centercredit

Тұрақты даму туралы есеп

2023

жыл
35

Ел үшін қызымет етеміз

Мазмұны

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі 1

Президент үндеуі 3

1 Есеп туралы 7

9 Банк профилі

11 2023 жылғы негізгі оқиғалар

2 Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері 19

23 Есепті әзірлеу тәсілі

25 Есеп шекаралары

25 Тұрақты даму туралы есептің мазмұнын айқындау және сапасын қамтамасыз ету қағидалары

25 Маңызды тақырыптарды айқындау тәсілі

3 Корпоративтік басқару 29

32 Корпоративтік басқару жүйесі

53 Тұрақты даму мәселелерін басқару

65 Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау

69 Ішкі аудит жүйесі

70 Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару

77 Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар

4 Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі 79

85 Маңызды тақырыптардың БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына сәйкестігі

5 Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет 87

89 Адам құқықтарын сақтауды қамтамасыз ету тәсілі

92 Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша тәсіл

97 Даму бойынша жоспарлар

6 Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет 99

102 Клиенттермен өзара қызмет тәсілі

105 Клиентке бағдарланған қызмет, қаржылық өнімдердің қолжетімділігі және көрсетілетін қызметтердің сапасы

110 Қызмет сапасын арттыру үшін процестерді цифрландыру

113 Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету

115 Жеткізушілермен өзара қызмет тәсілі

117 Жеткізу тізбегін басқару және сатып алу қызметі саясаты

119 Даму жоспарлары

7 Персоналмен өзара қызмет 121

127 Персоналды басқару тәсілдері

133 Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі

145 Әлеуметтік қолдау

155 Еңбекті қорғау және қауіпсіздік

161 Даму жоспарлары

8 Қоғам алдындағы жауапкершілік 163

167 Қызмет ету өңірлеріндегі тұрғындармен өзара әрекет тәсілдері

168 Банктің салалық және мемлекеттік ұйымдар мен бағдарламаларға қатысуы

169 Шағын және орта бизнесті қолдау

172 Салық саясаты және төлемдер

173 Әлеуметтік инвестициялар және қайырымдылық

179 Даму жоспарлары

9 Экологиялық жауапкершілік 181

184 Экологиялық жауапкершілік мәселелерін басқару тәсілдері

184 Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару

192 Энергия тұтыну және энерготиімділік

195 Даму жоспарлары

Қосымшалар 197

199 Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы

211 Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету

217 Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері

219 Қосымша D: Қосымша ақпарат

225 Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі

229 Қосымша F: Терминдер глоссарии

235 Қосымша G: Байланыс ақпараты

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі

«Біз өзіміздің клиенттеріміз бен серіктестеріміздің барлығы үшін жақсы болашақ құруға үлес қоса алатынымызды мақтан тұтамыз»

Қымбатты достар!

2023 жылды қорытындылай келе, Қазақстанның экономикасы мен банк секторы сыртқы жағдайларға сәтті бейімделіп, өткен жылы тұрақты даму даңғылына шыққанын атап өткім келеді. Бұл жағдайларда «Банк ЦентрКредит» АҚ жаңа даму стратегиясын қалыптастырып, оны жүзеге асыру арқылы оң нәтижелерге қол жеткізді.

2023 жыл бүкіл елдің қаржы секторы үшін тұрақты даму саласындағы бастамаларға толы болды. Біз клиент үшін күрестің тек өнім ұсынысын ғана емес, сонымен қатар бизнесті жүргізудің жауапкершілікті тәсілі екенін мойындаймыз. Банк кәсібі жұмысшылар командасының құндылығын түсінеді, сондықтан қызметкерлерге лайықты еңбек шарттарын құруға, олардың денсаулығы мен әл-ауқатына қамқорлықпен қарап, оқуы мен дамуына мүмкіндіктер жасауға ұмтылады. Біз корпоративтік басқару, әлеуметтік жауапкершілік және қоршаған ортаға ұқыптылықпен қарау саласында үздік тәжірибелерді енгізу бойынша өз алдымызға үлкен міндеттер қоямыз.

Біз Банкіміздің өткен жылғы тұрақты дамуы туралы алғашқы есепті ұсынып отырғанымызға қуаныштымыз. Бұл құжатта біз экологиялық, корпоративтік және әлеуметтік салалардағы жетістіктерімізді көрсететін маңызды оқиғалар мен көрсеткіштерді топтастырдық.

Біз өзіміздің клиенттеріміз бен серіктестеріміздің барлығы үшін жақсы болашақ құруға үлес қоса алатынымызды мақтан тұтамыз. Бұл қызмет Банк жұмыс істейтін өңірлерде белсенді жүргізіледі. Біз қоғам үшін ашық әрі айқын болуға ұмтыламыз. Есептен сіз Банктің жүзеге асырған жобалары, қандай әлеуметтік және экологиялық мәселелерді шешкені, бизнес-процестерді қалай жетілдіріп жатқаны, сондай-ақ оларды қоршаған ортаға қалай барынша тиімді әрі қауіпсіз етіп жатқаны туралы ақпарат таба аласыз.

Бұл құжат сізге біздің миссия мен құндылықтарды жақсырақ түсінуге көмектеседі, сондай-ақ, біздің қоғамның дамуына қосып жатқан үлесімізді бағалауға мүмкіндік береді. Біз бұрынғыша клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыру, өнімдер мен сервистерді жетілдіру, барлық қолданыстағы процестердің технологиялығы есебінен өсімді қамтамасыз ету және өз серіктестерімізбен бірге одан әрі даму жолындағы жұмыстарды жалғастыра береміз.

«Банк ЦентрКредит» АҚ
Директорлар кеңесінің Төрағасы

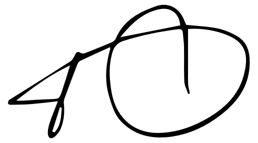
Бақытбек Байсейітов

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Президент үндеуі

GRI 2-22

«2023 жылы біз ESG-күн тәртібін басқарудың бүкіл құрылымын қалыптастырып, үлкен жұмыс атқардық»



«Банк ЦентрКредит» АҚ Президенті

Руслан Владимиров

Құрметті серіктестер, клиенттер және әріптестер!

Сіздерге «Банк ЦентрКредит» АҚ-ның халықаралық стандарттарға сәйкес әзірленген 2023 жылғы тұрақты дамуы туралы алғашқы есепті ұсынып отырмыз.

Бұл есеп Банк жұмысының тұрақты даму саласындағы күн тәртібінің маңызы мен басымдығын көрсетеді, сонымен қатар біздің басымдықтарды және корпоративтік клиенттер мен серіктестердің бизнесінің дамуына қосатын үлесімізді білдіреді. Ол сонымен қатар күнделікті өмірде банк қызметтерін пайдаланатын қарапайым азаматтардың өмір сапасын арттыруға арналған бағдарламалар мен шешімдер туралы айтады, сондай-ақ кең ауқымды әлеуметтік инвестициялар бағдарламасын жүзеге асыру есебінен қоғам құндылықтарын құруға қосатын біздің үлесіміз туралы баяндайды.

Біздің Банктің бизнес моделінің дамуының негізінде даму стратегиямызды айқындайтын клиентке негізделген тәсіл, сонымен қатар біз 2023 жыл ішінде әзірлеп енгізген жаңа әрі қосымша сервистер жатыр. Сондай-ақ, 2023 жылдан бастап біздің корпоративті ұзақмерзімді даму стратегиямыздың маңызды элементтерінің бірі болып тұрақты дамудың күн тәртібі саналады. Ол қоршаған ортаға әсерді (Е), әлеуметтік әсерді (S) және тұрақты даму аспектілерін басқаруды (G) қамтиды.

2023 жылдың басында біз бизнесті ESG-трансформациялау бойынша жобаны енгіздік. Халықаралық консультанттарды тарта отырып, жасалған талдау нәтижелері бойынша 2026 жылға дейінгі тұрақты даму саласындағы жол картасы әзірленіп, бекітілді. Ол тұрақты даму саласындағы 100-ден астам жобалар мен бастамаларды жүзеге асыруды қамтиды.

2023 жылы біз профильді дирекциядан бастап, Директорлар кеңесінің жанындағы Тұрақты даму комитетіне дейінгі ESG-күн тәртібін басқарудың бүкіл құрылымын қалыптастырып, үлкен жұмыс атқардық. Бұл қажетті элементтерді Банк қызметінің барлық операциялық және стратегиялық бағыттарына біріктіруге мүмкіндік берді.

Қоғам үшін: экологиялық негативті әсерді төмендету

Өткен жыл Қазақстан үшін климаттың өзгеруіне қарсы әрекет ету бойынша бірқатар маңызды шешімдердің қабылдануымен айшықты болды. Қазақстан 2060 жылға дейінгі көміртек бейтараптығы стратегиясын әзектендіріп, алға қойылған міндеттерді елдік деңгейде жүзеге асыру мақсатында Экологиялық кодексті қабылдады. Жасыл қаржылық құралдарды дамыту үшін бірқатар реттеуші нормалардың корпусы қабылданды.

2023 жылы біздің Банк Green Economy Financing Facility аталатын жасыл технологияларды қаржыландырудың жаһандық бағдарламасы аясында Еуропалық қайта құру және даму банкінің алғашқы қаржылық серіктесі атанды. Банк бұл бағдарлама бойынша әріптестікті 2024 жылы да жалғастырып, жасыл технологияларды несиелендіру бойынша GEFF II бағдарламасының серіктесі болып қала береді. .

Банк, сонымен қатар "Green Energy & Waste Recycling Forum" жаңартылатын энергия және қалдықтарды қайта өңдеу бойынша жыл сайынғы VII Еуразиялық бизнес-форумның бас серіктесі болды.

Бұл Орталық Азиядағы «жасыл» бизнесті дамыту, қалдықтарды тиімді басқару және жаңартылатын энергетика бойынша ең ірі шаралардың бірі.

2023 жылдан бастап біздің Банк тұрақты даму күн тәртібі бойынша әзірленген жол картасының аясында өзінің негативті әсерлерін сапалырақ басқару және 2050 жылға қарай көміртек бейтараптығы мақсатына қол жеткізу үшін аралық мақсат көкжиектерін әзірлеу үшін өзінің парник газдары шығарындылары мен бүкіл портфель бойынша қаржыландырылатын шығарындыларды бағалауды бастады. Банк өзінің климаттық стратегиясын әзірлеу мен бекіту жұмыстарын 2024 жылы аяқтауды жоспарлап отыр.

Банк бөлек-бөлек жиналған қалдықтарды одан әрі арнайы кәсіпорындарда қайта өңдеу үшін тасымалды ұйымдастыру мақсатында Ecosen компаниясымен жұмысты жалғастырды. Одан бөлек, жобаның ауқымын Банктің барлық филиалдық желісіне тарату мақсатында PlastNet желісімен серіктестік туралы меморандум жасалды. Банк қызметкерлері үшін экологиялық стандарттар бойынша оқу шаралары ұйымдастырылды.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Біздің клиенттер үшін

Есептік кезең қорытындысы бойынша Банк клиенттерінің саны 3 млн-ға дейін өсті, бұл ретте жиынтық несиелік портфель 2,9 трлн теңгеге жетіп, 2022 жыл нәтижелерімен салыстырғанда өсім 42,3% құрады.

Біздің Банк ірі корпоративтік клиенттермен қатар, шағын және орта бизнестің қалауына сәйкес келетін және біздің бөлшек клиенттер үшін де қажетті болатын оңтайлы және қолжетімді шешімдерді ұсыну үшін және барынша қолайлы болу үшін өнімдер желісі мен клиенттік сервистерді тұрақты дамытады.

Қазақстанда шағын және орта бизнесті қолдау және дамыту мақсатында біздің Банк белсенді жұмыс істеп, күнделікті сұранысқа ие тауарлар мен қызметтер өндірісімен байланысты түрлі жобаларды қаржыландыруға жеңілдіктер береді. Сондай-ақ, 2023 жылдан бастап Қазақстанда тұңғыш рет шағын және орта бизнес өкілдері «Даму» Қорының бағдарламасы арқылы облигацияларды субсидиялау арқылы қаржыландыру ала алады. Алғашқы мәміле қаржылық консультант ретінде Банктің еншілес ұйымы BCC Invest қатысуымен жасалды.

2023 жыл соңында «Банк ЦентрКредит» АҚ шағын және орта бизнес клиенттерінің қарыз портфелі 593 млрд теңгеге жетіп, өткен жылмен салыстырғанда 169 млрд теңгеге артты. ШОБ клиенттерінің саны да 2023 жылы 13%-ға көбейді. Бұл өсімге «Дамушы бизнес», «Есепшотқа несие лимиті», «Бизнес кредит» және «Жаңартылатын несие желісі» сынды негізгі кредиттік өнімдерді белсенді дамыту нәтижесінде қол жеткізілді. Бұл Банктің орта және ұзақмерзімді перспективада ШОБ сегментінің үлесін арттыру бойынша стратегиялық даму бағытына сәйкес келеді.

Банк секторындағы цифрлық сервистер мен өнімдердің маңызын, өміршеңдігін және қажеттілігін түсіне отырып, біз өзіміздің BCC.KZ мобильді қосымшамызды дамытып, өз клиенттерімізге мемлекеттік қызметтерге, инвестициялық онлайн мүмкіндіктерге және Банктің мобильді қосымшасы арқылы несие беру шешімдеріне қолжетімділік берумен байланысты кең ауқымды қосымша мүмкіндіктерді ұсындық. Сондай-ақ, ApplePay арқылы BCC.KZ карталарын толтыру, сыйақылық карталарды онлайн ашу және биометрия арқылы құпиясөзді қалпына келтіру сервистері іске қосылды.

Корпоративтік клиенттер үшін Банк интернет-қолдауды күшейту үшін Яндекс платформаларындағы маркетингтік бонустарды, «Учет.kz» жүйесімен серіктестікте және бухгалтерия үшін тегін онлайн құралдарды қамтитын бірқатар жаңа сервистерді ұсынды, бұл бухгалтерлер үшін кәсіби дайындық бағдарламаларына жеңілдіктерді қамтамасыз етеді.

2023 жылы цифрлық теңгені қолдана отырып, бірнеше инновациялық жоба іске қосылды. Финтех компанияларымен және стартаптармен бірлесіп, біз өз клиенттерімізге жаңа әрі дербес ұсыныстар әзірледік. Visa төлем жүйесімен және Қазақстанның ұлттық төлем корпорациясымен бірлесіп, біз цифрлық теңгені қолдану арқылы қаржылық операцияларды әзірлеу және тестілеудің бірінші кезеңін сәтті аяқтадық. Бүгіннің өзінде Банк соңғы тұтынушылар үшін өнімдер мен сервистерді, мысалы цифрлық теңгемен еңбекақы алу үшін дебеттік картаны ашуды өнеркәсіптік пайдалануға береді дайын.

Біздің серіктестер үшін

Банк құн құрудың бүкіл тізбегінде тұрақты даму қағидаларын сақтауға үлкен мән береді. Біз жауапкершілігі мол жеткізушілердің тізбегін қалыптастырмақпыз. 2024 жылы олардың қоршаған орта мен қоғамға әсерін және тұрақты дамудың негізгі қағидаларын ұстануға дайындығын бағалау үшін ESG-анкета жүргізу тәсілін енгізу жоспарланып отыр. Банк жеткізушілердің бұл процеске қатысуын жеңілдету үшін стандартты нұсқаулық пен оларға арналған оқу материалдарын әзірледі.

Банк Қазақстанның негізгі жоғары оқу орындарымен әріптестікте жұмыс істеп, ақпараттық қауіпсіздік саласындағы хабардар болу деңгейін арттыру бойынша бастамаларды жүзеге асырады. Мұндай шаралардың қатарында – жарыстар ұйымдастыру, оқу курстарын әзірлеу, дәрістер өткізу, сондай-ақ студенттер үшін кейін командаға жұмысқа қабылдау немесе кадрлық резервке енгізу мүмкіндігін бере отырып тағылымдамадан өткізу шаралары бар.

Біздің қызметкерлер үшін

Бүгінде біздің Банкте 7,9 мыңнан астам қызметкер жұмыс істейді. Лайықты еңбек шарттары, әлеуметтік жеңілдіктер жүйесі, ашық диалог және өзін-өзі дамыту үшін жағдайды тұрақты жетілдіріп отыру арқылы біз персоналдың ынталылығының жоғары көрсеткіштеріне қол жеткіздік.

Банк ерікті медициналық сақтандыру, психологиялық және материалдық көмек, оған қоса BCC Key People жобасын қоса алғанда, қызметкерлерді дамыту мен әлеуметтік қолдау бағдарламаларына 897 млн теңге инвестиция құйды. 2023 жылы әлеуметтік төлемдер мен салықтарды қоса алғанда қызметкерлердің сыйақысы 65 млрд теңгеге жуық болып, бұл 2022 жылғы көрсеткіштен 71% артық болды. Бұл адам капиталына инвестиция салуды Банктің маңызды стратегиялық бағыт деп танитынын көрсетеді. Банкте кадрлық резервті қалыптастырып, қызметкерлердің мансаптық өсуіне мүмкіндік беретін тиімді ынталандыру және бағалау жүйесі әзірленген.

Банк тұрақты даму саласындағы қызметкерлердің хабардар болу деңгейін және құзыреттілігін арттыру үшін түрлі оқу бағдарламаларын қолданысқа енгізді. 2023 жылы қызметкерлердің 60%-дан астамы тұрақты дамудың түрлі аспектілері бойынша оқудан сәтті өтті. Европалық қайта құру және даму банкімен әріптестікте, халықаралық консалтингтік компаниялардың қатысуымен, ҚНРДА жол картасының аясында, тұрақты даму саласы бойынша есепті дайындау, климаттық стратегияны әзірлеу тәсілдері, қаржылық сектордағы теріс климаттық әсерді төмендетуге бағытталған шаралар бойынша семинарларды қоса алғанда семинарлар мен тренингтердің циклі ұйымдастырылды.

Қызметкерлер үшін оқудың мақсаттары ретінде 2023 жылы Банк оқуға белсенді қатысуға ынталандыру үшін білім беру құралдарын әзірлеп, енгізді және қызметкерлердің мансаптық өсуі үшін арнайы «мектептер» ұйымдастырды.

Сыртқы қатысушылар үшін «Колверистер мектебі» және «Тестілеушілер мектебі» сынды оқу платформалары әзірленіп, қатысушыларды еңбекпен қамтуға мән берілді. Олардың көбі Банк құрылымына сәтті біріктірілді.

Қоғам үшін: әлеуметтік жобаларды жүзеге асыру және қайырымдылық

2023 жылы Банк **45-тен астам әлеуметтік және демеушілік жобаларды** қаржыландырып, инвестициялардың жиынтық сомасы **690 млн теңгені** құрады. Ол эко белсенділік, білім беру, денсаулық сақтау, инклюзивтілік, спорт және мәдениет салаларындағы жобаларды жүзеге асыруды қамтиды.

Банк мемлекетпен шарт аясында әлеуметтік маңызы бар жобаларды қаржыландырады. Оның ішінде «Самұрық-Қазына» Ұлттық әл-ауқат қоры» АҚ бағдарламасы бойынша сомасы 162 млрд теңге болатын 24 жайлы мектептің құрылысы бар. Одан бөлек, Банк Шымкент қаласында сыйымдылығы 3 500 орындық Д. Қонаев атындағы ірі жалпыға білім беру мектептерінің бірінің құрылысын қаржыландырды. Жоба субсидиялау құралдары мен «Даму» Қорының кепілдігін тарта отырып жүзеге асырылды.

Банк инклюзивтілікпен байланысты жобаларға және біздің барлық клиенттерімізге банк сервистері мен қызметтеріне тең қолжетімділік беруге айрықша мән береді. Қазіргі таңда 176 банкомат құлаққаптарға арналған тесікпен және көзі көрмейтін не нашар көретін жандар үшін қосымша функционалмен жабдықталды. Бұл мұндай клиенттерге картасын оңай толтырып, ақшасын жеңіл шешіп алуына мүмкіндік береді.

Тұрақты даму мүддесін көздейтін серіктестік

2023 жылы Банк БҰҰ Жаһандық шартына қосылды: бұл келісім корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму саласындағы әлемдегі ең ірі ерікті бастамалардың бірі болып табылады. Біз орта мерзімді перспективаға арналған тұрақты дамудың тоғыз басым мақсатын айқындадық.

Банк ЦентрКредиттің тұрақты даму стратегиясының фокусы – клиенттер, серіктестер, қызметкерлердің өмір сапасын арттыру, Банктің ел экономикасының өсіміне қосатын үлесін қамтамасыз ету және болашақ ұрпақтар үшін қосымша мүмкіндіктер ұсыну болып табылады.

Біз мүдделі тараптарға жыл сайын ұсынуды жоспарлап отырған тұрақты даму туралы бұқаралық есебіміз коммуникацияның тиімді тәсілі, тұрақты дамудың барлық аспектілері бойынша біздің қызметіміздің нәтижелерін таныстыратын және оның ашықтығын көрсететін құрал болатынына сенімдімін.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
• Банк профилі
• 2023 жылғы негізгі оқиғалар
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Балтабаев Марат Шәріпұлы

жеңіл атлет, 76 жас, 3 алтын медаль

Біз спорттық шараларды белсенді қолдап, кез-келген жастағы адамдар үшін салауаты өмір салтына ынталандыратын орта құруға негіз қалаймыз

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
- Банк профилі
- 2023 жылғы негізгі оқиғалар
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Есеп туралы

Банк профилі

«Банк ЦентрКредит» АҚ – елдің банк жүйесінің көшбасшыларының бірі, **35 жылдан бері** Қазақстанның барлық өңірлерінде қарапайым да қолайлы өнімдер мен ең заманауи технологиялардың сервистерін **ұсынады.**

Бүгінде Банк республика бойынша өзінің ең ауқымды филиалдар желісіне ие, ол Қазақстан бойынша 21 филиалы мен 150-ден астам бөлімшесінде жеке және заңды тұлғаларға қызмет көрсетеді.

3 млн-нан астам жеке және **140 мыңнан** астам заңды тұлғалар Банктің клиенті болып табылады.

Банк клиенттердің түрлі санаттарының қажеттіліктеріне арнайы бейімделген бірегей өнімдерді әзірлеп, инновацияларды енгізу мен клиенттерге сапалы қызмет көрсетуге айрықша мән береді. Бұл банк қызметтерінің қолжетімділігін арттырып, клиенттерге қолайлылықтың жоғары деңгейін қамтамасыз етеді.

Компания мемлекеттік кәсіпкерлікті қолдау бағдарламаларын жүзеге асыруға белсенді қатысады және тұрақты түрде сарапшылар қоғамдастығынан жоғары бағаға ие болып келеді. Бұл арқылы Банк өзінің Қазақстандағы шағын және орта бизнес үшін ең үздік банк ретіндегі абыройын дәлелдейді.

21 Филиал

152 Бөлімше

273 АТТ[1]

776 Банкомат

18 018 POS-терминал

[1] Ақпарат-төлем терминалдары

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
• Банк профилі
• 2023 жылғы негізгі оқиғалар
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

2023 жылғы негізгі оқиғалар

31 наурыз 2023 жыл

«Банк ЦентрКредит» АҚ жасыл қаржыландыру бойынша Қазақстанда №1

GEFF II «жасыл» экономиканы қаржыландыру бағдарламасын Қазақстанда іске қосуға арналған Алматыда өткен шара аясында Банк «Жобалар портфелі бойынша үздік экологиялық көрсеткіштер» номинациясында үздік деп танылды. Бұл шараға қаржылық институттар мен халықаралық ұйымдар қатысты.

4-5 шілде 2023 жыл

«Green Energy & Waste Recycling Forum» жаңартылатын энергия және қалдықтарды қайта өңдеу бойынша VII Еуразиялық бизнес-форум

Банк Орталық Азиядағы «жасыл» бизнесті дамыту, қалдықтарды тиімді басқару және жаңартылатын энергетика бойынша ең ірі шаралардың бірі – жыл сайынғы Бизнес-форумның Бас серіктесі болды.

24 сәуір-25 желтоқсан 2023 жыл

«TURAQTY JOL» Ұлттық Әлеуметтік Экокампаниясы

Жоба жас буынды тәрбиелеу және қоршаған ортаға ұқыпты қарауға бағытталған. Банктің қолдауымен жыл ішінде экофестиваль, жаһандық сенбілік және өзге де акциялар ұйымдастырылып, оларға 3 000-нан астам адам қатысты. Экокампания ЮНЕСКО Қазақстандық Ұлттық клубтар федерациясымен және Алматы қаласы бойынша Іскер әйелдер қауымдастығымен бірлесіп өткізілді.

10 қаңтар 2024 жыл

«Upcycling for the Future» көрмесі

Банк қолдауымен Air Astana-мен бірлескен «Upcycling for the Future» жобасы жүзеге асырылды. Бұл көрмеге ұшақтардың істен шыққан бөлшектері мен борт атрибутикасынан әзірленген концептуалды жиһаздар қойылды. Жоба циркулярлы экономика мен материалдарды қайта қолдану идеясын қолдайды.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
• Банк профилі
• 2023 жылғы негізгі оқиғалар
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

31 қаңтар 2023 жыл

Жылдың 13 әлеуметтік жобасы

2023 жылдың басында Банк қоғамдық маңызы зор мәселелер мен міндеттерді жүйелі түрде шешу бағытында 2022 жылы жүзеге асырылған жобалардың қорытындысын шығарды. Инклюзивті ортаны дамытудан бастап, бестселлер кітаптарды қазақ тіліне аударуға дейінгі 13 әлеуметтік жоба жүзеге асырылды.

12 мамыр 2023 жыл

Отандық өнім өндірушілердің «Ulttyq Ónim» көрмесі

Банк Отандық өнім өндірушілердің «Ulttyq Ónim» көрмесіне демеушілік етті. Көрме 300 компания мен 15 000 көрерменнің басын қосты. Банк өзінің заманауи онлайн қызметтері туралы мастер-класс өткізіп, мобильді қосымшалардағы биометриялық технологиялардың банкпен байланысты қалай жеңілдететінін және бизнес-процестерді қалай оңтайландыратынын таныстырды.

24 қараша 2023 жыл

Орталық Азиялық QURYLTAI 2023

Банк әлеуметтік кәсіпкерлердің бірінші Орталық Азиялық құрылтайына қатысты. Форум аясында сарапшылар Орталық Азиядағы сәтті кәсіпкерлік жобалар тәжірибелерімен бөлісті. БЦК (*BCC*) баяндама жасап, әлеуметтік бастамаларды қаржыландыру тетіктері талқыланды.

27 қараша 2023 жыл

Студенттер арасындағы «Кейс-чемпионат 2023»

Банк Қазақ-Британ техникалық университетінің (ҚБТУ) 2-4 курс студенттеріне арналған 2023 жылғы кейс-чемпионатының демеушісі болып, қаржы және ақпараттық технологиялар саласындағы студенттік кәсібилікті қолдады. Чемпионаттың жүлде қоры 1 500 000 теңге, ол 3 жеңімпаз команда арасында бөлінді.

Si Social

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі

Президент үндеуі

1. Есеп туралы
- Банк профилі
- 2023 жылғы негізгі оқиғалар

2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері

3. Корпоративтік басқару

4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі

5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет

6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет

7. Персоналмен өзара қызмет

8. Қоғам алдындағы жауапкершілік

9. Экологиялық жауапкершілік

Қосымшалар

30 қараша 2023 жыл

«Almaty Geek Games Expo’23»

Банк мәдениет және ойын-сауық әлеміндегі шығармашылық тұлғалардың кездесу алаңына айналған ауқымды «Almaty Geek Games Expo’23» geek-фестивалінің бас демеушісі болды.

4 желтоқсан 2023 жыл

«SUCTF-2023-Red-Line»: киберқауіпсіздік саласындағы инновациялар

Банктің және Автоматика Институтының қолдауымен 2023 жылы қарашада Қ.И. Сәтбаев атындағы Қазақстан ұлттық зерттеу техникалық университетінде киберқауіпсіздік бойынша “Satbayev University Capture The Flag (SUCTF) 2023” жарысы өтіп, онда 30 командаға біріккен Алматы мен Астананың 7 жоғары оқу орнының 120 студенті жеңіске таласты.

11 наурыз 2024 жыл

«Банк ЦентрКредит» АҚ айрықша қажеттіліктері бар адамдарға қолдау көрсетті

Ерекше қажеттіліктері бар адамдар үшін шешімдер әзірлеумен айналысатын компанияның Шымкент қаласында филиалының ашылуы аясында Банктің қолдауымен мүгедек арбалары табысталды. Бұл қолдау ерекше қажеттіліктері бар адамдарға өмірлік жағдайлар жасау мақсатын көздейді.

22 наурыз 2024 жыл

«Ring the Bell for Gender Equality» сатылымдар ашылуының жыл сайынғы салтанаты

Банк жыл сайынғы “Ring the Bell for Gender Equality” сатылымдар ашылуының салтанатына қатысты. KASE Халықаралық қаржы корпорациясымен (IFC) серіктестікте және БҰҰ-ның «Тұрақты Қор Биржалары» Бастамасының аясында әзірленген шара гендерлік инклюзивтілік пен тұрақты даму және ESG қағидалары саласындағы маңыздылықты айшықтайды.

Social

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
• Банк профилі
• 2023 жылғы негізгі оқиғалар
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

5 сәуір 2023 жыл

ESG стратегиясын бекіту

Банктің корпоративтік ұзақмерзімді Даму стратегиясының құрамында 2025 жылға дейінгі Тұрақты даму саласындағы стратегия бекітілді.

17 сәуір 2023 жыл

2026 жылға дейінгі ESG бастамалардың жол картасын бекіту

2023 жыл басында Банк басшылығы бизнесті ESG трансформациялау бойынша жоба бастамасын көтерді. Халықаралық консультанттарды тарта отырып жасалған GAP талдау нәтижелері бойынша тұрақты даму саласындағы бастамалардың жол картасы әзірленіп, бекітілді. Ол 100-ден астам жобаны қамтиды.

27 шілде 2023 жыл

БҰҰ жаһандық келісімшартына қосылу

Банк БҰҰ Жаһандық шартына (UN Global Compact) қосылды. Бұл – әлемдегі компаниялардың адам құқықтары, еңбек қатынастары, қоршаған ортаны қорғау және коррупциямен күрес салаларындағы өз стратегиялары мен операцияларын жүзеге асыра отырып, бизнесті жауапты жүргізуге көмектесуге бағытталған корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік және тұрақты даму саласындағы ерікті бастама.

28 қараша 2023 жыл

«Қазақстандық бизнес тұрақты даму үшін» панельді талқылауына қатысу

Қазақстандағы БҰҰ Тұрақты үйлестірушісінің кеңсесі бизнес қоғамдастықтарды БҰҰ ТДМ және БҰҰ Жаһандық шартымен таныстыру мақсатында панельдік талқылау ұйымдастырды. Банк «Ешкімді артта қалдырмау үшін» тұрақты қаржыландыру» сессиясына қатысты.

19 желтоқсан 2023 жыл

Банктің Директорлар кеңесі жанындағы Тұрақты даму жөніндегі комитеттің бірінші отырысы өтті

2023 жылы Тұрақты даму жөніндегі комитеттің бірінші отырысы өтті. Комитет 2023 жылы тұрақты дамудың күн тәртібін тиімді стратегиялық басқаруды қамтамасыз ету және Банкте ұзақмерзімді тұрақты даму стратегиясын әзірлеу және жүзеге асыру мәселелерін үйлестіру мақсатында құрылды.

GI Governance

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
• Есепті әзірлеу тәсілі
• Есеп шекаралары
• Тұрақты даму туралы есептің мазмұнын айқындау және сапасын қамтамасыз ету қағидалары
• Маңызды тақырыптарды айқындау тәсілі
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Біз ақылды және жедел шешімдер ұсынып,

клиенттермен ұзақмерзімді серіктестік қарым-қатынастар құрамыз

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
• Есепті әзірлеу тәсілі
• Есеп шекаралары
• Тұрақты даму туралы есептің мазмұнын айқындау және сапасын қамтамасыз ету қағидалары
• Маңызды тақырыптарды айқындау тәсілі
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Банк туралы – 2023 жылғы негізгі нәтижелер

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

Есептік кезеңде Банк өз қызметінің негізгі бағыттары бойынша ең жоғары көрсеткіштерге қол жеткізді.

Несиелік рейтингтер

S&P Global Ratings — **BB-** «Позитивті» 19.03.2024

Moody's — **Ba2** «Позитивті» 01.11.2023

Тұрақты даму саласындағы негізгі көрсеткіштер

«Жасыл» күн тәртібінің бастамалары

163 632 тонна CO_2-эквивалент

«Жасыл» экономика саласындағы жобаларды қаржыландыру бойынша GEFF бағдарламасы аясында 2021 жылдан бастап CO_2 шығарындыларын қысқарту

Әлеуметтік күн тәртібінің бастамалары

1,78 млрд теңге

Білім беру, денсаулық сақтау, экология, мәдениет және спорт, сондай-ақ қызметкерлерді қолдау салаларындағы қайырымдылық жобаларға әлеуметтік инвестициялар

273 392 млн теңге

Тікелей құрылған экономикалық құн

35 202 млн теңге

КТС қоса алғандағы салық төлемдері

Қызметкерлер

65%

Банк қызметкерлері арасындағы әйелдердің үлесі

64%

Басшылық кадрлар арасындағы әйелдердің үлесі

4 146 адам

ESG негіздері бойынша онлайн-курсты меңгерген қызметкерлер

Экология

123 636 литр

Су үнемдеу

27,5%

2022 жылмен салыстырғанда бір ауданға шаққандағы электр энергиясы шығынының бөлшек көрсеткіштерінің қысқаруы

190,5 тонна

Қайталама шикізаттарды жоюға және қайта өңдеуге жіберу

Тұрақты жобаларды қаржыландырудың халықаралық бастамалары

Банк Еуропалық қайта құру және даму банкі (ЕҚДБ) жүзеге асыратын GEFF (Green Economy Financing Facility) «жасыл» экономиканы қаржыландыру бағдарламасына, сондай-ақ БҰҰ даму бағдарламасы (БҰҰДБ) өткізетін жаңартылатын энергетиканы қаржыландыру және энерготиімділік бағдарламасына серіктес ретінде белсенді қатысады.

GEFF Green Economy Financing Facility · European Bank for Reconstruction and Development · UNDP

centercredit

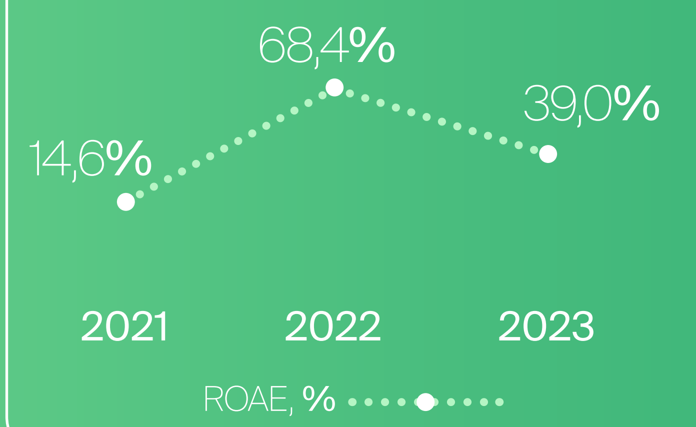
Банк қызметінің негізгі көрсеткіштері

GRI 3-3

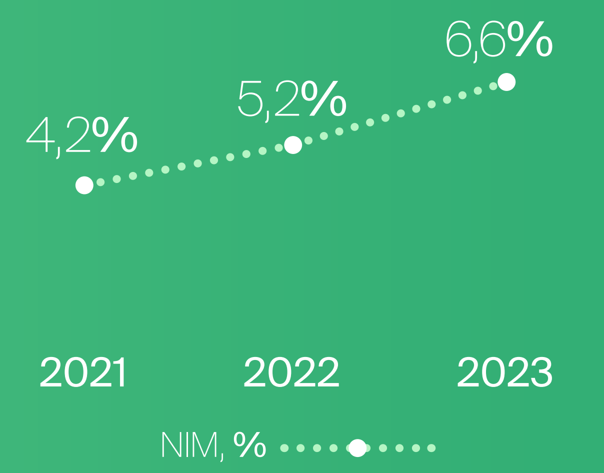
Баланс, млн теңге	2021	2022	2023
Активтер	2 079 304	4 323 966	**5 291 039**
Несиелер	1 138 701	2 009 113	**2 928 849**
Капитал	150 812	273 851	**419 366**

Пайда мен шығындар туралы есеп, млн теңге	2021	2022	2023
Таза пайыздық табыс	67 302	135 246	**257 551**

Қолданыстағы активтердің табыстылығы



Таза пайыздық пайда



Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі

Президент үндеуі

1. Есеп туралы

2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері

- Есепті әзірлеу тәсілі
- Есеп шекаралары
- Тұрақты даму туралы есептің мазмұнын айқындау және сапасын қамтамасыз ету қағидалары
- Маңызды тақырыптарды айқындау тәсілі

3. Корпоративтік басқару

4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі

5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет

6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет

7. Персоналмен өзара қызмет

8. Қоғам алдындағы жауапкершілік

9. Экологиялық жауапкершілік

Қосымшалар

Есепті әзірлеу тәсілі

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

Тұрақты даму туралы есеп (бұдан әрі – Есеп) мүдделі тараптармен өзара әрекет ету, қызметкерлерді қолдау және дамыту, адам құқықтарын сақтау, қоршаған ортаға әсерді азайту және ел экономикасының дамуына үлес қосуды қамтамасыз ету саласындағы Банк қызметі туралы ақпаратты ұсынады. Есеп БҰҰ Тұрақты даму саласындағы мақсаттарына (бұдан әрі – БҰҰ ТДМ) сәйкес және біз өзара қызмет ететін барлық мүдделі тараптардың: клиенттердің, серіктестердің, инвесторлардың, жеткізушілердің, қызметкерлердің және қоғамның мүдделеріне сәйкес, бизнесті жауапкершілікпен жүргізуге деген көзқарасымызды көрсетеді.

Бұл Есеп Банктің 2023 жылғы 1 қаңтар мен 31 желтоқсан аралығындағы қызметінің нәтижелері мен сипаттамасын қамтитын алғашқы қаржылық емес есебі болып табылады. Банктің шоғырландырылған қаржылық есеп пен Тұрақты даму туралы есепті беру кезеңдері бірдей.

Есепті дайындаған кезде Банк Global Reporting Initiative Standards (бұдан әрі – GRI стандарттары) және Тұрақты даму саласындағы Есепке алу стандарттары жөніндегі кеңес (the Sustainability Accounting Standards Board) (бұдан әрі – SASB стандарттары) жариялаған Қаржы секторы стандарттарының (Commercial Banks, Consumer Finance, Mortgage Finance) талаптарын басшылыққа алды, сондай-ақ TCFD стандартын пайдаланды.

Банк өз қызметі туралы қаржылық емес есепті жариялау арқылы оны мүдделі тараптардың кең ауқымына жолдап, әр топтың мүдделеріне сәйкес келетін маңызды ақпаратты теңгерімді түрде ұсынуға ұмтылады. Біз ақпаратты ашып көрсету сапасын үнемі жақсартуды жоспарлап отырмыз.

Есеп ISAE3000 «Тарихи қаржылық есеп аудиттерінен немесе шолуларынан басқа ақпаратты тексеру бойынша тапсырма» халықаралық аудит стандарттарының талаптарына сәйкес тәуелсіз шектеулі растаудан өтті.

«Банк ЦентрКредит» АҚ-ның 2023 жылға арналған тұрақты даму есебінің қаржылық емес ақпарат бөлігін тәуелсіз шектеулі растау және тексеру бойынша көрсетілетін қызметтердің көлемі келесі тексерілетін көрсеткіштер тізбесіне қатысты:

- **2-7 (а)** Қызметкерлер
- **2-12 (а)** Корпоративтік басқару органдарының рөлі
- **2-26 (a, i-ii)** Консультация алуға және мәселелер туралы хабарлауға арналған тетіктер
- **2-30 (а)** Ұжымдық шарттар
- **3-1 (a (i-ii), b)** Маңызды тақырыптарды айқындау тәртібі
- **3-2 (а)** Маңызды тақырыптар тізімі
- **201-1 (a, i-iii)** Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық құн
- **201-4 (a, i-viii)** Үкіметтен алынған қаржылық көмек
- **205-3 (а)** Расталған коррупция жағдайлары және қолға алынған шаралар
- **303-3 (a, i-v)** Су алу
- **305-1 (а)** Парник газдарының тікелей шығарындылары (Scope 1)
- **305-2 (а)** Парник газдарының жанама шығарындылары (Scope 2)
- **306-4 (а)** Көмуге жіберілмеген қалдықтар
- **401-1 (a, b)** Жаңа қызметкерлер саны және персонал тұрақсыздығы
- **401-2 (a, ii, iv, vii:** материалдық көмек, атап айтқанда баланың тууына байланысты берілетін ақы**)** Уақытша қызметкерлерге берілмейтін, штаттағы қызметкерлерге ғана берілетін жеңілдіктер
- **401-3 (a, b)** Бала күтіміне байланысты демалыс
- **403-1 (a, i)** Еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздікті басқару жүйесі
- **403-5 (а)** Жұмысшыларды еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы бойынша оқыту
- **403-9 (a, i-v)** Кәсіби жарақаттар
- **404-1 (a, i-ii)** Бір жұмысшыға шаққанда бір жылдағы оқу сағаттарының орташа саны
- **404-3 (а)** Нәтижелілікті кезеңдік бағалау және мансапты дамыту шаралары жүргізілетін қызметкерлер үлесі
- **405-1 (a, i-ii, b, i-ii)** Басшылық органдар мен қызметкерлердің әртүрлілігі
- **405-2 (а)** Әйелдер мен ерлердің базалық еңбекақысы мен сыйақысының ара қатынасы
- **415-1 (а)** Ұйымның елдер мен алушылар/бенефициарлар бойынша натуралды формада салған қаржылық және саяси жарналарының жалпы ақшалай құны
- **418-1 (c)** Тұтынушының құпиялылығын бұзу және олардың деректерін жоғалту туралы негізді шағымдар

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
• Есепті әзірлеу тәсілі
• Есеп шекаралары
• Тұрақты даму туралы есептің мазмұнын айқындау және сапасын қамтамасыз ету қағидалары
• Маңызды тақырыптарды айқындау тәсілі
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Есеп шекаралары

GRI 2-2; 2-4

Тұрақты даму туралы есептің шекаралары Банктің шоғырландырылған қаржылық есебінің периметрінен өзгеше және «Банк ЦентрКредит» АҚ, атап айтқанда Банктің бас кеңсесі мен оның филиалдарының қызметі туралы ақпаратты қамтиды.

Жекелеген көрсеткіштер бойынша шоғырландыру контуры жоғарыда аталғаннан өзгеше болуы мүмкін, бұл жағдайда қосымша ақпарат беріледі.

Бұл ретте Тұрақты даму туралы есептің шекаралары Банктің шоғырландырылған кірісінің 96,49% бөлігін қамтиды. Есеп жекелеген және шоғырландырылған қаржылық есепке сәйкес, Банктің операциялық табысы негізінде жасалды.

Тұрақты даму туралы есептің мазмұнын айқындау және сапасын қамтамасыз ету қағидалары

GRI 3-1

Есепті әзірлеуде Банк GRI Стандарттарының келесі қағидаларын басшылыққа алды:

- Есептегі тұрақты даму мазмұны,
- маңыздылық,
- толықтық,
- дәлдік,
- анықтық,
- теңгерімділік,
- салыстырмалылық,
- тексерімділік,
- дәл уақыттылық.

Маңызды тақырыптарды айқындау тәсілі

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

Банк 2023 жылы тұрақты даму аспектілері бойынша маңызды тақырыптарды бағалауды бастады. Талдау келесі кезеңдерден тұрады:

1-кезең

Тенденциялар және сыртқы ортаға талдау

Салалық тенденциялар зерттеліп, сыртқы ортаға талдау жасалды. Атап айтқанда, салалық шолулар, заңнамадағы өзгерістер, ұлттық және халықаралық стандарттардың талаптары, қоғамдастық сарапшыларының пікірлері, сондай-ақ үздік тәжірибелер зерттелді. Банк есептік кезең ішінде мүдделі тараптармен өзара әрекет нәтижелерін есепке алады. Бірінші кезең нәтижесі бойынша мүдделі тараптардың түрлі тобы үшін әлеуетті маңызды тақырыптар тізімі жасалды

2-кезең

Маңызды тақырыптарды айқындау

Ішкі және сыртқы мүдделі тараптар арасында онлайн анкета жүргізу және алынған нәтижелерді одан әрі талдау жолымен таңдалған тақырыптардың маңызына бағалау жасалды. Респонденттерге Банктің экономикаға, қоршаған ортаға, адамдарға, оның ішінде адам құқықтарына ықпалын бағалау, сондай-ақ сыртқы факторлардың Банктің өзіне ықпалын екіжақты маңыздылық (double materiality) қағидасына сәйкес бағалау ұсынылды.

Одан бөлек, Банк салалық ерекшеліктерді есепке алу үшін банктер мен өзге қаржылық ұйымдарға арналған экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік басқару саласындағы ақпаратты ашып көрсету бойынша ҚНРДА Нұсқаулығына сүйенді. Бұл жауапты банк өнімдері, қаржылық өнімдер мен қызметтердің қолжетімділігі және ақпараттық қауіпсіздікпен байланысты спецификалық тақырыптарды қосуға әкелді. Нәтижесінде Банк үшін маңызды тақырыптардың жалпы тізімі әзірленді.

3-кезең

Әсерлердің маңыздылығын айқындау

Әрбір тақырыптың маңыздылығы ішкі және сыртқы мүдделі тараптар үшін маңызына қарай реттелді. Нәтижесінде маңыздылық матрицасы жасалды.

2023 жылғы маңызды тақырыптарды талдау нәтижесі бойынша тақырыптар тізіміне Банк үшін спецификалық үш тақырып қосылды: «Цифрландыру және инновациялар», «Ақпараттық қауіпсіздік» және «Қаржылық өнімдер мен қызметтердің қолжетімділігі».

Спецификалық тақырыптар жекелеген мүдделі тараптар үшін маңызды деп танылды, бұл тақырыптар бойынша ақпарат осы Есепте ашып көрсетілген.

4-кезең

Мүдделі тараптардың ұсыныстарының басымдығын айқындау және есепке алу

Анкеталарды талдау және маңыздылық матрицасын жасаудың қорытындысы бойынша жалпы басымдығы 70%-дан кем емес, ішінде Банк үшін спецификалық болып саналатын тақырыптар бар маңызды 13 тақырыпты таңдау туралы шешім қабылданды. Жалпы басымдықтың пайызы әрбір тақырып бойынша сыртқы және ішкі мүдделі тараптардың бағдарының орташа мәніне тең. Бұл тәсіл тұрақты даму тұрғысында Банк қызметінің негізгі салаларын айқындаудың теңгерімді және объективті тәсілі болып табылады.

Будан әрі анкета жүргізу барысында Банк Тұрақты даму туралы есепті әзірлеу кезінде ескерілетін мүдделі тараптар өкілдерінің ескертулері мен ұсыныстарын назарға алуды жоспарлап отыр.

Сауалнамаға Банктің мүдделі тараптарының жеті тобының өкілдері қатысты:

- қызметкерлер,
- клиенттер,
- іскери серіктестер,
- жеткізушілер,
- сарапшылар қауымдастықтары және халықаралық ұйымдар,
- қызмет ететін өңір тұрғындары және КЕҰ,
- БАҚ

Сауалнама барысында **2 500-ден астам респонденттен** жауап алынды. Олардың ішінде мүдделі тараптар:

- **ішкі – 2 465 респондент,**
- **сыртқы – 50 респондент.**

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
• Есепті әзірлеу тәсілі
• Есеп шекаралары
• Тұрақты даму туралы есептің мазмұнын айқындау және сапасын қамтамасыз ету қағидалары
• Маңызды тақырыптарды айқындау тәсілі
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

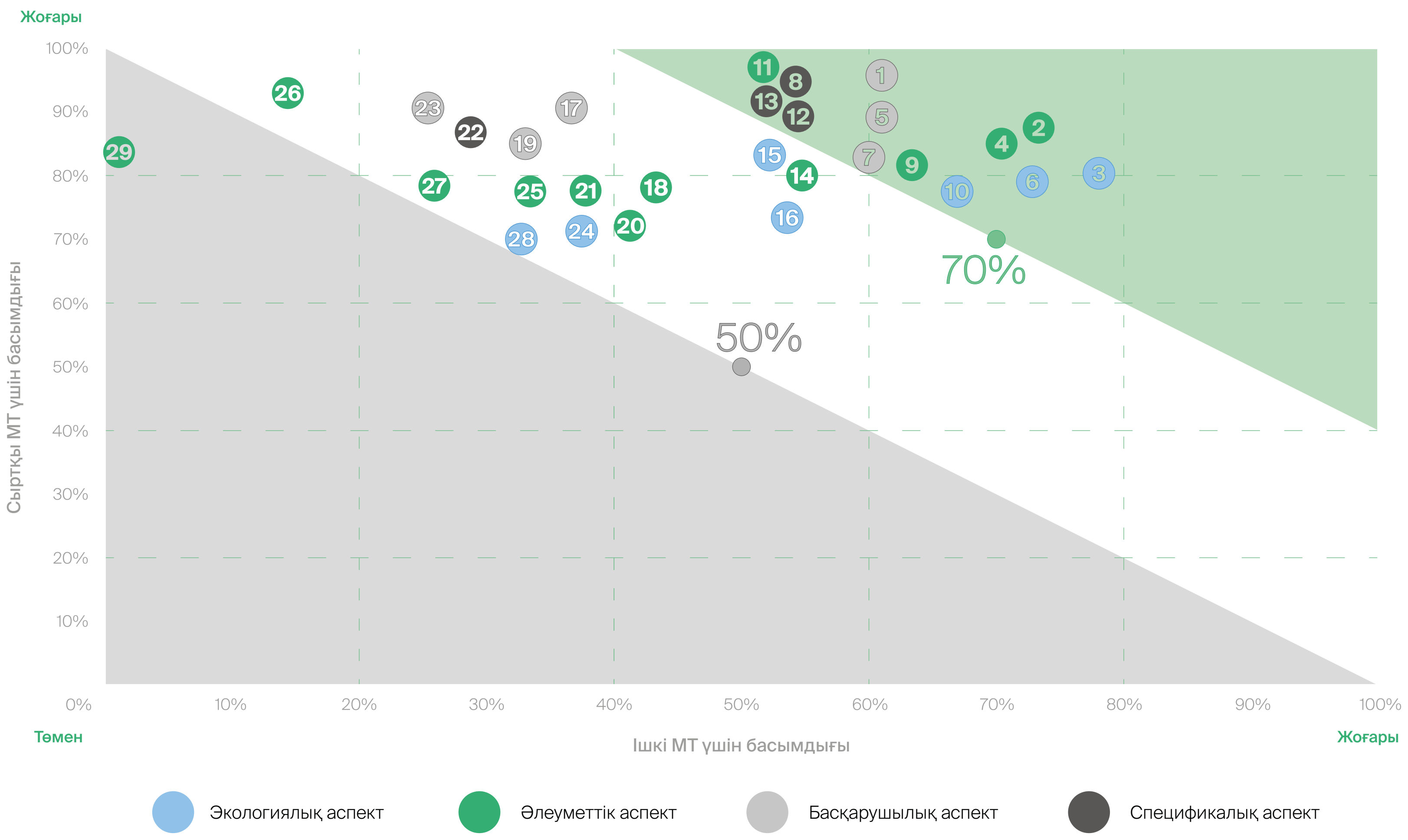
Маңызды тақырыптар тізімі

GRI 3-2

«Банк ЦентрКредит» АҚ Басқармасының Тәуекелдерді басқару жөніндегі комитетінің отырысында маңызды тақырыптарды талдау нәтижелері бекітілді.[2]

Таңдалған маңызды тақырыптар Банктің ішкі және сыртқы мүдделі тараптарының пікірін ескере отырып, тұрақты даму тұрғысындағы негізгі қызмет бағыттарын көрсетеді.

Ішкі және сыртқы мүдделі тараптар үшін басымдығы бойынша Маңызды тақырыптардың матрицасы



Маңызды тақырыптарды талдау нәтижесі бойынша 29 тақырып айқындалды. Тұрақты даму туралы есепте ашып көрсетуге ең жоғары басымдыққа ие 13 тақырып таңдалды. Таңдалған 13 маңызды тақырыптың аспектілер бойынша құрылымы:

- экологиялық – 3,
- әлеуметтік – 4,
- басқарушылық – 3,
- банктік спецификалық – 3.

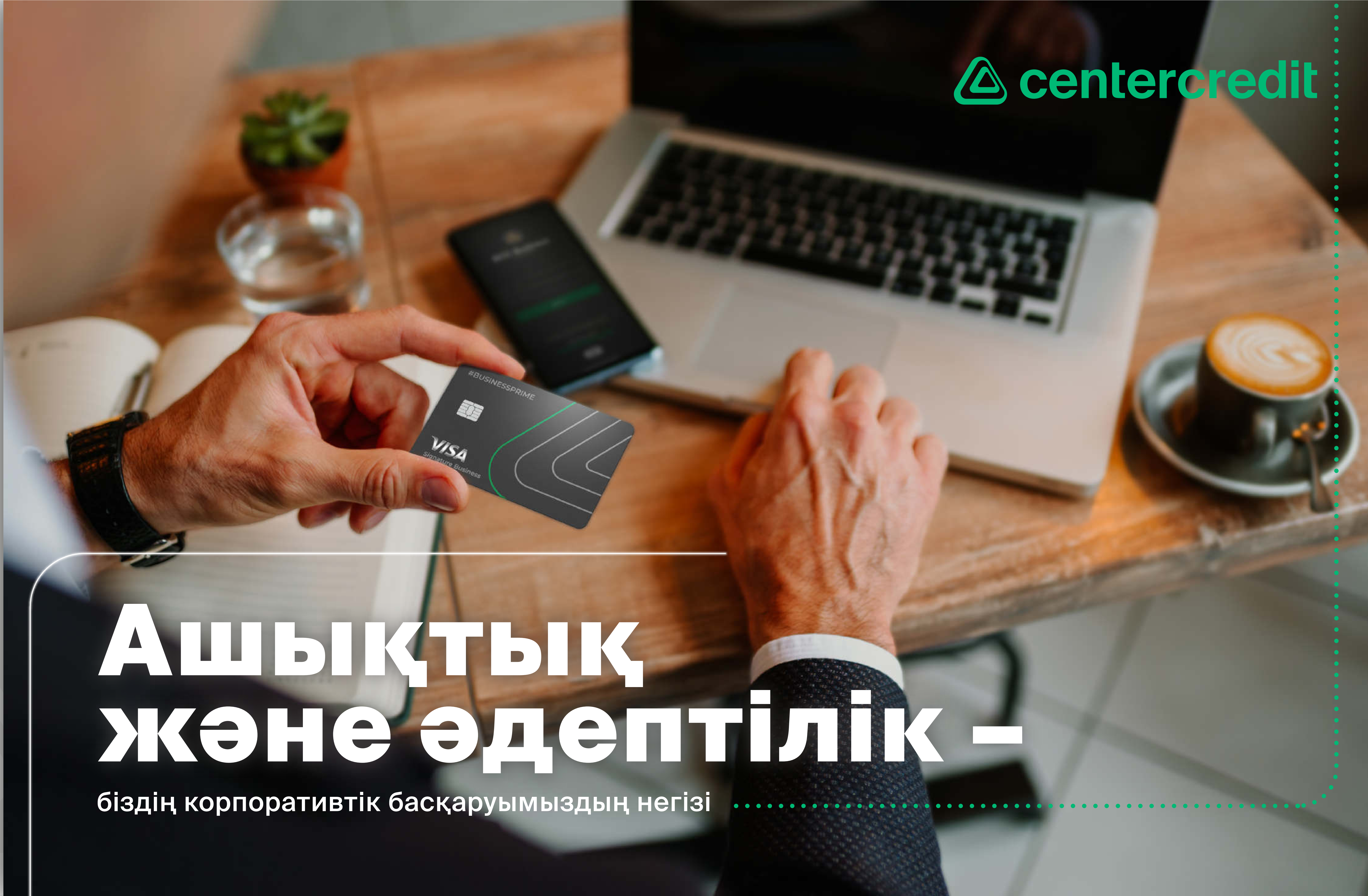
Климаттың өзгеруі және тұрақты даму саласындағы ашып көрсетілуі тиіс ақпаратқа талаптар серпінді дамып келеді. GRI талаптарына сәйкес, Банк жыл сайын маңызды тақырыптар тізімін қайта қарауды және салалық стандартты қолдануды жоспарлап отыр. Бұл мүдделі тараптармен коммуникацияны әлдеқайда тиімдірек жүргізіп, мүдделі тараптардың қалауына және ағымдағы міндеттерге сай келуге мүмкіндік береді.

[2] №34-22 хаттама, 22.04.2024 ж.

Мүдделі тараптар үшін маңыздылығы көрсетілген тақырыптар, %

	Аспект	Тақырып	Маңыздылық		
			Ішкі МТ	Сыртқы МТ	Орташа маңызы
1	Экономикалық-басқарушылық	Коррупцияға қарсы әрекет	61	97	78,9
2	Әлеуметтік	Персоналды оқыту және дамыту	71	87	78,8
3	Экологиялық	Қалдықтарды басқару	77	81	78,8
4	Әлеуметтік	Жұмыс орындарындағы қауіпсіздік және денсаулық	68	87	77,5
5	Экономикалық-басқарушылық	Экономикалық нәтижелілік	61	91	75,8
6	Экологиялық	Энерготиімділік	70	80	75,1
7	Экономикалық-басқарушылық	Корпоративті басқару жүйесі	60	86	73,2
8	Спецификалық мәселелер	Цифрландыру және инновациялар	52	93	72,6
9	Әлеуметтік	Банктің тұрақты даму саласындағы стратегиясы	63	82	72,4
10	Экологиялық	Су тұтыну	66	78	72,0
11	Әлеуметтік	Адам құқықтары	50	93	71,9
12	Спецификалық мәселелер	Ақпараттық қауіпсіздік	51	92	71,4
13	Спецификалық мәселелер	Қаржылық өнімдер мен қызметтердің қолжетімділігі	49	92	70,5
14	Әлеуметтік	Персоналды бағалау және сыйақы беру	56	81	68,6
15	Экологиялық	Қағаз тұтыну	54	82	67,9
16	Экологиялық	Климаттың өзгеруі	55	75	65,2
17	Экономикалық-басқарушылық	Мемлекетпен өзара қызмет	36	90	63,2
18	Әлеуметтік	Персоналды басқару	42	79	60,7
19	Экономикалық-басқарушылық	Мүдделі тараптармен өзара қызмет	32	86	59,1
20	Әлеуметтік	Қайырымдылық қызмет	40	75	57,7
21	Әлеуметтік	Әртүрлілік және тең мүмкіндіктер	37	79	57,6
22	Спецификалық мәселелер	Жауапты қаржыландыру	27	87	57,1
23	Экономикалық-басқарушылық	Салық саясаты	25	89	56,8
24	Экологиялық	Жеткізушілерді экологиялық бағалау	37	74	55,4
25	Әлеуметтік	Әлеуметтік-жауапкершілікті сатып алулар	31	78	54,7
26	Әлеуметтік	Шағын және орта кәсіпкерлікті қолдау	16	92	54,0
27	Әлеуметтік	Өңірлерге әлеуметтік-экономикалық әсер ету	28	80	53,8
28	Экологиялық	Биоәртүрлілік	32	70	51,0
29	Әлеуметтік	Қызмет ету өңірлерінің тұрғындарының дамуына үлес қосу	0	83	41,7

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар



Ашықтық және әдептілік –

біздің корпоративтік басқаруымыздың негізі

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Корпоративтік **басқару**

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

БЦК (*BCC*) корпоративтік басқарудың сапасы Банктің тұрақтылығы мен ұзақмерзімді сәттілігін қамтамасыз етуде шешуші роль ойнайтынын түсінеді.
Тиімді корпоративтік басқару Банк операцияларының, оның стратегиялық шешімдері мен акционерлермен, клиенттермен және өзге мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынасының негізінде жатыр. Бұл бөлімде Банктің басқару құрылымы, оның тұрақты даму мәселелерін басқару тәсілдері, сондай-ақ тәуекелдерді, ішкі бақылауды және аудитті басқару тәсілдері толықтай суреттелген.

Корпоративтік басқару жүйесі

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

БЦК (*BCC*) корпоративтік басқаруды жүзеге асыруға Банктің тұрақтылығын, операциялық және қаржылық тиімділікті қамтамасыз ететін негізгі элементтердің бірі ретінде аса мұқият қарайды.

Банктің корпоративтік басқару жүйесінің негізгі мақсаттары::

- Банк акционерлерінің құқықтарын жүзеге асыру,
- Банк қызметінің ашықтығын арттыру,
- Банк активтерінің құнына ықпал ететін тәуекелдерді бағалаудың тиімді тетіктерін құру,
- Акционерлер ұсынған жабдықтарды тиімді пайдалану.

Банктің корпоративтік басқару қағидалары мен рәсімдері ішкі құжаттарда бекітілген, олардың негізгісі – Банктің Корпоративтік басқару кодексі болып табылады. Ол есептік кезеңде озық тәжірибе мен Банктің тұрақты даму қағидаларын ұстануы ескеріле отырып жаңартылды және келесі қағидаларға негізделеді:

- Корпоративтік басқару Банк акционерлері мен қызметкерлерінің құқықтары мен заңды мүдделерін құрметтеуге негізделеді және оның тиімді жұмыс істеуіне, соның ішінде: активтер құнын арттыруға, қаржылық тұрақтылық пен табыстылықты қолдауға, жұмыс орындарын құруға ықпал етеді.
- Банктің тиімді қызметі мен инвестициялық тартымдылығының негізі – корпоративтік басқарудың барлық қатысушыларының өз қызметін жүзеге асыруының ашықтығы болып табылады. Корпоративтік басқару қағидалары Банкті басқару ісіне байланысты туындайтын қарым-қатынастарда сенім тудыруға бағытталған.
- Тәуекелдерді басқару жүйесі Банк қызметіне тән маңызды тәуекелдер туралы толық, шынайы және уақытылы басқарушылық ақпараттың болуын, корпоративтік басқарудың тиімді жүйесін құру жолымен шешім қабылдайтын және тәуекелдерге жауапты Банктің өкілетті алқалы органдарының хабардар болуын қамтамасыз етеді.

Корпоративтік басқарудың аталған қағидаларын әзірлеуде келесілер есепке алынған:

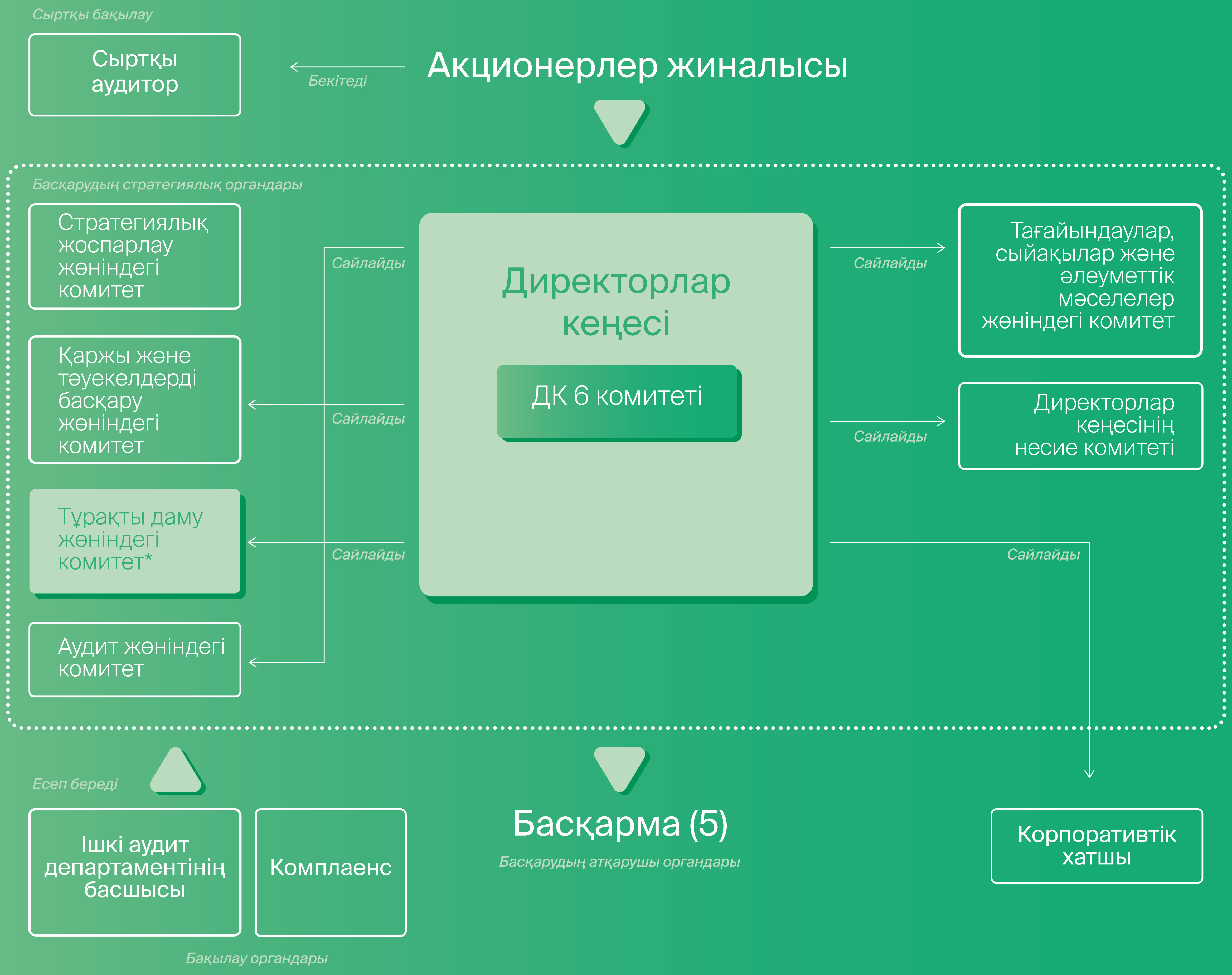
- Қазақстан Республикасының «Акционерлік қоғамдар туралы» заңы,
- Экономикалық әріптестік және даму ұйымының (ЭЫДҰ) корпоративтік басқару қағидалары,
- Корпоративтік басқару саласындағы халықаралық тәжірибелер,
- Қазақстан Республикасының өзге нормативтік құқықтық актілері.

Корпоративтік басқару қағидаларын сақтау Банк қызметіне объективті талдау жүргізу және талдаушылардан, қаржылық кеңесшілерден және рейтингтік агенттіктерден тиісті ұсыныстар алудың тиімді тәсілін құруды қамтамасыз етеді.

Банктің корпоративтік басқару жүйесі бизнесті тұрақты дамытуды басқарудың бірыңғай тәсілін қамтамасыз ете отырып, үнемі жетілдіріледі. Бұл ретте акционерлер мен басқа да мүдделі тараптардың қажеттіліктері ескеріледі. Бұл тәсілді Банк өз қызметінің тиімділігін арттыру бойынша жалпы жұмыстың құрамдас бөлігі ретінде қарастырады және ол Банктің Директорлар кеңесі мен атқарушы органдарының бақылауына жатады.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Банктің корпоративтік басқару құрылымы



*Комитет 2023 жылы құрылды

centercredit

Акционерлердің жалпы жиналысы

Банктің жоғарғы басқарушы органы – Акционерлердің жалпы жиналысы болып табылады. Акционерлер Банкті басқаруға қатысу бойынша өз құқығын Акционерлердің жалпы жиналысының күн тәртібіндегі мәселелер бойынша дауыс беру жолымен жүзеге асырады.

2023 жылы акционерлердің жалпы жиналысында тұрақты дамумен байланысты бірқатар мәселе қаралды, оның ішінде:

- «Банк ЦентрКредит» АҚ корпоративтік кодексін жаңа мазмұнда бекіту,
- «Банк ЦентрКредит» АҚ корпоративтік басқару кодексінің 18-бабына сәйкес, өзінің міндеттемелерін орындағаны үшін Директорлар кеңесінің мүшелеріне сыйақы және өтемақы төлеу мөлшері мен шарттарын айқындау бар.

Банк акционерлері

2024 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша орналастырылған жай акциялар саны

188 029 035[3]

даналы, басымдыққа ие акциялар саны

39 249 255[3]

даналы (оның ішінде Банк

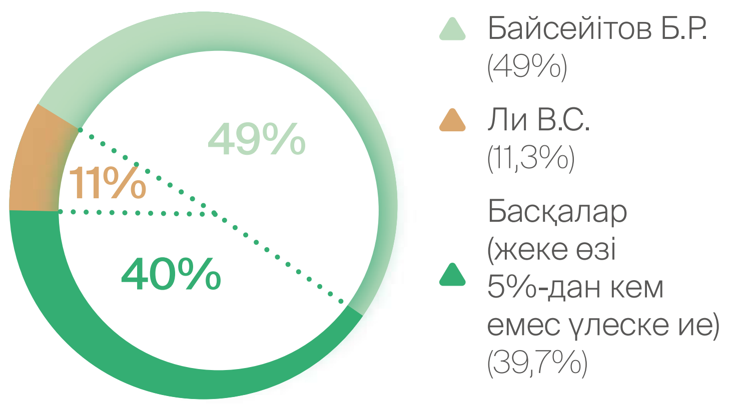
38 953 841[4]

басымдығы бар акцияны сатып алған) құрады, жарғылық капитал

65 842 млн теңге[4]

сомада төленген.

Орналастырылған акциялардың 5,0%-ынан кем емес үлесіне ие акционерлер құрылымы, %



[3]Бағалы қағаздардың орталық депозитариі» АҚ ұсынған бағалы қағаздарды ұстаушылар реестрінің мәліметтеріне сәйкес
[4]«Банк ЦентрКредит» АҚ жекелеген қаржылық есептілігіне сәйкес

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Директорлар кеңесі

GRI 2-9; 2-10; 2-11

Банктің акционерлері сайлайтын және оларға есеп беретін Директорлар кеңесі стратегиялық басқаруды жүзеге асырады және атқарушы органдар: Президент – Банк Басқармасының Төрағасы мен Басқармасының қызметін бақылайды. Халықаралық анықтамаға сәйкес, Банктің Директорлар кеңесі Халықаралық анықтамаға сәйкес, Банктің Директорлар кеңесі екі деңгейлі басқару жүйесі («Two-Tier System Board») ретінде жіктеледі, ол Директорлар кеңесі мен Басқармадан тұрады.

Директорлар кеңесінің мүшелері акционерлердің пікірлерінің алуан түрлілігін ескеретін, Директорлар кеңесі құрамының заң талаптарына сәйкестігін қамтамасыз ететін және тәуелсіз директорларды сайлауға мүмкіндік беретін ашық рәсім арқылы сайланады.

Корпоративтік басқару кодексінде атқарушы органның басшысы Директорлар кеңесінің төрағасы болып сайлана алмайтыны жазылған. Кодекс, сонымен қатар, тәуелсіз директорлардың[5] үлесі Директорлар кеңесі құрамының кемінде 30%-ын құрауы тиіс деп белгілейді.

2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Директорлар кеңесінің құрамына

6 адам

мүше болды. «Банк ЦентрКредит» АҚ Директорлар кеңесінің барлық 6 мүшесі атқарушы емес болып табылады, оның ішінде үш директор тәуелсіз болып саналады. Кеңестің екі мүшесі Банктің ірі акционері болып табылады, олардың қатысу үлесі 5%-дан асады. Төраға атқарушы емес директор болып табылады, бірақ оның Директорлар кеңесінің тәуелсіз мүшелеріне еш қатысы жоқ.

Байсейітов Бақытбек Рымбекұлы

Қызметі:
Директорлар кеңесінің Төрағасы

Сайланған/қайта сайланған уақыты
12 мамыр 2023 жыл

Құзыреттері:
- Банк ісі
- Қаржы
- Стратегиялық даму

Лауазымы:
- **1996 жыл – қазірге дейін –** Қазақстан Банктер қауымдастығының Президенті
- **1997 жыл – қазірге дейін –** «Банк ЦентрКредит» АҚ Директорлар кеңесінің Төрағасы
- **2003 жыл – қазірге дейін –** «BCC Invest» АҚ Директорлар кеңесінің Төрағасы
- **2020 жыл – қазірге дейін –** ЕуроАзиялық әріптестіктің Қаржылық-Банктік Қауымдастығының (ЕАӘ ҚБҚ) іскерлік кеңесінің Төрағасы
- **2023 жыл – қазірге дейін –** «Sinoasia B&R(Синоазия БиЭндАр) Сақтандыру компаниясы» АҚ Директорлар кеңесінің Төрағасы

Ли Владислав Седінович

Қызметі:
Директорлар кеңесінің мүшесі

Сайланған/қайта сайланған уақыты
12 мамыр 2023 жыл

Құзыреттері:
- Банк ісі
- Қаржы
- Стратегиялық даму

Лауазымы:
- **2000 жыл – қазірге дейін –** «Банк ЦентрКредит» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі
- **2018 жыл – қазірге дейін –** «ҚБТУ» АҚ Директорлар кеңесінің тәуелсіз мүшесі

Аманқұлов Жұмагелді Рақышұлы

Қызметі:
Директорлар кеңесінің мүшесі

Сайланған/қайта сайланған уақыты
12 мамыр 2023 жыл

Құзыреттері:
- Банк ісі
- Қаржы
- Корпоративтік басқару

Лауазымы:
- **2011 жыл – қазірге дейін –** «Банк ЦентрКредит» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі

[5]Есепте қолданылатын «тәуелсіз директор» ұғымы Қазақстан Республикасының «Акционерлік қоғамдар туралы» Заңына және компанияның тұрақты дамуын бағалау үшін S&P Global Ratings әдістемелерінде жазылған тәуелсіздік критерийлеріне сәйкес келеді.

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Вернер Франс Джозеф Клаас

Қызметі:

Директорлар кеңесінің мүшесі - тәуелсіз директоры

Сайланған/қайта сайланған уақыты

12 мамыр 2023 жыл

Құзыреттері:

- ESG және тұрақты даму
- Бухгалтерлік есеп және аудит
- Қаржы

Лауазымы:

- **2008 жыл – қазірге дейін –** «Жаһандық қаржылық консалтинг» президенті
- **2010 жыл – қазірге дейін –** International Financial Consulting" Ltd аға консультанты
- **2011 жыл – қазірге дейін –** «Банк ЦентрКредит» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директоры
- **2017-2023 жылдар –** «Банк Уралсиб» БАҚ Директорлар кеңесінің мүшесі
- **2019 жыл – қазірге дейін –** «AccessBank» ЖАҚ Директорлар кеңесінің мүшесі
- **2022 жыл – қазірге дейін –** «Банк Эсхата» ААҚ Бақылау кеңесінің тәуелсіз мүшесі

Сәйденов Әнуар Ғалимоллаұлы

Қызметі:

Директорлар кеңесінің мүшесі - тәуелсіз директоры

Сайланған/қайта сайланған уақыты

12 мамыр 2023 жыл

Құзыреттері:

- Қаржы
- Стратегиялық даму
- Тәуекел-менеджмент

Лауазымы:

- **2018 жыл – қазірге дейін –** «Банк Хоум Кредит» АҚ ЕБ Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директоры
- **2018 жыл – қазірге дейін –** «Қазақстан даму банкі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директоры
- **2019 жыл – қазірге дейін –** «Банк ЦентрКредит» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директоры
- **2022-2023 жылдар –** «50 North Capital Limited» компаниясының директоры
- **2022-2023 жылдар –** «Unicorn Holdings Limited» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі

Қожахметов Қуат Бәкірұлы

Қызметі:

Директорлар кеңесінің мүшесі -тәуелсіз директоры

Сайланған/қайта сайланған уақыты

12 мамыр 2023 жыл

Құзыреттері:

- Стратегиялық даму
- Қаржы
- Корпоративтік басқару

Лауазымы:

- **2016-2023 жылдар –** АХҚО әкімшілігі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, Аудит және ішкі бақылау комитетінің мүшесі
- **2020-2023 жылдар –** «АХҚО әкімшілігі» АҚ АХҚО басқарушысының бас консультанты
- **2022-2023 жылдар –** «Қазақстан инжиниринг ұлттық компаниясы» АҚ Директорлар кеңесінің тәуелсіз мүшесі, Стратегия және инвестициялар жөніндегі комитет төрағасы
- **2022 жыл – қазірге дейін –** «Standard Life Өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ тәуелсіз директоры, Директорлар кеңесінің мүшесі
- **2022 жыл – қазірге дейін –** «Қазақстан Тұрғын үй Компаниясы» Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директоры
- **2022 жыл – қазірге дейін –** «Банк ЦентрКредит» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директоры
- **2023 жыл – қазірге дейін –** «ҚХБ Банк Сервистік бюросы» АҚ тәуелсіз директоры, Директорлар кеңесінің мүшесі
- **2023 жыл – қазірге дейін –** «'Sinoasia B&R'» (Синоазия БиЭндАр) сақтандыру компаниясы» АҚ тәуелсіз директоры, Директорлар кеңесінің мүшесі
- **2023 жыл – қазірге дейін –**«First Heartland Jusan Bank» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директоры

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

2023 жылы Директорлар кеңесі **бес бетпе-бет отырыс** өткізіп, сырттай дауыс беру жолымен **242 қаулы қабылдады.**

2023 жылы Директорлар кеңесінің отырыстарына қатысу деңгейі 100% болды. Бұл ретте Корпоративтік басқару кодексіне сәйкес, Директорлар кеңесі отырыстарын өткізудің ең төменгі кворумы 50% деңгейінде белгіленген.

Тәуелсіз директорлар үлесі, %

Директорлар кеңесінің қызмет мерзімі бойынша мүшелерінің саны

Директорлар кеңесі қызметінің тиімділігін бағалау

GRI 2-18

«Банк ЦентрКредит» АҚ Директорлар кеңесі қызметінің тиімділігін бағалау туралы ережеге сәйкес, Кеңес бағалауды келесі әдістердің бірі бойынша жүргізеді:

- Директорлар кеңесінің өз бетінше жыл сайынғы бағалауы,
- Консультанттарды, кәсіби қауымдастықтарды және корпоративтік басқару рейтингін беретін ұйымдарды тарта отырып бағалау.

2023 жылы Директорлар кеңесінің 2022 жылғы қызметінің нәтижелері бойынша оның жұмысына өз бетінше анкета жүргізу тәсілімен бағалау жасалып, нәтижелері 2023 жылғы 12 мамырда өткен Банк акционерлерінің жалпы жиналысының қарауына ұсынылды.

Директорлар кеңесінің мүшелері Акционерлердің жалпы жиналысында күн тәртібіне осындай мәселе енгізілген жағдайда қайта сайланады. 2022 және 2023 жылдары Кеңес мүшелері жыл сайынғы негізде қайта сайланды, алайда мұндай жыл сайынғы кезеңділік Банктің ішкі нормативтік құжаттарында қатаң регламенттелмеген.

Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер

GRI 2-9

Тиімділікті арттыру және Банк қызметінің жекелеген бағыттары бойынша толыққанды жұмыс жүргізу үшін Банктің Директорлар кеңесінің жанында арнайы комитеттер құрылған.

2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Банкте 6 комитет жұмыс істейді:

- Аудит жөніндегі комитет,
- Қаржы және тәуекелдерді басқару жөніндегі комитет,
- Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитет,
- Директорлар кеңесінің несие комитеті,
- Тағайындаулар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет,
- Тұрақты даму жөніндегі комитет (ESG).

Бұл ретте, Корпоративтік басқару кодексіне сәйкес, аудит жөніндегі, стратегиялық жоспарлау жөніндегі және тағайындаулар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеттерге Директорлар кеңесінің тәуелсіз директорлары ғана басшылық етуі тиіс.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
- Корпоративтік басқару жүйесі
- Тұрақты даму мәселелерін басқару
- Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
- Ішкі аудит жүйесі
- Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
- Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Директорлар кеңесі жанындағы комитеттер құрылымы

Директорлар кеңесі

Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитет

3 мүше
2 тәуелсіз директор
2023 жылы **6** отырыс

Міндеттер:
- Стратегиясын қалыптастыру және тұрақты жаңарту
- Стратегияның жүзеге асырылуына мониторинг және заңнама мен нарықтық жағдайға сәйкестікті бағалау
- Бюджетті қалыптастыру және бақылау
- Табыстылықты басқару
- Мақсаттарға қол жеткізуге талдау

Қаржы және тәуекелдерді басқару жөніндегі комитет

7 мүше
1 тәуелсіз директор
2023 жылы **34** отырыс

Міндеттер:
- Активтер мен міндеттемелерді басқару
- Тәуекелдерді (нарықтық, несиелік, операциялық тәуекелдер, пайыздық тәуекелдер, өтімділік тәуекелдер, қаржылық емес, және өзге де қаржылық тәуекелдер) басқару
- Ағымдағы пайыздық саясатты басқару

Тұрақты даму жөніндегі комитет

6 мүше
2 тәуелсіз директор
2023 жылы **1** отырыс

Міндеттер:
- Тұрақты даму саласында мақсаттарды белгілеу
- ESG мақсаттарға қол жеткізу және оларды түзету
- Тұрақтылық стратегиясын орындауды бақылау
- Жобаларды, оның ішінде «жасыл» бастамаларды әзірлеуді қамтамасыз ету
- Тұрақты даму саласындағы нәтижелер мен ұсыныстар беруді бағалау
- Байланысты процестерді тиімді бақылау

Аудит жөніндегі комитет

3 мүше
2 тәуелсіз директор
2023 жылы **6** отырыс

Міндеттер:
- Аудит және ішкі бақылау саласындағы саясатты әзірлеуді қамтамасыз ету
- Сыртқы аудиторлармен өзара қызмет және аудиторлық есептерді бақылау
- Сыртқы аудиторларды тарту және оның қызметтерін төлеу саясатын әзірлеуді қамтамасыз ету
- Ішкі аудиттің жоспарлары мен нәтижелерін бекіту
- Банктегі тәуекелдер мен ішкі аудитті бақылау

Тағайындаулар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет

3 мүше
2 тәуелсіз директор
2023 жылы **5** отырыс

Міндеттер:
- Басқарушы лауазымдарға кандиттарды ұсыну
- Филиалдардың директорларын бекіту
- Топ-менеджментке сыйақы беру бойынша ұсыныстар
- Корпоративтік кодексті сақтауды бақылау
- Кадр саясатын орындауды бағалау
- Банктің ұйымдық құрылымын бекіту
- Мүдделер қайшылығын басқару бойынша рәсімдерді қарастыру

Директорлар кеңесінің несие комитеті

10 мүше
Тәуелсіз директорлар жоқ
2023 жылы **73** отырыс

Міндеттер:
- Банктің ішкі несие саясатын жүзеге асыру
- Комитет несие саясатымен байланысты шешімдерді қабылдау өкілеттілігінің лимиттері бойынша регламентке сәйкес, жобалар бойынша мәселелерді қарауға құқылы

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
- Корпоративтік басқару жүйесі
- Тұрақты даму мәселелерін басқару
- Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
- Ішкі аудит жүйесі
- Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
- Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Аудит жөніндегі комитет

2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша, комитет құрамына үш адам мүше, олардың екеуі тәуелсіз директорлар болса, комитет төрағасы – Вернер Франс Джозеф Клаас.

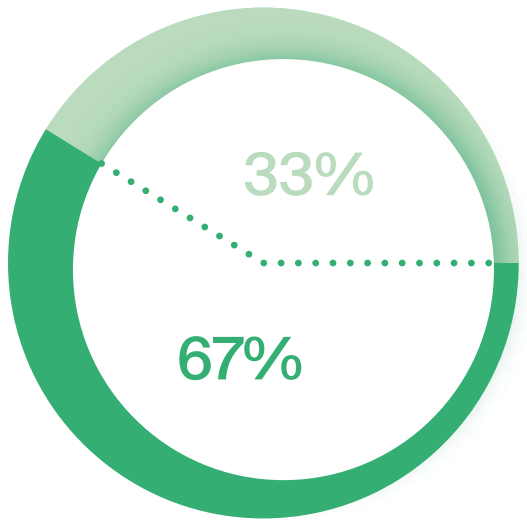
Аудит жөніндегі комитет құрамы

Комитет мүшесінің АӘТ	Лауазым атауы	Тәуелсіздік
Вернер Франс Джозеф Клаас	Комитет төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі	тәуелсіз директор
Сәйденов Әнуар Ғалимоллаұлы	Директорлар кеңесінің мүшесі	тәуелсіз директор
Ли Владислав Сединович	Директорлар кеңесінің мүшесі	-

2023 жылы Аудит жөніндегі комитет 6 отырыс өткізсе, оның ішінде екі отырыс сырттай формада болды. Есептік кезеңде 14 мәселе қаралып, өзгелермен қатар келесі мәселелер де қамтылды:

- Банктің жылдық қаржылық есептілігін және IАС қызметі туралы есептерді қарау,
- 2024 жылға арналған ішкі аудит стратегиялық жылдық жоспарын қарау,
- Банктің сыртқы аудит қызметімен байланысты мәселелерді қарау.

Аудит жөніндегі комитет құрамындағы тәуелсіз директорлардың үлесі, %



ДК тәуелсіз мүшелері
ДК мүшелері

Қаржы және тәуекелдерді басқару жөніндегі комитет

2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша комитет құрамына 7 адам мүше болды, олардың төртеуі – Басқарма мүшелері. Қаржы және тәуекелдерді басқару комитетінің төрағасы Әнуар Ғалимоллаұлы Сәйденов комитет құрамындағы жалғыз тәуелсіз директор болып табылады.

Қаржы және тәуекелдерді басқару жөніндегі комитет құрамы

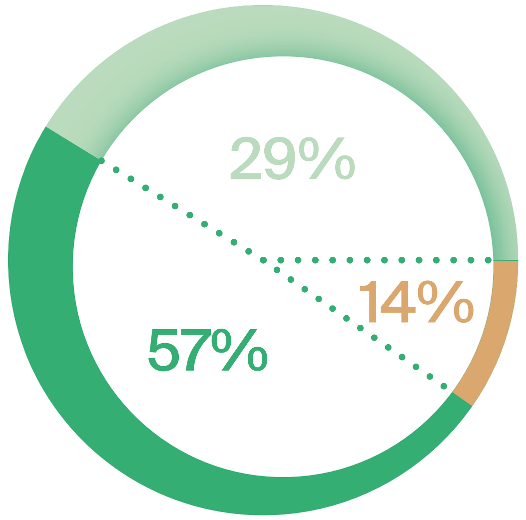
Комитет мүшесінің АӘТ	Лауазым атауы	Тәуелсіздік	Комментарий
Сәйденов Әнуар Ғалимоллаұлы	Комитет төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі	тәуелсіз директор	-
Ли Владислав Сединович	Директорлар кеңесінің мүшесі	-	-
Аманқұлов Жұмагелді Рақышұлы	Директорлар кеңесінің мүшесі	-	-
Владимиров Руслан Владимирович	Президент	-	-
Тенизов Рустам Болатканович	Бірінші вице-президент	-	-
Кенжеханов Марат Төлеуғазыұлы	Басқарма Төрағасының орынбасары, Басқарма мүшесі (Вице-президент)	-	Комитет құрамынан шығу күні: 2023 жылғы 12 мамыр
Шегебаев Нұрлан Өмірбекұлы	Вице-президент	-	Комитет құрамына қосылу күні: 2023 жылғы 5 сәуір
Овсянникова Анастасия Сергеевна	Вице-президент	-	Комитет құрамына қосылу күні: 2023 жылғы 4 шілде

2023 жылы Қаржы және тәуекелдерді басқару жөніндегі комитет 12 кезекті және 22 кезектен тыс отырыс өткізіп, үш жүзге жуық шешім қабылдады.

Жыл ішінде комитет Банк қызметінің келесі салалары бойынша мәселелерді қарап, өзекті де уақытылы шешімдер қабылдады:

- активтер, міндеттемелер құрылымын және капиталды басқару,
- ағымдағы пайыздық саясатты басқару,
- бөлшек бизнес-клиенттер үшін несиелік және депозиттік өнімдер бойынша сыйақы мөлшерлемелерін бекіту,
- тәуекелдерді басқару (нарықтық, несиелік, операциялық тәуекелдер, пайыздық тәуекел, өтімділік тәуекелі, қаржылық емес және өзге де қаржылық тәуекелдер),
- пруденциалды және өзге реттеуші нормативтерді, ішкі лимиттерді орындау,
- қаржылық нарыққа, бәсекелестік ортаға, Қазақстан Республикасының банк секторына талдау.

Қаржы және тәуекелдерді басқару жөніндегі комитет құрамындағы тәуелсіз директорлардың, Басқарма мүшелерінің үлесі, %



Басқарма мүшелері
ДК мүшелері
ДК тәуелсіз мүшелері

Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитет

2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Комитетке 3 адам мүше, олардың ішінде екеуі тәуелсіз директор, комитет төрағасы – Сәйденов Әнуар Ғалимоллаұлы.

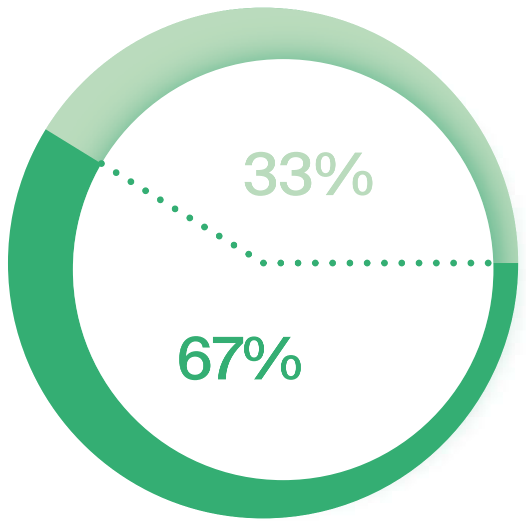
2023 жылы Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитет 6 отырыс өткізіп, оларда келесі мәселелер қаралды:

- Банк қызметінің қаржылық нәтижелері туралы есептер,
- Банк табыстылығы бойынша жағдайға қысқаша талдау,
- Банктің 2025 жылға дейінгі стратегиялық дамуының пессимистік сценарии.

Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитет құрамы

Комитет мүшесінің АӘТ	Лауазым атауы	Тәуелсіздік
Сәйденов Әнуар Ғалимоллаұлы	Комитет төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі	тәуелсіз директор
Байсеиітов Бақытбек Рымбекұлы	Директорлар кеңесінің Төрағасы	-
Қожахметов Қуат Бәкірұлы	Директорлар кеңесінің мүшесі	тәуелсіз директор

ДСтратегиялық жоспарлау жөніндегі комитет құрамындағы тәуелсіз директорлардың үлесі, , %



ДК тәуелсіз мүшелері
ДК мүшелері

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Несие комитеті

Комитет Директорлар кеңесінің мүшелері және тиісті кәсіби білімі бар сарапшылардан құралған 10 мүшеден тұрады.

2023 жылы Директорлар кеңесінің несие комитеті 42 кезекті және 31 кезектен тыс отырыс өткізіп, оларда 227 мәселе қаралды.

Несие комитетінің құрамы

Комитет мүшесінің АӘТ	Лауазым атауы	Комментарий
Аманқұлов Жұмагелді Рақышұлы	Комитет төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі	-
Ли Владислав Сединович	Комитет төрағасының орынбасары, Директорлар кеңесінің мүшесі	Комитет төрағасы жоқ кезде
Тенизов Рустам Болатканович	Бірінші вице-президент, Басқарма мүшесі	Бизнесті қолдау тобына жетекшілік етеді
Шегебаев Нұрлан Әмірбекұлы	Вице-президент, Басқарма мүшесі	Корпоративтік бизнес блогына жетекшілік етеді
Воронин Юрий Викторович	Дирекция басшысы	Несиелік тәуекелдерді бағалау орталығының (НТБО) басшысы лауазымына адам тағайындалғанша дейінгі кезеңде НТБО қызметіне жетекшілік етеді
Нурмамедов Намиг Нурамизович	Корпоративтік бизнес блогы бөлімшесінің жетекшісі	-
Мұхамеджанов Жанат Серікқалиұлы	Өндіріп алу бойынша вице-президент	БББ және "CenterProject" ЖШС проблемалық несиелерінің мәселелері, сондай-ақ Банк балансына мүліктерді қабылдау мәселелері бойынша Несиелерді басқару блогына жетекшілік етеді
Мұратов Ерлан Мұратұлы	Заң орталығының атқарушы директоры	-
Медетов Құдайберген Әбдірахманұлы	Қауіпсіздікті қамтамасыз ету орталығының атқарушы директоры	-
Владимиров Руслан Владимирович	Банк Президенті	Жалпы қарызы Банктің СК 1%-ынан асатын несие алушылардың/өзара байланысты несие алушылардың қаржылық қиындықтарға байланысты несиелерін қайта құрылымдау мәселелеріне жетекшілік етеді
Мұратбаев Әкімжан Акрамұлы	Бизнесті қолдау тобының баланстық мүлкін сату дирекциясының жетекшісі	Банктің баланстық мүлкін басқару, оның ішінде қабылдау және өткізу мәселелеріне жетекшілік етеді.

Тағайындаулар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет

2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Комитетке 3 адам мүше болды, олардың ішінде екеуі тәуелсіз директор болса, комитет төрағасы – Вернер Франс Джозеф Клаас.

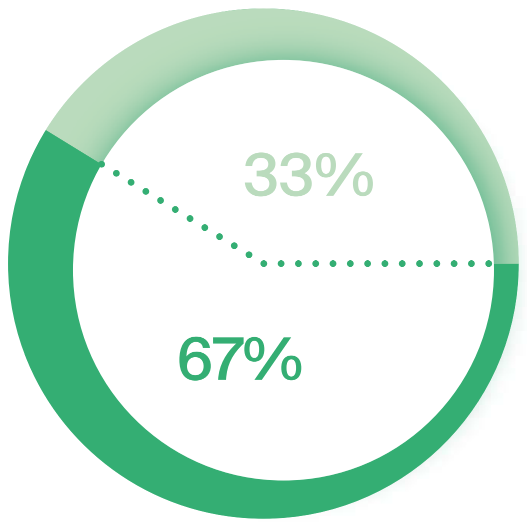
Тағайындаулар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеттің құрамы

Комитет мүшесінің АӘТ	Лауазым атауы	Тәуелсіздік
Вернер Франс Джозеф Клаас	Комитет төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі	тәуелсіз директор
Байсейітов Бақытбек Рымбекұлы	Директорлар кеңесінің Төрағасы	-
Сәйденов Әнуар Ғалимоллаұлы	Директорлар кеңесінің мүшесі	тәуелсіз директор

Комитет есептік жылда 5 отырыс өткізіп, тұрақты дамумен байланысты бірнеше мәселе қаралды, оның ішінде:

- «Банк ЦентрКредит» АҚ мүдделер қайшылығын реттеу бойынша саясатқа өзгертулер мен толықтырулар енгізу туралы,
- «Банк ЦентрКредит» АҚ топ-менеджментінің 2023 жылға мақсаттар картасы (KPI) бар.

Тағайындаулар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет құрамындағы тәуелсіз директорлардың үлесі, %



Тұрақты даму жөніндегі комитет

Комитет Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 20 қыркүйектегі шешімінің негізінде Банктің тұрақты дамуымен байланысты шешімдер қабылдау мәселелері бойынша Директорлар кеңесіне ұсыныстар беру мақсатында құрылды.

2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша комитет құрамына 6 адам мүше болды, олардың екеуі тәуелсіз директорлар, комитет төрағасы – Вернер Франс Джозеф Клаас.

Тұрақты даму жөніндегі комитеттің құрамы

Комитет мүшесінің АӘТ	Лауазым атауы	Тәуелсіздік
Вернер Франс Джозеф Клаас	Комитет төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі	тәуелсіз директор
Қожахметов Қуат Бәкірұлы	Директорлар кеңесінің мүшесі	тәуелсіз директор
Тенизов Рустам Болатканович	Бірінші вице-президент, Басқарма мүшесі	-
Овсянникова Анастасия Сергеевна	Вице-президент, Басқарма мүшесі	-
Шегебаев Нұрлан Әмірбекұлы	Вице-президент, Басқарма мүшесі	-
Эрмакбаева Клара Эргашевна	Басқарушы директор	-

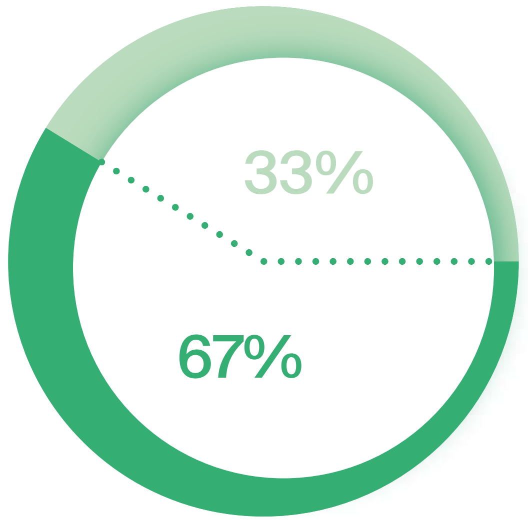
2023 жылы Тұрақты даму жөніндегі комитет бір отырыс өткізіп, онда үш мәселе қаралды:

- Тұрақты даму жөніндегі комитеттің бэк-кеңсесі қызметін атқаратын Банк бөлімшесін таңдау туралы,
- «Директорлар кеңесі жанындағы Тұрақты даму жөніндегі комитет отырыстарының регламенті» ІНҚ бекіту туралы,
- Тұрақты даму жөніндегі есепті әзірлеу статусы туралы.

Есеп құрылымы

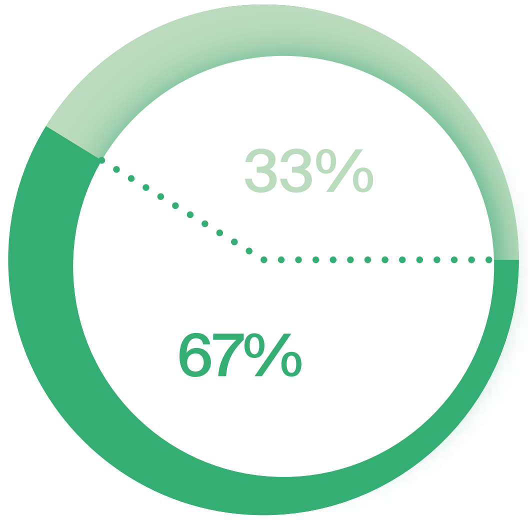
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Тұрақты даму жөніндегі комитет мүшелерінің гендерлік құрылымы, %



Ерлер
Әйелдер

Тұрақты даму жөніндегі комитет құрамындағы тәуелсіз директорлардың үлесі, %



ДК тәуелсіз мүшелері
ДК мүшелері

Басқарма

GRI 405-1

Басқарма Банктің алқалы атқарушы органы болып табылады және Банк қызметін таңдалған бизнес-модель, қызмет ауқымы, операциялардың түрлері мен қиындығы, тәуекел-профиль және Банктің Директорлар кеңесі бекіткен ішкі құжаттарға сәйкес басқарады.

Басқарма Банк қызметіне акционерлердің мүдделерін қорғауды қамтамасыз ете отырып және Банктің дамуына мүмкіндік бере отырып басқарады.

Бұл мақсаттарға қол жеткізу үшін Басқарма бірінші кезекте келесі міндеттерді шешеді:

- Банктің күнделікті жұмысына және оның Банктің бюджетіне сәйкес болуына жауап береді,
- Акционерлердің жалпы жиналысы және Директорлар кеңесінің шешімдерін адал, уақытылы және тиімді орындайды.

Басқарма құрамы

Владимиров Руслан Владимирович

Лауазым атауы:
Банк Президенті

Овсянникова Анастасия Сергеевна

Лауазым атауы:
Вице-президент, Басқарма мүшесі

Кенжеханов Марат Төлеуғазыұлы

Лауазым атауы:
Басқарма төрағасының орынбасары, Басқарма мүшесі (Вице-президент)

Басқарма құрамынан Банк ЦентрКредит» АҚ Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 12 мамырдағы отырысының хаттамасына сәйкес шығарылды

Тенизов Рустам Болатканович

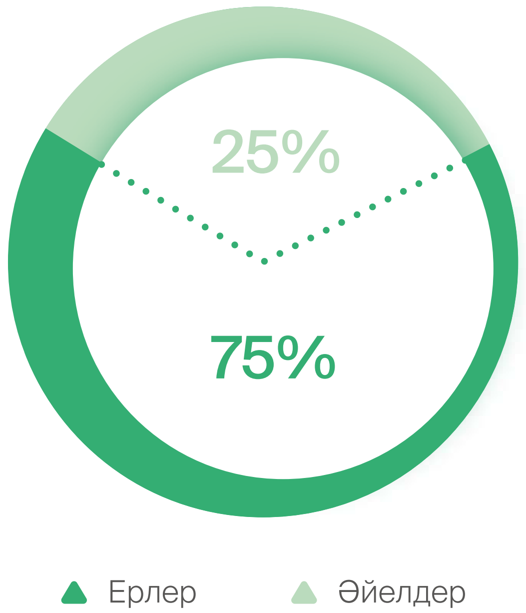
Лауазым атауы:
Бірінші вице-президент, Басқарма мүшесі

Шегебаев Нұрлан Әмірбекұлы

Лауазым атауы:
Вице-президент, Басқарма мүшесі

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Басқарма мүшелерінің гендерлік құрылымы, %



Банк Басқармасы есептік жылда Басқарманың **80 бетпе-бет отырысын** өткізіп, оларда Банктің негізгі қызметі бойынша **895 мәселе қаралды.** Олардың ішінде басқарушылық есеп мәселелері, бизнесті дамыту және қолдау мәселелері, одан бөлек, банк қызметінің рәсімдік мәселелері қаралып, комитеттер мен комиссиялардың шешімдері бекітілді.

Банктің ДК және Басқарма мүшелеріне сыйақы төлеу

GRI 2-19; 2-20; 2-21

Сыйақы төлеу «Банк ЦентрКредит» АҚ Директорлар кеңесінің 2019 жылғы 21 қаңтардағы № 3-0121-02 қаулысымен бекітілген «Банк ЦентрКредит» АҚ басшы қызметкерлеріне және «Банк ЦентрКредит» АҚ Директорлар кеңесіне есеп беретін басқарушы жұмысшыларға сыйақы төлеу, ақшалай сыйақыларды есептеу, сондай-ақ материалдық ынталандырудың басқа да түрлерін жасау жөніндегі саясатқа сәйкес жүзеге асырылады.

ПБанктің басшы жұмысшыларына сыйақы төлеу саясаты әділдік, бәсекеге қабілеттілік және әрбір басшының Банк қызметі мен дамуына қосқан үлесіне сай болу қағидаларына негізделген. Сыйақы құрылымы бойынша тұрақты және тұрақты емес бөліктерден тұрады.

Сыйақы мөлшері басқарушы жұмысшылардың құзыреттері, дағдылары, нарықтық құны, Банк стратегиясын іске асыруға қосқан үлесі, жұмысты ұйымдастырудағы тиімділігі, бизнес-жоспарларды орындауы мен құрылымдық бөлімшелерді басқаруы ескеріле отырып анықталады.

Банктің басқарушы жұмысшыларына төленетін тұрақты емес сыйақы мөлшері тұрақты емес сыйақының айқындалған мөлшерінің 50%-дан аспайтын көлемде және басқарушы жұмысшылардың алға қойылған мақсаттарға қол жеткізуі мен қызмет нәтижелеріне байланысты есептеледі.

Бұл сыйақының уақытша тоқтатылған бөлігі шығын болмаған жағдайда және басшы Банктегі жұмысын үш жыл бойы үзбей жалғастырған жағдайда тең үлестермен төленеді. Тұрақты емес сыйақының бір бөлігі Банктің акциялары түрінде төленуі мүмкін, бұл жағдайда оған үш жылдан кем емес уақыт иелік ету шарты қойылады.

Банк қызметке тағайындау кезінде бонустар, жұмысқа қабылдау кезінде ынталандыру төлемдерін, жұмыстан босатылған кезде өтемақы немесе зейнеткерлік жәрдемақыларды бермейді.

Сыйақы беру қызмет өнімділігі мен тәуекелдерді басқарумен тығыз байланысты. Басқарушы қызметкерлердің алдына Банк стратегиясына сәйкес мақсаттар қойылады және олар Қазақстан Республикасы Банк секторының қаржылық тұрақтылығын арттыру бағдарламасының талаптары мен реттеуішің нормативтік құқықтық актілері ескеріле отырып бағаланады.

Банк өзінің сыйақы жүйесінің ұзақ мерзімді даму мен тұрақтылыққа ықпал етуіне, сонымен бірге оның экономикаға, қоршаған ортаға және қоғамға әсерін жауапты басқаратынын көрсетуіне ұмтылады. Бұған жоғары басшылық үшін ESG KPI енгізу арқылы қол жеткізіледі.

2023 қаржылық жыл үшін Банктің Директорлар кеңесінің мүшелеріне есептелген сыйақы мөлшері Банктің еңбекақы қорының 5%-нан аспайды және 1,4%-ды құрайды.

Есептік жылда Директорлар кеңесі мен Басқарма мүшелеріне келесі сыйақы түрлері есептелді:

- Директорлар кеңесінің мүшелеріне – жеке қызмет көрсеткіштері үшін ай сайынғы сыйақы;
- Басқарма мүшелеріне – кепілдендірілген лауазымдық жалақы, бір жылғы жұмыс қорытындысы бойынша сыйақы.

2023 жыл үшін Директорлар кеңесі мен Басқарма мүшелеріне есептелген сыйақының жалпы мөлшері **1 084 млн теңгені** немесе Банктің еңбекақы қорының **2,9%-ын** құрады.

Басқарушы органдардың әртүрлілігі

GRI 405-1 (a)

Басқарушы орган – Банкті стратегиялық басқаруға, басшылықтың қызметін тиімді бақылауға және жалпы Банк пен оның мүдделі тараптарына есеп беруге жауапты тұлғалардың тобы болып табылады. Банк басшылығына: Директорлар кеңесінің мүшелері, Басқарма мүшелері және Вице-президенттер жатады.

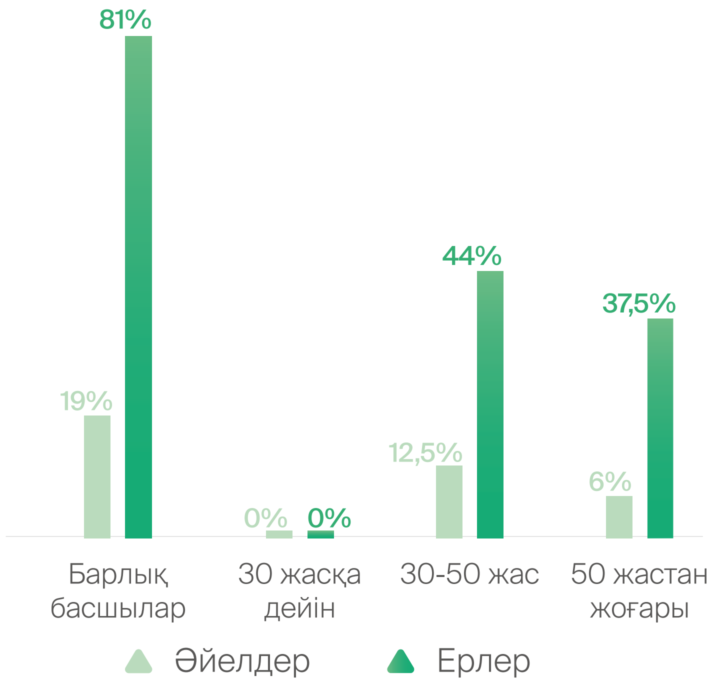
2023 жылдың соңындағы жағдай бойынша Банктің жоғары басшылығы 16 адамнан құралды, олардың үшеуі әйел болса, 13-і ер адам, тиісінше 19% және 81% құрайды. Жоғары басшылық құрамының жас құрылымы: 30-дан 50 жасқа дейінгі санаттағы тоғыз адам және 50 жастан асқан жеті адам.

Жынысы мен жасы бойынша Банктің жоғары басшылығының құрылымы туралы толығырақ ақпаратты D қосымшасынан қараңыз.

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

«Банк ЦентрКредит» АҚ жоғарғы басшылығының пайыздық үлесі %



Банктің дивидендтік саясаты

Акционерлердің дивидендтер алу құқықтары және оларды төлеу тәртібі Банктің Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген Банк жарғысында жазылған.

Дивидендтік саясат «Банк ЦентрКредит» АҚ мен оның акционерлерінің дивидендтер төлеу мөлшерін анықтауға, Банктің инвестициялық тартымдылығын, қаржылық тұрақтылығын, банктің капиталдануын және өтімділігін арттыруға, инвестицияланған капиталдың нарықтық табыстылығын қамтамасыз етуге, акционерлердің құқықтарын сыйлау мен қатаң сақтауға және олардың әл-ауқатын арттыруға негізделеді.

Акциялар бойынша дивидендтер төлеу туралы шешім қабылдау және жылдың соңында бір жай акцияға шаққандағы дивиденд төлеу мөлшерін бекіту «Банк ЦентрКредит» АҚ Акционерлерінің жалпы жиналысының құзыретіне жатады.

%

Артықшылыққа ие акциялар бойынша «Банк ЦентрКредит» АҚ жарғысына және акциялардың шығару проспектіне сәйкес, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің базалық мөлшерлемесі бойынша жылдық 3,5% плюспен есептелетін, жылдық 12-ден 14%-ға дейінгі шекті шектеулері бар кепілдік берілген дивиденд мөлшері белгіленген.[6].

Шоғырландырылған қаржылық есепке сәйкес, 2023 жылғы бір акцияға шаққандағы пайда 730,46 теңгені құрады. Бұл ретте, «Қазақстан қор биржасы» АҚ мәліметтері бойынша «Банк ЦентрКредит» АҚ бір жай акциясының нарықтық құны 2023 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша 977,06 теңге болды.

Банктің дивиденд төлеу бойынша шығындары, мың қазақстандық теңге

Атауы	2022 жыл
Басымдыққа ие акциялар бойынша	12 397
Жай акциялар бойынша	-
Барлығы	12 397

Есептік кезеңде корпоративтік басқару органдары бекіткен ішкі нормативтік құжаттар (ІНҚ) тізімі

Есептік кезең ішінде Банк ІНҚ әзірлеу бойынша белсенді жұмыс жүргізді. Өзгелерден бөлек, Банктің стратегиялық басымдықтарын көрсететін және олардың корпоративтік жауапкершілік қағидаларына сай екенін растайтын тұрақты дамудың аспектілерін реттейтін негізгі құжаттар әзірленді.

- «Банк ЦентрКредит» АҚ тұрақты даму саясаты
- «Банк ЦентрКредит» АҚ жауапты қаржыландыру саясаты
- «Банк ЦентрКредит» АҚ адам құқықтары бойынша саясаты
- «Банк ЦентрКредит» АҚ Директорлар кеңесі жанындағы Тұрақты даму жөніндегі комитет туралы ереже
- «Банк ЦентрКредит» АҚ-нда ESG ережелеріне сәйкес Контрагенттермен өзара қызмет бойынша ереже
- «Банк ЦентрКредит» АҚ-нда Коррупцияға қарсы әрекет ету бойынша саясат
- «Банк ЦентрКредит» АҚ жұмысшыларының Корпоративтік әдеп кодексі

[6]ПҚазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2023 жылғы 27 сәуірдегі № 21 қаулысымен пайданы бөлу, жай және (немесе) артықшылыққа ие акциялар бойынша және (немесе) мерзімсіз қаржылық құралдар бойынша дивидендтер есептеу, сондай-ақ қаржылық тұрақтылығын қамтамасыз ету және (немесе) сауықтыру үшін мемлекеттік бюджет, Қазақстан Республикасының Ұлттық қоры, Қазақстан Республикасының Ұлттық банкі және (немесе) оның еншілес ұйымдарының қаражаты пайдаланылатын өзіндік акцияларды екінші деңгейлі банктерді сатып алуының шарттары бекітілді (бұдан әрі – НҚА). «Банк ЦентрКредит» АҚ 2017 жылдан бастап Қазақстан Республикасының банк секторының қаржылық тұрақтылығын арттыру бағдарламасының қатысушысы болып табылатынын ескере отырып, БЦК (*BCC*) артықшылыққа ие акциялар бойынша дивидендтер төлеу осы НҚА белгіленген шарттарды орындағаннан кейін ғана мүмкін болады. Нормативтік құқықтық актілерде көзделген мөлшерде мемлекеттік қаражатты мерзімінен бұрын қайтаруды, сондай-ақ бөлінген пайда сомасының сәйкестігін растайтын тәуелсіз аудиторлық ұйымның жеке есебінің болуын көздейтін акт НҚА талаптарына сай дивидендтер түрінде бөлінеді. Жоғарыда айтылғандарды ескере отырып, БЦК (*BCC*) 2023 жылға арналған артықшылыққа ие акциялар бойынша дивидендтер нормативтік құқықтық актілерде көзделген шарттар орындалғаннан кейін, 2024 жыл ішінде төленеді деп болжанып отыр.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Тұрақты даму мәселелерін басқару

GRI 2-9; 2-12; 2-13; 2-14; 2-17; 2-22; 2-23; 2-24; 2-29; 3-3

Директорлар кеңесі Тұрақты даму жөніндегі комитеті Төрағасының үндеуі

Біздің Банк үшін тұрақты даму -бизнесіміздің ұзақ мерзімді перспективадағы бәсекеге қабілеттілігінің негізгі факторларының бірі болып табылады. Біз үшін тұрақты дамудың барлық аспектілерінің маңызы стратегиялық мақсат қою процесінде көрініс табады. 2025 жылға дейінгі жалпы корпоративтік даму стратегиясы аясында есептік кезеңде ESG аспектілерін басқаруды қамтитын және Банктің тұрақты даму мақсаттарына адалдығын растайтын Тұрақты даму стратегиясы әзірленді және бекітілді.

Одан бөлек, 2023 жылы Директорлар кеңесінің Тұрақты даму жөніндегі комитеті құрылып, белсенді жұмыс істеп жатыр. Бұл Банкте тұрақты даму күн тәртібін басқарудың тиімді жүйесін құруға мүмкіндік береді. Есептік кезеңде Комитет отырысы өтіп, онда ESG аспектілерін басқарудың жол картасы қаралды және Банкті басқарудың негізгі көрсеткіштерінің тізбесі анықталды. Сондай-ақ 2024 жылы қарауға арналған мәселелердің кең ауқымы нақтыланып, ол климаттық стратегияны құру, климаттық стресс-тест жүргізу және ESG тәуекелдерін Банктің тәуекелдерді басқару жүйесіне біріктіру мәселелерін қамтыды.

Есептік жылы Банк ұлттық реттеушінің нормативтік талаптарын сақтау және Банктің дамуын қамтамасыз ету мақсатында кең ауқымды мүдделі тараптар алдында әлеуметтік, экологиялық және басқа да міндеттемелерді орындау тұжырымдамасына сәйкес ESG трансформациясының белсенді процесін бастады.

Банк басшылығы клиент үшін күрес тек өнімді ұсынуды ғана емес, сонымен қатар бизнесті жүргізудің жауапты тәсілін де білдіретінін мойындайды. Банктің Қазақстандағы ең ірі банктердің бірі және маңызды жұмыс беруші екенін ескере отырып, адам құқықтарын сыйлау мен қорғауға ерекше көңіл бөлінеді.

Тұрақты даму жолында Банк барлық мүдделі тараптармен өзара қызмет ету және ашық диалог құру, жауапты корпоративтік басқаруды қамтамасыз ету, тәуекелдерді белсенді түрде бақылау мен халықаралық және ұлттық тәжірибелерді қолдану арқылы корпоративтік тәжірибені тұрақты түрде жетілдіруге ұмтылады. Бұл шаралар Банк үшін де, жалпы қоғам үшін де тұрақты болашақ құруға бағытталған.

Біздің Банк ESG бизнесін белсенді трансформациялау жолымен жүріп келе жатыр, оның мақсаты – ұлттық реттеушінің талаптарын[7] орындау, сондай-ақ корпоративтік басқару, әлеуметтік жауапкершілік және қоршаған ортаға ұқыпты қарау саласындағы озық тәжірибені енгізу бойынша үлкен міндеттерді жүзеге асыру болып табылады

Вернер Клаас мырза
Тұрақты даму жөніндегі комитет төрағасы, тәуелсіз директор

DESG саласында стратегиялық шешімдер қабылдау үшін Банктің Директорлар кеңесі жанынан Тұрақты даму жөніндегі комитет құрылған. Комитеттің төрағасы мен құрамы қажетті біліктілік пен гендерлік теңгерімге қойылатын талаптар ескеріле отырып, анықталды. Комитетті ESG және климаттық тәуекелдерді басқару саласында құзыреті бар тәуелсіз директор Вернер Клаас мырза басқарады.[8]

Комитеттің міндеттеріне ESG стратегиясын әзірлеуді және іске асыруды, сондай-ақ тұрақты даму жобалары мен бастамаларын әзірлеуді қадағалау кіреді.

2023 жылы Дирекция Банктің 2025 жылға дейінгі жалпы Корпоративтік даму стратегиясының құрамындағы Тұрақты даму стратегиясын әзірлеу және бекіту жұмыстарына белсенді қатысты.

2023 жылдың басында Банкте тұрақты даму дирекциясы (ESG) құрылды, ол Банктің ESG трансформация процесін үйлестірумен айналысады. Дирекцияның негізгі міндеттері:

- Тұрақты даму саласындағы тактикалық бастамалардың жүзеге асырылуын бақылау,
- Стратегиялық ESG KPI әзірлеу және оның орындалуын бақылау,
- Банк бөлімшелерін әдістемелік тұрғыда қолдау,
- Тұрақты даму саласында қаржылық емес ақпаратты ашып көрсетуді қамтамасыз ету.

Халықаралық ұйымдармен әріптестік

Банк халықаралық ұйымдармен белсенді жұмыс істейді, бұл оған тұрақты дамудың үздік әлемдік тәжірибелері мен стандарттарын енгізіп біріктіруіне мүмкіндік береді. Осылайша, ол өз қызметінің әлеуметтік жауапкершілігі мен экологиялық тұрақтылығын қамтамасыз етеді.

2023 жылы Банк **БҰҰ Жаһандық шартына (UN Global Compact) қосылды.** Бұл бастама бизнестің әлеуметтік жауапкершілігін ынталандыруға бағытталған.

[7]ҚНДРА 2023 жылы ESG қағидаларын енгізу бойынша жол картасын әзірлеп, оның аясында Қаржылық ұйымдар үшін ESG бойынша ақпаратты ашып көрсету бойынша нұсқаулықты жариялады.
[8]Вернер Клаас мырза 2023 жылы келесі сертификаттарға ие болды: Корпоративтік басқару институты (Corporate Governance Institute) берген ESG саласындағы сертификат, Тәуекелдер саласындағы кәсіби мамандардың жаһандық қауымдастығы бағдарламасы (GARP) бойынша тұрақты және климаттық тәуекелдер SCR® саласындағы сертификат

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Адам құқықтары, еңбек қатынастары, қоршаған ортаны қорғау және коррупцияға қарсы іс-қимыл салаларындағы **10 іргелі қағиданы қолдау** және жүзеге асыру.

Банк SDG Ambition Акселераторына қатысады. Бұл бағдарлама қатысушы компаниялардың биік корпоративтік мақсаттар қоюына қолдау көрсетуге және БҰҰ ТДМ бизнес-процестер мен басқару жүйелеріне бірігуін жеделдетуге бағытталған. Осылайша, Банк өлшенетін үлес қоса алатын БҰҰ-ның басым мақсаттарын анықтау үшін Банк басшылар, қызметкерлер және сыртқы мүдделі тараптар арасында сауалнама жүргізді.

БҰҰ ТДМ басымдықтары туралы толығырақ ақпарат «БҰҰ Тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі Банктің үлесі» атты 4-бөлімде берілген.

Сонымен қатар, Банк тұрақты жобаларды қаржыландыру бойынша халықаралық бастамаларға белсенді қатысады. Ол жасыл экономиканы қаржыландыру үшін Еуропалық қайта құру және даму банкінің GEFF бағдарламасының серіктесі болып табылады, сондай-ақ БҰҰ ДБ жаңартылатын энергияны қаржыландыру бағдарламасына қатысады.

Тұрақты дамуды басқару жүйесі

GRI 2-9; 2-12; 2-13; 2-14

Банктегі тұрақты даму аспектілерін басқару құрылымы

Директорлар кеңесі тұрақты даму саласындағы Банктің стратегиялық дамуының негізгі басымдықтарын, мақсаттары мен іргелі қағидаларын, сондай-ақ оларды жалпы даму стратегиясына енгізу әдістерін айқындайды. Бұл ESG стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуді бағалау үшін негізгі тиімділік көрсеткіштерін (KPI) белгілеуді және олардың орындалуын бақылауды қамтамасыз етеді. Кеңес, сондай-ақ жоғарғы деңгейдегі ІНҚ-ды және тұрақты даму саласындағы есепті мақұлдайды.

Директорлар кеңесінің Тұрақты даму жөніндегі комитеті Директорлар кеңесінің консультативтік-кеңесші органы ретінде Банктің тұрақты дамуына қатысты мәселелер бойынша Кеңеске ұсыныстар беруде маңызды рөл атқарады. 2023 жылы құрылған комитет ESG және климаттық стратегияны әзірлеу мен іске асыруды қадағалауды қамтамасыз етеді және климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктерді есепке алумен және бағалаумен айналысады. Комитет Директорлар кеңесінің мақұлдауы үшін тұрақты даму саласындағы ішкі нормативтік құжаттар мен есептерді бекітіп қана қоймайды, сонымен қатар тұрақты даму мәселелері бойынша Директорлар кеңесінің басқа комитеттерімен жұмысты үйлестіруді қамтамасыз етеді. Осылайша, Банктің тұрақты дамуының барлық аспектілерін басқарудың біріккен тәсілдерін жолға қояды.

Банктегі тұрақты даму аспектілерін басқару құрылымы

Тұрақты дамуды басқарудағы атқарушы органдар мен операциялық бөлімшелердің рөлі

Басқарма тұрақты даму саласындағы Банктің даму стратегиясын іске асыруды, Банктің Директорлар кеңесі бекіткен рәсімдерді, процестерді және саясаттарды сақтауды қамтамасыз етеді. Басқарма Банктің тұрақты даму саласындағы стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу бойынша іс-шаралар жоспарының орындалуына бақылау жасайды.

Тәуекелдерді басқару блогы ESG аспектілерімен байланысты тәуекелдердің маңызын анықтайды және осы тәуекелдерді бағалау нәтижелерін ескере отырып, шешім қабылдау үшін ұсыныстар береді, бағалау құралдарын әзірлеуге қатысады, климаттық стресс-тестілеуді жүргізеді және белгіленген стандарттарға сәйкес есепті әзірлейді.

Басқарушы директор Директорлар кеңесінің Тұрақты даму комитетінің мүшесі болып табылады. Тұрақты даму стратегиясын іске асыру аясында Басқарушы директор Тұрақты даму дирекциясының (ESG) жұмысына жетекшілік етеді, сондай-ақ тұрақты даму стратегиясын табысты іске асыру үшін Банктің барлық құрылымдық бөлімшелерінің басшыларымен коммуникацияны қамтамасыз етеді.

Тұрақты даму дирекциясы (ESG) Банктің негізгі үйлестіруші құрылымдық бөлімшесі болып табылады. Ол тұрақты даму саласында Банктің басқа бөлімшелеріне сарапшылық қолдау көрсетеді, Банктің ESG саласындағы стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу бойынша іс-шаралар жоспарының орындалуына басшылық жасайды, осы бағыт бойынша есептің берілуін жүзеге асырады және оған мониторинг жасайды.

Компанияның тұрақты даму саласындағы ішкі құжаттары

GRI 2-23; 2-24

2023 жылы Банк тұрақты даму саласындағы қызметін реттейтін бірқатар негізгі ішкі нормативтік құжаттарды әзірлеп, жаңартты.

Банктің қоршаған ортаға, экономикаға және қоғамға әсер ету саласындағы қағидалары мен міндеттерін айқындайтын негізгі құжаттарға Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес әзірленген Тұрақты даму саясаты және Жауапты қаржыландыру саясаты жатады. Адам құқықтары жөніндегі саясат бірқатар халықаралық қағидаларды және адам құқықтары жөніндегі құжаттарды, соның ішінде Адам құқықтарының жалпыға бірдей декларациясы мен БҰҰ адам құқықтары аспектіндегі бизнес қызметінің басқарушы қағидаларын (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) қамтиды.

Тұрақты дамудың әртүрлі аспектілері келесі жекелеген корпоративтік құжаттармен реттеледі:

- Коррупцияға қарсы әрекет ету бойынша саясат;
- Жұмысшыларының Корпоративтік әдеп кодексі;
- ESG ережелеріне сәйкес контрагенттермен өзара әрекет ету бойынша ереже;
- Директорлар кеңесі жанындағы Тұрақты даму жөніндегі комитет туралы ереже;
- Қайырымдылық және/немесе демеушілік көмек көрсетуге байланысты мәселелерді үйлестіру тәртібі.

Банк саясаттарымен айқындалған міндеттемелерді Банктің барлық қызметкерлері мүдделі тараптармен өзара іс-әре-

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

кет жасалатын немесе мүдделі тараптардың мүдделерін қозғайтын іс-шараларды жоспарлау және жүзеге асыру кезінде, сондай-ақ ішкі ережелерді дайындау және бекіту, бизнес-процестерді әзірлеу және енгізу, ақпарат алмасу және басқа да коммуникация түрлері кезінде сақтауы тиіс.

Тұрақты даму саласындағы стратегия

GRI 2-22; 3-3

Банктің тұрақты даму саласындағы қызметінің негізгі мақсаты – Банктің топ-менеджменті мен қызметкерлерінің клиенттермен, инвестициялық қоғамдастықпен және акционерлермен, іскер серіктестермен және мемлекетпен өзара қызмет етуі кезінде ұлттық экономиканың өсуіне үлес қосуды қамтамасыз ету, қоршаған ортаны сақтау және қосымша құн құру үшін Банктің ұзақ мерзімді корпоративтік өсу стратегиясына ESG аспектілерін біріктіру болып табылады. ESG трансформациясының міндеттерінің бірі – тұрақты даму саласындағы Банктің даму деңгейін арттыру мақсатында жол картасын әзірлеу және тұрақты дамудың барлық аспектілері бойынша Банк басшылығы қызметінің негізгі көрсеткіштерін анықтау болды.

Тұрақты даму саласындағы мақсаттарға қол жеткізуге бағытталған қызметті жүзеге асыру кезінде Банк тұрақты банктік қызметке сәйкес келетін сегіз қағиданы басшылыққа алады.

Қызметкерлерге арналған ESG-оқыту

ESG оқытудың негізгі мақсаттарының бірі – қызметкерлердің тұрақты даму тұжырымдамасы мен аспектілері туралы хабардар болу деңгейін арттыру болып табылады. 2023 жылы Тұрақты даму дирекциясы келесі оқыту бағдарламаларын ұйымдастыруға, әзірлеуге және іске асыруға қатысты:

- ESG негіздері бойынша онлайн курс, оны Банк қызметкерлерінің 60%-дан астамы сәтті өтті;
- қызметкерлер ЕҚДБ-мен бірлесіп ұйымдастырылған семинарлар сериясына қатысты;
- мамандандырылған бөлімшелердің қызметкерлері үшін семинарлар, соның ішінде Банк серіктестері жүргізген климаттық стресс-тестілеу және ESG трансформациясы бойынша семинарлар өткізілді.

Тұрақты және жауапты қаржыландыру қағидаларын біріктірумен айналысатын Банк қызметкерлері онлайн оқыту семинарларына қатысты. Бұл іс-шаралар Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі, Халықаралық қаржы корпорациясының (IFC) қолдауымен ұйымдастырылды және оларды «Үлкен төрттік» компанияларының, ЕҚДБ және басқа да сарапшылық ұйымдардың мамандары өткізді. Мұндағы мақсат – Қазақстан Республикасының банк секторына қатысушылардың ESG және тұрақты қаржы мәселелері бойынша хабардар болу деңгейін және сараптамалардың деңгейін арттыру.

Банктің тұрақты даму саласындағы 8 негізгі қағидасы:

1. Барлық мүдделі тараптардың қажеттіліктерін ескере отырып және тұрақты даму мақсаттарына сәйкес келетін қызметті жүзеге асыру
2. Адам құқықтарын құрметтеуді қамтамасыз ету, инклюзияны, әртүрлілікті, бәріне әділ және тең қарым-қатынас жасауды қолдау
3. Қоршаған ортаға ұқыпты қарау
4. Жауапты қаржыландыру тәжірибесін дамыту, инвестициялық сектор аясында жауапты қаржыландыру қағидаларын қабылдауға және жүзеге асыруға ықпал ету
5. Клиенттермен және басқа да мүдделі тараптармен ашық және адал өзара қызмет жасау, Банктің тұрақты даму мәселелеріне қатысы бар шешім қабылдау процесінде олардың пікірлері мен мүдделерін ескеру
6. Тұрақты банк қызметінің қағидаларына сәйкес келетін басқару және корпоративтік мәдениет
7. Заңнама нормалары мен стандарттарды сақтау, өзі қабылдап алған міндеттемелерді орындау
8. Тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі оң және теріс әсерлер мен үлестерге қатысты қызметтің ашықтығы мен айқындылығын қамтамасыз етуге ұмтылу

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
- Корпоративтік басқару жүйесі
- Тұрақты даму мәселелерін басқару
- Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
- Ішкі аудит жүйесі
- Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
- Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Мүдделі тараптармен өзара қызмет тәсілдері

GRI 2-29

Банк тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізуге бағытталған қызметінде барлық мүдделі тараптардың мүдделерін ескереді және тиімді коммуникациялар құру арқылы олармен өзара қызметті ұйымдастырады.

Банк келесі қағидаларды ескере отырып, мүдделі тараптармен AA1000SES стандартына сәйкес өзара қызмет етеді:

Маңыздылық қағидасы

Банк өзінің мүдделі тараптарын нақты анықтайды және мүдделі тараптардың қандай мүдделері маңызды екенін түсінеді.

Толықтық қағидасы

Банк өз қызметі барысында мүдделі тараптарды толғандыратын мәселелерге назар аударады және олардың маңызды мәселелер бойынша ұстанымын, қажеттіліктерін және күтетін нәтижелерін түсінуге тырысады.

Әрекет етуге дайын болу қағидасы

Банк өз қызметін жүзеге асыру барысында мүдделі тараптардың барлық маңызды сұрақтарына дәйекті түрде жауап береді.

Банк өзі әсер ететін 11 мүдделі тараптар тобын анықтады және олар Банк үшін маңызды болып табылады. Төмендегі кестеде Банктің мүдделі тараптармен өзара іс-әрекетінің мақсаттары мен әдістері, сондай-ақ мүдделі тараптар топтарымен өзара әрекетке және жалпы байланысқа жауапты құрылымдық бөлімшелер көрсетілген.

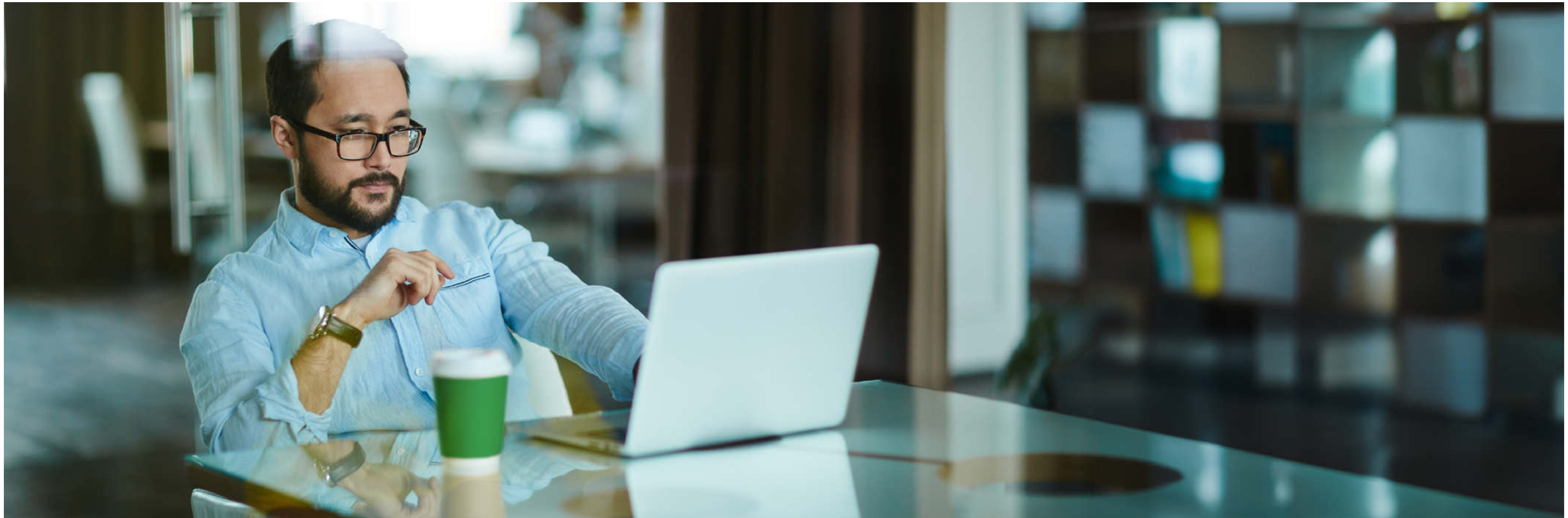
Мүдделі тараптар	Өзара әрекет ету мақсаты	Өзара әрекет ету тетіктері	Банктегі жауапты органдар
Акционерлер және инвесторлар, қарыз алушылар	• Қаржылық қызметтің нәтижелері және қызмет жетістіктері мен мәселелері туралы өзекті де шынайы ақпараттың берілуін қамтамасыз ету • Корпоративтік басқару қағидаларының аясында негізгі шешімдерді тиімді қабылдауға бағытталған акционерлердің құқықтарын жүзеге асыруды қамтамасыз ету • Банкті дұрыс басқаруды және оның инвестициялық тартымдылығын қамтамасыз ету • Басқару және басты шешімдерді жүзеге асыру нәтижелері туралы кері байланыс	• Акционерлердің жалпы жиналысы • Акционерлермен жеке кездесулер • Акционерлердің жалпы жиналысының күн тәртібіндегі әрбір мәселе бойынша толыққанды ақпарат беру • Электронды пошта және/немесе телефон арқылы ақпараттық хабарламалар және хаттар жолдау • Акционерден сұрау түскен кезде жеке хаттар жолдау • Жылдық және аралық қаржылық есептер • Қаржылық емес есеп (Тұрақты даму туралы) • KASE web-сайтындағы жарияланымдар • Бұқаралық ақпарат құралдары • Сыртқы web-сайт	• Жоспарлау және қаржы орталығы • Корпоративтік хатшы, Хатшылық
Қызметкерлер	• Банк қызметінің стратегиялық мақсаттары, нәтижелері және жұмысшылардың мақсатқа қол жеткізудегі үлесі туралы ақпараттандыру • Жұмыс берушінің брендін күшейту, барынша білікті жұмысшыларды ұстап қалу • Жұмысшылардың қажеттіліктері мен мәселелерін түсіну және оларға әрекет ету	• Менеджерлер, команда және жекелеген тұлғалармен арада тұрақты тікелей байланыс • Электронды пошта және/немесе телефон арқылы ақпараттық хабарламалар және хаттар жолдау • Корпоративтік шаралар • Жедел желі (сенім телефоны) • Жылдық және аралық қаржылық есептер • Қаржылық емес есеп (Тұрақты даму туралы) • Жұмысшылардың ынталылығы мен бейілділігінің деңгейін және бөлімшелердегі әлеуметтік-психологиялық климатты зерттеу • Болуы мүмкін ақаулар туралы хабарлау үшін жұмысшылар ішкі байланыс арналарын қолдана алады: анонимді емес хабарламаларды қабылдау корпоративтік пошта арқылы ұйымдастырылды, анонимді хабарламалар үшін хабарламалар арнасы жолға қойылды, оған корпоративтік пошта және Банктің барлық ішкі мессенджерлерінде қолжетімділік бар	• Персоналды басқару орталығы • Тұрақты даму жөніндегі дирекция (ESG)
Мемлекеттік билік органдары және қадағалаушы органдар	Реттеуші органдар • Қаржылық қызметтің нәтижелері және барлық заңды және нормативті талаптардың сақталуы туралы өзекті және шынайы ақпарат ұсынуды қамтамасыз ету • Банк қызметін жүзеге асыруға лицензияларды сақтау және операциялық тәуекелді төмендету Мемлекеттік билік органдары • Мемлекетпен елді дамытудағы серіктес әрі негізгі тұтынушы ретінде қарым-қатынасты күшейту • Экономикаға және Банк қызметіне ықпал ететін заңнамаларды әзірлеу процестеріне қатысу • Жауапты және адал салық төлеуші болуға ұмтылу	• Кездесулер • Электронды пошта және/немесе телефон арқылы ақпараттық хабарламалар және хаттар жолдау • Хаттар • Есептер ұсыну • Комиссиялар, тексерулер және сұраулар • Қаржылық мекемелер қауымдастығы арқылы өзара әрекет	• Операциялық сервис орталығы

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Мүдделі тараптар	Өзара әрекет ету мақсаты	Өзара әрекет ету тетіктері	Банктегі жауапты органдар
Жеткізушілер	• Жасалған шарттар мен келісімдер бойынша талаптарды тараптардың орындауы • Банк қызметін жүзеге асыруға қажетті өнімдер мен қызметтерді уақытылы алу • Жеткізушілер мен мердігерлердің адам құқықтарын сақтауға және қоршаған ортаны қорғауға жауапты қарауына үлес қосу	• Кездесулер, келіссөздер • Электронды пошта және/немесе телефон арқылы ақпараттық хабарламалар және хаттар жолдау • Хаттар, анкета жүргізу	• Сатып алуларды ұйымдастыру орталығы
Қызмет ету өңірлерінің тұрғындары	• Тұрақты даму саласында кешенді қызметке негіз болатын серіктестік қатынастарды құру • Тұрақты дамудың негізгі бағыттары бойынша сарапшылардан, қоғамдастықтардан және үкіметтік емес ұйымдардан ақпарат алу • Қоршаған ортаға әсерді төмендетуге, адам құқықтарын сақтауға, әлеуметтік және экологиялық қоғамдық маңызы бар жобаларды қолдауға бағытталған Банк міндеттемелері мен бастамалары туралы хабардар болу деңгейін арттыру	• Жылдық есеп, тұрақты даму туралы есеп • Қоғамдық және экологиялық шараларға қатысу • Қайырымдылық акциялары • БАҚ • Сыртқы web-сайт • Әлеуметтік желілер	• Маркетинг орталығы, PR
Клиенттер (желілер және дистрибьюторлар) **Тұтынушылар**	• Банк өнімдері мен қызметтері және оларды алу шарттары туралы ақпараттандыру • Жоғары қызмет көрсету деңгейін қамтамасыз ету үшін клиенттердің қажеттілігі мен не күтетінін түсіну • Кәсіби консультациялар беру • Клиентке бағдарланған инновацияларды әзірлеу және енгізу • Клиенттердің Банкке бейілділігі • Клиенттердің мәселелеріне әрекет ету	• Қанағаттанушылық деңгейін зерттеу, өнім, қызмет және өзара әрекетпен байланысты пікірлер мен шағымдар, • Электронды пошта және/немесе телефон арқылы ақпараттық хабарламалар және хаттар жолдау • Хаттар • Жылдық қаржылық есептер мен тұрақты даму туралы есеп • KASE web-сайтында жарияланымдар • Бұқаралық ақпарат құралдары • Сыртқы web-сайт • Әлеуметтік желілер • Клиентпен жүзбе-жүз әрекет • SMS-ақпараттандыру • Байланыс орталығы • Интернет-банкинг, сондай-ақ Банктің мобильді қосымшасы	• Филиалдар желісін басқару орталығы • Операциялық орталық
Салалық қауымдастықтар және сарапшылар қоғамдастығы	• ESG және тұрақты даму саласындағы халықаралық ұйымдар • Зиянды қалдықтарды қысқарту бойынша ұлттық және халықаралық бастамаларға қатысу • Көптеген мүдделі тараптардың сенімін арттыру	• Кездесулер, келіссөздер • Электронды пошта және/немесе телефон арқылы ақпараттық хабарламалар және хаттар жолдау • Хаттар • Тұрақты даму туралы есеп • Сыртқы web-сайт • Цифрлық платформалар, халықаралық ұйымдардың web-сайты	• Тұрақты даму бойынша дирекция (ESG)
Кәсіби қоғамдастық	• Үздік тәжірибелерге сәйкес ESG және тұрақты даму қағидаларын енгізу • Жұмысшыларды тұрақты дамыту мәселелері бойынша оқыту • ESG-рейтингін алу және оны одан әрі жақсарту	• Кездесулер, келіссөздер • Электронды пошта және/немесе телефон арқылы ақпараттық хабарламалар және хаттар жолдау • Хаттар • Тұрақты даму туралы есеп • Сыртқы web-сайт	• Тұрақты даму бойынша дирекция (ESG)

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Мүдделі тараптар	Өзара әрекет ету мақсаты	Өзара әрекет ету тетіктері	Банктегі жауапты органдар
Кәсіби қоғамдастық Қоғамдық әлеуметтік, экологиялық және қайырымдылық ұйымдары	• Банктің тұрақты даму саласындағы кешенді қызметіне негіз болатын серіктестік қатынастарды құру • Тұрақты дамудың негізгі бағыттары бойынша сарапшылардан, қоғамдастықтардан және үкіметтік емес ұйымдардан ақпарат алу • Қоршаған ортаға әсерді төмендетуге, адам құқықтарын сақтауға, әлеуметтік және экологиялық қоғамдық маңызы бар жобаларды қолдауға бағытталған Банк міндеттемелері мен бастамалары туралы хабардар болу деңгейін арттыру	• Жылдық есеп, Тұрақты даму туралы есеп • Қоғамдық және экологиялық шараларға қатысу • Қайырымдылық акциялары • БАҚ • Сыртқы web-сайт • Әлеуметтік желілер	• Маркетинг орталығы, PR
БАҚ	• Мүдделі тараптармен жауапты қызмет ету нәтижелерін бөлісу үшін медиаканалдардың хабар тарату аумағын және ықпалын пайдалану • Қажетті бизнес нәтижелерге қол жеткізетін әрекетке оң ықпал ету мақсатында тиісті мүдделі тараптар мен көптеген қоғамдастықтармен диалог құру • Банк абыройын қорғау	• Электронды пошта және/немесе телефон арқылы ақпараттық хабарламалар және хаттар жолдау • Хаттар • Брифингтер, сұхбат және баспасөз хабарламалары • Сыртқы web-сайт • Әлеуметтік желілер	• Маркетинг орталығы, PR
Басқалар	**Қаржылық нарық қатысушылары** • Қарыз капиталы мен инвестицияларға қолжетімділікті қамтамасыз ету • Қаржылық нарық субъектілерінің жалпы мүдделерін қорғау • Қаржылық нарықты дамыту және тұрақты даму мәселелері бойынша конструктивті өзара қызмет	• Кездесулер, келіссөздер • Электронды пошта және/немесе телефон арқылы ақпараттық хабарламалар және хаттар жолдау • Хаттар • Қаржылық мекемелер қауымдастығы арқылы өзара әрекет ету • Жылдық есеп, Тұрақты даму туралы есеп • Сыртқы web-сайт • KASE web-сайтында жарияланымдар	• Қазынашылық орталығы • Тұрақты даму бойынша дирекция (ESG • Құжаттамаларды әкімшілендіру дирекциясы



Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау

Банкте тәуекелдерді басқарудың қолданыстағы заңнаманың да, жалпы қабылданған халықаралық тәжірибенің де барлық талаптарына жауап беретін тиімді жүйесі құрылған. Банк қызметінің негізінде нарықтық, несиелік, операциялық және құқықтық тәуекелдер, іскерлік абыройды жоғалту тәуекелдерін айқындау, талдау және бақылаудың кешенді тәсілдері жатыр. Бұлар басты тәуекелдерге жатады және Банк өз қызметін жүзеге асыру барысында оларға тап келеді.

Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау процестері Банктің өкілетті басқару органдары бекіткен және Банк үшін маңызды тәуекелдерді анықтау және басқару әдістерін қамтитын ішкі құжаттармен регламенттеледі.

2023 жылы ҚНДРА ЕДБ (SREP) қызметі мен тәуекелдерінің сандық және сапалық сипаттамаларына бағалау жүргізді. Банкке 4 балдық жүйе бойынша жалпы 2 балл баға берілді. Бұл нәтиже Банктің өміршеңдік тәуекелінің орташа немесе төмен деңгейіне ұшырағанын білдіреді.

Ішкі бақылау

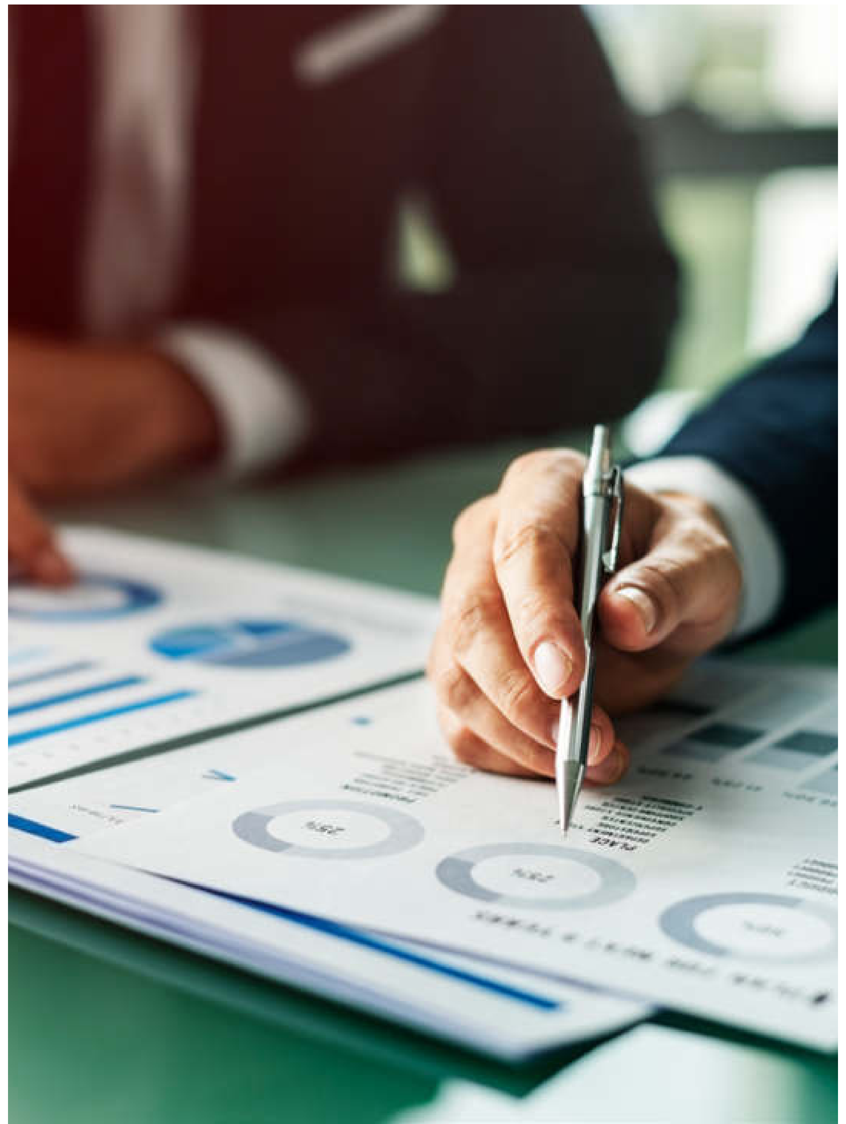
Ішкі бақылау Банк қызметінің тиімділігін, активтерінің сақталуын, қаржылық есебінің толықтығы мен сенімділігін қамтамасыз ететін тәуекелдерді басқару жүйесінің ажырамас бөлігі болып табылады. Жүйе Қазақстан Республикасының заңнамасын және Банктің ішкі құжаттарын сақтауға, заңсыз әрекеттердің алдын алуға және ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз етуге бағытталған.

Банктің ішкі бақылау жүйесі келесі қағидаларға сүйенеді:

- Банктің барлық құрылымдық бөлімшелері мен қызметкерлерінің ішкі бақылау процесіне қатысуы және басқарудың барлық деңгейлерінде ішкі бақылауды күнделікті қызмет ретінде ұйымдастыруы;
- Қызметтің барлық бағыттары мен бизнес-процестерін ішкі бақылаумен қамту және Банктің барлық бағыттары мен бизнес-процестері бойынша ішкі бақылау рәсімдерін регламенттеу;
- Ішкі бақылауды тұрақты негізде жүзеге асыру.

Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйелерінің негізгі реттеуші құжаттары

- Ішкі бақылау саясаты
- Несиелендіру және тәуекелдерді басқару саясаты
- Тәуекелдерді және капиталды басқару жөніндегі саясат
- Нарықтық тәуекелдерді басқару саясаты
- Өтімділікті басқару және өтімділік тәуекелі саясаты
- Операциялық тәуекелдерді басқару саясаты
- Комплаенс тәуекелді басқару жөніндегі саясат
- «Өз клиентіңді таны» саясаты
- Қылмыстық жолмен алынған табысты заңдастыруға (жылыстатуға) қарсы әрекет пен терроризмді қаржыландыру және жаппай қырып-жою қаруларын таратуды қаржыландыру саясаты
- Мүдделер қайшылығын реттеу жөніндегі саясат.



2023 жылы тәуекелдерді басқару жүйесін және ішкі бақылауды дамыту

2023 жылы 6 негізгі бағыт бойынша бірқатар шаралар жүзеге асырылды.

Сала	Шаралар
Шешім қабылдау және модельдерді әзірлеу стратегиясы	• Цифрлық өнімдер үшін шешім қабылдау стратегияларын жүзеге асыру және жетілдіру • Барлық байланыс операторлары үшін антифишинг сервистерін әзірлеу және біріктіру
Мәліметтер саласындағы тәуекелдер	• Метамәліметтерді және үзінді көшірмелерді оқитын өзіндік сервистерді жүзеге асыру • Тәуекел мен алаяқтықты төмендетуге бағдарланған талдау жүйесін енгізу
Жеке несиелендіру	• Корпоративтік қарыз алушылар бойынша бағалау критерийлерін оңтайландыру және жетілдіру • Заңды тұлғалар үшін жаңа рейтинг моделін енгізу • Қауіпті белгілер мониторингін есепке ала отырып, несие лимитін игеруге қолжетімділікті ашу/жабу процесін автоматтандыру
ШОБ бұқаралық сегментін несиелендіру	• Кепілсіз несиелендіру аясында ЖК үшін скоринг картасын енгізу • Алаяқтықты анықтау және ескерту (AntiFraud) жүйесін енгізу • Андеррайтинг және верификация процесін оңтайландыру
Технологиялық процестер және инновациялар	• Модельдердің өмірлік циклін әзірлеу және басқарудың бірыңғай ортасы – ModelOps жүзеге асыру • Мәліметтердің дереккөзін шақырудың микросервисті архитектурасына көшу.
Кепілді қамсыздандыру құнын объективті бағалау	• Тәуелсіз бағалаушыларды бағалаудың рейтингтік моделін жетілдіру • Бұқаралық сегмент бойынша құн верификациясын бақылау аймақтарын кеңейту • Ірі қалаларда пәтер бағасын онлайн айқындаудың құралын әзірлеу • Жеңіл автотранспорт құралының бағасын айқындаудың құралын әзірлеу

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Тәуекелдерді басқаруды ұйымдастыру

Тәуекелдерді басқару Банктің барлық деңгейінде, соның ішінде Директорлар кеңесінде, Басқармада және тәуекелдерді басқарудың мамандандырылған бөлімшелерінде жүзеге асырылады.

Директорлар кеңесі тәуекелдерді басқару бойынша бақылау жүйесінің жұмысын жолға қоюға, негізгі тәуекелдерді басқаруға және тәуекелдерді басқару саясаты мен рәсімдерін мақұлдауға, сондай-ақ ірі мәмілелерді мақұлдауға жауапты.

Басқарма тәуекелдерді азайту шараларын бақылау мен іске асыруға жауап береді және Банктің белгіленген тәуекел лимиттерінің шегінде жұмыс істеуін қамтамасыз етуді қадағалайды.

Тәуекел-менеджмент бөлімшелерінің (Тәуекелдерді басқару блогы) міндеттеріне жалпы тәуекелдерді басқару мен қаржылық және қаржылық емес тәуекелдерді анықтау, оларды бағалау, басқару және есеп берудің жалпы қабылданған әдістерін қолдану мониторингі кіреді. Тәуекелдерді басқару бөлімшелері тікелей Директорлар кеңесіне бағынады.

Несиелік, нарықтық, операциялық, пайыздық, репутациялық, өтімділік және комплаенс тәуекелдері жалпы портфель деңгейінде де, жеке операциялар деңгейінде де басқарылады және бақыланады. Шешім қабылдау процесінің тиімділігін арттыру үшін Банк тәуекелге ұшырау түрі мен көлеміне қарай комитеттердің иерархиялық құрылымын құрады. Тәуекелдерді басқару жүйесіне Несие комитеті, Басқарма жанындағы Тәуекелдерді басқару жөніндегі комитет және Директорлар кеңесі жанындағы Қаржы және тәуекелдерді басқару жөніндегі комитет кіреді.

Қорғаныстың үш деңгейлі желісі

Ішкі бақылау жүйесі қорғаныстың үш деңгейіне ие:

Бірінші қорғаныс желісін

Банктің құрылымдық бөлімшелерінің өздері қамтамасыз етеді. Құрылымдық бөлімшелердің басшылары өз құрылымдық бөлімшесінде ішкі бақылауды ұйымдастыруға және жүзеге асыруға жауапты.

Екінші қорғаныс желісін

тәуекелдерді басқару бөлімшелері, комплаенс-бақылау, құқықтық бөлім, кадрлық бөлім, қаржылық бақылау функцияларын жүзеге асыратын бөлімше және Банктің бақылау функцияларын жүзеге асыратын басқа да құрылымдық бөлімшелері қамтамасыз етеді.

Үшінші қорғаныс желісін

ішкі аудит бөлімшесі ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін тәуелсіз бағалау арқылы қамтамасыз етеді.

Тәуекелдерді басқару процестері

Банк 2023 жылы «Банк ЦентрКредит» АҚ Директорлар кеңесі бекіткен Тәуекелдер мен капиталды басқару саясатын жаңартты. Саясат банк қызметінің тұрақтылығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етудің негізгі процестері мен тетіктерін қамтиды.

Тәуекелдерді басқару жүйесінің негізгі процестерінде келесілер ескерілген:

- **Тәуекелді анықтау және басқару:** Маңызды тәуекелдерді айқындау, оларды дер кезінде анықтау, бағалау, жинақтау және болжау.
- **Тәуекелге тәбет пен шектеулер:** Маңызды тәуекелдердің барлық түрлері үшін нақты лимиттер мен шектеулерді белгілеу, сондай-ақ осы деңгейлер бұзылған жағдайда әрекет ету алгоритмдерін әзірлеу.
- **Мониторинг және бақылау:** Қабылданған тәуекелдер көлемін тұрақты бақылау және оған мониторинг жасау, сондай-ақ қажет болған жағдайда тәуекелдерді төмендету бойынша шараларды жүзеге асыру.
- **Тәуекел мәдениетінің дамыту:** Банктің барлық құрылымында тәуекелдерді басқару мәдениеті мен құзыреттерін нығайту.

Тәуекелдерді анықтау процесі

Банк тәуекелдерді басқаруға жоғары көңіл бөледі, әсіресе маңызды тәуекелдерді анықтауға мән береді. Бұл процесс БЦК (*ВСС*) қаржылық тұрақтылығына, абыройына немесе өтімділігіне айтарлықтай әсер етуі мүмкін тәуекелдерді анықтауға және бағалауға бағытталған. Процесс банк секторындағы тәуекелдердің жалпы жиынтығын анықтаудан, содан кейін Банкке қатысы барларын іріктеуден басталады. Келесі кезеңде осы тәуекелдердің маңыздылығына құрылымдық бағалау жасалады, оның барысында кейінгі талдау және мониторинг үшін нәтижелер ресімделеді. Банк тәуекелдерді анықтау процесін жүйелі түрде, жылына кемінде бір рет жүргізеді. 2023 жылғы 1 желтоқсандағы тәуекелдерді анықтау нәтижелері туралы есепке сәйкес, Банк жиі ұшырайтын келесі маңызды тәуекелдер анықталды: несиелік, нарықтық, операциялық, пайыздық, репутациялық, өтімділік, реттеуші тәуекелдер. Тәуекелдерді бағалау кезінде Банк тиісті оқиғаның туындау ықтималдығын және оқиға болған кездегі тәуекелдің маңыздылығын шығындар сомасы түрінде бағалайды.

Тәуекелге тәбетті қалыптастыру

Банктің тәуекелге тәбеті анықтау процесінде айқындалған барлық маңызды тәуекелдерді қамтиды. Ол сандық және сапалық көрсеткіштер арқылы көрсетіледі. Бұл ретте сандық деректер басқарылатын тәуекелдерді бағалау үшін, ал сапалық көрсеткіштер қаржылық емес тәуекелдер үшін қолданылады. Көрсеткіштер мен оларға сәйкес келетін тәуекелдік тәбет деңгейлері Тәуекелге тәбет туралы мәлімдемеде тіркеледі және жылына кемінде бір рет тұрақты негізде қайта қаралады.

Тәуекелге тәбет қалыптастыру процесі стратегиялық және бюджеттік жоспарлаумен тығыз байланысты. Бұл Банкке ұйымның барлық деңгейлерінде тәуекелдерді басқару саясатының сақталуына тиімді бақылау жасауды қамтамасыз етіп, нақты тәуекелдік тәбет мәндерін бюджеттік болжамдармен салыстыруға мүмкіндік береді.

Тәуекелдерді басқару тетіктері

Тәуекелдерді қолайлы деңгейде ұстау үшін Банк тәуекелдерді басқарудың бірқатар тетіктерін пайдаланады:

- **Мониторинг:** сыртқы және ішкі тәуекел факторларының деңгейіне тұрақты мониторинг.
- **Лимиттік шектеу:** тәуекелді позициялар мен ықтимал шығындар үшін рұқсат етілген шекті мәндерді белгілеу және бақылау, олардың тәуекелдердің ағымдағы деңгейіне сәйкестігін қамтамасыз ету.
- **Хеджирлеу:** белгілі бір тәуекел факторына қарама-қарсы позицияларды алу арқылы тәуекелді сақтандыру.
- **Әртараптандыру:** тәуекелдің шамадан тыс шоғырлануын болдырмау арқылы тәуекелді азайту.
- **Резервтеу:** борыштар, несиелер және соған ұқсас қарыздарды қоса алғанда, белсенді операциялар бойынша ықтимал шығындарға қабылданған тәуекелдерге теңестірілген резервтерді қалыптастыру;
- **Қамсыздандыру:** несиелік тәуекелге ұшыраған активтерді кепілмен, кепілдікпен, кепілгермен, сондай-ақ қамсыздандырудың басқа да түрлерімен қамтамасыз ету.

Тиімді тәуекел мәдениетін қолдау

Банк ұйымның барлық деңгейіндегі тәуекелдер туралы ақпаратпен белсенді және ашық түрде алмасуды көздейтін тәуекелдерді басқару мәдениетіне ерекше көңіл бөледі. Бұл негізі бар шешімдер қабылдау үшін аса маңызды тәуекелдерді сыни бағалауға және талқылауға көмектеседі.

Тәуекел мәдениетін дамытудың негізгі бағыттарының бірі – қызметкерлерді тәуекелдерді басқаруға жүйелі оқыту болып табылады. Банк тек білім беруге ғана емес, сонымен қатар өз қызметкерлерінің күнделікті жұмыста тәуекелдерді басқару құралдарын дұрыс пайдалану дағдыларын қалыптастыруына ұмтылады. Бұл тек теориялық оқыту ғана емес, сонымен бірге алынған білімді нақты тәжірибе жағдайында қолдануға негізделген.

Банктің ынталандыру жүйесі қызметкерлер өзіне қабылдайтын тәуекелдердің деңгейімен тығыз байланысты. Төленетін сыйақы тәуекел мен нәтиже арасындағы тепе-теңдікпен тікелей байланысты. Осылайша, қызметкерлер тәуекелді шешімдерге жауапкершілікпен қарауға ынталандырылады. Банк, сондай-ақ тәуекелдерді басқарудың барлық аспектілерін, оның ішінде тәуекелге тәбеттің белгіленген деңгейін сақтауды ескере отырып, белгіленбеген сыйақыны түзету тетіктерін енгізуде.

Сондай-ақ, жаңа өнімдерді шығару немесе ағымдағы процестерге маңызды өзгерістер енгізу алдында Банк тәуекелдерге мұқият талдау жүргізеді. Бұл әлеуетті тәуекелдерді бағалауға ғана емес, сонымен бірге тәуекелге тәбет деңгейін өзгеріп жатқан жағдайларға бейімдеуге мүмкіндік береді. Осылайша, операциялардың тұрақтылығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етеді.

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі

Президент үндеуі

1. Есеп туралы

2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері

3. Корпоративтік басқару
- Корпоративтік басқару жүйесі
- Тұрақты даму мәселелерін басқару
- Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
- Ішкі аудит жүйесі
- Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
- Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар

4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі

5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет

6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет

7. Персоналмен өзара қызмет

8. Қоғам алдындағы жауапкершілік

9. Экологиялық жауапкершілік

Қосымшалар

Ішкі аудит қызметі

Ішкі аудит қызметінің негізгі мақсаты – ішкі бақылау жүйесі процестерінің, тәуекел менеджмент және корпоративтік басқарудың тиімділігін бағалау мен арттыруда тәуекелге негізделген тәсілдерді қолдана отырып, Банктің алдына қойған мақсаттарына жетуіне көмектесу, Банк қызметінің тиімділігі мен нәтижелілігін қамтамасыз ету.

Ішкі аудит қызметі өз жұмысын тәуелсіздік, объективтілік, кәсіби құзыреттілік және әдеп қағидаларын сақтай отырып жүзеге асырады. Бұл ретте Ішкі аудит қызметі ішкі аудиттің кәсіби тәжірибесінің халықаралық қағидаларын қолданады.

Ішкі аудиттің тәуелсіздігі мен объективтілігі Директорлар кеңесінің тәуелсіз мүшесі басқаратын Аудит жөніндегі комитетке және Директорлар кеңесіне функционалдық бағынышты болуымен қамтамасыз етіледі.

Ішкі аудит қызметінің мақсаттары, өкілеттіктері мен міндеттері Банк бекіткен Ішкі аудит бөлімшесі туралы ережеде айқындалған.

Ішкі аудит қызметі Банк жұмысының барлық бағыттары бойынша тексерулер жүргізеді және тексеру барысында анықталған тәуекелдер бойынша Басқарма қабылдаған шаралардың тиімділігін бақылайды. Бұл іс-шаралар тәуекелдерді барынша азайтуға және бақылау тетіктерін күшейтуге бағытталған. Сонымен қатар, Ішкі аудит қызметі Банктің саясаты мен рәсімдерінің тиімділігін, сондай-ақ бухгалтерлік есеп пен ақпараттық жүйелердің сенімділігін бағалайды.

Ішкі аудит қызметінің басшысы Аудит жөніндегі комитетке және Директорлар кеңесіне Ішкі аудиттің жылдық жоспарының орындалуы және тиісті есептік кезеңдердегі аудит нәтижелері туралы есеп береді. Аудит нәтижелері бойынша ішкі бақылау рәсімдерін жақсарту бойынша ұсыныстар әзірленеді.

2023 жылы Аудит жөніндегі комитеттің алты отырысы өтіп, оларда 14 мәселе қаралды, оның ішінде:

- Банктің жылдық қаржылық есептілігін және Ішкі аудит қызметінің жұмысы туралы есептерді қарауға қатысты **7 мәселе;**
- 2024 жылға арналған стратегиялық/жылдық ішкі аудит жоспарын қарау бойынша **1 мәселе,**
- Банктің сыртқы аудит қызметіне қатысты **1 мәселе,**
- Аудиторлық емес қызмет көрсетуге байланысты **1 мәселе,**
- Ішкі аудит қызметінің ағымдағы қызметі бойынша **4 мәселе** (ІНҚ, KPI, IAC құрылымына өзгерістерді бекіту және басқалар).

Ішкі аудит бөлімінің басшысы тәуекелге негізделген тәсіл бойынша жылдық аудит жоспарын дайындауға жауап береді.

2023 жылы Ішкі аудит қызметі Банк пен оның еншілес ұйымдарының **104 процесіне аудит жүргізді.**

2023 жылға арналған Ішкі аудиттің жылдық жоспарында қарастырылған аудиторлық тапсырмалар толық көлемде орындалды, одан бөлек Банк басшылығының тапсырмасы бойынша жоспардан тыс жұмыстар жүзеге асырылды.

Банк және филиалдар басшылығына белгіленген тәртіпте барлық тексерулердің нәтижелері туралы ақпарат берілді. Ұсыныстардың орындалуы Ішкі аудит қызметінің бақылауында.

Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару

GRI 201-2; SASB FN-CB-410a.2

Банк Қазақстан Республикасындағы ең ірі қаржы институттарының бірі ретінде климатпен, экологиямен, әлеуметтік жауапкершілікпен және корпоративтік басқарумен байланысты тәуекелдерге өзінің әсері барын мойындайды. Осы факторлардың қаржылық тұрақтылыққа қалай әсер ететінін түсіне отырып, Банк климаттық тәуекелдерді басқарудың ұлттық жүйесін қалыптастыруға қатысу арқылы оған өзінің оң үлесін қосуға ұмтылады.

2023 жылдан бастап Банктің топ-менеджменті климаттық тәуекелдерді басқаруға үлкен мән беріп, оларды тәуекелдерді басқарудың жалпы корпоративтік жүйесіне біріктіруге әрекет етеді. Есептік кезеңде Банк сыртқы сарапшылармен бірлесіп, физикалық және өтпелі тәуекелдерге талдау жүргізді. Бұл климаттың өзгеруіне тұрақтылықты нығайтуда маңызды қадам болды.

Атап айтқанда, Банк тұрақты даму саласындағы қызметтің негізгі бағыттарының бірі ретінде өзі үшін климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктерді басқару тәжірибесін енгізу мен дамытуды айқындап алды.

Бұл бағыт Банк алдына келесі міндеттерді қояды:

- Климаттың өзгеруіне байланысты тәуекелдерді басқарудың тиімді жүйесін құру;
- Климаттық тәуекелдер мониторингін қамтитын бизнес-процестерді кезең-кезеңмен жетілдіруді қамтамасыз ету;
- ESG тұрғысынан Банк қызметкерлерінің тәуекел мәдениетін қалыптастыруды және дамытуды қамтамасыз ету;
- Тәуекел тәбетін белгілеу кезінде климаттың өзгеруіне байланысты маңызды тәуекел факторларын / көрсеткіштерін ескеру;
- Климаттың өзгеруіне байланысты ESG факторларын және тәуекелдерді басқару тәсілдерін үш деңгейлі қорғаныс желісі негізінде Банктің ішкі бақылау жүйесіне біріктіру.

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Банк үшін негізгі өтпелі және физикалық тәуекелдердің тізімі және олардың типі бойынша жіктелуі

Өтпелі тәуекелдер

жаңа саясаттар мен ережелерді қолданысқа енгізу, нарықтық көңіл-күй мен қоғамның қалауының өзгеруі және жаңа технологиялардың пайда болуы шығындардың өсуіне және компанияның өнімдері мен қызметтеріне сұраныстың төмендеуіне, активтердің құнсыздануына және Банктің кірісі мен Банк клиенттерінің пайдасының төмендеуіне әкелуі мүмкін. Бұл өз кезегінде клиенттердің несиелік қабілетіне және өз міндеттемелерін орындау қабілетіне әсер етеді. Будан бөлек, Банк банктерді қадағалаудың күшеюіне, БАҚ-тағы теріс жарияланымдарға, абыройына нұқсан келуіне және клиенттердің банк өнімдеріне сұранысы мен жекелеген бизнестің пайдасына әсер етуі мүмкін қаржылық және операциялық тәуекелдердің жоғарылауына тап келуі мүмкін.

Физикалық тәуекелдер

Климаттың өзгеруінің физикалық тәуекелдері бірқатар факторлардан туындайды және нақты ауа райы құбылыстарымен және температураның өзгеруінің ұзақ мерзімді әсерлерімен байланысты. Ауа райының экстремалды құбылыстарының сипаты мен уақыты белгісіз, бірақ олар жиілеп барады және болжамдарға сәйкес, олардың экономикаға әсері болашақта аса жоғары болады. Ықтимал экономикалық әсерлерге ЖІӨ өсуінің төмендеуі, жұмыссыздықтың артуы, жеткізу тізбегінің үзілуіне байланысты туындайтын шикізат пен өнімдердің тапшылығы, активтер бағасының және сала табыстылығының маңызды өзгерістері жатады. Бұл аталғандар – әсерлердің толық тізімі емес. Қарыз алушылардың мүліктері мен операцияларына зиян келуі өндірістік қуаттың төмендеуіне, операциялық шығындардың артуына, актив құнының төмендеуіне және клиенттердің несиелік қабілетінің әлсіреуіне әкелуі мүмкін, соның салдарынан дефолттар, кешіктірілген қарыздар, есептен шығарулар және активтердің құнсыздануы орын алуы мүмкін.

Байланысты тәуекелдер

Климаттың өзгеруіне байланысты өтпелі және физикалық тәуекелдердің әсері Банктің бөлшек және көтерме портфельдеріне ықтимал әсер етуі мүмкін екінші деңгейлі тәуекелдерге әкелуі мүмкін. Климаттың өзгеруінің әсері физикалық және өтпелі тәуекелдердің әсеріне сезімтал секторлар үшін шығындарды арттыруы мүмкін. Будан әрі дефолттар мен жұмыссыздықтың өсуі Банк клиенттерінің несиелік қабілетін одан әрі нашарлатуы, сәйкесінше күтілетін несиелік шығындарды ұлғайтуы және бөлшек клиенттер арасында есептен шығару мен дефолттарды арттыруы мүмкін дағдарыс қысымын тудыруы ықтимал.

Өтпелі тәуекелдердің Банк тәуекелдеріне ықпалына талдау

Тәуекел типі	Сипаттама	Физикалық тәуекелдер	Өтпелі тәуекелдер
Нарықтық тәуекелдер	Банк активтері мен міндеттемелері құнының өзгеруіне байланысты немесе нарықтағы өзгерістер нәтижесінде таза пайыздық кірістің төмендеуінен туындайтын шығындар тәуекелдері валюталық тәуекелді, пайыздық тәуекелді және баға тәуекелін қамтиды.	Активтерді бағалауға ықпал немесе физикалық климаттық құбылыстарға байланысты сақтандырушыларға қайталама әсер	Климаттық саясатқа, климатпен байланысты заңдық, технологиялық немесе нарықтық өзгерістердің бағаға ықпалы
Операциялық тәуекелдер	Ақауы бар ішкі процестер немесе жүйелер, болмаса сыртқы оқиғалардың нәтижесінде, оның ішінде еңбек заңнамасы және еңбек қауіпсіздігі саласындағы алаяқтық, ішкі және сыртқы оқиғалар, материалдық құндылықтардың зақымдануы, АТ жүйелерінің жұмысындағы ақаулар нәтижесінде болатын шығындар тәуекелдері	Физикалық климаттық құылыстардың ықпалымен байланысты операциялық қызметтегі ақаулар	Жаңа нормативтік талаптарды сақтау үшін қажетті мәжбүрлі өзгерістер
Несие тәуекелдері	Қарыз алушының, контрагенттің немесе серіктестің өз міндеттемелерін орындамауынан туындайтын шығындар тәуекелдері; тәуекел факторларына оның ішінде клиенттерді несиелеу, бағалы қағаздарға инвестициялар, банкаралық орналастыру, еншілес ұйымдардың қызметі, борышкерлермен өзара қарым-қатынастар және т.б. жатады	Физикалық климаттық құбылыстардың қарыз алушылардың төлем қабілеттілігіне әсері	Климаттық саясаттың өзгеруіне, климатпен байланысты құқықтық, технологиялық немесе нарықтық өзгерістерге, соның ішінде «тұрақты» инвестицияларға көшуге байланысты болатын клиенттің қаржылық нәтижелеріне әсерлер (кіріс, табыс, ақша ағыны, активтер немесе кепілзат)
Комплаенс тәуекелдері	Банк қолданыстағы заңнама талаптарын және корпоративтік басқарудың жалпы қағидаларын сақтамаған жағдайда туындайтын құқықтық немесе нормативтік санкциялардың, материалдық қаржылық шығындардың немесе Банк абыройына нұқсан келтірудің тәуекелдері	Банктің климаттық күн тәртібіне қатысты ішкі корпоративтік басқару саясаты мен рәсімдерін сақтау қабілетіне әсер етуі мүмкін физикалық климаттық оқиғалардан туындаған ақаулар	Климаттық күн тәртібімен байланысты ақпаратты жіктеуге және ашып көрсету үшін қойылатын жаңа ұлттық және халықаралық талаптар
Өтімділік тәуекелдері	Күнделікті операциялық қызметке немесе қаржылық жағдайға теріс әсерсіз Банктің күтілетін және күтпеген ақша қажеттіліктерін тиімді қанағаттандыра алмайтынын сипаттайтын тәуекелдер	Климаттық факторлар мен реттеуші ортадағы өзгерістер, Банкке тиесілі активтер құнының төмендеуі немесе Банктің өз қарызын ұзарту мүмкіндігінің шектелуі контрагенттер/клиенттер тарапынан өз міндеттемелерін қаржыландыру үшін қаражатқа күтпеген сұранысты тудыруы мүмкін	

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі

Президент үндеуі

1. Есеп туралы

2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері

3. Корпоративтік басқару
- Корпоративтік басқару жүйесі
- Тұрақты даму мәселелерін басқару
- Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
- Ішкі аудит жүйесі
- Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
- Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар

4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі

5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет

6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет

7. Персоналмен өзара қызмет

8. Қоғам алдындағы жауапкершілік

9. Экологиялық жауапкершілік

Қосымшалар

Одан бөлек, өтпелі климат тәуекелдерін жүзеге асырумен байланысты Банк клиенттеріне әлеуетті ықпалдар жеке қаралды:

Өтпелі климат тәуекелдерінің ықпалына талдау

Өтпелі тәуекелдер	Саясат және нормативтік актілер	Құқық	Технологиялар	Нарық
Драйвер мысалдары	• Секторлар мен клиенттерге ықпал ететін көміртек шығарындыларына салық • Шығарындылар стандарттарын қатаңдату • Өндірістік алаңдардағы парник газдары шығарындыларына абсолютті шектеу енгізу • Парник газдары шығарындылары туралы есеп ұсыну бойынша күшейтілген міндеттемелер	• Сот талап-арызын беретін мемлекеттік және мемлекеттік емес ұйымдар • Компанияларға олардың климаттың өзгерісінің физикалық салдарларына үлесі үшін құқықтық жауапкершілік тану	• Азырақ көміртек ізі үшін үздік балама технологияларға басымдық беріледі • Шығарындыларды аулау және жою бойынша тәсілдерді дамыту • Жаңа технологияларға инвестициялар • Қазбалы отынға баламалар	• Тұтынушылардың қалауының өзгеруі • Шикізат сұранысы мен ұсынысындағы өзгерістер • Акционерлердің ықпалы мен тұтынушылардың қысымы • Нарықтағы көңіл-күйдің өзгеруі
Әлеуетті ықпал етудің мысалдары	• Талаптарды сақтауға байланысты эксплуатациялық шығыстардың артуы • Нормативтік стандарттарға сәйкестік үшін капиталдық шығыстардың артуы • Эксплуатациялық шектеулер • Активтерді қолданыстан шығару және олардың уақытынан бұрын шығып қалуы	• Ұжымдық талап-арыздарды өтеуге байланысты айыппұлдар мен өсімпұл шығыстарының өсуі • Активтерді бағалаудағы өзгерістер • Тауарлар мен қызметтерге сұраныстың төмендеуі	• Активтердің құнсыздануы және активтердің қолданыстан шығуы • Жаңа технологиялар саласындағы зерттеулер мен әзірлемелер шығыстары • Жаңа тәжірибелер мен процестерді енгізу шығыстары	• Тауарлар мен қызметтерге шығыстардың артуы және сұраныстың төмендеуі • Шикізат бағасының өзгеруі және шығарылатын өнімге талаптардың өзгеруіне байланысты өндірістік шығыстардың артуы • Кірістің төмендеуі және активтерді қайта бағалау
Күтілетін уақытша көкжиек	Қысқа мерзімді (0-1 жыл), орта мерзімді (1-5 жыл), ұзақ мерзімді (5-30 жыл)			
Классификация	Оқиғалармен басқарылатын, құрылымдық	Оқиғалармен басқарылатын, құрылымдық	Құрылымдық	Құрылымдық
Банктің негізгі қозғалған тәуекелдері	Несиелік тәуекел, Нарықтық тәуекел, Өтімділік тәуекелі, Операциялық тәуекел, Репутациялық тәуекел			
Банктің қайталама қозғалған тәуекелдері	Тәртіптік тәуекел, Құқықтық тәуекел			
Тенденция	Өсуші ▲	Өсуші ▲	Өсуші ▲	Өсуші ▲

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Клиенттердің ESG-тәуекелдерін бағалау

2023 жылдан бастап Банк тұрақты даму факторларының несиелеу процесіне әсерін ескеретін несиелік тәуекелді бағалау тәсілдерін әзірлеп жатыр. Бұл әдістер тәуекелдерді бағалау бойынша ішкі ережелерге негіз қалайды. Тиісті сандық деректер жинақталған соң корпоративтік қарыз алушылар үшін тұрақтылық тәуекелдерін бағалау несиелік рейтингтік процесімен біріктіріледі деп жоспарланған. Қазіргі уақытта несиелік шешім қабылдау процесіне тұрақты даму факторларының қарыз алушылардың операциялық қызметіне әсерін бағалау әдістері мен құралдары енгізілуде.

2023 жылы Банк әлеуетті және ағымдағы қарыз алушылардың қызметінің ESG қағидаларына сәйкестігін бағалау үшін келесі қосымша құралдар мен рәсімдерді әзірледі және оларды қолданып бастады:

- **Шектеулер тізімі (exclusion list):** корпоративтік клиенттердің қызметі мен тәжірибесінің рұқсат етілмейтін әрекеттер тізіміне сәйкестігін тексеру.
- **Өзін-өзі декларациялау:** негізінен ШОБ сегментіндегі клиенттерге арналған және қызмет саласы мен қолданылатын тәжірибеге байланысты ESG тәуекелінің деңгейін анықтауға бағытталған сауалнаманы толтыру.
- **Салалар бойынша ESG бағалауға тән анықтама:** Банктің корпоративтік клиенттері қызмет алатын негізгі салалардың тұрақты дамуы факторларының маңызын / климаттық тәуекелдерге ұшырауын (қолда бар сандық деректер негізінде) кейін ESG скоринг рәсімдері аясындағы нәтижелерді қолдана отырып бағалау.
- **ESG скорринг:** корпоративтік клиенттердің (әдетте ірі бизнес сегментінің клиенттері және ШОБ сегментінің ірі клиенттері) климаттық тәуекелдерге ұшырауын және олардың қызметіндегі тұрақты даму факторларының маңыздылығын азайту бойынша қолға алынған шараларды ескере отырып, қабылдайтын және тексерілетін деректер мен ақпаратқа негізделген бейімделу бастамалары тұрғысынан сараланған бағалау.
- **Таксономияға сәйкестікке бағалау:** орта және ірі несиелердің «жасыл» және/немесе әлеуметтік таксономия критерийлеріне сәйкестігін (материалдылық шегін ескере отырып) тексеру.
- **Жобаларды ESG бағалау:** корпоративтік клиенттердің ESG скорингінің нәтижелеріне оң әсер етуі мүмкін жобаның оң экологиялық немесе әлеуметтік әсерін тексеру.

Қазіргі кезеңде сипатталған рәсімдер мен құралдар Банкке өз клиенттерінің ESG тәуекелдерін және қаржыландырылатын жобалардың оң экологиялық және әлеуметтік әсерін егжей-тегжейлі бағалауға мүмкіндік береді. Қолданылатын тәсілдер мен қағидалар болашақта «жасыл» өнімдерді шығаруды, климаттық стратегияны әзірлеуді, «жасыл» облигацияларды шығаруды және т.б. қоса алғанда, неғұрлым жетілдірілген жауапты қаржыландыру механизмін кезең-кезеңмен енгізу үшін берік негіз қалайды.

Банктің 2024 жылға арналған климаттық тәуекелдерді тиімді басқару тәсілдерін қоса алғанда, тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару жүйесін әзірлеу жоспарларына келесі бастамалар кіреді:

- **Қолданылатын әдістер мен тәсілдерді рәсімдеу:** тұрақты даму тәуекелдерін есепке алуға және басқаруға бағытталған нормативтік құжаттар мен рәсімдерді әзірлеу және енгізу.
- **ESG деректер базасын қалыптастыру:** тұрақты даму факторлары мен климаттың өзгеруі мәселелеріне қатысты Банктің ағымдағы және әлеуетті корпоративтік клиенттері туралы сапалық және сандық ақпаратты жинау және жүйелеу процесін құру және іске қосу.
- **Қолданылатын құралдар мен рәсімдерді автоматтандыру:** әлеуетті және ағымдағы қарыз алушылар қызметінің ESG қағидаларына сәйкестігін бағалау үшін құралдар мен рәсімдерді кезең-кезеңмен ретке келтіру және автоматтандыру.
- **Климаттық стресс-тестілеуді өткізу:** мақсаты климаттың өзгеруінің Банк клиенттерінің операциялық және инвестициялық қызметіне ықтимал әсерін бағалау болып табылатын климаттық стресс-тестілеу рәсімін әзірлеу және кезең-кезеңмен жетілдіру. Банкте климаттық стресс-тестілеу тәжірибесін дамытудың басым қадамдары келесілерді қамтиды: (i) өтпелі және физикалық климаттық тәуекелдердің әсерін ескеретін кешенді әдістемені әзірлеу; (ii) NGFS[9], IEA[10] және т.б. сияқты ұйымдардың деректеріне негізделген климаттық стресс сценарийлерін қалыптастыру; (iii) Банктің несиелік және сауда портфельдерінің сапасына ықтимал әсерді есептеу рәсімдерін анықтау.

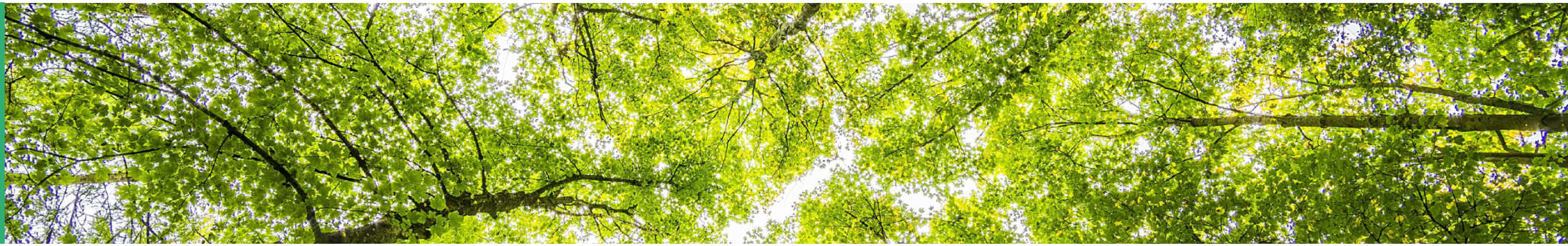
Жоспарланған бастамаларды сәтті жүзеге асыру Банкке ESG тәуекелдерін басқару тұрғысынан жаңа құзыреттерді дамытуға және тұрақты даму тәжірибесінің жетілуінің жаңа деңгейіне өтуге мүмкіндік береді. Мұның бәрі, өз кезегінде, орта мерзімді перспективада ESG және климаттық күн тәртібі саласында неғұрлым жан-жақты қағидалар мен тәсілдерді енгізу үшін берік негіз қалайды.

[9]Network for Greening the Financial System – қаржылық жүйенің экологиялылығын арттыру бойынша қоғамдастық
[10]International Energy Agency – Халықаралық энергетикалық агенттік

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
• Корпоративтік басқару жүйесі
• Тұрақты даму мәселелерін басқару
• Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау
• Ішкі аудит жүйесі
• Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
• Тұрақты дамуды басқару жүйесін дамыту бойынша жоспарлар
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

centercredit

Тұрақты дамуды басқару жүйелерін дамыту бойынша жоспарлар

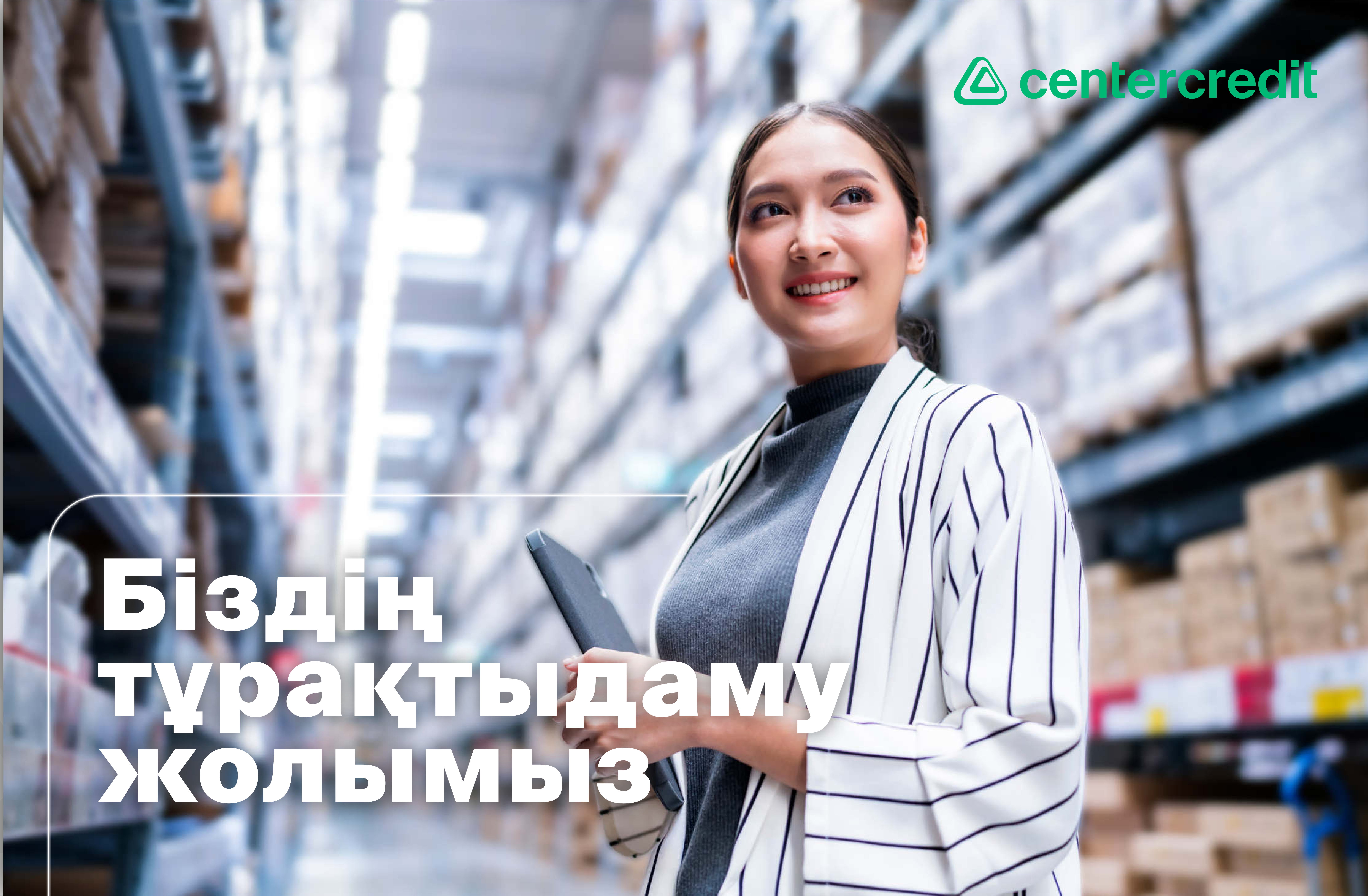


Банк тұрақты даму саласындағы стратегиялық бастамалар ретінде келесілерді анықтады:

Бастама	Ұсыныстар / Реттеушінің ескертулері	Енгізу мерзімі	Енгізу басымдығы
Климаттық стресс-тест	ҚНРДА ESG дағдыларын енгізу бойынша жол картасы: Климаттық стресс-тест сценарийлерін әзірлеу және сценарийлерден қаржылық ұйымдарға болуы мүмкін ықпалды бағалау ҚНРДА 2023 жылғы 16 қарашадағы баспасөз хабарламасы: 2024 жылы банктерге арналған климаттық тәуекелдерді стресс-тестілеу рәсімдерін енгізу	2024 жылдың соңы	Жоғары
Жасыл портфельді таңбалау	ҚР Ұлттық банкі Басқармасының 28.12.2018 жылғы № 313 қаулысына өзгерістерді әлеуетті енгізу (ЕДБ қарыздары бойынша есеп беру формаларының, мерзімдерінің тізімі) – Ұлттық жасыл таксономия критерийлеріне сәйкес келетін қарыздар бойынша статистика беру ҚНРДА ESG ақпаратын ашып көрсету бойынша нұсқаулық: Берілген жасыл несиелер көлемінде ақпаратты ашып көрсету	2024 жылдың соңы	Орташа
Климаттық стратегия	ҚР қаржы секторын 2030 жылға дейінгі дамыту стратегиясы: • Қаржылық ұйымның стратегиясы мен бизнес моделі тұрақты дамудың мақсаттарын, ESG-факторларды және онымен байланысты тәуекелдерді ескеруі керек • ESG қағидаларына сәйкестік бойынша тәуекелдерді басқару жүйесіне талаптар қою ҚНРДА ESG ақпаратын ашып көрсету бойынша нұсқаулық: • Ашып көрсетілетін ақпаратта тұрақты дамуды стратегияға біріктіру бойынша мәлімет қамтылуы тиіс (оның ішінде түрлі климаттық жағдайларда стратегияның ұзақмерзімді тұрақтылығы)	2024 жылдың соңы	Орташа
ESG саласында ақпаратты ашып көрсету	Банктер және басқа қаржылық ұйымдар үшін экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік басқару (ESG) саласындағы ақпаратты ашып көрсету бойынша нұсқаулық: Қаржылық институттар үшін маңызды тақырыптар/блоктар бойынша қаржылық емес ақпаратты ашып көрсету бойынша кешенді ұсыныстар, оның ішінде: • ESG-тәуекелдерді басқару • Тұрақты дамудың сандық және мақсатты көрсеткіштері бойынша қызмет нәтижелері • Корпоративтік басқару • Климаттың өзгеруімен және басқалармен байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктер	2024 жылдың ортасы	Жоғары
ESG Governance, ESG-мәліметтер, Өнімдер және тәуекелдерді басқару мен корпоративтік басқару жүйелеріне өзге де талаптар	Қаржылық ұйымдар үшін жыл сайынғы есеп формасындағы сандық бағалау (ҚНРДА ЭӘТБ бойынша нұсқаулығы): 1. ESG Governance: • Директорлар кеңесінің міндеттемелері (ЭӘТБ бойынша саясатты әзірлеу, қадағалау) • Жоғарғы басшылықтың тетіктер мен рәсімдерді әзірлеуге жауапкершілігі • Экологиялық және әлеуметтік тәуекелдерді басқару рәсімдері мен процестерін әзірлеу 2. Мәліметтер: • Мәліметтерді жинау және статистика қалыптастыру жүйесін әзірлеу (қабылданған саясаттар / қағидалар / стандарттарға сәйкестікке тексерілген несиелер үлесі мен көлемі бойынша) 3. Өнімдер: • Тұрақты қаржыландыру өнімдерін әзірлеу	Мерзімсіз бастама	Төмен

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
• Маңызды тақырыптардың БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына сәйкестігі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар



Біздің тұрақтыдаму жолымыз

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
• Маңызды тақырыптардың БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына сәйкестігі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі

2023 жылы Банк тұрақты дамудың басым мақсаттарын (ТДМ) бағалау бастамасын көтерді. Бағалау келесі кезеңдерден тұрады:

1 кезең:

Стратегиялық басымдықтарды талдау

- Тұрақты даму саласындағы стратегиялық дамудың аспектілері мен бағыттарын анықтау үшін Банктің ішкі стратегиялық құжаттарын және корпоративтік жауапкершілік пен тұрақты даму саласындағы халықаралық бастамалар зерттелді.
- 5 балдық шкала бойынша БҰҰ ТДМ маңыздылығын анықтау бойынша Банк басшылығы мен қызметкерлеріне сауалнама жүргізілді (5 балл – ең маңызды басымдық, 1 – маңызы ең төмен басымдық)
- Сұрау салынғандардың құрылымы:
  - Басқарма және Директорлар кеңесінің мүшелері,
  - Басшылар,
  - Мамандар.

2 кезең:

Салалық тәжірибеге талдау

- Сала компаниялары арасында маңызды БҰҰ ТДМ талдау жүргізу
- Басшылық пен қызметкерлер арасында сауалнама жүргізу және оларды салалық компаниялар арасында маңызды БҰҰ ТДМ талдауымен сәйкестендіру қорытындылары бойынша 8 басым БҰҰ ТДМ бастапқы тізімін анықтау

3 кезең:

Мүдделі тараптардың пікірін есепке алу

- 5 балдық шкала бойынша БҰҰ ТДМ маңыздылығын айқындай отырып сыртқы мүдделі тараптардың кең ауқымына сауалнама жүргізілді. Сыртқы мүдделі тараптардың өкілдері:
  - Іскери серіктестер,
  - Клиенттер,
  - Сарапшы қоғамдастықтары және халықаралық ұйымдар,
  - Қызмет ететін өңірлердің тұрғындары және КЕҰ,
  - БАҚ.
- Ішкі және сыртқы мүдделі тараптар үшін маңыздылық тұрғысынан әрбір БҰҰ ТДМ маңыздылығын айқындау жүргізілді.

4 кезең:

БҰҰ ТДМ басымдық беру

Анкеталарды талдау және маңыздылық картасын қалыптастыру нәтижесінде жалпы басымдығы болуы мүмкін 5 балл ішінде 3,8 балдан[11] кем емес 9 басым БҰҰ ТДМ айқындау туралы шешім қабылданды.

Сауалнамаға Банктің мүдделі тараптарының алты тобының өкілдері қатысты:

- Іскери серіктестер,
- Қызметкерлер,
- Клиенттер,
- Сарапшылар қоғамдастығы және халықаралық ұйымдар,
- Қызмет ету өңірлерінің тұрғындары және КЕҰ,
- БАҚ.

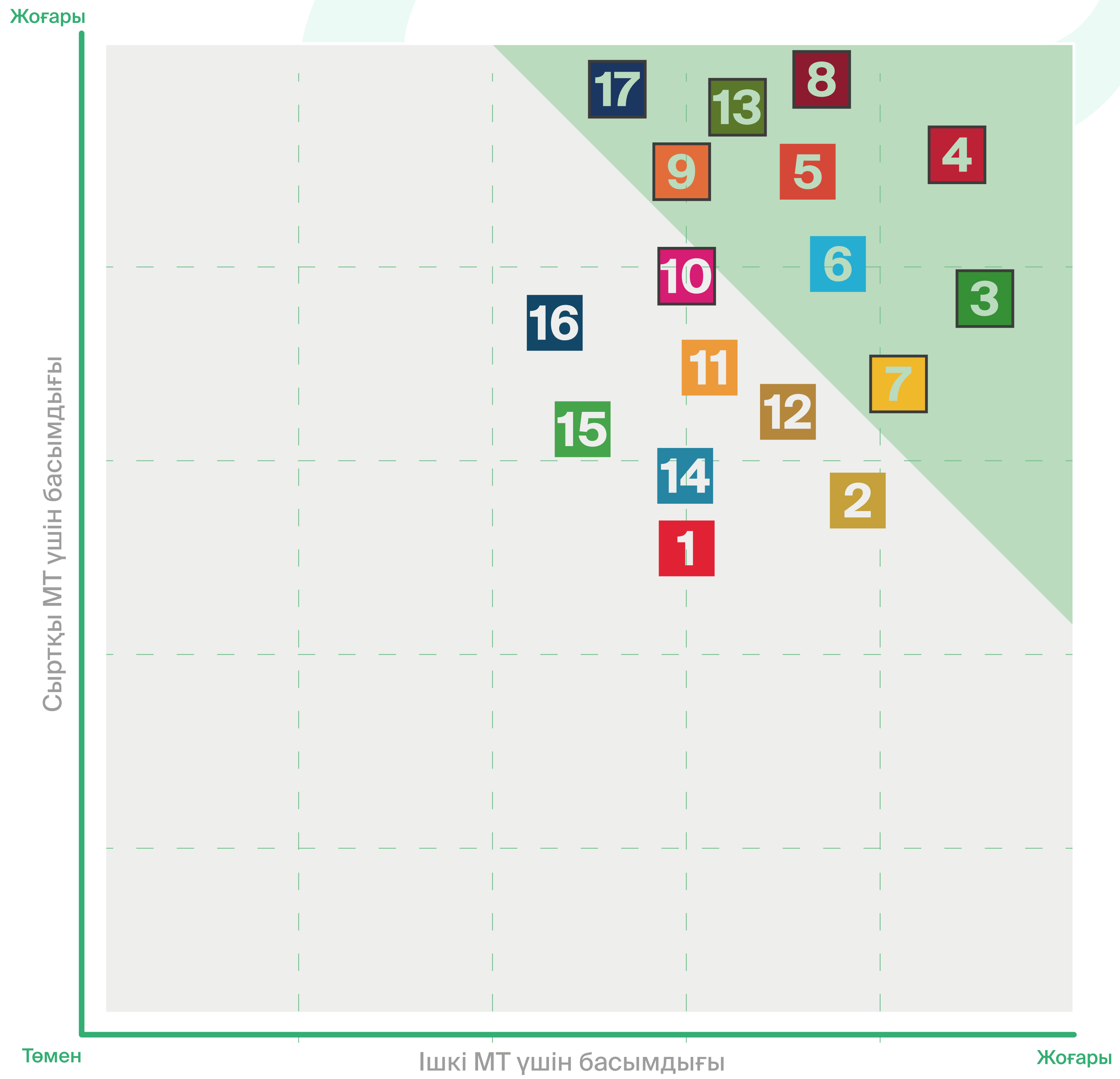
Сауалнама барысында респонденттерден 95 жауап алынды.

[11]Жалпы басымдық БҰҰ әрбір ТДМ бойынша сыртқы және ішкі мүдделі тараптардың бағасы арасындағы орташа мәнге берілед[1]

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
• Маңызды тақырыптардың БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына сәйкестігі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Ішкі және сыртқы мүдделі тараптар үшін басымдылығы бойынша ТДМ матрицасы



Барынша басымдығы жоғары ТДМ аймағы
Барынша басымдығы төмен ТДМ аймағы
Банк бұрын айқындаған ТДМ

Мүдделі тараптар үшін ТДМ басымдығы көрсетілген тақырыптар

		ТДМ	Басымдығы, балл		
			Ішкі МТ	Сыртқы МТ	Жалпы
1	4	Сапалы білім беру	4,05	4,35	4,20
2	8	Лайықты жұмыс және экономикалық өсім	3,73	4,35	4,04
3	3	Жақсы денсаулық және әл-ауқат	4,23	3,80	4,01
4	13	Климаттың өзгеруімен күрес	3,71	4,25	3,98
5	5	Гендерлік теңдік	3,79	4,15	3,97
6	9	Инновациялар және инфрақұрылым	3,65	4,20	3,93
7	17	Тұрақты даму мүддесін көздейтін серіктестік	3,51	4,30	3,90
8	6	Таза су және санитария	3,84	3,90	3,87
9	7	Қымбат емес және таза энергия	3,93	3,70	3,82
10	10	Теңсіздікті азайту	3,63	3,75	3,69
11	11	Тұрақты қалалар және елді мекендер	3,65	3,60	3,63
12	2	Аштықты жою	3,97	3,25	3,61
13	12	Жауапты тұтыну және өндіріс	3,76	3,45	3,61
14	16	Бейбітшілік, әділеттілік және тиімді институттар	3,51	3,65	3,58
15	15	Құрлық экожүйелерін сақтау	3,57	3,50	3,54
16	14	Теңіз экожүйелерін сақтау	3,61	3,40	3,51
17	1	Кедейлікті жою	3,61	3,35	3,48

Басым БҰҰ ТДМ айқындау рәсімінің қорытындысы:

- Талдау нәтижесі бойынша 9 басым ТДМ айқындалды,
- Аталған 9 ТДМ-ның жетеуі бұрынырақ Банк басшылығы мен қызметкерлері арасында сауалнама жүргізу кезеңінде Банк тарапынан басым мақсат деп анықталған болатын (ТДМ: 3, 4, 7, 8, 9, 13, 17),
- 9 ТДМ-ның екеуі жаңа басым ТДМ есебінде тізімге енді,
- Банк басшылығы мен қызметкерлері арасында сауалнама жүргізу кезеңінде басымдыққа ие болған 10-ТДМ талдау нәтижесі бойынша басым мақсаттар тізімінен алынып тасталды.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
• Маңызды тақырыптардың БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына сәйкестігі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Маңызды тақырыптардың БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына сәйкестігі

«Банк ЦентрКредит» АҚ-ның 2023 жылы БҰҰ маңызды ТДМ қол жеткізуге үлесі

БҰҰ ТДМ	Маңызды тақырып	БЦК (*BCC*) 2023 жылғы үлесі
3 ДЕНСАУЛЫҚ ПЕН АМАНДЫҚ	Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулық	• Денсаулық сақтау саласындағы қайырымдылық және әлеуметтік бастамалар: медициналық мекемелерді қаржыландыру[12]. • Банк қызметкерлеріне медициналық сақтандыру ұсынады және жұмыс орнында қайғылы жағдай болған кезде қажетті медициналық көмек пен өтемақы береді.
4 САПАЛЫ БІЛІМ БЕРУ	Персоналды оқыту және дамыту	• Банк білім беру бағдарламаларын белсенді дамытады, есептік жылда оқудан өткен қызметкерлер санын арттырып, міндетті оқу курстарынан өтуге ынталандыру үшін курстарды жаңартып, геймификацияны енгізді[13].
5 ГЕНДЕРЛІК ТЕҢДІК	Адам құқықтары	• Есептік кезеңде Адам құқықтары жөніндегі саясат бекітілді. • Банк менеджмент деңгейіндегі гендерлік күн тәртібіне айтарлықтай үлес қосып, желілік басшылар арасындағы әйелдердің үлесін 54%-ға дейін арттырды[14].
6 ТАЗА СУ МЕН САНИТАРИЯ	Су тұтыну	• 2023 жыл қорытындысы бойынша 123 636 литр су үнемделді. • БЦК (*BCC*) нысандарының энергетикалық аудитінің нәтижелері бойынша шаралар мен ұсыныстар әзірленді.
7 ҚОЛЖЕТІМДІ ЖӘНЕ ТАЗА ЭНЕРГИЯ	Энерготиімділік	• «Жасыл кеңсе» жобасы әзірленді: энерготиімділік. • БЦК (*BCC*) нысандарының энергетикалық аудитінің нәтижелері бойынша шаралар мен ұсыныстар әзірленді. • Банк өзінің электромобильдер паркіне көшуді бастап, ішкі жану қозғалтқышымен (ІЖҚ) жүретін автопарктен бірте-бірте бас тартуда.
8 ЛАЙЫҚТЫ ЖҰМЫС ПЕН ЭКОНОМИКАЛЫҚ ӨСУ	Экономикалық нәтижелілік Корпоративтік басқару жүйесі Қаржылық өнімдер мен қызметтердің қолжетімділігі	• ШОБ субъектілерін, бизнестегі әйелдерді қаржыландыру үшін ЕҚДБ фондтауы тартылды және GEFF бағдарламасы аясында жалпы сомасы 28 млрд. теңге болатын жасыл технологияларды қаржыландыру тартылды. • «Даму» КДҚ» АҚ субсидиялау құралы бойынша 2023 жылы Банк 169 млрд теңгеге 4 911 жобаны қаржыландырды. • «Даму» КДҚ» АҚ кепілдік беру құралы аясында 2023 жылы Банк желтоқсандағы мәлімет бойынша 135 млрд теңге сомаға 4 592 жобаны қаржыландырды. • 2021-2025 жылдары Кәсіпкерлікті дамыту бойынша Ұлттық жоспар аясында портфельдік кепілдік беру мен субсидиялауға 22,5 млрд теңге тартылды.
9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИЯЛАР МЕН ИНФРАҚҰРЫЛЫМ	Цифрландыру және инновациялар Ақпараттық қауіпсіздік	• Әртүрлі смартфон үшін байланыссыз төлем жасау технологиясы базасында қолма-қол емес төлем жүйесін (Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay, BCC Pay) енгізу жұмыстарын жалғасты • BCC.KZ және BCC Business мобильді қосымшалары[15].
13 КЛИМАТТЫҢ ӨЗГЕРУІНЕ ҚАРСЫ КҮРЕС	Тұрақты даму саласындағы Банк стратегиясы Қалдықтарды басқару	• 2023 жылы Банк ПГ Scope 1, 2 и 3 шығарындылар есебін бастады. • Жауапты қаржыландыру қағидалары әзірленді. • «Жасыл кеңсе» жобасын жүзеге асыру жалғасын тапты: энерготиімділік, қалдықтар. • GEFF «жасыл» экономиканы қаржыландыру бағдарламасы аясында Банк 2021 жылдан бері 100-ден астам «жасыл» жобаны қаржыландырды, бұл CO_2 шығарындыларын 160 мың тоннадан астам көлемде қысқартуға мүмкіндік берді.
17 ТҰРАҚТЫ ДАМУ МҮДДЕЛЕРІНДЕГІ ӘРІПТЕСТІК	Коррупцияға қарсы әрекет	• 2023 жылы Банк БҰҰ Жаһандық шартына (UN Global Compact) қосылды. • Банк ЕҚДБ GEFF «жасыл» экономиканы қаржыландыру бағдарламасының және БҮҰДБ ЖЭК қаржыландыру бағдарламасының серіктесі болып табылады. • Банк SDG Ambition акселераторына қатысады.

[12]Толығырақ ақпаратты«Әлеуметтік қолдау » бөлімінен табуға болады
[13]Толығырақ ақпаратты «Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі» бөлімінен табуға болады
[14]Толығырақ ақпаратты «Әлеуметтік қолдау» бөлімінен табуға болады
[15]Толығырақ ақпаратты «Қызмет сапасын арттыру үшін процестерді цифрландыру» бөлімінен табуға болады

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі

Президент үндеуі

1. Есеп туралы

2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері

3. Корпоративтік басқару

4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі

5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет

- Адам құқықтарын сақтауды қамтамасыз ету тәсілі
- Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша тәсіл
- Даму бойынша жоспарлар

6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет

7. Персоналмен өзара қызмет

8. Қоғам алдындағы жауапкершілік

9. Экологиялық жауапкершілік

Қосымшалар

centercredit

Әділдік – баршаға:

құқықтардың сақталуы және әдеп стандарттары

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
• Адам құқықтарын сақтауды қамтамасыз ету тәсілі
• Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша тәсіл
• Даму бойынша жоспарлар
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет

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

Адам құқықтарын сақтауды қамтамасыз ету тәсілдері

GRI 2-23; 2-24; 3-3

Адам құқықтарын тану, сақтау және қорғау Банктің тұрақты даму саласындағы қызметінің негізгі бағыттарының бірі болып табылады. Сондықтан, Банк келесі мақсаттарға қол жеткізуге ұмтылады:

- оң ықпалды ұдайы арттыру және сонымен бірге Банк қызметіне тікелей байланысты адам құқықтарына қолайсыз әсерлердің алдын алу немесе оны жұмсарту;
- қызметкерлерден және басқа да мүдделі тараптардан адам құқықтарының сақталуы туралы кері байланыс алу мүмкіндігін қамтамасыз ету.

Осы мақсатта Директорлар кеңесі 2023 жылы адам құқықтары саласындағы саясатты бекітті. Ол Банк қызметінің барлық кезеңдерінде адам құқықтарын сақтауға қатысты Банктің қағидалары мен міндеттемелерін айқындайды.

Адам құқықтарын сақтау саласындағы нормативтік-құқықтық база

Банктің адам құқықтарын сақтау саласындағы саясаты өз бастауын халықаралық және ұлттық нормативтік-құқықтық актілерден алады және олардың күнделікті жүзеге асуын қамтамасыз ететін ішкі нормативтік құжаттарда бекітілген.

Халықаралық нормативтік-құқықтық актілер

- Адам құқықтарының жалпыға ортақ декларациясы
- Кәсіпкерлік қызметтің БҰҰ адам құқықтары аспектіндегі басқарушы қағидалары
- Қоршаған орта бойынша БҰҰ бағдарламасының Қаржылық бастамасы аясында әзірленген банк қызметін жауапты жүргізу қағидалары (UNEP FI)
- Көпұлтты кәсіпорындар үшін ЭЫДҰ басқарушы қағидалары

Ұлттық нормативтік-құқықтық актілер

- Қазақстан Республикасының Конституциясы
- Қазақстан Республикасының Еңбек кодексі

Ішкі нормативтік құжаттар

- Корпоративтік әдеп кодексі
- Тұрақты даму саясаты
- Негізгі жабдықтарды, материалдық емес активтерді, тауарлық-материалдық құндылықтарды, жұмыс/қызметтерді алу жөніндегі регламент
- Коррупцияға қарсы әрекет ету бойынша саясат
- Жауапты қаржыландыру саясаты

Маңызды мүдделі тараптарға қатысы бойынша адам құқықтарын сақтау міндеттемелері

Банк ұйым қызметінің әртүрлі аспектілерін қамтитын және адам құқықтары мәселелері бойынша келесі мүдделі топтармен өзара әрекеттесуге ерекше назар аударатын Адам құқықтарын сақтаудың кешенді тәсілдерін ұстанады:

Банк осы мүдделі тараптарды өз операциялық қызметтері аясында адам құқықтарын сақтауда балама тәсілдерді енгізуге шақырады.

- Банк қызметкерлері
- Қызмет ететін өңірлердің тұрғындары мен қоғам
- Банк клиенттері
- Жеткізушілер

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
• Адам құқықтарын сақтауды қамтамасыз ету тәсілі
• Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша тәсіл
• Даму бойынша жоспарлар
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Банктің адам құқықтарын сақтау саласындағы міндеттемелері

Банк өз қызметінің барлық кезеңдерінде сақтауға ұмтылатын адам құқықтарын құрметтеу және қорғау саласындағы келесі негізгі міндеттемелерді айқындады:

- Адамның қадір-қасиеті мен құқықтарын құрметтеу;
- Кемсітудің кез келген түріне жол бермеу;
- Жұмысшылардың жиналыстар өткізу, бірлестіктер құру құқықтарын, пікір және сөз еркіндігі құқықтарын сақтау;
- Балалар еңбегін және мәжбүрлі еңбекті пайдалануға жол бермеу;
- Лайықты еңбек жағдайларын және өтемақыларды қамтамасыз ету;
- Қауіпсіз және салауатты өндіріс ортасын қамтамасыз ету;
- Зорлық-зомбылықтың кез келген түріне жол бермеу;
- Қызмет ететін өңірлердің тұрғындарының құқықтарын, мәдени ерекшеліктері мен әдет-ғұрыптарын құрметтеу;
- Адам саудасына жол бермеу;
- Ұжымдық келіссөздер жүргізу құқығы;
- Тең сыйақы.

Банктің адам құқықтарын сақтау саласындағы қызметі

Жауапты қаржыландыру. Адам құқықтарын сақтау саласындағы корпоративтік тәжірибені жетілдіру мақсатында Банк қарыз алушыларды қаржыландыру аясында адам құқықтарын сақтаумен байланысты тәуекелдерді барынша азайту бойынша қажетті шараларды қабылдайды. Банктің жауапты қаржы саясаты адам құқықтары қағидаларын қатаң сақтауды қамтиды. Атап айтқанда, Банк осы қағидаларды бұзатын бизнес тәжірибені қаржыландырудан алып тастайды, мысалы:

- Жұмысқа қабылдауда ең төменгі жас мөлшерін сақтамау немесе балалар еңбегін пайдалану;
- Мәжбүрлі еңбек және құлдық;
- Кез келген түрдегі шахталардағы жерасты жұмыстарында әйелдер еңбегін пайдалану;
- Адам құқықтары, еңбек қатынастары, экология немесе басқару саласындағы қайшылықтар.

Жеткізушілермен өзара қызмет. Банк мінсіз абыройға ие және өз қызметін, өзге талаптармен қатар, адам құқықтарын құрметтеу қағидалары негізінде жүргізетін жеткізушілермен әріптестік жасайды.

Банк жеткізушілерінің қызметінде келесілерге қатаң тыйым салынады:

- жынысына, жасына, этникалық ерекшелігіне немесе ұлтына, дініне, дүниетанымына, физикалық мүмкіндігінің дәрежесіне, ориентациясына, терісінің түсіне, отбасылық жағдайына, саяси сеніміне, шығу тегіне және басқа да жеке ерекшеліктеріне байланысты кемсітудің кез келген формасы;
- жұмыс орнындағы зорлық-зомбылықтың кез келген түрі, соның ішінде ауызша, физикалық және психологиялық зорлық;
- балалар еңбегін немесе мәжбүрлі еңбектің кез келген басқа формасын пайдалану.

Банктің тендерлерге қатысатын контрагенттері 2024 жылдан бастап сауалнамаға жауап береді. Сауалнама Қазақстан Республикасының Конституциясы мен Еңбек кодексінде көзделген адам құқықтарын сақтау қағидалары, сондай-ақ осы саладағы халықаралық құжаттардың бірқатар талаптарын ескеріле отырып әзірленген.

Халықаралық бастамалар. 2023 жылы БҰҰ Жаһандық шартына (UN Global Compact) қосылу Банк үшін адам құқықтарын, әсіресе, өз қызметі аясында қорғауды күшейту жолындағы маңызды қадам болды.

Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет ету мәселелерінің тәсілдері

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

Коррупцияға қарсы әрекет

GRI 3-3, 205-2; 205-3

Банк кез келген нысандағы немесе формадағы коррупцияны қабылдамайды. 2023 жылы Банктің Директорлар кеңесі Қазақстан Республикасының заңнамасы және Банктің ішкі ережелеріне сәйкес әзірленген жалпыға қолжетімді коррупцияға қарсы әрекет ету бойынша саясатты бекітті.

Саясаттың мақсаты

коррупцияның алдын алу мен анықтауға бақылауды күшейту, сондай-ақ Банкте коррупцияға мүлдем төзбеушілік қағидасын қалыптастыру болып табылады.

Саясаттың міндеті

қызметтік/функционалдық міндеттерін атқару кезінде адалдық пен ашықтық, коррупцияға төзбеушілік қағидаларын сақтауды қамтамасыз ететін Банк қызметкерлерінің мәдениетін қалыптастыру.

Лауазымына қарамастан Банктің барлық жұмысшылары коррупцияға қарсы саясаттың қағидалары мен талаптарының сақталуына, сондай-ақ осы қағидалар мен талаптарды бұзатын өзінің қарамағындағы тұлғалардың әрекеттері (әрекетсіздігі) үшін жеке жауапкершілікке ие болады.

Осыған байланысты Банктің барлық қызметкерлерінен коррупцияға қарсы әрекет ету бойынша саясатпен танысу талап етіледі. Бұл процесті Қауіпсіздікті қамтамасыз ету орталығының Ішкі қауіпсіздік дирекциясы бақылайды. 2023 жылы басқару органдарының мүшелерін қоса алғанда, қызметкерлердің 100%-ы Банктің коррупцияға қарсы саясаты туралы хабардар болды.

Есептік кезеңде ішкі және сыртқы тексерулер барысында расталған бірде-бір коррупция дерегі тіркелген жоқ. Тиісінше, Банкке коррупцияға қатысты құқық бұзушылықтар үшін айыппұл салынып немесе басқа да жаза түрлері қолданылған жоқ.

2023 жылы
Банктің басқарушы органдарының мүшелері
коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша оқудан
100% өтті.

Қызметкерлерді коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша оқыту:

Көрсеткіш	2022 жыл	2023 жыл
Оқудан өткен қызметкерлер саны	2 734	3 865
Оқудан өткен қызметкерлер пайызы	42,6%	57,5%

Коррупциялық құқық бұзушылықтар туралы хабарлау үшін Банкте арнайы канал құрылды. Банк қызметкерлері және басқа да тұлғалар **fraudinfo@bcc.kz** электрондық пошта мекенжайына анонимді түрде ақпарат жіберу арқылы коррупциялық құқық бұзушылықтар туралы өздерінің хабарламалары мен күдіктерін құпия немесе жасырын түрде білдіре алады. Банктегі коррупциялық құқық бұзушылықтар туралы барлық хабарламалар «Банк ЦентрКредит» АҚ Қауіпсіздік орталығының қызметтік тексеруді ұйымдастыру және жүргізу туралы Ереженің талаптарына сәйкес, тиісті құрылымдық бөлімшелердің қатысуымен аудиттен немесе қызметтік тексеруден өтеді.

Бизнес әдебі

GRI 2-23

Банк бизнес тәжірибенің жоғары стандарттарын ұстанады және іскерлік әдеп мәселелеріне жіті көңіл бөледі. БЦК (BCC) әрбір заманауи банктің міндеті – қаржылық өсуге ұмтылу ғана емес, сонымен қатар бизнес стандарттарының жоғары деңгейін сақтау екеніне сенімді.

Банк үшін Әдеп кодексі іс-әрекетке арналған нұсқаулық қана емес, оның маңызы әлдеқайда жоғары. Ол клиенттермен және акционерлермен сенімді қарым-қатынастар үшін берік негіз қалайды және қызметкерлердің өз жұмысына деген мақтанышы мен жетістікке ұмтылуға негізделген корпоративтік мәдениетін қалыптастырады. Бұл аспектілер БЦК (BCC) Банкінің негізгі құндылығын құрайды. Серіктестер мен клиенттердің Банкке артқан сенімі корпоративтік әдептің жоғары стандарттарын қатаң сақтаумен тікелей байланысты.

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
• Адам құқықтарын сақтауды қамтамасыз ету тәсілі
• Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша тәсіл
• Даму бойынша жоспарлар
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Іскерлік этика және мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл саласындағы Банктің негізгі қағидалары мен тәсілдері «Банк ЦентрКредит» АҚ қызметкерлерінің Корпоративтік әдеп кодексінде баяндалған. Бұл Банк ішіндегі қарым-қатынастардың моральдық-этикалық аспектілерін реттейтін, сондай-ақ сыртқы тараптармен: клиенттермен, жеткізушілермен және мердігерлермен, мемлекеттік органдардың өкілдерімен, қоғаммен және бәсекелестермен өзара әрекет ету кезіндегі этикалық іскерлік мінез-құлыққа қатысты талаптарды сипаттайтын корпоративтік ережелердің, қағидалардың және мінез-құлық стандарттарының жиынтығы.

Кодекс Банктің негізгі корпоративтік құндылықтарын реттеп қана қоймайды, сонымен қатар оларды біріктіреді. Бұл құндылықтар Банк мақсаттарына тиімді қол жеткізуге ықпал ететін қызметкерлердің іс-әрекеттерінде ортақ көзқарас пен біріздендірілікті қамтамасыз етеді. Негізгі корпоративтік құндылықтарға келесілер жатады:

- Адалдық,
- Кәсібилік,
- Жауапкершілік,
- Ниеттестік.

Банктің барлық қызметкерлері үшін өзінің қызметтік міндеттерін орындау кезінде бір-бірімен, акционерлермен, клиенттермен, іскерлік серіктестермен, мемлекеттік билік органдарымен, қоғаммен және банк қызметін жүзеге асыру кезінде басқа да мүдделі тұлғалармен қарым-қатынаста Кодекстің ережелерін сақтау міндетті болып табылады.

Мүдделер қайшылығы мәселесін реттеу

GRI 2-15

Мүдделер қайшылығын тиімді басқару Банктің өз клиенттері мен серіктестері алдындағы ашықтығы мен жауапкершілігін арттыруға айтарлықтай ықпал етеді. Сондықтан БЦК (*BCC*) ықтимал мүдделер қайшылығын мұқият басқару және барынша азайту үшін барлық қолжетімді шараларды дәйекті түрде қолданады.

Саясат және рәсімдер

Банк мүдделер қайшылығын реттеу саясатын және үлестес тұлғалар мен Банкпен ерекше байланысы бар тұлғалар туралы мәліметтерді дайындау және жүргізу тәртібін қатаң сақтайды. Директорлар кеңесі мақұлдаған бұл құжаттардың талаптарын сақтау барлық қызметкерлер үшін клиенттермен, серіктестермен, жеткізушілермен, бәсекелестермен және басқа да үшінші тұлғалармен жұмыс істеу кезінде міндетті болып табылады. Бұл ретте Банк қызметкерлердің кәсіби міндеттерін орындау кезінде клиенттердің мүдделерін өз мүдделерінен жоғары қоюын міндеттей отырып, қызметкердің жеке мүдделері мен қызметтері міндеттері арасындағы қайшылықтардың алдын алуға ерекше көңіл бөледі. Әрбір қызметкер кез келген ықтимал немесе туындаған мүдделер қайшылықтары туралы жазбаша түрде өз басшысына және Бас комплаенс бақылаушыға дереу хабарлауға міндетті. Басшылық өз кезегінде Банк үшін ықтимал тәуекелді бағалауы және шешім қабылдау мен транзакцияларды аяқтау кезінде стандартты шарттарды сақтау шараларын қолға алуы керек.

Басқару құрылымы

Банк мүдделер қайшылығының қаупін барынша азайту және шешім қабылдауда объективтілікті қамтамасыз ету үшін өзінің ұйымдық құрылымын және алқалы органдар арасында өкілеттіктерді бөлуді мұқият жоспарлайды.

Банктегі мүдделер қайшылығын анықтау, бағалау және бақылау шараларын ұйымдастыруды қамтамасыз ету комплаенс-бақылау бөлімшесіне жүктелген.

Сондай-ақ, Банктегі мүдделер қайшылығын басқарудағы Директорлар кеңесінің негізгі рөлін атап өткен жөн. Осылайша, мүдделер қайшылығының алдын алу және жеңілдету мақсатында Директорлар кеңесінің мүшелері:

- Мүдделер қайшылығының алдын алу үшін басқа ұйымдарда міндеттемелерді қабылдағанға дейін мақұлдау рәсімінен өтуге;
- Кез келген ықтимал немесе нақты мүдделер қайшылығы туралы дереу хабарлауға;
- Жеке мүддесі бар мәселелер бойынша дауыс беруден қалыс қалуға міндетті.

Реттелетін қайшылықтардың мысалдары

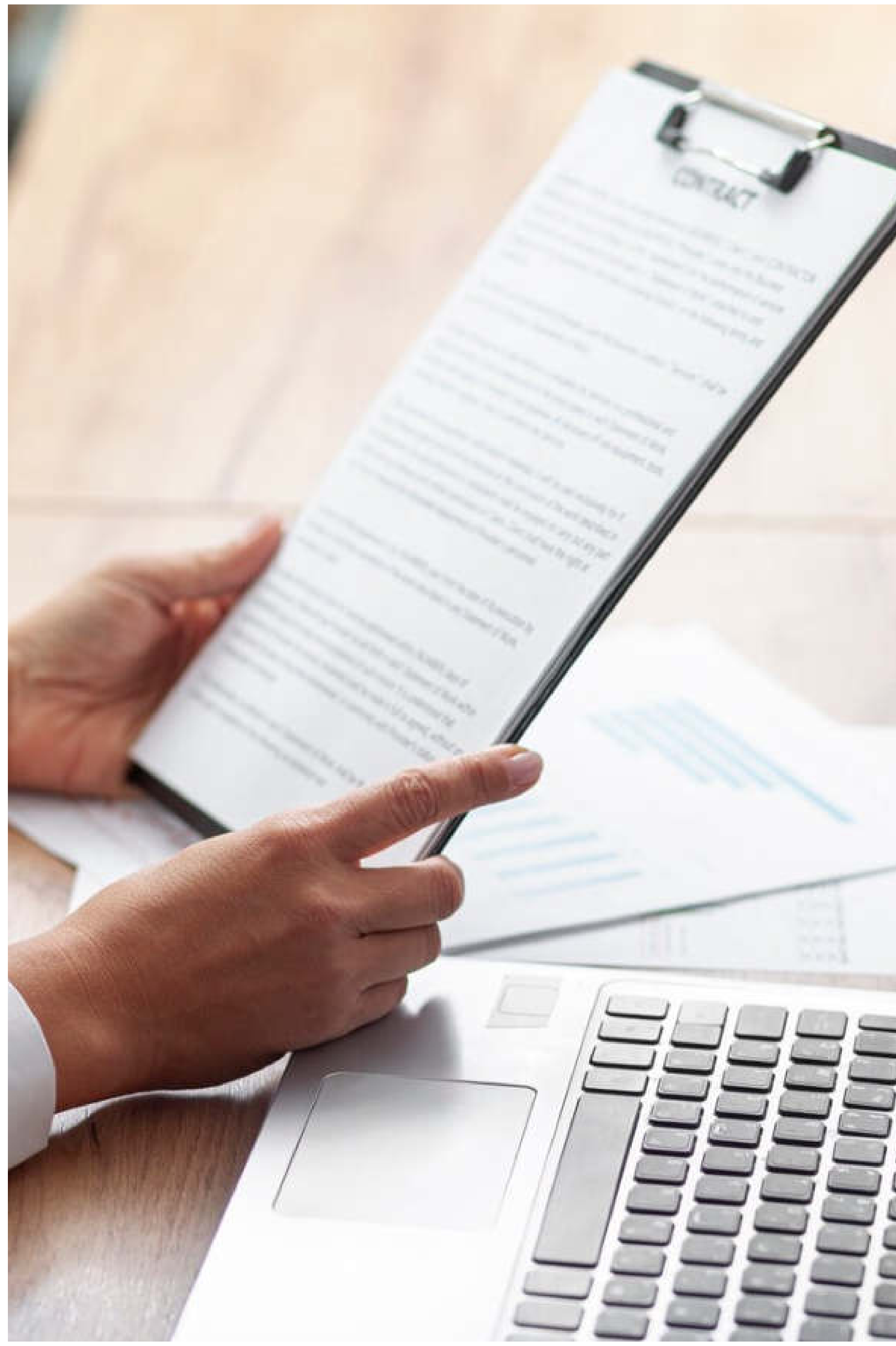
Банк мүдделер қақтығысына әкелуі мүмкін жағдайларды белсенді түрде басқарады, мысалы:

- Үшінші тұлғалардың сыйақылары: егер қызметкер немесе оның туысы клиентке көрсеткен қызметі үшін сыйақы алса, қайшылық туындауы мүмкін.
- Құпия ақпарат: егер құпия ақпарат бұл ақпаратты алуға құқығы жоқ адамдарға берілсе, қайшылық болуы мүмкін.
- Қосымша жеңілдіктер мен сыйлықтар: егер клиентке қызмет көрсететін қызметкер одан бағалы сыйлықтарды заңсыз қабылдаса немесе ұсынса, қайшылық туындауы мүмкін.
- Мүдделердің сай келмеуі: егер тапсырманы орындайтын қызметкердің жеке мүддесі болса немесе тапсырмаға қатысты бейтарап бола алмаса, қайшылық болуы мүмкін.
- Қызметкерлердің жеке мәмілелері: егер қызметкерлер клиенттің мәмілелерінен не басқа да жолмен клиенттің есебінен алынған ақпаратты пайдалана отырып, өз атынан бағалы қағаздармен немесе валюталық операциялар жасаса, қайшылық туындауы мүмкін.
- Жұмысшыларды тағайындау: Бір-біріне бағыныштьі немесе байланысты лауазымдарға туыстарды тағайындаған жағдайда қайшылық туындауы мүмкін.

Ақпаратты ашып көрсету және ашықтық

БЦК (*BCC*) заңнама талаптарына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес, толық ашықтықты қамтамасыз етеді және мүдделер қайшылығына қатысты ақпаратты, оның ішінде үлестес тұлғалар мен акционерлер туралы, сондай-ақ қызығушылық тудыруы мүмкін мәмілелер туралы ақпаратты ресми арналар арқылы жүйелі түрде жариялап, ашып көрсетеді.

Қатаң бақылау және жүйелі мониторинг арқылы Банк мүдделер қайшылығын басқаруда жоғары стандарттарды қолдайды. Бұл оның сенімді және тұрақты қаржы институты ретінде абыройын нығайтуға ықпал етеді, клиенттер мен серіктестердің сенімінің негізі болып табылатын адалдық пен ашықтық ұстанымын көрсетеді.



Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
• Адам құқықтарын сақтауды қамтамасыз ету тәсілі
• Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша тәсіл
• Даму бойынша жоспарлар
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Кері байланыс және консультациялар алу тетіктері

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

БЦК (*BCC*) өз қызметінің барлық аспектілерінде, соның ішінде мүдделі тараптармен қарым-қатынаста жауапты іскерлік тәртіп қағидаларын ұстанады. Осы мақсатта Банк сыртқы және ішкі мүдделі тараптардың өтініштері мен шағымдарын жолдау және оларды қарау тетіктерін әзірледі, оның көмегімен әрбір адам ықтимал немесе нақты бар тәртіп бұзушылықтар туралы өз қаупін хабарлай алады. Қолжетімді және тиімді коммуникация арналарымен қамтамасыз етілген бұл тетік Банктің жылдам және тиімді әрекет етуіне мүмкіндік береді.

Кез келген адам келесі ұсынылған байланыс құралдары арқылы ықтимал тәртіп бұзушылықтар туралы хабарлай алады, сондай-ақ қосымша ақпарат алып, өзін алаңдатқан сұрақтарын қоя алады:

- Банктің кез келген бөлімшесіне хабарласу,
- Байланыс орталығына хабарласу: 505 (жеке тұлғалар үшін) және 605 (бизнес клиенттер үшін),
- Банктің ресми әлеуметтік желілері немесе мессенджерлері арқылы байланысу;
- info@bcc.kz электронды поштасына хат жазу,
- www.bcc.kz ресми сайты арқылы хабарласу.

Өтінімдерді қарау кезінде Банк ақпараттың құпия сақталатынына кепілдік береді. Анонимді өтініштер қарауға қабылданады, бірақ оларға жауап берілмейді.

Банктегі комплаенс-бақылау бөлімшесі клиенттердің шағымдарын (өтініштерін) комплаенс-тәуекелінің болуына қарай талдайды, сондай-ақ Банк қызметкерлерінің Қазақстан Республикасының заңнамасын бұзу деректеріне Банктің ішкі құжатында белгіленген тәртіпке сәйкес, дербес немесе Банктің құрылымдық бөлімшелерімен және лауазымды тұлғаларымен бірге тексерулер жүргізеді.

Банк клиенттердің шағымдарына уақытылы және толық жауап беруге, сондай-ақ осы шағымдарға себеп болған алғышарттарды жоюға міндеттенеді. Бұл тәжірибе Банктің қызмет көрсету сапасы мен клиенттердің қанағаттану деңгейін арттыру, сол арқылы клиенттермен ашық және айқын қарым-қатынасты сақтау және корпоративтік жауапкершіліктің жоғары деңгейін қамтамасыз ету мақсатын орындауға мүмкіндік береді.

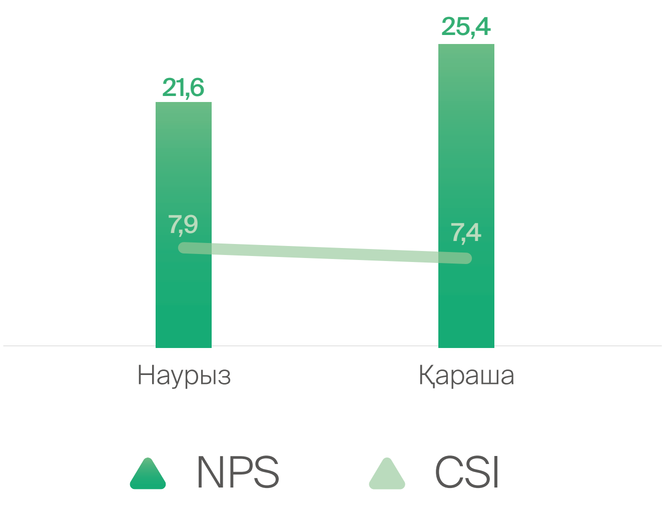
Шағымдарды қарау тетіктері мен оларды шешу процестерінің тиімділігін бақылау үшін Банк процестерінің қатысушылары мен клиенттері енгізілген өзгерістер мен жақсартулар туралы жүйелі түрде хабардар болып отырады. Банк клиенттердің қанағаттану деңгейін бағалауға және олардың Банк жұмысы туралы пікірлерін жинауға мүмкіндік беретін Customer Satisfaction Analysis (CSA) және Voice of the Customer (VOC) зерттеулерін жүйелі түрде жүргізеді. Бұл зерттеулердің нәтижелері шағымдарды қарау процестері мен тетіктерін одан әрі жетілдіру үшін пайдаланылады.

Сонымен қатар, 2023 жылы Банк тұтынушылардың бейілділігі (NPS) және қанағаттанушылық индексін (CSI) анықтау әдістерін пайдалана отырып, сауалнама жүргізді. Сұрақтар екі негізгі сегментті қамтыды:

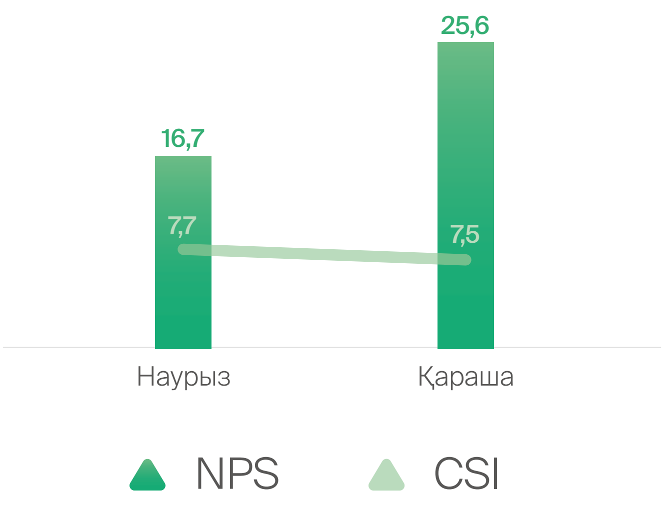
- бөлшек бизнес – 301 сұхбат;
- бұқаралық бизнес, оның ішінде жеке кәсіпкерлер, жауапкершілігі шектеулі серіктестіктер, КЕҰ, мемлекеттік кәсіпорындар мен акционерлік қоғамдар – 230 сұхбат.

Сауалнаманың сенімділігі мен өзектілігін қамтамасыз ету үшін ол екі кезеңде – 2023 жылдың наурызында және қарашасында өткізілді. Бұл тұтынушылардың қанағаттанушылығы мен адалдық деңгейіндегі өзгерістерді жыл бойы бағалауға мүмкіндік берді.

Бөлшек бизнес



Бұқаралық бизнес



Клиенттер кез келген уақытта, аптасына 7 күн тәулігіне 24 сағат бойы кез келген қолжетімді байланыс арнасы арқылы шағым қалдыру мүмкіндігіне ие. БЦК (*BCC*) әрбір өтініш мұқият және кәсіби тұрғыда қарастырылатынына кепілдік береді.

Сондай-ақ, Банктің Директорлар кеңесі «Банк ЦентрКредит» АҚ «Қызметтік хабарлама жүйесі туралы ереже» аталатын ішкі құжатын бекітті. Бұл құжат Банк қызметкерлерінің банк қызметіне, Банктің ішкі нормативтік құжаттары және Қазақстан Республикасының заңнамаларына қатысты бұзушылықтар фактілері туралы құпия хабарлау (соның ішінде жасырын түрде) мүмкіндігін қамтамасыз ету тәртібін реттейді.

Бұзушылықтар туралы тиісті ақпараты бар тұлғалар өздеріне белгілі болған деректер туралы Банктің аталған уәкілетті тұлғаларының біріне: Директорлар кеңесінің мүшелеріне, Банк Президентіне және/немесе Басқарма мүшелеріне немесе Бас комплаенс-бақылаушыға хабарлауға құқылы. Кез келген оқиға/бұзушылық/тәуекел туралы ақпаратты алған тұлға бұзушылық туралы хабарлаған тұлғаның құпиялылығын қамтамасыз ететін шараларды қабылдауы керек, сонымен қатар Банк өздерінің алаңдаушылығын немесе күдігін адал хабарлаған қызметкерлерге ешқандай шара қабылданбайтынына кепілдік береді. Тексеру нәтижелері бойынша ақпарат Басқармаға жазбаша түрде (қызметтік хабарлама) жіберіледі, сондай-ақ Директорлар Кеңесіне Комплаенс Қызметінің кезеңдік есебі арқылы баяндалады. 2023 жылы Банк қызметкерлерінен Комплаенс қызметіне мұндай хабарламалар түскен жоқ, банктің басқару органдары мен атқарушы органынан Комплаенс қызметінің тексеруіне ештеңе берілмеді.

Шағымдарды басқару жүйесінің негізгі элементі – келіп түскен шағымдар туралы Банк басшылығын жүйелі түрде хабардар ету болып табылады. Шағым туралы есептер жасалады және олар ай сайын басшылыққа ұсынылады. Сонымен қатар, осы есептерді талдау негізінде шағымдардың санын азайтуға және ұсынылатын өнімдер мен қызметтердің сапасын арттыруға бағытталған іс-шаралар жоспары тоқсан сайын әзірленіп, жүзеге асырылады.

БЦК (*BCC*) шағымдарды қарау процесін үздіксіз жетілдіруге үлкен мән береді. Шағымдарды қарау тетіктерінің тиімділігін жүйелі талдау және бағалау Банкке оның клиенттерінің мәселелерін жедел және сапалы шешуді қамтамасыз ету үшін қажетті өзгерістер мен жақсартулар енгізуге мүмкіндік береді. Осы тұрғыда Банк шағымдарды қарау процесі мен механизмін оңтайландыру бойынша мүдделі тараптардың ұсыныстарын да жүйелі түрде қарайды. Бұл шағымдарды қабылдау және шешу үшін қолданылатын жүйелерді оңтайландыруға, сондай-ақ шағымдарды қарастыруға кететін уақытты азайтуға мүмкіндік береді. Клиенттер мен Банк қызметкерлерінің кері байланысы жұмысты үздіксіз жақсарту және қызмет көрсету стандарттарын арттыру үшін негіз болып табылады.

Аса маңызды мәселелер туралы хабардар ету

GRI 2-16

Корпоративтік басқарудың ашықтығы мен тиімділігін қамтамасыз ету үшін Банк оның қызметіне елеулі әсер етуі мүмкін маңызды мәселелер бойынша есеп берудің белгіленген қағидаларын қатаң сақтайды. Осы қағидаларға сәйкес, маңызды мәселелер туралы ақпарат Директорлар кеңесінің отырыстарында және Басқарманың ай сайынғы кездесулерінде корпоративтік басқарудың жоғары органының назарына уақытылы ұсынылады. Бұл мәселелер басқарушылық есепте де көрініс табады. Банк өз қызметінің барлық маңызды аспектілері бойынша уақытылы хабардар етуге ерекше назар аудара отырып, корпоративтік басқару жүйесін жетілдіру бойынша тұрақты жұмыс жүргізеді. Бұл акционерлердің, клиенттердің және серіктестердің сенімін арттыруға көмектеседі. Есептік кезеңде Банктің жоғары корпоративтік басқару органына хабарлауды талап ететін маңызды мәселелер орын алған жоқ.

Заңнаманы сақтау

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

Банк Қазақстан Республикасының заңнамасын және қаржылық реттеушінің талаптарын сақтаудың жоғары стандарттарын қолдайды. 2023 есептік жылы Банк өз қызметінде заңдылық пен жауапкершілік қағидаларын адал ұстанатынын көрсетті. Бұған қарамастан, заң талаптары толық мөлшерде орындалмаған жекелеген жағдайлар орын алды.

Осылайша, есептік кезеңде Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Банкке жалпы сомасы 4 млн теңгені құрайтын 9 айыппұл салды. Банк қызметкерлерінің клиент пен бенефициарлық меншік иесі туралы ақпараттың дұрыстығын тексеруге байланысты заңнамалық және нормативтік актілерді сақтамауының екі маңызды дерегін Банк растайды. Олардың нәтижесінде әрбір заң бұзушылық үшін 724 500 теңге көлемінде айыппұл түріндегі әкімшілік жаза тағайындалды.

БЦК (*BCC*) бұл заң бұзушылықтардың маңыздылығын мойындайды және болашақта олардың алдын алу үшін барлық қажетті шараларды қабылдауда. Атап айтқанда, ішкі бақылау рәсімдері күшейтіліп, қызметкерлерді оқыту талаптары қатаңдатылды.

Будан бөлек, Банк монополияға қарсы заңнаманы қатаң сақтайды және нарықтағы адал бәсекелестік қағидаларын қолдайды. Есептік кезеңде бәсекелестікке қарсы тәртіпті немесе монополияға қарсы заңнаманы бұзуға қатысты бірде-бір талап-арыз тіркелген жоқ.

Банк өзінің заңдылық пен ашықтық қағидаларына адалдығын, сондай-ақ ішкі бақылау жүйесін одан әрі жетілдіруге және барлық нормативтік талаптарды сақтауға дайын екенін растайды.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
- Адам құқықтарын сақтауды қамтамасыз ету тәсілі
- Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша тәсіл
- Даму бойынша жоспарлар
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Даму бойынша жоспарлар

GRI410-1

2023 жыл ішінде Банк адам құқықтарына қатысты мамандандырылған оқыту бағдарламаларын өткізген жоқ. Дегенмен, 2024 жылдың бірінші тоқсанынан бастап Банк бұл бағыттағы жұмысты күшейтті. Еуропалық қайта құру және даму банкімен бірлесіп, «Бизнестегі адам құқықтары, әртүрлілік және инклюзия» тақырыбында онлайн семинар ұйымдастырылды. Сондай-ақ, барлық қызметкерлер үшін міндетті «Банктің адам құқықтары жөніндегі саясаты» онлайн курсы іске қосылды. Бұдан бөлек, 2024 жылдың ақпан айында қызметкерлерді Банктің ESG трансформациясының негізгі аспектілерімен, оның ішінде адам құқықтарына қатысты мәселелермен таныстыру мақсатында ішкі семинарлар өткізілді. Банктің қауіпсіздік қызметкерлерін қоса алғанда, қызметкерлердің бәрі тиісті оқу материалдарымен қамтамасыз етілді.

Банк оқыту бағдарламасын жалғастыруға және кеңейтуге ниетті. Оның ішінде тиісті стандарттар мен ережелерге толық сәйкестікті қамтамасыз ету үшін қызметкерлердің барлық санаттары үшін адам құқықтары саласындағы саясаттар мен рәсімдер бойынша тұрақты оқытулар да жалғасын табады.

Банк 2024 жылы коррупцияға қарсы әрекет ету бойынша курсты енгізуді жоспарлап отыр. Ол қызметкерлердің өз жұмысындағы коррупция әрекеттерін тануы және алдын алуы бойынша ақпараттандыру және оқытуға бағытталған.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
- Клиенттермен өзара қызмет тәсілі
- Клиентке бағдарланған қызмет, қаржылық өнімдердің қолжетімділігі және көрсетілетін қызметтердің сапасы
- Қызмет сапасын арттыру үшін процестерді цифрландыру
- Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету
- Жеткізушілермен өзара қызмет тәсілі
- Жеткізу тізбегін басқару және сатып алу қызметі саясаты
- Даму жоспарлары
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Сенімді серіктестік:

тұрақты дамуға бірге қол жеткіземіз

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
- Клиенттермен өзара қызмет тәсілі
- Клиентке бағдарланған қызмет, қаржылық өнімдердің қолжетімділігі және көрсетілетін қызметтердің сапасы
- Қызмет сапасын арттыру үшін процестерді цифрландыру
- Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету
- Жеткізушілермен өзара қызмет тәсілі
- Жеткізу тізбегін басқару және сатып алу қызметі саясаты
- Даму жоспарлары

7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Клиенттер мен жеткізушілермен өзара қызмет

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

Банк бизнесті әдепке сай және адал жүргізу стандарттарының негізінде клиенттермен, жеткізушілермен және мердігерлермен ұзақ мерзімді әрі өзара тиімді қарым-қатынас орнатуға және оны қолдауға ұмтылады. Банк іскерлік серіктестерді ерекше жауапкершілікпен таңдай отырып, қарым-қатынасты ашықтық пен өзара сыйластық негізінде жүзеге асырады.

Клиенттермен және жеткізушілермен өзара әрекет саласындағы нормативтік-құқықтық құжаттар:

- «Банк ЦентрКредит» АҚ-нда ESG ережелеріне сәйкес, Контрагенттермен өзара қызмет жөніндегі ереже
- «Банк ЦентрКредит» АҚ жұмысшыларының Корпоративтік әдебі кодексі
- «Банк ЦентрКредит» АҚ Адам құқықтары жөніндегі саясаты
- «Банк ЦентрКредит» АҚ Тұрақты даму жөніндегі саясаты

Клиенттермен өзара қызмет тәсілі

GRI 2-29

Негізгі көрсеткіштер:

Қазақстан бойынша

21 филиал

152 бөлімше

776 банкомат

3 миллионнан астам клиент

Есеп құрылымы

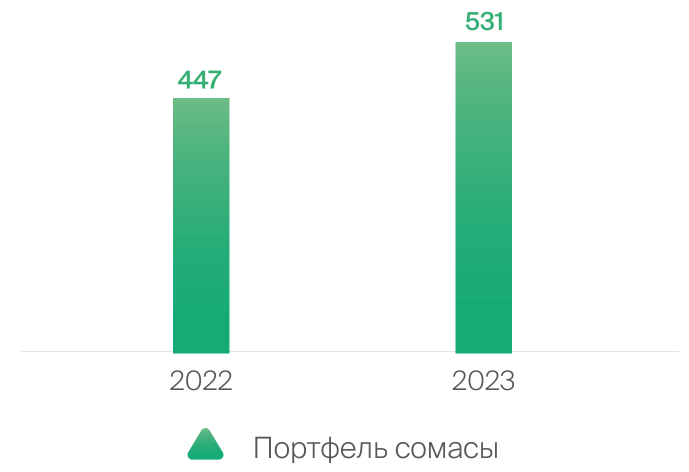
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
• Клиенттермен өзара қызмет тәсілі
• Клиентке бағдарланған қызмет, қаржылық өнімдердің қолжетімділігі және көрсетілетін қызметтердің сапасы
• Қызмет сапасын арттыру үшін процестерді цифрландыру
• Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету
• Жеткізушілермен өзара қызмет тәсілі
• Жеткізу тізбегін басқару және сатып алу қызметі саясаты
• Даму жоспарлары
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

«Банк ЦентрКредит» АҚ жеке тұлғаларға, ірі кәсіпкерлерге, сондай-ақ шағын және орта бизнеске қызмет көрсетеді. 2023 жылдың соңындағы жағдай бойынша, Банк 3 миллионнан астам клиентке қызмет көрсетті, ал Банктің белсенді клиенттерінің саны 2023 жылы 1,3 миллионнан 1,5 миллион жеке және заңды тұлғаға өсті. Бөлшек клиенттердің, ірі кәсіпкерлер мен шағын және орта бизнес субъектілерінің жалпы несие портфелі 2023 жылы 2,89 трлн теңгені құрап, 2022 жылмен салыстырғанда 42,3%-ға өсті.

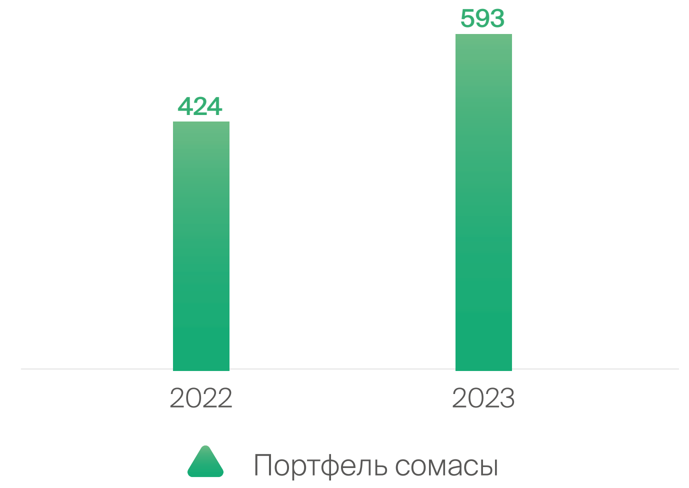
Клиент типіне қарай бөлінген кредиттік портфель өсімінің динамикасы, млрд қазақстандық теңге

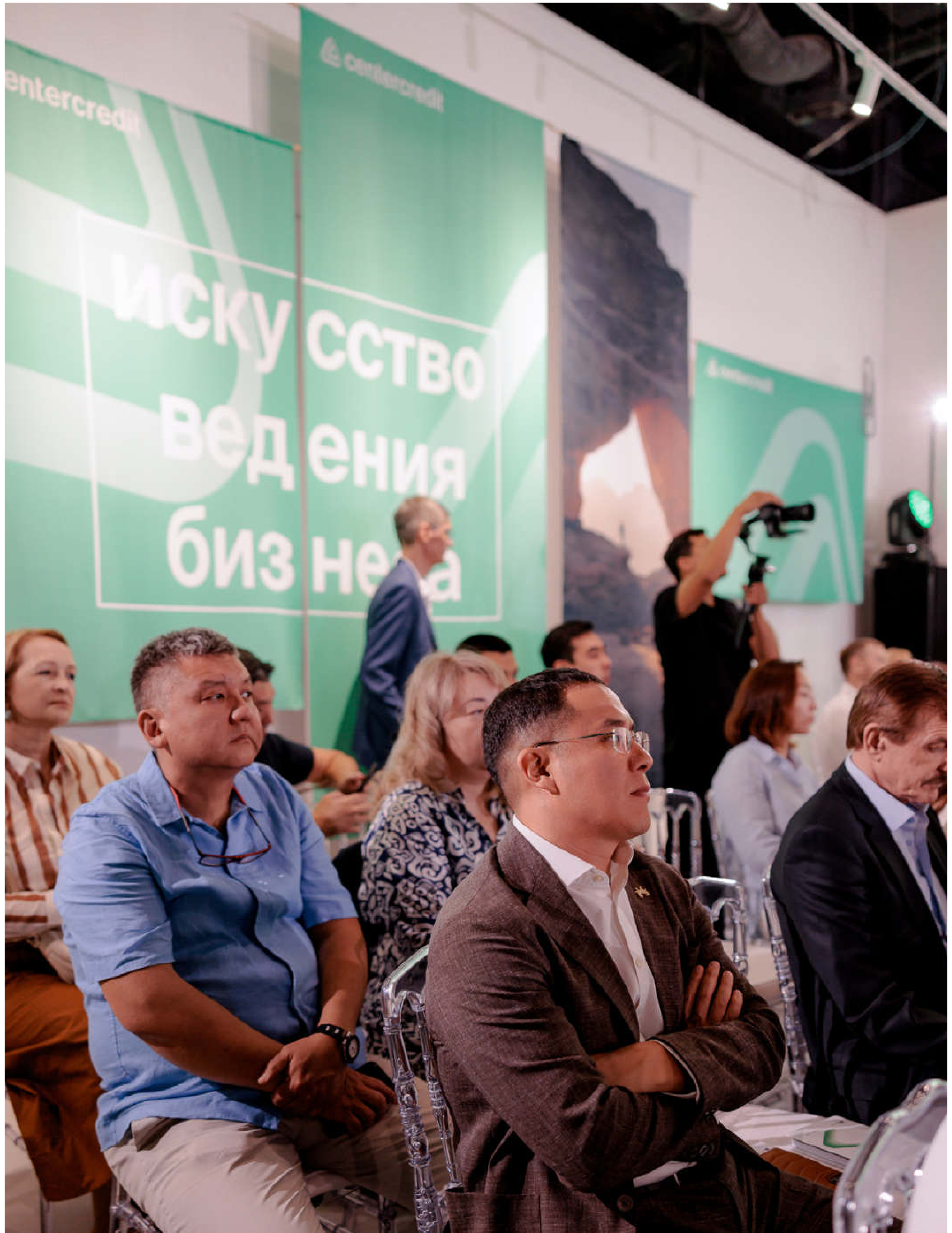
Бөлшек бизнес

Ірі бизнес



Шағын және орта бизнес





Банк өз қызметінде заңдылықты қатаң сақтау және клиенттер алдындағы міндеттемелерін түгел орындау қағидаларын басшылыққа алады. Клиенттермен жұмыс істеу кезінде Банк олардың әрқайсына жеке жол тауып, оларға құрметпен қарауды басшылыққа алады және олардың мүдделерінің ескерілетініне кепілдік береді. Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына және ішкі нормативтік құжаттарға сәйкес, клиенттердің құқықтарының қорғалуын және барынша жүзеге асырылуын қамтамасыз етуге тырысады. Банк алаяқтыққа мүлдем төзбеушілік және қызметкерлердің клиенттерге қатысты адал емес әрекеттеріне жол бермеу саясатын ұстанады. Жүктелген міндеттерді орындаудан негізсіз бас тартуға және қызметкерлердің жеке басын байыту үшін клиенттерден сыйақының кез-келген түрін алуына жол бермеу қағидалары корпоративтік мәдениеттің ажырамас бөлігі болып табылады. Корпоративтік әдеп бойынша тұрақты тренингтер өткізу, операциялардың ашықтығын қамтамасыз ету және клиенттерді олардың өтініштерінің орындалу барысы туралы уақытылы хабардар ету арқылы Банк сенімді нығайтады және барлық мүдделі тараптардың тұрақты дамуы үшін негіз болатын ұзақ мерзімді және өзара тиімді қарым-қатынас құруға ұмтылады.

Банк клиенттермен жұмыс барысында келесі міндеттемелерді басшылыққа алады

1. **Банк** ең алдымен клиенттердің мүдделерін ескереді және жоғары сапалы банктік өнімдер мен қызметтерді ұсына отырып, олардың толық қанағаттануына қол жеткізу үшін бар күш-жігерін салады.
2. **Банк** клиенттердің пікірлері мен ұсыныстарын ескереді, клиенттің Банкпен тұрақты әріптестігі үшін барлық жағдайларды қамтамасыз етуге ұмтылады.
3. **Банк қызметкерлері** Банктің ішкі нормативтік құжаттарында көзделген қызметтік міндеттері мен өкілеттіктері аясында клиенттерге банктік қызметтер мен оларды көрсету тәртібі туралы барлық қажетті және сенімді ақпаратты уақытылы және толық ұсынады.
4. **Банк** барлық ақпараттың, оның ішінде клиенттер мен қызметкерлердің жеке деректерінің, сондай-ақ, Қазақстан Республикасының заңнамасында басқа талаптар көзделмеген жағдайда, клиенттердің іскерлік абыройына немесе мүдделеріне нұқсан келтіруі мүмкін кез келген ақпараттың құпиялылығын сақтайды.
5. **Банк қызметкерлерінің** қызметтік ақпаратты жеке мақсаттарына немесе үшінші тұлғалардың мүдделеріне пайдалануына құқығы жоқ және құпия ақпарат пен банктік және коммерциялық құпиясы бар мәліметтерді жария етуге құқығы жоқ.
6. **Банк қызметкерлерінің** атқарған міндеттері үшін сыйақы ретінде қандай да бір мүлікті не қызметті қабылдауға құқығы жоқ. Банк қызметтік тапсырмаларды орындауға айырбас ретінде қандай да бір жеке пайданы көздейтін келісімшарттарды жасауға жол бермейді.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
• Клиенттермен өзара қызмет тәсілі
• Клиентке бағдарланған қызмет, қаржылық өнімдердің қолжетімділігі және көрсетілетін қызметтердің сапасы
• Қызмет сапасын арттыру үшін процестерді цифрландыру
• Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету
• Жеткізушілермен өзара қызмет тәсілі
• Жеткізу тізбегін басқару және сатып алу қызметі саясаты
• Даму жоспарлары
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

7. **Банк қызметкерлері** өз кәсіби білімі арқылы клиенттерге деген құрметті, шынайы және тілектестік қатынасты көрсете отырып, олардың сенімін арттырып, әдеп нормаларын сақтайды.
8. **Банк қызметкерлерінің** клиенттер мен серіктестерге Банктің абыройына теріс әсер ететін және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделмеген негізсіз жеңілдіктер, артықшылықтар мен преференцияларды беруіне тыйым салынады.
9. **Банк клиенттердің** ескертулеріне, арыздары мен шағымдарына жедел жауап береді, олардың жоюдың шешімдерін табады және туындаған талап бұзушылықтар мен қателерді түзету үшін тиісті шараларды қабылдайды.

Банк бүкіл ел бойынша клиенттеріне өз қызметтеріне тең қолжетімділік беру қағидасын белсенді түрде қолданады. Біз инклюзияны жақсартуға және банктік ұсыныстарымыздың кеңінен қолжетімді болуын қамтамасыз етуге назар аударамыз.

Клиенттермен өзара қызметтің мақсаттары

- **Банк өнімдері мен қызметтері туралы хабардар ету:** клиенттерге Банк ұсынатын барлық өнімдер мен қызметтер, сондай-ақ оларды алу шарттары туралы ақпарат беріледі. Бұл ашықтықты қамтамасыз етеді және клиенттерге негізделген қаржылық шешімдер қабылдауға көмектеседі.
- **Клиенттердің не күтетінін және олардың қажеттіліктерін түсіну:** қызмет көрсету сапасын жоғары деңгейде ұстап тұру үшін Банк өз клиенттеріне ең қолайлы және тиімді қаржылық шешімдерді ұсыну мақсатында олардың не күтетінін және олардың қажеттіліктерін ескереді.
- **Кәсіби консультация беру:** Банк өз қызметкерлерінде қаржылық қызметтерге қатысты барлық мәселелер бойынша клиенттерге білікті консультация беруі үшін қажетті білім мен дағдылардың болуын қамтамасыз етеді.
- **Клиентке бағдарланған инновацияларды әзірлеу және енгізу:** Банк өз қызметінде клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыратын және қызмет көрсету сапасы мен банктік қызметтердің ыңғайлылығын арттыруға ықпал ететін инновацияларды енгізуге көңіл бөледі.
- **Клиенттердің Банкке деген адалдығы:** Банктің негізгі мақсаттарының бірі - өнім сапасы, қызмет көрсету деңгейі және клиенттердің бейілділігі арқылы қол жеткізілетін клиенттердің сенімі мен адалдығын қалыптастыру болып табылады.
- **Клиенттердің мәселелеріне орай әрекет ету:** Клиенттердің мәселелерін мен мәселелерін уақытылы және тиімді шешу Банкке деген сенімді арттыруға және оның сенімді және жауапты қаржылық серіктес ретіндегі абыройын сақтауға көмектеседі.

Клиентке бағдарланған қызмет, қаржылық өнімдердің қолжетімділігі және көрсетілетін қызметтердің сапасы

GRI 3-3

Банк инновациялар мен клиенттердің жайлылығына ерекше көңіл бөледі, олардың әрбір санаты үшін бірегей банктік өнімдер әзірлеуге және оларға Банк қызметтерін барынша ыңғайлы түрде пайдалану мүмкіндігін ұсынуға тырысады.

Банктің кәсіпкерлікті қолдаудың түрлі мемлекеттік бағдарламаларын жүзеге асыруға белсенді қатысуы оның сарапшылар қоғамдастығы арасында танылуына және бірнеше рет Қазақстанның шағын және орта бизнеске арналған үздік банкі ретінде марапаттарға ие болуына мүмкіндік берді. Банктің байланыс орталығы тұтынушыларға қолдау көрсетеді және ел ішінде оған ұялы телефондардан тегін қоңырау шалуға болады.

Жеке тұлғалар
505 нөміріне хабарласа алады
ал заңды тұлғалар үшін
605 нөмірі жұмыс істейді.

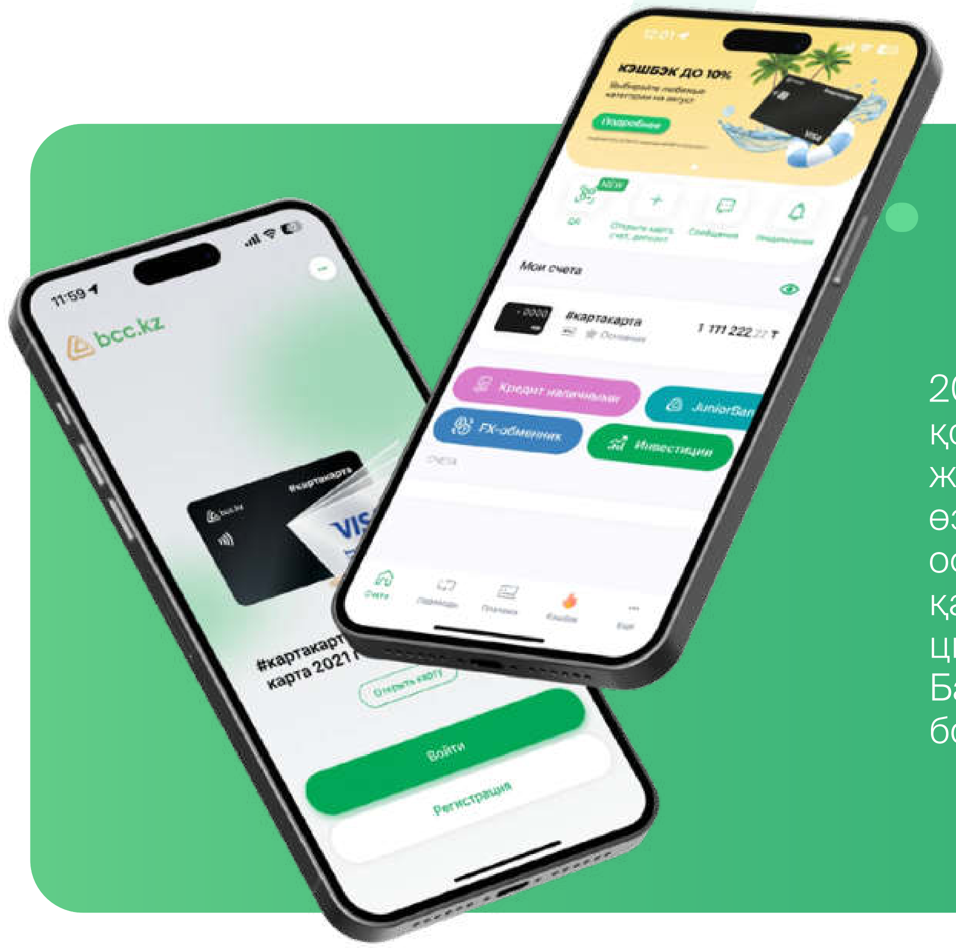
Бөлшек клиенттер

Банк клиенттердің барлық санаттары үшін өзінің қаржылық қызметтерін пайдаланудың тең мүмкіндіктерін құруды мақсат етеді. 2023 жылы Банк өзінің өнімдері мен қызметтерінің инклюзивтілігін арттыруға және олардың бүкіл ел бойынша қолжетімділігін қамтамасыз етуге бағытталған әртүрлі бастамаларды іске асыруды бастады және жүзеге асыруды жалғастырды. БЦК өткен жылы цифрлық банктік қызметтердің белсенді кеңейтіп, клиенттерге қызмет көрсету бөлімшелеріндегі жағдайды жақсартты және пайдаланушылардың Банк өнімдеріне қолжетімділігін жеңілдетті. Осы шаралардан басқа, Банк клиенттердің талаптары мен қалаулары негізінде олардың ең табыстысын заманауи және функционалды қызмет көрсету пункттеріне айналдыра отырып, кеңселер желісін жақсартуды жалғастырды.

2023 жылғы мәлімет бойынша, Қазақстанда тұтынушыларға қызмет көрсететін 152 филиал, сондай-ақ 776 өзі-не-өзі қызмет көрсететін банкомат жұмыс істейді. Банк банкомат құрылғыларының үздіксіз жұмысын жетілдіру арқылы күн сайын өз клиенттеріне қызмет көрсету процестерін жақсартуға тырысады.

«Банк ЦентрКредит» АҚ қазіргі қоғам үшін инклюзивтіліктің маңызын түсіне отырып, оның дамып келе жатқан трендін белсенді түрде қолдайды. Осы мақсатта Банк барлық клиенттерге, соның ішінде көру қабілетінде шектеулері бар клиенттерге ыңғайлы болу үшін бейімделген функцияларды енгізді.

Атап айтқанда,
GRG үлгісіндегі
168 банкомат пен
NCR үлгісіндегі
8 банкомат
арнайы аудио қосқыштармен жабдықталған. Бұл зағип және көзі нашар көретін адамдарға банктің карталық шотын толтыру және қолма-қол ақшаны алу сияқты қызметтерін ыңғайлы әрі өз бетінше пайдалануға мүмкіндік береді.



2023 жылы БЦК Банктің мобильді қосымшасын дамыту бойынша жаңа бастамалар жасады. Банк өзін әмбебап, яғни онлайн және офлайн түрде дамытатынына қарамастан, қызметтерді цифрландырудағы шаралар Банктің басты жетістіктерінің бірі болып табылады.

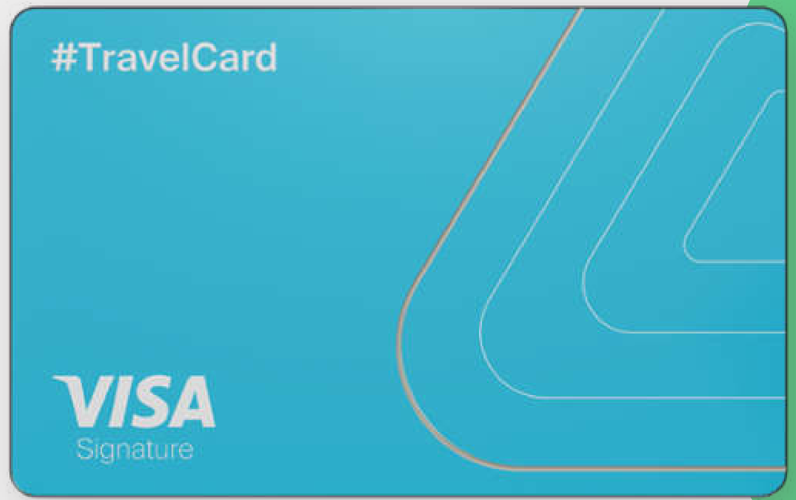
Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
- Клиенттермен өзара қызмет тәсілі
- Клиентке бағдарланған қызмет, қаржылық өнімдердің қолжетімділігі және көрсетілетін қызметтердің сапасы
- Қызмет сапасын арттыру үшін процестерді цифрландыру
- Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету
- Жеткізушілермен өзара қызмет тәсілі
- Жеткізу тізбегін басқару және сатып алу қызметі саясаты
- Даму жоспарлары
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Банкте төлем карталары үшін бірнеше пайдалы тариф бар:

#картакарта

карта иелеріне икемді қаржылық опцияларды ұсынатын көп функциялы несие картасы. Бұл картаны пайдалану клиенттерге сатып алулар үшін төлеуге және несиелік қаражатты пайдаланғаны үшін ақы алынбайтын пайызсыз кезеңді пайдалануға мүмкіндік береді. Сіз тауарларды банк серіктестерінің кең ауқымынан қосымша төлемсіз бөліп-бөліп сатып ала аласыз, бұл #картакарта жеке қаржыны жоспарлауға және ірі сатып алуларды жасауға тамаша құрал етеді.

#TravelCard



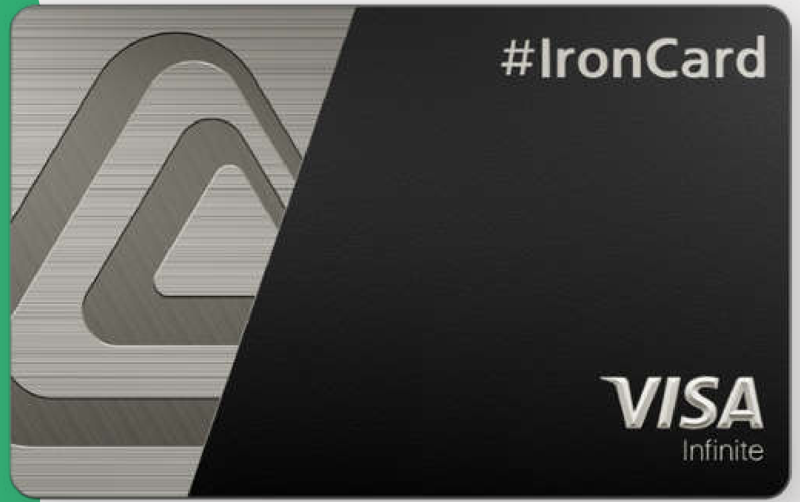
саяхатшылар үшін арнайы жасалған және турпакеттер, әуе билеттері, қонақүйлерді брондау және көлікті жалға алу сияқты туристік қызметтерді сатып алу кезінде 7% кэшбэк сияқты бірегей бонустарды ұсынады.

#juniorbank

балалар мен жасөспірімдерге ерте жастан қаржылық дағдыларды үйренуге көмектесу үшін арналған. Бұл карта жас пайдаланушыларға өз қаражатын басқаруды және жинақтарын басқаруды үйренуге мүмкіндік береді, сол арқылы қаржылық сауаттылықты дамытуға үлес қосады.

#IronCard

премиум Visa Infinite картасы өз иелеріне жайлылық пен ерекшелік береді. Бұл карта барлық сатып алулар үшін 4%-ға дейін кэшбэк береді. Үлкен артықшылықтардың бірі – АҚШ доллары, еуро, рубль, фунт стерлинг және дирхемді қоса алғанда, мультивалютада төлеу мүмкіндігі, осылайша клиенттерге шетелде сатып алған заттарын оңай төлеуге, сондай-ақ банкоматтан ақша алуға мүмкіндік береді. Премиум-карта сонымен қатар өз клиенттеріне көптеген эксклюзивті артықшылықтарды ұсынады, соның ішінде әуежай артықшылықтары, Visa Luxury Hotel топтамасындағы VIP қонақ мәртебесі және таңдаулы туристік қызметтерге жеңілдіктер бар.



Банктік карталардың кең ассортиментінен басқа, «Банк ЦентрКредит» АҚ әртүрлі қаржылық қызметтерді ұсынады, олардың ішінде ипотекалық несиелеу, тұтынушылық несиелеу, депозиттік шоттарды ашу және жинақтау бағдарламаларын құру қызметтері бар.

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі

Президент үндеуі

1. Есеп туралы

2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері

3. Корпоративтік басқару

4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі

5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет

6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
- Клиенттермен өзара қызмет тәсілі
- Клиентке бағдарланған қызмет, қаржылық өнімдердің қолжетімділігі және көрсетілетін қызметтердің сапасы
- Қызмет сапасын арттыру үшін процестерді цифрландыру
- Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету
- Жеткізушілермен өзара қызмет тәсілі
- Жеткізу тізбегін басқару және сатып алу қызметі саясаты
- Даму жоспарлары

7. Персоналмен өзара қызмет

8. Қоғам алдындағы жауапкершілік

9. Экологиялық жауапкершілік

Қосымшалар

Корпоративтік клиенттер

Банк заңды тұлғаларға да көптеген қаржылық қызметтерді ұсынады. Әрбір кәсіпорын Банк веб-сайтында сауалнамадан өтіп, компания үшін қандай қызмет тарифі қолайлы екенін біле алады. Банк, сондай-ақ өз клиенттеріне Open API бойынша кеңестер береді. «Банк ЦентрКредит» АҚ-ның Open API жобасы – бұл онлайн-банкинг қызметтерін серіктес жүйелер мен қосымшаларға біріктіруді қамтамасыз ететін құралдар жиынтығы. Ол келесілерге мүмкіндік береді:

- компаниялар ішіндегі бизнес-процестерді оңтайландыру;
- нарықта инновациялық бизнес құрылымдарын әзірлеу;
- қолда бар қосымшаларды жақсарту.

Банк кәсіпорындарға бизнес-процестерін жеңілдетуге және жақсартуға көмектесуге ұмтылады. Осы мақсатта ол компаниялар үшін тиімді және пайдалы болатын бірқатар бизнес шешімдер мен қосымша банктік емес қызметтерді ұсынады:

- Банк жаңа және бұрыннан бар **BCC Business** клиенттеріне Яндекстің әртүрлі платформаларындағы маркетингтік науқандары үшін бонустар береді, бұл олардың Интернетте жарнамасын күшейтуге көмектеседі.
- Компаниялардың қаржылық қызметін қолдайтын және қол еңбегін азайтатын **BCC Business-те** бухгалтерлік есеп жүргізуге арналған онлайн құралдарының ақысыз қызметтері.
- Банк **«Учет.kz»** экожүйесімен серіктесе отырып, кәсіпорынның бухгалтерлік есебі бойынша қызмет көрсету аясын кеңейтіп, бухгалтерлерді кәсіби оқыту бағдарламаларына жеңілдіктер ұсынады, осылайша олардың қызметкерлерінің біліктілігін арттырады.
- Банктер **bcc smart** көмегімен өз қызметтерін банк кеңселеріне бармай-ақ бөліп-бөліп сата алады, мұндай құрал бизнеске сатылым көлемін арттыруға көмектеседі.
- Банк өз клиенттеріне **брокерлік және дилерлік қызметтерді де ұсынады.**

Банк өзінің клиенттік базасының сан тұрғысында өсуіне ғана емес, сонымен қатар қызмет көрсету сапасына, жеке шешімдерді ұсынып, әрбір клиенттің қажеттіліктеріне орай қамқорлық жасауға ерекше назар аударады. Үздіксіз жетіліп-дамуға ұмтыла отырып, Банк нарықты үнемі зерттеп, қызмет көрсету портфелін кеңейту үшін инновациялық тәсілдер енгізіп, оны тұтынушылар үшін жылдан жылға тартымды етуде.

Қызмет сапасын арттыру үшін процестерді цифрландыру

GRI 3-3

Технологиялық инновациялар және цифрлық жетістіктерге ұмтылыс дәуірінде Банк дәстүрлі қызметтер мен цифрлық даму арасындағы тепе-теңдікті сақтай отырып, клиенттердің қаржылық қажеттіліктерін кешенді түрде шешуге ұмтылады. Ағымдағы стратегияның басты бағыты – клиенттерді жоғары сапалы және қолжетімді цифрлық өніммен қамтамасыз ету мақсатында Банктің барлық қызметтер спектрін цифрландыру.

2023 жылы Банк мобильді қосымша арқылы кепілсіз несие беру

10 млрд қазақстандық теңге сомасына

14 000-нан астам несие берілді

және ипотекалық несие беруге болатын цифрлық ипотека сияқты жобаларды жүзеге асырып, алға елеулі қадам жасады. Бар болғаны 1 күн ішінде және банк бөлімшесіне бармастан баспана сатып алуға ипотекалық несие рәсімдеуге мүмкіндік беретін цифрлық ипотека қаржылық қызметтерді өңдеу және алу процестерін айтарлықтай жеңілдетуге және жеделдетуге мүмкіндік берді.

Бұл банк бөлімшелеріне бармай-ақ, клиенттерге жаңа мүмкіндіктер ашатын толық цифрландырылған өнімдерді жасау жолындағы Банктің алғашқы қадамдары ғана. Дегенмен, Банк кейбір клиенттері үшін дербес қарым-қатынастың маңызды екенін түсінеді. Сондықтан, цифрлық және дәстүрлі қызмет көрсету арналарының үйлесімді қызметін қамтамасыз ете отырып, осы маңызды өзара әрекет аспектін қолдауды жалғастырады.

Банк өзінің цифрлық инфрақұрылымын белсенді түрде дамытып келеді. Бүгінгі таңда мобильді қосымша арқылы ашылған онлайн депозиттердің үлесі

98%-ға жетеді

Ал 2023 жылы іске қосылған цифрлық ипотеканың үлесі сол жылдың соңындағы жағдай бойынша ипотекалық несиелеудің жалпы көлемінің

20%-ын құрады

Бұл көрсеткіштер Банк үшін ең жақсы клиенттер тәжірибесі мен нарықтағы ұсыныстарды қамтамасыз етудің бастамасы ғана.

Қаржылық көмекші ғана емес, сонымен қатар Банк пен оның серіктестерінің қызметтерін біріктіретін әмбебап құралға айналатын super-app қосымшасын әзірлеуге ерекше назар аударылады. Дамудың бұл бағыты Банк клиенттерінің ыңғайлылығы мен жайлылығы үшін жаңа көкжиектер ашады, оларға өз қаржысын бір жерден басқаруға және қызметтердің кең спектріне қол жеткізуге мүмкіндік береді.

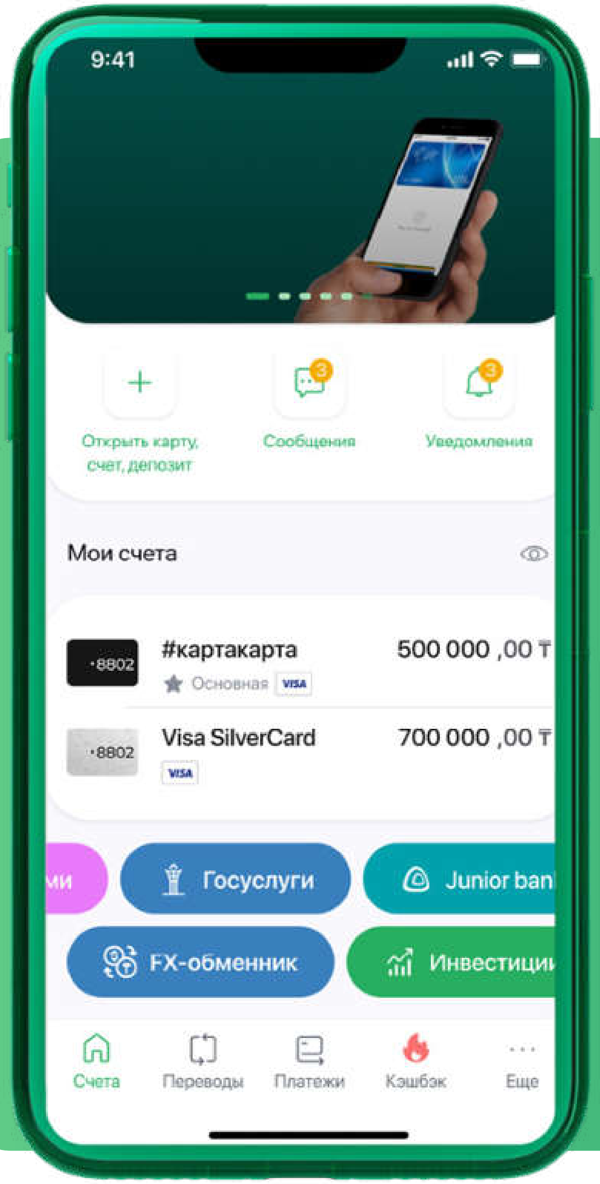
БЦК (BCC) цифрландыру банк қызметінің болашағына жол екенін мойындайды. Банк клиенттерге ең жақсы өнімдер мен қызметтерді ғана емес, сонымен қатар тамаша клиенттік тәжірибені ұсыну үшін озық цифрлық шешімдерді үздіксіз зерттеп, енгізеді. Бұған 2020 жылы шығарылған Junior Bank өнімі көрнекті мысал болып табылады. Ол балаларға өз қаржысын өз бетінше басқаруға мүмкіндік береді және ойын түрінде олардың қаржылық білімін арттырады. Бұл қызмет жетілдірілуде және бүгінгі күні балалардың цифрлық картасын және бала өзі тікелей бақылай алатын Қазақстандағы алғашқы онлайн жинақты ашу мүмкіндігін ұсынады. Сонымен қатар, Junior Bank-тің «Ата-ана тапсырмасы» функционалы күнделікті жұмыстарды қызықты тапсырмаларға айналдырады, бұл ата-аналарға оңай мақсаттар қоюға және балаларының үлгерімін бақылауға және балаларға оларды аяқтаған кезде көңіл көтеруге мүмкіндік береді.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
- Клиенттермен өзара қызмет тәсілі
- Клиентке бағдарланған қызмет, қаржылық өнімдердің қолжетімділігі және көрсетілетін қызметтердің сапасы
- Қызмет сапасын арттыру үшін процестерді цифрландыру
- Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету
- Жеткізушілермен өзара қызмет тәсілі
- Жеткізу тізбегін басқару және сатып алу қызметі саясаты
- Даму жоспарлары
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

БЦК (*BCC*) цифрландыруды қаржылық транзакцияларды жеңілдету тәсілі ретінде ғана емес, сонымен қатар әрбір адамның қоғамның тұрақты дамуына үлес қосу мүмкіндігі ретінде қарастырады. Банк клиенттерге олардың экономика мен қоғамға тигізетін әсерін ескере отырып, негізделген және жауапты қаржылық шешімдер қабылдау құралдарын ұсынуға міндеттенеді. BCC.KZ және BCC Business мобильді қосымшалары жай ғана банктік қосымшалар емес, олар Банк клиенттері үшін қаржылық әл-ауқат пен тұрақты болашақ жолындағы сенімді серіктес болып табылады.

BCC.KZ мобильді қосымшасындағы инновациялар: тұрақты болашаққа жол

Банк инновацияларды, ыңғайлылықты және қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін BCC.KZ мобильді қосымшасын үздіксіз жетілдіруге ұмтылады. 2023 жылы Банк клиенттерге қаржылық қызметтерге жан-жақты қолжетімділікті қамтамасыз ету мақсатында мобильді қосымшаның функционалдығын жақсарту бойынша белсенді жұмыс жүргізді. Сонымен қатар, Банк қосымша арқылы ұсынылатын қызметтердің ауқымын кеңейтті, оның ішінде пайдаланушылардың күнделікті тапсырмаларын жеңілдетуге көмектесетін әртүрлі цифрлық банктік емес сервистерді қосты.



2023 жылы BCC.KZ мобильді қосымшасы дәстүрлі банк қызметтерінен тыс ұсынылатын қызметтердің ауқымын кеңейте отырып, жаңа инновациялық шешімдермен байытылды:

Мемлекеттік қызметтер: цифрлық құжаттарды және жеке кәсіпкерлерді тіркеуді қоса алғанда, қосымшаға мемлекеттік қызметтердің кең спектрін біріктіру қосымшаны тек қаржыны ғана емес, сонымен қатар клиенттер өмірінің маңызды аспектілерін басқару орталығына айналдырады.

Инвестициялар: енді BCC.KZ қосымшасы IPO-ға қатысу арқылы инвестициялау мүмкіндігін, сондай-ақ бағалы металдарды сатып алуға және сатуға мүмкіндік береді.

Саяхат және ойын-сауық: мобильді қосымшаның арқасында әуе немесе теміржол билеттерін, сондай-ақ әртүрлі іс-шараларға билеттерді сатып алу оңайырақ болды.

Сақтандыру және қайырымдылық мақсатында қаражат жинау.

2023 жылғы негізгі жетістіктер:

BCC.KZ қосымшасының белсенді клиенттерінің саны

16% өсіп, жыл соңында **1 223 000-ға жетті.**

Белсенді транзакторлардың (MAT) санының өсімі

18% құрап, **819 000 клиентке жетті.** Бұл Банктің күнделікті қаржылық операциялар үшін жетекші таңдауға ие болу мақсатын растайды.

Күнделікті пайдаланушылар саны (DAU)

22% өсіп, **329 000 тұтынушыға жетті**, бұл қызметтің жоғары бағасын растайды.

2023 жылы BCC.KZ қосымшасы клиенттерге жетілдірілген қаржылық мүмкіндіктерге қол жеткізуге жол аша отырып, банктік қызметтер саласы бойынша жаңартылды, жаңа мүмкіндіктер қатарында келесілер бар:

- мобильді қосымша арқылы қолма-қол несиелеуді іске қосу;
- BCC.KZ жүйесінде ApplePay арқылы карталарды толтыру қызметін іске қосу,
- онлайн премиум карталарды шығару,
- құпия сөзді биометрия арқылы қалпына келтіру.

Бизнеске арналған мобильді қосымша: Кәсіпкерлер үшін цифрлық эволюция

Банк цифрландыру және қаржылық операцияларды жеңілдетуге деген заманауи бизнестің қажеттіліктерін біледі. Осы мақсатта БЦК (*BCC*) бизнеске арналған мобильді қосымша әзірлеп, ол кәсіпкерлердің нағыз цифрлық көмекшісіне айналды. 2023 жылы Банк қосымша көрсететін қызметтер аясын кеңейтіп қана қоймай, бизнес-қоғамдастықтың және тұтастай алғанда экономиканың тұрақты дамуын нығайтуға бағытталған бірқатар инновациялық шешімдерді енгізді.

2023 жылғы негізгі жетістіктер

BCC Business жаңа онлайн-банкинг платформасын іске қосу бизнес-процестерді цифрландыру жолындағы маңызды қадам болды. 100 мыңнан астам кәсіпкер бұл платформаға сәтті көшіп, қазақстандық теңгемен және шетел валютасымен операциялар жасауға, карта мен тарифтерді басқаруға, сондай-ақ онлайн-бухгалтерия және басқа да көптеген қызметтерге қол жеткізді.

Бұл ретте Банк жиі қойылатын сұрақтар бөлімін және клиент үшін онбординг процесін енгізу арқылы қосымшаның функционалдық мүмкіндіктерімен танысу процесін жеңілдетті. Бұл пайдаланушылардың қанағаттану деңгейін арттырып қана коймай, сонымен қатар Банктің байланыс орталығы мен филиалдарының жүктемесін азайтты.

BCC Business қосымшасындағы инновация және автоматтандыру

- **Сервис сапасын арттыру.** VoC өлшем жүйесі Банкке клиенттерден кері байланыс алуға мүмкіндік беріп, бұл қызметтерді үздіксіз жетілдіруге негіз қалады.
- **Контрагенттерді тексеру сервисі.** Банк бизнесті жүргізу сенімділігін арттыра отырып, ҚР мен РФ серіктестеріне тексеру жүргізуге мүмкіндік берді.
- **Төлемдерді оңтайландыру.** Қазақстандық теңгедегі төлемдер процестерін автоматтандыру транзакцияларды айтарлықтай жеделдете отырып, төлемдердің 98%-ын автоматты түрде өңдеуге қол жеткізуге мүмкіндік берді.
- **Онлайн бухгалтерия.** Бұл өнімнің іске қосылуы кәсіпкерлерге салық төлемдерін жоспарлауға мүмкіндік беретін дербес есепке алу мен салық салу қызметін жеңілдетуге мүмкіндік берді.
- **Валюта конвертациясы/конверсиясы.** Банк клиенттері үшін жаңа платформада валютаны конвертациялау қызметі сәтті іске қосылды. Енді BCC Business клиенттерінде кез келген сомадағы валютаны конвертациялау мүмкіндігі бар.
- **Шетел валютасының Банк ішіндегі аударымдары және халықаралық аударымдар.** Банк клиенттері өз шоттарына, сондай-ақ басқа клиенттердің шоттарына аударымдарды, оның ішінде шетел валютасындағы халықаралық аударымдарды жүзеге асыру мүмкіндігіне қол жеткізе алады.
- **Келісімшарттарды қарау және өңдеу.** Енді клиенттерде келісімшарттарды тіркеуден бөлек, онлайн режимде тіркелген келісімшарттардың параметрлерін өзгерту мүмкіндігі бар.
- **Жеке курстар бойынша конвертация.** Клиент 50 мың АҚШ долларынан асатын соманы жеке курстар бойынша айырбастай алады.

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
- Клиенттермен өзара қызмет тәсілі
- Клиентке бағдарланған қызмет, қаржылық өнімдердің қолжетімділігі және көрсетілетін қызметтердің сапасы
- Қызмет сапасын арттыру үшін процестерді цифрландыру
- Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету
- Жеткізушілермен өзара қызмет тәсілі
- Жеткізу тізбегін басқару және сатып алу қызметі саясаты
- Даму жоспарлары
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

- **Тарифтерді басқару функционалы.** Жаңа платформада Банк клиенттеріне қосылған тариф туралы ақпаратты, оның ішінде дебет күні мен тегін төлемдердің санын, сондай-ақ ұсынылған қолданыстағы тізімнен жаңа тарифті таңдау және өзгерту мүмкіндігі берілді.
- **Бизнес-карталарды басқару функционалы.** Бұл функция клиенттерге бизнес-карталар туралы ақпарат алуға, карта атауын өзгертуге, шектеулерді басқаруға, бұғаттауға және блоктан шығаруға, PIN кодын орнатуға және карталарды жабуға мүмкіндік береді.
- **Open API жұмыс кабинеті.**

Пайдаланушыға ыңғайлы болу үшін жетілдіру шаралары:

- **Жақсартылған пайдаланушы интерфейсі.** Қолданбалы модульдерді қайта жобалау және рефакторинг қолданушы тәжірибесін айтарлықтай жақсартты.
- **Жаңа функциялық мүмкіндіктер.** Биометриялық аутентификацияны, тарифтік пакетті басқаруды және push хабарлама тарихын енгізу.

Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету

GRI 3-3; 418-1; SASB FN-CB-230a.1; SASB FN-CB-230a.2; SASB FN-CF-220a.2

Банк Қазақстан Республикасының заңнамалық нормаларын қатаң сақтайды, сондай-ақ дербес деректерді қорғауды қамтамасыз ету мәселелеріне ерекше көңіл бөледі. Банк өз қызметінде дербес деректерді қорғауға байланысты жүйелі жұмыс жүргізеді. Клиенттерге арналған механизмдер, процестер және құпиялылық саясаты енгізілді, қорғалатын ақпарат тізбесін анықтайтын Қорғалатын ақпаратпен жұмыс істеу ережелері әзірленді. Ережелер Банктің барлық бөлімшелері мен қызметкерлері үшін міндетті болып табылады және жағдайы (сақтау, пайдалану, беру, жою) мен ұсыну формасына (физикалық, электронды) байланысты дербес деректерді қоса алғанда, қорғалатын ақпаратпен жұмыс істеу тәртібін реттейді.

Дербес мәліметтерге қолжетімділік

Банк заңнамада көзделген жағдайларды қоспағанда, дербес деректер субъектісінің (иесінің) немесе оның заңды өкілінің келісімін алғаннан кейін ғана белгілі және белгіленген мақсаттар шеңберінде дербес деректерді жинайды және өңдейді.

Дербес деректерге қолжетімділік шектеулі және Банк қызметкерлеріне функционалдық міндеттерін орындау үшін минималды және жеткілікті дәрежеде ғана беріледі.

Дербес деректерді Банк өзімен байланысы жоқ компанияларға және жеке тұлғаларға, келесі жағдайларды қоспағанда, жария етпейді:

- Деректер субъектісінің келісімі болған жағдайда (бұл келісімді дерек иесі кез келген уақытта кері қайтарып алуы мүмкін),
- Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес заңдарды, сот шешімдерін немесе мемлекеттік органдардың талаптарын орындауға, сондай-ақ алаяқтыққа жол бермеуге, техникалық ақауларды немесе қауіпсіздік мәселелерін жоюға, Банктің және оның клиенттерінің құқықтарын, мүлкін немесе қауіпсіздігін қорғау үшін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен рұқсат етілген көлемде.

Банк, сондай-ақ статистикалық және басқа да зерттеу түрлері үшін серіктестеріне анонимді жинақталған деректерді ұсына алады. Сыртқы ұйымдармен әріптестік аясында Банк клиенттер мен серіктестердің дербес деректерін қорғаудың қажетті деңгейін қамтамасыз етуге міндеттенеді, сондай-ақ әріптес тарапқа да осындай талаптар қояды.

«Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес, дербес деректер жеке деректердің белгілі бір субъектісіне қатысты немесе оның негізінде айқындалатын, электронды, қағаз және (немесе) өзге де материалдық түрде жазылған ақпарат болып табылады.

Жиналатын ақпараттың сипаты, оны пайдалану және сақтау мерзімдері Қазақстан Республикасының дербес деректерді қорғау туралы заңнамасына сәйкес белгіленеді.

Толық ақпарат Банктің BCC.KZ корпоративтік веб-сайтының «Банк туралы» бөлімінде «Келісім нысандарының жинағы» бөлімшесінде қолжетімді. Мұнда «Интернет-банкинг» жүйесінің құпиялылық саясаты және Junior Bank құпиялылық саясаты құжаттары ұсынылған.

Мәліметтерді қорғауды ұйымдастыру

SASB FN-CB-230a.2

Банк дербес деректерге рұқсатсыз қол жеткізуден, оларды өзгертуден, жария етуден немесе жоюдан, сондай-ақ заңсыз мақсатта пайдаланудан қорғау үшін барлық мүмкін шараларды қабылдайды. Атап айтқанда, Банк мүлікті ұрлау, фишинг және басқа да алаяқтық мақсатында өз жүйелеріне рұқсатсыз кіруге жол бермеу үшін физикалық қауіпсіздік шараларын қоса алғанда, деректерді жинау, сақтау және өңдеу әдістерін үнемі жетілдіріп отырады.

Банк құрылымында мамандандырылған лауазымды тұлға **Data Privacy Officer** бар, оның міндеті жеке деректерді өңдеуді және қорғауды ұйымдастыру болып табылады. Ол Бірінші вице-президентке, Басқарма мүшесіне бағынады.

Киберқауіпсіздік пен ақпараттық қауіпсіздікті қадағалауды Банктің бірінші басшысы – Банк Президенті жүзеге асырады. Банк Президенті ақпараттың барлық түрлерін, соның ішінде жеке деректерді қорғау бойынша ұйымдастырушылық-техникалық шараларды қамтамасыз етуге және жүзеге асыруға жауапты бөлімше – Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету орталығына тікелей басшылық жасайды.

Дербес мәліметтер субъектілерінің құқықтары

Қазақстан Республикасының дербес деректерін қорғау туралы ҚР заңнамасына сәйкес, әрбір азаматтың өзінің дербес деректеріне қол жеткізуге және оларды өңдеу туралы ақпаратты алуға құқығы бар. Банк, сондай-ақ «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» ҚР Заңына сәйкес, келесі құқықтардың сақталуын қамтамасыз етеді:

- Негіз болған жағдайда дербес деректерді түзету және толықтыру құқығы,
- Дербес деректерді жинау және/немесе өңдеу шарттарын бұзған жағдайда бұғаттау құқығы,
- Деректерді жинау және өңдеу шаралары заңнаманы бұза отырып жасалған жағдайда дербес деректерді жою құқығы,
- Дербес деректерді жинауға, өңдеуге, жалпыға қолжетімді көздер арқылы таратуға, үшінші тұлғаларға беруге және трансшекаралық сипатта беруге келісімді қайтарып алу құқығы,
- Дербес деректерді өңдеудегі кез келген өзгерістер туралы хабардар болу құқығы,
- Өзінің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау, оның ішінде моральдық және материалдық зиянды өтеу құқығы.

Талап бұзушылықтар және жауапкершілік

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

Банк және оның қызметкерлері дербес деректер субъектісінің (иесінің) келісімінсіз дербес деректерді жария ету, деректерді заңсыз пайдалану, дербес мәліметтері бар құжаттарды жоғалту үшін қолданыстағы заңнама аясында жауап беретінін түсінеді. Жауапкершілік тәртіптік жазаны, қылмыстық қудалауды және зиянды өтеу бойынша міндеттемелерді қамтуы мүмкін.

Банк қауіпсіздікті қамтамасыз ету мен сенім клиенттермен және серіктестермен қарым-қатынастың негізгі қағидасы екенін ерекше атап көрсетеді. Бұл қаржылық сала қызметтерінің тұрақтылығы мен сенімділігіне кепіл болады.

Есептік кезеңде Банктің ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету бойынша шаралардың жеткіліксіз болуы салдарынан Банк клиенттерінің дербес деректерінің шығып кетуі, ұрлануы немесе жоғалуы фактілерін растайтын шағымдар мен оқиғалар тіркелмеді.

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
- Клиенттермен өзара қызмет тәсілі
- Клиентке бағдарланған қызмет, қаржылық өнімдердің қолжетімділігі және көрсетілетін қызметтердің сапасы
- Қызмет сапасын арттыру үшін процестерді цифрландыру
- Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету
- Жеткізушілермен өзара қызмет тәсілі
- Жеткізу тізбегін басқару және сатып алу қызметі саясаты
- Даму жоспарлары
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Жеткізушілермен өзара қызмет тәсілдері

GRI 2-29; 204-1

Жеткізушілермен өзара әрекет Банктің табысты жұмысының негізі болып табылады. Жеткізушіні дұрыс таңдау және онымен тиімді әріптестік бизнестің дамуын қамтамасыз етеді және ықтимал тәуекелдерді азайтады. Жеткізушілерді таңдау бекітілген сатып алу рәсімдерін мұқият сақтау арқылы жүзеге асырылады. Іріктеу процесінде қолданылатын ең маңызды стандарттар: салауатты бәсекелестікті сақтау және барлық мүдделі тараптардың қатысуы үшін тең мүмкіндіктер беру.

Банктің сыртқы жеткізушілермен қарым-қатынасы келесі қағидаларға негізделеді:

- Қазақстан Республикасының сатып алу қызметіне қатысты заңнамалық нормаларын қатаң сақтау,
- Банктің жеткізушілермен және мердігерлермен өзара әрекет аспектілерін реттейтін ішкі нормативтік құжаттарында бекітілген стандарттар мен ұсыныстарды сақтау.

Банк жеткізушілері өзінің кәсіби міндеттерін орындау кезінде келесі әрекеттерден аулақ болуы керек:

- жынысына, жасына, этникалық немесе ұлттық ерекшелігіне, діни сеніміне, жалпы көзқарасына, физикалық дайындық деңгейіне, сексуалды ориентациясына, нәсіліне, отбасылық жағдайына, саяси көзқарасына, әлеуметтік шығу тегіне немесе басқа да жеке ерекшеліктеріне байланысты кемсітуді қоса алғанда, кез келген түрдегі теріс пікір немесе теңсіздік танылу,
- жұмыста қысым көрсетудің немесе агрессияның кез келген түрі, соның ішінде ауызша қысым мен физикалық зорлық немесе эмоционалдық қысым,
- кәмелетке толмағандарды жұмысқа тарту немесе еңбекті пайдаланудың кез келген заңсыз түрі.

Бұл ережелер Банктің этикасына негізделген және Қазақстан Республикасының заңнамасында көрсетілген қағидаларға сәйкес келетін кәсіби ортада әділдікті, қауіпсіздікті және сыйластықты қамтамасыз етуге бағытталған.

Жеткізушілермен әкімшілік және экономикалық процестерді үйлестіру үшін Банк Сатып алуды ұйымдастыру орталығы деп аталатын арнайы бөлім құрды.

Жеткізушілермен және мердігерлермен өзара қызмет мақсаттары

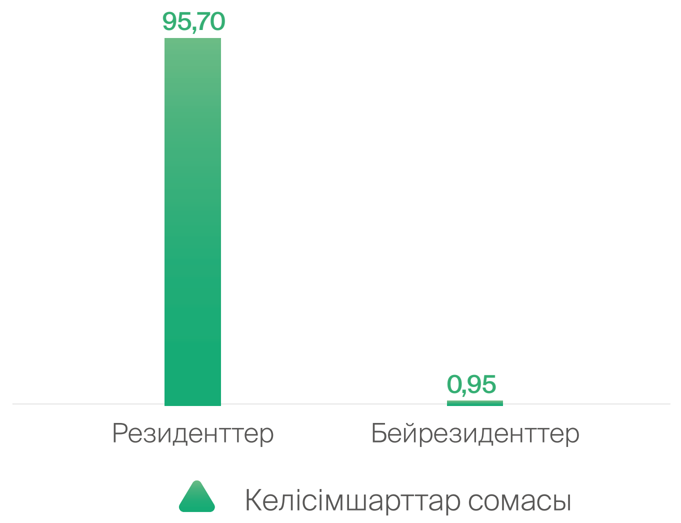
- **Тараптардың жасалған шарттар мен келісімдер бойынша міндеттемелерін орындауы:** бұл ереже құжаттарда қарастырылған шарттарды сақтауға қатысты. Барлық белгіленген мерзімдер, жұмыстардың немесе жеткізілімдердің көлемі мен сапа стандарттары шарттарға сәйкес болуы тиіс. Міндеттемелерді орындамаған немесе қажетті деңгейде орындамаған жағдайда тараптар шарт талаптарына және қолданыстағы заңнамаға сәйкес жауапкершілікке тартылуы мүмкін.
- **Банктің жұмысына қажетті өнімдерді немесе қызметтерді жедел алу:** Банк жұмысының үздіксіздігі мен тиімділігін қамтамасыз ету үшін барлық қажетті ресурстарды жедел алады.
- **Жеткізушілер мен мердігерлердің адам құқықтары мен қоршаған ортаны қорғауға қатысты жауапкершілігі:** Банк тұрақты даму және этикалық өндіріс бойынша өзінің талаптарына ерекше көңіл бөледі. Егер компаниялар Банк талаптарына сай болмаса, БЦК (*BCC*) барлық тараптар үшін ең қолайлы шешімді табу және қабылдау мақсатында ашық диалог жүргізуге дайын.

2023 жылы ең ірі жеткізушілер қазақстандық компаниялар болды. Резидент және бейрезидент жеткізушілермен жасалған барлық келісімшарттардың жалпы сомасы

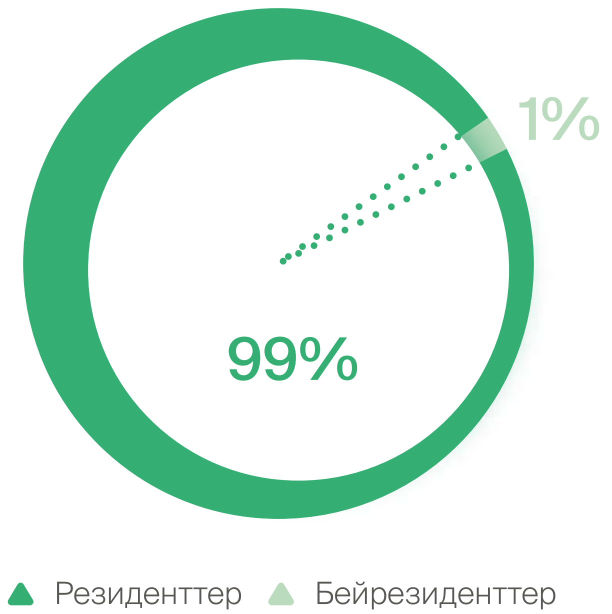
96,7 млрд теңгені құрады.

Банктің резидент және бейрезидент жеткізушілерімен келісімшарт сомасы млрд қазақстандық теңгемен және олардың пайыздық үлесі

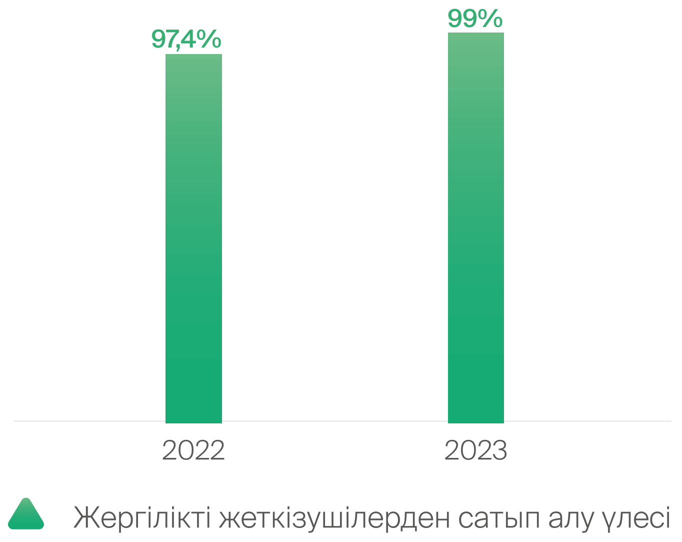
Келісімшарттар сомасы



Жеткізушілер үлесі

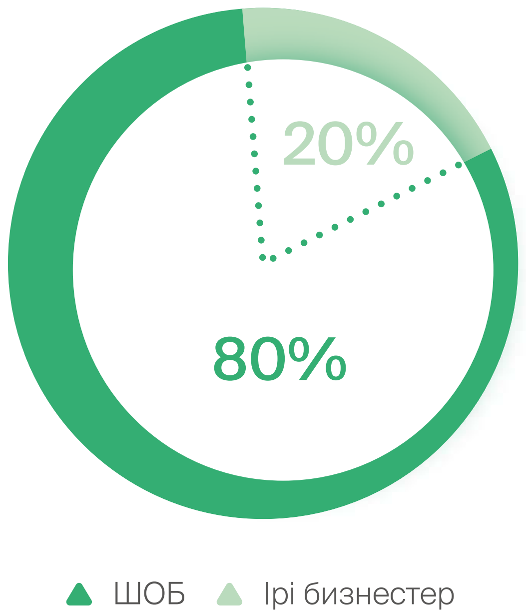


Жергілікті жеткізушілерден сатып алу үлесі



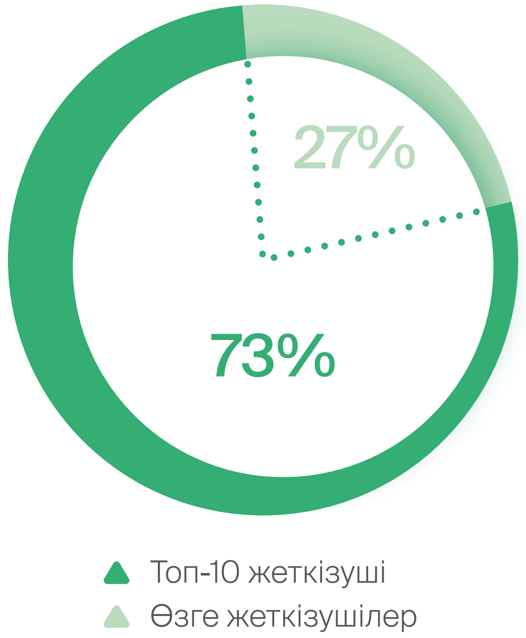
«Банк ЦентрКредит» АҚ негізгі жеткізушілері – жергілікті компаниялар: Банктің **10 ең маңызды контрагентінің арасында 8-і ҚР резиденті болып табылады.**

Бизнес сегменттері бойынша ең ірі Топ-10 жеткізушінің құрылымы, пайыздық үлесі



«Банк ЦентрКредит» АҚ Топ-10 жеткізушілерімен жасалған келісімшарттар жалпы сатып алулар көлемінің 73%-ын құрап, келісімшарттар құрылымында айтарлықтай үлеске ие.

Келісімшарттарды жалпы сомасындағы Топ-10 жеткізуші үлесі



Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
- Клиенттермен өзара қызмет тәсілі
- Клиентке бағдарланған қызмет, қаржылық өнімдердің қолжетімділігі және көрсетілетін қызметтердің сапасы
- Қызмет сапасын арттыру үшін процестерді цифрландыру
- Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету
- Жеткізушілермен өзара қызмет тәсілі
- Жеткізу тізбегін басқару және сатып алу қызметі саясаты
- Даму жоспарлары
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Жеткізу тізбегін басқару және сатып алу қызметі саясаты

GRI 2-6; 2-24

«Банк ЦентрКредит» АҚ жеткізу тізбегіндегі іскерлік қатынастарды басқаруға мұқият қарайды, Банктің басқару тәсілі ҚР заңнамаларына және контрагенттермен өзара әрекет бойынша ішкі құжаттарға негізделеді.

Банк өз жауапкершілігін сезіне отырып, жеткізу тізбегінің барлық деңгейлерінде тұрақты дамуға ұмтылады. БЦК (BCC) жауапты сатып алу және жеткізушілерді тиімді басқаруды этикалық қажеттілік қана емес, сонымен қатар ұзақ мерзімді бизнес табысының кілті деп санайды.

Банк өзінің бизнесті жүргізу тәсілдері сатып алу саласындағы ұлттық заңнама мен халықаралық ұсынымдарды сақтау, іскерлік әдеп және бизнесті адал жүргізу талаптарын сақтау, еңбек пен өз жұмысшыларының денсаулығын және қоршаған ортаны қорғау, адам құқықтарын сақтау қағидаларына негізделген жеткізушілермен жұмыс істейтініне сенімді болғысы келеді.

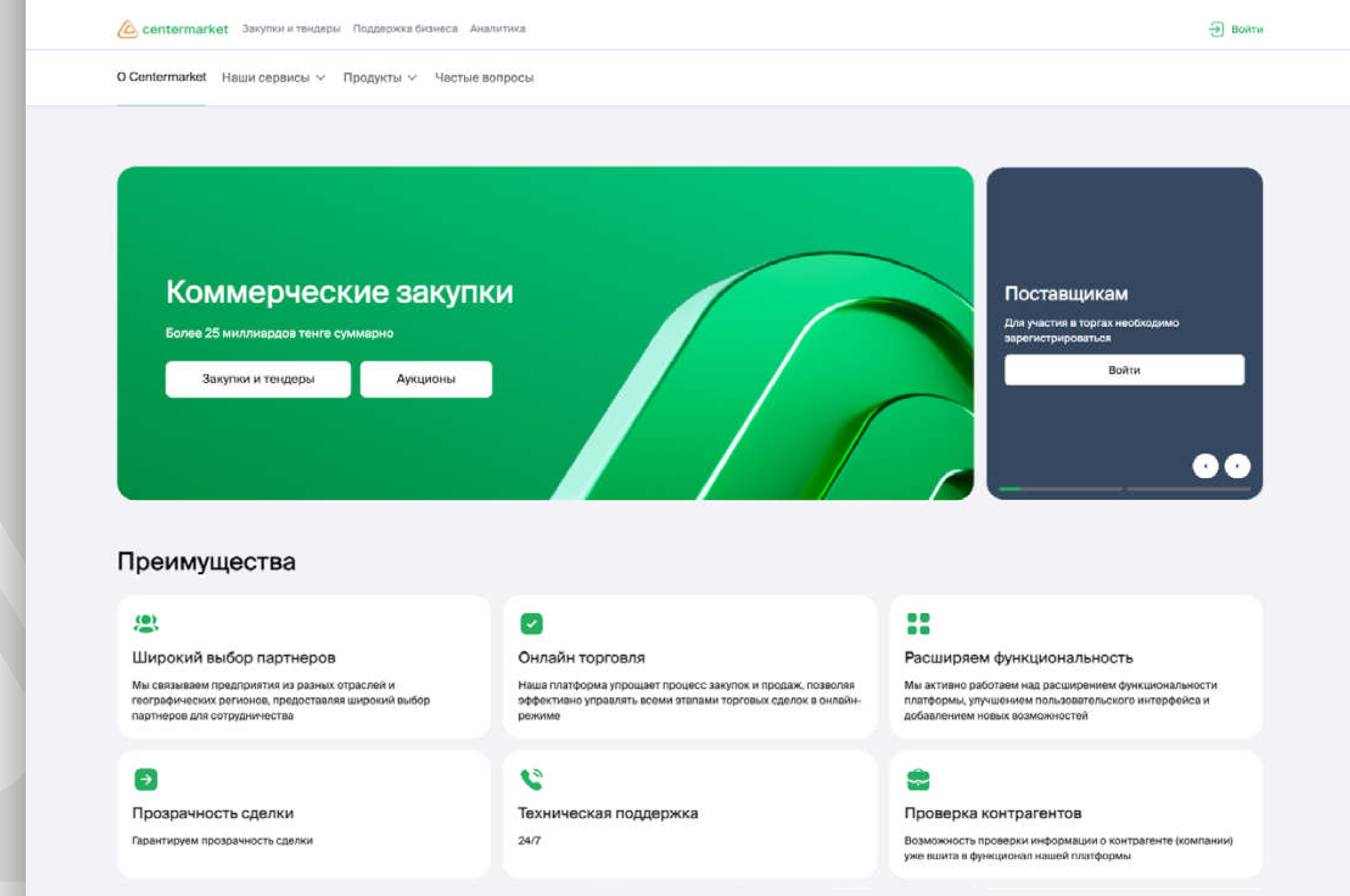
Жеткізу тізбегін басқару жүйесі

GRI 2-6; 2-24

Сатып алулар процесі келесі құжатқа сәйкес орындалады:

- «Банк ЦентрКредит» АҚ негізгі жабдықтарын, материалдық емес активтерін, тауарлық-материалдық құндылықтарын жұмыстарын/қызметтерін алу бойынша регламент.

Банк әртүрлі жеткізушілермен, соның ішінде жылжымайтын мүлік иелерімен, жабдыққа техникалық қызмет көрсету немесе жарнамалық науқандар сияқты әртүрлі қызметтерді ұсынатын компаниялармен, құрылыс мердігерлерімен, сондай-ақ бизнеске арналған тауарлар мен материалдарды жеткізушілермен өзара қызмет етеді. Банктің IT-қызмет провайдерлерінің басым үлесі IT қызметтеріне және білім беру бағдарламаларын әзірлеуге мамандаған халықаралық контрагенттер болып табылады. 2023 жылы Банктің жеткізушілердің қызметтері бойынша шығыстарының едәуір бөлігі коммерциялық үй-жайларды жалға алу ақысын төлеуге бағытталды, бұл біздің клиенттер үшін ыңғайлы кеңселер мен филиалдардың болуының қажеттілігімен түсіндіріледі.



Жеткізу тізбегінде негізгі үш контрагент бар:

- мүлікті жалға беруші – иесі немесе қосалқы аренда;
- қызмет орындаушы, ол өзіне жүктелген міндеттерді орындау үшін қосалқы мердігерді тарта алады;
- тауар жеткізуші, ол тауарды тікелей өндіруші немесе қайта сатумен айналысатын дистрибьютор болуы мүмкін.

Банктің әртүрлі қызмет жеткізушілерімен, соның ішінде технологиялық компаниялармен, аутсорсингтік ұйымдармен және маркетинг агенттіктерімен өзара қызметі оның табысты жұмыс істеуінің және клиенттерге сапалы қызмет көрсетуінің негізі болып табылады. Банк негізгі жеткізушілермен тұрақты, ұзақ мерзімді қарым-қатынастарды сақтайды, мысалы, контрагенттермен 12 айлық келісімшарттар жасайды, болмаса жалға берушілермен регламентке сәйкес одан да ұзақ мерзімге шарттар жасалады.

Банкпен жұмыс істейтін жеткізушілер қоршаған ортаны қорғау саласындағы заңдар мен ережелерді қатаң сақтауы, экологиялық лицензияларды алу үшін қажетті құжаттаманың нақты есебін және уақытылы ұсынылуын қамтамасыз етуі, сондай-ақ келесі міндеттемелерді орындауы керек:

1. Ұйым ағынды суларды тазарту және қатты тұрмыстық қалдықтармен жұмыс істеу процесін тиімді басқаруға, қолданыстағы нормативтік құқықтық актілерге сәйкес оларды дұрыс кәдеге жаратуды және өңдеуді қамтамасыз етуге жауапты,
2. Ұйым қауіпті заттар мен химиялық заттарға қатысты барлық заңды талаптардың қатаң сақталуына, белгіленген шектеулер мен өнімнің қауіпсіздігі стандарттарын сақтауға жауапты,
3. ISO 14001 сертификаты бар жеткізушілер Банк үшін ерекше маңызды болып табылады, бұл экологиялық тәуекелдерді анықтауға және азайтуға көмектесетін экологиялық менеджмент жүйесінің барын көрсетеді,
4. Банк парник газдары шығарындыларының деңгейін бақылайтын жеткізушілерді көтермелейді,
5. Ұйымға экологиялық жауапкершілікке саналы түрде қарау, экологиялық жауапкершілікті арттыру бойынша бастамаларды жүзеге асыру, қоршаған ортаға ықпал ететін технологияларды енгізуге жәрдемдесу және өз өнімдерінің бүкіл өмірлік циклінде тиімді тәжірибелерді пайдалану ұсынылады.

Сондай-ақ, Банктің жеткізушілері өздерінің кәсіпкерлік қызметіне қатысты Қазақстан Республикасының барлық заңнамалық талаптарын орындауға және іскерлік этиканың жоғары деңгейін сақтауға міндетті. Банк жеткізушілерге өз қызметінде адам құқықтарын сақтайтын қағидаларды енгізуге қолдау көрсетуге міндеттенеді. Жеткізушілер жұмыс орнында кемсітушіліктің кез келген түрімен, соның ішінде жынысына, жасына, этникалық және ұлттық тегіне, дініне, көзқарасына, физикалық мүмкіндігіне, сексуалды ориентациясына, терісінің түсіне, отбасылық жағдайына, саяси көзқарасына немесе шығу тегіне байланысты кемсітушілікпен айналыспауы керек. Сонымен қатар, ауызша, физикалық немесе психологиялық зорлық-зомбылықтың барлық түріне, сондай-ақ балалар еңбегі мен мәжбүрлі еңбекті пайдалануға тыйым салынады.

Сатып алуларды басқару саласында қызметтің тиімділігін басқаруды бағалау

Банк мәміле сомасына байланысты өзгеретін сатып алуды басқарудың белгіленген рәсімдерін қатаң сақтайды. 100 айлық есептік көрсеткіштен (АЕК) аспайтын шағын сатып алулар жасаған кезде, БЦК (BCC) қосымша коммерциялық ұсыныстарды немесе веб-сайттардан скриншоттарды ұсынуды талабымен шектеледі, бұл бағаларды салыстыруға және ең тиімді нұсқаны таңдауға мүмкіндік береді. 200 АЕК-ке дейінгі мәміле сомасы үшін Банк әртүрлі жеткізушілерден кемінде үш коммерциялық ұсынысты салыстырып талдау негізінде шарт жасасады. Сатып алу құны 200 АЕК-тен 20 миллион теңгеге дейін немесе АҚШ долларындағы баламасомада болған жағдайда, шарт мамандандырылған электрондық сауда алаңында Тендерлік комиссияның қатысуынсыз электрондық аукциондар өткізілгеннен кейін жасалады. Сома 20 миллион теңгеден немесе оның АҚШ долларындағы баламасынан асатын жағдайларда, сатып алу процесі ашықтық пен барлық қажетті рәсімдердің сақталуын қамтамасыз ететін Тендерлік комиссияның ресми отырысы арқылы жүзеге асырылады.

Тендер процесі және жеткізушілер арасында анкета жүргізу

БЦК (BCC) өзінің Банктік Centermarket.kz порталын әзірледі, онда Банктің жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін сатып алулар жүзеге асырылады. Сатып алуға қатысу және одан әрі коммерциялық ұсыныстарды беру үшін жеткізушілер тіркеледі және олар тендер процесінің қатысушысы болып танылады.

Сатып алу кезінде Банк әртүрлі әдістерді/түрлерді пайдаланады:

- классикалық әдіс (ең көп тараған тапсырыс беру әдісі,
- біліктілік іріктеуі (әдіс сатып алушыға шекті шарттар бойынша белгілі бір тауарларды, жұмыстарды немесе қызметтерді тұрақты сатып алу үшін жеткізушілерді таңдауға мүмкіндік береді, ақпаратта компания біліктілігі мен жұмысты орындау немесе қызмет көрсету тәжірибесі бойынша мәліметтер болады),
- Price-List бойынша сатып алу (әдіс сатып алушыны қызықтыратын тауарлардың/жұмыстардың/қызметтердің тізбесі үшін прейскурант сұрауға мүмкіндік береді). Сатып алудың жеңімпазы туралы шешім барлық тендерлік құжаттамалар Банктің техникалық талаптарына сәйкестігіне мұқият зерделенгеннен кейін қабылданады. Банктің барлық сатып алулары ашық және анық түрде жүргізіледі.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
• Клиенттермен өзара қызмет тәсілі
• Клиентке бағдарланған қызмет, қаржылық өнімдердің қолжетімділігі және көрсетілетін қызметтердің сапасы
• Қызмет сапасын арттыру үшін процестерді цифрландыру
• Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету
• Жеткізушілермен өзара қызмет тәсілі
• Жеткізу тізбегін басқару және сатып алу қызметі саясаты
• Даму жоспарлары
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Белгілі бір Банктік сатып алуға қатысу үшін коммерциялық ұсыныстарды жібермес бұрын, қатысушы адам құқықтары үшін ықтимал теріс салдарды анықтауға және азайтуға көмектесетін ESG сауалнамасын толтырады.

2023 жылы бұл сауалнамаға қатысу іріктемелі болды, бірақ келесі жылы ESG сауалнамасы барлық жеткізушілер үшін міндетті болады. Сауалнаманы толтыруға ынталандыру тәсілі ретінде, бірнеше білікті үміткер болған жағдайда басымдық сауалнаманы толтырған жеткізушілерге беріледі. Жыл сайынғы сауалнаманы толтыру жеткізушілердің тендерге қатысуы үшін міндетті шарт болады. Таңдалған контрагентпен шарт жасасу үшін Банк ашықтық пен заңды талаптардың сақталуына кепілдік беретін негізгі құралдарды, материалдық емес активтерді, тауарлық-материалдық қорларды, жұмыстарды/қызметтерді сатып алудың белгіленген ережелерін сақтайды.

Жеткізушілерге арналған ESG сауалнамасы толтыру үшін келесі тақырыптарды қамтиды:

- Экологиялық менеджмент жүйесі,
- Суды пайдалану,
- Атмосфераның ластануы,
- Жерді пайдалану,
- Климаттың өзгеруі,
- Еңбек жағдайлары мен өндірістегі қауіпсіздік,
- Кадрлар,
- Әлеуметтік қолдау,
- Адам құқықтары мен кемсітушілік,
- Қызмет ету өңірлерінің тұрғындарымен өзара қарым-қатынас.

2023 жылы тендер қатысушылары сатып алу рәсімдерінің нәтижелеріне қарсылық танытуға тырысқан, келіспеушілік білдірген жағдайлар болды. Бұл жағдайларда коммерциялық банк ретінде БЦК (*BCC*) жеткізушіні таңдау құқығын өзіне қалдырады және бұл шешім тек баға негізінде ғана емес, қызмет сапасы мен мерзімі сияқты басқа да аспектілер негізінде қабылданады. Дегенмен, жеткізушілермен келіспеушіліктерді шешу үшін Банк егжей-тегжейлі және дәлелді хат жіберіп, онда мұқият талданған және басқа компанияға не үшін басымдық берілгені туралы түсіндірілген жауап ұсынады.

Даму жоспарлары

Бөлшек тәуекелдерді басқару

2024 жылы Банк операциялық тиімділікті арттыру және банк бизнесіндегі тұрақтылықты қамтамасыз ету мақсатында бөлшек тәуекелдерді басқаруға назар аударады. Бөлшек сауда тәуекелдерін басқару саласындағы даму жоспарлары бөлшек сауда сегментінде тәуекелдерді бағалау және басқару процестерін жақсарту үшін инновациялық тәсілдер мен технологияларды енгізуді көздейді.

Жеткізушілер арасында ESG сауалнама жүргізу

2024 жылы Банк ESG және адам құқықтары мәселелері бойынша жеткізушілерге сауалнама жүргізу процесін толығымен енгізуді көздеп отыр. Бұл қадам Банкке өз қызметінің аясында жеткізушілерінің қоршаған ортаға және әлеуметтік әсерін бағалауына және есепке алуына мүмкіндік береді. Сауалнаманың сәтті орындалуын қамтамасыз ету үшін Банк жеткізушілердің бұл сауалнамаларға қол жеткізуіне және оларды толтыруына көмектесетін стандартты нұсқаулықтарды әзірледі. Сонымен қатар, жеткізушілерге осы процестің мақсаты мен маңызы туралы ақпарат беретін оқу материалдарын ұсыну жоспарланған. Бұл материалдар барлық жеткізушілер арасында таратылып, оның түсініктілігін, өзектілігін және қолжетімділігін қамтамасыз етеді.анкетирования.

«Жасыл» жобалар

Будан басқа, Банк жасыл жобаларды белсенді қаржыландыруды, оның ішінде GEFF жасыл технологияларын қаржыландыру бағдарламасына қосымша қолдау көрсетуді жалғастыруды жоспарлап отыр. Позитивті әсері бар климаттық жобаларды қаржыландыру үшін будан да биік мақсаттар қоюды және декарбонизация қозғалысына ықпал ететін жаңа тұрақты өнімдерді шығаруды жоспарлап отыр.

SuperApp әзірлеу

Банк SuperApp қосымшасын жасауды жоспарлап отыр. Бұл қосымша Банк экожүйесінің тартымдылығын кеңейту мен нығайтудың негізгі элементі болады. SuperApp кең ауқымды банктік қызметтерді ғана емес, сонымен қатар БЦК (*BCC*) серіктестерінің ұсыныстарын, оның ішінде әртүрлі өнімдер мен қызметтерді біріктіреді. Бұл клиенттерге кешенді қызметтерді бір қосымша арқылы алуға мүмкіндік береді және олардың Банкпен және серіктестермен өзара әрекет етуін айтарлықтай жеңілдетеді. Сондай-ақ, қаржылық қызметтерді пайдаланудың күнделікті тәжірибесін байытады.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
• Персоналды басқару тәсілдері
• Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
• Әлеуметтік қолдау
• Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
• Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Біз жаңа жеңістерге ұмтыламыз

centercredit

Қызметкерлер басты назарда

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
• Персоналды басқару тәсілдері
• Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
• Әлеуметтік қолдау
• Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
• Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Персоналмен өзара **әрекет**

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

Негізгі көрсеткіштер

7 983 қызметкер[16]

65,2% әйелдер

Бір жылда бір қызметкерге шаққанда **39,2** сағат оқу

100% Жұмысшылар тиімділік шолуын және мансапты дамытуды алды

64% Басқарушы кадрлар – әйелдер

62% Жұмысқа алынған қызметкерлер – 30 жастан кіші

8 637 Адам оқудан өтті

1 422 Орташа атқарылған адам-сағат саны

[16] 31.12.2023 жылғы жағдай бойынша қызметкерлердің тізімдік саны

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
• Персоналды басқару тәсілдері
• Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
• Әлеуметтік қолдау
• Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
• Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Персоналды басқару және өзара әрекет етуді реттейтін Банктің негізгі нормативтік құжаттары

- Жұмысшылардың Корпоративтік әдеп кодексі
- «Банк ЦентрКредит» акционерлік қоғамын Корпоративтік басқару кодексі
- «Банк ЦентрКредит» АҚ кадрлық саясаты
- «Банк ЦентрКредит» АҚ жұмысшыларының Корпоративтік құндылықтар туралы ережесі
- «Банк ЦентрКредит» АҚ Персоналын іріктеу және бейімдеу регламенті
- «Банк ЦентрКредит» АҚ Жұмысшыларының еңбегін төлеу туралы саясат
- «Банк ЦентрКредит» АҚ Жұмысшыларын оқытуды және біліктілігін көтеруді ұйымдастыру туралы ереже
- Адам құқықтары жөніндегі саясат

Банктің корпоративтік құндылықтары

Корпоративтік құндылықтар

Адалдық
- Шынайы ақпарат беру
- Әрекеттердегі адалдық
- Серіктестік және сыйластық негізіндегі әріптестік

Кәсібилік
- Клиенттерге сапалы және ұқыпты қызмет көрсету
- Өзін-өзі жетілдіру және оқыту
- Кәсіби үлгіні қолдау

Оперативтілік
- Жұмыстағы жылдам әрекеттер
- Міндеттерді уақытылы орындау
- Өзгерістерге бейімделушілік

Ақ пейілділік
- Клиенттерге сыпайы және қонақжай қарым-қатынас
- Қоршаған адамдардың абыройы мен беделін құрметтеу

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
• Персоналды басқару тәсілдері
• Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
• Әлеуметтік қолдау
• Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
• Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Персоналды басқару тәсілдері

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

«Банк ЦентрКредит» АҚ табысының шешуші факторы – стратегиялық мақсаттарға қол жеткізуді қамтамасыз ететін және бизнестің тұрақты дамуына елеулі үлес қосатын **тәжірибелі және адал қызметкерлер командасы болып табылады.**

Банк әрбір қызметкердің кәсіби өсуі үшін кең ауқымды құралдарды ұсына отырып, оның жұмысын бағалау және тиімділікті арттырудың кешенді жүйелерін енгізеді, оның дамуы үшін ең жақсы жағдайларды жасайды. Бұл мансап мүмкіндіктерінде әділдік пен сенімділік атмосферасын құруға көмектеседі. Сонымен қатар, Банк әлеуметтік қолдау бағдарламаларын белсенді түрде жүзеге асыруға және адалдықты нығайтуға және дарынды қызметкерлерді сақтауға көмектесетін сыйақы мен жеңілдіктердің бәсекеге қабілетті жүйесін ұсынады. Банктің персоналды басқару жүйесі өзара сыйластыққа және әрбір қызметкерді бағалы ұзақ мерзімді инвестиция ретінде қабылдауға негізделген.

Банктің адам ресурстарын басқаруға деген көзқарасы стратегиялық бағытқа ие экономикалық ортадағы өзгерістерге бейімделу икемділігімен үйлеседі. Персоналмен жұмыс дәйекті және жүйелі түрде құрылады, ол қажетті құралдарды әзірлеуден, қажеттіліктерді диагностикалаудан және енгізілген тәжірибелерді жүйелі түрде бағалаудан тұрады. Өз командасын басқаруға қатысатын желілік басшылардың басқару және бағалау жүйесімен тікелей байланысы бар. Бұл басшылық пен қызметкерлер арасындағы қарым-қатынасты нығайтуға көмектеседі.

БЦК (*BCC*) әрбір қызметкердің өзінің жеке әлеуетін ашуына мүмкіндік беретін ынталандырушы орта құруға ұмтылады. Осы мақсатта Банк жұмыс процестерін оңтайландыруға және ұйымның ұдайы өзгеріп тұратын қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған қайта біліктілік беру бағдарламаларын ұсынады. Жеке бөлімшелерде де, жалпы Банкте де командалық рухты нығайтуға ерекше көңіл бөлінеді, ол корпоративтік құндылықтарды құруға және жалпы жоғары нәтижелерге қол жеткізуге көмектесетін ішкі байланыстарды нығайтуға бағытталған.

Жалпы алғанда, Банктегі персоналды басқару жүйесі Банктің нарықтағы жетекші позициясын нығайтуға көмектесіп қана қоймай, сонымен қатар әрбір қызметкерге өз қабілеттерін дамытуға, өзін құнды актив ретінде сезінуге және жалпы қызметке және ортақ нәтижеге елеулі үлес қосуға мүмкіндік беретін маңызды құрал болып табылады.

Персоналды басқаруды үш деңгейде жүзеге асыру

Банк басшылығы

Желілік басшылар

Персоналды басқару орталығы

Әрбір деңгейдің басқару функциясы

Банк басшылығы	**Персоналды басқару стратегиясын әзірлеу және жүзеге асыру.** **Оған кіретін функциялар:** 1. Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу үшін басымдықтарды айқындау. 2. Жұмыс тиімділігін бағалау үшін басқарушылық есепті талдау. 3. Персоналды басқару бойынша нормативтік құжаттардың орындалуын бекіту және бақылау. 4. Кадрлық саясат саласында негізгі басқарушылық шешімдерді қабылдау. 5. Бас кеңсе және өңірлік бөлімшелерде басшылық лауазымдарға үміткерлерді іріктеу.
Желілік басшылар	**Бөлімшелердің жұмысшыларын жедел басқаруды қамтамасыз ету және олардың күнделікті жұмысын ұйымдастырудағы басты рөлі.** **Оған кіретін функциялар** 1. Жұмысшылардың міндеттерін жоспарлау және міндеттемелердің орындалуын бақылау. 2. Қызметкерлер жұмысының нәтижелерін бағалау және қызметіне талдау. 3. Ұйымдық құрылым және бөлімшелердің функцияларындағы өзгерістер бойынша ұсыныстар енгізу. 4. Ішкі еңбек тәртібінің сақталуын қадағалау. 5. Қызметкерлердің біліктілігіне талаптар құру. 6. Бөлімшелердің мақсаттары мен міндеттері, ағымдағы нәтижелері мен алда болатын өзгерістер бойынша инструктаж беру. 7. Қызметкерлерді жоғары нәтижелерге қол жеткізуге ынталандыру. 8. Ұжымның жаңа мүшелерін бейімдеу. 9. Тиімді жұмыс, оның ішінде жайлы психологиялық климатты қалыптастыру үшін жағдайлар жасау. 10. Оқуға қажеттіліктерді айқындау және біліктілікті арттыру бағдарламаларын әзірлеу. 11. Ұжымдық мәдениет пен тәртіпті басқару. 12. Персоналды аттестаттау процесіне қатысу. 13. Қызметкерлер арасында міндеттемелер, өкілеттіктер және жауапкершілікті бөлу. 14. Оқыту мен тренингтердің тиімділігіне талдау. 15. Құрылымдық бөлімшелер мен лауазымдық нұсқаулықтар туралы ережелерді әзірлеу және жүзеге асыру. 16. Бөлімшелердің жұмысын және қызметкерлердің жеке үлесін бағалау үшін критерийлерді бекіту.
Персоналды басқару орталығы	**Персоналды басқару жүйесінің жұмысын ұйымдастыру және мониторинг.** **Оған кіретін функциялар:** 1. Кадрлық жұмыстың негізгі бағыттарын ұйымдастыру және үйлестіру, тәуекелдерді ескере отырып, негізгі кадрлық технологияларды әзірлеу. 2. Кадр жұмысының бірыңғай стандарттары мен рәсімдерінің сақталуын бақылау. 3. Кадрлармен жұмыспен байланысты Банк стратегиясы мен жалпыбанкілік құжаттарды әзірлеуге қатысу. 4. Еңбек кодексінің сақталуын бақылау. 5. Банктің ұйымдық құрылымына мониторинг және оны оңтайландыру бойынша ұсыныстар әзірлеу. 6. Экономикалық көрсеткіштерді ескере отырып, Банк жұмысшыларының санын жоспарлау. 7. Персонал қызметінің тиімділігіне бағалау жүргізу, тиімділік көрсеткіштерін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу. 8. Жұмысшыларды оқыту концепциясын әзірлеу. 9. Жұмысшыларды жалпыбанктік оқыту, құзыреттіліктерді дамыту бойынша шараларды әзірлеу, біліктіліктерді бағалау. 10. Персоналмен жұмысты ұйымдастыруды талдау және оны жетілдіру бойынша ұсыныстарды әзірлеу. 11. Ұжымдардағы жағдайды зерттеу, жұмысшыларды басқарудың микропроцестерін басқаруды жақсарту бойынша ұсыныстарды әзірлеу. 12. Нәтижелілікке бағдарланған корпоративтік мәдениетті дамыту.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
• Персоналды басқару тәсілдері
• Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
• Әлеуметтік қолдау
• Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
• Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Жыл сайын Банктің барлық кеңселері қызметкерлерінің негізгі жетістіктері мен жоспарларын талқылайтын **BCC Qurultay** іс-шарасы ұйымдастырылады. Бұл іс-шара, сондай-ақ Банктің дамуына үлкен күш-жігер жұмсаған және үлкен үлесін қосқан үздік қызметкерлерді марапаттау алаңы болып табылады.

Қызметкерлер командасымен өзара қызмет

GRI 2-29; 2-30; 402-1

Қызметкерлермен өзара қызметтің мақсаттары келесілерді қамтиды:

- **Банк қызметінің стратегиялық мақсаттары, нәтижелері және қызметкерлердің мақсаттарға жетуге қосқан үлесі туралы ақпараттандыру.** Банк өз қызметкерлерін компанияның ағымдағы мақсаттары, жетістіктері және болашаққа арналған жоспарлары туралы хабардар ете отырып, өзекті ақпаратпен қамтамасыз етеді. Қызметкерлердің өзінің жеке үлесі ұйымның жалпы табысына қалай ықпал ететінін түсінгені маңызды.
- **Жұмыс беруші брендін нығайту, ең білікті қызметкерлерді командада ұстап қалу.** Негізгі мамандарды командада ұстап қалу үшін Банк жұмыс беруші ретінде тартымды имиджді, жағымды корпоративтік мәдениетті және еңбек жағдайларын қалыптастырады. Бұл бәсекеге қабілетті жалақыны, жеңілдіктерді, кәсіби өсу мүмкіндіктерін, тренинг және даму бағдарламаларын, салауатты және қауіпсіз еңбек ортасын құруды қамтиды.
- **Қызметкерлердің қажеттіліктері мен мәселелерін түсіну және оларға жауап беру.** Үйлесімді жұмыс ортасын құру үшін Банк қызметкерлердің мәселелері мен қажеттіліктерін анықтайды және шешеді. Мысалы, қызметкерлер арасында жүргізілетін тұрақты сауалнама, басшылықпен еркін әңгімелесу үшін ашық есіктер жүйесі және қызметкерлерді қолдау бағдарламалары бар.

Жұмысшылармен тиімді өзара қызметті қамтамасыз етуге арналған бастамалар:

Келісім комиссиясы.

Еңбек даулары мен құқық бұзушылықтарды тиімді шешу үшін БЦК (BCC) Келісім комиссиясы жұмыс істейді. Бұл орган еңбек қатынастары саласындағы шешімдерді қабылдау жүйесінің негізгі элементі болып табылады. Комиссия Банктің Бас кеңсесінде де, филиалдарында да тұрақты негізде жұмыс істейді және оның құрамында қызметкерлер мен әкімшілік өкілдерінің саны тең болады.

2023 жылы Комиссияның төрт отырысы өтіп, оларда өтемақы төлеуге қатысты мәселелер және жұмыстан босату туралы шешімдерге шағымдар, сондай-ақ жұмыс берушінің бастамасы бойынша қызметкерлерді жұмыстан шығаруға қатысты мәселелер қаралды. Комиссия этикалық нормалар мен қызметкерлердің құқықтарының бұзылуы оқиғаларын қарастырумен де айналысады.

Келісім комиссиясының мүшелері Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасының негіздері бойынша жыл сайынғы оқудан өтіп, келіссөздер жүргізу дағдыларын жетілдіру және еңбек даулары бойынша консенсусқа қол жеткізу бойынша біліктіліктерін үнемі арттырып отырады.

Кәсіподақ ұйымы.

«Банк ЦентрКредит» АҚ құрылымында кәсіподақ ұйымы белсенді жұмыс істейді. Оған мүше қызметкерлер жалпы ұжымның **60%**-дан астамын құрайды. Қызметкерлер жылына **200** қазақстандық теңгені құрайтын символикалық мүшелік жарна төлеу арқылы Кәсіподақ қызметіне үлес қосуға және оның жұмысына қатысуға мүмкіндік алады.

Кәсіподақтың негізгі миссиясы жұмысшылардың құқықтары мен мүдделерін қорғау, соның ішінде ұжымдық диалогтың әртүрлі форматтарында келіссөздер жүргізу және олардың мүдделерін таныту болып табылады. Келісім комиссиясының жұмысына кәсіподақтың белсенді қатысуы қызметкерлердің еңбек құқықтарын қорғау процесінің негізгі элементі болып табылады.

Кәсіподақ ұйымы Ұжымдық шартқа өзгертулер енгізуді ұсынуға, оның баптарын талқылауға және бекітуге қатысуға құқылы. Сонымен қатар, Кәсіподақ корпоративтік іс-шараларды ұйымдастыруда маңызды рөл атқарады, корпоративтік мәдениетті нығайтуға және қызметкерлердің белсенділік деңгейін арттыруға көмектеседі. Ұйым, сондай-ақ өз мүшелеріне сыйақы таратады, бұл маңызды кезде әрбір қызметкерді қолдауды және оған қамқор болуды қамтамасыз етеді.

Жалпы алғанда, Кәсіподақ ұйымы банк басшылығы мен оның қызметкерлері арасындағы әлеуметтік диалогты дамытудың маңызды арнасы ретінде қызмет етеді, сонымен бірге әділ және тұрақты жұмыс байланыстарын құруға көмектеседі[17].

Ұжымдық шарт.

Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әзірленген ұжымдық шарт Банктегі әлеуметтік және еңбек нормаларын белгілейтін негізгі құжат болып табылады. Бұл құжат жұмыс беруші мен қызметкерлердің өзара міндеттерін, сондай-ақ олардың нақты белгіленген шарттарды орындауға келісімін белгілейді.

Шарт Кәсіподақ ұйымымен тығыз әріптестікте әзірленді және ол бекітілгеннен кейін күшіне енеді. Ол Кәсіподақтың барлық мүшелерін қамтиды және олардың мүдделері осы шартта көрсетілген. Шарт талаптарының орындалу тиімділігін екіжақты комиссия бақылайды.

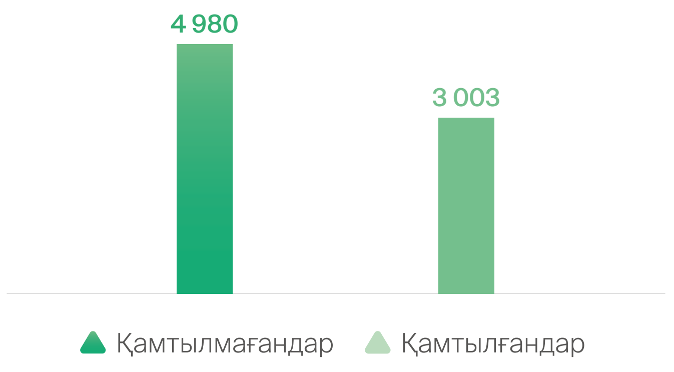
Келіссөздер барысында екі тараптың да қолданыстағы заңнама аясында өз талаптары мен ұсыныстарын білдіру мүмкіндігі бар, бұл әр тараптың мүддесін қорғауға әділ жағдай жасауға ықпал етті. Қол қойылған Ұжымдық шарт екі тараптың еңбек қатынастарындағы тұрақтылықты нығайта отырып, құқықтар мен міндеттердің сенімді кепілі болып табылады. 2023 жылы Ұжымдық шартпен 3 003 қызметкер қамтылды, бұл Банк қызметкерлерінің жалпы санының 37,6%-ын құрайды. Ұжымдық шартта қарастырылмаған еңбек жағдайлары басқа шарттарда қарастырылмайды.

[17] Жұмысшылардың жаппай қысқартылуына әкеп соғуы мүмкін қызметкерлер санының немесе штаттардың қысқаруы орын алса, бұл туралы Кәсіподақ комитетіне рәсім басталғанға дейін кемінде екі ай бұрын жазбаша түрде хабарлау қажет. Комитетке жоспарлы қысқарту туралы бұйрықтардың көшірмелері, айлар бойынша лауазымдарды босату жоспарлары мен кестелері, қысқартылатын лауазымдар мен қызметкерлер тізімі, сондай-ақ бос лауазымдардың тізімі ұсынылуы керек. Экономикалық жағдай нашарлаған жағдайда Кәсіподақ комитетіне бір айдан кешіктірмей экономикалық өзгерістерге байланысты себептерді және еңбек шартын бұзу қажеттілігін көрсете отырып, жазбаша хабарлама жіберу қажет.
Сонымен қатар, жұмыстан босатылған жұмысшыларды жұмысқа орналастыру мәселелері бойынша консультациялар өткізу мақсатында кәсіпорынды жоспарланған қайта құрылымдау, қайта құру немесе тарату алдында екі айдан кешіктірмей Кәсіподақ комитетіне хабарлау қажет. Кәсіподақ комитетінің келісімімен ұйымда үздіксіз жұмыс өтілі бар, ұйымдағы жұмыс өтілі 10 жылдан кем емес зейнеталды жастағы (зейнеткерлікке шыққанға дейін 3 жыл) адамдарды қоспағанда, жыл ішінде 3 айға дейін толық емес жұмыс күні режимі енгізілуі мүмкін. Бұл ретте қызметкердің жалақысы ағымдағы кезең үшін Қазақстан Республикасында белгіленген ең төменгі айлық жалақыдан төмен болмауға тиіс.

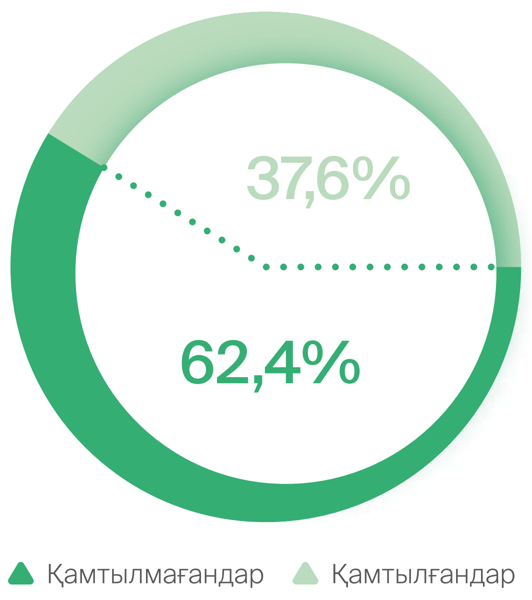
Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
• Персоналды басқару тәсілдері
• Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
• Әлеуметтік қолдау
• Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
• Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Ұжымдық шартпен қамтылған және қамтылмаған қызметкерлердің саны мен үлесі

Қызметкерлер саны



Қызметкерлер үлесі



Ұжымдық шарт келесі аспектілерді қамтиды:

- жұмысшылардың, сондай-ақ Банктің негізгі міндеттері мен құқықтары,
- еңбекті төлеу,
- жұмыс уақыты және демалыс уақыты,
- еңбек қатынастары,
- әлеуметтік кепілдіктер және жұмысшыларға жеңілдіктер,
- кәсіподақтар қызметінің шарттары, құқықтары және кепілдіктері,
- еңбекті қорғау және оның қауіпсіздігі,
- тараптардың материалдық жауапкершілігі,
- келісім комиссиясының қалыптасуы және жұмысы,
- тараптардың жауапкершілігі..

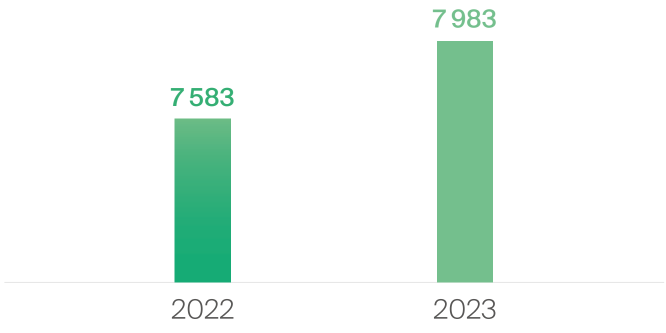
Персонал сипаттамасы

GRI 2-7; 2-8; 405-1

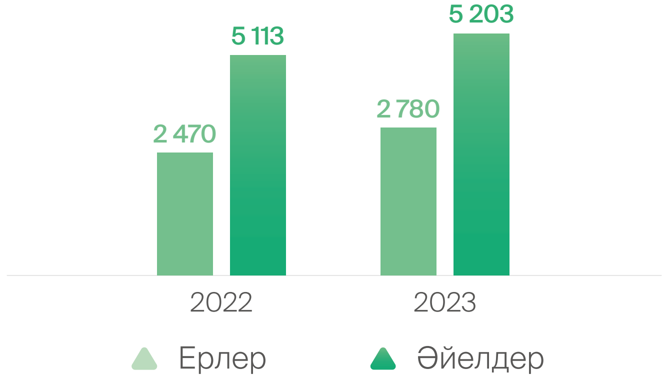
Банктегі қызметкерлердің жалпы саны 2023 жылы **7 983** адамды құрады

Кадр тұрақсыздығы 2023 жылы **41%** болды.

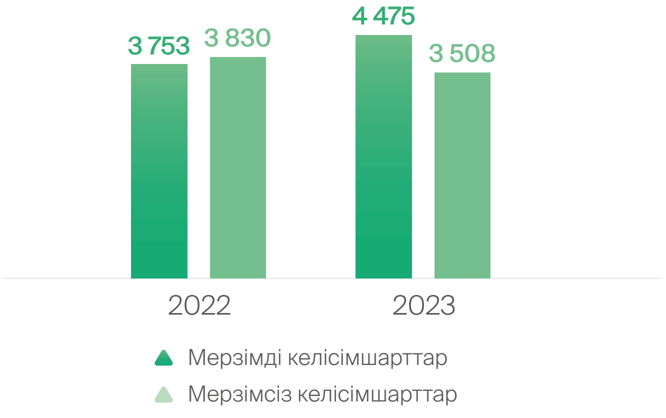
Қызметкерлер саны



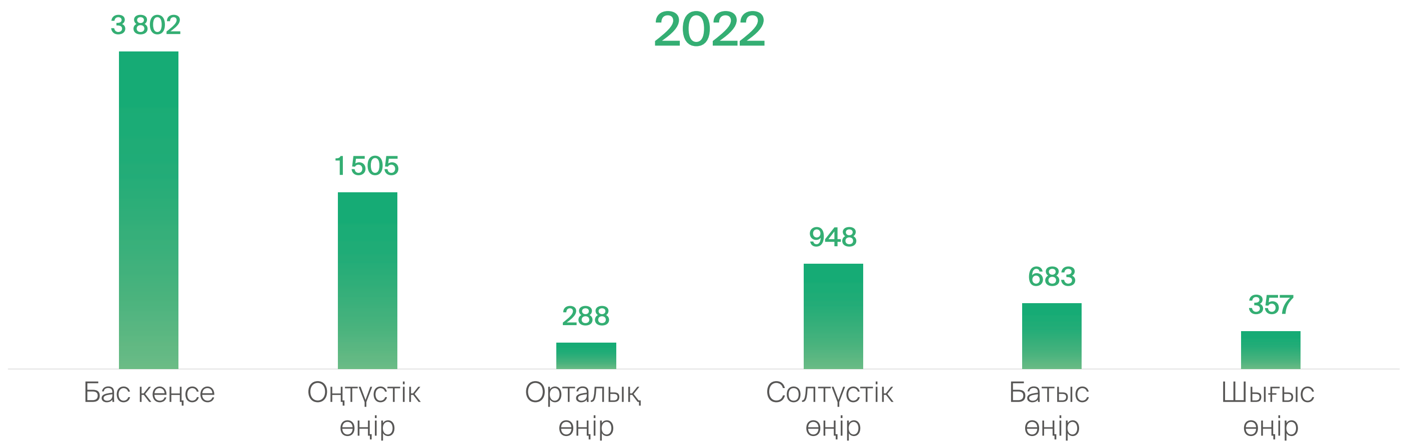
Гендерлік бөліністегі қызметкерлер саны



Келісімшарт мерзімі тұрғысындағы қызметкерлер саны

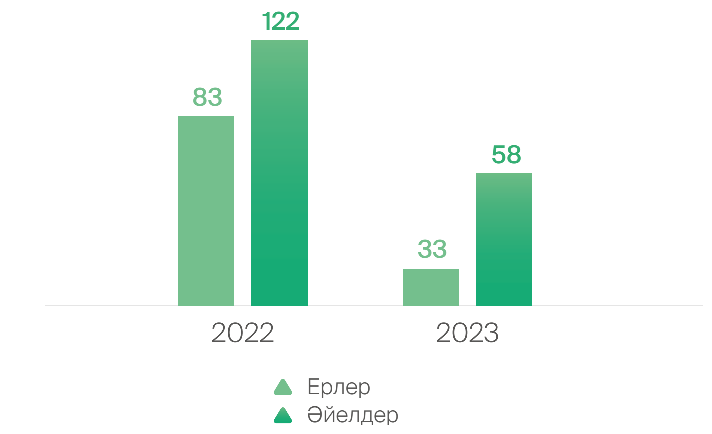


Өңірлер бойынша қызметкерлер саны



Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
• Персоналды басқару тәсілдері
• Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
• Әлеуметтік қолдау
• Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
• Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Қызметкер болып табылмайтын және жұмысы Банк тарапынан бақыланатын жұмысшылар саны гендерлік бөлініс бойынша



Банк жеке тұлғаларды ішкі еңбек тәртібіне бағынбай жүзеге асырылатын белгілі бір, нақты жұмыс көлемін орындауға тартады. Олар жұмысты азаматтық-құқықтық сипаттағы шарттар бойынша жүзеге асырады.

2023 жылы Банк **91 адамды** жұмысқа тартса, 2022 жылы **205 адамды тартты.**

Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі

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

БЦК (*BCC*) жылдам дамып жатқан бәсекелестік ортада жоғары білікті мамандарды тартудың және ұстап қалудың маңызын түсінеді. Қызметкерлердің қажеттіліктерін терең түсіну үшін Банк жыл сайынғы сауалнамалар жүргізіп, әр қызметкерге өз пікірін білдіруге және олардың жұмысын жақсартуға болатын идеяларымен бөлісуге мүмкіндік береді.

Алынған деректер негізінде Банк өзінің стратегияларын бейімдейді және жұмыс жағдайын жақсарту мен қаржы секторындағы үздік жұмыс берушілердің бірінің имиджін нығайтуға бағытталған өзгерістерді жүзеге асырады. Қызметкерлерді оқыту мен дамытуға ерекше көңіл бөлінеді, бұл олардың кәсіби өсуіне инвестиция болып табылады және жоғары нәтижелерге қол жеткізуге ықпал етеді.

Банк, сондай-ақ қызметкерлерді қосымша ынталандыруға және тек кәсіби дағдыларды ғана емес, сонымен қатар эмбебап дағдыларды (soft skills) дамытуға да назар аударады. Осы тұрғыда жеке бағалау бағдарламалары әзірленіп, қызметкерлерді жаңа кәсіби биіктерге жетуге ынталандыратын үздік қызметкерлерді дамытуға арналған қосымша мүмкіндіктер қарастырылған.

Қызметкерлерді оқыту

GRI 404-1

Қызметкерлерді үздіксіз оқыту БЦК (*BCC*) стратегиялық басымдықтарының бірі болып табылады. Осы стратегияның аясында Банк ішкі арналар арқылы да, сыртқы ресурстарды тарту арқылы да әртүрлі білім беру бағдарламаларын ұсынады.

Банктегі оқыту шараларының негізгі қағидаларына келесілер жатады:

- Оқыту бағдарламаларын әзірлеу қазіргі бизнес талаптары мен басқарушылық және мамандандырылған дағдылар деңгейін талдау ескеріле отырып жүзеге асырылады.
- Біліктілікті арттыру бағдарламалары қызмет міндеттеріне қарамастан, Банктің барлық қызметкерлерін қамтиды және оларға ұсынылады.
- Білім беру бастамалары корпоративтік мәдениеттің қағидалары мен стандарттарына негізделген және олардың нығаюына және үздіксіз дамуына ықпал етеді..

Банктің 2023 жылға арналған оқыту мақсаттары келесілерді қамтиды:

- Нақты нәтижелерге қол жеткізуге бағытталған оқыту құралдарын әзірлеу және енгізу, қызметкерлерді оқу процесіне белсенді тартуға ынталандыру.
- Қызметкерлердің бастапқы деңгейден сарапшы деңгейіне дейін тұрақты мансаптық өсуін қамтамасыз ететін және Банк ішіндегі бос орындарды толтыруға көмектесетін мамандандырылған «мектептерді» үйымдастыру.
- Басшылық лауазымдардағы қызметкерлерді оқыту бағдарламаларын жүргізу.
- Персоналды оқыту үшін біріктірілген бөлімі бар корпоративтік порталды құруға мүмкіндік беретін Web Soft платформасын енгізу.
- Банктің білім беру жобасына кейіннен енгізу үшін ішкі мамандардың құзыретін кеңейту.

БЦК (*BCC*) білім беру бағдарламалары басшылықтан бастап мамандарға дейінгі барлық қызметкерлерді қамтиды.

2023 жылы орта есеппен бір қызметкерді оқытуға жылына **39,2 сағат жұмсалды.** Бұл ретте ерлер жылына орта есеппен **38,4 сағат,** ал әйелдер — **39,6 сағатын оқуға арнайды.** Менеджерлер білім алуға жылына **59 сағат** ал мамандар **37 сағат бөледі.**

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
• Персоналды басқару тәсілдері
• Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
• Әлеуметтік қолдау
• Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
• Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Жұмысшылардың оқу сағаттарының саны

	2023 год
Барлық оқу сағаты	312 782
Ерлер	106 726
Әйелдер	206 056
Басшылар	46 059
Мамандар	266 723

Оқу сағаттарының жалпы санына Web Tutor платформасындағы ішкі онлайн оқыту кіреді. 2023 жылы Банктің барлық қызметкерлері үшін 312 мыңнан астам оқу сағаты ішкі онлайн форматта өткізілді.

Міндетті қашықтан оқу курстарына келесі бағыттар бойынша бағдарламалар енді:

- Тұрақты даму;
- Корпоративтік әдеп;
- Қызметкерлерді ЕҚ және ӨҚ саласы бойынша оқыту;
- Әртүрлілік және адам құқықтары.

Оқытудың негізгі бағдарламалары

GRI 404-2

- ESG қағидаларына арналған курстарды қоса алғанда, 19 жаңа оқу курсын әзірлеу.
- Қолданыстағы 20 курстағы ақпарат қайта қаралды және жаңартылды.
- 124 тест құрастырылды және жаңартылды, бұл ретте курстың орташа балы 4,8 болды.
- Міндетті курстарды аяқтау көрсеткіші негізінен геймификация элементтерін енгізу есебінен өткен жылғы 46%-бен салыстырғанда 69%-ға дейін айтарлықтай өсті. Бұл жаңашылдық қызметкерлерге курстарды уақытылы аяқтағаны үшін ұпай жинауға және оларды брендтік тауарларға және қосымша білім беру курстарына айырбастауға мүмкіндік берді, бұл олардың белсенділігі мен оқу процесіне қатысуын ынталандырды.

Банк оқытудың инновациялық тәсілдерін енгізе отырып, білім беру бағдарламаларын жетілдіру бойынша белсенді жұмыс жүргізеді. Мұндай жұмыстың мысалы ретінде жаңа мамандарды тарту мақсатын көздейтін :

«Колверистер мектебін»

Осы бағдарлама аясында Банктің ішкі сарапшылары **30 адамды** оқытты, олардың **7-уі** кейін командаға қосылды.

Қатысушыларды кейіннен жұмысқа орналастыруға мүмкіндік беретін .

«Тестілеушілер мектебі»

Мұнда **27** үміткер арнайы білім алса, оның **7-уі БЦК** (BCC) құрылымында өз орнын тапты. Сонымен қатар, Банк өз қызметкерлерінің көшбасшылық дағдыларын дамытуға ресурстарды инвестициялайды.

«Көшбасшылық мектебі»

бағдарламасы 2023 жылы шамамен 80 басшыны оқытты, оның ішінде жаңа да, тәжірибелі де менеджерлер бар. Мектеп жоғары бағаға ие болды және алдағы уақытта да тұрақты түрде жұмыс істейтін болады.

Сонымен қатар, Банк ішкі тренерлерді дамыту бағдарламаларын іске асырады, бұл корпоративтік оқыту сапасын арттыруды қамтамасыз етті.

Сонымен қатар, Банк өз персоналын келесі маңызды бағыттар бойынша тұрақты түрде оқытатынын атап өткен жөн:

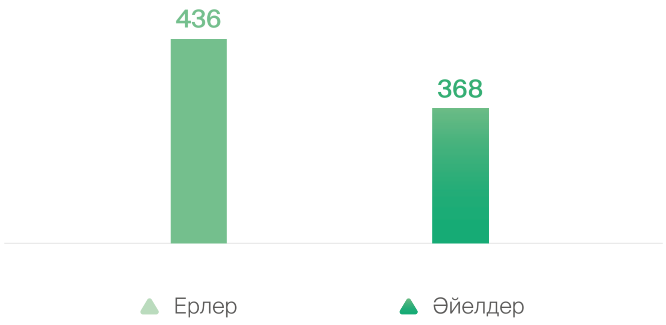
- алаяқтық әрекеттерге қалай қарсы тұру керек,
- комплаенс тәуекелдер туралы хабардар болу,
- сыбайлас жемқорлық әрекеттерімен күресу шаралары,
- экологиялық бағдарламалар мен бастамалар бойынша Ecosen серіктестері жүргізетін оқу.

Қызметкерлерді сыртқы оқыту

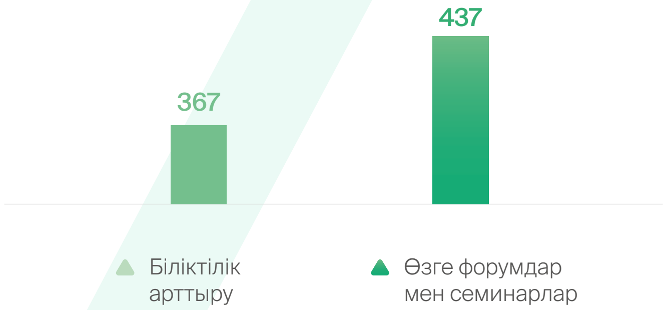
2023 жылы **804** қызметкер сыртқы оқудан өтсе, сыртқы оқу сағаттарының орташа саны жылына бір қызметкерге шаққанда **26,9** сағатты құрады. Сыртқы оқытуға **175,4** млн теңге жұмсалды.

Гендерлік ерекшелік және оқу түрі бойынша бөліністе сыртқы оқудан өткен қызметкерлер саны

Гендерлік құрылым



Оқу түрі



Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
• Персоналды басқару тәсілдері
• Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
• Әлеуметтік қолдау
• Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
• Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Міндетті оқу бағдарламалары қоса алғанда жұмысшылардың дағдыларын жақсартуға бағытталған сыртқы оқу бойынша жүзеге асырылған бағдарламалардың бір бөлігі төменде көрсетілген:

Курс	Адам саны	Жалпы сомасы, теңге
Бағалаушыларды лицензиялау бағдарламасы	15	3 033 700
Өрт-техникалық минимум және Қауіпсіздік пен еңбекті қорғау	190	950 000
Келісім комиссиясын оқыту	15	334 821
Ақшаны жылыстату және терроризмді қаржыландыруға қарсы әрекет бойынша сертификаттау бағдарламасы	7	119 000
Бағдарламалық жасақтаманы орнату, баптау, әкімшілендіру және пайдалану бойынша оқыту • "CERTEX" ашық кілттерінің инфрақұрылымы; • "Certex Cloud" бағдарламалық жасақтамасы; • "CERTEX HSM" бағдарламалық-аппараттық кешені; • "CERTEX HSM ES" бағдарламалық-аппараттық кешені; • Windows 10 қолдау және ақауларды жою.	25	2 738 903
Enterprise Linux System Administration (GL250) H7091S Linux Fundamentals (GL120) U8583S	5	5 015 598
Tableau оқыту	38	10 598 571
Golang тіл бойынша курс және менторлық қолдау	40	4 000 000
"Golang-разработчик.Basic" онлайн практикасы	11	3 715 556
«Жалпы дисциплиналар» модулі	19	3 485 590
Ішкі аудит бағдарламасы бойынша оқыту	11	1 415 000
АҚ 306 Құпия іс жүргізуді ұйымдастыру 10961 Windows PowerShell-мен әкімшілендіруді автоматтандыру	6	1 867 000

Жаңа кадрларды тарту

GRI 401-1

Персоналды іріктеу бойынша регламент

«Банк ЦентрКредит» АҚ банкті стратегиялық бастамалар мен ағымдағы міндеттерді жүзеге асыруға үлес қоса алатын білікті кадрлармен қамтамасыз ету мақсатында қызметкерлерді іріктейді және бейімдейді. Кадрларды іріктеу бос лауазымдардың штаттық тізімі аясында жүзеге асырылады. Бұл ретте ішкі қызметкерлерді дамытуға және көтеруге, сондай-ақ қызметкерлердің мансабының өсуі мен кадрлардың тиімді ротациясын қамтамасыз ететін кадрлық резервті пайдалануға ерекше көңіл бөлінеді. Қызметкерді көтермелеудің негізгі критерийлерінің бірі – қызметінің жоғары көрсеткіші және оның құзыреттілігі мен тұлғалық өсуіне берілетін баға.

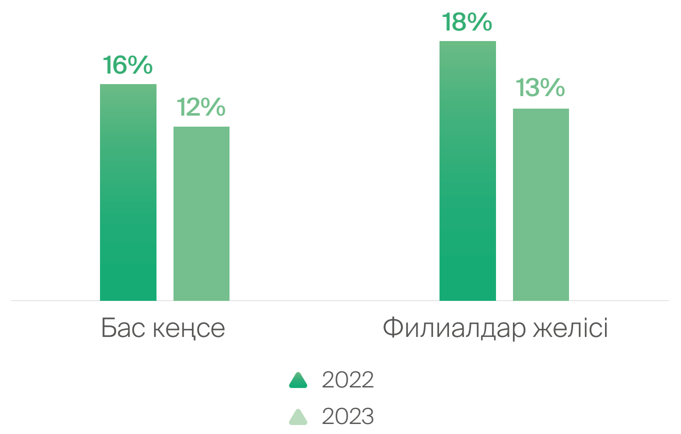
Кадрларды іріктеудің негізгі көздерінің кейбірі:

- түйіндеме дерекқоры,
- арнайы интернет ресурстар,
- кадр агенттіктері,
- мемлекеттік жұмыспен қамту агенттіктері;
- тікелей іздеу,
- ішкі және сыртқы кадрларды тарту бойынша ішкі жобалар.

«Банк ЦентрКредит» АҚ жаңа қызметкерлерді бейімдеу бағдарламасы – жаңа қызметкерлердің жұмыс процесіне бейімделуін жеңілдетуге бағытталған іс-шаралар мен оқу сабақтарының жиынтығы болып табылады. Бағдарламаның негізгі мақсаттарына жұмысқа қабылдау шығындарын азайту, сынақ мерзімі кезеңінде кадрлардың тұрақсыздығын азайту және тартымды жұмыс беруші ретінде Банктің абыройын арттыру жатады. Бұл шаралар команданың жаңа мүшелерін жан-жақты оқыту арқылы жалпы өнімділікті арттыруға көмектеседі.

2023 жылы бейімдеу бағдарламасын тиімді жүзеге асырудың арқасында сынақ мерзімінде кадрлардың тұрақсыздығының деңгейін төмендетуге мүмкіндік туды: Бас кеңседе көрсеткіш 12%-ға және филиалдарда 13%-ға дейін төмендеді, бұл бұрыңғы тиісінше 16% және 18% көрсеткіштерден жақсырақ.

Бас кеңседе және филиалдарда сынақ мерзімі кезіндегі персонал тұрақсыздығы



БЦК (*BCC*) жаңа қызметкерін тиімді бейімдеу жаңа қызметкерді ұжыммен және Банк қызметінің негіздерімен таныстырудан басталады. Топ басшысы лауазымдық міндеттерге кірісудің бастапқы кезеңін ұйымдастырып қана қоймайды, сонымен қатар сынақ мерзіміндегі жұмысты бағалаудың нақты мақсаттары мен көрсеткіштерін белгілейді. Осы кезеңнің нәтижелері бойынша басты команданың жаңа мүшесімен одан әрі әріптестік туралы шешім қабылдайды.

Бейімделу процесінде басты рөлді жаңа қызметкерге қолдау көрсететін, оның жаңа жұмыс ортасына үйренуіне және Банктің корпоративтік мәдениетіне бейімделуіне көмектесетін тәлімгер атқарады. Бұл тәсіл жаңа қызметкерлердің жұмыс процесіне оңай және жылдам үйренуіне көмектеседі және жұмыс өнімділігін арттырады.

2023 жылы жалпы кадр тұрақсыздығы 41% құрады.

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі

Президент үндеуі

1. Есеп туралы

2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері

3. Корпоративтік басқару

4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі

5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет

6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет

7. Персоналмен өзара қызмет
- Персоналды басқару тәсілдері
- Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
- Әлеуметтік қолдау
- Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
- Даму жоспарлары

8. Қоғам алдындағы жауапкершілік

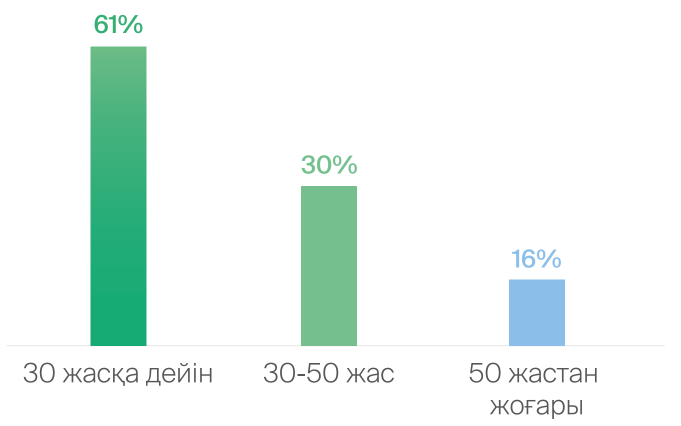
9. Экологиялық жауапкершілік

Қосымшалар

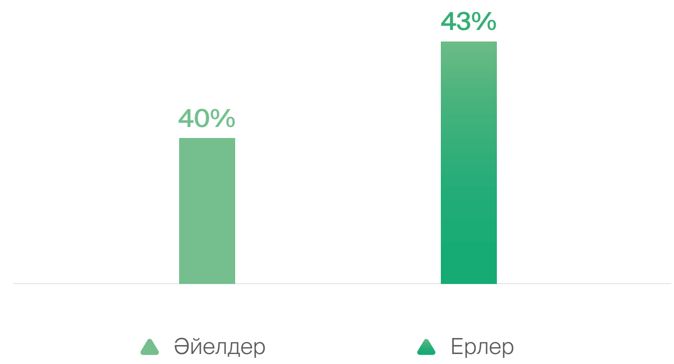
Төменде есептік кезеңдегі жас топтары, жынысы және өңірлер бойынша кадрлардың тұрақсыздығы көрсеткіштері көрсетілген.

Қызметкерлердің тұрақсыздығы туралы толығырақ ақпаратты D қосымшасынан қараңыз.

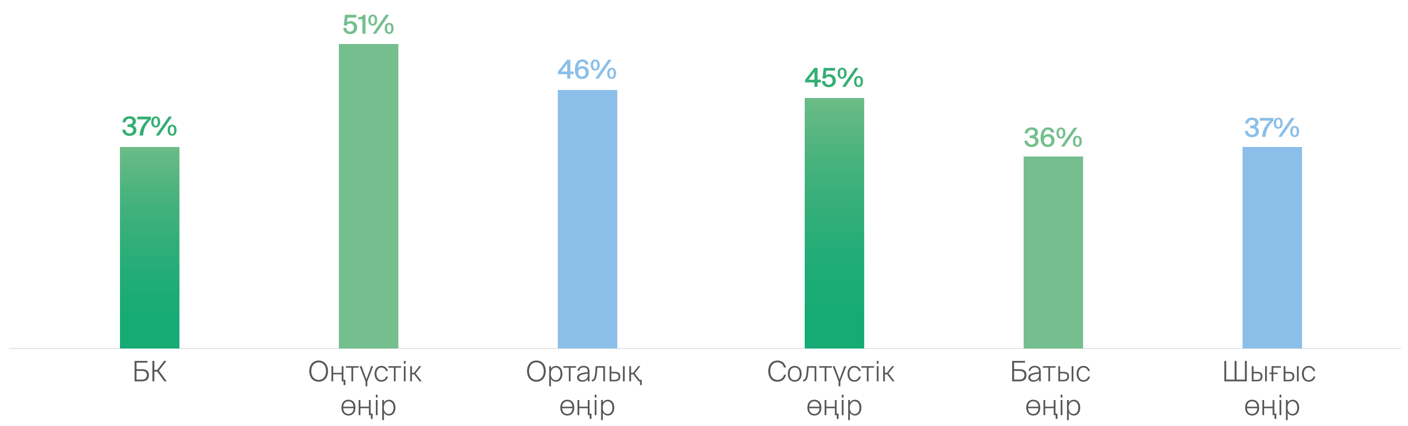
Жас топтары бойынша тұрақсыздық



Тұрақсыздықтың гендерлік құрылымы



Өңірлер бойынша тұрақсыздық



Жас таланттарды жұмысқа алу және жоғары оқу орындарымен әріптестік

Кадрларды толықтыру мақсатында жыл ішінде Банк **3 554 жаңа қызметкерді жұмысқа қабылдады**, олардың басым үлесін 30 жасқа дейінгі жас мамандар құрады. Бұл Банктің жас мамандарды жұмысқа белсенді тартатынын көрсетеді.

Банк студенттерге тәжірибе мен тағылымдамадан өтуге мүмкіндік беріп, еліміздің жетекші жоғары оқу орындарымен жемісті әріптестік етеді. Мұндай бағдарламаның мақсаты – білікті жас мамандардың резервін құру және Банктегі бастапқы лауазымдарды иелену үшін кадрлар даярлау.

Банк ұйымдастырған іс-шаралар, соның ішінде жобалық байқаулар, мансап жәрмеңкелері және білім беру семинарлары әлеуетті көшбасшыларды тарту және дамытуда маңызды рөл атқарды. Бұл бастамалар Банктің кадрлық әлеуетін жаңартуға, сондай-ақ жаңа идеялар мен инновациялық шешімдерді әзірлеуге және енгізуге ықпал етеді.

Банктің Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету орталығының (АҚҚО) командасы ақпараттық қауіпсіздік саласындағы ақпараттандыруды арттыру бойынша бірқатар бастамаларды қолға алып, жоғары оқу орындарымен белсенді жұмыс істейді.

Жүзеге асырылған кейбір негізгі шаралар:

Capture the Flag:

Қ.И. Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық зерттеу техникалық университеті (ҚазҰТУ) алаңындағы: 2022 және 2023 жылдары киберқауіпсіздік саласындағы дағдыларды дамытуға ықпал ететін Capture the Flag жарыстары өтті;

Қ.И. Сәтбаев атындағы ҚазҰТУ үшін ақпараттық қауіпсіздік бойынша курс:

ақпараттық қауіпсіздікке арналған 10 бейне дәрістен тұратын курс әзірленді;

AlmaU-да дәріс:

AlmaU-да (Almaty Management University) 1 және 2-курс студенттеріне оқылған дәріс ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету негіздерін қамтыды;

Тағылымдама және тәжірибе:

АҚҚО мамандандырылған білімі бар 3 және 4-курс студенттерін өндірістік тәжірибеге және тағылымдамаға қабылдайды. Үздік студенттер АҚҚО командасына немесе кадрлық резервке қосылу мүмкіндігін иеленеді.

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
• Персоналды басқару тәсілдері
• Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
• Әлеуметтік қолдау
• Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
• Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

БЦК (*BCC*) Персоналды басқару орталығы жетекші университеттермен серіктестік қарым-қатынасты белсенді жолға қояды, мұндай бастамалардың мысалдары:

- **ПБО-ның бос орындар жәрмеңкелеріне және БЦК (*BCC*) тағылымдамадан өтуге мүдделі ЖОО өкілдерімен кездесулерге белсенді қатысуы.** Әріптестік байланыс орнатылған университеттердің қатарында AlmaU, Қазақ-Британ техникалық университеті, Narxoz, Тұран, Халықаралық ақпараттық технологиялар университеті, Алматы технологиялық университеті, Астана IT университеті, Алматы экономика колледжі, Талғар менеджмент және агробизнес колледжі, Халықаралық инженерлік-технологиялық университет және әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті бар. Сулейман Демирел атындағы университетпен серіктестік туралы келіссөз жүріп жатыр,
- **Болашақ таланттармен кездесулер:** офлайн форматта студенттермен демонстрациялық кездесулер өткізу жоспарлануда. Кадрлық қажеттіліктерге қарамастан, ПБО өкілдері студенттермен кездесіп, әлеуетті жұмыс беруші ретінде Банк туралы әңгімелейді,
- **Банк кафедрасын/факультетін құру:** ЖОО-мен өзіндік банк кафедрасын немесе факультетін енгізу туралы келісім-шарттар жасау жоспарланып отыр,
- **Студенттерге арналған оқыту:** Банк сарапшылары ЖОО студенттеріне ашық дәрістер жүргізеді. Сондай дәрістердің бірі күзде әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университетінде өтті. Іс-шара аясында студенттер Қазақстанның банк секторындағы ESG дамуының қыр-сырын білудің бірегей мүмкіндігін алды.

2023 жылы БЦК (*BCC*) өзінің күш-жігерін жаһандық трансформацияға және қызмет түрлерін кеңейтуге бағыттады, бұл **«Eco Center Bank»-пен (Alpha Bank) бірігумен байланысты**. Осы өзгерістерге орай, жоғары оқу орындарымен белсенді қарым-қатынас жасау жоспарлары 2024 жылға дейін шегерілді. Банк жоспарларына жас мамандарды тартудың жаңа тәсілдерін әзірлеу және университеттермен байланыстарды нығайту кіреді, бұл таланттарды тартуға және Банктің инновациялық әлеуетін қолдауға мүмкіндік береді..

Ынталандыру жүйесі

GRI 404-3; 405-2

«Банк ЦентрКредит» АҚ корпоративтік мәдениетті дамытуға және қызметкерлерді ынталандыруға үлкен мән береді. 2023 жылы Банк жалақы деңгейінің қызметкерлерді компанияда ұстап қалуға және олардың өнімділігін арттыруға әсерін анықтай отырып, жалақыға талдау жүргізді. Нәтижесінде сыйақы беру жүйесін оңтайландыру бұдан әрі дамудың негізгі бағытына айналды.

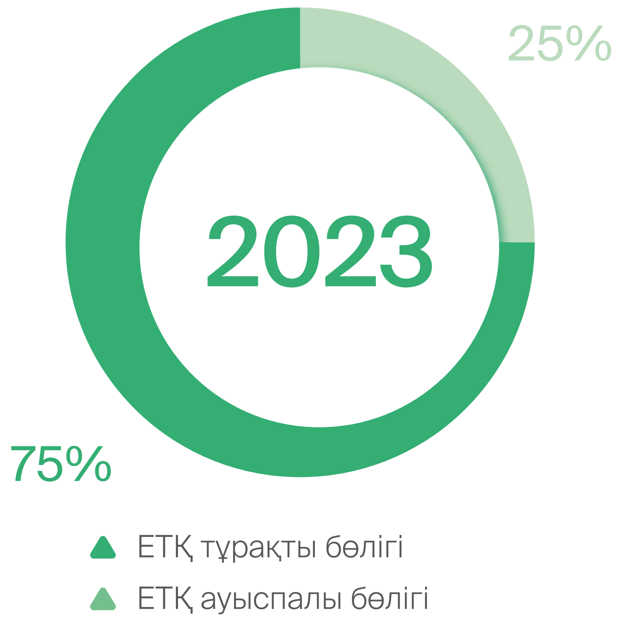
«Банк ЦентрКредит» АҚ материалдық және материалдық емес ынталандыруды қамтитын сыйақы жүйесіне ерекше көңіл бөледі. Материалдық сыйақылар жалақыдан, сыйлықақыдан және бонустардан тұрады, ал материалдық емес сыйақыларға медициналық сақтандыру, оқыту және алғыс грамоталары мен хаттары кіреді. Еңбекті төлеу және ынталандыру мәселелері Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Банктің еңбекақы төлеу және мансаптық өсуіне жәрдемдесу жүйесіндегі әділдік пен ашықтықты қамтамасыз ететін тиісті ережелерімен және саясатымен реттеледі.

«Дербес қосымша төлемдерді» енгізу Банкке тамаша нәтижелер көрсеткен қызметкерлерді марапаттауға икемді тәсілді қолдануға мүмкіндік берді, осылайша олардың адалдығы мен ынталылығын арттырды. 2023 жылы жалақы деңгейінің жаңа құрылымын әзірлеу сыртқы консультанттарды тарту арқылы жүзеге асырылды, бұл объективтілік пен озық нарықтық тәжірибеге сәйкестікті қамтамасыз етті.

Жаңа жүйеге көшу филиалдардан басталса, Бас кеңсе 2024 жылдың 1 қаңтарында толық көшеді деп жоспарланған. Жалақыны бағалау жүйесі ұйымдағы әртүрлі жұмыс орындарын жауапкершілік деңгейіне, міндеттердің күрделілігіне және талап етілетін біліктілікке қарай жіктеудің құрылымдық тәсілі болып табылады.

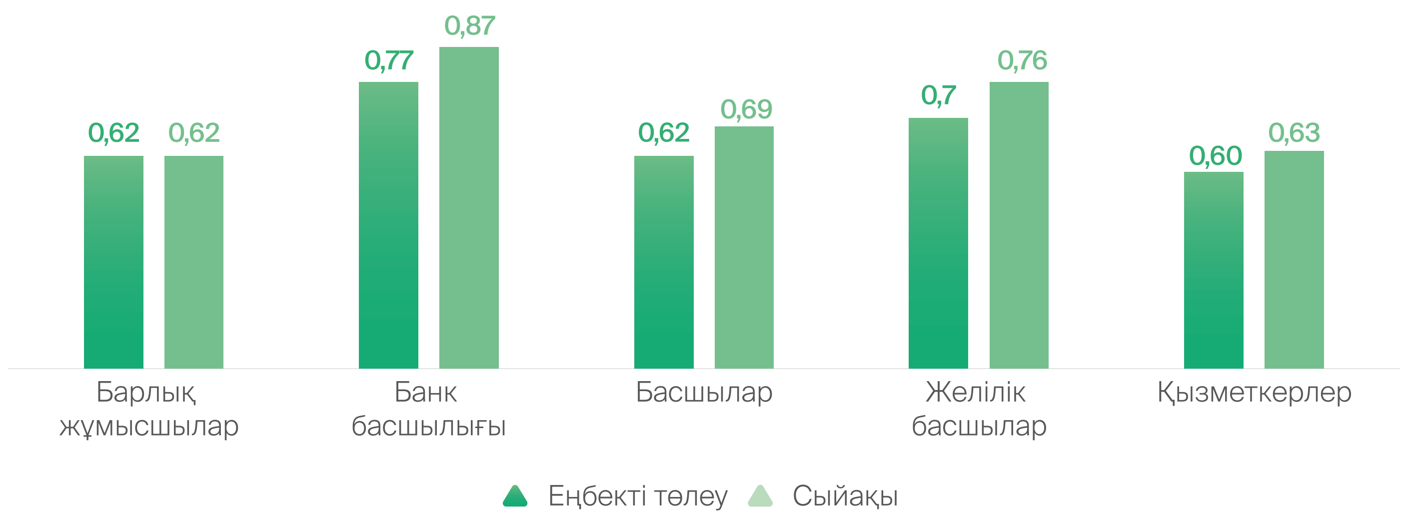
Ынталандырудың жоғары деңгейін қолдау үшін Банк қызметкерлерін ішкі цифрлық платформа арқылы бонустық жүйе туралы ақпараттандыруды қамтамасыз етеді, мұнда әрбір адам қосымша табыс алу мүмкіндіктері туралы ақпарат ала алады. Белгіленген KPI әрбір бөлімнің ерекшеліктеріне бейімделген мақсаттарды көрсетеді және олар сәтті орындалған жағдайда бонустар алады. Бұл жақсы нәтижелерге қол жеткізуге ынталандырады..

ЕТҚ тұрақты және ауыспалы бөлігінің бөлшек салмағының динамикасы



Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
• Персоналды басқару тәсілдері
• Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
• Әлеуметтік қолдау
• Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
• Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Жұмысшылар санаты бойынша әйелдер мен ерлерге төленетін базалық ақы мен сыйақының ара қатынасы



Банк әрбір қызметкеріне мансаптық өсуіне және кәсіби дамуына мүмкіндік ұсынуға тырысады. 2022 және 2023 жылдар ішінде ешкім қалыс қалмай, барлық қызметкерлердің жұмыс өнімділігіне бағалау жүргізілді..

Нәтижелілікті бағалаудан өткен қызметкерлер үлесі

Санаттар	2023 жыл
Жынысы бойынша	
Әйелдер	100%
Ерлер	100%
Қызметкерлердің санаты бойынша	
Банк басшылары	100%
Басшылар	100%
Желілік басшылар	100%
Қызметкерлер	100%

2023 жылы Банкте 4 бонустық бағдарлама қолданылды және бағаланды:

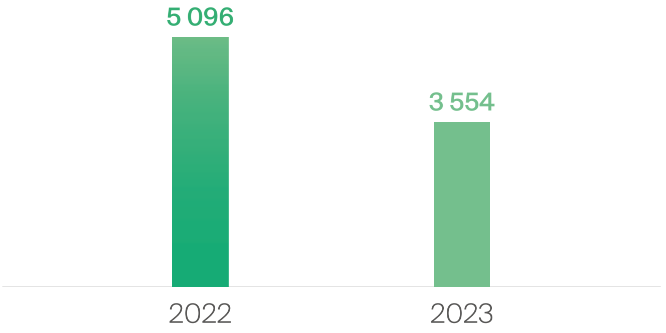
- **Нормативтер/Көрсеткіштердің бірыңғай жүйесі – Балдық мотивация:** қазан айынан бастап фронт-офисте бөлім басшыларының негізгі стратегиялық мақсаттарын ескеретін сандық көрсеткіштерді және бірыңғай метрикалық шкаланы қолдануға бағытталған бонустық сыйақы жүйесі енгізілді. Бұл – қолданыстағы барлық ынталандырушы өнімді ауыстыруға арналған және фронт-офис қызметкерлері үшін бонустық процестің ашықтығын, қолжетімділігін және тиімділігін арттыруға бағытталған жүйе,
- **SLA[18]:** қызмет көрсету деңгейі туралы келісімдер (Service Level Agreements, SLA) аясында бэк-офис бөлімшелерімен белгіленген мақсаттарға қол жеткізгені үшін берілетін сыйақы,
- **Жобалық сыйақы беру[18]:** бонустар стандартты емес жобаларды немесе жобалық тапсырмаларды орындаудың сәтті жүзеге асырылуына қарай есептеледі, оған Банктің бизнес-процестерінің трансформациясы, өнім желісіндегі инновациялар, процестер мен технологияларды жетілдіру кіреді. Мұның бәрі стратегиялық мақсаттарға қол жеткізу мақсатын көздеуі шарт,

Персоналды іріктеу нәтижелері

- **Мақсаттар картасы:** бонустар қызметкердің тікелей басшысы белгілейтін және қызметкермен келісілген белгілі бір уақыт кезеңінде (үш айдан бір жылға дейін) мақсаттарға қол жеткізгенін бағалау негізінде төленеді..

GRI 401-1

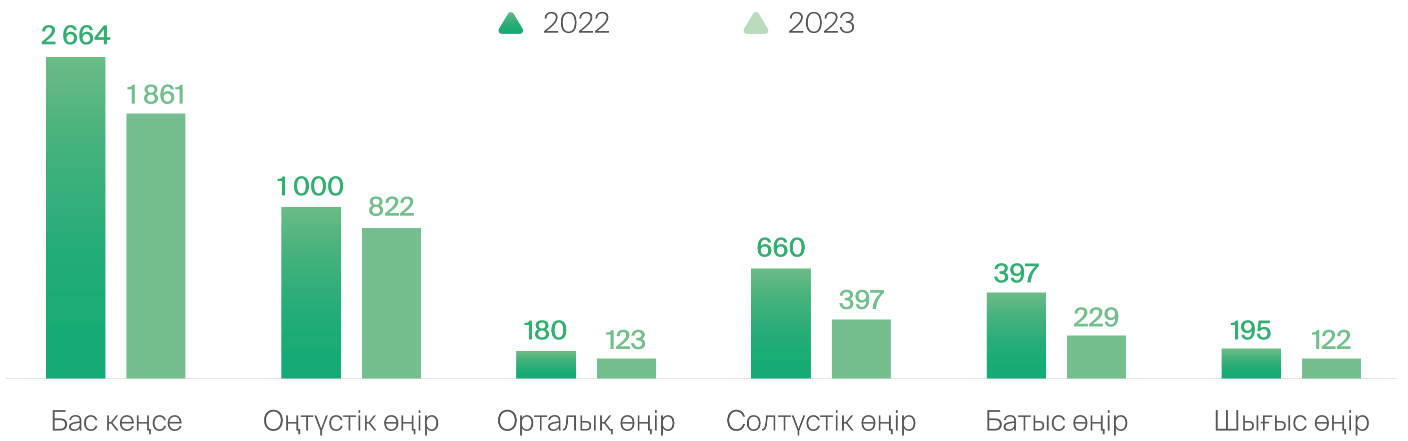
Жұмысқа алынған қызметкерлердің жалпы саны



2023 жылы Банк
3 554 қызметкерді жұмысқа қабылдады
оның ішінде
1 861 қызметкер Бас кеңсе штатына,
1 693 қызметкер Филиал желісіне қосылды.

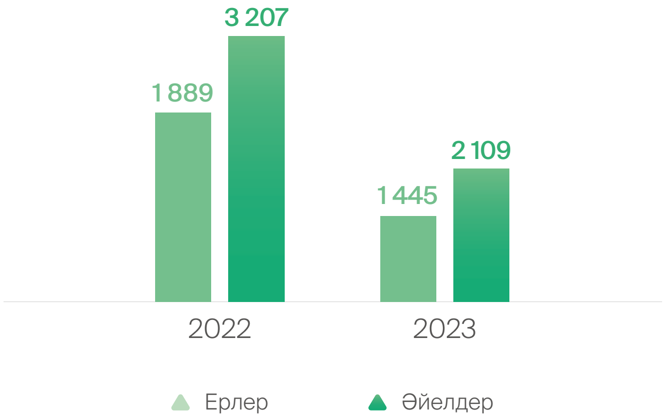
Басты міндет бос орындардың толық кадрмен толтырылуын қамтамасыз ету болды. Банктің қызметінің нәтижесінде кадрлармен қамтамасыз ету деңгейі өсті: егер 2022 жылы ол 80-85% болса, 2023 жылға қарай бұл көрсеткіш 90-95%-ға жетті.

Өңір тұрғысынан алғанда жұмысқа қабылданған қызметкерлер саны

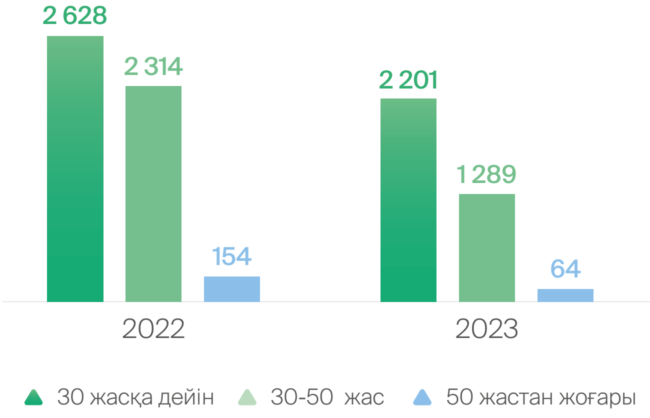


Жынысы мен жасы тұрғысынан алғанда жұмысқа қабылданған қызметкерлер саны

Гендерлік құрылым



Жас құрылымы



[18] Қарастырылған бағдарламаларда бағалау жиілігіне қатысты стандартталған тәсіл жоқ. Бағалау жылына кемінде бір рет жүргізіледі, бірақ олардың жиілігі қажеттіліктерге сәйкес арттырылуы мүмкін.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
• Персоналды басқару тәсілдері
• Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
• Әлеуметтік қолдау
• Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
• Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Негізгі қызметкерлер

«Банк ЦентрКредит» АҚ қызметкерлерді ынталандыруды күшейтуге және еңбек өнімділігін арттыруға бағытталған бағалау және сыйақы беру бағдарламаларын белсенді түрде дамытып келеді. Осындай бастамалардың бірі – Банк мақсаттарына қол жеткізуге үлес қосқан ең бағалы қызметкерлерді анықтауға және марапаттауға арналған **«Негізгі қызметкерлер» бағдарламасы**.

Бағдарлама аясында жыл сайын команда жетекшілері әр қызметкердің ұжым үшін және жалпы Банктің табысы үшін маңыздылығына баса назар аудара отырып, қарамағындағы қызметкерлердің ең үздіктерін «Негізгі қызметкер» атағына ұсынады. Іріктеу процесінде үміткердің негізгі қызмет көрсеткіштері, сондай-ақ оның Банк жұмысына қосқан үлесі бағаланады және ескеріледі. Бұл тәсіл атақты қысқа мерзімді нәтижелер негізінде ғана емес, қызметкерлердің Банктің әртүрлі мақсаттарына қол жеткізуге қосқан үлестерінің ауқымдылығына қарай беруге мүмкіндік ашады.

2023 жылы түрлі бөлімшелердің **300** **жұмысшысы «Негізгі қызметкер»** болып танылды. Осы санаттағы қызметкерлерге қарастырылған қосымша жеңілдіктердің қатарында білім алуға берілетін мүмкіндіктер, жеке шығындары үшін берілетін өтемақы бар. Бұлар Банктің барлық қызметкерлері үшін күшті ынталандыру тәсілі болып табылады.

2023 жылы Банктің «Негізгі қызметкерлер» жобасы бойынша шығыстар сомасы шамамен **99** **млн теңгені құрады.**

«Негізгі қызметкерлердің» Банкте қалуы және дамуы үшін қолдау көрсетіледі. Нәтижесінде негізгі қызметкерлер арасындағы тұрақсыздық 2022 жылғы 6,3%-дан 2023 жылы 2,4%-ға дейін төмендеді, бұл бағдарламаның таланттарды компанияда ұстап қалудағы тиімділігін көрсетеді.

Әлеуметтік қолдау

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

«Банк ЦентрКредит» АҚ өз қызметкерлерінің әлеуметтік қорғалуына баса назар аударады. Әлеуметтік бағдарламаларды әзірлеу және іске асыру, сондай-ақ олардың мониторингі Банктің әлеуметтік саясатының негізгі аспектілері болып табылады. Бұл бағдарламалар қызметкерлердің денсаулығын сақтауға және адал еңбекке ынталандыратын және жоғары сапалы әрі өнімді жұмысқа негіз болатын орта құруға бағытталған.

Қазіргі уақытта Банкте әлеуметтік пакеттердің келесі түрлері бар:

- **Барлық қызметкерлерге қолданылатын** , және құрамы лауазым деңгейіне байланысты өзгеретін базалық өтемақы пакеті (ЕМС пакеттері, көлік шығындарын төлеу және автотұрақпен қамтамасыз ету, тұрғын үйді жалға алу шығындарын өтеу),
- **Икемді кесте және қашықтан жұмыс форматы, банк есебінен оқыту және дамыту,** корпоративтік іс-шаралар, серіктестер ұсынатын корпоративтік жеңілдіктерді қамтитын барлық қызметкерлерге арналған базалық ынталандыру пакеті,
- **«Негізгі қызметкерлер» жобасы аясындағы қосымша кеңейтілген пакеттер.**

Есептік кезеңде Банктің Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделмеген зейнетақы жоспарлары бойынша міндеттемелері болған жоқ және арнайы зейнетақы қорлары немесе бағдарламалары болған емес.

Қызметкерлерді әлеуметтік қолдау және жұмыс жағдайларын жақсарту аясындағы Банктің бастамалары

Тұрақты даму және қолайлы еңбек жағдайларын жасауға ұмтылыс шеңберінде Банк әлеуметтік қолдауды дамытуға және қызметкерлердің жұмыс орнындағы жайлылығын арттыруға бағытталған бастамаларды белсенді түрде жүзеге асырып келеді. Бұл бастамалар қызметкерлердің жұмыс өнімділігі мен тиімділігін арттыруға ғана емес, сонымен қатар жағымды атмосфераны құруға және жұмыс ортасының ынғайлылығын жақсартуға көмектеседі:

Транспорт қолжетімділігін арттыру :

- Қызметкерлер үшін жолақысы ең төмен бағадағы шаттл-автобустарды іске қосу;
- Қызметкерлердің жол жүруі үшін өтемақылық жеңілдіктерді іздеу.

Кеңселерде жайлылықты қамтамасыз ету:

- Кеңселерде тегін кофе ұсыну;
- 2024 жылдың екінші тоқсанында барлық кеңселерді Wi-Fi желісімен қамту жоспары,
- Панфилов көшесіндегі кеңседе спорт залы мен асхана ашу жоспарланып отыр.

Спорттық белсенділікті қолдау:

- Жыл сайынғы футбол турнирлерін ұйымдастыру;
- Әйелдер арасында волейболдан турнир өткізіп, оны жыл сайын ұйымдастыруды жоспарлау;
- Ай сайын дене шынықтыру жарыстарын өткізу;
- Қызметкерлерді марафондарға дайындау үшін жаттықтырушы қызметін төлей отырып, жүгірушілер мектебін қолдау;
- Үстел теннисі және киберспорт бойынша ішкі турнирлер өткізу жоспары.

Ішкі коммуникация мен ықыластылық деңгейін жақсарту:

- Банк қызметкерлермен ашық және айқын байланысты қамтамасыз ете отырып, шағымдарға арналған анонимді байланыс арнасын әзірледі.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
- Персоналды басқару тәсілдері
- Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
- Әлеуметтік қолдау
- Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
- Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

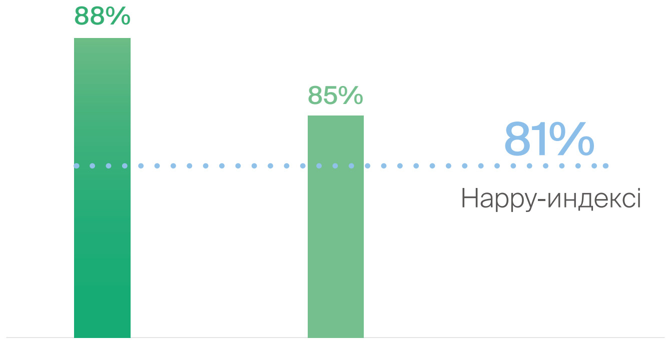
Командалық рух пен корпоративтік өзара әрекетті дамыту:

- Жыл сайынғы тимбилдинг шараларын ұйымдастыру және оған қызметкерлердің тақырып бойынша өтініш беруіне жағдай жасау,
- Жалпы банктік іс-шаралар бюджетінде тимбилдинг шараларына қомақты қаражат бөлу.

Бұл бастамалар Банктегі жайлылық деңгейін, спорттық белсенділікті, командалық әріптестікті арттыруға және ашық коммуникацияны қамтамасыз етуге бағытталға.

HR коммуникацияларды дамыту

2023 жылы Happy Job қанағаттанушылық сауалнамасы іске қосылды. **Оның нәтижесі келесілерді көрсетті:**



2023 жылы «Банк ЦентрКредит» АҚ әлеуметтік желілердегі жұмыс пен ішкі коммуникацияларды нығайтуда айтарлықтай жетістіктерге жетті:

- 2023 жылы @bcc_space Instagram арнасы өзінің жазылушыларының санын 8%-ға арттырып, 22 600 жазылушыға жеткізді,
- Жабық ішкі «Telegram» арнасында Банктің HR бөлімі BCC team айдарын жүргізеді: bcc жаңалықтары, ECO, байқаулар, BCC оқиғалары және т.б.

2023 жылғы ішкі шараларды дамыту шараларының келесі санаттарын қамтиды:

1. Бизнес шаралар:
   - 7 жалпы банктік шара,
   - ашық әңгіме.
2. Қызметкерлерді тарту және біріктіру шаралары:
   - 120 амбассадордың қатысуымен елшілік бағдарламасы,
   - 23 тимбилдинг,
   - 3 тақырыптық квиз.
3. Спорттық шаралар:
   - 12 спорттық челлендж,
   - 2 жүгіру марафоны.
4. ЭКО шаралары:
   - «Тепло» қорымен әріптестік (қайта өңделетін материалдарды жинау және сұрыптау) - қорға 2 тонна киім берілді.
5. 35 жылдық мерейтойды филиалдық желі және Бас кеңсе қызметкерлерінің біріктіру арқылы кең көлемде атап өту, оның ішінде:
   - 600 қызметкердің қатысуымен футбол турнирі,
   - 180 қызметкердің қатысуымен әйелдер арасындағы волейбол турнирі,
   - 1000 қызметкерге арналған актық шарада 66 жанкүйердің қатысуымен өткен жанкүйерлер арасындағы байқау,
   - Қазақстан картасын барлық филиалдарға біріктіру челенджі;
   - 35 жылдық мерейтойға орай барлық филиалдарда тимбилдинг шаралары,
   - BCC Stars – актық шарада музыкалық бағдарламада өнер көрсеткен Банк қызметкерлерінің 3 тобының қатысуы

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
- Персоналды басқару тәсілдері
- Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
- Әлеуметтік қолдау
- Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
- Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Банктің 2023 жылғы ірі шараларға әлеуметтік инвестициялары

Шығыстар бағыттары

Жалпыбанктік шаралар

171 млн теңге

Спорттық шаралар

20 млн теңге

Ірі шараларға шығыстардың жалпы саны

191 млн теңге

Материалдық көмек

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

«Банк ЦентрКредит» АҚ өз қызметкерлерін қолдайды және келесі жағдайларда бір лауазымдық жалақы мөлшерінде материалдық көмек көрсетеді:

- баланың дүниеге келуі,
- бала асырап алу,
- мерейтойлық күндер (50, 60 жыл),
- Некеге тұру,
- жақын туыстарының (ата-анасы немесе олардың бірі, балалары, ағалары мен апалары) қайтыс болуы.

Қызметкер еңбек міндеттерін орындау кезінде өндірістік жарақат немесе дене жарақатын алған жағдайда, оның Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес өтемақы алуға құқығы бар. Осылайша, өндірістік жарақат алу немесе дене жарақатын алу кезінде өтемақы алу құқығы жұмыскерлерді әлеуметтік қорғаудың маңызды аспекті болып табылады және жұмысшылардың еңбек қатынастары саласындағы құқықтары мен мүдделерін қамтамасыз етеді.

Банк өз қызметкерлеріне қамқорлық жасау үшін сақтандыру компаниясымен жыл сайынғы медициналық сақтандыру шартын жасайды. Қызметкерлерге ол Банкте 6 ай жұмыс істегеннен кейін жұмыс берушінің қаражаты есебінен медициналық сақтандыру беріледі. Медициналық мекемелер сақтандыру бағдарламалары аясында қызмет көрсетеді. Қолжетімді медициналық мекемелерді, қызмет көрсету лимиттерін және басқа да ақпаратты көрсететін Archimedes Kazakhstan мобильді қосымшасы арқылы сақтандыру бағдарламасын басқаруға болады.

2023 жылы Ерікті медициналық сақтандыру (ЕМС) бағдарламасы бойынша шығыстар 230 млн теңгені құрады.

Қызметкерлердің психикалық денсаулығын қолдау үшін Банк 3-тен 5 сессияға дейін психологтың консультациясы қызметін төлейді. Бұл бағдарлама бойынша 2023 жылғы шығыстар 5 миллион теңге болды. Қазіргі уақытта Банк қызметкерлеріне психологтардың онлайн-консультация беруі үшін платформамен шарт жасасу процесі жүріп жатыр.

Банктің 2023 жылғы әлеуметтік инвестициялары

Шығыстар бағыттары

ЕМС

230,3 млн теңге

Материалдық көмек

563 млн теңге

Психологиялық көмек

4,7 млн теңге

BCC Key People жобасы («негізгі қызметкерлер»)

99 млн теңге

HR Бағдарламалар бойынша шығыстардың жалпы саны

897 млн теңге

Банк келісімшарт мерзіміне қарамастан толық жұмыс уақытымен қамтылған барлық қызметкерлерге жеңілдіктер береді. 2023 жылы БЦК (*BCC*) өз қызметкерлеріне 798,04 млн теңге мөлшерінде жеңілдіктерді төледі, оның басым бөлігі материалдық көмекке жұмсалды. .

Толық жұмыс уақыты шарттарымен еңбек ететін қызметкерлерге берілетін жеңілдіктер, млн қазақстандық теңге

Жеңілдік түрлері	Мерзімді және мерзімсіз еңбек шарты		
	БК	Филиалдар желісі	Барлығы
Өмірді сақтандыру	-	-	-
Медициналық қызмет көрсету, ЕМС	141,5	88,8	230,3
Мүгедектік бойынша төлемдер	-	-	-
Бала күтімі бойынша демалыс	-	-	-
Мемлекеттік емес зейнетақымен қамсыздандыру	-	-	-
Өзге материалдық көмек:			
Емделу	57,5	1,3	58,8
Баланың өмірге келуі	170,4	82	252,4
Жақын туысқанның өлімі	48,2	24,2	72,4
Некеге тұру	100,8	30	130,8
Қызметкерлердің мерейтой күндері	32,8	11,6	44,4
Зейнет демалысына шығу	1,5	2,8	4,3
Психологиялық көмек	4,1	0,6	4,7
Жалпы сомасы	798,04		

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
- Персоналды басқару тәсілдері
- Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
- Әлеуметтік қолдау
- Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
- Даму жоспарлары

8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Тең мүмкіндіктер ұсыну

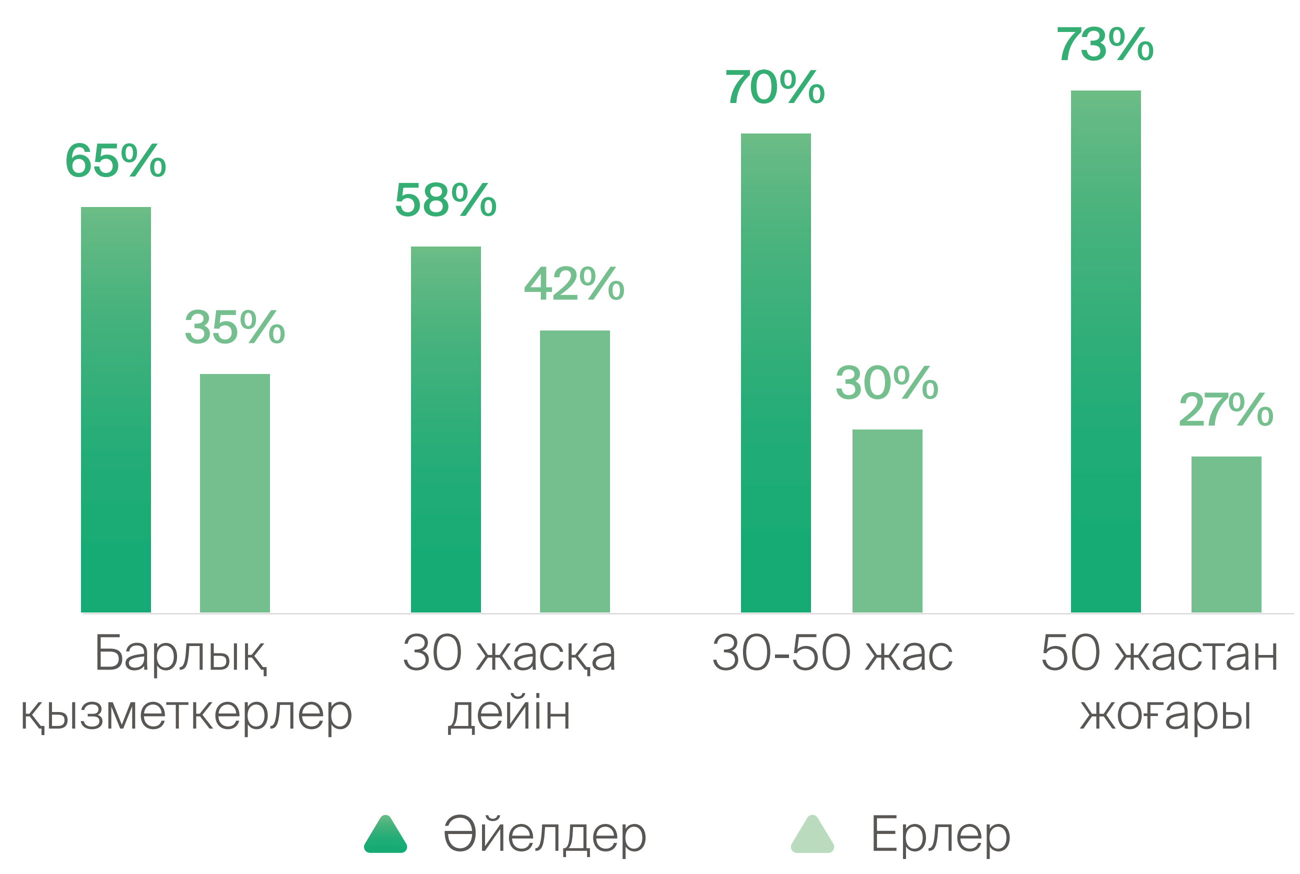
GRI 405-1 (b); 406-1

Банк қызметкерлерінің бәріне жасына, жынысына немесе ұлттық ерекшеліктеріне қарамастан, тең мүмкіндіктер ұсынып, бәріне ортақ жұмыс тиімділігін бағалауды қамтамасыз етеді. Адам құқықтары жөніндегі саясатқа сәйкес, Банк өз қызметін жүзеге асыру кезінде адамның қадір-қасиеті мен адам құқықтарын құрметтеу, кемсітудің кез келген формасына жол бермеу қағидаларын басшылыққа алады.

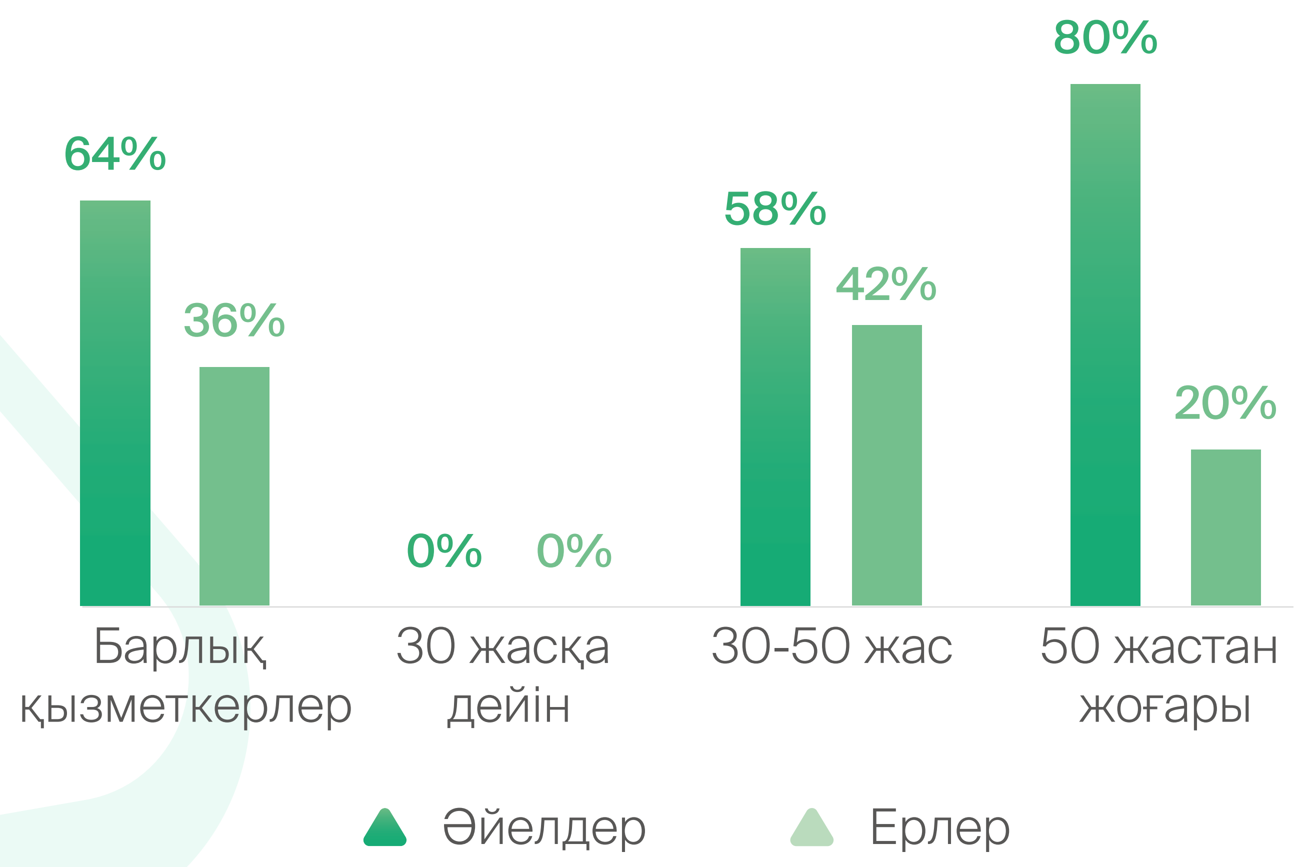
Қызметкерлерге қатысты міндеттемелерге келесілер жатады: қызметкерді оған қарсы қолданылған зорлық-зомбылықтың кез келген түрі туралы шағымданғаны үшін кек алудан және кемсітуден қорғау; жынысына, жасына, этникалық ерекшелігіне немесе ұлтына, дініне, дүниетанымына, физикалық мүмкіндігінің дәрежесіне, ориентациясына, терісінің түсіне, отбасылық жағдайына, саяси сеніміне, шығу тегіне және басқа да жеке ерекшеліктеріне байланысты қызметкерлерді кемсітудің кез келген формасына жол бермеу. 2022 және 2023 жылдары Банкте кемсітушілік жағдайлары тіркелген жоқ.

2023 жылдың қорытындысы бойынша жоғары басшылық құрамын қоспағанда, Банктің барлық қызметкерлерінің арасында ерлер мен әйелдердің үлесі тиісінше 35% және 65% үлесті құрады. Банктің желілік менеджерлерінің 46%-ы ерлер және 54%-ы әйелдер, бұл мансаптық өсуде әйелдерге де, ерлерге де тең мүмкіндіктер беру қағидасына сай келеді. **Банктің барлық қызметкерлерінің жынысы мен жасы бойынша құрылымы туралы толығырақ ақпаратты D қосымшасынан қараңыз.**

Банк басшылығын есепке алмағанда, жынысы мен жасы бойынша барлық кадрдың пайыздық үлесі



Басшылардың жынысы мен жасы бойынша пайыздық үлесі



Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі

Президент үндеуі

1. Есеп туралы

2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері

3. Корпоративтік басқару

4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі

5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет

6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет

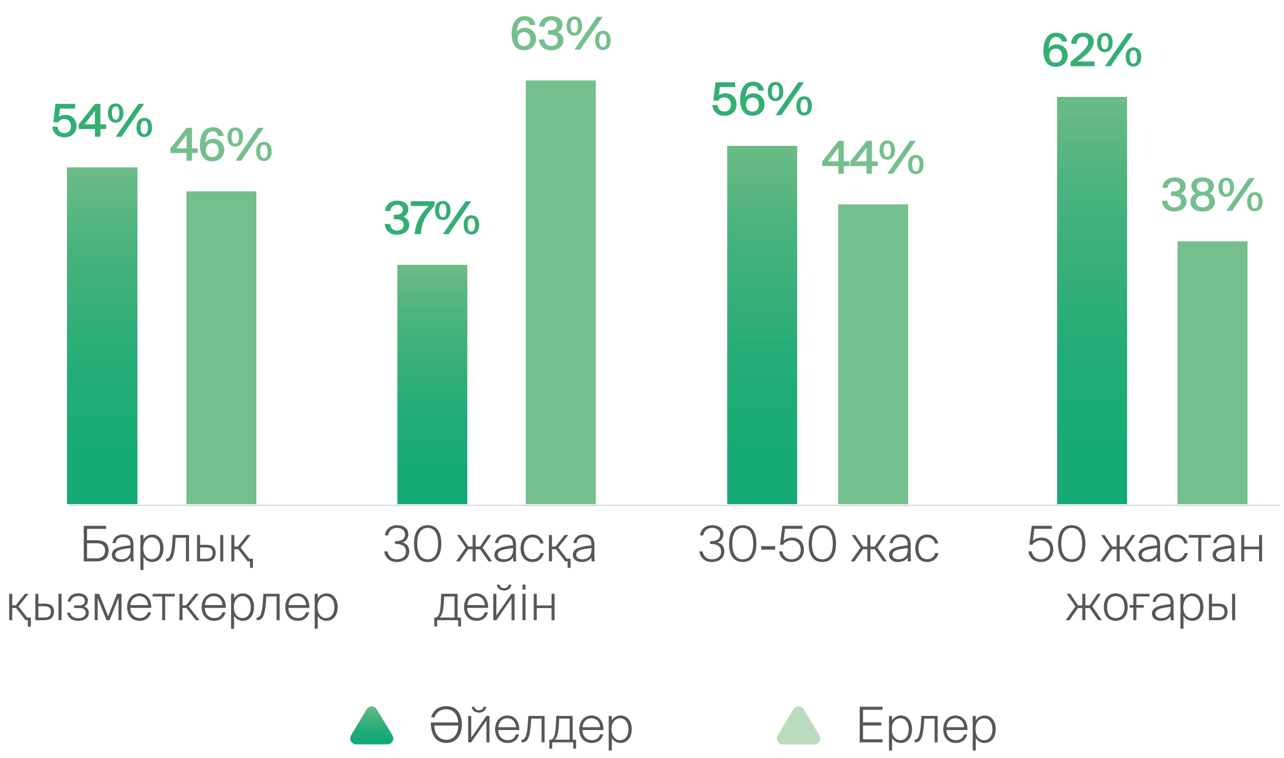
7. Персоналмен өзара қызмет
- Персоналды басқару тәсілдері
- Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
- Әлеуметтік қолдау
- Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
- Даму жоспарлары

8. Қоғам алдындағы жауапкершілік

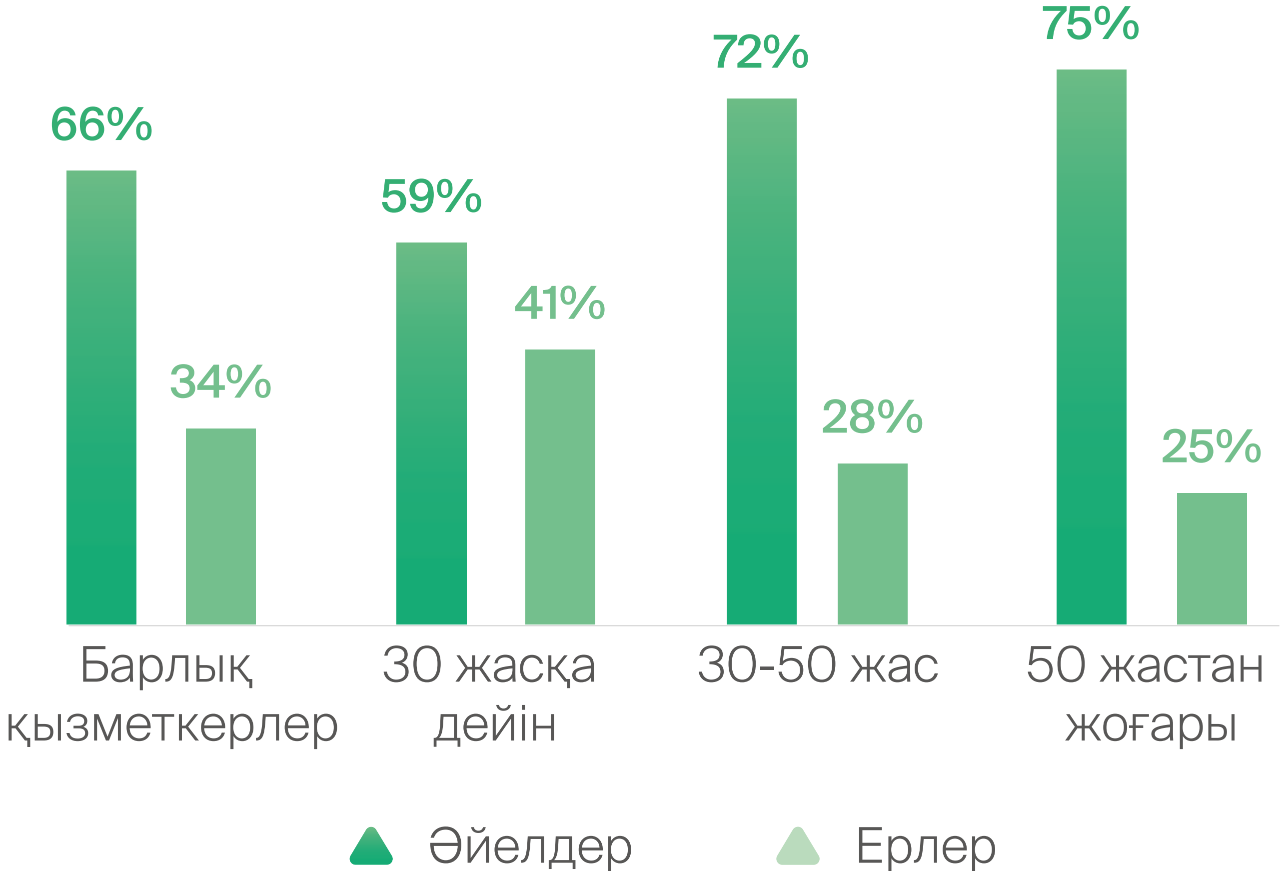
9. Экологиялық жауапкершілік

Қосымшалар

Желілік басшылардың жынысы мен жасы бойынша пайыздық үлесі



Қызметкерлердің жынысы мен жасы бойынша пайыздық үлесі



Ана және әке атануға байланысты демалыс беру

Бала күтімі бойынша демалысты пайдаланған қызметкерлердың жалпы саны 2022 жылғы 860 адамнан 2023 жылы 497 адамға дейін азайды. Бұл азаю үлесі 363 адамға немесе 42%-ға тең.

Бала күтімі бойынша демалысқа шыққан әйелдердің жұмысқа оралу деңгейі 2022 жылғы 83%-дан 2023 жылы 79%-ға дейін төмендеді. Ал ерлердің жұмысқа оралу деңгейі 2022 жылғы 40%-дан 2023 жылы 100%-ға дейін артты.

Әйел қызметкерлерді жұмыста ұстап қалу коэффициенті 82%-дан 79%-ға төмендесе, бұл уақытта ерлер арасында 50%-дан 0%-ға дейін азайды.

Көрсеткіш	Өлшем бірлігі	2022 жыл	2023 жыл
Бала күтімі бойынша демалыс алуға құқығы бар қызметкерлердің жалпы саны	**адам**	**7 598**	**7 983**
оның ішінде әйелдер	адам	2 478	2,780
оның ішінде ерлер	адам	5 120	5 203
Бала күтімі бойынша демалыс алған қызметкерлердің жалпы саны	**адам**	**860**	**497**
оның ішінде әйелдер	адам	859	496
оның ішінде ерлер	адам	1	1
Бала күтімі бойынша демалыс уақыты аяқталған соң жұмысқа оралған қызметкерлердің жалпы саны	**адам**	**375**	**423**
оның ішінде әйелдер	адам	373	422
оның ішінде ерлер	адам	2	1
Бала күтімі бойынша демалыс уақыты аяқталған соң жұмысқа оралған және жұмысқа оралғаннан кейін 12 ай өткеннен кейін де жұмысын жалғастырған қызметкерлердің жалпы саны	**чел.**	**291**	**296**
	адам	289	296
оның ішінде ерлер	адам	2	0
Бала күтімі бойынша демалысы жыл соңына дейін аяқталатын қызметкерлердің жалпы саны	**адам**	**453**	**535**
оның ішінде әйелдер	адам	448	534
оның ішінде ерлер	адам	5	1

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
• Персоналды басқару тәсілдері
• Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
• Әлеуметтік қолдау
• Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
• Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Еңбекті қорғау және қауіпсіздік

GRI 3-3; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4 403-5; 403-8; 403-9; 404-1

Банкте қызметкерлердің денсаулығы мен жұмыс орындарындағы еңбек қауіпсіздігін барынша қамтамасыз етуге бағытталған еңбекті қорғауды басқарудың кешенді жүйесі жолға қойылған. **Банктегі қауіпсіздік саясатының негізгі қағидасына сәйкес, қызметкерлердің өмірі мен денсаулығы өндірістік және қаржылық мүдделерден қашан да басым тұрады. .**

Еңбекті қорғау және қауіпсіздікті басқару тәсілдері

Банктің Басқармасы бекіткен Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы саясат келесі негізгі бағыттарды қамтиды:

- Қауіпсіздік және еңбекті қорғау саласындағы мемлекеттік саясаттың негізгі қағидалары мен бағыттарына сай болу.
- Банктің барлық қызметкерлерінің қауіпсіздігіне бағытталған шаралар кешенін жүзеге асыру арқылы жазатайым оқиғалар мен басқа да кәсіптік аурулардың алдын алу.
- Қазақстан Республикасы заңнамасының және басқа да нормативтік құқықтық актілерінің, еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы бағдарламалардың, еңбекті қорғау жөніндегі ұжымдық шарттардың (келісімдердің), еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғаудың мемлекеттік стандарттарының, Банктің еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы қызмет тәртібін реттейтін ішкі құжаттарының талаптарын сақтау.
- Тиімді қорғаныс шараларын одан әрі дамыта отырып, жұмыс орнындағы кәсіптік тәуекелдерді анықтау және талдау.
- Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы қызметкерлердің кәсіби деңгейін жүйелі және мақсатты түрде арттыру.
- Еңбек жағдайларын жақсарту бойынша қызметкерлермен және олардың өкілдерімен үнемі диалог жүргізу.
- Еңбекті қорғауды басқару жүйесі бойынша регламент жүйесін үздіксіз жетілдіру.
- Қауіпсіздік және еңбекті қорғау талаптарының сақталуын үздіксіз бақылау.

Банк Қазақстан Республикасының еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздік саласындағы бірқатар заңнамалық нормативтік актілерін қатаң сақтайды, оның ішінде:

- 2015 жылғы 23 қарашадағы № 414-V Қазақстан Республикасының Еңбек кодексі;
- 2014 жылғы 11 сәуірдегі № 188-V ЗПҚ «Азаматтық қорғау туралы» Қазақстан Республикасының заңы;
- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 27 тамыздағы № 340 бұйрығымен бекітілген Еңбекті қорғауды басқару жүйесі туралы үлгілік ереже;
- Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрінің 2021 жылғы 17 тамыздағы № 405 бұйрығымен бекітілген «Өрт қауіпсіздігіне қойылатын жалпы талаптар» техникалық регламенті;
- Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрінің 2022 жылғы 21 ақпандағы № 55 бұйрығымен бекітілген Өрт қауіпсіздігі қағидалары;
- «Қазақстан Республикасының 2024–2030 жылдарға арналған қауіпсіз еңбек тұжырымдамасын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 28 желтоқсандағы № 1182 қаулысы бар.

Сондай-ақ, Қазақстан Республикасының осы саладағы басқа да нормативтік құқықтық актілері еңбек қауіпсіздігінің жоғары деңгейін және еңбекті қорғау талаптарының сақталуын қамтамасыз етеді. Одан бөлек, Банк еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздік саласындағы халықаралық стандарттарға (ISO 45001 немесе OHSAS 18001) сәйкес келуге ұмтылады.

«Банк ЦентрКредит» АҚ еңбек қауіпсіздігін басқару жүйесі бойынша регламентте (2023 жылы енгізілген) азаматтық қорғау, өрт қауіпсіздігі және еңбекті қорғау негіздерін қамтитын Банктің барлық қызметкерлеріне арналған тұрақты кіріспе инструктаждары қамтылған. Жүйенің негізгі мақсаттары:

- Ғылым мен техниканың соңғы жетістіктерін біріктіре отырып, еңбекті қорғау саласында заңдылық негізі бар саясатты әзірлеу және жүзеге асыру.
- Банк стратегиясына сәйкес, еңбек қауіпсіздігін басқару жүйесінің тиімділігін арттыру.
- Қолайлы жұмыс жағдайын жасау үшін озық тәжірибелерді енгізе отырып, бөлімдер арасындағы қауіпсіздік және еңбекті қорғау жөніндегі іс-шараларды үйлестіру.
- Еңбек жағдайларын жақсарту және өндірістік тәуекелдерді азайту үшін ынталандыру жүйелерін әзірлеу.
- Еңбек жағдайлары мен қауіпсіздікті жақсарту бойынша мемлекеттік органдармен әріптестік орнату.
- Еңбек қауіпсіздігі саласында персоналды оқыту мен олардың біліктілігін арттыру..

Осы міндеттерді орындау аясында Банк келесі шараларды жүзеге асырады:

- Жұмыс орындарының жай-күйін және еңбек қауіпсіздігі стандарттарының сақталуын бақылау.
- Банктің барлық нысандарын ережелер мен стандарттарға сәйкес қауіпсіз пайдалануды қамтамасыз ету.
- Қауіпсіз технологиялар мен жабдықтарды енгізу, сондай-ақ басқарудың барлық деңгейінде қауіпсіздікті қамтамасыз ету жолымен жұмысты ұйымдастыру процесін оңтайландыру арқылы еңбек жағдайларын жақсартуды көздейтін саясат.

Бұл шаралар қауіпсіз және салауатты еңбек ортасын құруға ықпал етеді, корпоративтік саясат пен тұрақты дамудың ірге лі құрамдас бөлігі ретінде еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғау жөніндегі міндеттерді растайды.

Еңбекті қорғауды басқару жүйесін біріктіру және оның жұмыс істеуін қамтамасыз ету жауапкершілігі өрт қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бөлімінің қызметкерлеріне жүктеледі. Бұл мамандар жұмыс орнындағы ықтимал қауіптерді анықтау және тәуекелдерді азайту шараларын әзірлеу үшін тұрақты оқу мен сертификаттаудан өтеді. Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы сапаның жоғары деңгейін қолдау және барлық қызметкерлерге қажетті білімнің қолжетімділігін қамтамасыз ету үшін Банк нұсқаулықтар тізбесін әзірледі. Бұл нұсқаулықтарда жер сілкінісі, өрт және су тасқыны сияқты апаттар мен төтенше жағдайлар кезіндегі персоналдың іс-әрекеті бойынша ұсыныстар, сондай-ақ машиналар мен жабдықтарды пайдалану ережелері жазылған. Бұл шаралар қауіпсіз жұмыс ортасын құруға және қызметкерлердің төтенше жағдайларда әрекет етуге дайын болуына көмектеседі.

Банк өз қызметкерлерінің қауіпсіздігі мен денсаулығын қамтамасыз ету үшін еңбек қауіпсіздігінің қатаң стандарттарын ұстанады. Банктің еңбек қауіпсіздігін басқару жүйесі Банктің барлық деңгейлері мен бөлімдеріндегі штаттық қызметкерлердің бәріне ортақ қолданылады. Банктің штаттық қызметкері болып табылмайтын және мердігерлер арқылы қызмет көрсететін әкімшілік-шаруашылық персоналға жататын қызметкерлер бұл санатқа жатпайды. Мұндай жағдайларда еңбек және өнеркәсіптік қауіпсіздік стандарттары мен талаптарының сақталуына жауапкершілік тиісті мердігерге жүктеледі.

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
• Персоналды басқару тәсілдері
• Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
• Әлеуметтік қолдау
• Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
• Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Еңбекті қорғау және қауіпсіздік саласындағы оқыту шаралары

GRI 403-5; 404-1

Қауіпсіз және салауатты еңбек ортасын құру, тәуекелдерді азайту және кәсіптік аурулар мен жарақаттардың алдын алу тұрғысында Банк, сонымен қатар, еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы үздіксіз оқыту саясатын қолға алды.

Бұл салада Банк қызметкерлері бекітілген нормативтік актілерге сәйкес, өрт және техникалық қауіпсіздік аспектілерін, сондай-ақ еңбекті қорғаудың күрделі мәселелерін қамтитын мамандандырылған сыртқы оқу бағдарламаларына қатысады. Курсты сәтті аяқтағаннан кейін қызметкерлер кәсіби білімі мен дағдыларын растайтын ресми сертификаттар алады.

Бұдан әрі, сертификатталған персонал алған бағалы білімі мен тәжірибесін өзге қызметкерлермен бөлісу мақсатында өз бөлімшелеріндегі әріптестеріне ішкі тренингтер өткізеді. Базалық оқуға барлық жаңа қызметкерлер қатысады және ол үш негізгі модульден тұрады: азаматтық қорғау, өрт қауіпсіздігі және еңбекті қорғау. Сертификатталған қызметкерлер өз кезегінде ішкі тәлімгер атанып, өз бөлімшесіндегі әріптестерін оқытады. Мақсатты қосымша оқытуға әлеуетті кәсіптік тәуекелдермен байланысты қызметкерлер, соның ішінде ауқымдық қызметі, шаруашылық қызметкерлері, АТ мамандары және қауіпі жоғары жұмыстармен айналысатын қызметкерлердің басқа да санаттары қатысады.

Банк қызметкерлерді міндетті оқытумен 100% қамту арқылы оларға қатаң талаптар қояды және бұл арқылы аталған іс-шаралардың өте маңызды екенін көрсетеді. Сонымен қатар, жеке құрамның үздіксіз дайындығы мен хабардар болуын қамтамасыз ету үшін қызметкерлердің еңбекті қорғау және өрт қауіпсіздігі саласындағы біліміне әр алты ай сайын тест алу арқылы жүйелі түрде тексеру жүргізіледі.

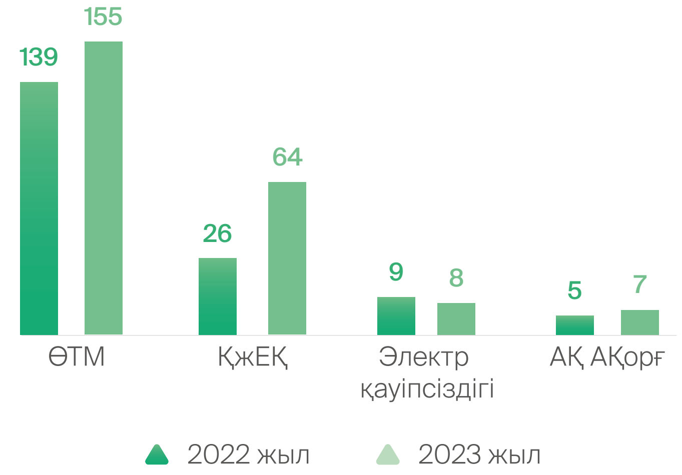
Банктің персоналды басқару орталығы мен өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету және еңбек қорғау бағыты келесі бағдарламалар бойынша оқыту жүргізеді:

Бағдарлама	Жиілік
Азаматтық қорғаныс, қауіпсіздік және еңбек қорғау (ҚжЕҚ) салаларындағы кіріспе нұсқаулығы	Жұмысқа қабылдану кезінде
Жұмыс орнындағы алғашқы нұсқаулық	Бірінші жұмыс күні
Жұмыс орнындағы қайталама нұсқаулық	Әр алты ай
Мақсатты нұсқаулық	Нақты жұмыс түріне
Кезектен тыс нұсқаулық	Төтенше жағдай туындаған кезде

Сонымен қатар, қызметкерлер сырттай оқыту курстарынан өтеді. Бұйрықтармен тағайындалған жауапты қызметкерлер еңбек қорғау және өрт-техникалық минимум (ӨТМ) бағдарламалары бойынша мамандандырылған орталықтарда оқыту курстарынан өтеді. Ал азаматтық қорғау бөлімшелерінің мүшелері Алматы қаласы ТЖБ басқармасында оқыту курстарынан өтеді.

- Қызметкерлердің оқуға деген қажеттілігі келесі құжаттар мен нормативтік актілермен айқындалады:
- Қазақстан Республикасының Еңбек кодексі,
- өнеркәсіптік қауіпсіздік ережелері,
- «Азаматтық қорғау туралы» заң,
- «Банк ЦентрКредит» АҚ жұмысшыларының азаматтық қорғау, өрт қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бойынша оқыту, инструктаж жасау, білімін тексеруді ұйымдастыру туралы регламент.

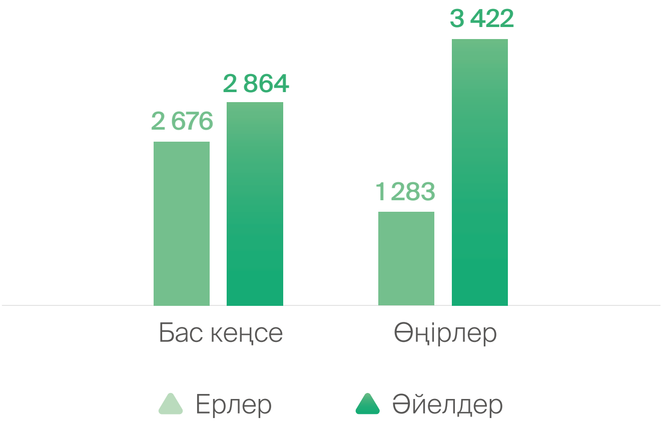
Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы бойынша оқудан өткен қызметкерлер саны



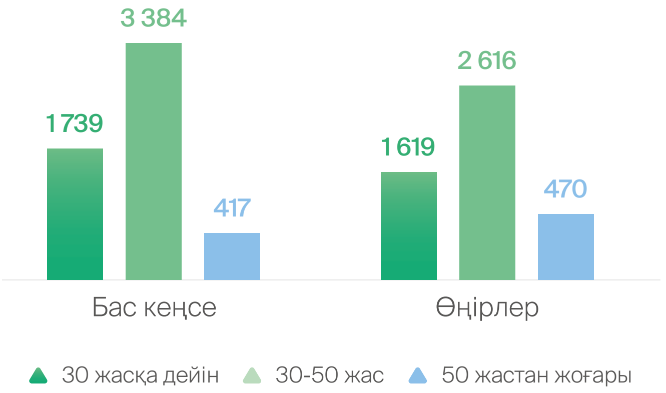
Ескерту:
ӨТМ - өрт-техникалық минимум;
ҚжЕҚ – қауіпсіздік және еңбекті қорғау;
АҚ – азаматтық қорғау.
АҚорғ- азаматтық қорғаныс.

ЕҚ және ӨҚ бойынша оқудан өткен қызметкерлер саны[19]

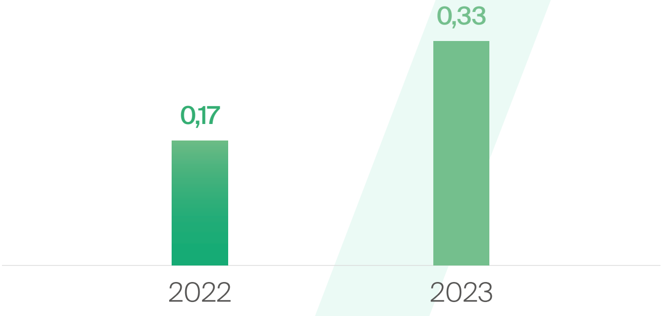
Гендерлік құрылым



Жас құрылымы

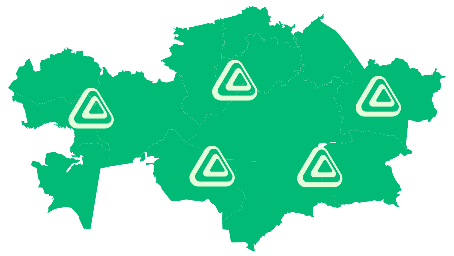


Бір жұмысшыға шаққандағы оқу сағаттарының орташа жылдық көлемі (ЕҚ және ӨҚ саласы)



Бас кеңсе

Басшылар	642
Мамандар	4 898



Өңірлер

Басшылар	623
Мамандар	4 082

[19] 2023 жылғы көрсеткіштер

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
• Персоналды басқару тәсілдері
• Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
• Әлеуметтік қолдау
• Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
• Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Тәуекелдерді айқындау процесі және төтенше жағдайларға дайындық

GRI 403-2; 403-4; 403-8; 403-9

Қызметкерлердің денсаулығы мен еңбек қауіпсіздігі Банкте болуы ықтимал кәсіптік тәуекелдер мен денсаулыққа қауіптер төнгенге дейін алдын алу мақсатында профилактикалық негізде қорғалады. Бұл жұмыс орнындағы ықтимал қауіптерді анықтау бойынша шаралар қабылдауды, профилактикалық шараларды әзірлеуді және енгізуді, қызметкерлерді қауіпсіздік процедураларына үйретуді және тәуекелдерді азайту және қызметкерлердің қауіпсіздігі мен денсаулығын қамтамасыз ету үшін алдын алу шараларын жүзеге асыруды қамтиды. Үздік әлемдік тәжірибеге сүйене отырып, БЦК (*BCC*) қауіпсіздікті қамтамасыз ету тұрғысында қызметкерлерді бақылау мәдениетінен тәуекелдерді анықтау және олардың орындалуын болдырмауға бағытталған кешенді шараларды әзірлеу үшін басшылар мен қызметкерлер арасындағы тұрақты диалогқа негізделген жүйелі тәсілге көшуде.

Банк қызметінің сипатына сәйкес, қызметкерлердің жарақат алу және кәсіптік ауруларға шалдығу қаупі өте төмен. Банк еңбекті қорғау саласындағы жұмыстың тиімділігін негізгі көрсеткіш – LTIFR[20] пайдалана отырып бағалайды. Барлық жазатайым оқиғалар заңнамада белгіленген мерзімде нормативтік талаптарға сәйкес тексеріледі.

2023 жылы, өткен есептік кезеңдегідей, Банк қызметкерлері арасында өндірістік жарақат алу немесе өлім жағдайлары тіркелген жоқ.
Сондықтан LTIFR коэффициенті нөлге тең. Банк нөлдік жарақат деңгейін сақтауға тырысады.

Банк жұмыс орындары мен үй-жайларды жыл сайынғы тексеруді қоса алғанда, еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғау шараларын жүйелі түрде қолданады. Тәртіп бұзушылықтар анықталған жағдайда түзету жұмыстарының жоспарына сай үйғарым жасалып, ол анықталған кемшіліктерді дереу жою үшін жауапты бөлімдерге жіберіледі. Тексерулердің мақсаты – өрт қауіпсіздігі ережелерінің және еңбекті қорғаудың басқа аспектілерінің ықтимал бұзылуын анықтау болып табылады. Жоспарлы тексерулер жүйелі түрде жүргізіледі және компанияның барлық жұмыс аумақтарын, соның ішінде кеңселерді, мұрағат бөлмелерін, қызмет көрсету өңірлерін және басқа да объектілерді қамтиды. Тексеру кезінде еңбек жағдайларының заң талаптары мен белгіленген өрт қауіпсіздігі нормаларына сәйкестігі тексеріледі. Анықталған ақаулар дереу түзетілуі керек, содан кейін олардың түзетілгенін растау үшін қайтадан сынақтан өткізілуі тиіс.

Банк дабылды ескерту жүйелерін жетілдіру және қызметкерлерді жер сілкінісі кезінде эвакуациялау шараларына үйретеді. Қосымша белгі таратқыштар орнатылып, нұсқаулықтар таратылып, қызметкерлерге оқыту ұйымдастырылды. Өртке қарсы техникалық комиссияның қатысуымен сейсмикалық оқу жаттығулары тұрақты түрде жүргізіледі.

Банктің әрбір қызметкері қауіпті жағдайлар мен іс-әрекеттерге тап болған кезде немесе Қауіпсіздік саясатын бұзылған жағдайда оған араласуға құқылы және міндетті. Ол үшін барлық қызметкерлер өрт қауіпсіздігі және еңбекті қорғау басқармасының қызметкерлеріне жеке қоңырау шалып немесе пошта арқылы хабарласып, шағымдарын немесе ұсыныстарын жеткізе алады. Қызметкерлер тәуекелдерді өздері анықтау олар туралы менеджерлерге хабарлау деректерінің саны артып келеді. Ықтимал тәуекелдер туралы барлық ақпарат мұқият тексеріледі. Банк қызметкерлерге қауіпсіздік тәуекелдерін анықтауда барынша қолдау көрсетеді. Сонымен қатар, БЦК (*BCC*) жоспардан тыс тәуекелдерді анықтау тәсілімен қызметкерлердің шағымдарына жауап береді мен төтенше жағдайларға орай әрекет етеді. Бұл іс-шаралар персоналдың денсаулығы мен қауіпсіздігіне ықтимал қауіптерді жедел анықтауға және жоюға бағытталған. Жоспардан тыс тәуекелді анықтау процестерінің нәтижелері кәсіпорынның еңбек қауіпсіздігін басқару жүйесіне енгізілген және жұмыс орнында қауіпсіздікті қамтамасыз ету шараларын түзету үшін пайдаланылады. Бұл шаралар Өрт қауіпсіздігі ережелеріне, Өрт қауіпсіздігі туралы бұйрыққа, Еңбекті қорғау және еңбекті қорғау жүйесі ережелеріне және басқа да саясаттарға негізделген.

Банк қызметкерлердің қатысуымен жазатайым оқиғалар болған жағдайда медициналық көмек көрсетеді және оқиғаның себептерін зерттейді. Банк арнайы комитеттер, соның ішінде Банк қызметкерлерінің кәсіподағы және Келісім комиссиясы арқылы жағдайды анықтау шараларын жүзеге асырады. Емделуге мұқтаж жұмысшыларға өтемақы беріледі. Оқыту және өрт сөндіру құралдарын орнатуды қоса алғанда, оқыс оқиғалардың алдын алу шаралары жүргізіледі. Кез келген жарақаттарға жүйелі тексеру жүргізіліп, оқиғалар тіркеледі және айып дәрежесін анықтау үшін тергеу жүргізіледі.

Төтенше жағдайлар кезінде жедел жәрдем шақыру үшін бірыңғай жедел жәрдем нөмірін (112#) құру бастамасы қолға алынды. Бұл нөмірге қоңырау шалған кезде, жедел жәрдем қызметімен жедел байланысу үшін қоңырау автоматты түрде байланыс орталығына қайта бағытталады.

Тек жүргізушілер ғана міндетті медициналық тексеруден өтеді. Олардың денсаулық жағдайын тексеру үшін күн сайынғы ауысым алдында дәрігер тексеру жүргізеді.

Аутсорсингтік компания ұсынған күзетшілер жұмысқа қабылданған кезде психолог, психиатр және наркологтың анықтамаларын ұсынумен қоса, медициналық тексеруден өтуге де міндетті.

[20] Lost Time Injury Frequency Rate (LTIFR) – еңбек қабілеттілігін уақытша жоғалтумен байланысты жарақаттар жиілігінің коэффициенті. Коэффициент N * 1 000 000 / T формуласы бойынша есептеледі (жұмыс уақытын жоғалтумен байланысты қайғылы оқиғалар нәтижесінде жарақат алғандардың санының [N] 1 млн адам-сағатқа есептелген барлық жұмысшылар атқарған сағаттың жалпы санына [T] қатынасы)

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
• Персоналды басқару тәсілдері
• Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі
• Әлеуметтік қолдау
• Еңбекті қорғау және қауіпсіздік
• Даму жоспарлары
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Даму жоспарлары

Іріктеу және бейімдеу.

Банк кадрларды іріктеуді автоматтандыруды жақсартуға және жаңа қызметкерлерді жылдам жұмысқа қабылдау бағдарламаларын жасауға көңіл бөледі. Бұл ретте маңызды аспектілерге Банк құрылымымен танысу және жұмысты бағалаудың нақты критерийлері жатады. Банк оқу орындарымен белсенді түрде жұмыс істейді және сұранысы жоғары мамандықтар үшін кадр резервін қалыптастырады.

Персоналды дамыту.

Банк қызметкерлерді оқытуға және дамытуға, сондай-ақ өзін-өзі оқытуға қажет инфрақұрылым құру үшін тәлімгерлік қызметке инвестиция салуды жалғастыруды жоспарлап отыр.

Процестер

Жұмысты оңтайландыру үшін Банк ақпараттық жүйелерді біріктіруді және процестерді автоматтандыруды, оның ішінде құжат айналымын жеделдету және қорғау үшін электрондық цифрлық қолтаңбаны енгізуді жалғастырады.

Бағалау және еңбекақы төлеу.

Қызметкерлерге сауалнама жүргізгеннен кейін Банк жалақыны жақсартуды және бағалау жүйесін кеңейтуді мақсат етіп қойды. Сондай-ақ, болашақта Банк KPI көрсеткіштерінің артуына байланысты қызметкерлерді бағалауды жақсартуды жоспарлап отыр.

Корпоративтік мәдениет.

Банк корпоративтік құндылықтарды нығайту үшін коммуникациялық бағдарламаларды дамытып, ақпаратқа қол жеткізу және жұмысты үйлестіру үшін әмбебап корпоративтік портал құруда.

Банк стратегиясында персоналды дамытудың негізгі бағыттары белгіленген. Олар:

- іріктеу және бейімдеу;
- бағалау және еңбекті төлеу;
- персоналды дамыту,
- процестер,
- корпоративтік мәдениет және коммуникация.

Стратегиялық басымдықтар мен мақсаттар

«Бақытты қызметкер – бақытты клиент»:

- HR оқыту функциясын орталықтандыру;
- құзыреттілік матрицасын әзірлеу, бағалау жүргізу және жеке даму жоспарын құру;
- Web Soft негізіндегі ішкі платформалық BCC space дамыту, оған келесі блоктар кіреді: ішкі жаңалықтар порталы мен қызметкерлерді оқыту және дамыту;
- Well-being бағдарламасы аясында қызметкерлерге қолдау көрсету.

Жаңа HR бренді және бәсекеге қабілеттілік:

- екінші деңгейлі банктердің жұмыс берушілері арасында топ-3;
- әділ табыс пен тартымды әлеуметтік пакет;
- мансапты басқару,
- әлемнің кез келген нүктесінен тиімді жұмыс істеу мүмкіндігі,
- BCC академиясы,
- «Өз сарапшыларын өсіруге» арналған IT мектебі.

Клиентке бағдарланған мәдениет пен құндылықтар:

- қызметкерлердің үздіксіз дамуы – табыс пен сапаны қалыптастыру нормасы;
- қызметкерлерді тартуға арналған коммуникация құндылықтары мен миссиясы;
- таланттарды тарту, дамыту және сақтау жүйесі.

Икемді процестер мен басқару жүйесі:

- Қызметкерлер мәселесінің 90%-ы онлайн селф-сервистер арқылы шешіледі,
- шешім қабылдауға арналған HR деректер,
- икемді командалар және тиімді өзара әрекет,
- автоматтандыру және жылдам процестер,
- шешімдер мен функциялар аутсорсингі,
- Топқа арналған бірыңғай ақпараттық алаң.

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
- Қызмет ету өңірлеріндегі тұрғындармен өзара әрекет тәсілдері
- Банктің салалық және мемлекеттік ұйымдар мен бағдарламаларға қатысуы
- Шағын және орта бизнесті қолдау
- Салық саясаты және төлемдер
- Әлеуметтік инвестициялар және қайырымдылық
- Даму жоспарлары
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

centercredit

Қоғам мүддесіне қызмет ету

Біз өсіп келе жатқан ұрпақ тәрбиесі мен қоршаған ортаға ұқыпты қарауға қамқорлық танытамыз

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
• Қызмет ету өңірлеріндегі тұрғындармен өзара әрекет тәсілдері
• Банктің салалық және мемлекеттік ұйымдар мен бағдарламаларға қатысуы
• Шағын және орта бизнесті қолдау
• Салық саясаты және төлемдер
• Әлеуметтік инвестициялар және қайырымдылық
• Даму жоспарлары
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Қоғам алдындағы жауапкершілік

GRI 2-28; 2-29; 3-3; 201-1; 201-4; 203-1; 203-2; 207-1; 207-2; 207-3; 415-1

БЦК (*BCC*) қаржылық институт ретінде экономиканың нақты секторының корпоративтік клиенттеріне және жеке тұлғаларға қызметтер көрсетеді. Банк барлық клиенттермен ашық және адал қарым-қатынасты дамытуға күш салады. Қазақстан Республикасындағы ірі компания ретінде Банк азаматтардың өмір сапасын жақсартуға, өзі қатысатын және қызмет ететін өңірлерді әлеуметтік-экономикалық тұрғыда дамытуға және экологиялық тұрақты етуге ұмтылады, инновацияларды ендіру мен азаматтардың қаржылық сауаттылығын арттыруға үлесін қосады.

Құрылған және таратылған қосылған құн бойынша ақпаратты ашып көрсету, млн қазақстандық теңге

	2022 жыл	2023 жыл
Тікелей құрылған экономикалық құн (Кіріс)	225 664	273 392
Несиелік шығындар бойынша шығыстардан кейінгі таза пайыздық табыс	78 685	209 753
Таза пайыздық емес табыстар	146 979	63 639
Бөлінген экономикалық құн	**(80 749)**	**(142 876)**
Операциялық шығыстар, оның ішінде:	(73 919)	(118 475)
• Еңбекақы бойынша әлеуметтік төлемдер мен салықтарды есепке алғандағы жұмысшыларға сыйақылар	(37 948)	(64 957)
• Корпоративтік табыс салығынан бөлек салық бойынша шығыстар	(6 415)	(10 801)
Корпоративтік табыс салығы бойынша шығыстар	(6 830)	(24 401)
Банк акционерлеріне дивиденд төлемдері	-	-
Бөлінбеген экономикалық құн	144 915	130 516

Банк өз қызметін жүзеге асыратын өңірлердің әлеуметтік-экономикалық дамуына белсенді қатысу қағидасын ұстанады. БЦК (*BCC*) қызметінің негізгі бағыттарының бірі – халықтың өмір сүру сапасын жақсартуға және бизнесті жүргізуге қолайлы жағдай жасауға көмектесетін инфрақұрылымдық жобаларды қолдау болып табылады. Бұл тұрғыда Банк маңызды инфрақұрылымдық бастамаларды жүзеге асыру үшін несие беруге, сол арқылы қоғамның тұрақты дамуына және экономиканы нығайтуға инвестиция жасауға ұмтылады.

Осылайша, 2023 жылы БЦК (*BCC*) жалпы сомасы **27,4 млрд қазақстандық теңгеге** энергетика және жаңартылатын энергия көздері, мектеп құрылысы, сондай-ақ ауыл және балық шаруашылығы салаларындағы жобаларды қаржыландырды

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
• Қызмет ету өңірлеріндегі тұрғындармен өзара әрекет тәсілдері
• Банктің салалық және мемлекеттік ұйымдар мен бағдарламаларға қатысуы
• Шағын және орта бизнесті қолдау
• Салық саясаты және төлемдер
• Әлеуметтік инвестициялар және қайырымдылық
• Даму жоспарлары
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Қызмет ету өңірлеріндегі тұрғындармен өзара әрекет тәсілдері

GRI 2-29

Банк корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік қағидаларын ұстанады және өзі қызмет ететін өңірлер тұрғындарының әл-ауқатын арттыруда маңызды рөл атқарады. Ол білім беру, мәдениет және экономиканы жақсартуға бағытталған бастамаларға белсене қатысып, халықтың өмір сүру сапасын едәуір арттыруға ықпал етеді. Бұған Банк қызмет ететін өңірлерде өсу мен ілгерілеуге ықпал ететін бағдарламаларды іске асыруға көмектесу кіреді.

Банк саясатындағы жетекші позиция білім беру секторын қолдау, атап айтқанда, инклюзивті білім беру ортасын қалыптастыру және жастар арасында шығармашылықты ынталандыру мен таланттарды дамыту үшін қолайлы жағдайлар жасау болып табылады. Банк, сонымен қатар, ұлттық театр және мұражай жобаларына демеушілік көрсетіп, еліміздің мәдени өміріне белсене араласады. Ол фестивальдер, театр қойылымдары және концерттік бағдарламалар сияқты әртүрлі мәдени іс-шараларды насихаттайды және әдеби басылымдарды шығаруға және таратуға, сондай-ақ қалалық қоғамдық кеңістіктерді жақсартуға және түрлендіруге қатысады.

Сонымен қатар, Банк қоршаған ортаны қорғауға және көміртегі ізін азайтуға бағытталған экологиялық тұрақты жобаларды қолдауға ұмтылады. Мұндай бастамаларға инвестиция салу тұрғындардың экологиялық хабардар болу деңгейін арттырып қана қоймай, жасыл технологияларды дамыту арқылы экономикалық өсімге ықпал етеді. Банк, сонымен қатар, кемсітушілікті болдырмайтын және халықтың барлық топтары үшін тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ететін бағдарламаларды қолдай отырып, теңдік пен әртүрлілікті қолдайды.

Тұрғындармен және қоғамдық ұйымдармен өзара қызметтің мақсаттары

GRI 2-29

- **Серіктестік қарым-қатынас құру:** тұрақты даму тұжырымдамаларын іске асыруда Банк жұмысының тиімділігін арттыру және осы процесске өзі қызмет ететін өңірлердің тұрғындарын тарту мақсатында серіктестік байланыстар орнату және оларды кеңейту;
- **Сарапшылардан, қоғамдастықтардан және үкіметтік емес ұйымдардан ақпарат алу:** ақпарат алмасу және тұрақты дамудың негізгі аспектілері бойынша білім алу Банкке барынша салмақты және тиімді шешімдер қабылдауға мүмкіндік береді;
- **Банктің міндеттемелері мен қолға алған бастамалары туралы кең аудиторияны хабардар ету:** қоршаған ортаға әсерді мақсатты түрде азайтатын, адам құқықтарын құрметтейтін және қорғайтын, сондай-ақ әлеуметтік маңызды және экологиялық жобаларды қолдауға ықпал ететін әрекеттер. Бұл жұмыстар таза және әділетті қоғам құрудағы Банктің рөлі мен әрекеттері туралы халықтың хабардар болуына бағытталған.

Мониторинг

Банк өз қызметін жүзеге асыратын өңірлер тұрғындарының әлеуметтік-экономикалық қажеттіліктерін анықтауға және оларды қанағаттандыруға ерекше көңіл бөледі. Банк жергілікті қоғамдастықтардың өмір сүру жағдайларын жақсартуға және тұрақты дамуын қамтамасыз етуге бағытталған бағдарламаларды іске асыруға қатысады.

Банк өңірлер экономикасын ынталандыруға, жаңа жұмыс орындарын ашуға жәрдемдесуге және тұрғындардың өмір сүру деңгейін жақсартуға бағытталған бағдарламалар бойынша бастамалар көтереді және оларды жүзеге асырады. Сондай-ақ, есептік кезеңде Банк білім беру, денсаулық сақтау және инфрақұрылымның қолжетімділігі мен сапасын арттыруды, әлеуметтік бағыттағы және экономикалық тиімді дамуды көздейтін жобаларды қаржыландырды.

2021 жылдан бастап «Банк ЦентрКредит» АҚ есту қабілетінде ақауы бар адамдардың мүддесін қорғайтын ұйымдармен серіктестік орнатты. Бұл осы санаттағы азаматтар үшін қосымша жұмыс орындарын ашуға мүмкіндік береді. Осы әріптестік аясында банктің жарнамалық баннерлері мүгедектерді әлеуметтік бейімдеумен айналысатын орталықтарға қайта өңдеуге жіберіледі.

Бұл тәсіл әлеуметтік маңызы бар жобаларды қолдап, есту қабілеті нашар адамдардың қоғамға араласуын жеңілдетіп қана қоймайды, сонымен бірге ысырапшылықты азайту және ресурстарды неғұрлым жауапты және тұрақты түрде пайдалануды ынталандыру арқылы қоршаған ортаны сақтауға көмектеседі.

Банктің салалық және мемлекеттік ұйымдар мен бастамаларға қатысуы

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

Банк ЦентрКредит» АҚ кәсіпкерлікті қолдаудың мемлекеттік бағдарламаларына белсенді қатысады және экономиканың нақты секторына бағытталған барлық негізгі бағдарламалар бойынша ірі несие берушілердің бірі болып табылады.

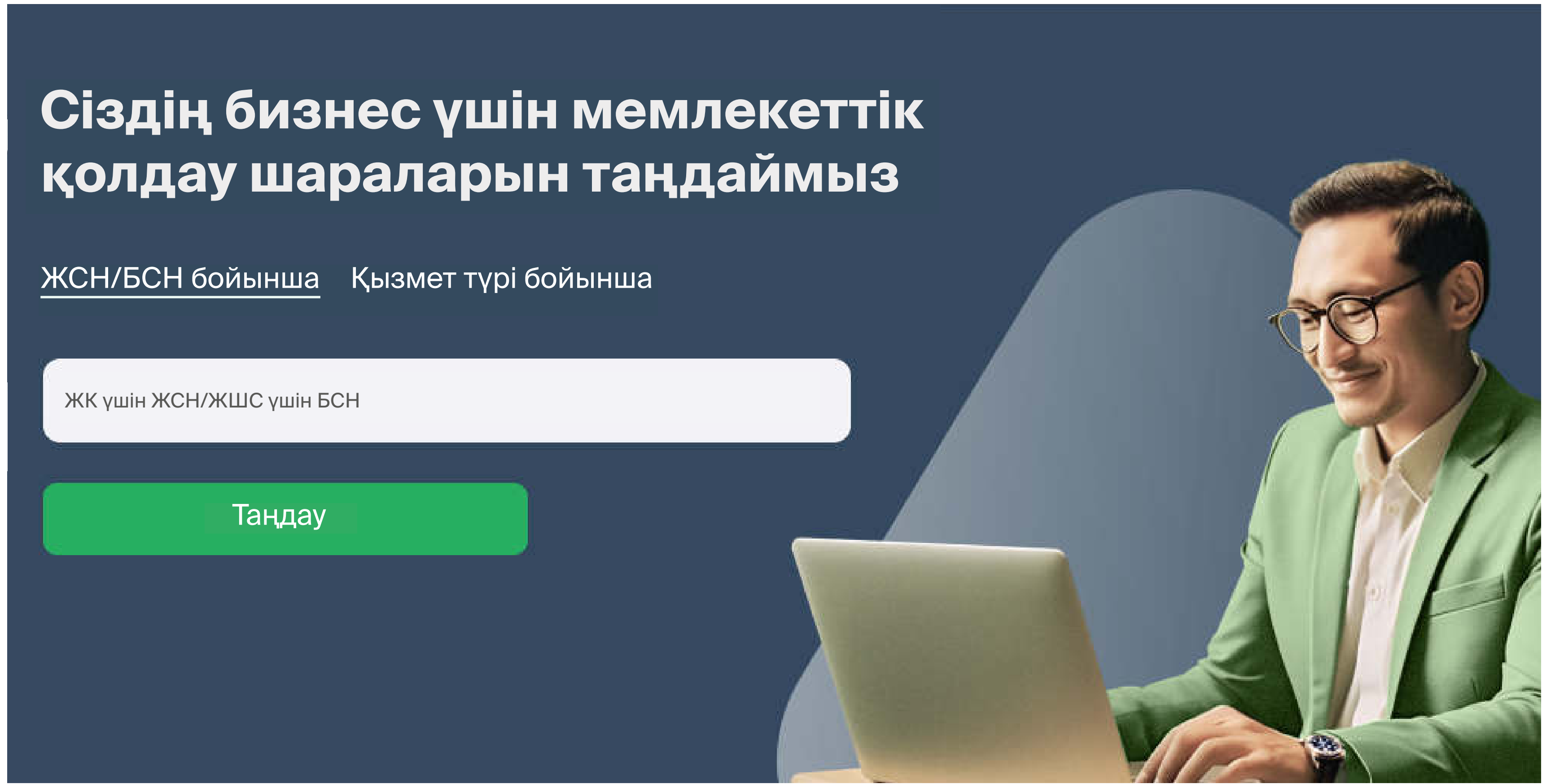
2023 жылы Банк экономикалық дамуды қолдауға, мемлекетпен стратегиялық жұмыс жүргізуге және жауапты қаржылық тәжірибелерді енгізуге бағытталған бағдарламаларды іске асыруға қатысты:

- **Кәсіпкерлікті қолдауға арналған мемлекеттік бағдарламаларға қатысу:** Банк ірі несие берушілердің бірі ретінде экономиканың нақты секторын қолдаудың негізгі бағдарламаларына белсенді түрде қатысады.
- **Кадрлардың біліктілігін арттыру:** жауапты қаржыландыру қағидаларын жүзеге асыруға жауапты бөлімшелердің қызметкерлері Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігімен (ҚНРДА), «Үлкен төрттік» компанияларымен, Еуропалық қайта құру және даму банкімен (ЕҚДБ) және басқа ұйымдармен бірлесіп өткізілетін ақпараттық семинарларға қатысады.
- **Заңнамаларды әзірлеуге қатысу:** Банк қолайлы инвестициялық және іскерлік ортаны құру мақсатында экономика мен банк қызметіне әсер ететін заңнаманы әзірлеуге белсенді қатысады.
- **Мемлекетпен стратегиялық әріптестік:** Банк елімізді дамыту жолында мемлекетпен серіктес ретіндегі қарым-қатынасын нығайтады және мемлекетті негізгі клиент ретінде қарастырады.
- **Білім беру және әлеуметтік жобаларды қаржыландыру:** Банк мемлекетпен жасалған келісімшарт бойынша әлеуметтік маңызы бар жобаларды оның ішінде «Самұрық-Қазына» Ұлттық қоры» АҚ-ның бағдарламасы бойынша 162 млрд теңгеге 24 жайлы мектеп құрылысын салуды қаржыландырады.

Ұлттық және халықаралық ұйымдар мен қауымдастықтарға қатысу:

- БҰҰ Жаһандық шарты,
- Ұлттық ESG клубы,
- Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығы,
- Қазақстан Республикасы банктерінің қауымдастығы.

Есептік кезеңде БЦК (*BCC*) мемлекеттен қаржылық көмек алған жоқ. Сонымен қатар, Банк саяси мақсаттарға, соның ішінде саяси партияларды, науқандарды немесе бастамаларды қолдауға ешқандай қаржы аударған жоқ. Акционерлер құрамына мемлекеттік және квазимемлекеттік құрылымдардың қатыспауы Банктің шешімдер қабылдау мен бизнес жүргізудегі тәуелсіздігін көрсетеді.



Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
• Қызмет ету өңірлеріндегі түрғындармен өзара әрекет тәсілдері
• Банктің салалық және мемлекеттік ұйымдар мен бағдарламаларға қатысуы
• Шағын және орта бизнесті қолдау
• Салық саясаты және төлемдер
• Әлеуметтік инвестициялар және қайырымдылық
• Даму жоспарлары
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Шағын және орта бизнесті қолдау

GRI 203-2

Шағын және орта бизнесті дамытуды қолдау «Банк ЦентрКредит» АҚ ESG стратегиясының негізгі басымдықтарының бірі болып табылады. Бұл корпоративтік сегмент Қазақстан экономикасының тұрақты дамуын қамтамасыз етуде маңызды рөл атқарады, өйткені ол елдің бәсекеге қабілеттілігін арттыруға, жаңа жұмыс орындарын құруға, инновациялық экономиканың дамуын ынталандыруға ықпал етеді.

2023 жылы «Банк ЦентрКредит» АҚ Қазақстандағы шағын және орта бизнесті дамытуға белсенді қолдау көрсетуді жалғастырды, жаңа бастамаларға қатысып, осы сегментке арналған бұқаралық өнімдерді әзірледі. Есептік кезеңде шағын және орта бизнесті қаржыландыруға қолжетімділікті қамтамасыз ететін «Даму» қоры арқылы облигацияларды субсидиялау бағдарламасының іске қосылуы болып, бұл маңызды оқиға ретінде танылды. Банктің еншілес ұйымы BCC Invest осы бағдарлама бойынша бірінші мәміле кезінде қаржылық консультант ретінде сәтті қызмет етті.

Сонымен қатар, Банк шағын және орта бизнес секторы үшін қарапайым және ыңғайлы өнімдер мен қызметтерді белсенді дамыту және ұсыну қызметін жалғастырды. Бұл осы сегменттегі Банктің несие портфелінің айтарлықтай өсуіне ықпал етті.

Микро, шағын, орта және ірі бизнес секторындағы кәсіпкерлерді жан-жақты қолдау мақсатында Банк өз клиентеріне қаржылық қолдаудың жеңілдікті несиелеу, сыйақы мөлшерлемесінің бір бөлігін субсидиялау және кепілзат болмаған жағдайда несиеге кепілдік беру сынды құралдарына қолжетімділікті қамтамасыз ете отырып, кәсіпкерлерді қаржылық қолдаудың мемлекеттік және мемлекеттік емес бағдарламаларын іске асыруға белсенді қатысады.

2023 жылы Банк келесі бағдарламаларды іске асыруға белсенді түрде қатысты

- **2021-2025 жылдарға арналған Ұлттық кәсіпкерлікті дамыту жобасы аясында несиелер бойынша сыйақы мөлшерлемесінің бір бөлігін субсидиялау.** 2023 жылы Банк субсидиялау құралы арқылы 4 900-ден астам жобаны қаржыландырды.
- **2021-2025 жылдарға арналған Ұлттық кәсіпкерлікті дамыту жобасының бағдарламасы бойынша несиелерді кепілдендіру.** 2023 жылы банк «Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ кепілдігімен ішінара қамтамасыз етілген 4600-ден астам жобаны қаржыландырды.
- **«Қарапайым заттар экономикасы» бағдарламасы аясында жеке кәсіпкерлікті несиелеу тетігі:** бұл бағдарлама Қазақстанда жеке кәсіпкерлікті дамыту үшін жеңілдетілген несие беруді көздейді. Ол кәсіпкерлік белсенділікті ынталандыруға және тауарларды өндіру мен халықтың күнделікті сұранысына ие қызметтер ұсынуда ел экономикасын дамытуға көмектеседі. Бұл жобаларға киім-кешек, аяқ киім, азық-түлік, құрылыс материалдары өндірісі, сондай-ақ мектептер мен балабақшалар сияқты әлеуметтік нысандардың құрылысы кіруі мүмкін. Банктің «Қарапайым заттардың экономикасы» бағдарламасына қатысуы кәсіпкерлерді қолдауға және Қазақстанда шағын және орта бизнесті дамыту үшін қолайлы жағдай жасауға бағытталған. Бұл экономиканың өсуіне және халықтың өмір сүру сапасын жақсартуға ықпал етеді.
- **Шағын және орта, сондай-ақ ірі бизнес секторының өңдеу өнеркәсібін қолдау бағдарламасы:** «Банк ЦентрКредит» АҚ осы сектордағы шағын және орта бизнеске қаржылық қолдау көрсете отырып, өңдеуші өнеркәсіпті қолдау бағдарламасына белсенді түрде қатысады. Банк отандық өңдеуші кәсіпорындарды қолдайды, оларға өндірісті кеңейтуге, өнім сапасын жақсартуға және ішкі нарықтағы орнын нығайтуға көмектеседі. «Банк ЦентрКредит» АҚ-ның осы бағдарламаға қатысуы өңдеуші өнеркәсіп саласындағы шағын және орта кәсіпкерлікті дамытуды ынталандыруға бағытталған. Банк өндірісті жаңғыртуға, инновацияларды енгізуге және нарықтағы бәсекеге қабілеттілікті арттыруға бағытталған инвестициялық жобаларға жеңіл шарттармен несиелер береді. «Банк ЦентрКредит» АҚ қаржылық қолдауының арқасында өңдеуші кәсіпорындар өздерінің әлеуетті жобаларын жүзеге асыруға мүмкіндік алып, бұл отандық өндірісті нығайтуға және елдің экспорттық әлеуетінің өсуіне жол ашты.
- **«Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ-ның кәсіпкерлерді қолдауға арналған өңірлік бағдарламалары:** қазіргі жағдайда өзінің ерекшелігіне қарай өңірлік айқын бағыты бар, сондай-ақ белгілі бір аймақ үшін ерекше маңызға ие экономикалық қызметтің басым бағыттарына жауап беретін шағын бизнес қаржыны өсіп келеді. Сондықтан, олардың мәселелерін шешу өте маңызды. Шағын кәсіпкерлікті дамытудың қарқыны мен бағыттары көбінесе экономиканың басым секторларында өңірлерде өз жобаларын іске асыратын кәсіпкерлердің операциялық және инвестициялық қажеттілігін өтейтін жеңілдетілген қаржыландыру көздерінің болуымен айқындалады. Банк Алматы, Астана қалалары, Шығыс Қазақстан облысы, Жамбыл облысы, Абай облысы, Қарағанды облысы, Хромтау қаласы, Қостанай облысы, Шымкент қаласы сияқты өңірлерде аймақтық қолдау бағдарламаларын ұзақ мерзімді және тұрақты іске асыруға қатысуда.
- **Агроөнеркәсіптік кешен субъектілері мен ауыл шаруашылығы тауар өндірушілерін қолдау бағдарламалары.** Қазақстанның агроөнеркәсіптік секторы ауыл шаруашылығы өнімдерін өндіруге, оларды өңдеуге және тұтынушыларға жеткізуге, сондай-ақ өңдеу өнеркәсібін жеңілдетілген бағдарламаларды іске асыру арқылы өндіріс құралдарымен қамтамасыз етуге арналған салаларды қамтитын болса, Банк бұл сектордың әрбір бағыты бойынша қаржыландыруды жүзеге асырады. Банк клиенттеріне көктемгі егіс жұмыстарын жүргізу үшін айналым қаражатын толықтыру мақсатында жылдық 5% сыйақы мөлшерлемесі бойынша қолжетімді несиелер береді, сондай-ақ агроөнеркәсіптік кешен субъектілерін несиелеу кезінде сыйақы мөлшерлемесін субсидиялайды.

Сондай-ақ, қолжетімді несиелендіруді қамтамасыз ету үшін Банк Еуропалық қайта құру және даму банкі (бұдан әрі – ЕҚДБ) сияқты халықаралық қаржы институттарынан қаражат тартады. Бірлескен бағдарламалардың бірі – ЕҚДБ бағдарламасы болып табылады:

- **GEFF жасыл технологияларын несиелендіру.** «ЦентрКредит Банкі» АҚ GEFF бағдарламасының (Green Economy Financing Facility – Жасыл экономиканы қаржыландыру) арқасында энергия және ресурстарды үнемдейтін жабдықтар мен технологияларды сатып алу үшін мақсатты қаржыландыруды ұсына отырып, шағын және орта бизнесті белсенді түрде қолдайды. ЕҚДБ әзірлеген осы бағдарлама бойынша Банк Қазақстан Республикасындағы бірінші қаржылық серіктес болып есептеледі.

GEFF 29 елдегі 188-ден астам жергілікті қаржы институттарының жаһандық желісі арқылы жұмыс істейді. ЕҚДБ 6 миллиард еуродан астам несие портфелінің көмегімен 227 000-нан астам инвестициялық жоба жүзеге асырылды. Бұл CO_2 шығарындыларын жылына 9,9 миллион тоннадан астамға азайтты.

«Банк ЦентрКредит» АҚ GEFF бағдарламасына қатысу арқылы қазіргі заманғы және экологиялық тиімді технологияларды енгізуге ықпал ете отырып, жасыл экономиканы дамытуға және Қазақстандағы шағын және орта бизнеске қолдау көрсетуге ықпал етеді.

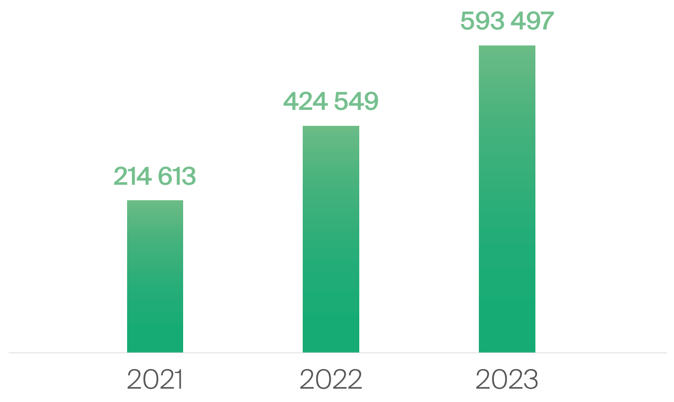
Банк ЕҚДБ-мен бірлесіп, бизнестегі әйелдерді қолдау және сала бойынша шектеусіз барынша арзан несие беру арқылы ШОБ секторын қолдау сияқты бағдарламаларды жүзеге асырады.

ШОБ несиелеу

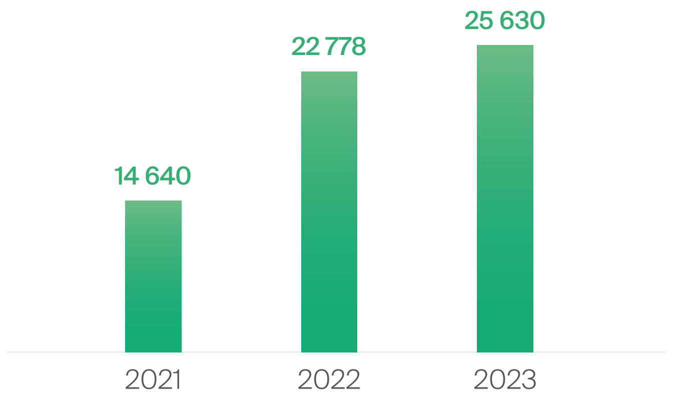
2023 жылдың соңында «Банк ЦентрКредит» АҚ-ның шағын және орта бизнес клиенттерінің қарыз портфелі өткен жылмен салыстырғанда бір жылда **169 млрд теңгеге артып, 593 млрд теңгеге жетті.** Несие алған ШОБ клиенттерінің саны да 2023 жылы 13%-ға артты.

Бұл өсім «Дамушы бизнес», «Есепшотқа несие лимиті», «Бизнес несие» және «Жаңартылатын несие желісі» сынды негізгі несие өнімдерін белсенді дамытумен байланысты. Бұл Банктің дамуының стратегиялық бағыттарына сәйкес келеді.

ШОБ қарыз портфелінің динамикасы (брутто), млн теңге



Несие алған ШОБ клиенттерінің саны



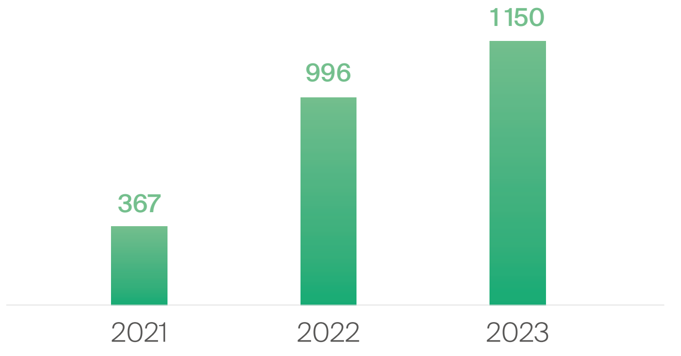
Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
• Қызмет ету өңірлеріндегі тұрғындармен өзара әрекет тәсілдері
• Банктің салалық және мемлекеттік ұйымдар мен бағдарламаларға қатысуы
• Шағын және орта бизнесті қолдау
• Салық саясаты және төлемдер
• Әлеуметтік инвестициялар және қайырымдылық
• Даму жоспарлары
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

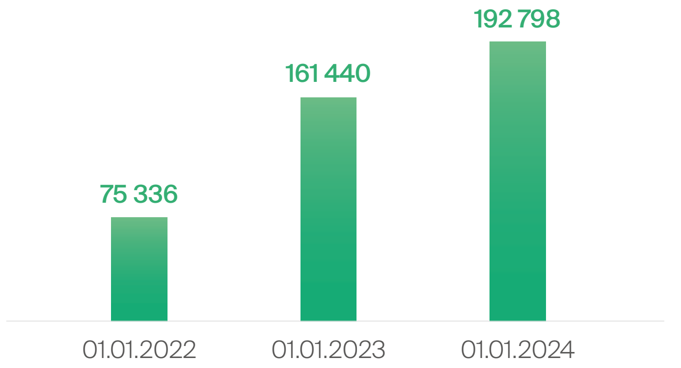
ШОБ сегменті клиенттерінің қаражаттары

2023 жылдың соңындағы жағдай бойынша шағын және орта бизнес клиенттері орналастырған қаражат 1 150 млрд теңгені құрап, бір жыл ішінде 15%-ға өсті. Ағымдағы шоттар мен депозиттерде қалдықтары бар ШОБ клиенттерінің саны 2023 жылы 20%-ға өсіп, 192,8 мың адамға жетті. Онлайн салымдардың үлесі 97%-ға жетті. Банктің қаржыландыру көздерін әртараптандыру бойынша стратегиясына сәйкес, ШОБ үлесін арттыру жұмыстары жалғасып жатыр.

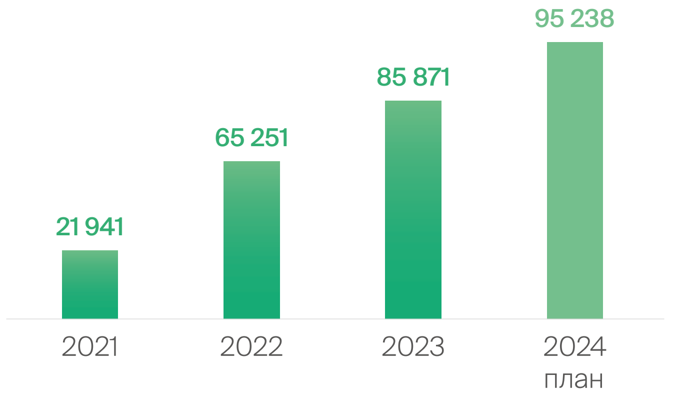
ШОБ клиенттерінің АШ және депозиттердегі қаражатының динамикасы, млрд теңге



АШ және депозиттерде қаражаты бар ШОБ клиенттері санының динамикасы



Кепілсіз «Дамушы бизнес» портфелі, млн теңге



2023 жылғы көрсеткіштер

1 шілде 2023 жыл

ЖТ-дан ЖК бойынша кепілдіктер қабылдау (Несиені қайтару кезіндегі тәуекелдерді төмендету)

12 қыркүйек 2023 жыл

АГРО өнімі енгізілді (ДАМУ) (Клиенттік базаны кеңейту))

20 қазан 2023 жыл

АГРО өнімі енгізілді (Банк) (Клиенттік базаны кеңейту))

Банктің шағын және орта бизнесті қолдау және дамыту бастамасы бар. Ол Банктің қолдауымен өз жобаларын сәтті жүзеге асырған кәсіпкерлердің оқиғаларын жинақтауды көздейді. Сәтті кейстерді БАҚ арқылы насихаттау Банктің мұндай бастамаларына көпшіліктің назарын аударуға көмектеседі.

Сонымен қатар, бастама аясында Банк жыл сайын өзі қызмет ететін барлық өңір кәсіпкерлері үшін ашық есік күндерін ұйымдастырады. Бұл іс-шаралар кәсіпкерлерді пайдалы ақпаратпен қамтамасыз ету және Банк тарапынан қосымша қолдау көрсету мақсатында тегін өткізіледі. Банктің өңірлік бөлімшелерінің директорлары мұндай бастамаларға белсенді түрде қатысады, бұл олардың танымалдылығын арттырады және ШОБ сегментіндегі кәсіпкерлермен сенімді қарым-қатынас орнатуға көмектеседі.

Салық саясаты және төлемдер

GRI 207-1; 207-2; 207-3

БЦК (BCC) салық саясатын басқаруда қатаң қағидалар мен стандарттарды ұстанып, салық салудың нормативтік талаптары мен қағидаларының толық сақталуын қамтамасыз етеді. Банктің барлық қызметкерлерге қолжетімді салықтық есеп саясаты салықты тиімді басқарудың негізі саналады.

БЦК (BCC) салық саясаты қаржылық менеджменттің маңызды құрамдас бөлігі болып табылады және оның корпоративтік жауапкершілікке адалдығын көрсетеді. Салық саясатын Директорлар кеңесі Банктің негізгі басқару және бақылау бөлімшелерімен, оның ішінде бас бухгалтермен, қаржы директорымен, заң орталығымен, сондай-ақ комплаенс-бақылау және ішкі бақылау қызметтерімен келісілгеннен кейін бекітеді.

Салық есеп саясатын қайта қарау Қазақстан Республикасының Салық кодексіне, Бухгалтерлік есеп және қаржылық есеп туралы заңнамаға сәйкес немесе Халықаралық қаржылық есеп стандарттарына өзгерістер енгізілген жағдайда, сондай-ақ салық салуға ықпал ететін Банктің ішкі шешімдері қабылданған жағдайда жүзеге асырылады. Банк заңнамалық және реттеуші стандарттарға толық сәйкестікті қамтамасыз ететін нормативтік талаптарды сақтаудың консервативті тәсілін ұстанады.

Банктің салық саясатының негізінде Қазақстан Республикасының Салық кодексінде белгіленген салық салу қағидалары, оның ішінде салық салудың міндеттілігі, анықтығы, әділдігі, салық төлеушінің адалдығы, салық жүйесінің бірлігі және салық заңнамасының ашықтығы жатыр.

Банктің салықтық стратегиясының маңызды аспектісі салық органдарымен белсенді және конструктивті өзара қызмет болып табылады, ол салық саясатының аспектілерін нақтылау үшін іскерлік хат алмасуды және Қазақстан Қаржыгерлер қауымдастығы мен «Атамекен» Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасы сияқты консультациялық-кеңесші органдардың жұмыс топтарына қатысуды қамтиды.

БЦК (BCC), сондай-ақ тәжірибе алмасу және салық мәселелерін талқылау үшін жетекші банктермен және сыртқы консультанттармен тұрақты байланыс орнатады. Бұл салық салу мәселелерін тереңірек түсінуге ғана емес, сонымен қатар Банктің де, оның клиенттерінің де мүдделеріне сәйкес келетін оңтайлы шешімдерді қабылдауға мүмкіндік береді.

Банктің салық саясаты салықтық тәртіптің жоғары деңгейін сақтауға және қолданыстағы барлық салық заңдары мен нормативтік актілерін сақтауға бағытталған. Бұл Банктің жауапты бизнес пен корпоративтік ашықтық қағидаларына адалдығын растайды. Салық төлемдері туралы ақпарат қосымша ашықтықты қамтамасыз ететін және мүдделі тараптарға Банктің салық төлемдері туралы егжей-тегжейлі танысуға мүмкіндік беретін тәуелсіз аудитордың есебінде қолжетімді [21].

[21]Банктің салықтық төлемдері туралы Е қосымшасынан қараңыз: Тәуелсіз аудитор есебі

Салықтық тәуекелдерді басқару

GRI 207-2

Акционерлер мен қоғам алдында ашықтық пен жауапкершілікке ұмтылу аясында БЦК (BCC) салық тәуекелдерін басқаруға ерекше көңіл бөледі. Бұл салықтық есеп саясатының сақталуын қамтамасыз етіп қана қоймайды, сонымен қатар салық салуға қатысты іскерлік адалдықтың жоғары деңгейін көрсетеді.

Банк салық тәуекелдерін басқаруда жүйелі және кешенді тәсілді қолданады, оның құралдарына тұрақты мониторинг, салықтық тәуекел тұрғысынан осал салаларды талдау және бағалау жатады. Бухгалтерлік есеп жүйесінде бақылау функциялары бар. Ал түсіндірме қажет болған жағдайда салық органдарына сұраулар жіберіледі. Бұл тиімді басқаруға және тәуекелдерді төмендетуге ықпал етеді. Банктің бас бухгалтері салықтық есеп саясатының сақталуына басшылық етеді. Салықтық басқару және бақылау жүйесі талаптарының сақталуын бағалауды ішкі бақылау, комплаенс және ішкі аудит қызметтері жүзеге асырады. Салық төлеушінің заңсыз әрекетіне қатысты оқиғалар немесе күдіктер туралы Банк қызметкерлері де, үшінші тұлғалар да комплаенс қызметінің байланыс арналарын пайдалана отырып хабарлай алады.

БЦК (BCC) салық салу жүйесі Банк қызметінің негізгі аспектілерімен жақсы біріктірілген стратегияны әзірледі.

Оған келісім-шарттар жасау, жаңа өнімдерді әзірлеу, тарифтерді бекіту және салық саясаты дирекциясының міндетті мақұлдауымен жүзеге асырылатын басқа да маңызды процестер жатады. Бұл тәсіл Банктің салықтық менеджмент аясында ашықтық пен жауапкершілік қағидаларына адалдығын көрсетеді.

БЦК (BCC) Банктің салықтық стратегиясы мен саясаты ағымдағы заң талаптарымен де, ұзақ мерзімді тұрақты даму мақсаттарымен де сәйкес келуін қамтамасыз етуге міндеттенеді. Салық тәуекелдерін ашық басқару және мүдделі тараптармен белсенді өзара жұмыс істеу арқылы Банк салық тәртібінің жоғары деңгейін сақтайды. Салық есептілігі Банктің жылдық есебіне қосылған және жылдық қаржылық есептің сыртқы аудитінің аясында тәуелсіз тексеруден өтеді.

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
- Қызмет ету өңірлеріндегі тұрғындармен өзара әрекет тәсілдері
- Банктің салалық және мемлекеттік ұйымдар мен бағдарламаларға қатысуы
- Шағын және орта бизнесті қолдау
- Салық саясаты және төлемдер
- Әлеуметтік инвестициялар және қайырымдылық
- Даму жоспарлары
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Әлеуметтік инвестициялар және қайырымдылық

GRI 203-1

2023 жылы Банк білім беру, спорт, денсаулық сақтау, мәдениет және өнер, экология және басқа да әлеуметтік бастамаларға бағытталған **40-тан астам қайырымдылық әлеуметтік бастамаларды қолдады.**

Мүдделі тараптар

Кәсіби қоғамдастық

Тұрғындар, қоғамдық ұйымдар

ШОБ, тұрғындар, қоғамдық ұйымдар

Мемлекеттік және әкімшілік органдар

Клиенттер

Білім беру

Кәсіби қоғамдастық

Бастамалар

- Шерхан Мұртаза атындағы Халықаралық Тараз инновациялық институтында бірінші өңірлік «HACKATHON-2023» байқауы
- Satbayev University оқу орнында ғарыш техноллгиялары бойынша «Kazakhstan Smart Space» II халықаралық байқауы
- Қазақ-Британ техникалық университетінің (ҚБТУ) 2-4 курс студенттері арасында «Кейс-чемпионат 2023»
- Цифрлық экономика көшбасшыларының Еуразиялық саммиті аясында «Eurasian Rocketly Challenge» ракета құрастыру бойынша турнир
- «Almaty IT Community club» – Fintech және қазақстандық GameDev арасында байланыс орнату мақсатында арнайы шараларды өткізу.
- «Almaty Digitalsales 2023» – маркетплейс және онлайн сауда тақырыбындағы практикалық конференция.
- «Бизнес әйелдер. Болашақ әйелдерінің мамандығы» форумы

Тұрғындар, қоғамдық ұйымдар

Бастамалар

- М. Оспанов атындағы Батыс Қазақстан мемлекеттік медициналық университеті үшін «Ақылды кампус» кампус жобасы
- Шымкент қаласында сыйымдылығы 3 500 орындық Д. Қонаев атындағы ірі жалпыға білім беру мектебінің құрылысын қаржыландыру

Спорт

Тұрғындар, қоғамдық ұйымдар

Бастамалар

- Алматыдағы «Дай Мяч» мектеп баскетбол лигасының финалы, оған 5 жас санаты бойынша 45-тен астам команда қатысты,
- Алматыда Орталық Азиядағы «Almaty Geek Games Expo» ірі гик-фестивалі өтті. Фестивальдің әрбір қонағы банк карталары мен VISA төлем жүйесінің артықшылықтары, атап айтқанда бас демеуші Банк ЦентрКредиттің #juniorbank и #картакарта өнімдері туралы білді.

Тұрғындар, қоғамдық ұйымдар

Бастамалар

ШОБ, тұрғындар, қоғамдық ұйымдар

- Банк ата-ана қамқорлығынсыз қалған балалар мен жетім балалар үшін тегін спортты дамыту және қолдау бағдарламасы аясында бразилиялық джиу-джитсу және спорттық грэпплинг күрес өнерінің дағдыларын үйретуге маманданған «Samurai» спорт академиясына қолдау көрсетті

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
- Қызмет ету өңірлеріндегі тұрғындармен өзара әрекет тәсілдері
- Банктің салалық және мемлекеттік ұйымдар мен бағдарламаларға қатысуы
- Шағын және орта бизнесті қолдау
- Салық саясаты және төлемдер
- Әлеуметтік инвестициялар және қайырымдылық
- Даму жоспарлары
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Денсаулық сақтау

Тұрғындар, қоғамдық ұйымдар

Бастамалар

- «Sezual» электронды жолдарының негізгі элементтері болып табылатын 40 дауыстық көмекші

Мемлекеттік және әкімшілік органдар

Бастамалар

- «Ақтөбе облыстық фтизиопульмонологиялық орталық» ШЖҚ КМК үшін автокөліктер
- Шығыс Қазақстан өңіріндегі көп профильді медициналық мекеме – Шығыс Қазақстан облыстық әкімдігі Денсаулық сақтау басқармасының «Ана мен бала орталығы» ШЖҚ КМК үшін автотранспорттар
- «Шығыс Қазақстан облыстық Жедел медициналық жәрдем станциясы» ШЖҚ КМК үшін автотранспорттар

Экология

Тұрғындар, қоғамдық ұйымдар

Бастамалар

- **Банктің қолдауымен ұйымдастырылған «TURAQTY JOL»** ұлттық әлеуметтік экокампаниясы өсіп келе жатқан ұрпақтың табиғатқа жеген жанашыр көзқарасын қалыптастыруға бағытталған маңызды білім беру бастамасы болып табылады. Бұл кампания түрлі шараларда 3 мыңнан астам қатысушының басын қосты. Шаралардың әрбірі жастар арасында экологиялық жауапкершілікті күшейтуге үлес қосады.
- Экологиялық акциялар мен сенбіліктер өткізу Банктің корпоративтік өмірінің ажырамас бөлігі. Жыл сайын Банк бұл шараны Қазақстанның барлық өңірінде өткізеді. Банк қызметкерлері ағаш егіп, қаланың аумақтарын тазалап, оларды абаттандырады.
- Банк Астанадағы экологиялық акцияға қосылып, «Тұрақты Даму» Жер қорымен бірге Президент саябағына аязға шыдамды 100 сакура көшетін отырғызды.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
- Қызмет ету өңірлеріндегі тұрғындармен өзара әрекет тәсілдері
- Банктің салалық және мемлекеттік ұйымдар мен бағдарламаларға қатысуы
- Шағын және орта бизнесті қолдау
- Салық саясаты және төлемдер
- Әлеуметтік инвестициялар және қайырымдылық
- Даму жоспарлары
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Мәдениет және өнер

Тұрғындар, қоғамдық ұйымдар

Бастамалар

- Алматыда заманауи қазақстандық суретші Сырлыбек Бекботаевтың «Қара шапан» жаңа арт нысанын орнату. Алматы Мәдениет басқармасының қолдауымен «abr» компаниясы және Банк ЦентрКредиттің бірінші паблик-артын ұйымдастыру.

Өзге әлеуметтік бастамалар

ШОБ

Бастамалар

- Алматыда қазақстандық өнім өндірушілердің «ULTTYQ ÓNIM» кең ауқымды тауар көрмесі өтіп, онда Қазақстанның барлық өңірінен 320-дан астам қатысушы болды. Көрмені «Даму» Қоры Алматы қаласы әкімдігімен бірлесіп ұйымдастырды.

Тұрғындар, қоғамдық ұйымдар

Бастамалар

- Балаларға арналған жыл сайынғы «Тілектер шыршасы». Бұл акция аясында Банк мүмкіндігі шектеулі балаларға және жалғызбасты қарт адамдарға арнап шырша ұйымдастырады, сонымен қатар көпбалалы отбасыларға арнап азық-түлік себетін жинайды.

Клиенттер

Бастамалар

- Инклюзивті қызметтерді дамыту. Қазіргі уақытта 168 GRG банкоматы және 8 NCR құлаққаптарға арналған ойықтармен және көзі көрмейтін және нашар көретін адмдарға арналған функционалмен жабдықталған. Мұндай клиенттер өз карталарын оңай толтырып, ақша шешіп ала алады.

2023 жылы Банк білім беру, денсаулық сақтау, мәдениет және спорт салаларындағы қайырымдылық жобаларды қолдауға – **690 млн теңге болді.** Основные проекты были реализованы в сферах образования, здравоохранения, культуры и спорта.

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
- Қызмет ету өңірлеріндегі тұрғындармен өзара әрекет тәсілдері
- Банктің салалық және мемлекеттік ұйымдар мен бағдарламаларға қатысуы
- Шағын және орта бизнесті қолдау
- Салық саясаты және төлемдер
- Әлеуметтік инвестициялар және қайырымдылық
- Даму жоспарлары
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар

Даму жоспарлары

Білім беруге арналған инвестициялар

Банк әлеуметтік инвестицияларға назар аударады және пайдасының белгілі бір пайызын білім беру бағдарламалары мен бастамаларына бөлуді жоспарлап отыр. Атап айтқанда, сұранысқа ие мамандарды даярлау мақсатында Семейдегі колледжбен ынтымақтастықты кеңейту, сондай-ақ біліктілікті арттыру академиясын құру жоспарланып отыр. Сыртқы нарық үшін ұзақтығы 6-8 айға созылатын курстарды әзірлеу жоспарда бар, онда қатысушылар Банкте жұмыс істеу шартымен оқуға грант немесе Банктегі жұмысына байланыссыз мамандық алу үшін коммерциялық ұсыныс ала алады. Банк бұл бастаманы 2024 жылы жүзеге асыруды жоспарлап отыр.

Шағын және орта бизнесті дамыту.

Банк шағын және орта бизнеспен байланысты нығайтуды, қаржыландыру көздерін әртараптандыруды және бұқаралық өнімдерді дамытуды мақсат етеді. «Кепілсіз бизнесті дамыту» несиелік портфелін ұлғайту, микрокәсіпкерлерді несиелеуді кеңейту және нормативтік талаптарға жауап беретін және жұмыс орындарын құруға ықпал ететін жаңа өнімдерді әзірлеу жоспарланып отыр.

Банктің 2024 жылға арналған қолдау бағдарламаларын іске асыру жоспарлары:

- Банк «Даму» КДҚ» АҚ бағдарламалары бойынша қосымша қаржыландыруды тарту арқылы Қазақстанның жекелеген өңірлерінің басым бағыттарын және экономиканың басым секторларын дамыту үшін кәсіпкерлерді қолдау бағдарламаларына белсенді түрде қатысуды жалғастырады.
- портфельді субсидиялауға және микробизнеске кепілдік беруге лимит тарту арқылы микрокәсіпкерлерді несиелеуді арттыру.
- КДБ кепілдігі және агроөнеркәсіп кешенін қолдау түріндегі несиелеуге ірі бизнесті қолдаудың жаңа құралдарын тарту (жаңа субсидиялау және кепілдік беру құралдары).

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
- Экологиялық жауапкершілік мәселелерін басқару тәсілдері
- Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару
- Энергия тұтыну және энерготиімділік
- Даму жоспарлары

Қосымшалар

Біздің болашағымыз қандай болатынына біз жауаптымыз

Біздің қамқорлығымыз және бірдейлігіміз

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
- Экологиялық жауапкершілік мәселелерін басқару тәсілдері
- Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару
- Энергия тұтыну және энерготиімділік
- Даму жоспарлары

Қосымшалар

Экологиялық жауапкершілік

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

Есептің бұл бөлімінде «Банк ЦентрКредит» АҚ қызметінің қоршаған ортаға әсері қарастырылған. Қазақстандағы жетекші қаржы институттарының бірі бола отырып, Банк ресурстарды тұрақты тұтыну тәсілдерін қолдану, қалдықтарды басқару және энергия тиімділігін арттыру бағдарламаларын енгізу арқылы оның теріс әсерін барынша азайтуға тырысады. Сондай-ақ 2023 жылдан бастап Банк халықаралық стандарттардың талаптары мен ұсыныстарына сәйкес, тікелей және жанама парниктік газдар шығарындыларын, сондай-ақ қаржыландырылатын шығарындыларды бағалау, азайту және басқару бағдарламаларын да іске асыруда.

Өзінің стратегиялық бастамалары шеңберінде Банк өзгерістерге дер кезінде ден қоюға және оларға бейімделуге мүмкіндік беретін климаттық тәуекелдерді талдауды қоса алғанда, өзінің қоршаған ортаға әсерін үнемі қадағалап отырады. Жауапты қаржыландырудың қағидалары мен саясаты, оның ішінде экологиялық тұрақтылық пен әлеуметтік жауапкершілікке ықпал ететін жобаларды іріктеу және жекелеген іс-шараларды қаржыландырмау қағидасы енгізілді.

Экологиялық жауапкершілік мәселелерін басқару тәсілдері

GRI 304-1

Қоршаған ортаға қамқорлық Банктің әлеуметтік және экономикалық қызметінің маңызды аспектілерінің бірі болып табылады. Төмен көміртекті экономиканы құрудағы қаржы институттарының негізгі рөлін растай отырып, «Банк ЦентрКредит» АҚ төмен көміртекті экономиканы дамытуға ықпал ететін бағдарламалар мен бастамаларды белсенді түрде жүзеге асырады.

Қоршаған ортаны қорғау саласындағы негізгі бағыттар:

- Жауапты қаржыландыру қағидаларын енгізу,
- «Жасыл кеңсе» жобасы: энергия тиімділігі, қалдықтар,
- Экологиялық жобалар.

Банк өзінің экологиялық жауапкершілігін мойындайды және өзінің күнделікті қызметінің аясында қоршаған ортаға салыстырмалы түрде аз тікелей әсер етуіне қарамастан, ол жұмыс істейтін өңірлерде қоғамның экологиялық әл-ауқатын сақтауға үлес қосу маңызды екенін түсінеді.

Банктің қызмет барысында пайдаланатын негізгі ресурстары электр энергиясы, жылу және су болып табылады. Банк экологиялық жауапкершілік қағидатын басшылыққа ала отырып, ресурстарды тұтынуды азайтуға, сол арқылы оның қоршаған ортаға теріс әсерін азайтуға ұмтылады.

Суды тұтынуды саналы түрде басқару, кеңсе қағазын тұтынуды азайту, жарнамалық баннерлер мен пластмассаларды қайта өңдеу, қалдықтарды сұрыптау, сондай-ақ басқа да экологиялық бастамалар, соның ішінде автопарктегі электрлі көліктерге көшу арқылы жақсы нәтижелерге қол жеткізіледі. Мұндай қадамдар Банктің экологиялық ізін азайтуға көмектесіп қана қоймайды, сонымен қатар ұйымдық мәдениет пен күнделікті тәжірибеде қолданылатын тұрақты даму қағидаларын нығайтады.

Ресурстарды жауапкершілікпен пайдалану шеңберінде Банк материалдарды пайдалануды оңтайландыру, оларды тиімді пайдалану және қайта өңделген ресурстар үлесін арттыру бойынша белсенді жұмыс жүргізуде. Сондай-ақ, Банкте ерекше қорғалатын табиғи аумақтарда және биоәртүрлілік құндылығы жоғары аумақтарда орналасқан объектілер жоқ. Банк биоәртүрлілікке айрықша ықпал етпейді, себебі оның меншігінде қоршаған ортаға жоғары экологиялық әсер ететін өндірістік нысандар жоқ.

Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару

GRI 3-3; 303-3; 303-4; 303-5; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 306-2; 306-3; 306-4; SASB FN-CB-410b.4

Scope 1 шығарындылары

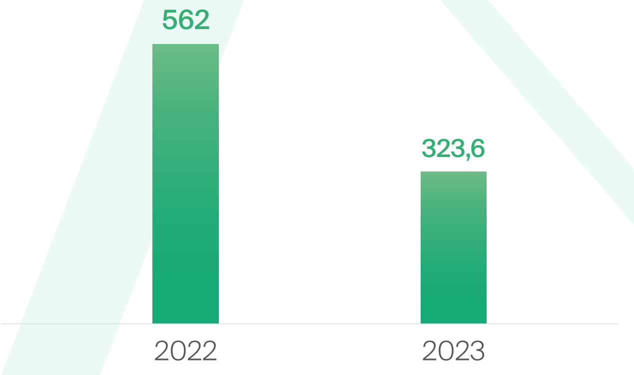
«Банк ЦентрКредит» АҚ өзінің тікелей бақылауындағы көздерден тікелей парниктік газдар шығарындыларының есебін жүргізеді, бұл есепті кезеңде жүргізілген соңғы Энергия аудитінің қорытындысында көрсетілген ашу шекараларына сәйкес келеді (Банк қызмет атқаратын өңірлердегі өзінің ғимараттары).

2023 жылы парниктік газдардың тікелей шығарындыларының айтарлықтай, атап айтқанда, өткен жылмен салыстырғанда 42%-ға қысқаруы байқалды. Бұл қысқарту, ең алдымен, жаңғырту бастамасы және неғұрлым заманауи және энергияны үнемдейтін ауа баптау жүйелеріне көшу арқылы мүмкін болған фреонды пайдалануды жою арқылы қол жеткізілді.

Сонымен қатар, 2023 жылы дизель отыны мен бензинді тұтынудың алдыңғы жылмен салыстырғанда ұлғаюы тіркелді, бұл тікелей шығарындылардың артуына алып келеді. Дегенмен, фреонды пайдалануды азайту бойынша іске асырылған шаралар және іске асырылған басқа бастамалардың арқасында 2023 жылы жалпы тікелей парниктік газдар шығарындылары қысқарды.

Мотор отынын тұтыну динамикасы және энергия тиімділігін арттыру бойынша іс-шаралар туралы толық ақпарат осы Есептің 9.3 «Энергияны тұтыну және энергия тиімділігі» бөлімінде берілген.

Тікелей шығарындылар, Scope 1, тонна CO_2-экв.



Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
- Экологиялық жауапкершілік мәселелерін басқару тәсілдері
- Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару
- Энергия тұтыну және энерготиімділік
- Даму жоспарлары

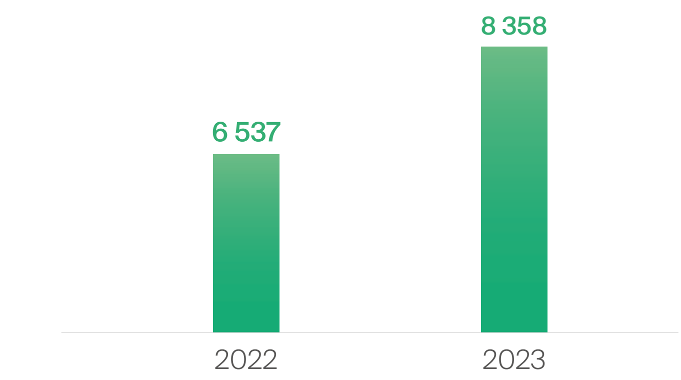
Қосымшалар

Scope 2 шығарындылары

Банк сонымен қатар сыртқы жеткізушілерден сатып алынған электр және жылу энергиясын тұтыну нәтижесінде пайда болатын жанама парниктік газдар шығарындыларын белсенді түрде басқарады. Scope 2 парник газдары шығарындыларын есептеу кезінде Банк басқаратын ғимараттарды қамту үшін шекаралар анықталды. GHG Protocol сәйкес жанама парниктік газдар шығарындыларын бағалаудың аумақтық (local-based) әдісі арқылы жасалды. 2023 жылдың соңында жүргізілген бағалау нәтижелері бойынша Scope 2 бойынша парниктік газдардың жалпы шығарындылары CO_2 эквивалентінің 8 358 тоннасын құрады.

Энергияны тұтынудың өсуі Банктің еншілес ұйымы «Eco Center Bank» АҚ-мен біріктірілгеннен кейін Банк басқаратын ғимараттар санының екіден сегізге дейін ұлғаюы есебінен байқалды. Атап айтқанда, инфрақұрылымды кеңейту және жаңа нысандарды, соның ішінде Банктің бас кеңсесінде орналасқан Мәліметтерді өңдеу орталығын қосу нәтижесінде электр энергиясын тұтыну айтарлықтай өсті. Бұл ғимарат энергияны көп қажет ететін нысан болғандықтан, ай сайын шамамен 500 мың кВт электр энергиясын тұтынады, бұл Банктің жалпы тұтынуының жартысынан астамын құрайды.

Жанама шығарындылар, Scope 2, тонна CO_2 -экв.



Парник газдары шығарындыларының қарқындылығы

Scope 1 және Scope 2 шығарындылары бойынша ақпарат Банк басқаратын барлық нысандарды қамтитын соңғы энергетикалық аудитте белгіленген ашып көрсету шекараларына сәйкес анықталды. 2023 жылы парник газдары шығарындыларының қарқындылық коэффициенті бір қызметкерге шаққанда 1,09 тонна CO_2 эквивалентін құрады (2022 жылы: бір қызметкерге шаққанда 0,94 тонна CO_2 эквиваленті).

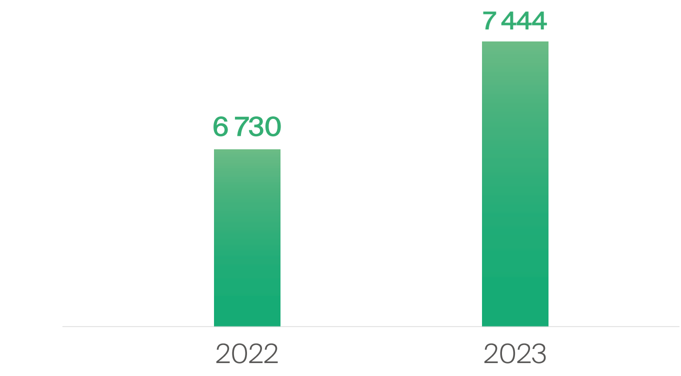
Scope 3 шығарындылары

●● SASB FN-CB-410b.4

Банк, сондай-ақ Scope 3-тегі басқа жанама парник газдары шығарындыларын есепке алады, олар тізбек бойынша жоғары (Upstream) шығарындылар және тізбек бойынша төмен (Downstream) шығарындылар ретінде жіктеледі.

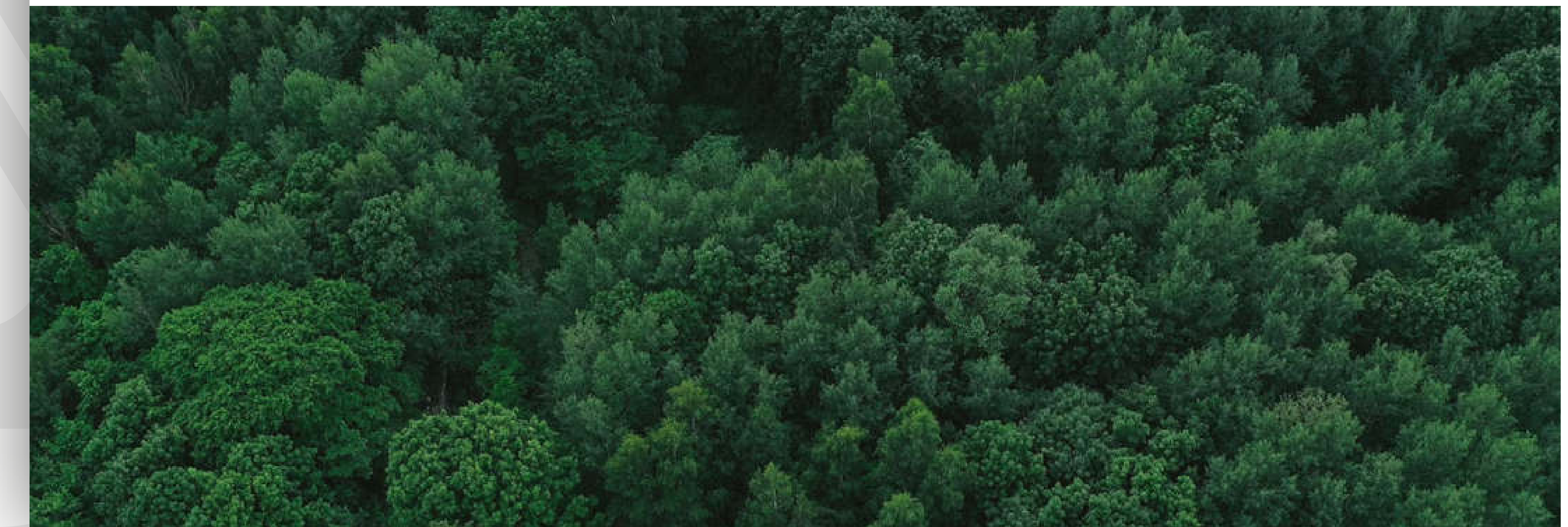
Upstream шығарындыларға банк қызметіне қажетті ресурстарды алумен байланысты барлық шығарындылар, тауарлар мен қызметтерді сатып алу нәтижесіндегі шығарындылар, сондай-ақ отын мен энергияны тұтынумен, қызметкерлердің қозғалысы мен іссапарларымен, жалға алынған үй-жайлармен байланысты операциялар жатады..

Жанама шығарындылар, Scope 3 (Upstream), тонна CO_2 -экв.



2023 жылдың соңында Scope 3 (Upstream) шығарындылары 7 444 тонна CO_2-экв. құрады, бұл өткен жылмен салыстырғанда 11%-ға жоғары (2022 жыл: 6 730 тонна CO_2-экв.).

Банк үшін Scope 3 (Upstream) шығарындыларының негізгі себептері жалға алынған үй-жайлар – бизнес орталықтары мен кеңселік үй-жайларды жалға алу, қызметкерлердің қозғалысы – Банк қызметкерлерінің іссапарлары, сондай-ақ отынмен және энергияға қатысы бар операциялар – электр энергиясы шығындарымен байланысты жанама шығарындылар болып табылады.



Scope 3 Upstream - 2022

Scope 3 Upstream - 2023

Банк парниктік газдарының жанама Upstream шығарындыларын жақсарту бойынша белсенді жұмыс жүргізеді. Атап айтқанда, 2022 жылмен салыстырғанда тауарлар мен қызметтер санатында шығарындылардың азаюы (85%-ға қысқару) байқалды. «Басқалар» санатына Scope 3-тегі жанама шығарындыларының үлесі 5%-дан аз болатын қалған Upstream санаттары кіреді.

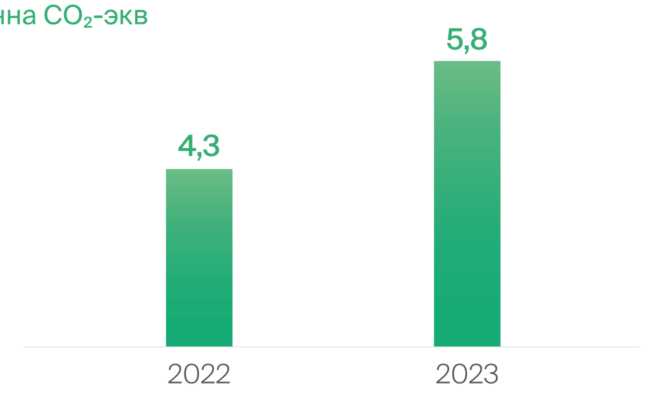
Басқа жанама парник газдары шығарындыларын бағалау аясында «Банк ЦентрКредит» АҚ операциялық қызметпен ғана емес, сонымен қатар сыртқы жобаларды қаржыландырумен де (Downstream) байланысты шығарындыларды ескереді. Қаржыландырылған шығарындылар өз кезегінде парник газдарының эмитенттері болып табылатын клиенттік компанияларды капиталмен қамтамасыз ету немесе қаржыландыру нәтижесінде шығарындыларды бағалауды қамтиды.

Қаржыландырылатын шығарындылар – Банктің тікелей қызметінен тыс шығарылатын, бірақ сонымен бірге инвестициялық жобаларды іске асырумен және экономиканың әртүрлі секторларының компанияларын несиелеумен байланысты парник газдары болып табылады.

Банк өзі қаржыландыратын жобалардың экологиялық тұрақтылығын бағалауға белсенді қатысады және оның инвестициялық қызметі төмен көміртекті экономикаға көшуін қолдауды қамтамасыз етуге міндеттенеді.

2023 жылы қаржыландырылған шығарындылар **5,8 млн тонна CO_2-экв құрады,** бұл өткен есепті кезеңмен салыстырғанда **36%-ға жоғары**. Бұл өсім инвестициялық портфель көлемінің артуына байланысты. Сонымен қатар, Банк портфелінің көміртек сыйымдылығының орташа коэффициенті **6,55 тонна CO_2-экв/ миллион теңгеден 9%-ға 7,13 тонна CO_2-экв/млн теңгеге артты.**

Жанама шығарындылар, Scope 3 Downstream, тонна CO_2-экв



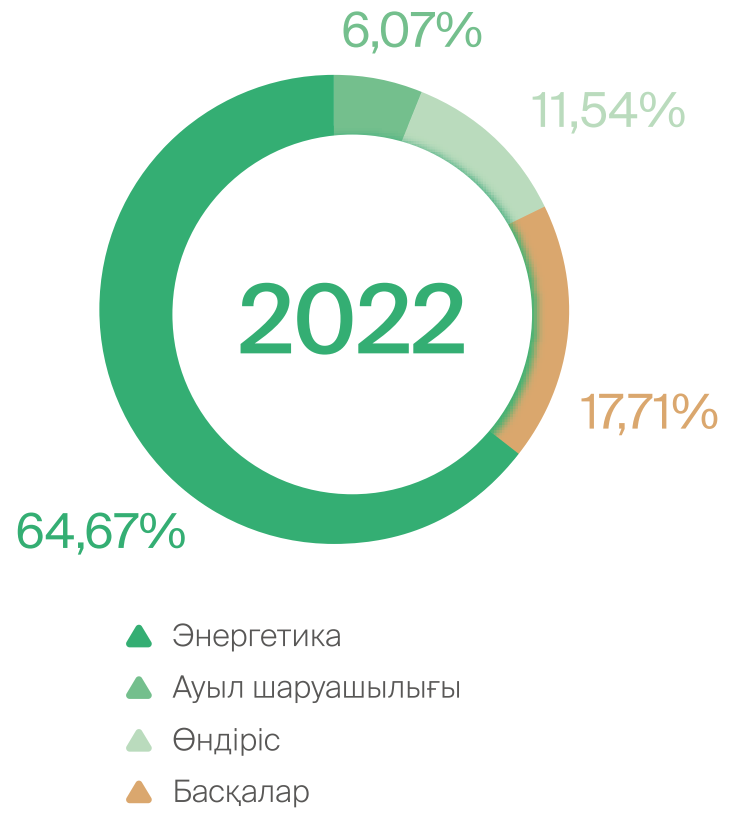
Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
- Экологиялық жауапкершілік мәселелерін басқару тәсілдері
- Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару
- Энергия тұтыну және энерготиімділік
- Даму жоспарлары

Қосымшалар

Бұдан әрі, төменде салаларға жіктелуі бойынша қаржыландырылатын шығарындылар көрсетілген:

Scope 3 Downstream (салалар бойынша) - 2022



Scope 3 Downstream (салалар бойынша) - 2023

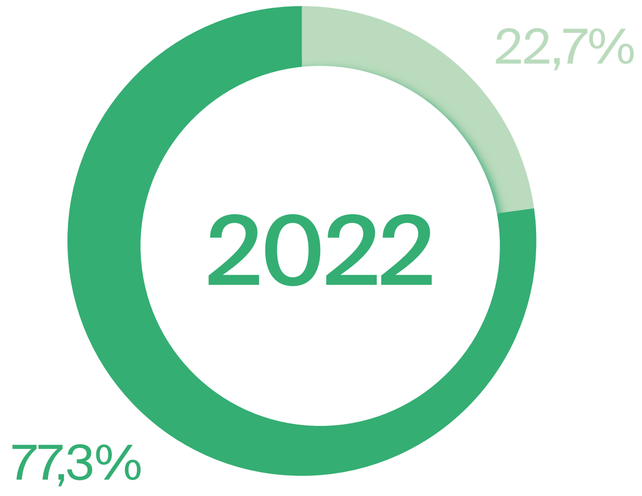
Қаржыландырылатын шығарындылар бойынша портфель динамикасы өткен кезеңмен салыстырғанда ұқсас динамиканы көрсетті. Шығарындылардың негізгі көзі энергетика секторы, сондай-ақ экономиканың өндірістік, ауыл шаруашылығы және металлургиялық секторлары болып табылады. «Басқалар» санаты Банк портфеліндегі үлесі 5%-дан төмен өзге салаларды қамтиды.

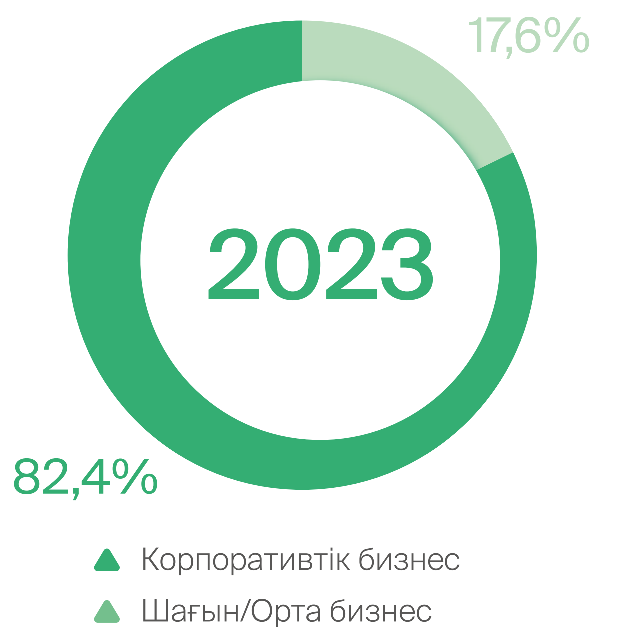
Шығарындылардың негізгі көздері энергетика және өндіріс салаларында екеніне қарамастан, 2023 жылы олардың үлес салмағының аздап төмендегені, оның ішінде металлургия секторының айтарлықтай өсуі және оның жеке санатқа бөлінуі есебінен азайғаны байқалды.

Сондай-ақ, 2023 жылы Банк жасыл жобалардың ұлттық және халықаралық жіктемесі (жасыл таксономия) негізінде портфельді таңдалау процесін бастады. Бұл энергетика саласындағы парниктік газ шығарындыларын бағалау әдістемесін дәлдеп, портфельдегі шығарындылар көлемін орташа есеппен 22%-ға оңтайландыруға мүмкіндік берді.

Бизнес сегменттері бойынша – есептік кезеңде шағын және орта бизнеспен салыстырғанда, корпоративтік сегмент Банк портфелінің басым бөлігін, 82,4% құрады, ал шағын және орта бизнес сегменті тек 17,62% үлесін ғана құрады.

Scope 3 Downstream (Бизнес сегменті бойынша) 2022/2023





Банк Қаржыландырылатын шығарындыларды басқару жөніндегі бастамаларының аясында үздік халықаралық тәжірибелерді, сондай-ақ климаттық тәуекелдерді басқару тәсілдеріне қатысты TCFD ұсынымдарын есепке алатын Жауапты қаржыландыру саясаты сияқты құралдарды енгізді.

Толық ақпарат В қосымшасында берілген.

Көміртегі ізін басқару үшін Банк климаттық стратегияны әзірлеп жатыр, ол 2024 жылы бекітіледі.

«Банк ЦентрКредит» АҚ парниктік газдар шығарындыларын есептеу және есепті қалыптастыру үшін Парник газдары бойынша халықаралық хаттама (GHG Protocol) аясында PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) стандартын пайдаланады. Бұл стандарт қаржылық қызметпен байланысты парник газдары шығарындыларын дәлірек өлшеуге және басқаруға мүмкіндік береді. Ірі жобалар үшін парниктік газдар шығарындыларын бағалау клиенттердің қаржылық емес есептілігі және бірінші кезекте экономиканың көміртекті көп қажет ететін секторларының ірі корпоративтік клиенттері үшін сауалнаманы толтыру нәтижелерін бағалау негізінде жүзеге асырылды.

PCAF Partnership for Carbon Accounting Financials

GREENHOUSE GAS PROTOCOL

Осылайша, Банк экологиялық тәуекелдер мен климаттық әсерлер туралы есеп және басқару саласындағы халықаралық стандарттарды ұстанып қана қоймайды, сонымен қатар барлық күн тізбегі бойынша климатқа теріс әсерді азайту бойынша белсенді жұмыс істейді. Бұл Банктің тұрақты даму мақсаттарын қолдайтынын және 2060 жылға қарай Қазақстан Республикасының көміртегі бейтараптығына қол жеткізу жөніндегі ұлттық стратегиясын іске асыруға үлес қосуға дайын екенін көрсетеді. Сонымен қатар, 2024 жылы Банк өзінің климаттық стратегиясын әзірлеп, бекітуді жоспарлап отыр.

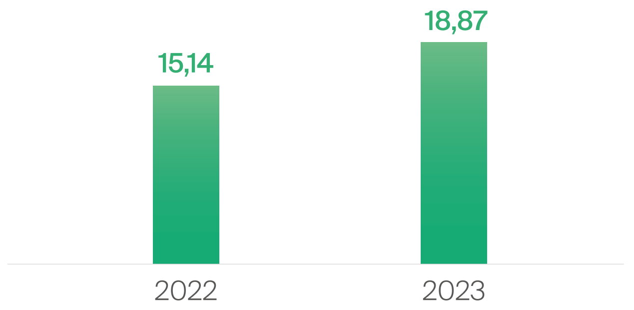
Су тұтыну

GRI 3-3; 303-3; 303-4; 303-5

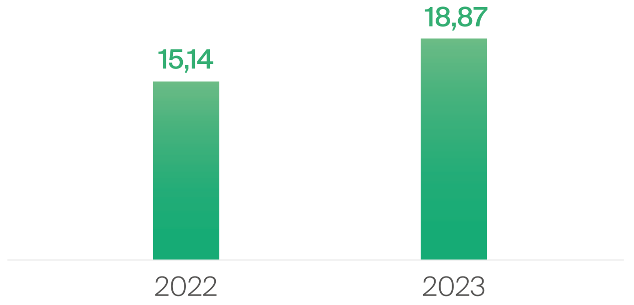
Банк барлық қажетті суды қалалық су құбырларынан алады және осыдан бөлек басқа су тұтыну көздерін пайдаланбайды. 2022 жылғы суды тұтынудың жалпы есебінде Банкке тиесілі екі жеке ғимаратқа, ал 2023 жылы сегіз ғимаратқа тұтынылған суық, ыстық және қызметтік судың көлемі көрсетілген. Пайдаланылған су тек қалалық су құбырларына (кәріз жүйесі) жіберіледі.

Қарастырылып отырған кезеңде Банктің алған су көлемі суды тұтыну көлемдерінен аспайды. Суды кәдеге жаратуға қатысты суды тұтынудың шамалы асып кетуі, әдетте, орны толмас шығындардың болуымен байланысты (ағып кету және жасыл алқаптарды суарудан болатын су шығыны)

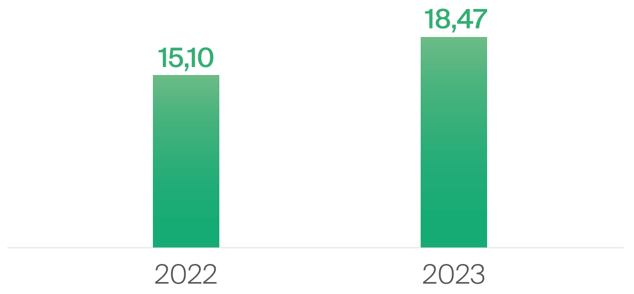
Алынатын судың жалпы көлемі, мың м³



Тұтынатын судың жалпы көлемі, мың м³



Өткізетін судың жалпы көлемі, мың м³



Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
- Экологиялық жауапкершілік мәселелерін басқару тәсілдері
- Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару
- Энергия тұтыну және энерготиімділік
- Даму жоспарлары

Қосымшалар

Қалдықтарды басқару

GRI 306-2; 306-3; 306-4

Банк электрондық форматқа көшу стратегиясы аясында баспа өнімдерін пайдалануды азайту бойынша бірқатар шараларды жүзеге асырып жатыр. Бұл экологиялық теріс әсерді азайтуға көмектеседі. Аталған бастама цифрлық дамумен ғана емес, сонымен қатар Банктің экологиялық бағдарлама бастамаларына қатысуымен де тығыз байланысты.

Банктің негізгі жобаларының бірі – қалада орналастырылатын жарнамалық баннерлерді қайта өңдеу бағдарламасы болып табылады. Жарамдылық мерзімі өткеннен кейін баннерлер алынып, есту қабілеті нашар адамдар қоғамына беріледі. Бұл жоба қатысушылары баннер материалдарын сөмкелер жасау үшін пайдаланады. Дайын өнімдер қоғамдастық ішінде таратылады.

Бұл тәсіл баспа өнімдерін пайдалануды азайтып қана қоймайды, сонымен қатар материалдарды тұрақты пайдалануға және жарнамалық материалдарды қайта өңдеуге ықпал етеді.

Банк экологиялық жауапкершілікті күшейту мен қоғамдық және экологиялық бағдарламаларға қосатын өз үлесін арттыруға бағытталған осы және басқа да жобаларды кеңейтуді жалғастыруды жоспарлап отыр.

Сондай жобалардың бірі – «Қалдықтарды бөлек жина! Бізде басқа планета жоқ» жобасы, оның аясында Банк кеңселерде қалдықтарды бөлек жинау жүйесін енгізу бойынша жұмысты бастау туралы шешім қабылданды. Банктің «жасыл» бастамалары оның қоршаған ортаға теріс әсерлерін азайту және тұрақты дамуды қолдау жөніндегі іргелі ұмтылысын көрсетеді.

Қалдықтарды бөлек жинау жүйесіне негізделген «Жасыл кеңсе» жобасы іске қосылғаннан бері келесі қадамдар жасалды:

- Ecosen и Kaizen center компанияларының спикерлерінің қатысуымен Банк қызметкерлерін экологиялық стандарттарға оқыту;
- Қалдықтарды бөлек сұрыптау бойынша клининг қызметі персоналына инструктаж жүргізу;
- Ecosen компаниясымен бөлек жиналған қайта өңделетін материалдарды кейіннен қайта өңдеу үшін Алматы қаласындағы мамандандырылған кәсіпорындарға жеткізуді ұйымдастыру туралы келісім жасалды;
- Жобаны Банктің филиалдық желісі бойынша кеңейту мақсатында PlastNet желісімен ынтымақтастық туралы меморандум жасалды;
- Банк Орталық Азиядағы «жасыл» бизнесті, қалдықтарды тиімді басқаруды және жаңартылатын энергияны дамыту бойынша жыл сайынғы ірі іс-шара – «Green Energy & Waste Recycling Forum'23» VII Еуразиялық бизнес форумының бас серіктесі болды.

Осы жобаның бүгінгі күнге дейінгі нәтижелері оның өзектілігі мен тиімділігін растайды:

Қайта өңделген материалдардан кеңсе керек-жарақтарын пайдалануды және пластик бөтелкелердің қақпақтарынан фирмалық сағаттар шығаруды қоса алғанда, пластикті қайта өңдеу жобаларына қатысу,

Батареяларды жинауға және қайта өңдеуге арналған эко жәшіктерді орнату. 2023 жылы 35 кг батареялар мердігерге алып кету және кәдеге жарату үшін тапсырылды;,

Атырау, Астана, Шымкент қалаларында (Алматы қаласына қосымша) қалдықтарды бөлек жинау туралы шарттар жасау.

Банкте қалдықтарды басқару келесі әрекеттердің көмегімен жүзеге асырылады:

- **Қалдықтарды бөлек жинау ауқымын кеңейту:** Банк қалдықтарды бөлек жинау бағдарламасын Қазақстанның барлық аймақтарына кеңейтіп жатыр,
- **Оқыту:** Банк қызметкерлерді қалдықтарды тиімді бөлек жинау үшін ESG жобасы бойынша оқытуды қамтамасыз етеді,
- **Үшінші тұлғалар алдындағы жауапкершілік:** үшінші тұлғалармен жасалған барлық келісім-шарттар қалдықтарды басқару бойынша міндеттемелерді қамтиды және құпиялылық туралы шарттарға қол қойылады,
- **Деректерді жинау және бақылау процестері:** қайта өңдеуге болатын материалдар қабылдау-тапсыру актісіне сәйкес тасымалданады, ал деректерді жинау қалдықтарды кәдеге жарату және қайта өңдеу процестерін тіркеу және бақылауға арналған қосымша және веб-платформа арқылы бақыланады.

2023 жылы қалыптасқан қалдықтардың жалпы көлемі

190,49 тоннаны құрады.

Бұл ретте Банкте батареялар мен люминесцентті шамдар сияқты қауіпті қалдықтардың көлемі **144 кг** құрады, олар өңдеуге және кәдеге жаратуға жіберіледі. Төменде Банктің 2023 жылғы қауіпті емес қалдықтарының жалпы көлемінің кестесі берілген.

Банктің кеңселері мен бөлімдерінде қалдықтардың қалыптасуы, тонна

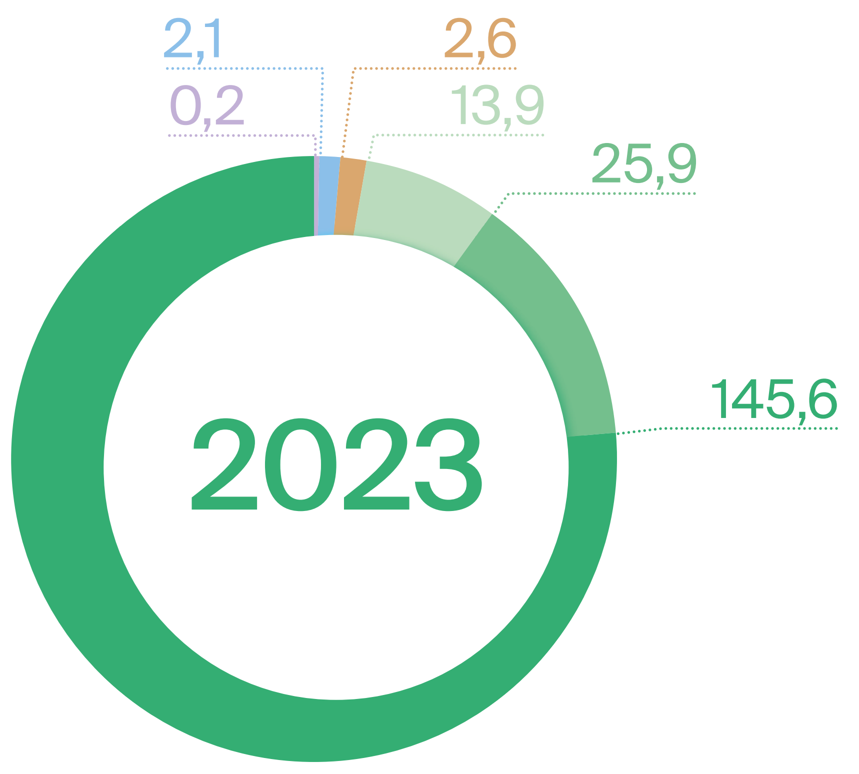
Атауы	2022 жыл	2023 жыл
Қауіпті емес қалдықтар	13,00	190,35
Жиһаз, кондырғылар және оргтехника	Есеп жүргізілген жоқ	145,58
Металлолом	Есеп жүргізілген жоқ	25,93
Макулатура	13,00	13,92
Шыны	Есеп жүргізілген жоқ	2,58
Пластик	Есеп жүргізілген жоқ	2,12
Алюминий	Есеп жүргізілген жоқ	0,22
Қауіпті қалдықтар	-	0,14
Люминесцентті шамдар	Есеп жүргізілген жоқ	0,11
Батареялар	Есеп жүргізілген жоқ	0,035
Жиналған қауіпті және қауіпті емес қалдықтардың жалпы салмағы	13,00	190,49

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
- Экологиялық жауапкершілік мәселелерін басқару тәсілдері
- Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару
- Энергия тұтыну және энерготиімділік
- Даму жоспарлары

Қосымшалар

Жиналған қауіпті емес қалдықтардың жалпы салмағы, тонна



2023 жылы Банк қалыптасқан қалдықтарды 100% кәдеге жаратуға жіберіп, олар тиісті түрде мамандандырылған мердігерге кәдеге жарату үшін берілді. Бұл БЦК (BCC) тұрақты даму және қоршаған ортаға әсерді барынша азайту қағидаларын адал ұстанатынын көрсетеді.

Банк кеңселері мен бөлімдерінен жойылған қалдықтар, тонн

Атауы	2023 жыл
Қауіпті емес қалдықтар	190,35
Жиһаз, қондырғылар және оргтехника	145,58
Металлолом	25,93
Макулатура	13,92
Шыны	2,58
Пластик	2,12
Алюминий	0,22
Қауіпті қалдықтар	0,14
Люминесцентті шамдар	0,11
Батареялар	0,035
Жойылған қауіпті және қауіпті емес қалдықтардың жалпы салмағы	190,49

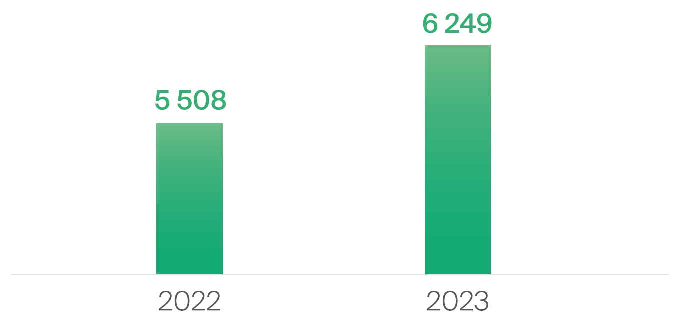
Энергия тұтыну және энерготиімділік

GRI 3-3; 302-1; 302-3; 302-4

Банк өзінің барлық кеңселері мен филиалдарында энергия тұтынуды азайту бағытында белсенді жұмыс жүргізеді. Ағымдағы есептік кезеңде Банк меншігіндегі ғимараттарға ерекше назар аударылды, олардың екеуі облыстарда, қалғандары Алматы қаласында орналасқан.

Жалпы электр энергиясын тұтыну көлемі 6 249 152 кВт-сағатты құрады, бұл өткен кезеңмен салыстырғанда 23%-дан астам өскенін көрсетеді. Бұл өсім Банк басқаратын ғимараттар санының екіден сегізге дейін артуымен («Eco Center Bank» АҚ-мен бірігумен байланысты), оның ішінде Қазақстанның тағы екі қаласындағы жаңа нысанның қосылуымен байланысты. Бұл өзгерістер 2023 жылы жүргізілген энергетикалық аудиттің қорытындысында көрсетілген.

Электр энергиясын жалпы тұтыну*, МВт·сағ



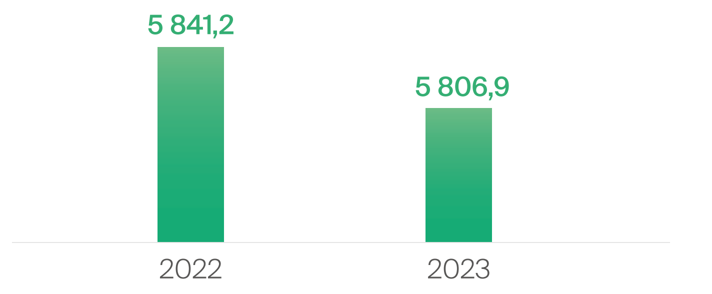
Энергия ресурстарын тұтынудың өсу динамикасы энергия тиімділігін арттырудың мақсатты жоспарын әзірлеуге ынталандырушы рөлді атқарды.

Банк ауаны кондиционерлеу жүйелерін заманауи және энергияны үнемдейтін жүйелермен жаңарту және ауыстыру бастамасын қоса алғанда, түрлі шараларды жүзеге асырды. Мұндай шешім облыстық ғимараттарда да, Алматы қаласының филиалдарында да жабдықтар паркін жан-жақты талдап зерттеуден кейін қабылданды. Жаңа жабдықтар жалпы энергия тұтынуды азайтуға көмектесіп қана қоймай, сонымен қатар 2022 жылдан бастап пайдалануға тыйым салынған фреон қолданысын жоюға мүмкіндік берді.

2023 жылы Банк фреонды пайдалануды тоқтатты, оларды әрбір толтыру үшін шамамен 200 кг жуық хладагент қажет. Бұдан басқа, Банк ауаны баптау және орталықтандырылған салқындату жүйелеріне тұрақты техникалық қызмет көрсетуді енгізді. Бұл шаралар жабдықтың ақаусыз жұмыс істеуін қамтамасыз етеді және жүйенің дұрыс жұмыс істемеуінен туындауы мүмкін энергия шығындарын азайтуға көмектеседі.

2023 жылы жүргізілген энергетикалық аудит нәтижелері бойынша жалпы жылу энергиясын тұтыну көлемі 2022 жылғы 5 841,22 Гкал-мен салыстырғанда 5 806,88 Гкалға дейін төмендегені анықталды. Бұл төмендеу әсіресе Банк ғимараттарының ауданы 2023 жылы ұлғайып, 47 599,9 шаршы метрді (2022 жылы: 30 423,6 шаршы метр) құрағанын ескерсек, аса маңызды. Мұндай көрсеткіштер Банктің энергия тұтынуды есепке алу және мониторингілеу жүйелерін оңтайландыру бойынша мақсатты іс-қимылдарын көрсетеді. Бұл 2023 жылы пайдаланылатын аумақтардың кеңеюіне қарамастан, энергия тиімділігін арттыруға мүмкіндік берді.

Жылу тұтыну, Гкал



Энергия аудиті негізінде тұтынылатын энергияның екі негізгі түрі: электр және жылу бойынша үлестік көрсеткіштер есептелді. Энергияны тұтынудың жоғары деңгейімен сипатталмайтын банк қызметінің ерекшеліктерін ескере отырып, коэффициентті есептеу үшін бөлгіш ретінде Банк меншігіне жататын ғимараттардың жылытылатын ауданы таңдалды.

2023 жылы электр энергиясын тұтынудың үлестік[22] көрсеткіші 131,3 кВт·сағ/м² құрады, бұл өткен жылғы 181 кВт·сағ/м² көрсеткіштен 27,5%-ға төмен. Жылу энергиясын тұтынудың үлестік көрсеткіші де төмендеп, 2022 жылғы 0,192 Гкал/м² салыстырғанда 2023 жылы 0,122 Гкал/м² құрап, өткен есептік кезеңмен салыстырғанда 37%-ға төмендегенін көрсетеді. 2023 жылы электр және жылу энергиясын тұтынудың үлестік көрсеткіштерінің төмендеуі Банк жүзеге асырып жатқан энергетикалық ресурстарды пайдалануды оңтайландыруға бағытталған бағдарламалардың тиімділігін көрсетеді.

*Банк тұтынатын барлық электр энергиясы жаңартылатын көздерден келеді.
[22]Электр энергиясын тұтынудың үлестік көрсеткішін есептеу үшін бөлшектің параметрі ретінде 2022 және 2023 жылдары банктің кеңсе алаңдарының мәндері қолданылды.

centercredit

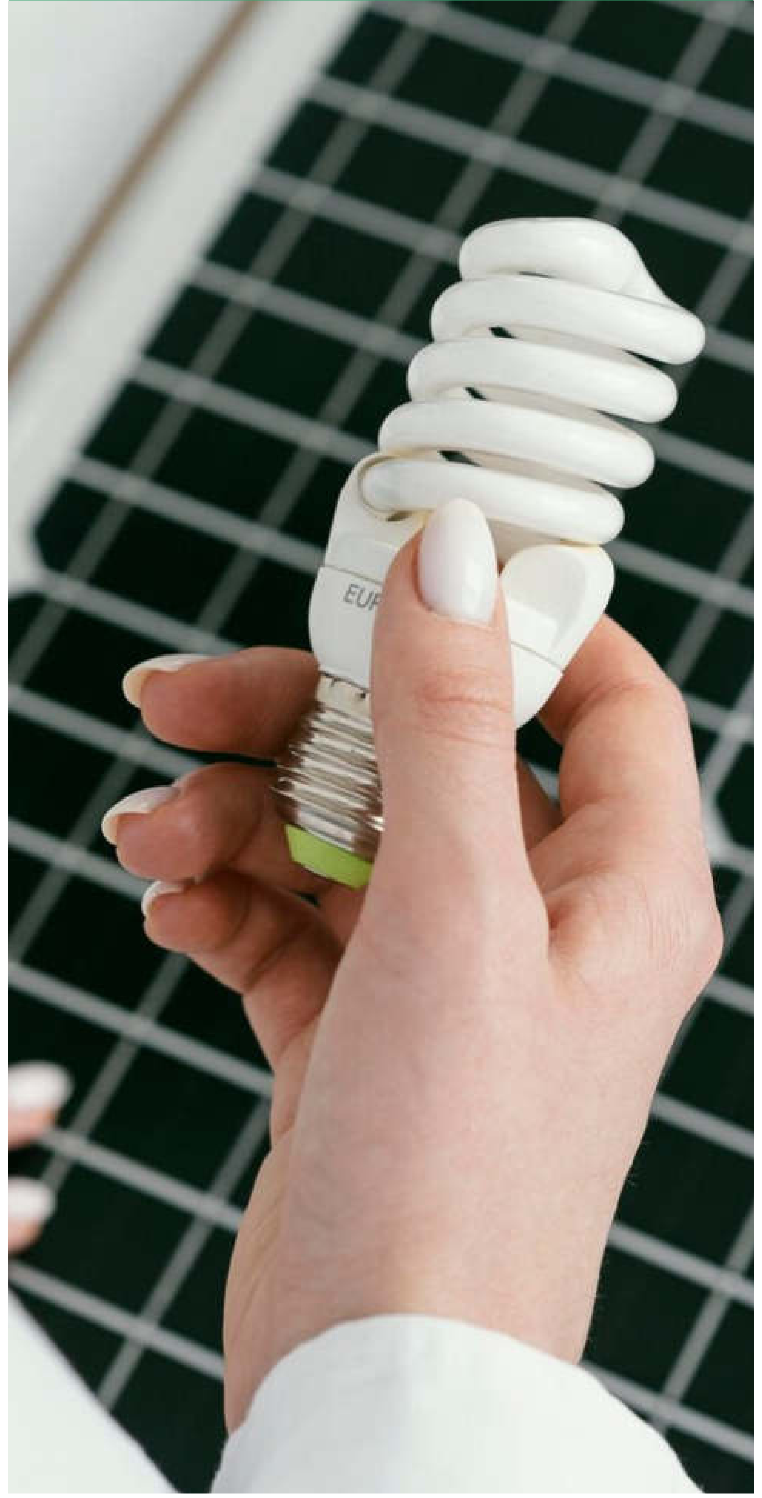
Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
- Экологиялық жауапкершілік мәселелерін басқару тәсілдері
- Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару
- Энергия тұтыну және энерготиімділік
- Даму жоспарлары
Қосымшалар

2023 жылғы энергетикалық аудит барысында Банк объектілеріндегі (Банктің меншігіндегі ғимараттар) моторлы отынды тұтыну динамикасына да талдау жасалды. Пайдаланылатын отынның екі негізгі түрі: көлік құралдарына қолданылатын бензин және арнайы көліктер мен электрмен жабдықтаудың резервтік көзі ретінде қызмет ететін дизель генераторлары үшін пайдаланылатын дизель отыны бойынша жүргізілген талдау нәтижелері бойынша: 2023 жылы жалпы бензин тұтыну өткен жылғы 89 мың литрмен салыстырғанда 140 мың литрге дейін өсті. Сондай-ақ, дизель отынын пайдалану 2022 жылғы 450 литрден 2023 жылы 2300 литрге дейін артты. Дизель отынын тұтыну көлемінің артуына негізгі себеп Банктің маңызды жұмысының үздіксіздігін қамтамасыз ету үшін электр қуатының апаттық үзілістері кезінде дизель генераторларын іске қосу қажеттілігі болды.

«Банк ЦентрКредит» АҚ 2015 жылдан бастап 2023 жылға дейін Мемлекеттік энергетикалық тізілімге енгізілді, алайда энергия тұтынуды азайту бойынша белсенді жұмыс жүргізу және қабылданған шаралардың арқасында 2022 жылы энергия тұтынудың айтарлықтай төмендеуіне әкелген БЦК (*BCC*) 2023 жылдың соңында тізімнен шығарылды. Бұған Банктің энерготиімділік бойынша көрсеткіштерінің жақсаруы және энерготиімділік бойынша реттеуші белгілеген көрсеткіштерге сай келуі себеп болды.

Банк отын-энергетикалық ресурстарды үшінші тарап ұйымдары арқылы алады. Банктің қолданыстағы тәжірибесі жаңартылатын энергия көздерінен алынған отынды пайдаланудың мамандандырылған есебін жүргізбейді. Сонымен қатар, Банк үшінші тұлғаларға электр энергиясын жеткізумен айналыспайды.



Энергия ресурстарын пайдалану бойынша жиынтық ақпарат

Көрсеткіштер	Өлшем бірлігі	2022 жыл	2023 жыл	Өлшем бірлігі	2022 жыл	2023 жыл
Электр энергиясы	МВт·сағ	5 508,43	6 249,15	ГДж	19 830	22 497
Жылу энергиясы	Гкал	5 841,22	5 806,88	ГДж	24 457	24 313
Бензин	литр	89 001	140 089	ГДж	2 918	4 592
Дизель отыны	литр	450	2 300	ГДж	16	84
Барлығы				ГДж	47 222	51 487

Энергия тұтынуды қысқарту бойынша шаралар

GRI 302-4

Банкте энергия үнемдеу бойынша шараларды одан әрі ендіру және әлдеқайда заманауи, энерготиімді технологияларға көшу бойынша ұзақмерзімді бағдарлама әзірленді. 2023 жыл қорытындысы бойынша өткізілген энергоаудиттің нәтижелеріне үздік халықаралық тәжірибелер ескерілген энергия үнемдеу бойынша шаралар мен ұсыныстар жатады. Электр энергиясын және жылу энергиясын үнемдеу бойынша шараларды ендірудің жоспарлы мерзімі – 2028 жылғы IV квартал.

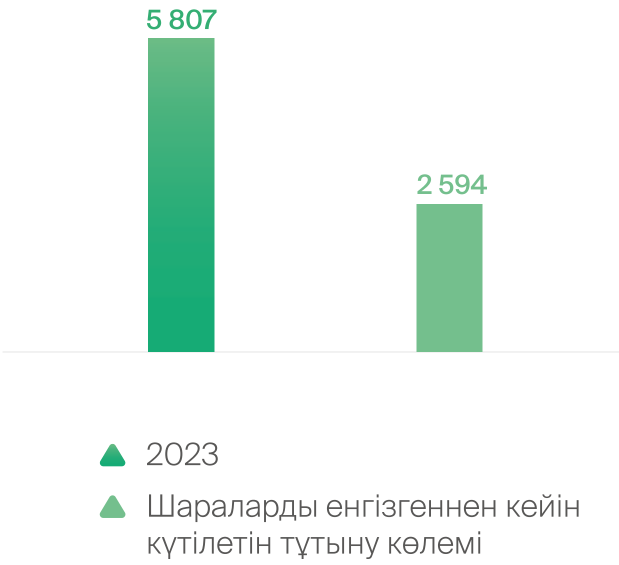
- жылу энергиясын тұтынудың төмендеуінің жиынтық көрсеткіші 3213 Гкал құрайды немесе ол 2023 жылғы тұтыну көлемінен 55%-ға аз;
- электр энергиясын тұтынудың төмендеуінің жиынтық көрсеткіші 459 МВт құрайды немесе ол 2023 жылғы тұтыну көлемінен 7%-ға аз;

Энергия тиімділігін арттырудың ұзақ мерзімді бағдарламасы аясында әзірленген шараларды іске асыру Банк үшін стратегиялық басымдық болып табылады. Бұл Банк 2022 жылы айқындалған және 2023 жылы бекітілген тұрақты дамудың негізгі мақсаттарына қол жеткізуге елеулі үлес қосады.

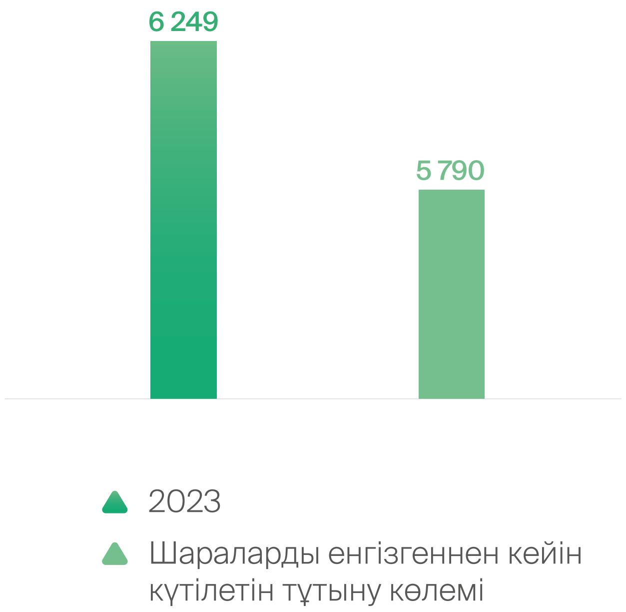
Әзірленген шаралар бойынша жиынтық ақпарат

Түрі	Шара	Жылдық үнем*
Жылу энергиясы	Жылу энергиясын тұтынудың есептік көлемдерін қалыптастыру процесін бақылау	2 584 Гкал
	Жылуды реттеу және ғимараттарды оқшаулау бойынша бастамалар	629 Гкал
Электр энергиясы	Электрмен қамту жүйелерінде басқаруды оңтайландыру және жақсарту	279 МВт·сағ
	Шатырларға күн панельдерін орнату	101 МВт·сағ
	Нысандарды электр энергетикалық жаңғырту	79 МВт·сағ
Шаралар бойынша барлығы	Жылу энергиясы	3 213 Гкал
	Электр энергиясы	459 МВт·сағ

Жылу энергиясын тұтыну, Гкал



Электр энергиясын тұтыну, МВт·сағ



* 2023 жыл көрсеткіштерімен салыстыру

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
- Экологиялық жауапкершілік мәселелерін басқару тәсілдері
- Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару
- Энергия тұтыну және энерготиімділік
- Даму жоспарлары

Қосымшалар

Даму жоспарлары

ESG қағидаларын оқыту және енгізу бойынша Банктің жоспары келесі қадамдарды қамтиды:

- **Тұрақты семинарлар мен оқытулар:** қалдықтарды дұрыс кәдеге жарату және қайта өңдеу бойынша банк қызметкерлеріне арналған Ecosen компаниясының семинарларын жалғастыру. Нені араластыруға болатынын, ал нені болмайтынын, пластик пен өзге материалдармен қалай дұрыс жұмыс істеу керектігін үйрету.
- **Қайта өңдеуші компаниялардың рейтингі:** қалдықтарды қайта өңдейтін компаниялардың рейтингіне қатысу бойынша жұмыс жалғасуда. Қалдықтарды қайта өңдеу көрсеткіштерін үздіксіз жақсарту, осы процеске Банк филиалдарының қатысуын кеңейту.
- **Тазалықшыларды және басқа да персоналды оқыту:** тазалықшылар мен қалдықтарды басқаруға жауапты басқа қызметкерлерді оқыту іс-шараларын өткізу. Қызметкерлерді қалдықтарды бөлу, сұрыптау және қайта өңдеу ережелеріне үйрету.
- **Ынталандыру және ақпараттандыру:** қалдықтарды дұрыс сұрыптаудың маңыздылығын түсіндіре отырып, қызметкерлерді қалдықтарды дұрыс басқаруға ынталандыру. Қалдықтарды өнімге (мысалы, сағатқа) айналдыру мысалдарын таныстыру арқылы жиналыстар өткізу.
- **Жобаны барлық филиалдар бойынша кеңейту:** жобаны Банктің Қазақстандағы барлық филиалдары бойынша таратуды жалғастыру, Банктің барлық кеңселері мен нысандарында қалдықтарды бөлек жинау және қайта өңдеу жүйесін енгізу.
- **ESG қағидаларын корпоративтік мәдениетке біріктіру:** қалдықтарды жауапты басқаруды және қоршаған ортаны қорғауды жақсартуды қоса алғанда, тұрақты даму қағидаларын Банктің корпоративтік мәдениетіне кезең-кезеңімен енгізу.

Есеп құрылымы

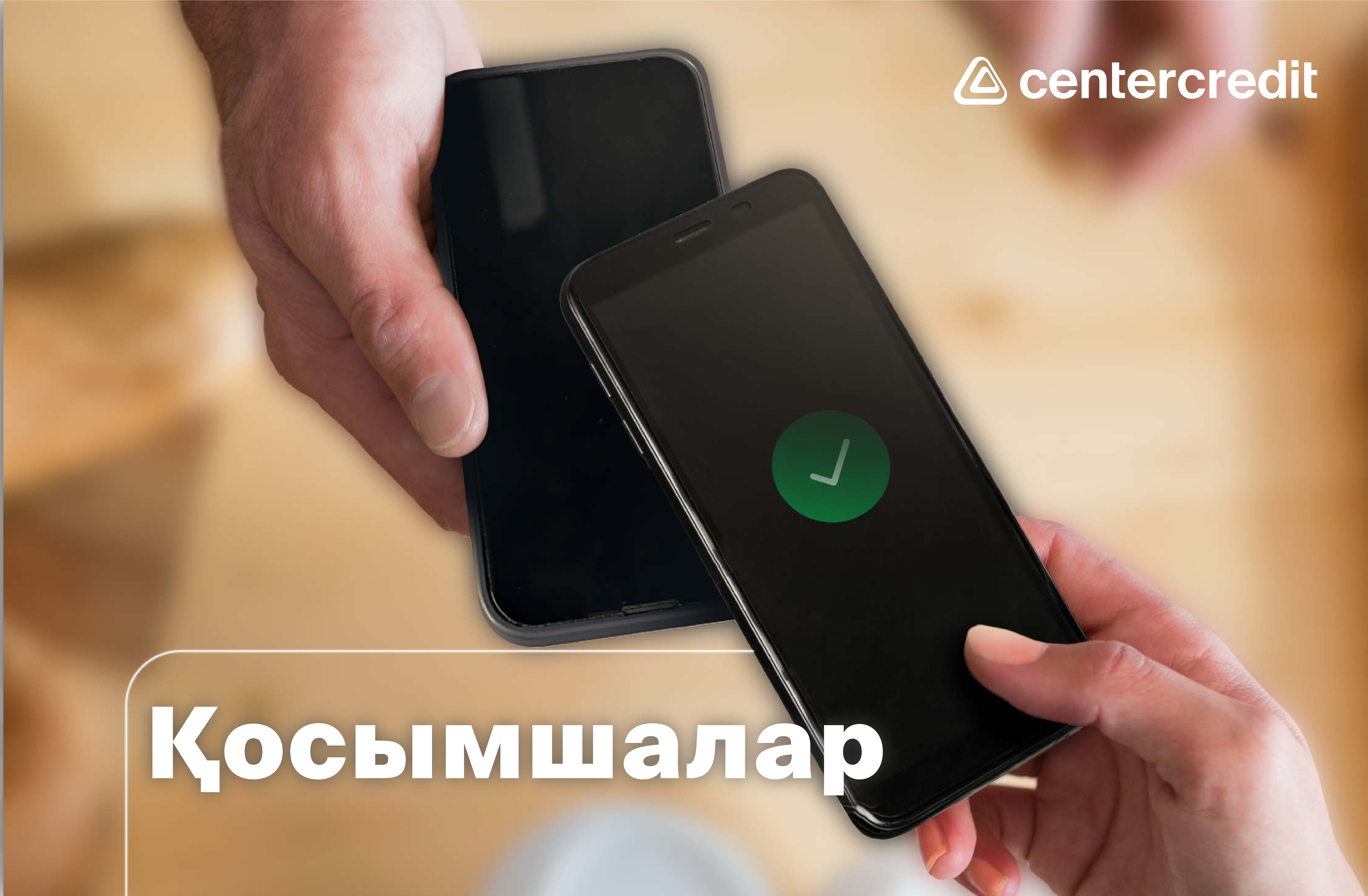
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі

Президент үндеуі

1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік

Қосымшалар

- Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
- Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
- Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
- Қосымша D: Қосымша ақпарат
- Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
- Қосымша F: Терминдер глоссарии
- Қосымша G: Байланыс ақпараты



centercredit

Қосымшалар

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар
• Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
• Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
• Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
• Қосымша D: Қосымша ақпарат
• Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
• Қосымша F: Терминдер глоссарии
• Қосымша G: Байланыс ақпараты

Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы

Көрсеткіш	GRI көрсеткішін анықтау	Есеп бөлімі	Бет нөмірі	Пікірлер	Сыртқы сенімділік
GRI 1. Негізгі Ережелер 2021					
GRI стандарттарын пайдалану туралы мәлімдеме		Есеп туралы	9	Бұл Есеп «Банк ЦентрКредит» АҚ тарапынан GRI стандарттарына сәйкес әзірленген және 2023 жылғы 1 қаңтар мен 2023 жылғы 31 желтоқсан аралығындағы кезеңді қамтиды.	
GRI нұсқасы				GRI Foundation 2021	
GRI көрсеткіштерінің кестесі		Қосымша А: GRI мазмұнының нұсқаулығы			
GRI 2. Есептің жалпы элементтері 2021					
Ұйым туралы қысқаша ақпарат және есепті әзірлеуге дайындық					
2-1	Ұйым туралы ақпарат	Есеп туралы Есепті әзірлеу тәсілдері	9, 23		
2-2	Ұйымның тұрақты даму саласындағы есебіне қосылған заңды тұлғалар	Есеп шекаралары	25		
2-3	Есептік кезең, есепті ұсыну жиілігі және байланыс ақпараты	Есепті әзірлеу тәсілдері	23		
2-4	Ақпаратты қайта тұжырымдау	Есеп шекаралары Маңызды тақырыптарды айқындау тәсілдері	25		
2-5	Есепті тәуелсіз куәландыру	Есепті әзірлеу тәсілдері	23		
Ұйымның қызметі және қызметкерлері					
2-6	Қызмет, бағаны қалыптастыру тізбегі және басқа іскерлік байланыстар	Жеткізушілер тізбегін басқару және сатып алу қызметі саясаты	117		
2-7	Ұйымның штаттық қызметкерлері	Персоналмен өзара әрекет Персоналды басқару тәсілдері	123, 127		2-7 (a)
2-8	Қызметкер болып табылмайтын жұмысшылар	Персоналмен өзара әрекет Персоналды басқару тәсілдері	123, 127		
Корпоративтік басқару					
2-9	* Басқару құрылымы және құрамы	Корпоративтік басқару жүйесі	32		
2-10	* Жоғарғы басқару органын сайлау және бекіту тәртібі	Корпоративтік басқару жүйесі	32		
2-11	* Жоғарғы басқару органының басшысы	Корпоративтік басқару жүйесі	32		
2-12	Ықпалдарды басқаруға бақылауды қамтамасыз етудегі жоғарғы басқару органының ролі	Тұрақты даму мәселелерін басқару	53		2-12 (a)
2-13	Ықпалдарды басқару бойынша жауапкершілікті басқаға табыстау	Тұрақты даму мәселелерін басқару	53		
2-14	Тұрақты даму туралы есепті бекітудегі жоғарғы басқару органының ролі	Тұрақты даму мәселелерін басқару	53		
2-15	Мүдделер қайшылығы	Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша тәсілдер	92		
2-16	Коммуникация / аса маңызды мәселелер туралы хабардар ету	Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша тәсілдер	92	Ішінара ашып көрсету	

¹(*) – Негізгі маңызды тақырыптарға жататын көрсеткіштер белгіленген

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар
• Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
• Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
• Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
• Қосымша D: Қосымша ақпарат
• Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
• Қосымша F: Терминдер глоссарии
• Қосымша G: Байланыс ақпараты

Көрсеткіш	GRI көрсеткішін анықтау	Есеп бөлімі	Бет нөмірі	Пікірлер	Сыртқы сенімділік
2-17	Жоғарғы басқару органының ұжымдық білімі	Тұрақты даму мәселелерін басқару	53		
2-18	* Жоғарғы басқару органының жұмысын бағалау	Корпоративтік басқару жүйесі	32		
2-19	* Сыйақы беру саясаты	Корпоративтік басқару жүйесі	32		
2-20	*Сыйақыны айқындау тәртібі	Корпоративтік басқару жүйесі	32	Ішінара ашып көрсету	
2-21	* Жылдық өтемақының жалпы коэффициенті	Корпоративтік басқару жүйесі	32	Ішінара ашып көрсету	
Стратегия, саясаттар және тәжірибелер					
2-22	* Тұрақты даму стратегиясы туралы мәлімдеме	Директорлар кеңесі төрағасының үндеуі Президент үндеуі Тұрақты даму мәселелерін басқару	1, 3, 53		
2-23	Ұйымның ішкі құжаттарында бекітілген міндеттемелер	Тұрақты даму мәселелерін басқару Адам құқықтарын сақтауды қамтамасыз ету тәсілдері Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша тәсілдер Клиенттермен және жеткізушілермен өзара әрекет Персоналмен өзара әрекет	53, 89, 92, 99, 123		
2-24	Ұйым қызметіне оның ішкі құжаттарында бекітілген міндеттемелерді енгізу	Тұрақты даму мәселелерін басқару Адам құқықтарын сақтауды қамтамасыз ету тәсілдері Клиенттермен және жеткізушілермен өзара әрекет Жеткізулер тізбегін басқару және сатып алу қызметі саясаты	53, 89, 99, 117		
2-25	Теріс әсерлерді азайту тетіктері	Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша тәсілдер	92		
2-26	Консультациялар мен ақпарат сұрау және мәселелер туралы хабарлау тетіктері	Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша тәсілдер	92		2-26 (a, i-ii)
2-27	Заңнаманы сақтау	Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша тәсілдер	92		
2-28	Қауымдастықтарға мүшелік	Банктің салалық және мемлекеттік ұйымдар мен бастамаларға қатысуы	168		
Мүдделі тараптармен өзара әрекет					
2-29	Мүдделі тараптармен өзара әрекет тәсілдері	Тұрақты даму мәселелерін басқару Клиенттермен және жеткізушілермен өзара әрекет Клиенттермен өзара әрекет тәсілдері Жеткізушілермен өзара әрекет тәсілдері Персоналды басқару тәсілдері Қызмет ету өңірлерінің тұрғындарымен өзара әрекет тәсілдері	53, 99, 102, 115, 127, 167		
2-30	Ұжымдық шарттар	Персоналды басқару тәсілдері	127		2-30 (a)

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар
• Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
• Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
• Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
• Қосымша D: Қосымша ақпарат
• Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
• Қосымша F: Терминдер глоссарии
• Қосымша G: Байланыс ақпараты

Көрсеткіш	GRI көрсеткішін анықтау	Есеп бөлімі	Бет нөмірі	Пікірлер	Сыртқы сенімділік
GRI 3. Маңызды тақырыптар 2021					
3-1	Маңызды тақырыптарды айқындау тәртібі	Маңызды тақырыптарды айқындау тәсілі	25		3-1 (a (i-ii), b)
3-2	Маңызды тақырыптар тізімі	Маңызды тақырыптарды айқындау тәсілі	25		3-2 (a)
GRI 201: Экономикалық көрсеткіштер 2016					
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару	Банк туралы - 2023 жылдың негізгі көрсеткіштері Қоғам алдындағы жауапкершілік Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару	21, 165, 70		
201-1	* Құрылған және таратылған тікелей экономикалық құн	Қоғам алдындағы жауапкершілік	165		201-1 (a, i-iii)
201-2	* Климаттың өзгеруіне байланысты ұйым қызметі үшін қаржылық аспектілер, өзге тәуекелдер және мүмкіндіктер	Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету	70, 211		
201-3	Бекітілген жеңілдіктер мен зейнетақы жоспарларымен байланысты ұйымның міндеттері	Әлеуметтік қолдау	145	Банктің міндеттемелері жоқ	
201-4	Мемлекеттен алынған қаржылық көмек	Банктің салалық және мемлекеттік ұйымдар мен бастамаларға қатысуы	168	Есептік кезеңде мемлекеттен қаржылық қолдау алынған жоқ.	201-4 (a, i-viii)
GRI 203 Тікелей емес экономикалық әсерлер 2016					
203-1	Инфрақұрылым мен тегін көрсетілетін қызметтерге инвестициялар	Қоғам алдындағы жауапкершілік Әлеуметтік инвестициялар және қайырымдылық	165, 173		
203-2	Маңызды тікелей емес экономикалық әсерлер	Қоғам алдындағы жауапкершілік Шағын және орта бизнесті қолдау	165, 169		
GRI 204: Сатып алулар тәжірибесі 2016					
204-1	Жергілікті жеткізушілерге шығыстар үлесі	Клиенттер мен жеткізушілермен өзара қызмет Жеткізушілермен өзара қызмет тәсілдері	99, 115		
GRI 205. Коррупцияға қарсы әрекет ету 2016					
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару	Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет ету мәселелерінің тәсілдері	92		
205-2	* Коррупцияға қарсы әрекет ету саясаты мен әдістері туралы ақпараттандыру және оларға оқыту	Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет ету мәселелерінің тәсілдері	92		
205-3	* Расталған коррупциялық жағдайлар және қолға алынған шаралар	Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет ету мәселелерінің тәсілдері	92	Деректер тіркелген жоқ	205-3 (a)
GRI 206. Бәсекелестікке кедергілер					
206-1	Бәсекелестікке кедергілер және монополияға қарсы заңнаманың бұзылуымен байланысты құқықтық әрекеттер жағдайларының жалпы саны	Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет ету мәселелері тәсілдері	92	Есептік кезеңде бірде-бір сот талап-арызы тіркелген жоқ	
GRI 207: Салықтар 2019					
207-1**	Ұйымның салық төлеу тәсілдері	Салық саясаты және төлемдер	172		

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар
• Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
• Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
• Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
• Қосымша D: Қосымша ақпарат
• Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
• Қосымша F: Терминдер глоссарии
• Қосымша G: Байланыс ақпараты

Көрсеткіш	GRI көрсеткішін анықтау	Есеп бөлімі	Бет нөмірі	Пікірлер	Сыртқы сенімділік
207-2**	Салықтарды басқару және тәуекел-менеджмент	Салық саясаты және төлемдер	172		
207-3**	Мүдделі тараптармен өзара қызмет және салықтармен байланысты мәселелерді шешу	Салық саясаты және төлемдер	172		
GRI 302: Энергия 2016					
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару	Энергия тұтыну және энерготиімділік			
302-1	* Ұйым ішінде энергияны тұтыну	Энергия тұтыну және энерготиімділік	192		
302-3	* Энергия сыйымдылық	Энергия тұтыну және энерготиімділік	192	Ішінара ашып көрсету	
302-4	* Энергия тұтынуды қысқарту	Энергия тұтыну және энерготиімділік	192		
GRI 303: Су 2018					
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару	Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару	184		
303-3	* Алынатын судың жалпы саны	Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару	184	Ішінара ашып көрсету	303-3 (a, i-v)
303-4	* Су жіберу	Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару	184	Ішінара ашып көрсету	
303-5	* Су тұтыну	Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару	184	Ішінара ашып көрсету	
GRI 304: Биоәртүрлілік 2016					
304-1	Ұйымның меншігіндегі, жалға алынған немесе басқаруындағы және қорғалатын табиғи аумақтарда және жоғары биоәртүрлілік құндылығы бар аумақтарда, олардың шегінен тыс не іргелес жатқан аумақтарда орналасқан өндірістік алаңдар.	Экологиялық жауапкершілік мәселелерін басқару тәсілдері	184		
GRI 305: Шығарындылар 2016					
305-1	Парник газдарының тікелей шығарындылары (Scope 1)	Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару	184		305-1 (a)
305-2	Парник газдарының жанама энергетикалық шығарындылары (Scope 2)	Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару	184		305-2 (a)
305-3	Парник газдарының өзге жанама шығарындылары (Scope 3)	Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару	184		
305-4	Парник газдары шығарындыларының интенсивтілігі	Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару	184		
GRI 306: Қалдықтар 2022					
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару	Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару	184		
306-2	* Қалдықтармен байланысты маңызды әсер етулерді басқару	Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару	184		
306-3	* Қалыптасқан қалдықтардың жалпы массасы	Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару	184		
306-4	* Кәдеге жіберілмеген қалдықтар	Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару	184		306-4 (a)

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар
• Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
• Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
• Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
• Қосымша D: Қосымша ақпарат
• Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
• Қосымша F: Терминдер глоссарии
• Қосымша G: Байланыс ақпараты

Көрсеткіш	GRI көрсеткішін анықтау	Есеп бөлімі	Бет нөмірі	Пікірлер	Сыртқы сенімділік
GRI 401: Жұмыспен қамту 2016					
401-1	Жаңадан қабылданған жұмысшылар және кадр тұрақсыздығы	Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі Жаңа кадрларды тарту	133		401-1 (a, b)
401-2	Толық жұмыс уақыты шартымен еңбек ететін, қызметкерлерге берілетін, уақытша және толық емес жұмыс уақыты шартымен еңбек ететін қызметкерлерге берілмейтін жеңілдіктер	Әлеуметтік қолдау	145		401-2 (a, ii, iv, vii: материалдық көмек, атап айтқанда бала туғанда берілетін ақы)
401-3	Декрет демалысы	Әлеуметтік қолдау	145		401-3 (a, b)
GRI 402: Жұмысшылар мен басшылықтың өзара қарым-қатынасы 2016					
402-1	Ұйым қызметіндегі маңызды өзгерістер туралы хабарлаудың ең төменгі кезеңі	Персоналды басқару тәсілі	127		
GRI 403: Денсаулық және жұмыс орнындағы қауіпсіздік 2018					
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару	Еңбекті қорғау және қауіпсіздік	155		
403-1	*Еңбекті қорғау мен жұмыс орнындағы қауіпсіздік мәселелерін басқару жүйесі	Еңбекті қорғау және қауіпсіздік	155		403-1 (a, i)
403-2	*Қауіпті идентификациялау, тәуекелдерді бағалау, қайғылы оқиғаларды зерттеу	Еңбекті қорғау және қауіпсіздік	155		
403-3	*Денсаулық қорғау қызметі	Әлеуметтік қолдау Еңбекті қорғау және қауіпсіздік	145, 155		
403-4	*Еңбекті қорғау мен жұмыс орнындағы қауіпсіздік мәселелері бойынша консультациялар мен коммуникациялар, жұмысшылардың қатысуы	Еңбекті қорғау және қауіпсіздік	155		
403-5	*Еңбекті қорғау мен жұмыс орнындағы қауіпсіздік мәселелері бойынша кәсіби даярлық	Еңбекті қорғау және қауіпсіздік	155		403-5 (a)
403-6	*Жұмысшылардың денсаулығын күшейту	Әлеуметтік қолдау	145		
403-8	*Еңбекті қорғау мен жұмыс орнындағы қауіпсіздік мәселелерін басқару жүйесімен қамтылған жұмысшылар	Еңбекті қорғау және қауіпсіздік	155		
403-9	*Өндірістік жарақаттар				403-9 (a, i-v)
GRI 404: Дайындық және білім беру 2016					
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару	Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі	133		
404-1	*Бір қызметкерге шаққандағы оқу сағаттарының орташа жылдық саны	Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі Еңбекті қорғау және қауіпсіздік	133, 155		404-1 (a, i-ii)
404-2	*Жұмысшылардың жұмыспен қамту мүмкіндігін қолдауға бағытталған біліктілікті арттыру бағдарламалары	Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі	133		
404-3	*Нәтижелілік пен мансаптың дамуы бойынша кезеңдік бағалау жүргізілетін қызметкерлер үлесі	Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі	133		404-3 (a)

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі

Президент үндеуі

1. Есеп туралы

2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері

3. Корпоративтік басқару

4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі

5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет

6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет

7. Персоналмен өзара қызмет

8. Қоғам алдындағы жауапкершілік

9. Экологиялық жауапкершілік

Қосымшалар

- Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
- Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
- Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
- Қосымша D: Қосымша ақпарат
- Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
- Қосымша F: Терминдер глоссарии
- Қосымша G: Байланыс ақпараты

Көрсеткіш	GRI көрсеткішин анықтау	Есеп бөлімі	Бет нөмірі	Пікірлер	Сыртқы сенімділік
GRI 405: Әртүрлілік пен тең мүмкіндіктер 2016					
405-1	Басшылық органдар мен қызметкерлердің әртүрлілігі	Корпоративтік басқару жүйесі (Басқарма) Персоналмен өзара қызмет Персоналды басқару тәсілі Әлеуметтік қолдау	32, 123, 127, 145		405-1 (a, i-ii, b, i-ii)
405-2	Әйелдер мен ерлердің базалық ақысы мен сый-ақысының ара қатынасы	Персоналды ынталандыру, тарту және оқыту жүйесі	133		405-2 (a)
GRI 406: Кемсітушіліктің болмауы 2016					
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару	Адам құқықтарын сақтауды қамтамасыз ету тәсілі	89		
406-1	* Кемсітушілік жағдайлары және қолға алынған түзету әрекеттері	Әлеуметтік қолдау	145		
GRI 410: Қауіпсіздікті қамтамасыз ету тәжірибесі					
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару	Адам құқықтарын сақтауды қамтамасыз ету тәсілі	89		
410-1	* Адам құқықтары аспектілеріне қатысты саясаттар мен рәсімдер бойынша оқудан өткен қауіпсіздік қызметі қызметкерлерінің үлесі	Даму бойынша жоспарлар	97		
GRI 415: Мемлекеттік саясат					
415-1	Саяси мақсаттарға бөлінген жалпы ақшалай қаражат	Банктің салалық және мемлекеттік ұйымдар мен бастамаларға қатысуы	168		415-1 (a)
GRI 418: Тұтынушының жеке өміріне қол сұқпаушылық					
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару	Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету	113		
418-1	*Тұтынушының жеке өміріне қол сұқпаушылықты бұзу және тұтынушылар туралы мәліметтердің жоғалуына қатысты негізі бар шағымдардың жалпы саны	Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету	113	Ішінара ашып көрсету	418-1 (c)

** «Банк ЦентрКредит» АҚ-ның Салықтық есеп саясатына енгізілген өзгерістер мен толықтыруларға сәйкес, 2020 жылғы 30 желтоқсандағы №3-1230-03 Директорлар Кеңесінің Шешімімен бекітілген: Банк Қазақстан Республикасының басқа да нормативтік-құқықтық актілерінің талаптарын сақтайды, оның ішінде Қазақстан Республикасының «Трансферттік баға белгілеу туралы» Заңын; Банк жеңілдетілген салық салу немесе табыс салығы жоқ юрисдикцияларда қызмет жасамауға, коммерциялық мазмұны жоқ құрылымдарды пайдаланбауға немесе салықтан жалтару мақсатында пайдаланбауға міндеттенеді; Саясаттың сақталуын Директорлар Кеңесі бақылайды. Банк Саясатын орындаудан жауапты тұлғалар:
1) Бас бухгалтер;
2) Бухгалтерлік есеп пен есептілік орталығының Салық саясаты дирекциясының басшысы

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар
• Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
• Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
• Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
• Қосымша D: Қосымша ақпарат
• Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
• Қосымша F: Терминдер глоссариі
• Қосымша G: Байланыс ақпараты

Қосымша B: TCFD[1] ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету[1]

TCFD[1] ұсыныстары	Банкте қолданылатын тәжірибе	Ақпарат көрсетілген есеп бөлімі	Сәйкес келетін GRI көрсеткіші
Корпоративтік басқару **Климат тәуекелдері мен мүмкіндіктерін басқару саласындағы Банк тәсілдері**			
Климатпен байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктерді қадағалауда Директорлар кеңесі мен Тұрақты даму жөніндегі комитеттің рөлі	Климаттың өзгерісімен байланысты мәселелер Тұрақты даму жөніндегі комитеттің отырыстарында жылына бір реттен кем емес қаралады. Климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктерді басқару мәселелері туралы Директорлар кеңесі мен оның комитеттерін ақпараттандыру рәсімі ДК Комитеттеріне жыл сайын тұрақты даму аспектілері бойынша тәжірибелерді арттыру, сондай-ақ қазір Банкте әзірленіп жатқан және жоспар бойынша 2024 жылы бекітілетін Банктің Климаттық стратегиясын әзірлеу, енгізу және орындау бойынша жол картасы аясында шараларды орындаудың ағымдағы статусы бойынша материалдар ұсынуға негізделеді. Бұдан бөлек, Банктің жалпыкорпоративтік ұзақмерзімді стратегиясын өзектендіру барысында ESG KPI, оның ішінде түрлі климаттық аспектілермен байланысты көрсеткіштерді қоса алғанда (E) аспекті бойынша KPI есепке алынады. Тиісті құжаттар кейін Қаржы және тәуекелдерді басқару жөніндегі комитеттің қарауына ұсынылады.	Корпоративтік басқару жүйесі Тұрақты даму мәселелерін басқару	2-9 2-12 2-13 2-14 2-24
Климатпен байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктерді бағалау мен басқарудағы Менеджменттің рөлі	Климат мәселелері топ-менеджменттің келесі өкілдерінің құзыреттеріне жатқызылған: - Президент - Басқарушы директор (Тұрақты даму дирекциясы) Тұрақты даму жөніндегі комитеттің мүшесі болып табылады - Бірінші Вице-президент, Басқарма мүшесі) Тұрақты даму жөніндегі комитеттің мүшесі болып табылады - Вице-президент, Басқарма мүшесі, Тұрақты даму жөніндегі комитеттің мүшесі болып табылады Климаттық аспектілерді басқару құзыреттеріне жататын топ-менеджменттің өкілдері Қаржы және тәуекелдерді басқару бойынша комитетке, сондай-ақ Тұрақты даму жөніндегі комитетке есеп береді. Тұрақты даму бойынша дирекция Банктің профильді құрылымдық бөлімшелерімен бірге есептік кезеңде Банктің Климаттық стратегиясын қалыптастыру мақсатында мәліметтерге мониторинг, талдау және шоғырландыру жұмыстарын жүргізеді.	Корпоративтік басқару жүйесі Тұрақты даму мәселелерін басқару	
Стратегия **Климаттың өзгеруімен байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктердің Банктің бизнес-процестеріне, қызметті стратегиялық және қаржылық жоспарлауына нақты және әлеуетті әсері**			
Компания қысқамерзімді, ортамерзімді және ұзақмерзімді перспективада айқындаған климатпен байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктердің сипаттамасы	Банк климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктерді басқару тәжірибесін енгізу мен дамытуды өзі үшін тұрақты даму саласындағы қызметінің негізгі бағыттарының бірі ретінде айқындады. Ағымдағы кезеңде ESG-тәуекелдерді басқару Банктің қолданыстағы тәуекелдерді басқару жүйесімен біріктірілген. Бұл процесс ESG-факторлардың Банк тәуекелдерінің маңыздылығына ықпалын бағалаудан басталады. Бұл ESG-факторлардың Банктің қаржылық жағдайына ықпалының деңгейі мен тәуекелдерді және капиталды басқаруда қолданылатын тәсілдердің арасындағы байланысты белгілеуге мүмкіндік береді. 2023 жылы Банк сыртқы консультанттармен бірге климаттың өзгеруімен байланысты тәуекелдерге талдау жүргізді. Мұндай тәуекелдердің тізімі Есептің тиісті бөлімінде берілген, сондай-ақ Климаттық стратегия әзірленіп, бекітілгеннен кейін тізім қысқа, орта және ұзақмерзімді перспективадағы тиісті тәуекелдер мен мүмкіндіктермен толықтырылады. Банк үшін негізгі тәуекелдердің қосымша тізімі және оның классификациясы осы есептің 3.5 «Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару» бөлімінде берілген.	Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару Тұрақты даму мәселелерін басқару	201-2 2-22 2-24

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар
• Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
• Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
• Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
• Қосымша D: Қосымша ақпарат
• Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
• Қосымша F: Терминдер глоссарии
• Қосымша G: Байланыс ақпараты

TCFD[1] ұсыныстары	Банкте қолданылатын тәжірибе	Ақпарат көрсетілген есеп бөлімі	Сәйкес келетін GRI көрсеткіші
Тәуекелдерді басқару **Климат тәуекелдерін айқындау, бағалау және басқару бойынша Компания тәсілдері**			
Климат тәуекелдерін идентификациялау және бағалау процестеріне сипаттама Климаттық тәуекелдерді басқару процестерінің сипаттамасы Климат тәуекелдерін идентификациялау, бағалау және басқару процестерін тәуекелдерді басқарудың жалпы жүйесіне біріктіру процестеріне сипаттама	Тәуекел-менеджмент аспектілері Банктің тұрақты даму стратегиясымен тығыз байланысты және Банктің ішкі нормативтік құжаттарында бекітілген. Бұл құжаттар да корпоративтік басқару органдары тарапынан 2023 жылы әзірленіп, бекітілген. Климаттық тәуекелдерді басқару жүйесі тәуекел-менеджменттің жалпыкорпоративтік жүйесімен біріктірілген. Атап айтқанда, климаттық тәуекелдерді есепке алу және бағалауды Банктің түрлі бөлімшелері тұрақты негізде жүзеге асырады. 2023 жылы Банк климаттық әсерлермен байланысты тәуекелдерді қоса алғанда, ESG-тәуекелдерді бағалау үшін келесі қосымша құралдар мен рәсімдерді әзірледі және қолдануды бастады: • Шектеулер тізімі (exclusion list): корпоративтік клиенттердің қызметі мен олар қолданатын тәжірибелердің қызметтің тыйым салынған түрлерінің тізіміне сәйкестігін тексереді; • Өзін-өзі декларациялау: Негізінен ШОБ сегментінің клиенттеріне бағытталған және қызмет саласы мен қолданатын тәжірибелеріне орай, ESG-тәуекел деңгейін анықтауды мақсат ететін сауалнаманы толтыру; • Салалар бойынша ESG бағалауға тән анықтама: Банктің корпоративтік клиенттері операцияларының негізі салаларының тұрақты даму факторларының маңызын /климаттық тәуекелдерін бағалау (қолжетімді сандық көрсеткіштер негізінде), кейін ESG-скоринг рәсімдері аясында нәтижелерді қолдану; • ESG-скоринг: Корпоративтік клиенттердің (әдетте, ІБ және барынша ірі ШОБ сегментінің клиенттері) климаттық тәуекелдерге сәйкестігін және олардың қызметіндегі тұрақты даму факторларын бағалау, бұл ретте мәліметтер мен деректерді верификациялау негізінде олар қолданатын төмендету шаралары мен бейімдеу бастамалары есепке алынады; • Таксономияға сәйкестікке бағалау: орта және ірі несиелердің (материалдық шегін есепке ала отырып) «жасыл» және / немесе әлеуметтік таксономия критерийлеріне сәйкестігін тексеру; • Жобаларды ESG-бағалау: корпоративтік клиенттерді ESG-скоринг нәтижелеріне оң ықпал ете алатын жобаның экологиялық немесе әлеуметтік оң әсерлерін тексеру.	Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару	2-25 3-3

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар
- Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
- Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
- Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
- Қосымша D: Қосымша ақпарат
- Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
- Қосымша F: Терминдер глоссарий
- Қосымша G: Байланыс ақпараты

TCFD[1] ұсыныстары	Банкте қолданылатын тәжірибе	Ақпарат көрсетілген есеп бөлімі	Сәйкес келетін GRI көрсеткіші
Метрикалар және мақсаттар **Климат тәуекелдері мен мүмкіндіктерін бағалау және басқару үшін қолданылатын метрикалар мен мақсаттар**			
Ұйым өзінің стратегиясы мен тәуекелдерді басқару процестеріне сәйкес, климатпен байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктерді бағалау үшін қолданатын көрсеткіштерінің сипаттамасы	Жоспарлаудың ұзақмерзімді көкжиегінде Банктің өзіндік активтері, сондай-ақ портфелі физикалық тәуекелдер мен энергетикалық өтпелі тәуекелдерге ұшырауы мүмкін. Климаттық тәуекелдерге жауап ретінде пайда болатын климаттық мүмкіндіктер Банк қызметіне де қолданылады. Климаттық тәуекелдерді митигациялау және мүмкіндіктерді пайдалану бойынша толыққанды жол картасы Банктің Климаттық стратегиясында берілетін болады.	Корпоративтік басқару жүйесі Тұрақты даму мәселелерін басқару Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару Энергия тұтыну және энерготиімділік	3-3 2-19 302-1 302-3 302-4 303-3 303-4 303-5 305-1 305-2 305-3 305-4
1, 2 және 3 санаттар бойынша парник газдары шығарындыларының көлемі және үлестік көрсеткіштері туралы ақпаратты ашып көрсету	Парник газдары шығарындыларының көрсеткіштерін есептеу әдістемесі қаржылық мекемелерге арналған GHG Protocol[2] және PCAF[3] талаптары мен ұсыныстарына толықтай сәйкес келеді		
Ұйым климатпен байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктерді басқару үшін және мақсатты көрсеткіштердің тиімділігіне қол жеткізу үшін қолданатын мақсаттардың сипаттамасы	Климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктерді басқару саласындағы Банк мақсаттарын жүзеге асыруға мониторинг Scope 1, 2 және 3 бойынша парник газдары шығарындыларының көлемін талдау негізінде және Банктің Климаттық стратегиясының мақсаттарына сәйкес жүзеге асырылады. Банк климаттық тәуекелдер мен мүмкіндіктерді басқару бойынша жұмыстың нәтижесі ретінде парник газдары шығарындыларын жыл сайын бағалау жоспарлануда. Сондай-ақ, Банк 2023 жылдан бастап Scope 1 және 2 бойынша және 2024 жылдан бастап Scope 3 бойынша шығарындылар туралы есепті тәуелсіз верификациялауды жоспарлап отыр.		

[1]Климаттың өзгеруіне байланысты қаржылық ақпаратты ашып көрсету мәселелері бойынша халықаралық жұмыс тобы: www.fsb-tcfd.org
[2]Greenhouse Gas Protocol
[3]Partnership for Carbon Accounting Financials

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар
- Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
- Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
- Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
- Қосымша D: Қосымша ақпарат
- Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
- Қосымша F: Терминдер глоссарии
- Қосымша G: Байланыс ақпараты

Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері

Көрсеткіш	Есеп бөлімі
FN-CB-230a.1 (1) Мәліметтер ағынының саны; (2) жеке идентификациялық мәліметтің ағыны (ЖИМ); (3) мәліметтер ағынынан зардап шеккен шот ұстаушылардың саны.	Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету
FN-CB-230a.2 Мәліметтер қауіпсіздігі тәуекелін анықтау және жою тәсіліне сипаттама	Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету
FN-CB-410a.2 Кредиттік талдауда ESG-факторларын есепке алу тәсіліне сипаттама	Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді басқару
FN-CB-410b.2 Активтер кластары бойынша бөліністе әр сала үшін жалпы тәуекел	Databook
FN-CB-410b.3 Қаржыландырылатын шығарындылар есебіне қосылған жалпы әсер ету ішіндегі пайыз	Databook
FN-CB-410b.4 Қаржыландырылатын шығарындылар есебі үшін қолданылатын әдістеме сипаттамасы	Шығарындылар, су тұтыну және қалдықтарды басқару
FN-CB-510a.1 Алаяқтықпен, инсайдерлік саудамен, монополияға қарсы және конкуренцияға қарсы тәртіппен, нарықты манипуляциялаумен, қызметтік жағдайын асыра пайдаланумен немесе өзге де заңға сәйкес немесе қаржы саласының ережелеріне сәйкес сот шараларының нәтижесінде ақша шығындарының жалпы сомасы	Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша тәсілдер
FN-CB-510a.2 Заң бұзушылықтар туралы ақпараттандыру саясаты және рәсімдеріне сипаттама	Іскери әдепті сақтау және коррупцияға қарсы әрекет мәселелері бойынша тәсілдер
FN-CF-220a.2 Клиенттердің құпиясын бұзуға қатысты сот шараларының нәтижесінде матрериалдық шығындардың жалпы сомасы	Мәліметтер қауіпсіздігін қамтамасыз ету

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар
• Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
• Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
• Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
• Қосымша D: Қосымша ақпарат
• Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
• Қосымша F: Терминдер глоссарии
• Қосымша G: Байланыс ақпараты

Қосымша D: Қосымша ақпарат

2023 жылғы басқарушы кадрлар мен қызметкерлердің әлеуметтік-мәдени әртүрлілігі

GRI 405-1

	30 жасқа дейін	30-50 жас	50 жастан жоғары	Барлық қызметкерлер
Банк басшылығы[1]				
Барлығы	-	9	7	16
оның ішінде әйелдер	-	2	1	3
оның ішінде ерлер	-	7	6	13
Оның ішінде Директорлар кеңесі				
Барлығы	-	-	6	6
оның ішінде әйелдер	-	-	-	-
оның ішінде ерлер	-	-	6	6
Оның ішінде Банк Басқармасы				
Барлығы	-	4	-	4
оның ішінде әйелдер	-	1	-	1
оның ішінде ерлер	-	3	-	3
Оның ішінде вице-президенттер				
Барлығы	-	5	1	6
оның ішінде әйелдер	-	1	1	2
оның ішінде ерлер	-	4	-	4
Басшылар				
Барлығы	-	67	17	84
оның ішінде әйелдер	-	39	15	54
оның ішінде ерлер	-	28	2	30
Желілік басшылар				
Барлығы	65	561	46	672
оның ішінде әйелдер	24	313	29	366
оның ішінде ерлер	41	248	17	306
Қызметкерлер				
Барлығы	3 184	3 678	352	7 214
оның ішінде әйелдер	1 874	2 641	267	4 782
оның ішінде ерлер	1 310	1 037	85	2 432
Барлық кадрлар (жыл соңындағы тізім бойынша саны)				
Барлығы	3 249	4 308	426	7 983[2]
оның ішінде әйелдер	1 898	2 991	314	5 203
оның ішінде ерлер	1 351	1 317	112	2 780

[1]Банк басшылығына жататындар: Директорлар кеңесі, Басқарма, Президент, Басқарма төрағасының орынбасарлары, вице-президенттер, Кеңесшілер және т.б.
[2]Директорлар кеңесінің үш тәуелсіз мүшесінен басқа

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар
• Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
• Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
• Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
• Қосымша D: Қосымша ақпарат
• Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
• Қосымша F: Терминдер глоссарии
• Қосымша G: Байланыс ақпараты

2022 және 2023 жылдары әйелдер мен ерлер арасындағы базалық ақы ара қатынасы, %

GRI 405-2

Көрсеткіш шекарасы	2022			2023		
	БК	Филиалдар желісі	Барлығы	БК	Филиалдар желісі	Барлығы
Еңбекақының орташа мөлшері	0,68	0,92	0,61	0,69	0,89	0,62
Банк басшылығы	-	-	-	0,77	-	0,77
Басшылар	0,70	0,74	0,50	0,86	0,67	0,62
Желілік басшылар	0,78	1,06	0,70	0,74	1,05	0,70
Қызметкерлер	0,71	0,89	0,62	0,67	0,88	0,60

2022 және 2023 жылдары әйелдер мен ерлердің арасындағы сыйақысының ара қатынасы, %

GRI 405-2

Көрсеткіш шекарасы	2022			2023		
	БК	Филиалдар желісі	Барлығы	БК	Филиалдар желісі	Барлығы
Сыйақының орташа мөлшері	0,68	0,92	0,61	0,69	0,89	0,62
Банк басшылығы	-	-	-	0,87	-	0,87
Басшылар	0,66	0,69	0,47	0,92	0,66	0,69
Желілік басшылар	0,82	1,23	0,75	0,77	1,20	0,76
Қызметкерлер	0,71	0,90	0,64	0,70	0,87	0,63

2023 жылы Банк қызметкерлері өткен курстар мен сағаттардың саны

GRI 404-1

2023 жылғы барлық курстар бойынша мәлімет	Банк қызметкерлері өткен курстар саны (бірлік)			Банк қызметкерлері курстарға қатысқан сағаттар саны (сағат)		
	Барлығы	Өңірлер	БК	Барлығы	Өңірлер	БК
Барлығы	137 992	95 328	42 664	312 781,87	216 076,80	96 705,1
Жыныс бойынша бөлініс						
Ерлер	47 085	26 287	20 798	106 726,00	59 583,87	47 142,1
Әйелдер	90 907	69 041	21 866	206 055,87	156 492,93	49 562,9
Санат бойынша бөлініс						
Басшылар	20 126	11 201	8 925	45 618,93	25 388,93	20 230,0
Мамандар	117 866	84 127	33 739	267 162,93	190 687,87	76 475,1
Жас бойынша бөлініс						
30 жасқа дейін	47 946	34 796	13 150	108 677,60	78 870,93	29 806,7
30 - 50 жас	80 720	54 375	26 345	182 965,33	123 250,00	59 715,3
50 + жас	9 326	6 157	3 169	21 138,93	13 955,87	7 183,1

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар
• Қосымша А: GRI мазмұнының нұсқаулығы
• Қосымша В: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
• Қосымша С: SASB салалық көрсеткіштері
• Қосымша D: Қосымша ақпарат
• Қосымша Е: Тәуелсіз аудитор есебі
• Қосымша F: Терминдер глоссарии
• Қосымша G: Байланыс ақпараты

2023 жылы Банк қызметкерлері өткен ESG-қағидалар бойынша курстар саны

GRI 404-1

ESG-қағидалар курсы	Барлығы	Өңірлер	БК
	Курстан өткендер	Курстан өткендер	Курстан өткендер
Барлығы	4 310	1 894	2 416
Жыныс бойынша бөлініс			
Ерлер	1 646	498	1 148
Әйелдер	2 664	1 396	1 268
Санат бойынша бөлініс			
Басшылар	535	270	265
Мамандар	3 775	1 624	2 151
Жас бойынша бөлініс			
30 жасқа дейін	1 349	629	720
30 - 50 жас	2 561	1 051	1 510
50 + жас	400	214	186

2023 жылғы кадрлардың жалпы тұрақсыздығы, % (есептік кезеңде жұмыстан шыққан қызметкерлердің жыл соңындағы қызметкерлердің жалпы санына ара қатынасы)

GRI 401-1

Көрсеткіш	БК	Оңтүстік өңір	Орталық өңір	Солтүстік өңір	Батыс өңір	Шығыс өңір	Барлығы
Кадр тұрақсыздығы	37%	51%	46%	45%	36%	37%	41%
Оның ішінде, әйелдер	39%	46%	43%	41%	33%	33%	43%
30 жасқа дейін	64%	69%	57%	57%	47%	54%	62%
30-50 жас	24%	34%	38%	35%	26%	20%	28%
50 жастан жоғары	19%	10%	17%	7%	11%	21%	14%
Оның ішінде, ерлер	36%	67%	56%	58%	52%	54%	40%
30 жасқа дейін	51%	88%	75%	72%	65%	67%	60%
30-50 жас	23%	42%	39%	42%	36%	35%	27%
50 жастан жоғары	15%	0%	0%	0%	0%	34%	13%

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі

Президент үндеуі

1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік

Қосымшалар

- Қосымша А: GRI мазмұнының нұсқаулығы
- Қосымша В: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
- Қосымша С: SASB салалық көрсеткіштері
- Қосымша D: Қосымша ақпарат
- Қосымша Е: Тәуелсіз аудитор есебі
- Қосымша F: Терминдер глоссарийі
- Қосымша G: Байланыс ақпараты

Қосымша Е: Тәуелсіз аудитор есебі

KPMG

«КПМГ Такс энд Эдвайзори» жауапкершілігі шектеулі серіктестік
Қазақстан, A25D6T5, Алматы, Достық д-лы, 180,
+7 (727) 298-08-98

Товарищество с ограниченной ответственностью «КПМГ Такс энд Эдвайзори»
Казахстан, A25D6T5, Алматы, пр. Достык, 180

«Банк ЦентрКредит» АҚ компаниясының 2023 жылғы Тұрақты даму туралы есебінің Таңдамалы Ақпаратына қатысты шектеулі сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырма бойынша тәуелсіз практик маманның қорытындысы

«Банк ЦентрКредит» АҚ Директорлар кеңесіне

Кіріспе

«Банк ЦентрКредит» акционерлік қоғамының (бұдан әрі – «Банк») басшылығы бізді Банктың 2023 жылғы 31 желтоқсандағы Тұрақты даму есебінде (бұдан әрі - «Есеп») көрсетілген және төменде анықталған Таңдамалы Ақпаратқа қатысты шектеулі сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырманы орындау үшін тартты.

Тапсырма мәні

Біз Есепте көрсетілген және осы Қорытындының А-қосымшасында келтірілген таңдамалы сапалық және сандық ақпаратқа (бұдан әрі - «Таңдамалы Ақпарат») бағалау жүргіздік.

Қолданылатын критерийлер

Біз Таңдамалы Ақпаратты бағалау кезінде Жаһандық есептілік бастамасы (GRI) («Қолданылатын критерийлер») жариялаған тұрақты даму саласындағы есептілік стандарттарын қолдандық.

Банктың жауапкершілігі

Банк басшылығы Таңдамалы Ақпараттың Қолданылатын критерийлеріне сәйкес дайындалуына және ұсынылуына, сондай-ақ Есептің дайындалуын қамтамасыз ететін ішкі бақылау жүйесін енгізілуіне және қолданылуына жауапты болады.

Басшылық жосықсыз әрекеттер фактілерінің алдын алуға және анықтауға, сондай-ақ Банк қызметіне қолданылатын нормативтік құқықтық актілерді анықтауға және сақтауға жауапты.

Басшылық Есепті дайындауға қатысатын қызметкерлерді дұрыс оқытуға, ақпараттық жүйелерді дұрыс жаңартуға және есеп беру жүйесіндегі кез келген өзгерістер барлық негізгі бөлімшелерді қамтитынын қамтамасыз етуге жауапты.

© 2024 «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.

© 2024 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.

KPMG

Біздің жауапкершілігіміз

Біздің жауапкершілігіміз - Таңдамалы Ақпаратты Қолданылатын критерийлерге сәйкес дайындауға қатысты шектеулі сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырманы орындау және орындалған жұмыс негізінде қорытындыны беру.

Біз тапсырманы Халықаралық аудит және тапсырмалар стандарттары жөніндегі кеңес шығарған «Өткен кезеңдердің қаржылық ақпаратының аудитінен және шолып тексеруден өзгеше сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырмалар» 3000 (қайта қаралған) өзгеше сенімділікті қамтамасыз ететін халықаралық тапсырмалар стандартына (бұдан әрі – СҚТХС 3000) сәйкес, сондай-ақ «Жылыжайлық газдар шығарындылары туралы есептілікке қатысты сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырмалар» 3410 халықаралық стандартына (бұдан әрі – СҚТХС 3410) сәйкес орындадық. СҚТХС 3000 (қайта қаралған) және СҚТХС 3410 Таңдамалы Ақпаратта елеулі бұрмалаулардың жоқтығына семіділіктің шектеулі деңгейіне қол жеткізетіндей етіп біздің рәсімдеріміздің жоспарлануын және жүргізілуін талап етеді.

Біздің ұйым «Қаржылық есептілікке аудит және шолып тексерулер жүргізетін, сондай-ақ сенімділікті қамтамасыз ететін өзге де тапсырмаларды немесе ілеспе қызметтерді көрсету бойынша тапсырмаларын орындайтын аудиторлық ұйымдарда сапаны басқару» 1 Сапаны басқарудың халықаралық стандартын қолданады, ол бізден этикалық талаптарды, кәсіби стандарттарды және қолданыстағы заңнамалық әрі нормативтік талаптарды сақтау үшін құжатталған саясат пен процедураларды, сапаны басқару жүйесін әзірлеуімізді, енгізуімізді және пайдалануымызды талап етеді.

Біз тәуелсіздікті және басқа да этикалық талаптарды, адалдық, объективтілік, кәсіби құзыреттілік, пайықты абайлаушылық, құпиялылық және кәсіби мінез-құлық негіз қалаушы қағидаттарына негізделген Бухгалтерлердің халықаралық этика стандарттары жөніндегі кКеңесінің Кәсіби бухгалтерлердің халықаралық этика кодексінің (халықаралық тәуелсіздік стандарттарын қоса алғанда) басқа да этикалық талаптарын ұстанамыз.

Орындалған рәсімдер сипаттамасы

Шектеулі сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырмалар, ең алдымен, Таңдамалы Ақпаратты дайындауға жауапты тұлғаларға сауалдарды жолдауды және, мән-жайларға қарай, аналитикалық және басқа рәсімдердің қолданылуын қамтиды. Бұл рәсімдерге мыналар кірді:

— Банктың мүдделі тараптардың негізгі топтары үшін маңызды тақырыптар мен мәселелерді анықтау процестерін түсіну мақсатында Басшылыққа сауалнама жүргізу;

— Банк үшін маңызды салалардағы негізгі мәселелерді реттейтін тұрақты даму және саясат саласындағы стратегияға, сондай-ақ осы саясаттарды тәжірибе жүзінде іске асыруға қатысты Банктың Басшылығы мен жауапты қызметкерлеріне сауалнама жүргізу;

— Есепте көрсету үшін ақпаратты дайындауға және ұсынуға жауапты болған Банктың қызметкерлеріне сауалнама жүргізу;

— Ақпараттың дәлдігін және бастапқы құжаттарда қамтылған барлық маңызды ақпараттың Есепке енгізілгенін-енгізілмегенін анықтау үшін Таңдамалы Ақпаратты осындай бастапқы құжаттардағы тиісті ақпаратпен салыстыру;

KPMG

— Есепте ұсынылған ақпаратты оның біздің жалпы білімімізге және Банктың тұрақты даму саласындағы нәтижелеріне сәйкес келетінін-келмейтінін анықтау үшін оқу;

Шектеулі сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырма шеңберіндегі процедуралар сипаты мен орындалу мерзімі бойынша ерекшеленеді, сонымен қатар орынды сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырма шеңберіндегі процедуралармен салыстырғанда шектеулі. Нәтижесінде шектеулі сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырманы орындау нәтижесінде қол жеткізілетін сенімділік деңгейі орынды сенімділікті қамтамасыз ететін тапсырманы орындау нәтижесінде қол жеткізілетін сенімділік деңгейінен едәуір төмен.

Біз алған дәлелдер біздің тұжырымымыздың негізін қамтамасыз ету үшін жеткілікті және дұрыс деп санаймыз.

Ажыратылмайтын шектеулер

Ішкі бақылаудың кез-келген құрылымына тән шектеулерге байланысты Есепте берілген ақпаратта қателіктер немесе сәйкессіздіктер туындауы және анықталмауы мүмкін. Біздің тапсырма Есепті дайындауға және ұсынуға қолданылатын ішкі бақылау жүйесіндегі барлық кемшіліктерді анықтауға арналмаған, өйткені тапсырма есепті кезең ішінде үздіксіз орындалмады және процедуралар таңдамалы негізде жүргізілді.

Қорытынды

Біздің қорытындымыз осы қорытындыда сипатталған аспектілер негізінде қалыптастырылды.

Осы қорытындыда сипатталған біз орындаған рәсімдердің және алынған дәлелдердің нәтижелері бойынша жоғарыда анықталған Таңдамалы Ақпарат Қолданылатын критерийлерге сәйкес барлық маңызды аспектілер бойынша дайындалмаған деп есептеуге негіз беретін ешбір зат біздің назарымызды аударған жоқ.

Пайдалану және тарату шектеулері

Біздің қорытындымыз кез келген мақсатта немесе басқа мән мәтінде Банктің Директорлар Кеңесінен өзге бізге қарсы қандай да бір құқықтарды алуға ұмтылатын тарап пайдалана алатын немесе сенім арта алатын есеп ретінде қарастырылмауы керек. Біздің қорытындыға немесе оның көшірмесіне қол жеткізген және біздің қорытындыға (немесе оның кез келген бөлігіне) сенім артуға шешім қабылдаған Банктің Директорлар Кеңесінен басқа кез келген тұлға тәуекелдерін өзі көтереді. Біз қолданыстағы заңнама шеңберінде Банктің Директорлар Кеңесінен басқа адамдар алдында орындалған жұмыс пен осы қорытынды үшін жауапкершілікті өзімізге қабылдамаймыз.

«КПМГ Такс энд Эдвайзори» ЖШС

«КПМГ Такс энд Эдвайзори» ЖШС
Алматы, Қазақстан Республикасы

2024 жылғы 20 маусым

Есеп құрылымы

Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі

Президент үндеуі

1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік

Қосымшалар

- Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
- Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
- Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
- Қосымша D: Қосымша ақпарат
- Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
- Қосымша F: Терминдер глоссарии
- Қосымша G: Байланыс ақпараты

Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі

KPMG *«Банк ЦентрКредит» АҚ*

А-қосымша

Көрсеткіштің атауы	Көрсеткіштің сипаттамасы	GRI индексі	Есептегі беттер
Корпоративтік басқару органдарының рөлі	Корпоративтік басқару органы мен жоғары басшылықтың ұйымның мақсатын, құндылықтары немесе миссиясы туралы мәлімдемелерін, стратегиясын, тұрақты дамумен байланысты саясаттары мен мақсаттарын әзірлеудегі, бекітудегі және жаңартудағы рөлі.	2-12 (a)	55
Басшылық органдар мен қызметкерлердің әртүрлілігі	Ұйымның басқару органдарындағы құрамның келесі алуан түрлілік санаттарының әрқайсысындағы тұлғалардың пайыздық саны: жынысы, жастық тобы.	405-1 (a (i-ii))	49-51, 131-132
Консультация алуға және мәселелер туралы хабарлауға арналған тетіктер	Жекелеген тұлғаларға ұйымның бизнесті жауапкершілікпен жүргізу саласындағы саясаты мен тәжірибелерін іске асыру мәселелері бойынша консультация алу үшін жүгінуге және ұйымдағы корпоративтік мінез-құлық проблемалары туралы хабарлауға мүмкіндік беретін, ұйымда қолданылатын механизмдер.	2-26 (a (i-ii))	95-96
Ұжымдық шарттар	Жалпы қызметкерлер санындағы ұжымдық еңбек шарттарымен қамтылғандардың пайызы	2-30 (a)	130-131
Маңызды тақырыптарды айқындау тәртібі	Ұйымның өзі үшін маңызды мәселелерді қалай анықтағаны туралы ақпарат.	3-1 (a (i-ii), b)	25-26
Маңызды тақырыптар тізімі	Маңызды мәселелер тізімі.	3-2 (a)	27-28
Көмуге жіберілмеген қалдықтар	Көмілетін жерлерден шығарылған қалдықтардың жалпы салмағы, метрлік тоннамен, және қалдықтар құрамы бойынша бөлу.	306-4 (a)	191
Үкіметтен алынған қаржылық көмек	Ұйымның үкіметтен есепті кезең ішінде алған қаржылық көмегінің, оған қоса салықтық жеңілдіктерінің, субсидияларының, гранттарының, мемлекеттік тапсырыстарының, роялти төлеудің жеңілдік кезеңдерінің, экспорттық-кредиттік агенттіктерден қаржылық көмегінің, қаржылай ынталандыруларының және басқаларының жалпы ақшалай құны.	201-4 (a (i-viii))	168, 203-204
Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық құн	Қоса есептеу әдісі бойынша құрылған және бөлінген тікелей экономикалық құн (EVG&D), оған қоса ұйымның жаһандық қызметінің негізгі компоненттері.	201-1 (a (i-iii))	166
Қызметкерлер	Қызметкерлердің жалпы саны және оларды жынысы мен жасы бойынша бөлу.	2-7 (a)	123-124, 131-132
Басшылық органдар мен қызметкерлердің әртүрлілігі	Қызметкерлердің құрамының келесі алуан түрлілік санаттарының әрқайсысындағы санаттар бойынша	405-1 (b (i-ii))	151-153, 219-220

KPMG *«Банк ЦентрКредит» АҚ*

	қызметкерлер пайызы: жынысы және жастық тобы.		
Әйелдер мен ерлердің базалық еңбекақысы мен сыйақысының ара қатынасы	Лауазымдық қызметақы мен әйелдер мен ерлердің сыйақысының әр қызметкерлер санаты бойынша қызметті жүзеге асырудың екі маңызды орындары: бас кеңсе және филиалдар бойынша арақатынасы	405-2 (a)	143, 221-222
Бала күтіміне байланысты демалыс	Бала күтіміне байланысты демалысқа шығуға құқығы бар қызметкерлердің жалпы саны, жынысы бойынша бөлінген. Бала күтімі бойынша демалыс алған қызметкерлердің жалпы саны, жынысы бойынша бөлінген.	401-3 (a, b	154
Уақытша қызметкерлерге берілмейтін, штаттағы қызметкерлерге ғана берілетін жеңілдіктер	Жұмыспен толық қамтылу шартымен жұмыс істейтін қызметкерлер үшін стандартты болып табылатын, бірақ уақытша қызметкерлерге немесе толық емес жұмысбастылық шартымен жұмыс істейтін қызметкерлерге қызметті жүзеге асырудың екі негізгі орындарында: бас кеңседе және филиалдарда берілмейтін жеңілдіктер.	401-2 (a (ii, iv, vii)): қаржылай көмек, яғни бала туылған кездегі өтемақы)	149
Еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздікті басқару жүйесі	Еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздікті басқару жүйесінің енгізілгені не енгізілмегені, соның ішінде жүйенің заңнама талаптарына сай енгізілгені не енгізілмегені туралы мәлімдеме және енгізілген болса, талаптар тізімін ұсыну.	403-1 (a (i))	155-156
Жұмысшыларды еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы бойынша оқыту	Жұмыскерлерді ұсынылатын еңбекті қорғау және өндірістік қауіпсіздік техникасы бойынша оқытудың сипаттамасы, оған қоса жалпы оқыту, сондай-ақ жұмыспен байланысты нақты қауіптерге, қауіпті қызмет түрлеріне немесе қауіпті жағдайлар кезіндегі қауіпті қызмет түрлеріне қатысты оқыту.	403-5 (a)	157
Кәсіби жарақаттар	Ұйым жұмыскерлерінің арасындағы жарақаттанушылық деңгейі.	403-9 (a (i-v))	159
Жаңа қызметкерлер саны және персонал тұрақсыздығы	Жаңа жұмыскерлердің жалпы саны және жаңа жұмыскерлердің ішіндегі тұрақсыздық деңгейі/саны және есепті кезең ішіндегі жастық топтар, жынысы және өңірлер бойынша бөлінген кадрлардың тұрақтамау деңгейі: Бас кеңсе, Оңтүстік, Батыс, Шығыс, Солтүстік және Орталық өңірлер.	401-1 (a, b)	131, 138-139, 144, 223-224
Су алу	Жалға алынған ауданды қоспағанда, бүкіл аумақтан алынған судың мегалитрмен өлшенген жалпы көлемі, және жалпы көлемді келесі су көздері бойынша бөлу: (i) Жерүсті су айдындарының суы; (ii) Жерасты сулары; (iii) Теңіз суы; (iv) Кәсіпшілік сулар;	303-3 (a (i-v))	188

KPMG *«Банк ЦентрКредит» АҚ*

	(v) Бөгде ұйымдар суы.		
Нәтижелілікті кезеңдік бағалау және мансапты дамыту шаралары жүргізілетін қызметкерлер үлесі	Есепті кезең ішінде жұмыс тиімділігіне және кәсіби өсуіне жүйелі түрде баға алып тұратын жұмыскерлердің, жынысы мен санаттары бойынша бөлінген жалпы санынан үлесі.	404-3 (a)	123-124, 143
Бір жұмысшыға шаққанда бір жылдағы оқу сағаттарының орташа саны	Ұйым жұмыскерлерінің есепті кезең ішінде алған оқу уақытының, жұмыскерлердің жынысы мен санаттарына бөлінген түрдегі орташа саны.	404-1 (a (i-ii))	123-124, 134, 221-224
Расталған коррупция жағдайлары және қолға алынған шаралар	Сыбайлас жемқорлықтың расталған жағдайларының жалпы саны және сипаты.	205-3 (a)	92, 203-204
Парник газдарының тікелей шығарындылары (Scope 1)	Жалға алынған ауданды қоспағанда, парниктік газдардың тікелей шығарындыларының CO_2 шығарындыларына баламалы метрлік тоннамен есептегендегі жалпы көлемі (1-Қамту саласы).	305-1 (a)	184
Парник газдарының жанама шығарындылары (Scope 2)	Жалға алынған ауданды қоспағанда, ұйым тұтынатын электр энергиясын өндіру нәтижесіндегі парниктік газдардың жанама шығарындыларының метрлік тоннамен есептегендегі, орналасқан жері көрсетілген, CO_2 шығарындыларына баламалы жалпы көлемі (2-Қамту саласы)	305-2 (a)	185
Ұйымның елдер мен алушылар/ бенефициарлар бойынша натуралды формада салған қаржылық және саяси жарналарының жалпы ақшалай құны	Ұйым салған саяси мақсаттарға қаржылай және қаржылай емес жарналардың мемлекеттер мен алушылар/бенефициарлар бойынша ақшалай түрдегі жиынтық мәні.	415-1 (a)	168
Тұтынушының құпиялылығын бұзу және олардың деректерін жоғалту туралы негізді шағымдар	Клиенттердің дербес деректерінің құпиялылығының бұзылуына анықталған негізді шағымдардың жоқтығы туралы мәлімдеме.	418-1 (c)	114

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар
• Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
• Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
• Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
• Қосымша D: Қосымша ақпарат
• Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
• Қосымша F: Терминдер глоссарии
• Қосымша G: Байланыс ақпараты

Қосымша F: Терминдер глоссарии

Термин	Сипаттама
ISAE 3000	Қаржылық есем ақпаратты растау стандарты. ISAE 3000 стандартын Аудит стандарттары және ақпарат шынайылығын ратсау бойынша халықаралық кеңес (IAASB) шығарған. Стандарт әдеп тәртібі, сапа менеджменті және ISAE 3000 міндеттерін орындау басқарушы қағидаларынан тұрады
ISO 14001	Экологиялық басқару жүйесінің талаптарын қамтитын халықаралық стандарт
AntiFraud	Алаяқтықтың алдын алу, анықтау және әрекет етуге бағытталған жүйелер, рәсімдер және шараларға арналған жалпы термин
ESG-скоринг	Қаржылық тұрақтылық пен инвестициялық тартымдылыққа әсер етуі мүмкін экологиялық, әлеуметтік және басқарушылық факторлардың негізінде компанияларды бағалау
Exclusion list	Шектеулер тізімі. Оған экологиялық немесе әлеуметтік стандарттар сияқты нақты критерийлерге сәйкес келмегені үшін инвестициялық портфельдерден немесе несие бағдарламаларынан шығарылған компаниялар немесе салалар кіреді
GEFF (Green Economy Financing Facility)	Еуропалық қайта құру және даму банкінің (ЕҚДБ) «Жасыл» экономиканы қаржыландыру бағдарламасы
ModelOps	Бағдарламалық жасақтаманы әзірлеу үшін DevOps балама машиналық оқыту модельдерінің өмірлік циклін басқару тәжірибесі
Moody`s	Қаржылық құралдар мен міндеттемелер үшін несие рейтингтерін, зерттеулер мен тәуекел талдауларын ұсынатын халықаралық рейтинг агенттігі
ODEPT	Сауда платформасы
Open API	Әзірлеушілерге өзге сервистермен немесе платформалармен өзара әрекет ете алатын қосымшаларды құруға мүмкіндік беретін қосымшаның бағдарламалық интерфейсі.
Price-list	Прайс-парақ, бағасы көрсетілген тауарлар немесе қызметтердің тізімі
Push-хабарламалар	Қосымша қосылмай тұрған кезде де қолданушылардың құрылғысына қосымша жібере алатын хабарлама
S&P Global Rating	Қаржылық құралдар мен міндеттемелер үшін несие рейтингтерін, зерттеулер мен тәуекел талдауларын ұсынатын халықаралық рейтинг агенттігі
Super-app	Қолданушыларға бір қосымшада түрлі міндеттерді орындауға мүмкіндік беріп, көптеген функциялар мен сервистерді қамтитын мобильді қосымша
Андеррайтинг	Тәуекелді бағалау және сақтандыру немесе несиелеу шарттарын айқындау процесі
Антифишинг	Құпия ақпаратты алуға тырысатын алаяқтық әрекеттердің алдын алуға бағытталған шаралар және технологиялар
Аутентификация	Жүйеде қолданушылар мен құрылғылардың тегін растау процесі
Баланстық мүлік	Компаниялардың баланста көрсетілген және материалдық, сонымен қатар материалдық емес активтерді қамтуы мүмкін активтері
Үлкен төрттік	Әлемнің төрт ірі аудиторлық компаниясының жиынтық атауы: Deloitte, PricewaterhouseCoopers (PwC), Ernst & Young (EY) және KPMG
Биометрия	Адамның жеке-дара физиологиялық немесе тәртіптік ерекшеліктерін пайдалану арқылы тұлғаны анықтау немесе растау
Геймификация	Ынталылық пен мотивацияны арттыру үшін ойын емес тұрғыда ойын дизайны мен механикасының элементтерін қолдану
БҰҰ жаһандық шарты (UN Global Compact)	БҰҰ бастамасы, оның мақсаты – бизнесте әлеуметтік жауапкершілікті тәсілді жүзеге асыруға компанияларды ынталандыру және мұндай қызмет туралы есептің ашықтығын қамтамасыз ету. БҰҰ жаһандық шарты адам құқықтарына, еңбек стандарттарына, қоршаған ортаны қорғау және коррупцияға қарсы әрекетке қатысты негізгі он қағиданы қамтитын жаһандық шарт
Грейд	Ынталандыру жүйесін құруды мақсат ететін нақты негіздер бойынша лауазымдар тобы
Климаттық стресс-тестілеу	Қаржылық институттардың климаттың өзгеруіне байланысты тәуекелдерге тұрақтылығын талдау
Комплаенс	Заңнама және нормативтік талаптарға, сонымен қатар компанияның ішкі ережелері мен стандарттарына сәйкестік
Табыстылық коэффициенті (ROE)	Компанияның акционерлердің инвестициясынан пайда өндіру мүмкіндігін өлшейтін қаржылық көрсеткіші
Кэшбэк	Нақты бір төлем құралдарын қолдану кезінде сатып алушының есепшотына сатып алу сомасының бір бөлігін қайтару
Өтімділік	Активтің айтарлықтай шығындарсыз нарықтық баға бойынша тез сатылу қабілеті
Мүдделі тараптар	Компания қызметіне қатысы бар, оның нәтижелеріне ықпал ете алатын немесе компания тарапынан өз қызметіне ықпал ететін жеке және заңды тұлғалар
«Жасыл» экономика	Қоршаған ортаға еш шығынсыз тұрақты дамуға ұмтылатын экономикалық модель
Инклюзивтілік	Түрлі әлеуметтік, экономикалық немесе мәдени факторларына байланысты шектелуі не мүлде шығарылуы мүмкін адамдарды қосу саясаты немесе тәжірибесі
Интерфейс	Қолданушы мен компьютерлік жүйе, құрылғы немесе бағдарлама арасындағы өзара әрекет нүктесі

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар
• Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
• Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
• Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
• Қосымша D: Қосымша ақпарат
• Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
• Қосымша F: Терминдер глоссарий
• Қосымша G: Байланыс ақпараты

Термин	Сипаттама
Маңыздылық матрицасы	Ұйымдарға бизнес және мүдделі тараптар үшін түрлі экономикалық, экологиялық және әлеуметтік мәселелердің маңыздылығын айқындауға және басымдық беруге көмектесетін басқару құралы
Онбординг	Жаңа қызметкерлерді компанияға бейімдеу және біріктіру процесі
Қауіпті тәсілдер	Құрамы вариативті болуы мүмкін табиғи немесе атропогенді жолмен қалыптасқан қатты, сұйық және газ пішінді заттардың қалдықтары
Парник газдарының қамтуы	• 1-қамту аймағы (Scope 1): компания қызметінің тікелей шығарындылары • 2-қамту аймағы (Scope 2): Сатып алынған энергияны тұтыну шығарындылары • 3-қамту аймағы (Scope 3): Өнім құнының барлық тізбегі бойынша және қызметкерлерді тасымалдау шығарындылары
Парник газдары	Атмосферадағы жылуды аулап алатын және жаһандық жылынуға әсер ететін газдар, оның ішінде көмір қышқыл газы (CO2), метан (CH4) және азот тотығы (N2O)
Парсинг	Мәліметтерді автоматтандырылған жинау және жүйелеу
Басымдыққа ие акциялар	Өз иелеріне нақты белгіленген дивидендтер немесе компанияны жою кезіндегі басымдық сияқты нақты бір артықшылық беретін акция типі
Проблемалық қарыздар	Қарыз алушының пайыздарды немесе қарыздың негізгі сомасын төлеуде қиындықтары бар қарыздар
Қарыздарды қайта құрылымдау	Қарыз алушының қаржылық жағдайын жеңілдету және қарызды қайтармау тәуекелін төмендету үшін несиелеу шартын өзгерту процесі
Рефакторинг	Оқылымын жақсарту және қолдауды жеңілдету үшін сыртқы тәртібінде өзгеріс болмайтындай бағдарламалық жасақтаманың ішкі құрылымын өзгерту процесі
Грейдтеу жүйесі	Балл-фактор тәсілі және матрицалық-математикалық модель негізінде лауазымдық ақыны есептеу жүйесі
Скоринг картасы	Критерийлер мен статистикалық мәліметтер жиынтығы негізінде қарыз алушының несие қабілетін бағалау үшін қолданылатын құрал
Кадр тұрақсыздығы	Жұмысшылардың ұйымнан өз қалауы бойынша немесе жұмыс берушінің бастамасымен нақты кезең ішінде шығу процесі
Тендер	Ұсынылған өтініштер негізінде тауарлар немесе қызметтерді жеткізушілерді ұсыну және таңдаудың шартты процесі
Фрод	Заңсыз пайда табу мақсатында жасалатын ақпараттық технологиялар саласындағы алаяқтық, өтірік немесе заңсыз әрекеттер

Аббревиатура	Түсіндірме	Аббревиатура	Түсіндірме
АҚ	Акционерлік қоғам	ЖАҚ	Жабық акционерлік қоғам
ҚНРДА	Қазақстан Республикасының Қаржылық нарықты реттеу және дамыту агенттігі	МТ	Мүдделі тараптар
ЕДБ	Екінші деңгейлі банк	ИБ	Инвестициялық банк
ҚжЕҚ	Қауіпсіздік және еңбекті қорғау	ЖК	Жеке кәсіпкер
БЦК	Банк ЦентрКредит	ЖДЖ	Жеке даму жоспары
БББ	Басқару және бақылау блогы	ҚазҰТУ	Қ.И. Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық зерттеу техникалық университеті
ЖЭК	Жаңартылатын энергия көздері	ҚазҰУ	әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті
ІНҚ	Ішкі нормативтік құжат	ҚБТУ	Қазақ-Британ техникалық университеті
ЖЭС	Жел электр станциясы	кВт	Киловатт (қуаттылықтың өлшем бірлігі)
Гкал	Гигакалория	КМК	Коммуналдық мемлекеттік кәсіпорын
АҚ және АҚорғ	Азаматтық қорғау және азаматтық қорғаныс	КТС	Корпоративтік табыс салығы
ЖЕ	Жылдық есеп	МВт	Мегаватт
ЕБ	Еншілес банк	АЕК	Айлық есептік көрсеткіштер
ІЖҚ	Ішкі жану қозғалтқышы	ШОБ	Шағын және орта бизнес
ЕМС	Ерікті медициналық сақтандыру	АХҚО	«Астана» халықаралық қаржы орталығы
ЕАЭО	Еуразиялық экономикалық одақ	КЕҰ	Коммерциялық емес ұйым
ЕҚДБ	Еуропалық қайта құру және даму банкі	НҚА	Нормативтік-құқықтық акт

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар
• Қосымша А: GRI мазмұнының нұсқаулығы
• Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
• Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
• Қосымша D: Қосымша ақпарат
• Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
• Қосымша F: Терминдер глоссарии
• Қосымша G: Байланыс ақпараты

Аббревиатура	Түсіндірме	Аббревиатура	Түсіндірме
ААҚ	Акционерлік қоғам	CO_2e	Көмір қышқыл газының эквиваленті (Carbon Dioxide Equivalent)
БҰҰ	Қазақстан Республикасының Қаржылық нарықты реттеу және дамыту агенттігі	DAU	Күнделікті белсенді көрсеткіштер (Daily Active Users)
ЕҚ және ӨҚ	Екінші деңгейлі банк	ECB	"Eco Center Bank" АҚ
ЭӘДҰ	Қауіпсіздік және еңбекті қорғау	ESG	Экологиялық, әлеуметтік және басқарушылық көрсеткіштер (Environmental, Social, and Governance)
БАҚ	Банк ЦентрКредит	GARP	Тәуекелдер саласындағы кәсіби мамандардың жаһандық қауымдастығы (Global Association of Risk Professionals)
ӨҚ	Басқару және бақылау блогы	GEFF	Жасыл экономиканы қаржыландыру (Green Economy Financing Facility)
ПГ	Жаңартылатын энергия көздері	GHG	Парник газдары (Greenhouse Gases)
БҰҮДБ	Ішкі нормативтік құжат	GRI	Есеп туралы жаһандық бастама (Global Reporting Initiative)
ӨТМ	Жел электр станциясы	HR	Адам ресурстары (Human Resources)
ШЖҚ	Гигакалория	HSM	Қауіпсіздіктің аппараттық модулі (Hardware Security Module)
РА	Азаматтық қорғау және азаматтық қорғаныс	IFC	Халықаралық қаржылық корпорация (International Finance Corporation)
ҚР	Жылдық есеп	ISAE	Сенім беру қызметтерін көрсету бойынша халықаралық стандарт (International Standard on Assurance Engagements)
РФ	Еншілес банк	IPO	Акцияларды бірінші бұқаралық орналастыру (Initial Public Offering)
ДК	Ішкі жану қозғалтқышы	IT	Ақпараттық технологиялар (Information Technology)
ӨК	Ерікті медициналық сақтандыру	KASE	Қазақстандық қор биржасы (Kazakhstan Stock Exchange)
БАҚ	Еуразиялық экономикалық одақ	KPI	Тиімділіктің негізгі көрсеткіші (Key Performance Indicator)
ЭҚЖ	Еуропалық қайта құру және даму банкі	MBA	Іскерлік әкімшілендіру магистрі (Master of Business Administration)
ЖШС	Жабық акционерлік қоғам	NFGS	Орталық банктер мен қаржылық жүйенің экологиялығын арттыру бойынша қадағалаушы органдардың қоғамдастығы (Network for Greening the Financial System)
ТЖБ	Мүдделі тараптар	NPS	Тұтынушылық бейілдік индексі (Net Promoter Score)
ЭӘТБ	Инвестициялық банк	PCAF	Көміртекті қаржылық есепке алу бойынша серіктестік (Partnership for Carbon Accounting Financials)
ЕАҚ ҚБА	Жеке кәсіпкер	ROAA	Орташа активтердің табыстылығы (Return on Average Assets)
ЖТ	Жеке даму жоспары	ROAE	Өзіндік капиталдың табыстылығы (Return on average equity)
ЕТҚ	Қ.И. Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық зерттеу техникалық университеті	ROE	Табыстылық коэффициенті (Rental on Equity)
ҚДҚ	әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті	S&P Global Ratings	Несиелік рейтинг агенттігі (Standard & Poor's)
ОА	Қазақ-Британ техникалық университеті	SASB	Тұрақты даму саласындағы есепке алу стандарттары бойынша кеңес (Sustainability Accounting Standards Board)
АҚҚО	Киловатт (қуаттылықтың өлшем бірлігі)	SCR	Тұрақтылық және климаттық тәуекелдер сертификаты (Sustainability and Climate Risk certificate)
ПБО	Коммуналдық мемлекеттік кәсіпорын	SDG	Тұрақты даму мақсаттары (Sustainable Development Goals)
ТДМ	Корпоративтік табыс салығы	SLA	Қызмет көрсету деңгейі туралы шарт (Service Level Agreement)
Э және Ә	Мегаватт	SREP	Қадағалаушылық шолу және бағалау процесі (Supervisory Review and Evaluation Process)
AlmaU	Айлық есептік көрсеткіштер	SSE	Тұрақты қор биржалары (Sustainable Stock Exchanges)
ATM	Шағын және орта бизнес	SUCTF	Satbayev University Capture the Flag
BCC	«Астана» халықаралық қаржы орталығы	TCFD	Климатпен байланысты қаржылық есеп бойынша жұмыс тобы (Task Force on Climate-related Financial Disclosures Рабочая)
CBA	Коммерциялық емес ұйым	UN	Біріккен Ұлттар Ұйымы (United Nations)
CSA	Нормативтік-құқықтық акт	UNEP FI	БҰҰ Қоршаған орта бойынша бағдарламасының қаржылық бастамасы (United Nations Environment Programme Finance Initiative)
CSI	Ашық акционерлік қоғам	VoC	Тұтынушы дауысы (Voice of the Customer)

Есеп құрылымы
Директорлар кеңесі Төрағасының үндеуі
Президент үндеуі
1. Есеп туралы
2. Банк туралы – 2023 жылдың негізгі нәтижелері
3. Корпоративтік басқару
4. Банктің БҰҰ тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізудегі үлесі
5. Адам құқықтарын сақтау, іскери әдеп және коррупцияға қарсы әрекет
6. Клиенттермен және жеткізушілермен өзара қызмет
7. Персоналмен өзара қызмет
8. Қоғам алдындағы жауапкершілік
9. Экологиялық жауапкершілік
Қосымшалар
• Қосымша A: GRI мазмұнының нұсқаулығы
• Қосымша B: TCFD ұсыныстарына сәйкес ақпаратты ашып көрсету
• Қосымша C: SASB салалық көрсеткіштері
• Қосымша D: Қосымша ақпарат
• Қосымша E: Тәуелсіз аудитор есебі
• Қосымша F: Терминдер глоссарии
• Қосымша G: Байланыс ақпараты

Қосымша G: Байланыс ақпараты

Біз кері байланысқа қуанамыз.

Мекенжайы: Алматы қ.,
Әл-Фараби даңғылы, 38, блок С

Эл. пошта:
esg@bcc.kz

Корпоративтік сайт
https://www.bcc.kz/