффективность	80		
GRI 302: Энергия 2016					
302-1*	Потребление энергии внутри организации	8.4 Энергопотребление и энергоэффективность	87		
302-3	Энергоемкость	8.4 Энергопотребление и энергоэффективность	87		
302-4	Сокращение энергопотребления	8.4 Энергопотребление и энергоэффективность	87		
GRI 305: Выбросы 2016					
305-1*	Прямые выбросы парниковых газов (Область охвата 1)	8.2 Борьба с изменением климата	80, 81, 83		305-1 (a)
305-2*	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (Область охвата 2)	8.2 Борьба с изменением климата	80, 81, 83		305-2 (a)

*В периметр включены только собственные помещения, так как по арендованным отсутствует доступ к достоверным данным и управленческий контроль.

Показатель	Определение показателя GRI	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарии	Внешнее заверение
305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (Область охвата 3)	8.2 Борьба с изменением климата	80, 81, 83		
305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов	8.2 Борьба с изменением климата	80, 81, 83		
Обучение и развитие персонала					
3-3	Управление существенными темами	6.2 Система мотивации, привлечение и обучение персонала	64-65		
GRI 404: Подготовка и образование 2016					
404-1	Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника	6.2 Система мотивации, привлечение и обучение персонала 6.4 Охрана труда и безопасность	64-65	В настоящее время по ряду видов обучения, представленных в отчёте об устойчивом развитии, не производится расчет средних часов обучения на одного сотрудника, поскольку сбор и систематизация соответствующих данных пока не осуществляются. Этот вопрос находится на стадии разработки: Банк рассматривает возможность внедрения методологии расчета и автоматизации сбора данных в рамках развития системы управления обучением. Планируется, что в будущем это позволит обеспечить более полное и количественно измеримое раскрытие информации по всем видам обучения.	404-1 (a, i-ii)
404-2	Программы повышения квалификации, призванные поддерживать способность работников к занятости	6.2 Система мотивации, привлечение и обучение персонала	64-65		
404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	6.2 Система мотивации, привлечение и обучение персонала	66		404-3 (a)
Управление рисками					
3-3	Управление существенными темами	2.3 Управление рисками и внутренний контроль 2.5 Управление рисками в области устойчивого развития	30		
GRI 201: Экономические показатели 2016					
201-2	Финансовые аспекты и прочие риски и возможности для деятельности организации, связанные с изменением климата	2.5 Управление рисками в области устойчивого развития	32		
Безопасность и комфорт на рабочем месте					
3-3	Управление существенными темами	6.4 Охрана труда и безопасность	70		
GRI 403: Здоровье и безопасность на рабочем месте 2018					
403-1	Система управления вопросами охраны труда и безопасности на рабочем месте	6.4 Охрана труда и безопасность	70-72		403-1 (a, i)
403-2	Идентификация опасности, оценка рисков, расследование несчастных случаев	6.4 Охрана труда и безопасность	70-72		
403-3	Службы охраны здоровья	6.3 Социальная поддержка 6.4 Охрана труда и безопасность	70-72		
403-4	Участие работников, консультации и коммуникации по вопросам охраны труда и безопасности на рабочем месте	6.4 Охрана труда и безопасность	70-72		
403-5	Профессиональная подготовка по вопросам охраны труда и безопасности на рабочем месте	6.4 Охрана труда и безопасность	70-72		403-5 (a)
403-6	Укрепление здоровья работников	6.3 Социальная поддержка	70-72		
403-8	Работники, охваченные системой управления вопросами охраны труда и безопасности на рабочем месте	6.4 Охрана труда и безопасность	70-72		

Показатель	Определение показателя GRI	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарии	Внешнее заверение
403-9	Производственные травмы		70-72	В соответствии с условиями договоров, заключённых с подрядными организациями, ответственность за обеспечение охраны труда, а также за ведение учёта и расследование производственных травм полностью возложена на подрядчиков. В связи с тем, что в Банке на текущий момент только два сотрудника занимаются вопросами охраны труда и безопасности, отсутствует возможность систематически собирать и анализировать данные о травматизме среди работников подрядных организаций.	403-9 (a, i-v)
Кибербезопасность					
3-3	Управление существенными темами	5.4 Обеспечение безопасности данных	56		
GRI 418: Неприкосновенность частной жизни потребителя					
418-1	Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	5.4 Обеспечение безопасности данных	56		418-1 (c)
Корпоративное управление					
3-3	Управление существенными темами	2.1 Система корпоративного управления 2.2 Управление вопросами устойчивого развития 4.2 Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	13		
Доступность финансовых продуктов и услуг					
3-3	Управление существенными темами	5.2 Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг	52-53		
Удовлетворенность клиентов					
3-3	Управление существенными темами	5.2 Клиентоориентированность, доступность финансовых продуктов и качество предоставляемых услуг	51-52		
Цифровизация и инновации					
3-3	Управление существенными темами	5.3 Цифровизация процессов для повышения качества услуг	52-54		
Другие раскрываемые элементы отчетности GRI					
GRI 201: Экономические показатели 2016					
201-3	Обязательства организации, связанные с установленными льготами и пенсионными планами	6.3 Социальная поддержка	58, 68, 69	У Банка отсутствуют обязательства	
GRI 203 Непрямые экономические воздействия 2016					
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	7. Ответственность перед обществом 7.5 Социальные инвестиции и благотворительность	74, 77		
203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	7. Ответственность перед обществом 7.3 Поддержка малого и среднего бизнеса	74-75		

Показатель	Определение показателя GRI	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарии	Внешнее заверение
GRI 207: Налоги 2019					
207-1	Подход организации к уплате налогов	7.4 Налоговая политика и выплаты	76-77		
207-2	Управление налогами и риск-менеджмент	7.4 Налоговая политика и выплаты	76-77		
207-3	Взаимодействие с заинтересованными сторонами и решение проблем, связанных с налогами	7.4 Налоговая политика и выплаты	76-77		207-1 (a, i-ii))
GRI 204: Практика закупок 2016					
204-1	Доля расходов на местных поставщиков	5. Взаимодействие с клиентами и поставщиками 5.5 Подход к взаимодействию с поставщиками	56		
GRI 303: Вода 2018					
303-3*	Общее количество забираемой воды	8.3 Управление отходами и водопотребление	85-86		303-3 (a, i-v)
303-4*	Сброс воды	8.3 Управление отходами и водопотребление	85-86		
303-5*	Водопотребление	8.3 Управление отходами и водопотребление	85-86		
GRI 304: Биоразнообразие 2016					
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	8.1 Подход к управлению вопросами экологической ответственности	80		
GRI 306: Отходы 2022					
306-2	Управление существенными воздействиями, связанными с отходами	8.3 Управление отходами и водопотребление	86-87		
306-3*	Общая масса образованных отходов	8.3 Управление отходами и водопотребление	86-87		
306-4*	Отходы, не направленные на захоронение	8.3 Управление отходами и водопотребление	86-87		306-4 (a)
GRI 406: Отсутствие дискриминации 2016					
406-1	Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	6.3 Социальная поддержка	59, 68, 69		

*В периметр включены только собственные помещения, так как по арендованным отсутствует доступ к достоверным данным и управленческий контроль.

Показатель	Определение показателя GRI	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарии	Внешнее заверение
GRI 401: Занятость 2016					
401-1	Вновь нанятые работники и текучесть кадров	6.2 Система мотивации, привлечение и обучение персонала	64, 65, 67		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	6.3 Социальная поддержка	68, 69		401-2 (a, ii, iv, vii: материальная помощь, а именно оклад при рождении ребенка)
401-3	Декретный отпуск	6.3 Социальная поддержка	68, 70		401-3 (a, b)
GRI 402: Взаимоотношения работников и руководства 2016					
402-1	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации	6.1 Подход к управлению персоналом	59-60		
GRI 405: Разнообразие и равные возможности 2016					
405-1	Разнообразие руководящих органов и сотрудников	2.1 Система корпоративного управления 6. Взаимодействие с персоналом 6.1 Подход к управлению персоналом 6.3 Социальная поддержка	13, 23, 24, 60, 68, 69, 110		405-1 (a, i-ii, b, i-ii)
405-2	Отношение базового оклада и вознаграждения мужчин и женщин	6.2 Система мотивации, привлечение и обучение персонала	64, 66, 110		405-2 (a)
GRI 410: Практики обеспечения безопасности					
410-1	Доля сотрудников службы безопасности, прошедших обучение политикам и процедурам в отношении аспектов прав человека	4.2 Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции	39, 41		
GRI 415: Государственная политика					
415-1	Общее денежное выражение пожертвований на политические цели	7.2 Участие Банка в отраслевых и государственных организациях и инициативах	74, 75		415-1 (a)

Приложение С: Раскрытие информации с учетом рекомендаций МСФО S1

Блок	Рекомендации МСФО	Описание практик ВСС (БЦК)	Раздел отчета с указанием информации
КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ	Органы управления или лица, ответственные за надзор рисков и возможностей в области устойчивого развития	Стратегические органы управления устойчивым развитием: Совет директоров; Комитет по устойчивому развитию при СД; Исполнительные органы управления: Правление; Блок управления рисками; Операционные уровни - Дирекция по устойчивому развитию (ESG). Подробная информация о роли подразделений в управлении ESG рисками, об ESG-Стратегии, KPI в области ESG представлена в разделе "Управление вопросами устойчивого развития"	2.2 Управление вопросами устойчивого развития
	Описание роли руководства в процессах управления, контроля и мониторинга за рисками и возможностями в области устойчивого развития	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. Комитет по устойчивому развитию при Совете директоров действует как консультативный и совещательный орган Совета директоров, играет важную роль в предоставлении рекомендаций Совету по вопросам, связанным с устойчивым развитием Банка. Более подробно роли руководства представлены в разделе "Система управления устойчивым развитием".	2.2 Управление вопросами устойчивого развития
СТРАТЕГИЯ	Риски и возможности, связанные с устойчивым развитием, которые, которые могут повлиять на перспективы организации в краткосрочной, среднесрочной, долгосрочной перспективах	Банк ежегодно выявляет, идентифицирует и агрегирует риски для эффективного управления ими. Отчет по рискам, который включает систему управления рисками, информацию об идентифицированных релевантных и нерелевантных рисков, представлен в Годовом отчете за 2024 г. Риски, связанные с устойчивым развитием, включают следующие виды рисков. **Кредитный риск:** климатический риск (подробнее в разделе "Карта рисков и возможностей Банка в рамках климатической повестки") **Операционный риск:** Риск персонала - деятельность Банка подвержена факторам риска персонала: • текучесть персонала – подробнее в разделе «Взаимодействие с персоналом»; • эффективность Трехуровневой линии защиты – подробнее в разделе «Трехуровневая линия защиты» **Риск информационных технологий** - Банк использует различные IT системы в ежедневной деятельности. Сбои систем могут привести к нарушению бизнес-процессов и убыткам Банка. Подробнее в разделе «Цифровизация процессов для повышения качества услуг» **Риск информационной безопасности** - Банк использует различные информационные активы в ежедневной деятельности, которые подвержены риску информационной безопасности. Подробнее в разделе «Обеспечение безопасности данных» **Риски мошенничества (внутренний/внешний)** - Риск понесения убытков и потери репутации в связи с мошенничеством, направленным на счета клиентов и Банка. Подробнее в разделе «Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции» **Нефинансовые риски:** Возникновение потерь в связи с некорректным взаимодействием с обществом, включая клиентов, сотрудников и поставщиков и пр. Подробнее в разделе «Взаимодействие с клиентами и поставщиками». **Возможности, связанные с устойчивым развитием:** Интеграция экологических и социальных факторов в процессы принятия инвестиционных и кредитных решений (Подробнее в разделе «Оценка ESG-рисков клиентов») **ESG-требования в отношении поставщиков и подрядчиков** (Подробнее в разделе «Подход к взаимодействию с поставщиками» **Увеличение объема «зеленого» портфеля и сокращение углеродного следа** (Подробнее в разделе «Борьба с изменением климата») **Повышение информированности, обучение сотрудников в области ESG и устойчивого развития** (Подробнее в разделе «ESG-обучение для сотрудников») Дополнительная информация, иллюстрирующая подверженность компании риску, учитывая вероятность и величину, связанные с каждым риском, который оценивается риск – подразделениями, а также примеры действий существенных рисков, представлены ниже в приложении «Фокус	Матрица рисков АО Банк ЦентрКредит»	2.2 Управление вопросами устойчивого развития; 2.3 Управление рисками и внутренний контроль; 6.2 Система мотивации, привлечение и обучение персонала; 5.3 Цифровизация процессов для повышения качества услуг; Обеспечение безопасности данных
	Описание текущего и потенциального влияния рисков и возможностей на бизнес-модель и цепочку создания стоимости организации		

Приложение С: Раскрытие информации с учетом рекомендаций МСФО S1

Блок	Рекомендации МСФО	Описание практик ВСС (БЦК)	Раздел отчета с указанием информации
СТРАТЕГИЯ	Влияние рисков и возможностей на стратегию развития и процесс принятия решений организации, включая прогресс в достижении целей, учет количественной и качественной информации, компромиссы между рисками и возможностями, рассматриваемыми организацией.	Отчет по рискам является основанием для формирования систем управления существенными рисками Банка, а также для учета всех существенных рисков при управлении совокупным уровнем рисков Банка. По результатам идентификации рисков определяются существенные виды рисков, реализация которых может представлять существенную угрозу финансовой стабильности Банка, соблюдению целевых показателей риск-аппетита Банка по достаточности капитала. Также определяются значимые риски, реализация которых может представлять умеренную угрозу финансовой стабильности Банка. Оценка существенности проводится на основании перечня ключевых индикаторов, а также пограничных значений влияния рисков и частоты их реализации. Существенность рисков, не подлежащих оценке количественными методами (нефинансовых рисков), оценивается путем заполнения опросных листов подразделениями-владельцами рисков. На основании результатов идентификации определяется карта рисков Банка (представлена в Годовом отчете за 2024 г.). Подробнее в разделе «Процессы по управлению рисками» Несмотря на наличие надежной системы управления рисками, Банк должен быть готов к постоянно меняющемуся рисковому ландшафту, обусловленному внутренними и внешними факторами. Для обеспечения устойчивого успеха бизнеса важно своевременно выявлять и адаптироваться к этим рискам. Банк должен идентифицировать и понимать релевантные внутренние и внешние угрозы, которые могут негативно сказаться на нашей прибыльности и росте. В условиях быстро меняющихся технологий и рыночных условий, важно быть на шаг впереди . Цель Банка– не только реагировать на изменения, но и предвидеть их, чтобы минимизировать потенциальные риски и использовать новые возможности. Банк стремится создать устойчивую и адаптивную среду, которая позволит стабильно функционировать в условиях неопределенности. Пример оценки влияния «новых» рисков на бизнес модель банка представлен ниже в разделе «Фокус: Оценка новых рисков АО Банк ЦентрКредит»	2.3 Управление рисками и внутренний контроль
	Качественное и количественное влияние рисков и возможностей на финансовое положение, финансовые результаты и движение денежных средств в организации за отчетный период; ожидаемое влияние рисков и возможностей на финансовое положение, финансовые результаты и движение денежных средств организации в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективе; описание методики учета рисков и возможностей в финансовом планировании организации		
УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ	Описание процессов и политик выявления и оценки рисков в области устойчивого развития	В 2024 году Банком была актуализирована Политика управления рисками и капиталом, утверждённая Советом директоров АО «Банк ЦентрКредит». Политика включает в себя ключевые процессы и механизмы, обеспечивающие устойчивость и безопасность банковской деятельности. Дополнительно см. раздел "Внутренние документы компании в области устойчивого развития"	2.3 Управление рисками и внутренний контроль
	Описание процессов и политики выявления и оценки возможностей в области устойчивого развития	См. раздел "Процессы по управлению рисками"	
	Степень интеграции процессов выявления, оценки, приоритизации и мониторинга рисков и возможностей, связанных с устойчивым развитием, в общую систему управления рисками компании, а также их влияние на нее.	На 2025 год запланировано дальнейшее развитие системы управления рисками в области устойчивого развития. См. раздел "Планы по развитию системы управления устойчивым развитием"	
МЕТРИКИ И ЦЕЛИ	Раскрытие количественных показателей и целей по мониторингу и управлению рисками и возможностями в области устойчивого развития	Банк использует стандарты GRI для раскрытия нефинансовой информации. Индекс раскрытия информации представлен в приложении В	Приложение В

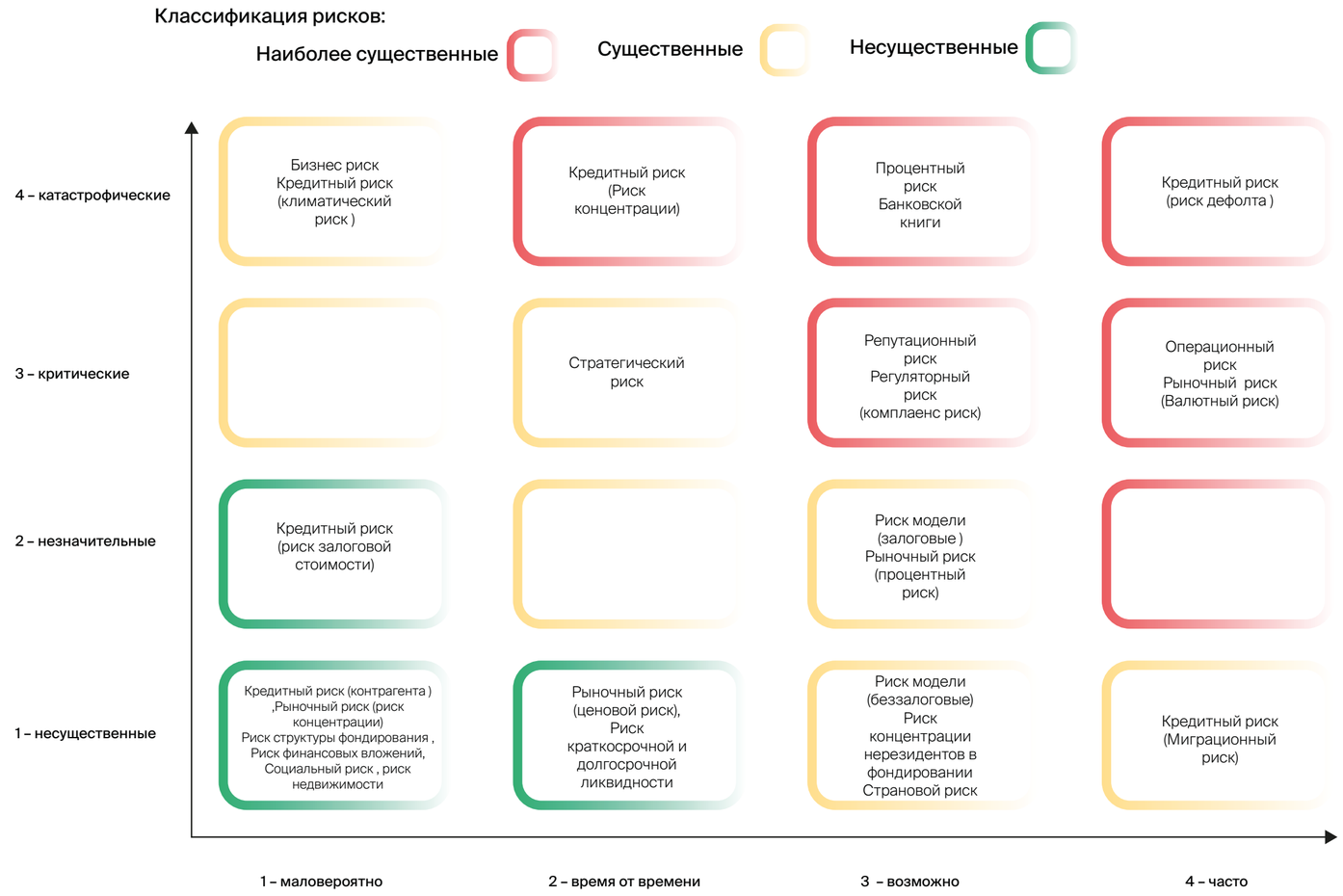
Фокус: Матрица рисков АО Банк ЦентрКредит

Банк ежегодно выявляет, идентифицирует и агрегирует риски для эффективного управления ими. Ознакомиться с результатами идентификации и определения релевантных и нерелевантных рисков можно в Годовом отчета в разделе «Отчет по рискам».

Для каждого выявленного риска Банк определяет уровень риска по двум аспектам:

- Профиль внутреннего риска: определяется путем рассмотрения компонентов риска, присущих самой природе конкретной деятельности, без учета наличия и эффективности действующих мер по управлению рисками.
- Профиль остаточного риска: определяется путем рассмотрения уровня интенсивности мер по управлению рисками.

Ниже представлена матрица АО Банк ЦентрКредит, иллюстрирующая подверженность компании риску, учитывая вероятность и величину, связанные с каждым риском, который оценивается риск – подразделениями.



Примеры действий по смягчению действий по смягчению существенных рисков.

Вид риска	Меры митигации
Репутационный риск	В рамках своей Политики управления репутационными рисками АО «Банк ЦентрКредит» (далее – Политика), а также Регламента по определению уровня репутационного риска АО «Банк ЦентрКредит» (далее – ВНД) Банк имеет четкий алгоритм работы с репутационными рисками: 1. Имеются инструкции, памятки для сотрудников и амбассадоров, действия которых могут вести к репутационным рискам, с отражением рекомендаций и мер предосторожности. 2. Выстроен процесс взаимодействия со структурными подразделениями Банка для своевременного реагирования на кейсы влекущие репутационный риск в случае нарушения установленных лимитов по параметрам и предоставление информации. 3. На ежеквартальной основе в Банке замеряется уровень репутационного риска балльно-весовым методом. 4. Создан эл.адрес на случай экстренного уведомления при возникновении ситуации, когда действия сотрудников несут ущерб репутации банка: reputation.risk@bcc.kz. Ниже приведены основные механизмы (мероприятия/инициативы) системы управления репутационным риском, реализуемые Банком на регулярной или единовременной основе, направленные на снижение репутационного риска: 1. Наличие организационной структуры по управлению репутационными рисками, определение функций и полномочий в рамках организационной структуры; 2. Формирование внутренней нормативной и методологической базы по всем направлениям деятельности в рамках ВНД; 3. Наличие системы сбора и хранения данных для формирования регуляторной отчетности; 4. Проведение регулярного обучения задействованных подразделений, в том числе с учетом их функций и направлений деятельности.
Валютный риск	Банк в соответствии с внутренними документами по управлению валютным риском предпринимает следующие шаги по митигации валютного риска: 1. управление активами и обязательствами посредством балансировки, чтобы свести к минимуму олебания чистой стоимости портфеля; 2. хеджирование через заключение уравновешенной сделки (перенос риска изменения цены с одного лица на другое), проведение забалансовых операций с производными финансовыми инструментами; 3. резервирование капитала; 4. избежание или отказ от связанной с риском операции.

«Фокус: Оценка новых рисков АО Банк ЦентрКредит»

	1. Риски, связанные с ИИ	2. Регуляторные риски связанные с изменением климата
Риски	В рамках нашей стратегии развития Банк активно внедряет технологии Искусственного Интеллекта (ИИ) на различных уровнях: от традиционных решений до генеративных моделей. Мы видим в ИИ мощный инструмент для обеспечения долгосрочного устойчивого развития, способный значительно снизить риски мошенничества и кредитные риски, обеспечить своевременный анализ данных в формате 360°, а также повысить качество обслуживания наших клиентов. Однако, внедрение ИИ несет с собой и новые вызовы, требующие особого внимания. Мы осознаем потенциальные риски, связанные с последствиями применения технологий ИИ, и принимаем меры для их эффективного управления: Риски предвзятости (Bias Risks): Мы понимаем, что ИИ-модели могут неосознанно усиливать существующие предвзятости, содержащиеся в данных, на которых они обучаются. Это может приводить к дискриминационным решениям в процессах кредитования или предоставления других банковских услуг. Чтобы предотвратить это, мы внедряем строгие процедуры контроля качества данных и механизмы проверки моделей на предмет предвзятости, минимизируя юридические и репутационные риски, а также сохраняя доверие наших клиентов. Риски непрозрачности (Explainability Risks): Мы признаем, что сложность некоторых ИИ-моделей, особенно так называемых “черных ящиков” (например, моделей глубокого обучения), может затруднить понимание логики их решений. Это создает сложности для проведения аудита, обеспечения соответствия нормативным требованиям и предоставления понятных объяснений нашим клиентам. Для решения этой проблемы мы отдаем предпочтение моделям с большей прозрачностью и используем методы объяснения решений ИИ. Риски неэффективности и перерасхода средств (Inefficiency and Cost Overrun Risks): Мы осознаем, что неэффективное внедрение ИИ, неправильный выбор технологий или недостаточное управление проектами могут привести к перерасходу средств и не достижению ожидаемых результатов. Поэтому мы уделяем особое внимание тщательному планированию, выбору оптимальных технологий и профессиональному управлению проектами по внедрению ИИ, чтобы максимизировать отдачу от инвестиций и избежать неоправданных затрат.”	1. Изменение климата всё чаще рассматривается как системный риск, имеющий прямое влияние на финансовую устойчивость организаций. Растущее внимание со стороны регуляторов, международных обязательств и общественности формирует новый вектор регулирования, нацеленный на интеграцию климатических и экологических рисков в корпоративное управление и процессы управления рисками. В 2016 году Республика Казахстан ратифицировала Парижское соглашение, взяв на себя обязательства по сокращению выбросов парниковых газов и достижению углеродной нейтральности к 2060 году. Это означает постепенное ужесточение национального регулирования в части климатических стандартов, углеродного учёта и налогообложения выбросов, а также возможное внедрение механизмов углеродных офсетов и налога на выбросы CO_2. 2. Агентство по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР) выпустило Рекомендации по идентификации экологических и социальных (E&S) рисков, призывая банки учитывать данные риски при оценке проектов, корпоративных заёмщиков. В Постановлении Правления Национального Банка Республики Казахстан №188, в рамках требований по системе управления рисками (СУР), экологические и социальные риски были официально признаны как подлежащие идентификации, мониторингу и управлению. Банк ЦентрКредит — единственный банк в регионе, разработавший и утвердивший Климатическую стратегию.Таким образом, изменение климата и сопутствующее регулирование формируют новый тип риска для БЦК — регуляторный климатический риск, способный повлиять как на устойчивость клиентов, так и на требования к капиталу, внутренним процессам оценки рисков и раскрытию информации.
Влияние на бизнес	Влияние рисков, связанных с использованием искусственного интеллекта (ИИ), на бизнес банка может быть существенным и многогранным, затрагивая различные аспекты деятельности. Вот основные направления воздействия: **Увеличение операционных расходов:** Внедрение и поддержание мер по минимизации предвзятости, обеспечению прозрачности и эффективному управлению проектами ИИ требует дополнительных инвестиций в технологии, персонал и обучение. Сбои в работе ИИ-систем: Технические сбои, кибератаки или ошибки в данных могут привести к сбоям в работе ИИ-систем, используемых для критически важных операций, таких как обнаружение мошенничества или управление рисками.	Возможная обязательная интеграция климатических и социальных рисков в кредитные процессы (ПП НБРК №188, рекомендации АРРФР) и неопределённость регулирования углеродных оффсетов возможно потребует адаптации моделей оценки PD/LGD и внедрения новых аналитических подходов. Дополнительно, введение углеродных налогов, переходных обязательств и требований по декарбонизации увеличивает финансовую нагрузку на заёмщиков, особенно в углеродоемких отраслях, что повышает риск их неплатежеспособности и углеродоемкие и экологически чувствительные активы возможно из за следствий регуяторных изменений связанных с климатов могут потерять ликвидность за счет изменнеия стоимости, что увеличивает потенциальные потери при взыскании и могут отрицательно влияют на LGD.
Измерения	**Ключевые выводы для управления рисками:** Контроль искусственного интеллекта в Банке охватывает четыре категории рисков — этические, технические, операционные и регуляторные, включая такие меры, как валидация данных, explainable AI, A/B тестирование, архитектурные решения, обучение пользователей и правовой аудит на соответствие нормативным требованиям. **Политика в области ИИ:** В 3-м квартале 2025 года планируется разработать и внедрить четкую политику в области ИИ, определяющую этические принципы, процедуры управления рисками, правила использования данных, требования к прозрачности и ответственность. Также в 3 квартале 2025 года будет утвержден Комитет по ИИ для обеспечения централизации управления, соблюдения принципов законности, прозрачности, справедливости, контролируемости и защиты прав человека. **Управление данными:** Внедрение строгих процедур управления данными, включая контроль качества данных, методы анонимизации и деидентификации данных, а также процессы обеспечения соблюдения прав субъектов данных. **Обучение и повышение квалификации:** Регулярное обучение сотрудников, задействованных в разработке, внедрении и использовании ИИ, для повышения их осведомленности о рисках и передовых практиках	**Управление климатическими и регуляторными рисками** Банк ЦентрКредит, осознавая стратегическое значение климатических изменений и соответствующих регуляторных инициатив (включая Парижское соглашение, ПП НБРК №188, рекомендации АРРФР), разработал Климатическую стратегию и последовательно реализует меры по интеграции климатических факторов в бизнес-процессы. С 2024 года в Банке реализуется климатическое стресс-тестирование, охватывающее как top-down, так и bottom-up подходы, с акцентом на переходные риски и отраслевые траектории декарбонизации. Начиная с 2023 года, Банк применяет инструменты ответственного финансирования, что позволяет идентифицировать и учитывать экологические и социальные риски заёмщиков, повышая устойчивость кредитного портфеля. Кроме того, Банк активно наращивает портфель зелёных кредитов, соответствующих принципам таксономии и международным стандартам устойчивого финансирования.

Приложение D: Раскрытие информации с учетом рекомендаций МСФО S2 (IFRS S2)

Блок	Рекомендации МСФО	Описание практик ВСС (БЦК)	Раздел отчета с указанием информации
КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ	Органы управления или лица, ответственные за надзор за климатическими рисками и возможностями.	Решением Совета Директоров в 2024 г. утверждена долгосрочная Климатическая стратегия банка. 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 ESG-инициатив, а также статуса внедрения и выполнения Климатической стратегии. Общекорпоративная долгосрочная стратегия развития Банка учитывает цели Климатической стратегии.	2.2 Управление вопросами устойчивого развития
	Роль Менеджмента в оценке и управлении рисками и возможностями, связанными с климатом	**Вопросы климата отнесены к компетенции следующих представителей топ-менеджмента:** Член Совета директоров, Независимый директор, Первый вице-президент, член Правления, Вице-президент по управлению рисками, Руководитель дирекции (CSO). 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 разработки Климатической стратегии Банка.	2.2 Управление вопросами устойчивого развития
СТРАТЕГИЯ	Описание рисков и возможностей, связанных с климатом, которые Компания определила в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективах. Текущие и ожидаемые последствия этих климатических рисков и возможностей для бизнес-модели и цепочки создания стоимости организации.	Климатическая стратегия банка определяет, что в ходе своей деятельности Банк оценивает 2 вида климатических рисков с точки зрения кредитного портфеля: • физический риск, связанный с природными явлениями, возникающими вследствие изменения климата • переходный риск, связанный с переходом к низкоуглеродной экономике Оценка климатических рисков Банком осуществляется: • На краткосрочном горизонте, подразумевающем текущий период, с помощью инструмента ESG-скоринга заемщиков • На долгосрочном горизонте до 2030 и 2050 года путем климатического стресс-тестирования	2.2 Управление вопросами устойчивого развития
	Текущие и ожидаемые последствия этих климатических рисков и возможностей для бизнес-модели и цепочки создания стоимости организации.	Для определения потенциального воздействия климатических рисков на финансовую стабильность и устойчивость, Банк провел анализ отраслей, оценив присущую подверженность климатическим физическим и переходным рискам компаний крупного бизнеса. Анализ воздействия значимых климатических рисков и планы адаптации определены в климатической стратегии банка. Перечень таких рисков представлен разделе «Карта рисков и возможностей Банка в рамках климатической повестки» Отчета.	8.2. Борьба с изменением климата
	Влияние климатических рисков и возможностей на стратегию и процесс принятия решений организации, включая информацию о её плане перехода, связанного с климатом	В 2024 г. Банком было проведено 2 вида стресс-тестирования для определения степени подверженности Банка климатическим рискам. Климатическое стресс-тестирование позволило оценить потенциальные риски и воздействие изменения климата на кредитный портфель Банка. Результаты тестирования подчеркивают необходимость активного управления климатическими рисками и разработки стратегий для минимизации их воздействия. Подробная информация о результатах стресс-тестирования представлена в разделе "Климатическое стресс-тестирование"	8.2. Борьба с изменением климата
	Устойчивость стратегии и бизнес-модели организации к климатическим изменениям, событиям и неопределенностям с учетом выявленных климатических рисков и возможностей организации		

Приложение D: Раскрытие информации с учетом рекомендаций МСФО S2

Блок	Рекомендации МСФО	Описание практик ВСС (БЦК)	Раздел отчета с указанием информации
УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ	Описание процессов идентификации и оценки климатических рисков	Аспекты риск-менеджмента тесно связаны со стратегией устойчивого развития Банка и климатической стратегией и закреплены во внутренних нормативных документах Банка, которые были разработаны и утверждены органами корпоративного управления в 2023 году, часть из которых было актуализировано в 2024 г. Система управления климатическими рисками интегрирована в общекорпоративную систему риск-менеджмента, в частности, учет и оценку климатических рисков проводят различные подразделения Банка на регулярной основе. Банк применяет специализированные инструменты и процедуры для оценки ESG-рисков, включая риски, связанные с климатическими воздействиями: 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 последующем 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. В 2024 году запланирована актуализация инструментов ответственного финансирования в соответствии с новыми НПА АРРФР и НБРК в области управления ЭиС рисками.	2.2 Управление вопросами устойчивого развития
	Описание процессов управления климатическими рисками		
	Описание интеграции Описание процессов идентификации, оценки и управления климатическими рисками в общую систему управления рисками		
МЕТРИКИ И ЦЕЛИ	Описание показателей, используемых организацией для оценки рисков и возможностей, связанных с климатом, в соответствии с ее стратегией и процессами управления рисками	Климатическая стратегия банка определяет цели роста зеленого портфеля Банка, цели Банка по снижению собственного негативного воздействия в области климата, объемы и цели по финансируемым выбросам, план отказа от финансирования клиентов угольной промышленности. Усилия по декарбонизации и цели, представленные в стратегии, сосредоточены на финансируемых выбросах (Охват 3, портфельные выбросы), а также на собственных операциях Банка (Охваты 1, 2 и 3, непортфельные). В качестве методологии для установления целей была выбрана методология постановки научно-обоснованных целей SBTi — секторно-ориентированный подход, который учитывает специфику отраслей экономики и их потенциал в сокращении выбросов.	8.2. Борьба с изменением климата
	Раскрытие информации об объемах выбросов парниковых газов по категориям 1, 2 и 3 и удельных показателей	Информация о выбросах по Охватам 1,2,3 представлена в разделе отчета "Борьба с изменением климата". Методика расчета показателей выбросов парниковых газов полностью соответствует требованиям и рекомендациям GHG Protocol и PCAF для финансовых учреждений.	8.2. Борьба с изменением климата
	Описание целей, используемых организацией для управления рисками и возможностями, связанными с климатом, и эффективности достижения целевых показателей	Климатическая стратегия определяет цели до 2030 г. по наращиванию портфеля «зеленого» финансирования: достижение целевого значения в размере 400 млрд тг до 2030 г. Банк также установил промежуточные и долгосрочные цели по снижению углеродного следа по собственным операциям банка и по финансируемому корпоративному кредитному портфелю. К 2030 г. планируется снизить объем выбросов парниковых газов по Охватам 1, 2, 3 (непортфельный) на 42% по сравнению с 2023 г.. По финансируемым выбросам поставлены цели по снижению выбросов на 42% в ключевых отраслях.	8.2. Борьба с изменением климата

Приложение E: Отраслевые показатели SASB

Показатель	Раздел отчета
FN-CB-230a.1 (1) Количество утечек данных; (2) доля утечек персональной идентификационной информации (ПИИ); (3) количество держателей счетов, пострадавших от утечек данных	5.4. Обеспечение безопасности данных
FN-CB-230a.2 Описание подхода к выявлению и устранению рисков безопасности данных	5.4. Обеспечение безопасности данных
FN-CB-410a.2 Описание подхода к учету ESG-факторов в кредитном анализе	2.5. Управление рисками в области устойчивого развития
FN-CB-410b.2 Общий риск для каждой отрасли в разбивке по классам активов	Databook
FN-CB-410b.3 Процент от общего воздействия, включенный в расчет финансируемых выбросов	Databook
FN-CB-410b.4 Описание методологии, используемой для расчета финансируемых выбросов	8.2. Борьба с изменением климата
FN-CB-510a.1 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	4.2. Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции
FN-CB-510a.2 Описание политики и процедур информирования о нарушениях	4.2. Подходы к вопросам соблюдения деловой этики и противодействия коррупции
FN-CF-220a.2 Общая сумма материальных убытков в результате судебных разбирательств, связанных с нарушением конфиденциальности клиентов	5.4. Обеспечение безопасности данных

Приложение F: Дополнительная информация

Штатные сотрудники организации

GRI 2-7

		2022 год	2023 год	2024 год
Численность сотрудников, работающих полный рабочий день (полная занятость)		**7 570**	**7 960**	**7 658**
	Мужчины	**2 462**	**2 760**	**2 565**
	Женщины	**5 108**	**5 200**	**5 093**
Головной офис		3 797	4 282	3 995
	Мужчины	1 699	1 983	1 751
	Женщины	2 098	2 299	2 245
Южный регион		1 502	1 503	1 524
	Мужчины	340	372	408
	Женщины	1 162	1 131	1 116
Центральный регион		287	272	274
	Мужчины	64	57	53
	Женщины	223	215	221
Северный регион		944	922	928
	Мужчины	182	184	195
	Женщины	762	738	733
Западный регион		683	648	628
	Мужчины	113	108	103
	Женщины	570	540	525
Восточный регион		357	333	309
	Мужчины	64	56	56
	Женщины	293	277	253

		2022 год	2023 год	2024 год
Численность сотрудников, работающих неполный рабочий день (неполная занятость)		**13**	**23**	**34**
	Мужчины	**8**	**20**	**25**
	Женщины	**5**	**3**	**9**
Головной офис		5	15	26
	Мужчины	5	14	21
	Женщины	0	1	5
Южный регион		3	3	3
	Мужчины	0	1	1
	Женщины	3	2	2
Центральный регион		1	1	2
	Мужчины	1	1	1
	Женщины	0	0	1
Северный регион		4	3	3
	Мужчины	2	3	2
	Женщины	2	0	1
Западный регион		0	1	0
	Мужчины	0	1	0
	Женщины	0	0	0
Восточный регион		0	0	0
	Мужчины	0	0	0
	Женщины	0	0	0

Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников за 2024 год

GRI 405-1

	до 30 лет	30-50 лет	Старше 50 лет	Всего сотрудников
Руководство Банка[26]				
Всего	-	11	6	17
в том числе женщин	-	3	1	4
в том числе мужчин	-	8	5	13
В том числе Совет директоров				
Всего	-	1	5	6
в том числе женщин	-	-	-	-
в том числе мужчин	-	1	5	6
В том числе Правление Банка				
Всего	-	4	-	4
в том числе женщин	-	1	-	1
в том числе мужчин	-	3	-	3
В том числе Вице-президенты				
Всего	-	6	1	7
в том числе женщин	-	2	1	3
в том числе мужчин	-	4	-	4
Руководители				
Всего	-	70	20	90
в том числе женщин	-	35	16	51
в том числе мужчин	-	34	4	38
Линейные руководители				
Всего	63	609	50	723
в том числе женщин	25	327	30	382
в том числе мужчин	38	283	20	341
Сотрудники				
Всего	2 912	3 581	372	6 865
в том числе женщин	1 769	2 621	275	4 665
в том числе мужчин	1 143	960	97	2 200
Всего кадров (списочная численность на конец года)				
Всего	2 975	4 272	446	7 694
в том числе женщин	1 794	2 986	322	5 102
в том числе мужчин	1 181	1 286	124	2 592

Соотношение базового оклада женщин к мужчинам за 2022-2024 года, %

GRI 405-2

Границы показателя	2022			2023			2024		
	ГО	Филиальная сеть	Всего	ГО	Филиальная сеть	Всего	ГО	Филиальная сеть	Всего
Средний размер оплаты труда	0,68	0,92	0,61	0,69	0,89	0,62	0,72	0,85	0,65
Руководство Банка	-	-	-	0,77	-	0,77	0,71		0,71
Руководители	0,70	0,74	0,50	0,86	0,67	0,62	0,97	0,73	0,85
Линейные руководители	0,78	1,06	0,70	0,74	1,05	0,70	0,8	0,97	0,76
Сотрудники	0,71	0,89	0,62	0,67	0,88	0,60	0,77	0,86	0,68

Соотношение совокупного вознаграждения женщин к мужчинам за 2022-2024 года, %

GRI 405-2

Границы показателя	2022			2023			2024		
	ГО	Филиальная сеть	Всего	ГО	Филиальная сеть	Всего	ГО	Филиальная сеть	Всего
Средний размер оплаты труда	0,68	0,92	0,61	0,69	0,89	0,62	0,72	0,85	0,65
Руководство Банка	-	-	-	0,87	-	0,87	0,82	-	0,82
Руководители	0,66	0,69	0,47	0,92	0,66	0,69	1,02	0,86	0,93
Линейные руководители	0,82	1,23	0,75	0,77	1,20	0,76	0,78	1,03	0,75
Сотрудники	0,71	0,90	0,64	0,70	0,87	0,63	0,75	0,88	0,69

Количество курсов и часов, пройденных сотрудниками Банка в 2023 году

GRI 404-1

Данные по дистанционному обучению	Всего сотрудников	Часов обучения на 1 сотрудника	Всего часов обучения
Всего	**7 983**	**1,7**	**13 925**
В разбивке по полу			
Мужчины	2 780	1,8	4 941
Женщины	5 203	1,7	8 984
В разбивке по категориям			
Руководители	770	2,5	1 925
Специалисты	7 213	1,7	12 000

[26] С учетом независимых директоров

Данные по внешнему обучению	Всего сотрудников	Часов обучения на 1 сотрудника	Всего часов обучения
Всего	**804**	**26,9**	**21 628**
В разбивке по полу			
Мужчины	436	25,1	10 962
Женщины	368	29,3	10 666
В разбивке по категориям			
Руководители	332	20,8	6 906
Специалисты	472	31,2	14 722

Количество курсов и часов, пройденных сотрудниками Банка в 2024 году

GRI 404-1

Данные по дистанционному обучению	Всего сотрудников	Часов обучения на 1 сотрудника	Всего часов обучения
Всего	**7 692**	**2,0**	**15 256**
В разбивке по полу			
Мужчины	2 590	2,2	5 585
Женщины	5 102	1,9	9 671
В разбивке по категориям			
Руководители	827	2,4	1 973
Специалисты	6 865	1,9	13 283

Данные по внешнему обучению	Всего сотрудников	Часов обучения на 1 сотрудника	Всего часов обучения
Всего	**1 436**	**23,0**	**33 061**
В разбивке по полу			
Мужчины	638	25,6	16 316
Женщины	798	21,0	16 745
В разбивке по категориям			
Руководители	695	16,0	11 154
Специалисты	741	29,6	21 907

Приложение G: Отчет независимого аудитора

«КПМГ Такс энд Эдвайзори»
жауапкершілігі
шектеулі серіктестік
Қазақстан, A25D6T5, Алматы,
Достық д-лы, 180,
+7 (727) 298-08-98

ТОО «КПМГ Такс энд Эдвайзори»
Республика Казахстан, A25D6T5,
г. Алматы, пр. Достык 180

Отчет независимого исполнителя о выражении ограниченной уверенности

Совету директоров АО «Банк ЦентрКредит»

Отчет по Предмету задания, информация о котором раскрывается в Отчете об устойчивом развитии АО «Банк ЦентрКредит» за 2024 год

Вывод

Мы выполнили задание по обеспечению ограниченной уверенности на предмет определения того, была ли информация о предмете задания описанная ниже («Информация о Предмете Задания, или «ИПЗ»), АО «Банк ЦентрКредит» за год, закончившийся 31 декабря 2024 года, подготовлена в соответствии с Применимыми критериями.

По результатам выполненных процедур и полученных доказательств, мы не обнаружили фактов, которые дали бы нам основания полагать, что информация о предмете задания АО «Банк ЦентрКредит» за год, закончившийся 31 декабря 2024 года, не подготовлена, во всех существенных аспектах, в соответствии с Применимыми критериями.

Предмете задания

Предметом нашего задания по обеспечению ограниченной уверенности были выбранные количественные и качественные показатели («Показатели»), описанные в Приложении А настоящего отчета, указанные в Отчете об устойчивом развитии АО «Банк ЦентрКредит» («Отчет») за год, закончившийся 31 декабря 2024 года, подготовленные и представленные руководством Банка.

Показатели объединены в категории на основе границ отчетности, разработанных Банком, которые подробно описаны в Приложении А настоящего отчета.

Применимые критерии

Применимыми критериями по настоящему заданию по обеспечению ограниченной уверенности являлись требования утвержденных принципов подготовки отчета, применимые в отношении ПЗ, подробная информация о которых представлена в Приложении А к настоящему отчету.

© 2025 «КПМГ Такс энд Эдвайзори» ЖШС, Қазақстан Республикасы заңнамасына сәйкес тіркелген компания, жауапкершілігі өз қатысушыларының кепілдіктерімен шектелген KPMG International Limited жекеше ағылшын компаниясының құрамына кіретін KPMG тәуелсіз фирмалары жаһандық ұйымының қатысушысы. Барлық құқықтар қорғалған.

© 2025 ТОО «КПМГ Такс энд Эдвайзори», компания, зарегистрированная в соответствии с законодательством Республики Казахстан, участник глобальной организации независимых фирм KPMG, входящих в KPMG International Limited, частную английскую компанию с ответственностью, ограниченной гарантиями своих участников. Все права защищены.

Основание для выражения вывода

Мы выполнили наше задание в соответствии с *Международным стандартом по подтверждению достоверности информации (ISAE) 3000 (пересмотренным) «Задания, обеспечивающие уверенность, кроме аудитов и обзорных проверок исторической финансовой информации»*, и *Международным стандартом по подтверждению достоверности информации (ISAE) 3410 «Задания, обеспечивающие уверенность, в отношении отчетности о выбросах парниковых газов»*, выпущенных Комитетом по международным стандартам аудита и подтверждения достоверности информации (IAASB). Наша ответственность в соответствии с этими стандартами описана далее в разделе «Наша ответственность» нашего отчета.

Мы соблюдали требования по независимости и прочие этические требования Международного кодекса этики профессиональных бухгалтеров (включая международные стандарты независимости), выпущенного Советом по международным стандартам этики для бухгалтеров (Кодекс СМСЭБ).

Наша фирма применяет Международный стандарт по управлению качеством (ISQM) 1 «*Управление качеством для фирм, которые проводят аудиты или обзорные проверки финансовой отчетности, а также прочие задания, обеспечивающие уверенность, или задания по оказанию сопутствующих услуг*», выпущенный IAASB. Данный стандарт регламентирует обязанности аудиторской организации по разработке, внедрению и обеспечению функционирования системы управления качеством, в том числе политик или процедур, касающихся соблюдения этических требований, требований профессиональных стандартов, а также применимых требований законов и нормативных требований.

Мы полагаем, что полученные в ходе выполнения задания доказательства являются достаточными и надлежащими, чтобы служить основанием для выражения нашего вывода об указанном предмете задания.

Ограничение использования настоящего отчета

Наш отчет предназначен исключительно для использования Советом директоров Банка в связи с ИПЗ, и не предназначен для использования и не может быть использован каким-либо иным лицом. Отчет будет передан Совету директоров Банка исходя из того, что он не будет копироваться, упоминаться в отсылках или раскрываться полностью или частично (за исключением его копирования, упоминания в отсылках или раскрытия для внутренних целей Банка) без нашего предварительного письменного согласия.

Наш отчет подготовлен в соответствии с согласованными требованиями Совета директоров Банка и с учетом потребностей Совета директоров Банка на момент подготовки отчета. В связи с вышеизложенным, подготовленный нами отчет не должен рассматриваться какой бы то ни было стороной, помимо Совета директоров Банка, как основание для приобретения каких-либо прав в отношении нас в каких бы то ни было целях или в каком бы то ни было контексте. Любая сторона, помимо Совета директоров Банка, получившая в свое распоряжение наш отчет или его копию и принявшая на его основании (или на основании любой его части) решение совершить какое-либо действие, действует самостоятельно и принимает на себя все связанные с этим риски. В полном объеме, в котором это установлено действующим законодательством, мы не принимаем на себя никакой ответственности и не несем никаких обязательств перед какой бы то ни было стороной, помимо Совета директоров Банка, за результаты выполненной нами работы, выданного нами отчета независимого аудитора о выражении ограниченной уверенности и сделанные нами выводы.

Наш вывод не был модифицирован в отношении этого обстоятельства.

Использование отчета о выражении уверенности на веб-сайте

Мы даем согласие на размещение нашего отчета на веб-сайте Банка ЦентрКредит по адресу https://www.bcc.kz/about/esg/в целях демонстрации того, что Банк ЦентрКредит получил отчет независимого аудитора о выражении ограниченной уверенности в отношении ИПЗ.

Ответственность за Предмет задания

Руководство несет ответственность за:

- разработку, внедрение и функционирование системы внутреннего контроля, относящейся к подготовке ИПЗ, таким образом, чтобы она не содержала существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок;
- выбор и разработку соответствующих критериев для подготовки ИПЗ, а также надлежащее указание или описание применявшихся критериев;
- подготовку/достоверное представление и правильный расчет ИПЗ в соответствии с Применимыми критериями; и
- предотвращение и обнаружение недобросовестных действий;
- определение содержания ИПЗ, включая выявление и взаимодействие с предполагаемыми пользователями с целью понимания их информационных потребностей;
- контроль за работой других сотрудников, участвующих в подготовке ИПЗ.

Неотъемлемые ограничения

В связи с присущими любой системе внутреннего контроля ограничениями возможны ошибки или искажения в информации, представленной в ИПЗ, которые могут произойти и не быть выявлены. Наше задание не предусматривает выявление всех недостатков внутреннего контроля, связанных с подготовкой ИПЗ, поскольку выполняемые процедуры осуществлялись на выборочной основе.

Проведение нашего задания не предусматривало тестирование, подтверждение или аудит полноты и точности выходных данных, получаемых из информационных систем Банка.

Более того, в рамках данного задания по обеспечению ограниченной уверенности мы не выполняли процедуры в отношении:

- проверки раскрытия показателей с учетом любых других принципов или руководств, отличных от предусмотренных Применимыми критериями, например, стандартов Совета по стандартам отчетности в области устойчивого развития (SASB);
- проверки точности индексации содержания в соответствии с Глобальной инициативой по отчетности (GRI), отраженной в Отчете;
- оценки соответствия любых иных показателей или связанной информации, как качественной, так и количественной, которые не входят в число ИПЗ данного задания, но отражаются в Отчете в соответствии с требованиями раскрытия информации, установленными применимыми внутренними и внешними стандартами;
- оценки точности, полноты и обоснованности границ отчетности, определенных руководством для целей Отчета;
- проведения аудита или проверки первичных документов и иных источников, из которых была получена ИПЗ;

Приложение G: Отчет независимого аудитора

- проверки требований Стандарта GRI 1 «Основные принципы 2021» применительно к более полному Отчету, при проверке требований Отчета, применительно к ИПЗ, подготовленного «в соответствии с или со ссылкой на GRI»;
- обеспечения полноты и точности исходных данных, представленных в Отчете, где это применимо;
- тестирования эффективности и выявления недостатков системы внутреннего контроля, связанной с подготовкой ИПЗ, с учетом того, что процедуры выполнялись на выборочной основе; и
- проведения тестирования, проверки или аудита полноты и точности выходных данных системы и других систем сбора информации, использованных при формировании ИПЗ; и
- оценки точности, полноты и обоснованности определения и раскрытия информации в соответствии с тематическими Стандартами GRI по каждой существенной теме.

Наша ответственность

Мы несем ответственность за:

- планирование и выполнение задания с целью получения ограниченной уверенности в том, что ИПЗ не содержит существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок.
- формирование независимого вывода на основе проведенных нами процедур и полученных нами доказательств; и
- доведения указанного вывода до сведения Совета директоров.

Краткое изложение выполненных нами процедур, являющихся основанием для выражения нашего вывода

Мы применяли профессиональное суждение и сохраняли профессиональный скептицизм на протяжении всего периода выполнения задания. Мы разработали и выполнили наши процедуры с целью получения доказательств по ИПЗ, которые являются достаточными и надлежащими, чтобы служить основанием для выражения нашего вывода об указанном предмете задания. Выбор наших процедур зависел от нашего понимания ИПЗ и других обстоятельств задания, а также от нашего анализа областей, в которых вероятно возникновение существенных искажений. В ходе выполнения нашего задания проведенные процедуры в основном состояли из:

- проведение опросов руководства для получения понимания действующих в Банке процессов, относящихся к подготовке ИПЗ, и на основании полученной информации разработки и выполнения процедур для принятия ответных мер в отношении рассматриваемых рисков и получения ограниченной уверенности для обоснования нашего вывода;
- проведение опросов руководства для получения понимания действующих в Банке механизмов внутреннего контроля в отношении ИПЗ, процесса количественной оценки и данных, использовавшихся при подготовке ИПЗ, методологии сбора качественной информации, процесса подготовки ИПЗ и отчетности по ИПЗ. Мы не проводили оценку разработки отдельных мер внутреннего контроля и не получали доказательств их выполнения и не тестировали их операционную эффективность;

- проведение опросов с сотрудниками, ответственными за предоставление информации для Отчета;
- проведение процедур аналитического обзора, выполненных для понимания соответствующего оцениваемого предмета задания и определения областей, где возможно возникновение существенного искажения ИПЗ;
- проведение процедур, выполненных в отношении ИПЗ, включая пересчет показателей с использованием соответствующих формул, для подтверждения их точности и соответствия подтверждающим данным;
- сравнения ИПЗ с соответствующей информацией в соответствующих базовых источниках для оценки точности информации и подтверждения того, что соответствующая информация, содержащаяся в соответствующих базовых источниках, была включена в Отчет;
- чтения и анализа информации, представленной в Отчете, с целью подтверждения того, что она соответствует нашему общему представлению и знаниям о деятельности Банка в области устойчивого развития.

Процедуры, выполненные в рамках задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, отличаются по характеру и срокам выполнения, а также имеют меньший объем по сравнению с процедурами, выполняемыми в рамках задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно уровень уверенности, полученный в результате выполнения задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, значительно ниже, чем уровень уверенности, который был бы получен в результате выполнения задания, обеспечивающего разумную уверенность.

ТОО «КПМГ Такс энд Эдвайзори»

г. Алматы, Республика Казахстан

24 июня 2025 года

Приложение А

Граница отчета по ИПЗ ниже охватывает только деятельность Банка.

№	Индикатор	Соответствующий стандарт	Соответствующий раздел стандарта, который будет называться Применимыми критериями
1	Роль высшего органа управления	GRI Стандарт	Требования пункта (a) из Раскрытия 2-12 «Роль высшего органа управления в надзоре за управлением воздействиями» стандарта GRI 2: Общие раскрытия информации 2021
2	Структура и состав органов управления	GRI Стандарт	Требования пунктов (a) и (b) Раскрытия 2-9 «Структура и состав органов управления» стандарта GRI 2: Общие раскрытия информации 2021
3	Соблюдение законов и нормативных требований	GRI Стандарт	Требования пунктов (a)(i) и (a)(ii) из Раскрытия 2-27 «Соблюдение законов и нормативных требований» стандарта GRI 2: Общие раскрытия информации 2021
4	Разнообразие органов управления и сотрудников	GRI Стандарт	Требования пунктов (a)(i), (a)(ii) и (b)(i), (b)(ii) из раскрытия 405-1 «Разнообразие органов управления и сотрудников» стандарта GRI 405: Разнообразие и равные возможности, 2016
5	Механизмы для получения консультаций и выражения обеспокоенности	GRI Стандарт	Требования пункта (a) из Раскрытия 2-26 «Механизмы для получения консультаций и выражения обеспокоенности» стандарта GRI 2: Общие раскрытия информации 2021:
6	Коллективные договоры	GRI Стандарт	Требования пункта (a) из Раскрытия 2-30 «Коллективные договоры» стандарта GRI 2: Общие раскрытия информации 2021
7	Процесс определения существенных вопросов	GRI Стандарт	Требования пунктов (a) и (b) из раскрытия 3-1 «Процесс определения существенных тем» стандарта GRI 3: Существенные темы 2021
8	Список существенных вопросов	GRI Стандарт	Требования (a) из Раскрытия 3-2 «Список существенных тем» стандарта GRI 3: Существенные темы 2021
9	Отвод отходов из мест захоронения	GRI Стандарт	Требования пункта (a) из Раскрытия 306-4 «Объем отходов, направленных на переработку (вторичное использование, компостирование, восстановление и т.п.)» стандарта GRI 306: Отходы 2020
10	Финансовая помощь, полученная от государства	GRI Стандарт	Требования пункта (a) (i–viii) из Раскрытия 201-4 «Финансовая помощь, полученная от государства» стандарта GRI 201: Экономические показатели 2016
11	Прямая экономическая стоимость, созданная и распределенная	GRI Стандарт	Требования пункта (a) (i), (ii) и (iii) из Раскрытия 201-1 «Прямое экономическое значение, созданное и распределённое» стандарта GRI 201: Экономические показатели 2016

Приложение G: Отчет независимого аудитора

12	Подход к налогообложению	GRI Стандарт	Требования пункта (a) (i) и (ii) из Раскрытия 207-1 «Подход к налогообложению» стандарта GRI 207: Налоги 2019:
13	Работники	GRI Стандарт	Требования пункта (a) из Раскрытия 2-7 «Сотрудники» стандарта GRI 2: Общие раскрытия информации 2021
14	Соотношение должностного оклада и вознаграждения женщин и мужчин	GRI Стандарт	Требование пункта (a) из Раскрытия 405-2 «Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин и мужчин» стандарта GRI 405: Разнообразие и равные возможности 2016
15	Отпуск по уходу за ребенком	GRI Стандарт	Требование пунктов (a) и (b) из Раскрытия 401-3 «Декретный отпуск» стандарта GRI 401: Занятость 2016
16	Льготы, предоставляемые работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются временным сотрудникам, или работающим на условиях неполной занятости	GRI Стандарт	Требование пункта (a) (ii), (iv) и (vi) из Раскрытия 401-2 «Льготы, предоставляемые сотрудникам на полной ставке, которые не предоставляются временным или неполным сотрудникам» стандарта GRI 401: Занятость 2016
17	Система менеджмента охраны труда и производственной безопасности	GRI Стандарт	Требование пункта (a) (i) из Раскрытия 403-1 «Система управления охраной труда и безопасностью» стандарта GRI 403: Охрана труда и безопасность 2018
18	Worker training on occupational health and safety	GRI Стандарт	Требование Раскрытия 403-5 «Обучение работников вопросам охраны труда и безопасности» стандарта GRI 403: Охрана труда и безопасность 2018
19	Производственных травматизм	GRI Стандарт	Требование пункта (a) (i-v) из раскрытия 403-9 «Травмы, связанные с работой» стандарта GRI 403: Охрана труда и безопасность 2018
20	Найм новых сотрудников и текучесть кадров	GRI Стандарт	Требование Раскрытия 401-1 «Новые приёмы сотрудников и текучесть кадров» стандарта GRI 401: Занятость 2016
21	Забор воды	GRI Стандарт	Требование пункта (a) из Раскрытия 303-3 «Забор воды», за исключением арендованных помещений стандарта GRI 303: Вода и сточные воды 2018
22	Доля работников, получающих регулярную оценку эффективности работы и профессионального роста	GRI Стандарт	Требование Раскрытия 404-3 «Процент сотрудников, проходящих регулярные оценки работы и карьерного развития» стандарта GRI 404: Обучение и образование 2016

АО «Банк ЦентрКредит»

23	Среднее количество времени, обучения в год на одного работника	GRI Стандарт	Требование Раскрытия 404-1 «Среднее количество часов обучения в год на одного сотрудника» стандарта GRI 404: Обучение и образование 2016
24	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	GRI Стандарт	Требование пункта (a) из Раскрытия 205-3 «Подтверждённые случаи коррупции и принятые меры» стандарта GRI 205: Борьба с коррупцией 2016
25	Прямые выбросы парниковых газов (Сфера охвата 1)	GRI Стандарт	Требование пункта (a) из Раскрытия 305-1 «Прямые (Scope 1) выбросы парниковых газов», за исключением арендованных помещений стандарта GRI 305: Выбросы 2016
26	Косвенные выбросы парниковых газов в результате производства электроэнергии, потребляемой организаций (Сфера охвата 2)	GRI Стандарт	Требование пункта (a) из Раскрытия 305-2 «Энергетические косвенные (Scope 2) выбросы парниковых газов», за исключением арендованных помещений стандарта GRI 305: Выбросы 2016
27	Взносы на политические цели	GRI Стандарт	Требование пункта (a) из Раскрытия 415-1 «Политические взносы» стандарта GRI 415: Общественная политика 2016
28	Обоснованные жалобы на нарушения конфиденциальности персональных данных клиентов и утечку информации о клиентах	GRI Стандарт	Требование пункта (c) из Раскрытия 418-1 «Обоснованные жалобы на нарушения конфиденциальности клиентов и утрату данных клиентов» стандарта GRI 418: Конфиденциальность клиентов 2016

Приложение Н: Глоссарий

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

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	• Охват 1 (Scope 1): прямые выбросы от деятельности компании • Охват 2 (Scope 2): выбросы от потребления приобретенной энергии • Охват 3 (Scope 3): выбросы по всей цепочке стоимости продукта и перевозки сотрудников
Парниковые газы	Газы в атмосфере, которые улавливают тепло и способствуют глобальному потеплению, включая углекислый газ (CO2), метан (CH4) и закись азота (N2O)
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 грейдирования	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	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

Аббревиатура	Расшифровка	Аббревиатура	Расшифровка
ОАО	Открытое акционерное общество	CO_2e	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	IFRS S1, S2 (МСФО S1, S2)	Стандарты раскрытия информации об устойчивом развитии (IFRS Sustainability Disclosure Standards)
РФ	Российская Федерация	ISAE	Международный стандарт по оказанию заверительных услуг (International Standard on Assurance Engagements)
СД	Совет Директоров	IPO	Первичное публичное размещение акций (Initial Public Offering)
СК	Собственный капитал	IT	Информационные технологии (Information Technology)
СМИ	Средства массовой информации	KASE	Казахстанская фондовая биржа (Kazakhstan Stock Exchange)
СЭД	Система электронного документооборота	KPI	Ключевой показатель эффективности (Key Performance Indicator)
ТОО	Товарищество с ограниченной ответственностью	MBA	Магистр делового администрирования (Master of Business Administration)
УЧС	Управление Чрезвычайными Ситуациями	NFGS	Сообщество центральных банков и надзорных органов по повышению экологичности финансовой системы (Network for Greening the Financial System)
УЭСР	Руководство по управлению экологическими и социальными рисками	NPS	Индекс потребительской лояльности (Net Promoter Score)
ФБА ЕАС	Финансовая биржа Евразийского экономического сообщества	PCAF	Партнерству по финансовому учету углерода (Partnership for Carbon Accounting Financials)
ФЛ	Физическое лицо	ROAA	Рентабельность средних активов (Return on Average Assets)
ФОТ	Фонд оплаты труда	ROAE	Рентабельность собственного капитала (Return on average equity)
ФРП	Фонд развития предпринимательства	ROE	Коэффициент рентабельности (Rental on Equity)
ЦА	Центральная Азия	S&P Global Ratings	Агентство кредитного рейтинга (Standard & Poor’s)
ЦОИБ	Центр обеспечения информационной безопасности	SASB	Совет по стандартам учета в области устойчивого развития (Sustainability Accounting Standards Board)
ЦУП	Центр управления персоналом	SCR	Сертификат устойчивости и климатического риска (Sustainability and Climate Risk certificate)
ЦУР	Цели в области устойчивого развития	SDG	Цели устойчивого развития (Sustainable Development Goals)
ЭиС	Экологические и социальные	SLA	Договор об уровне обслуживания (Service Level Agreement)
AlmaU	Алматы Менеджмент университет	SREP	Процесс надзорного обзора и оценки (Supervisory Review and Evaluation Process)
АТМ	Банкомат (Automated Teller Machine)	SSE	Устойчивые фондовые биржи (Sustainable Stock Exchanges)
ВСС	Bank CenterCredit	SUCTF	Satbayev University Capture the Flag
СВА	Cost-Benefit Analysis (Анализ затрат и выгод)	UN	Организация Объединенных Наций (United Nations)
CSA	Анализ удовлетворенности клиентов (Customer Satisfaction Analysis)	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)

Приложение I: Контактная информация

**Адрес: г. Алматы,
пр. Аль-Фараби, 38, блок С**

**Корпоративный сайт:
https://www.bcc.kz/**

Эл. почта: esg@bcc.kz

Отчет утвержден и опубликован 25 июня 2025 года.

Мы будем рады получить обратную связь.