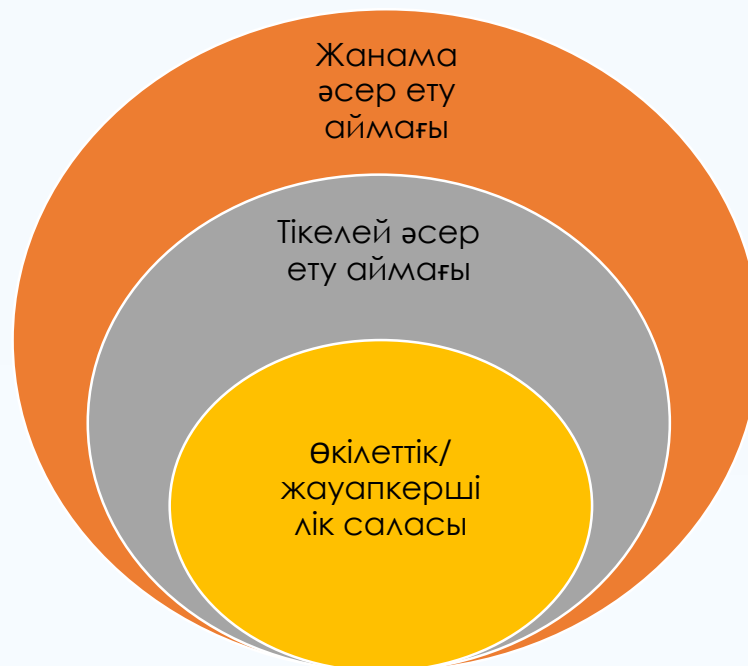


ҚОҒАМНЫҢ СТЕЙКХОЛДЕРЛЕРІНІҢ КАРТАСЫ ЖӘНЕ ОЛАРДЫҢ ҚОҒАМ МҮДДЕЛЕРІНЕ ӘСЕР ЕТУ ДӘРЕЖЕСІ

- Қоғамдық ұйымдар (+3/3) (I)
- БАҚ (+4/3) (I)
- Бәсекелестер (-3 / 4) (I)
- Халық (+3/3) (I)



- Қызмет тұтынушылары (+3/4) (II)
- Серіктестер, сақтандыру агенттері (+3/3) (II)
- Мемлекеттік және реттеуші органдар (+5/5) (I)
- Қаржы ұйымдары (+4/4) (I)
- Аудиторлар (+4/3) (I)
- Консалтингтік компаниялар (+3/3) (I)
- Жеткізушілер (+3/4) (II)

- Жалғыз акционер (+5/5) (II)
- Директорлар кеңесі (+5/5) (II)
- Менеджмент (+5/4) (III)
- Филиалдар (+5/4) (III)
- Персонал (+5/4) (III)



Әсер ету маңыздылығының дәрежесі екі **x/y** шкаласы бойынша бағаланады, мұнда:

x = -5: +5, 1 (немесе одан кіші) қадаммен Компанияның стейкхолдерлерінің қолдау/қарсылық дәрежесін сипаттайды (-5 - қарсылықтың ең жоғары дәрежесі, +5 - қолдаудың ең жоғары дәрежесі);

y = 0: 5 (1 немесе одан аз қадамдармен) мүдделі тұлғаның Қоғам қызметіне әсер ету дәрежесін сипаттайды және 0-ден 5-ке дейінгі рейтингте орналасады.

Мүдделі тараптардың маңыздылығы параметрі мына формула арқылы есептеледі:

$$(\pm x + y) = n$$

мұндағы: $\pm x$ – мүдделі тараптардың қолдау/қарсылық дәрежесі, y – мүдделі тараптардың ықпалының күші, n – мүдделі тараптың маңыздылығы.

Стейкхолдерлердің жақындық деңгейі (ықпал ету аймақтары) Қоғамның белгілі бір мүдделі тарапқа ықпал ету мүмкіндігінің дәрежесін білдіреді және ол III, II және I деңгейлі байланыстар түрінде айқындалады:

- 1) **өкілеттіктер/жауапкершілік аймағы** (III). Бұл аймақта Қоғамға тікелей бағынышты (әкімшілік басқару тетіктері арқылы) стейкхолдерлер орналасқан;
- 2) **тікелей ықпал ету аймағы** (II). Бұл аймаққа Қоғам ресурс алмасу немесе сендіру стратегиясына сүйене отырып тікелей ықпал ете алатын стейкхолдерлер жатады;
- 3) **жанама ықпал ету аймағы** (I). Бұл аймаққа Қоғам басқа мүдделі тараптардың қолдауын пайдалана отырып жанама ықпал ететін стейкхолдерлер кіреді.

Әрбір стейкхолдермен өзара әрекеттесу стратегиясы, сондай-ақ ықпал ету құралдары Қоғамның құрылымдық бөлімшелерімен олардың қызмет ерекшеліктеріне байланысты өз бетінше айқындалады.

Кестенің мәндері өзара іс-қимыл стратегиясын іске асыруға байланысты үш жылда кемінде бір рет кезеңділікпен өзгертілуге (статикалық емес) жатады. Кесте көрсеткіштерінің өзгеруі негізінде стейкхолдер картасының көрсеткіштері жаңартылады.

СТЕЙКХОЛДЕРЛЕРДІҢ ҚОҒАМ МҮДДЕЛЕРІНЕ ӘСЕР ЕТУ ДӘРЕЖЕСІ

Мүдделі тараптар	Әсер ету дәрежесі						
	Стратегиялық көшбасшылық және даму	Сақтандыру қызметі	Операциялық қызмет	Инвестициялық қызмет	Нормативтік реттеу	Бизнес-процестерді басқару	Бедел
Өкілеттік/жауапкершілік саласы							
Жалғыз акционер	*	*			*		*
Директорлар кеңесі	*	*		*	*	*	*
Менеджмент	*	*	*	*	*	*	*
Филиалдар		*	*			*	*
Қызметкерлер		*	*			*	*
Тікелей әсер ету аймағы							
Мемлекеттік және бақылаушы органдар	*				*		*
Қаржы институттары		*	*	*	*	*	*
Жабдықтаушылар			*		*		
Серіктестер, сақтандыру агенттері		*	*	*	*		
Қызметтерді тұтынушылар		*				*	*
Аудиторлар		*	*			*	
Консалтингтік компаниялар	*		*			*	
Жанама әсер ету аймағы							
Қоғамдық ұйымдар							*
Халық							*
БАҚ							*
Бәсекелестер		*	*		*		*

Ескерту:

	әсер етудің жоғары дәрежесі		әсер ету дәрежесі төмен	*	қызығушылықтың жоғары дәрежесі
--	-----------------------------	--	-------------------------	---	--------------------------------

Мүдделі тараптардың мүдделері мен өзара әрекеттестігі кестесі

	Стейкхолдерлер	Қолдау/қарсылық дәрежесі	Мүдделер/мотивтер	Әсер ету құралдары	Әсер ету күші	Мүдделі тараптардың маңыздылығының параметрлері	Өзара әрекеттесу стратегиясы
Ішкі шеңбер							
1	Жалғыз акционер	+5	Қоғамның Жалғыз акционерінің мүдделерін сақтау. Пайданың артуы, Компания құнының артуы. Қоғамның тиімді қызметі. Сенімді нығайту.	Қазақстан Республикасының заңнамасы, Жарғы, Корпоративтік басқару кодексі, ішкі нормативтік құжаттар	5	10	Қызметінің негізгі бағыттарын, сондай-ақ Жалғыз акционердің құзыретіне қатысты мәселелерді үйлестіру. Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес негізгі шешімдерді тиімді қабылдауға бағытталған корпоративтік басқару қағидаттары шеңберінде Жалғыз акционердің құқықтарын іске асыруды қамтамасыз ету.
2	Директорлар кеңесі	+5	Жалғыз акционердің айрықша құзыретіне кіретін мәселелерді қоспағанда, қоғам қызметіне жалпы басшылық жасау. Беделді нығайту	Қазақстан Республикасының заңнамасы, Жарғы, Корпоративтік басқару кодексі, ішкі нормативтік құжаттар	5	10	Қызметінің басым бағыттарын анықтау, Қоғамның стратегиялық жоспарын бекіту. Қоғамның Директорлар кеңесі қабылдаған шешімдерді уақтылы орындау, Қоғам қызметін тиімді басқару.
3	Менеджмент	+5	Қазақстан Республикасының заңнамасында және жарғыда Жалғыз акционер мен Директорлар кеңесінің құзыретіне жатқызылмаған қоғам қызметінің кез келген мәселелері бойынша шешімдер қабылдау. Ағымдағы қызметке басшылық ету. Қоғам қызметінің негізгі көрсеткіштеріне қол жеткізу	Қазақстан Республикасының заңнамасы, Жарғы, Корпоративтік басқару кодексі, ішкі нормативтік құжаттар	4	9	Қоғамның Жалғыз акционері мен Директорлар кеңесінің шешімдерін уақтылы орындау. Даму жоспарларын және Қоғам қызметіне қатысты басқа да мәселелерді дайындау, орындау және мониторинг теу. Операциялық қызметті тиімді басқару.
4	Филиалдар	+5	Қоғамның мақсаттарын орындау. Негізгі тиімділік көрсеткіштеріне қол жеткізу. Бизнес-процестерді тиімді басқару. Беделге/сенім деңгейіне әсер ету	Қазақстан Республикасының заңнамасы, Жарғы, Корпоративтік басқару кодексі, ішкі нормативтік құжаттар	4	9	Қоғамның операциялық қызметін басқаруға тиімді қатысу. Жалғыз акционер мен Директорлар кеңесінің шешімдерін, Басқарма тапсырмаларын уақтылы орындау.
5	Персонал	+5	Жұмыс берушімен еңбек қатынастары, еңбек шарты бойынша міндеттемелерді тікелей орындау. Стратегиялық және жалпы іс-шараларды жүзеге асыру. Компанияның беделін қолдау. Қолайлы моральдық-психологиялық климат, жоғары корпоративтік мәдениет. Материалдық және материалдық емес мотивация.	Еңбек кодексі, еңбек шарты, Қоғамның ішкі нормативтік құжаттары	4	9	Лауазымдық өкілеттіктерін орындау, қоғамның міндеттері мен функцияларын іске асыруға бағытталған. Ашық, мөлдір, білікті және уәжді персоналды қалыптастыруға бағытталған персоналды жүргізу. Барлық қызметкерлерге еңбек қызметі процесінде олардың әлеуетін іске асыру, олардың нәтижелерін әділ және әділ бағалау үшін тең мүмкіндіктер беру, қызметкерлерді тек кәсіби қабілеттері, білімі мен дағдылары негізінде іріктеу және мансаптық өсу.
6	Қызметтерді тұтынушылар	+3	Нарықтағы өнімдер мен қызметтердің сапасы мен қолжетімділігі. Қоғам қызметінің ашықтығы.	Тұтынушының қалауы мен қанағаттанушылығы. Мемлекеттік және бақылаушы органдарға, БАҚ өтініштер.	4	7	Нарықтағы өнімдер мен қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін арттыру. Репутация аудиті, қоғамдық пікірді сұрау. Өз қызметі туралы қаржылық және қаржылық емес есептерді жариялау. Сақтандыру міндеттемелерін қабылдау. Жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларды сақтауға ұмтылу.
7	Серіктестер, сақтандыру агенттері	+3	Коммерциялық мүдделер	Шарттық қатынастар, агенттік келісімдері	3	6	Өзара тиімді ынтымақтастық пен түсіністік туралы келісім-шарттар мен келісімдер жасау. Бизнес-процестерді және оларды автоматтандыруды жетілдіру. орындалуын бақылау.

Мүдделі тараптардың мүдделері мен өзара әрекеттестігі кестесі

№	Стейкхолдерлер	Қолдау/қарсылық дәрежесі	Мүдделер/мотивтер	Әсер ету құралдары	Әсер ету күші	Мүдделі тараптардың маңыздылығының параметрлері	Өзара әрекеттесу стратегиясы
Внешний круг							
8	Мемлекеттік және бақылаушы органдар	+5	Қазақстан Республикасының заңнамасында бекітілген заң шығарушы және атқарушылық функцияларды жүзеге асыру	Қазақстан Республикасының заңнамасы	5	10	Жұмыс топтарына, форумдарға, конференцияларға қатысу. Қызметтің негізгі бағыттары мен мүдделерін үйлестіру және насихаттау. Қазақстан Республикасы заңнамасының сақталуын бақылау. Сот отырыстарына қатысу. Өтініштерді уақтылы қарау және бұйрықтарды орындау.
9	Қаржы институттары	+4	Қаржылық қызмет көрсету. Бос қаражатты депозиттік шоттарға орналас тыру, арнайы шоттарға қызмет көрсету	Шарттық қатынастар, ынтымақтастық/әріптестік келісімдері.	4	8	Шарттарды жасау, шарттық қатынастардың орындалуын бақылау. Қаржылық көрсеткіштерді жақсарту. Келісімшарт талаптарын жетілдіру.
10	Өнім берушілер	+3	Коммерциялық мүдделер, Сатып алу (тауарлар, жұмыстар, қызметтер) көлемдерінің ұлғаюы, шарт бойынша төлемді толық және уақтылы алу.	Тауарларды жеткізу, жұмыстарды орындау, қызметтерді көрсету шеңберіндегі қатынастар	4	7	Шарттарды жасау, шарттық қатынастардың орындалуын бақылау. Сатып алу процесін ұйымдастыру талаптарын сақтау. Мемлекеттік сатып алудың ашықтығы.
11	Аудиторлар	+4	Қаржылық аудит қызметін көрсету	Шарттық қатынастар	3	7	Аудиторлық қызмет көрсетуге шарттар жасасу. Қаржылық есеп аудиті, сыртқы аудит.
12	Консалтингтік компаниялар	+3	Консалтингтік қызметтерді көрсету	Шарттық қатынастар	3	6	Консалтингтік қызметтерді көрсетуге шарттар жасасу. Бизнес-процестерді жетілдіру. Шарттық қатынастардың орындалуын бақылау.
13	Қоғамдық ұйымдар	+3	Қоғамдық, үкіметтік емес ұйымдардың қызметі аясындағы әртүрлі мәселелер.	Шарттық қатынастар. Кездесулер, конференциялар өткізу және т.б.	3	6	Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтау. Ассоциациялармен және кәсіподақтармен бірлескен іс-шараларды өткізу. Қоршаған ортаға қамқорлық жасау. Жұмыспен қамту, әлеуметтік жауапкершілік.
14	Халық	+3	Мүмкіндік жұмыспен қамту, әлеуметтік шешім мәселелер, ашықтық Қоғамның қызметі, экологияны қорғау.	Қоғамдық пікір. Жоғары тұрған және реттеуші өтініштер мемлекеттік органдар, БАҚ.	3	6	Қоғамдық пікір сауалнамасы, Коммуникацияны жүзеге асыру стратегиялар. Қаржылық және Компанияның қаржылық емес есептілігі. Қызметтің ашықтығын көрсету және тұрақты даму. Әділдікті сақтауға ұмтылу бәсекелестік, жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормалар. Қайырымдылық шаралары.
15	БАҚ	+4	Қоғамның қызметі туралы жарияла нымдар мен ақпарат	Қоғамның қызметі туралы жарияланымдар мен ақпарат	3	7	Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтау. Бұқаралық ақпарат құралдарымен қарым-қатынасты дамыту. Ақпараттық қызметті ұйымдастыру (PR бағдарламаларын жүзеге асыру; Қоғамның күшті жақтары мен мүмкіндіктерін мақсатты аудиторияға жеткізу; оң Қоғамдық пікір қалыптас тыру; ақпаратты сенімді, тұрақты, үздіксіз және уақтылы ашу арқылы Қоғам қызметінің ашықтығын қамтамасыз ету; Қоғамның брендінің танылуын қолдау; Қоғам қызметінің негізгі бағыттары бойынша нәтижелерді ұсыну.
16	Бәсекелестер	-3	Нарық үлесін арттыру	Заманауи технологияларды қолдану, сақтандыру нарығында көрсетілетін қызметтердің сапа деңгейінің өсуі, бөлсенді жарнамалық науқан, сақтандыру өнімдерінің жаңа бағыттарын әзірлеу және енгізу.	4	1	Қоғамның Корпоративтік басқару кодексіне сәйкес адал бәсекелестік қағидатын ұстану. Нарықты бақылау және талдау. Жаңа сақтандыру өнімдерін әзірлеу және енгізу.