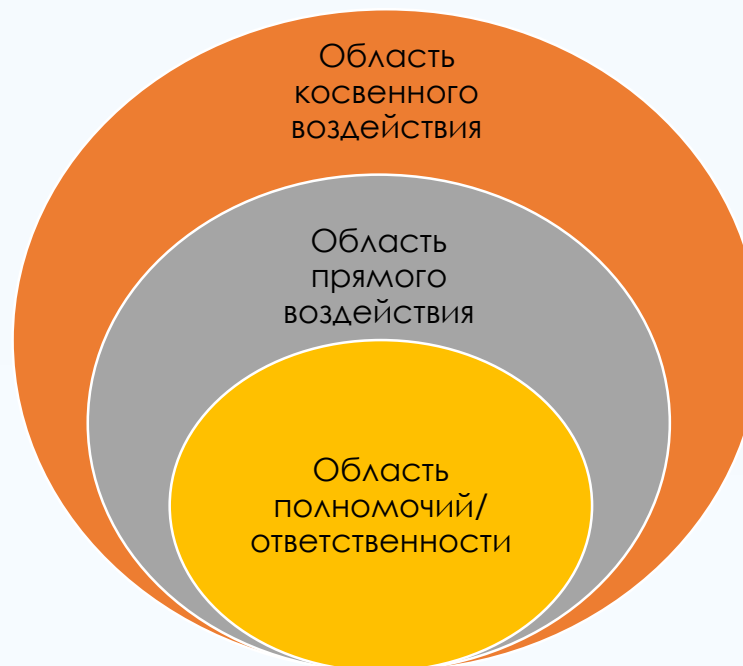


КАРТА СТЕЙКХОЛДЕРОВ ОБЩЕСТВА И СТЕПЕНИ ИХ ВЛИЯНИЯ НА ИНТЕРЕСЫ ОБЩЕСТВА

- Общественные организации (+3/3) (I)
- СМИ (+4/3) (I)
- Конкуренты (-3/4) (I)
- Население (+3/3) (I)



- Потребители услуг (+3/4) (II)
- Партнеры, страховые агенты (+3/3) (II)
- Государственные и регулирующие органы (+5/5) (I)
- Финансовые организации (+4/4) (I)
- Аудиторы (+4/3) (I)
- Консалтинговые компании (+3/3) (I)
- Поставщики (+3/4) (II)

- Единственный акционер (+5/5) (II)
- Совет директоров (+5/5) (II)
- Менеджмент (+5/4) (III)
- Филиалы (+5/4) (III)
- Персонал (+5/4) (III)

Степень важности влияния оценивается по двум шкалам x/y , где:

$x = -5: +5$, характеризует степень поддержки/противодействия стейкхолдером Общества (на карте обозначена первой цифрой) (-5 - крайняя степень противодействия, +5 - высшая степень поддержки);

$y = 0: 5$, характеризует степень влияния стейкхолдера на деятельность Общества и ранжируется от 0 до 5 (на карте обозначена второй цифрой).

Параметр важности стейкхолдера рассчитывается по формуле:

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

где: n - важность заинтересованной стороны

$\pm x$ - степень поддержки/ противодействия стейкхолдера,

y - сила влияния стейкхолдера.

Уровень близости стейкхолдеров (области влияния) выражает степень возможности влияния Общества на ту или иную заинтересованную сторону и определяется в виде в виде III, II и I линейных связей:

- 1) **область полномочий/ответственности** (III). В данной области расположены стейкхолдеры, находящиеся в прямом подчинении Общества (административные рычаги управления);
- 2) **область прямого влияния** (II). К данной области отнесены стейкхолдеры, на которых Общество оказывает прямое влияние, исходя из стратегии обмена ресурсами или убеждения;
- 3) **область опосредованного влияния** (I). В данную область входят стейкхолдеры, на которых Общество оказывает опосредственное влияние, используя поддержку заинтересованных сторон.

Стратегия взаимодействия с каждым стейкхолдером, а также инструменты влияния определяются структурными подразделениями Общества самостоятельно в зависимости от специфики деятельности

Значения таблицы подлежат изменению (не статичны), в зависимости от реализации стратегии взаимодействия, периодичностью не реже одного раза в три года. На основании изменения показателей таблицы обновляются показатели Карты стейкхолдеров.



СТЕПЕНЬ ВЛИЯНИЯ СТЕЙКХОЛДЕРОВ НА ИНТЕРЕСЫ ОБЩЕСТВА

Стейкхолдеры	Степень влияния						
	Стратегическое руководство и развитие	Страховая деятельность	Операционная деятельность	Инвестиционная деятельность	Нормативное регулирование	Управление бизнес-процессами	Репутация
Область полномочий/ ответственности							
Единственный акционер	*	*			*		*
Совет директоров	*	*		*	*	*	*
Менеджмент	*	*	*	*	*	*	*
Филиалы		*	*			*	*
Персонал		*	*			*	*
Область прямого воздействия							
Государственные и регулирующие органы	*				*		*
Финансовые организации		*	*	*	*	*	*
Поставщики			*		*		
Партнеры, страховые агенты		*	*		*		
Потребители услуг		*				*	*
Аудиторы		*	*			*	
Консалтинговые компании	*		*			*	
Область косвенного воздействия							
Общественные организации					*		*
Население							*
СМИ							*
Конкуренты					*		*

Примечание:

	высокая степень влияния		невысокая степень влияния	*	высокая степень заинтересованности
--	-------------------------	--	---------------------------	---	------------------------------------

Таблица интересов и взаимодействия стейкхолдеров

№	Стейкхолдеры	Степень поддержки/противодействия	Интересы/мотивы	Инструменты влияния	Сила влияния	Параметры важности	Стратегия взаимодействия
Внутренний круг							
1	Единственный акционер	+5	Соблюдение интересов Единственного акционера Общества. Рост прибыли, рост стоимости Общества. Эффективная деятельность Общества. Укрепление доверия	Законодательство о Республике Казахстан, Устав, Кодекс корпоративного управления, внутренние нормативные документы (ВНД)	5	10	Согласование основных направлений деятельности, а также вопросов, относящихся к компетенции Единственного акционера. Обеспечение реализации прав Единственного акционера в рамках принципов корпоративного управления, направленных на эффективное принятие ключевых решений в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
2	Совет директоров	+5	Общее руководство деятельностью Общества, за исключением вопросов, отнесенных к исключительной компетенции Единственного акционера. Укрепление репутации	Законодательство РК, Устав, ККУ, ВНД	5	10	Определение приоритетных направлений деятельности, утверждение стратегического плана Общества. Своевременное исполнение принятых решений Совета директоров Общества, эффективное управление деятельностью Общества.
3	Менеджмент	+5	Принятие решений по любым вопросам деятельности Общества, не отнесенным законодательством РК, Уставом, компетенции Единственного акционера и Совета директоров. Руководство текущей деятельностью. Достижение ключевых показателей деятельности Общества	Законодательство РК, Устав, ККУ, ВНД	4	9	Своевременное исполнение решений Единственного акционера, Совета директоров Общества. Подготовка, реализация и мониторинг планов развития, других вопросов, относящихся к деятельности Общества. Эффективное управление операционной деятельностью.
4	Филиалы	+5	Исполнение задач Общества. Достижение ключевых показателей деятельности. Эффективное управление бизнес-процессами. Влияние на репутацию/уровень доверия	Законодательство РК, Устав, ККУ, ВНД	4	9	Результативное участие в управлении операционной деятельности Общества. Своевременное исполнение решений Единственного акционера и Совета директоров, поручений Правления.
5	Персонал	+5	Трудовые отношения с работодателем, непосредственное исполнение обязательств по трудовому договору. Исполнение стратегической и общей деятельности. Поддержка репутации Общества. Благоприятный морально-психологический климат, высокая корпоративная культура. Материальная и нематериальная мотивация.	Трудовой кодекс, трудовой договор, ВНД	4	9	Исполнение должностных полномочий, направленных на реализацию задач и функций Общества. Ведение открытой, прозрачной, нацеленной на формирование квалифицированного и мотивированного персонала. Обеспечение всем работникам равных возможностей для реализации их потенциала в процессе трудовой деятельности, беспристрастной и справедливой оценки их результатов, подбор и карьерный рост работников исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков.
6	Потребители услуг	+3	Качество и доступность линий продуктов и услуг на рынке. Прозрачность деятельности Общества.	Предпочтения и удовлетворенность клиентов. Обращения в государственные и регулирующие органы, СМИ	4	7	Повышение качества и доступности продуктов и услуг на рынке. Репутационный аудит, опросы общественного мнения. Публикации финансовой и нефинансовой отчетности о своей деятельности. Принятие страховых обязательств. Стремление к соблюдению общепринятых морально-этических норм.
7	Партнеры, страховые агенты	+3	Коммерческие интересы	Договорные отношения, Договора поручений	3	6	Заключение договоров и соглашений о взаимовыгодном сотрудничестве и взаимопонимании. Усовершенствование бизнес-процессов и их автоматизация. Контроль за исполнением договорных отношений.

Таблица интересов и взаимодействия стейкхолдеров

№	Стейкхолдеры	Степень поддержки/противодействия	Интересы/мотивы	Инструменты влияния	Сила влияния	Параметры важности	Стратегия взаимодействия
Внешний круг							
8	Государственные и регулирующие органы	+5	Осуществление закрепленных в законодательстве Республики Казахстан законодательных и исполнительных функций	Законодательство Республики Казахстан	5	10	Участие в рабочих группах, форумах, конференциях. Согласование и отстаивание основных направлений и интересов деятельности. Контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан. Участие в судебных заседаниях. Своевременное рассмотрение обращений и исполнение предписаний.
9	Финансовые организации	+4	Оказание финансовых услуг. Размещение свободных денежных средств на депозитных счетах, обслуживание специальных счетов	Договорные отношения, соглашения о сотрудничестве/партнерстве	4	8	Заключение договоров, контроль за исполнением договорных отношений. Повышение финансовых показателей. Улучшение условий договора.
10	Поставщики	+3	Коммерческие интересы, Увеличение объемов закупок (товаров, работ, услуг), полное и своевременное получение оплаты по договору.	Договорные отношения в рамках поставки товаров, исполнения работ, предоставления услуг	4	7	Заключение договоров, контроль за исполнением договорных отношений. Соблюдение требований к организации процесса закупок. Прозрачность государственных закупок
11	Аудиторы	+4	Оказание услуг по финансовому аудиту	Договорные отношения	3	7	Заключение договоров по оказанию аудиторских услуг. Аудит финансовой отчетности, внешний аудит.
12	Консалтинговые компании	+3	Оказание консалтинговых услуг	Договорные отношения	3	6	Заключение договоров по оказанию консалтинговых услуг. Усовершенствование бизнес-процессов. Контроль за исполнением договорных отношений.
13	Общественные организации	+3	Различные вопросы в рамках деятельности общественных, негосударственных организаций	Договорные отношения. Проведение встреч, конференций и т.д.	3	6	Соблюдение законодательства Республики Казахстан. Проведение совместных мероприятий с ассоциациями объединением. Забота об окружающей среде. Занятость, социальная ответственность
14	Население	+3	Возможность трудоустройства, решение социальных проблем, прозрачность деятельности Общества, защита экологии	Общественное мнение. Обращения в вышестоящие и регулирующие государственные органы, СМИ.	3	6	Опросы общественного мнения, реализация коммуникационной стратегии. Публикация финансовой и нефинансовой отчетности Общества. Демонстрация прозрачности деятельности и устойчивого развития. Стремление к соблюдению честной конкуренции, общепринятых морально-этических норм. Благотворительная деятельность.
15	Средства массовой информации	+4	Публикации и информирование деятельности Общества	Публикации и информирование деятельности Общества	3	7	Соблюдение законодательства Республики Казахстан. Развитие отношений со СМИ. Организация информационной деятельности (реализация PR - программ; донесение до целевой аудитории сильных сторон и возможностей Общества; создание позитивного общественного мнения; обеспечение прозрачности деятельности Общества через достоверное, регулярное, непрерывное и своевременное раскрытие информации; поддержание узнаваемости бренда Общества; представление результатов по основным направлениям деятельности Общества.
16	Конкуренты	-3	Увеличение доли присутствия на рынке	Применение современных технологий, рост уровня качества предоставляемых на страховом рынке услуг, активная рекламная компания, разработка и внедрение новых линий страховых продуктов	4	1	Следование принципу добросовестной конкуренции в соответствии с Кодексом корпоративного управления Общества. Мониторинг и анализ рынка. Разработка и внедрение новых страховых продуктов.