

«KazakhExport» ЭСК» АҚ
Басқармасының
2021 жылғы «30» қыркүйектегі № 56 хаттамасына
№ 4 қосымша

«KazakhExport» ЭСК» АҚ
Басқармасының
2021 жылғы «30» қыркүйектегі (№
56 хаттама)
шешімімен бекітілді

**«Қазақстанның экспорттық-кредиттік агенттігі»
акционерлік қоғамының Стейкхолдерлер картасы**
*«Қазақстанның экспорттық-кредиттік агенттігі» акционерлік қоғамы
Басқармасының 2024 жылғы 08 қазандағы (№95 хаттама) шешіміне сәйкес
№ 1 өзгерістермен*

Нұр-Сұлтан қ

ІНҚ БОЙЫНША ТҮЙІНДЕМЕ

ІНҚ атауы	«Қазақстанның экспорттық-кредиттік агенттігі» акционерлік қоғамының Стейкхолдерлер картасы
ІНҚ иесі	Халықаралық ынтымақтастық департаменті <i>«Қазақстанның экспорттық-кредиттік агенттігі» акционерлік қоғамы Басқармасының 2024 жылғы 08 қазандағы (№95 хаттама) шешіміне сәйкес № 1 өзгерістермен</i>
Қолжетімділік деңгейі	Жалпыға қолжетімді
Құрылымдық бөлімшелерді ІНҚ-мен таныстыру бойынша іс-шаралар	«Ішкі портал» желілік дискіге ІНҚ орналастырылған күннен бастап 1 (бір) жұмыс күні ішінде электрондық пошта арқылы тарату

Мазмұны

Мазмұны.....	3
1-тарау. Жалпы ережелер.....	4
2-тарау. Стейкхолдерлердің ықпалы мен маңыздылығын бағалау.....	5
3-тарау. Мүдделерді айқындау және өзара іс-қимыл стратегиясын өзірлеу.....	7
4-тарау. Қорытынды ережелер.....	8
«Қазақстанның экспорттық-кредиттік агенттігі» АҚ Стейкхолдерлер картасына № 1-қосымшасы.....	9
«Қазақстанның экспорттық-кредиттік агенттігі» АҚ Стейкхолдерлер картасына № 3-қосымшасы.....	12

Бүкіл мәтін бойынша «KazakhExport» экспорттық сақтандыру компаниясы» және «KazakhExport» ЭСК» деген сөздер Қоғам Басқармасының 2024 жылғы 08 қазандағы шешіміне (№95 хаттама) сәйкес «Қазақстанның экспорттық-кредиттік агенттігіне» ауыстырылды

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы «Қазақстанның экспорттық-кредиттік агенттігі» акционерлік қоғамының Стейкхолдерлер картасы (бұдан әрі – Стейкхолдерлер картасы) Қазақстан Республикасының заңнамасына, «Қазақстанның экспорттық-кредиттік агенттігі» акционерлік қоғамының Жарғысына, «Қазақстанның экспорттық-кредиттік агенттігі» акционерлік қоғамының Корпоративтік басқару кодексіне, «Қазақстанның экспорттық-кредиттік агенттігі» акционерлік қоғамының орнықты даму саясатына сәйкес әзірленді.

2. Стейкхолдерлер картасы «Қазақстанның экспорттық-кредиттік агенттігі» экспорттық сақтандыру компаниясы» акционерлік қоғамы (бұдан әрі – Қоғам) өз қызметі процесінде өзара іс-қимылды, олардың ықпал ету дәрежесін жүзеге асыратын мүдделі тараптардың (стейкхолдерлердің) тізбесін айқындау мақсатында әзірленді.

3. Стейкхолдерлер картасы Қоғамның айналасы туралы ақпаратты жүйелендіруге және визуализациялауға, сондай-ақ стейкхолдерлердің әрқайсысымен жұмыс істеудің барабар стратегиясына арналған. Стейкхолдерлерді айқындау және олармен жұмыс бизнестің іскерлік беделін арттыруға, компанияны капиталдандыруға, барлық мүдделі тұлғалармен тиімді және теңгерімді қатынастар орнатуға мүмкіндік беретін құралдардың бірі болып табылады.

4. Стейкхолдерлер картасы - Қоғамның мүдделі тараптарының жағдайын нақтылауға арналған сурет немесе мүдделі тараптар топтарының графикалық бейнесі.

5. Стейкхолдерлермен өзара іс-қимылдың табысты және тиімді жүйесін құру орнықты дамудың ажырамас бөлігі болып табылады және Қоғамның күнделікті қызметінде тұрақты жұмыс істейтін процесс ретінде қаралады. Орнықты даму және стратегиялық мақсаттарға қол жеткізу Қоғамның барлық стейкхолдерлерінің лайықты әрі жауапты тәртібінің арқасында ғана мүмкін болады.

6. Стейкхолдерлер картасында мынадай терминдер мен ұғымдар пайдаланылады:

1) **Жалғыз акционер, Холдинг** – «Бәйтерек» ұлттық басқарушы холдингі» акционерлік қоғамы;

2) **Мемлекеттік органдар** - Конституциямен, заңдармен, өзге де нормативтік құқықтық актілермен мемлекет атынан мынадай функцияларды жүзеге асыруға уәкілеттік берілген мемлекеттік мекемелер:

жалпыға міндетті тәртіп қағидаларын айқындайтын актілерді шығару, әлеуметтік маңызы бар қоғамдық қатынастарды басқару және реттеу, мемлекет белгілеген жалпыға міндетті тәртіп қағидаларының қадағалануын бақылау;

3) **Басқару органы** – Қоғамның Директорлар кеңесі;

4) **Стейкхолдерлер**- Қоғам қабылдайтын шешімдерге Қоғамның қызметіне, ұйымның қызметіне байланысты өнімдер мен көрсетілетін қызметтерге елеулі ықпал ететін немесе осы шешімдердің ықпалындағы (мысалы, Қоғам қызметкерлері, клиенттер, контрагенттер және т.б.) жеке және заңды тұлғалар, тұлғалар топтары немесе ұйымдар;

5) **Халықаралық қаржы институттары**- олармен жасалған шарттар шеңберінде Қоғаммен бірлесіп қазақстандық тауарлардың, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің экспортын қаржылық-сақтандыру қолдауын жүзеге асыратын халықаралық ұйымдар;

6) **Клиенттер**- Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына, Жарғыға және Қоғамның өзге ішкі құжаттарына сәйкес Қоғам қызмет көрсететін жеке немесе заңды тұлғалар;

7) **Бәсекелестер**- қызмет саласы, мүдделері мен мақсаттары Қоғамның қызметі саласындағы мүдделері мен мақсаттарына сәйкес заңды немесе жеке тұлғалар;

8) **Менеджмент**- Басқарма төрағасы, Басқарма мүшелері, Қоғамның Басқарма мүшелері болып табылмайтын Басқарушы директорлары;

9) **Тұрғындар**- аумақтарында Қоғам жұмыс істейтін өңірлердің тұрғындары;

10) **Қоғамдық ұйымдар** - қоғамдық бірлестіктер, үкіметтік емес ұйымдар және басқалары;

11) **Қоғамдық кеңес** – коммерциялық емес ұйымдармен, азаматтармен бірлесіп, Қоғам өз құзыретіндегі мәселелер бойынша құратын консультативтік-кеңесші, бақылау органы.

12) **Персонал**- қаржы-шаруашылық қызметтің мақсаттарымен және бизнес-процестермен біріктірілген және белгілі бір кәсіби және сапалық сипаттамаларға ие Қоғам қызметкерлерінің жалпы құрамы;

13) **Шетелдік контрагенттер**- коммерциялық мәміледе қарсы тарап болып табылатын шетелдік тұлға, фирма немесе кәсіпорын;

14) **Өнім берушілер**- кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлғалар, заңды тұлғалар (егер Қазақстан Республикасының заңдарында олар үшін өзгеше белгіленбесе, мемлекеттік мекемелерді қоспағанда), өзімен жасалған сатып алу туралы шартында Қоғамның контрагенті ретінде әрекет ететін заңды тұлғалардың уақытша бірлестіктері (консорциумдар);

15) **Бұқаралық ақпарат құралдары**- мерзімді баспасөз және электрондық басылымдар (Интернет-ресурстар), теле және радиоарналар, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес бұқаралық ақпаратты мерзімді немесе үздіксіз бұқаралық таратудың өзге де нысаны;

16) **Қаржы институттары**- қаржы-кредит жүйесіне қатысатын ұйымдар (мемлекеттік мекемелер, екінші деңгейдегі банктер, сақтандыру ұйымдары, бағалы қағаздар нарығының кәсіби қатысушылары және т.б.);

17) **Холдингтің еншілес ұйымдары**- дауыс беретін акцияларының (қатысу үлестерінің) елу және одан да көп пайызы меншік немесе сенімгерлік басқару құқығымен «Бәйтерек» ҰБХ» АҚ-қа тікелей немесе жанама түрде тиесілі заңды тұлғалар;

18) **Қоғамның серіктестері** - өзара тиімді ынтымақтастықтың қатысушылары болып табылатын заңды тұлғалар (олардың бірлестіктері), оның ішінде стратегиялық серіктестер;

19) **Экспорттық - кредиттік агенттіктер**- экспорттаушы елдерде экспортқа қолдау көрсететін мемлекеттік немесе жеке мекемелер.

2-тарау. Стейкхолдерлердің ықпалы мен маңыздылығын бағалау

7. Стейкхолдерлерді айқындау және олармен жұмыс бизнестің іскерлік беделін арттыруға, компанияны капиталдандыруға, барлық мүдделі тұлғалармен тиімді және теңгерімді қатынастар орнатуға мүмкіндік беретін құралдардың бірі болып табылады.

8. Қоғамның екі стейкхолдерлер тобы бар:

1) Қоғам қабылдайтын шешімдерге тікелей және заңды елеулі ықпалы бар немесе осы шешімдердің ықпалындағы стейкхолдерлердің жақын айналасы (жақын ықпал ету саласы);

2) Қоғам қабылдайтын шешімдерге жанама елеулі ықпалы бар немесе осы шешімдердің ықпалындағы стейкхолдерлердің алыс айналасы (жанама ықпал ету саласы).

9. Стейкхолдерлердің жақын айналасы:

- 1) Жалғыз акционер;
- 2) Басқару органы;
- 3) Менеджмент;
- 4) Персонал;
- 5) Клиенттер;

10. Стейкхолдерлердің алыс айналасы:

- 1) Мемлекеттік органдар;
- 2) Холдингтің еншілес ұйымдары;
- 3) Бәсекелестер;
- 4) Қоғам серіктестері;
- 5) Экспорттық-кредиттік агенттіктер;
- 6) Халықаралық қаржы институттары;
- 7) Қаржы институттары;
- 8) Өнім берушілер;
- 9) Шетелдік контрагенттер;
- 10) Қоғамдық ұйымдар;
- 11) Қоғамдық кеңес;
- 12) Тұрғындар;
- 13) Бұқаралық ақпарат құралдары;

11. Стейкхолдерлер картасы мүдделі тараптарды сәйкестендіруді неғұрлым барабар жүргізуге мүмкіндік береді.

12. Стейкхолдерлердің жақындық деңгейі (ықпал ету саласы) Қоғамның қандай да бір мүдделі тарапқа ықпал ету мүмкіндігі дәрежесін білдіреді. «Стейкхолдерлер картасы және олардың Қоғам мүдделеріне әсер ету дәрежесі» суретінде (№1 қосымша) III, II және I сызықтық байланыстар түрінде мыналар айқындалған:

1) Өкілеттік/жауапкершілік аймағы (III).

Бұл салада Қоғамның тікелей бағынысындағы стейкхолдерлер орналасқан (басқарудың әкімшілік тетіктері).

2) Тікелей әсер ету аймағы (II).

Бұл салаға ресурстармен алмасу немесе сендіру стратегиясына негізделген, Қоғам тікелей әсер ететін мүдделі тараптар кіреді.

3) Жанама әсер ету аймағы (I).

Бұл салада мүдделі тараптардың қолдауын қолдана отырып, Қоғам әлсіз, жанама әсер ететін мүдделі тараптар орналасқан.

13. Ықпал ету - бұл стейкхолдердің Қоғамға ықпал етудегі күші, оның Қоғамның қызметіне, Қоғам қызметінің негізгі мәселелері бойынша шешім қабылдайтын адамдарға ықпал ету мүмкіндігі.

14. Маңыздылық - бұл стейкхолдердің Қоғам қызметінің нәтижесінде қосқан үлесі. Әрбір стейкхолдер қажеттіліктерінің қанағаттандырылуы, проблемалары мен мүдделерінің шешілуі Қоғам қызметінің нәтижесіне қаншалықты ықпал ететіндігімен анықталады.

15. Ықпал етудің маңыздылық дәрежесі x/y екі шкаласы бойынша бағаланады, мұндағы:

x = -5-тен +5-ке дейін, 1-қадаммен (немесе одан кіші) Қоғамның стейкхолдерін қолдау/қарсы тұру дәрежесін сипаттайды (-5 - қарсы тұрудың ең жоғары дәрежесі, +5 - қолдаудың ең жоғары дәрежесі),

y = 0-ден 5-ке дейін 1-қадаммен (немесе одан кіші) стейкхолдердің Қоғамға ықпал ету дәрежесін сипаттайды.

16. Стейкхолдерлер картасын жасау барысында алынған ақпарат стейкхолдерлердің Қоғам мүдделеріне ықпал ету дәрежесінің кестесінде (№2 қосымша) және стейкхолдерлердің мүдделері мен өзара іс-қимылы кестесінде (№3 қосымша) ұсынылған. Кестелердің мәндері өзара іс-қимыл стратегиясының іске асырылуына байланысты жылына кемінде бір рет өзгертілуге жатады.

17. Қоғам жыл сайын стейкхолдерлердің, оның ішінде орнықты даму мәселелеріне мүдделілік дәрежесін айқындау мақсатында негізгі стейкхолдерлерге сауалнама нысандарын жібереді.

3-тарау. Мүдделерді айқындау және өзара іс-қимыл стратегиясын әзірлеу

18. Қоғамның мүдделі тараптармен өзара іс-қимылын ұйымдастыру процесі мүдделі тараптардың мүдделерін Қоғам қызметін басқару процесінің барлық дәрежелерінде ескеруді және мүдделі тараптарды маңызды тақырыптар мен маңызды мәселелерді, ықтимал тәуекелдер мен жауапкершілік шекараларын талқылауға қатыстыруды білдіретін қатыстыру қағидатына негізделген.

19. Өз кезегінде, қатыстырылуы келесі үш қағиданы қадағалай отырып жүзеге асырылады:

1) Маңыздылығы. Қоғам өзінің мүдделі тараптарын нақты анықтайды және мүдделі тараптардың қандай мүдделері маңызды екенін түсінеді.

2) Толықтығы. Өз қызметі барысында Қоғам мүдделі тараптардың алаңдаушылығына назар аударады, атап айтқанда олардың көзқарастарын, қажеттіліктері мен күтілетін қызмет нәтижелерін, сондай-ақ маңызды мәселелер бойынша пікірлерді түсінеді.

3) Жауап беру. Қоғам мүдделі тараптардың барлық маңызды мәселелеріне дәйекті түрде жауап береді.

20. Стейкхолдерлермен өзара қарым-қатынастарды басқаруды ұйымдастыру мақсатында Қоғам өз қызметін мынадай қағидаттар негізінде шоғырландырады:

1) мүдделі тараптардың пікірін құрметтейді және ескереді;

2) мақсатты аудиторияны өз қызметі туралы белсенді түрде хабардар етуге тырысады;

3) мемлекеттік бағдарламаларды, жекелеген ішкі рәсімдерді (сатып алу, жұмысқа қабылдау бойынша сыртқы кандидаттар арасында конкурстық іріктеу, қаржылық және қаржылық емес көрсетілетін қызметтерді ұсыну) іске асыру, сондай-ақ қаржы қаражатын пайдалану бөлігінде объективтілікті, анықтықты, тәуелсіздікті және ақпараттық ашықтықтың жоғары деңгейін қамтамасыз етеді;

4) барлық мүдделі тараптармен ашық және нәтижелі ынтымақтастықты қамтамасыз етеді;

5) мүдделі тараптар алдында өзіне алған міндеттемелерін орындайды;

6) тұрақты негізде мүдделі тараптардан кері байланыс алады.

21. Қоғамның стейкхолдеріне қолдау/қарсы іс-қимыл дәрежесін алынған бағалау, оның Қоғамға ықпал ету күшін, сондай-ақ стейкхолдердің маңыздылық параметрлерін бағалау негізінде Қоғамның әрбір құрылымдық бөлімшесі, сондай-ақ Қоғамның құрылымдық бөлімшелерінің құрамына кірмейтін қызметкерлер өз қызметінің ерекшелігіне қарай осы стейкхолдермен өзара іс-қимыл жасау әдістерін дербес әзірлейді.

22. Стейкхолдер маңыздылығының параметрі мына формула бойынша есептеледі:

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

23. Стейкхолдерлерді тиімді басқару үшін олардың мүдделері барынша үйлестірілуі тиіс, яғни неғұрлым маңызды бір типті стейкхолдерлерді жақындастыратын мүдделерді

бөліп көрсету және олардың Қоғам мүдделерімен бір бағытты болуын қамтамасыз ету қажет.

24. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың негізгі салалары: стратегиялық жоспарлау, қаржылық қызмет, жобаларды басқару, тауарларды, жұмыстар мен қызметтерді жеткізу, заң шығару, операциялық қызмет, бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара іс-қимыл.

25. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың негізгі нысандары: бірлескен бағдарламалар мен жобалар, ынтымақтастық туралы меморандумдар, бірлескен жұмыс топтары, қызмет туралы есептілік, кездесулер, кеңестер, жарияланымдар, сұхбаттар және т.б. болып табылады.

26. Әрбір стейкхолдермен өзара іс-қимыл стратегиясын, сондай-ақ ықпал ету құралдарын Қоғамның құрылымдық бөлімшелері қызмет ерекшелігіне қарай және бекітілген ішкі нормативтік құжаттарға сәйкес дербес айқындайды.

27. Кестенің мәндері өзара іс-қимыл стратегиясын іске асыруға байланысты жылына кемінде бір рет кезеңділікпен өзгертуге жатады (статикалық емес). Кесте көрсеткіштерінің өзгеруі негізінде Стейкхолдерлер картасының көрсеткіштері жаңартылады.

4-тарау. Қорытынды ережелер

28. Стейкхолдерлер картасына өзгерістер мен толықтырулар Қоғамның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен енгізіледі.

29. Стейкхолдерлер картасын Қоғамның барлық қызметкерлері мен құрылымдық бөлімшелері қолдануға және басшылыққа алуға жалпыға бірдей міндетті болып табылады.

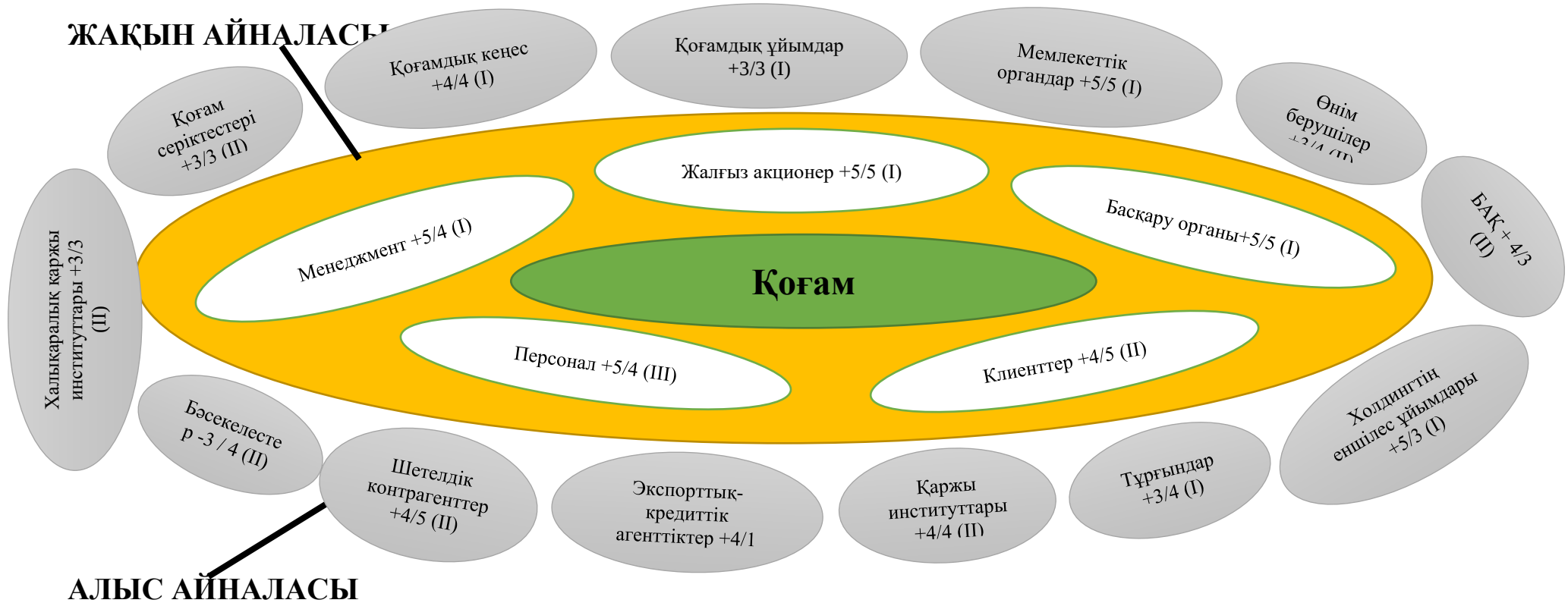
30. Қоғамның орнықты дамуы үшін жауапты қызметкері жыл сайынғы негізде Стейкхолдерлер картасының өзектілендірілуі мәніне мониторинг жүргізеді.

31. Стейкхолдерлер картасы Қоғамның ресми веб-сайтында жариялану үшін міндетті.

32. Стейкхолдерлер картасы Қоғамның уәкілетті органы бекіткен күннен бастап күшіне енеді.

**«Қазақстанның экспорттық-кредиттік агенттігі» АҚ
Стейкхолдерлер картасына № 1-қосымшасы**

Стейкхолдерлер картасының нысаны және олардың Қоғам мүдделеріне ықпал ету дәрежесі



X/Y

X = -5-тен +5-ке дейін - стейкхолдерді қолдау/қарсы тұру күші (картада бірінші санмен көрсетілген)

Y = 0-ден 5-ке дейін - стейкхолдердің ықпал ету күші (картада екінші санмен көрсетілген)

n= I, II, III - Қоғамның стейкхолдерлерге ықпал ету дәрежесі (картада жақшада I, II, III сызықтар түрінде көрсетілген)

«Қазақстанның экспорттық-кредиттік агенттігі» АҚ
Стейкхолдерлер картасына № 2 қосымша

Стейкхолдерлердің Қоғам мүдделеріне ықпал ету дәрежесі

Стейкхолдерлер	Қоғам мүдделеріне ықпал ету салалары					
	Стратегиялық басшылық және даму	Операциялық қызмет	Нормативтік реттеу	Жобаларды және/немесе бизнес-процестерді басқару сапасы	Операциялық нәтижелер	Бедел
Жақын айналасы						
Жалғыз акционер						
Басқару органы						
Менеджмент						
Персонал						
Клиенттер						
Алыс айналасы						
Мемлекеттік органдар						
Холдингтің еншілес ұйымдары						
Бәсекелестер						
Халықаралық қаржы институттары						
Қаржы институттары						
Өнім берушілер						
Шетелдік контрагенттер						
Тұрғындар						
Қоғамдық ұйымдар						
Қоғамдық кеңес						
Бұқаралық ақпарат құралдары						
Қоғам серіктестері						
Экспорттық-кредиттік агенттіктер						

Ескертпе:

	Жоғары ықпал ету дәрежесі		Төмен ықпал ету дәрежесі	*	Мүдделіліктің жоғары деңгейі
Стратегиялық басшылық және даму	мемлекеттік және салалық даму бағдарламаларын қабылдау, Қоғамның стратегиялық құжаттарын әзірлеу және бекіту арқылы Қоғам дамуының ұзақ мерзімді басымдықтарын, стратегиялық бағыттарын айқындау.				
Операциялық қызмет	Қоғамның тұрақты, стандартты процестерін басқарудағы тұрақты күнделікті қызмет.				
Нормативтік реттеу	Қоғам қызметінің сол немесе өзге тараптарын тікелей немесе жанама реттейтін нормативтік актілерді қабылдау.				
Жобаны және/немесе бизнес-процестерін басқару сапасы	жобаларды және/немесе бизнес-процестерді басқару бойынша қызмет көрсетудегі Қоғам қызметкерлері мен менеджментінің құзыреттілік және тиімділік дәрежесі.				
Операциялық нәтижелер	Қоғамның операциялық қызметі тиімділігінің сан көрсеткіштері.				
Бедел	Қоғамның қасиеттері, құндылықтары мен кемшіліктері туралы қалыптасқан қоғамдық пікір.				

«Қазақстанның экспорттық-кредиттік агенттігі» АҚ
Стейкхолдерлер картасына № 3-қосымшасы

Стейкхолдерлер мүдделері және өзара іс-қимылының кесте нысаны

№	Стейкхолдерлер (топтар) тізімі	Қолдау/қарсы тұру дәрежесі	Мүдделіліктер/мотивтер	Ықпал ету күші	Маңыздылық параметрлері	Ықпал ету құралдары	Өзара іс-қимыл әдістері
Жақын айналасы							
1.	Жалғыз акционер	+5	Кіріс пен жылдық дивидендтердің өсуі, Қоғам құнының өсуі, Қоғам қызметінің тиімділігі	5	10	Қоғамның Жарғысы, Корпоративтік басқару кодексі	Қызметтің негізгі бағыттарын, сондай-ақ Қоғамның жалпы басшылығына қатысты мәселелерді келісу. Қазақстан Республикасының заңнамасына және Қоғамның Жарғысына сәйкес түйінді шешімдерді тиімді қабылдауға бағытталған корпоративтік басқару қағидаттары шеңберінде Жалғыз акционер құқықтарының іске асырылуын қамтамасыз ету. Қазақстан Республикасы заңнамасының, Жарғының, Қоғамның ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес қаржы-шаруашылық қызметінің нәтижелері туралы анық ақпарат беру. Қоғам қызметінің жоспарлары, жетістіктері, проблемалары туралы мәліметтер беру. Жалғыз акционердің шешімдері.
2.	Басқару органы	+5	Қоғам қызметіне жалпы басшылық ету	5	10	Қоғамның Жарғысы, Қоғамның ішкі құжаттары	Қазақстан Республикасының заңнамасымен және (немесе) Жарғымен Қоғамның жалғыз акционерінің айрықша құзыретіне жатқызылған мәселелерді шешуді қоспағанда,

№	Стейкхолдерлер (топтар) тізімі	Қолдау/қарсы тұру дәрежесі	Мүдделіліктер/мотивтер	Ықпал ету күші	Маңыздылық параметрлері	Ықпал ету құралдары	Өзара іс-қимыл әдістері
							Қоғам қызметіне жалпы басшылықты жүзеге асыру.
3.	Менеджмент	+5	Жалақы, бонустар, сыйлықақылар, мәртебе, жауапкершілік аймақтары	4	9	Қоғамның Жарғысы, Қоғамның ішкі құжаттары	Жалғыз акционер мен Қоғамның Директорлар кеңесінің шешімдерін орындау. Даму жоспары мен стратегиясын, Қоғамның сыни тәуекелдерін басқару жөніндегі іс-шаралар жоспарын дайындау, іске асыру және іске асырылуын мониторингтеу. Қазақстан Республикасының заңнамасында, Жарғыда көзделген, сондай-ақ Қоғамның Директорлар кеңесі мен басқармасының құзыретіне жататын (Қоғамның жарғысына сәйкес) өзге де мәселелерді дайындау және іске асыру. Қоғам Басқармасының және Басқарма жанындағы комитеттердің отырыстары. Жұмыс топтары, жедел кеңестер.
4.	Персонал	+5	Жалақы, сыйақылар, мансаптық өсу, кәсіби даму, еңбек шартының талаптары, әлеуметтік кепілдіктер (оның ішінде медициналық сақтандыру), өкілеттік және жауапкершілік деңгейі,	4	9	Еңбек кодексі, еңбек шарттары, азаматтық-құқықтық сипаттағы шарттар	Қоғамның міндеттері мен функцияларын іске асыруға бағытталған лауазымдық өкілеттіктерді орындау. Білікті және уәжді персоналды қалыптастыруға бағытталған ашық, ашық кадр саясатын жүргізу. Барлық қызметкерлерге еңбек қызметі процесінде олардың әлеуетін іске асыру үшін тең мүмкіндіктерді, олардың нәтижелерін әділ және

№	Стейкхолдерлер (топтар) тізімі	Қолдау/қарсы тұру дәрежесі	Мүдделіліктер/мотивтер	Ықпал ету күші	Маңыздылық параметрлері	Ықпал ету құралдары	Өзара іс-қимыл әдістері
			жұмыспен қанағаттану деңгейі				әділетті бағалауды қамтамасыз ету, іріктеу және қызметкерлердің тек кәсіби қабілеттері, білімі мен дағдылары негізінде мансаптық өсуін қамтамасыз ету. Сауалнама және сауалнамалар.
5.	Клиенттер	+4	Коммерциялық мүдделер, қолайлы тарифтер бойынша жоғары сапалы қызметтерді алу	5	9	Азаматтық-	Қоғамның өнімдері мен қызметтерін тұтынушылардың үміттеріне сәйкестігін қамтамасыз ету. Шарттар жасасу, шарттық қатынастардың орындалуын бақылау. Тұтынушылардың қанағаттанушылығын талдау. Келіссөздер, консультациялар.
	Алыс айналасы						
6.	Мемлекеттік органдар	+5	Заңнамалық және атқарушы функциялар, салықтық түсімдер, экономикалық өсу, халықтың жұмыспен қамтылуы	5	10	Заңдар, Мемлекеттік әлеуметтік-экономикалық даму бағдарламалары	Қоғам ұйымдастыратын жұмыс топтарына, форумдарға, конференцияларға қатысуға шақыру. Қоғамның мемлекеттік сатып алуға қатысуы үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген барлық қажетті рәсімдерді дайындау және іске асыру. Қоғам қызметінің негізгі бағыттарын келісу. Мемлекеттік бағдарламаларды әзірлеуге және іске асыруға қатысу. Қазақстан Республикасы заңнамасының, Жарғының, Қоғамның ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес қызықтыратын мәселелер бойынша анық ақпарат беру. Үкіметтік жұмыс топтарына қатысу; Уәкілетті мемлекеттік органдармен консультациялар.

№	Стейкхолдерлер (топтар) тізімі	Қолдау/қарсы тұру дәрежесі	Мүдделіліктер/мотивтер	Ықпал ету күші	Маңыздылық параметрлері	Ықпал ету құралдары	Өзара іс-қимыл әдістері
							Тексерулер мен инспекциялар. Кездесулер мен отырыстар.
7.	Холдингтің еншілес ұйымдары	+5	Бірлескен қызмет, коммерциялық мүдделер	3	9	Шарттар, Қоғамның Жарғысы, Холдингтің, Қоғамның және еншілес ұйымдардың ішкі құжаттары	Өзара тиімді ынтымақтастық, бизнес және технологиялық процестерді жетілдіру және оларды автоматтандыру. Шарттар жасасу, шарттық қатынастардың орындалуын бақылау.
8.	Бәсекелестер	-3	Сақтандыру және қайта сақтандыру қызметі нарығына қатысу үлесін арттыру	4	1	Сақтандыру/қайта сақтандыру бойынша неғұрлым тиімді шарттарды қолдану, активтердің өсуі, тарифтік бәсекелестік, белсенді жарнамалық саясат, нарықты маркетингтік зерттеу	Бәсекелестікті құрметтеу, негізсіз артықшылықтар мен бұрмалаушылықтарды қолданудан аулақ болу, Корпоративтік басқару кодексінің және Қоғамның іскерлік этика кодексінің қағидаттарын қадағалау. Нарықты мониторингтеу, талдау және маркетингтік зерттеулер.

№	Стейкхолдерлер (топтар) тізімі	Қолдау/қарсы тұру дәрежесі	Мүдделіліктер/мотивтер	Ықпал ету күші	Маңыздылық параметрлері	Ықпал ету құралдары	Өзара іс-қимыл әдістері
9.	Қоғам серіктестері	+3	Бірлескен қызмет, коммерциялық мүдделер,	3	6	Меморандумдар, шарттар	Өзара тиімді ынтымақтастық және өзара түсіністік туралы шарттар мен келісімдер жасасу. Шарттық қатынастардың орындалуын бақылау.
10.	Экспорттық-кредиттік агенттіктер	+4	Елдер арасында қаржылық-сақтандыру қолдауын дамыту бойынша шарттарды талқылау, әзірлеу және іс-қимылдарды келісу, экспортты қаржылық-сақтандыру қолдау бойынша тәжірибе және ақпарат алмасу, бірлескен жобаларды іске асыру, туралы ақпараттандыру	1	8	Меморандумдар, шарттар	Өзара тиімді ынтымақтастық және өзара түсіністік туралы шарттар мен келісімдер жасасу. Шарттық қатынастардың орындалуын бақылау.
11.	Халықаралық қаржы институттары	+3	Бірлескен халықаралық жобаларды іске асыру, коммерциялық мүдделер, тәуекелдерді қайта сақтандыру	3	6	Меморандумдар, шарттар	Өзара тиімді ынтымақтастық және өзара түсіністік туралы шарттар мен келісімдер жасасу. Бизнес-процестерді жетілдіру және оларды автоматтандыру. Шарттық қатынастардың орындалуын бақылау.
12.	Қаржы институттары	+4	Депозиттік шоттарда бос ақшалай қаражатты орналастыру, Қоғам бағдарламаларын іске асыруға қатысу, Қоғам тәуекелдерін сақтандыру (оның ішінде медициналық сақтандыру), тәуекелдерді қайта сақтандыру, Қоғамның	4	8	Азаматтық-	Шарттар жасасу, шарттық қатынастардың орындалуын бақылау. Шарт талаптарын жақсарту.

№	Стейкхолдерлер (топтар) тізімі	Қолдау/қарсы тұру дәрежесі	Мүдделіліктер/мотивтер	Ықпал ету күші	Маңыздылық параметрлері	Ықпал ету құралдары	Өзара іс-қимыл әдістері
			арнайы шоттарын жүргізу және есепке алу, эмиссиялық бағалы қағаздармен және өзге де қаржы құралдарымен мәмілелер жасасу				
13.	Өнім берушілер	+3	Коммерциялық мүдделер, шарттық міндеттемелерді сақтау	4	7	Қоғамның тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді сатып алуды жүзеге асыру қағидалары, шарттар	Шарттар жасасу, шарттық қатынастардың орындалуын бақылау. Іскерлік хат алмасу, сұраулар. Төмендегі қағидаттарға негізделген тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді сатып алуды қамтамасыз ету: - сатып алу процесінің жариялылығы мен ашықтығы; - сатып алу үшін пайдаланылатын ақшаны оңтайлы және тиімді жұмсау; - сапалы тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді сатып алу; - барлық әлеуетті өнім берушілерге мүгедектер ұйымдарының (кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын мүгедек жеке тұлғалардың) қолдауы шартымен сатып алу процесіне қатысу үшін тең мүмкіндіктер беру; - тауарлардағы, жұмыстардағы, қызметтердегі жергілікті қамту үлесін арттыру; - әлеуетті жеткізушілер арасындағы адал бәсекелестік; - қабылданатын шешімдерді бақылау және жауапкершілік; - сатып алу процесіне делдалдардың қатысуын барынша азайту.

№	Стейкхолдерлер (топтар) тізімі	Қолдау/қарсы тұру дәрежесі	Мүдделіліктер/мотивтер	Ықпал ету күші	Маңыздылық параметрлері	Ықпал ету құралдары	Өзара іс-қимыл әдістері
							Өзара тиімділік, құрмет, сенім, адалдық және әділеттілік негізінде өзара әрекеттесу. Әлеуетті өнім берушілер үшін ақпаратты интернет-сайтта жариялау.
14.	Шетелдік контрагенттер	+4	Коммерциялық мүдделер, қолайлы тарифтер бойынша жоғары сапалы қызметтерді алу	5	9	Азаматтық-	Қоғамның өнімдері мен қызметтерін тұтынушылардың үміттеріне сәйкестігін қамтамасыз ету. Шарттар жасасу, шарттық қатынастардың орындалуын бақылау. Тұтынушылардың қанағаттанушылығын талдау. Келіссөздер, консультациялар.
15.	Тұрғындар	+3	Жұмысқа орналастыру мүмкіндігі, әлеуметтік проблемаларды шешу, коммерциялық мүдделер экологияны қорғау	4	7	Қоғамдық пікір. Жоғары тұрған және реттеуші мемлекеттік органдар, БАҚ-қа жүгіну.	Қоғамдық пікірді сұрау, коммуникациялық стратегияны іске асыру. Қоғамның қаржылық және қаржылық емес есептілігін жариялау. Әлеуметтік жауапкершілік қағидаттарын, қызметтің ашықтығын және орнықты дамуды тәжірибелік ұстануды көрсету. Адал бәсекелестікті, жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларды сақтауға ұмтылу. Қосымша әлеуметтік міндеттемелер қабылдау, өзекті әлеуметтік мәселелерді шешу. Қайырымдылық қызметі.

№	Стейкхолдерлер (топтар) тізімі	Қолдау/қарсы тұру дәрежесі	Мүдделіліктер/мотивтер	Ықпал ету күші	Маңыздылық параметрлері	Ықпал ету құралдары	Өзара іс-қимыл әдістері
16.	Қоғамдық ұйымдар	+3	Қоғамдық бірлестіктердің мақсаттары мен міндеттерін іске асыру, демеушілік көмек алу	3	4	Қоғамның Жарғысы, жасалатын шарттар бойынша шарттық қатынастар, форумдар, конференциялар мен т.б.	Заңнама нормаларын сақтау. Ынтымақтастық және өзара түсіністік туралы келісімдер жасасу. Қайырымдылық пен демеушілікті жүзеге асыру. Бірлескен іс-шаралар (кездесулер, форумдар, конференциялар және т.б.) өткізу.
17.	Қоғамдық кеңес	+4	Қоғамдық кеңестің мақсаттары мен міндеттерін іске асыру, Қоғамдық бақылауды жүзеге асыру	4	8	Қоғамның Жарғысы	Қоғамның Даму стратегиялары мен жоспарлары жобаларын талқылау; Қоғамның Даму стратегиялары мен жоспарларының іске асырылу есептері мен мониторингін талқылау; Қазақстан Республикасының заңнамасын жетілдіру жөнінде ұсыныстар әзірлеу және мемлекеттік органдарға енгізу.
18.	Бұқаралық ақпарат құралдары	+4	Жарияланымдар және Қоғамның қызметі, коммерциялық мүдделер туралы ақпараттандыру	3	7	Жарияланымдар және Қоғам қызметі туралы ақпараттандыру, сұхбат, баспасөз релиздері, PR-іс-шаралар және т.б.	Төмендегі арқылы ақпараттық қызметті ұйымдастыру: – PR-іс-шараларды іске асыру (баспасөз турлары, баспасөз конференциялары, брифингтер); - Мақсатты аудиторияға Қоғамның күшті жақтары мен мүмкіндіктерін жеткізу; - Оң қоғамдық пікір қалыптастыру; - Ақпаратты дұрыс, тұрақты, үздіксіз және уақтылы ашу арқылы Қоғам қызметінің ашықтығын қамтамасыз ету; - Қоғам брендінің танымалдығын қолдау; - Қоғамға Қоғам қызметінің нәтижелерін ұсыну.

Басқарма төрағасының орынбасары



А.Е. Бектыбаева

Комплаенс-қызметінің басшысы



К. А. Кабсаматов

Департамент директоры



Л. Г. Шабарбаева

Департамент директоры



А. С. Маженова

Департамент директоры



А. Ж. Батталова

Департамент директоры



С.К. Нурмухамбетов

Департамент директоры



А. К. Кенесова

Басқарма төрағасының орынбасары



А.Е. Бектыбаева

Комплаенс-қызметінің басшысы



К. А. Кабсаматов

Департамент директоры



Л. Г. Шабарбаева

Департамент директоры



А. С. Маженова

Департамент директоры



А. Ж. Батталова

Департамент директоры



С.К. Нурмухамбетов

Департамент директоры



А. К. Кенесова