

Стейкхолдерлердің мүдделері мен өзара іс-қимыл кестесі

№	Стейкхолдерлердің (топтың) тізімі	Қолдау/ қарсы іс-қимыл дәрежесі	Қызығушылықтар / мотивтер	Әсер ету күші	Маңыздылық параметрлері	Әсер ету құралдары	Өзара әрекеттесу әдістері
Таяу шеңбер							
1	Жалғыз акционер	+5	Пайда мен жылдық дивидендтердің өсуі, Қоғам құнының өсуі, Қоғам қызметінің тиімділігі	5	10	Қоғамның Жарғысы, Корпоративтік басқару кодексі	<ul style="list-style-type: none"> <li>Қоғам қызметінің негізгі бағыттарын, сондай-ақ жалпы басшылығына қатысты мәселелерді келісу.</li> <li>Жалғыз акционердің құқықтарын Қазақстан Республикасының заңнамасына және қоғамның жарғысына сәйкес негізгі шешімдерді тиімді қабылдауға бағытталған басқарудың корпоративтік қызметінің қағидаттары шеңберінде іске асыруды қамтамасыз ету.</li> <li>* Қазақстан Республикасы заңнамасының, Жарғының, Қоғамның ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес қаржы-шаруашылық қызметінің нәтижелері туралы сенімді ақпарат беру.</li> <li>Қоғам қызметінің жоспарлары, жетістіктері, проблемалары туралы мәліметтер беру.</li> <li>Жалғыз акционердің шешімдері.</li> </ul>
2	Директорлар кеңесі	+5	Қоғам қызметіне жалпы басшылық ету	5	10	Қоғамның Жарғысы, Қоғамның ішкі құжаттары	<ul style="list-style-type: none"> <li>Қазақстан Республикасының заңнамасымен және (немесе) Жарғымен Қоғамның Жалғыз акционерінің айрықша құзыретіне жатқызылған мәселелерді шешуді қоспағанда, Қоғамның қызметіне жалпы басшылықты жүзеге асыру.</li> </ul>
3	Менеджмент	0+	Жалақы, бонустар, сыйлықақы, мәртебе, жауапкершілік аймақтары	5	10	Қоғамның Жарғысы, Қоғамның ішкі құжаттары	<ul style="list-style-type: none"> <li>Жалғыз акционер мен Қоғамның Директорлар кеңесінің шешімдерін орындау.</li> <li>Даму жоспары мен стратегиясын, қоғамның қатерлі Тәуекелдерін басқару жөніндегі іс-шаралар жоспарын дайындау, іске асыру және іске асырылуын мониторингтеу.</li> <li>Қазақстан Республикасының заңнамасында, Жарғыда көзделген, сондай-ақ Қоғамның Директорлар кеңесі мен Басқармасының құзыретіне жататын (Қоғамның Жарғысына сәйкес) өзге де мәселелерді дайындау және іске асыру.</li> </ul>

							<ul style="list-style-type: none"> <li>• Қоғам Басқармасының және Басқарма жанындағы Комитеттердің отырыстары.</li> <li>• Жұмыс топтары, жедел кеңестер.</li> </ul>
4.	Персонал	+5	Жалақы, сыйлықақылар, мансаптық өсу, кәсіптік даму, еңбек шартының талаптары, әлеуметтік кепілдіктер (оның ішінде медициналық сақтандыру), өкілеттіктер мен жауапкершілік деңгейі, жұмысқа қанағаттану деңгейі	3	8	Еңбек кодексі, еңбек шарттары, азаматтық-кұқықтық сипаттағы шарттар	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Қоғамның міндеттері мен функцияларын іске асыруға бағытталған лауазымдық өкілеттіктерді орындау.</li> <li>• Білікті және ынталы персоналды қалыптастыруға бағытталған ашық, адал кадр саясатын жүргізу.</li> <li>• Барлық жұмыскерлерге еңбек қызметі процесінде олардың әлеуетін іске асыру үшін тең мүмкіндіктерді, олардың нәтижелерін әділ және адал бағалауды қамтамасыз ету, жұмыскерлерді тек қана кәсіби қабілеттері, білімі мен дағдылары негізінде іріктеу және мансаптық өсу.</li> <li>• Сауалнама және пікіртерімдер.</li> </ul>
5.	Клиенттер	+4	Коммерциялық мүдделер, қолайлы тарифтер бойынша жоғары сапалы қызметтерді алу	5	9	Шарттар	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Қоғамның өнімдері мен қызметтерін тұтынушылардың үміттеріне сәйкес келуін қамтамасыз ету.</li> <li>• Шарттар жасасу, шарттық қатынастардың орындалуын бақылау.</li> <li>• Тұтынушылардың қанағаттанушылығын талдау.</li> <li>• Келіссөздер, консультациялар.</li> </ul>
6.	Мемлекеттік органдар	+5	Заңнамалық және атқарушы функциялар, салық түсімдері, экономикалық өсу, халықты жұмыспен қамту.	5	10	Заңдар, әлеуметтік-экономикалық дамудың мемлекеттік бағдарламалары	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Қоғам ұйымдастыратын жұмыс топтарына, форумдарға конференцияларға қатысуға шақыру.</li> <li>• Қоғамның мемлекеттік сатып алуға қатысуы үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген барлық қажетті рәсімдерді дайындау және іске асыру.</li> <li>• Қоғам қызметінің негізгі бағыттарын келісу.</li> <li>• Мемлекеттік бағдарламаларды әзірлеуге және іске асыруға қатысу.</li> </ul>

							<ul style="list-style-type: none"> <li>• Қоғамның Жарғысының, ішкі құжаттарының Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес қызықтыратын мәселелер бойынша дұрыс ақпарат беру.</li> <li>• Үкіметтік жұмыс топтарына қатысу.</li> <li>• Уәкілетті мемлекеттік органдармен консультациялар.</li> <li>• Тексерулер мен инспекциялар.</li> <li>• Кездесулер мен отырыстар.</li> </ul>
7.	Холдингтің еншілес ұйымдары	+2	Бірлескен қызмет, коммерциялық мүдделер	1	3	Шарттар, Қоғамның Жарғысы, Холдингтің, Қоғамның және еншілес ұйымдардың ішкі құжаттары	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Өзара тиімді ынтымақтастық, бизнес пен технологиялық процестерді жетілдіру және оларды автоматтандыру.</li> <li>• Шарттар жасасу, шарттық қатынастардың орындалуын бақылау.</li> </ul>
8.	Бәсекелестер	-3	Сақтандыру және қайта сақтандыру қызметі нарығында қатысу үлесін ұлғайту	4	1	Сақтандыру/қайта сақтандыру бойынша неғұрлым тиімді шарттарды қолдану, активалардың өсуі, тарифтік бәсекелестік, белсенді жарнамалық саясат, маркетингтік зерттеулер	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Бәсекелестікті құрметтеу, негізсіз артықшылықтар мен бұрмалаушылықтарды қолданудан аулақ болу, корпоративтік басқару кодексінің және қоғамның іскерлік этика кодексінің қағидаттарын ұстану.</li> <li>• Нарықты бақылау, талдау және маркетингтік зерттеулер.</li> </ul>
9.	Серіктестер	+3	Бірлескен қызмет, коммерциялық мүдделер	3	5	Меморандумдар, шарттар	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Өзара тиімді ынтымақтастық және өзара түсіністік туралы шарттар мен келісімдер жасасу.</li> <li>• Шарттық қатынастардың орындалуын қадағалау.</li> </ul>
10.	Экспорттық-кредиттік агенттіктер	+3	Елдер арасында қаржылық-сақтандыру қолдауын дамыту бойынша	1	4	Меморандумдар, шарттар	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Өзара тиімді ынтымақтастық және өзара түсіністік туралы шарттар мен келісімдер жасасу.</li> <li>• Шарттық қатынастардың орындалуын қадағалау.</li> </ul>

			шарттарды талқылау, әзірлеу және іс-қимылдарды келісу, экспортты қаржылық-сақтандыру қолдау бойынша тәжірибе және ақпарат алмасу, бірлескен жобаларды іске асыру, коммерциялық мүдделер				
11.	Халықаралық қаржы институттары	+3	Бірлескен халықаралық жобаларды іске асыру, коммерциялық мүдделер, тәуекелдерді қайта сақтандыру	3	6	Меморандумдар, шарттар	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Өзара тиімді ынтымақтастық және өзара түсіністік туралы шарттар мен келісімдер жасасу.</li> <li>• Бизнес-процестерді жетілдіру және оларды автоматтандыру.</li> <li>• Шарттық қатынастардың орындалуын қадағалау.</li> </ul>
12.	Қаржы институттары	+4	Депозиттік шоттарда бос ақша қаражатын орналастыру, Қоғамның бағдарламаларын іске асыруға қатысу, Қоғамның тәуекелдерін сақтандыру (оның ішінде медициналық сақтандыру),	4	8	Шарттар	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Шарттар жасасу, шарттық қатынастардың орындалуын бақылау.</li> <li>• Шарт талаптарын жақсарту.</li> </ul>

			тәуекелдерді қайта сақтандыру, Қоғамның арнайы шоттарын жүргізу және есепке алу, эмиссиялық бағалы қағаздармен және өзге де қаржы құралдарымен мәмілелер				
13.	Жеткізушілер	+3	Коммерциялық мүдделер, өртке қарсы міндеттемелерді сақтау	4	7	Қоғамның тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді сатып алуды жүзеге асыру қағидалары, шарттар	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Шарттар жасасу, шарттық қатынастардың орындалуын бақылау.</li> <li>• Іскерлік хат алмасу, сұратулар.</li> <li>• Мынадай қағидаттарды негізге ала отырып тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді сатып алуды қамтамасыз ету: <ul style="list-style-type: none"> <li>- сатып алу процесінің жариялылығы мен ашықтығы;</li> <li>- сатып алу үшін пайдаланылатын ақшаны оңтайлы және тиімді жұмсау;</li> <li>- сапалы тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді сатып алу;</li> <li>- барлық әлеуетті өнім берушілерге мүгедектер ұйымдарды (кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын мүгедектігі бар жеке тұлғаларды) қолдауы шартымен сатып алу процесіне қатысу үшін тең мүмкіндіктер ұсыну;</li> <li>- тауарлардағы, жұмыстардағы, қызметтердегі жергілікті қамту үлесін арттыру;</li> <li>- әлеуетті жеткізушілер арасындағы адал бәсекелестік;</li> <li>- қабылданатын шешімдерді қадағалау және жауапкершілік;</li> <li>- сатып алу процесіне делдалдардың қатысуын барынша азайту.</li> </ul> </li> <li>• Өзара тиімділік, құрмет, сенім, адалдық және әділеттілік негізінде өзара әрекеттесу.</li> <li>• Әлеуетті өнім берушілер үшін ақпаратты интернет-сайтта жариялау.</li> </ul>

14.	Тұрғындар	+3	Жұмысқа орналастыру мүмкіндігі, әлеуметтік мәселелерді шешу, Қоғам қызметінің ашықтығы, экологияны қорғау	4	7	Қоғамдық пікір. Жоғары тұрған және реттеуші мемлекеттік органдарға, БАҚ-қа өтініштер.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Қоғамдық пікірге сұрау салу, коммуникациялық стратегияны іске асыру.</li> <li>• Қоғамның қаржылық және қаржылық емес есептілігін жариялау.</li> <li>• Әлеуметтік жауапкершілік, қызметтің ашықтығы және тұрақты даму қағидаттарын практикалық ұстанушылықты көрсету.</li> <li>• Адал бәсекелестікті, жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларды сақтауға ұмтылу.</li> <li>• Қосымша әлеуметтік міндеттемелер қабылдау, өзекті әлеуметтік мәселелерді шешу.</li> <li>• Қайырымдылық қызметі.</li> </ul>
15.	Қоғамдық бірлестіктер	+3	Қоғамдық бірлестіктердің мақсаттары мен міндеттерін іске асыру, демеушілік көмек алу	1	4	Қоғамның Жарғысы, жасалған шарттар бойынша шарттық қатынастар, форумдар, конференциялар өткізу және т. б.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Заңнама нормаларын сақтау.</li> <li>• Ынтымақтастық және өзара түсіністік туралы келісімдер жасасу.</li> <li>• Қайырымдылық пен демеушілікті жүзеге асыру.</li> <li>• Бірлескен іс-шаралар (кездесулер, форумдар, конференциялар және басқалар) өткізу.</li> </ul>
16.	Бұқаралық ақпарат құралдары	+3	Жарияланымдар және Қоғам қызметі туралы ақпарат, коммерциялық мүдделер	3	6	Жарияланымдар және Қоғам қызметі туралы ақпараттандыру, сұхбаттар, баспасөз релиздері және т. б.	<p>Мынадай жолдармен ақпараттық қызметті ұйымдастыру:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PR-іс-шараларды іске асыру (баспасөз релиздері, баспасөз конференциялары);</li> <li>- Мақсатты аудиторияға Қоғамның күшті жақтары мен мүмкіндіктерін жеткізу;</li> <li>- Оң қоғамдық пікір қалыптастыру;</li> <li>- Ақпаратты дұрыс, тұрақты, үздіксіз және уақтылы ашу арқылы Қоғам қызметінің ашықтығын қамтамасыз ету;</li> <li>- Қоғам брендінің танымалдығын қолдау;</li> <li>- Қоғамдастыққа Қоғам қызметінің нәтижелерін ұсыну.</li> </ul>