

 САҚТАНДЫРУ КОМПАНИЯСЫ HALYK СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ	Саясат		
	«Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ Тұрақты даму саясаты		
P-PL-20	01 редакция	«06» маусым 2023 ж. бастап қолданысқа енгізіледі.	Басты парақ

«Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ
Директорлар кеңесінің шешімімен
Бекітілген
№26 «06» маусым 2023 ж.

**«ХАЛЫҚ» САҚТАНДЫРУ КОМПАНИЯСЫ» АҚ
ТҰРАҚТЫ ДАМУ САЯСАТЫ**

Ішкі нормативтік құжатқа өзгерістер мен толықтыруларды, тексерулерді тіркеу кестесі:

	Өзгерістер, толықтырулар енгізілді	Күні	Хаттама №	Ревизия
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

1-ТАРАУ. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

§1. Мақсаты

1. Осы «Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ-тың орнықты даму саласындағы саясаты (бұдан әрі - Саясат) Қоғамның ESG және орнықты даму саласындағы қызметінің негізгі қағидастарын, мақсаттарын, бағыттары мен міндеттерін белгілеу, осы қызметті басқару жүйесін және мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау тәсілдерін сипаттау мақсатында әзірленді.

§ 2. Қолдану саласы

2. Бұл Саясат ESG (экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік басқару) саласындағы негізгі жаһандық қағидастарды, талаптар мен ережелерді ескере отырып әзірленген.

3. Бұл Саясат Қоғамның ESG және тұрақты даму саласындағы қызметке көзқарастарын жүйелейтін негізгі құжат болып табылады.

4. Осы Саясаттың талаптары ESG және тұрақты даму шеңберінде өз қызметін жоспарлау және жүзеге асыру кезінде Қоғамның барлық құрылымдық бөлімшелерінің орындауы үшін міндетті болып табылады.

5. Осы Саясат Қоғамның интернет-ресурстарында қолжетімді жария құжат болып табылады.

6. Осы Саясатпен реттелетін бизнес-процестің иесі Қоғамның тұрақты жұмыс істейтін алқалы органы болып табылатын орнықты даму жөніндегі жұмыс тобы болып табылады.

§3. Терминдер, қысқартулар және қысқартулар

7. Осы саясатта мынадай терминдер, қысқартулар және аббревиатуралар қолданылады:

1) БҰҰ-ның жаһандық шарты - тұрақты даму саласындағы ең ірі халықаралық бастама, оның мақсаты іскер қоғамдастықтың қызметіне адам құқықтары, еңбек қатынастары, қоршаған ортаны қорғау және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы он негізгі қағидасты енгізу болып табылады. БҰҰ-ның жаһандық келісім қағидастарын коммерциялық және іскерлік стратегияларға енгізу, міндеттемені жария түрде растау жауапты корпоративтік тәжірибе мен адал іскерлік беделдің кеңінен танылған көрсеткіштері, сондай-ақ бизнестің ұзақ мерзімді тұрақтылығының маңызды элементтері болып табылады;

2) мемлекеттік - жекешелік әріптестік (МЖӘ) - мемлекеттік әріптес пен жекеше әріптес арасындағы ынтымақтастық нысаны;

3) мүдделі тараптар - заңнама нормаларына, жасалған шарттарға (келісімшарттарға) немесе жанама (жанама) байланысты Қоғамның қызметіне, оның өнімдеріне немесе қызметтеріне және соған байланысты іс-әрекеттерге ықпал ететін немесе әсер етуі мүмкін жеке тұлғалар, заңды тұлғалар, жеке немесе заңды тұлғалар топтары; мүдделі тараптардың қатарына акционерлер, қызметкерлер жатады, клиенттер, жеткізушілер, мемлекеттік органдар, қоғамдық ұйымдар, аумағында Қоғам қызметі жүзеге асырылатын өңірлердің халқы;

4) КПЭ (KPI) – Қоғамның немесе оның құрылымдық бөлімшелерінің нәтижелілік пен тиімділік тұрғысынан қойылған стратегиялық мақсаттарға қол жеткізу дәрежесін өлшеуге мүмкіндік беретін қызметінің көрсеткіштері. Қызметтің негізгі көрсеткіштерін пайдалану қоғамға өз жағдайын бағалауға және стратегияны іске асыруды бағалауға көмектесуге мүмкіндік береді;

5) БҰҰ (Біріккен Ұлттар Ұйымы) – халықаралық бейбітшілік пен қауіпсіздікті қолдау және нығайту, сондай-ақ мемлекеттер арасындағы ынтымақтастықты дамыту үшін құрылған халықаралық ұйым;

6) БАҚ - бұқаралық ақпарат құралдары;

7) орнықты даму - Қоғамның және оның мүдделі тараптарының қажеттіліктерін қанағаттандыру болашақ ұрпақтың қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қажетті адами және

табиғи ресурстарды сақтай және дамыта отырып жүзеге асырылатын қоғам қызметінің мақсаттарына қол жеткізудің ұйымдастырушылық қағидаты;

8) тұрақты даму мақсаттары (ТДМ) – кедейлік пен кедейлікті жоюға, теңсіздік пен әділетсіздікке қарсы күреске, сондай-ақ планетаны қорғауға және бүкіл халық үшін бейбітшілік пен өркендеуді қамтамасыз етуге бағытталған жаһандық қабылданған мақсаттар;

9) ESG (Environmental, Social, Governance) - Қоғамды экологиялық, әлеуметтік және басқарушылық мәселелерді шешуге және орнықты дамуға тартуға қол жеткізілетін қоғамды басқару сипаттамаларының жиынтығы: БҰҰ Жаһандық шартының қағидаттары және ЮНЕП (PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING UNEP FI) қаржылық бастамасының жауапты банктік қызметінің қағидаттары;

10) ESG – тәуекел (Environmental, Social and Governance) - экологиялық, әлеуметтік тәуекелдер, сондай-ақ корпоративтік басқару тәуекелдері шеңберінде бизнестің тұрақты дамуын айқындайтын тәуекел түрі.

11) SDG (Sustainable Development Goals) немесе SDG (тұрақты даму мақсаттары) – бұл 2015 жылы БҰҰ Бас Ассамблеясы «барлығының жақсы және тұрақты болашағына қол жеткізу жоспары» ретінде әзірлеген 17 өзара байланысты мақсаттар жиынтығы.

§4. Жауапкершілік орталықтары

8. Осы Саясатпен регламенттелген бизнес-процестің тиімділігін мониторингтеу және бағалау, осы саясатты өзектендірудің уақтылығы мен барабарлығы үшін дистанциялық сату арналары бөлімшесі жауапты болады.

2-ТАРАУ. НЕГІЗГІ ЕРЕЖЕЛЕР

§ 1. Мақсаттар туралы мәлімдеме

9. Қоғам бизнестің ұзақ мерзімді орнықты дамуы әлеуметтік, экологиялық және экономикалық салалардағы жалпы әлемдік міндеттерді шешуге және ESG трансформациясы негізінде мүмкін болатын экономиканың жаңа, неғұрлым орнықты моделіне көшуге байланысты екенін түсінеді.

10. Қоғам акционерлер үшін ағымдағы құнды құрудан акционерлерді, қызметкерлерді, клиенттерді, контрагенттерді, жергілікті қауымдастықтарды, үкіметті қоса алғанда, мүдделі тараптардың кең ауқымы үшін маңызды ұзақ мерзімді құнды құруға көшу қажеттілігі туралы заманауи түсінікті қолдайды.

11. Қоғам қаржы - технологиялық сектор компанияларының қызметтің барлық бағыттары, процестер, тиімді корпоративтік басқару, ESG-тәуекелдерді басқару және жауапты қаржыландыру практикасын дамыту бойынша жаңа технологияларды, экологиялық және әлеуметтік аспектілерді интеграциялау негізінде дамудың неғұрлым орнықты модельдеріне көшудегі рөлін таниды.

12. Қоғам Қазақстан Республикасының экономикасындағы өзінің маңыздылығын түсінеді және өз әлеуетін барынша тиімді іске асыруға және ESG-бизнес пен елді трансформациялау үшін мүмкіндіктерді пайдалануға ұмтыла отырып, осыған байланысты бірегей мүмкіндіктер мен жауапкершілікті ескереді.

13. Қоғамның ESG және тұрақты даму саласындағы қызметінің негізгі мақсаты: біздің қызметкерлеріміздің, клиенттеріміздің, акционерлеріміздің, серіктестеріміздің және мемлекетіміздің мүдделілігі, ынтымақтастығы және дамуы негізінде Қоғам үшін тиімді өркендеу экономикасын құру және қоршаған ортаны сақтау үшін ұлттық және халықаралық деңгейде ESG саласындағы жүйелі өзгерістердің көшбасшысы болу.

§ 2. ESG және тұрақты даму саласындағы Қоғам қызметінің принциптері

14. Корпоративтік стратегияға, Қоғамның корпоративтік басқару кодексіне сүйене отырып, орнықты даму саласындағы стандарттарды және жауапты қаржыландыру

саласындағы халықаралық қағидаттарды басшылыққа ала отырып, Қоғам өз қызметінде ESG және орнықты даму бағыты бойынша жеті қағидатты басшылыққа алады:

1) 1-қағида. Қоғам барлық мүдделі тараптар үшін ұзақ мерзімді экономикалық құндылықты құру басымдығын басшылыққа алады: Қоғам жұмыс орындарын құратын, инфрақұрылымды жаңғыртуға қатысатын және әлеуметтік және экологиялық міндеттерді шешуге жәрдемдесетін қатысу өңірлерін дамытуға үлес қосады.

2) 2-қағида. Қоғам өз қызметінде адам құқықтарының сақталуын, инклюзивтілікті, әртүрлілікті, барлығына әділ және тең қатынасты қамтамасыз етеді: Қоғам өз қызметінде адам құқықтарын сақтайды және қорғайды. Қоғам инклюзивтілікті қолдайды, кедергісіз ортаны дамытады, халықтың осал топтары үшін қаржылық қызметтердің қолжетімділігін арттырады. Қоғам тең мүмкіндіктерді қамтамасыз етеді және ортақ құндылықтар, мәдени әртүрлілік, гендерлік, нәсілдік және өзге де теңдік негізінде барлық қызметкерлердің әлеуетін іске асыру үшін жағдай жасайды.

3) 3-қағида. Қоғам қоршаған ортаға ұқыпты қарайды: Қоғам экологиялық және климаттық тәуекелдерді басқару тәжірибесін жетілдіру, материалдарды, энергия мен суды пайдалану тиімділігін арттыру және қалдықтарды ұтымды өндеу бойынша іс-шараларды іске асыру арқылы климатқа және қоршаған ортаның басқа компоненттеріне өзінің теріс әсерін болдырмайды, азайтады немесе өтейді. Қоғам «жасыл» және циклдік экономиканы қалыптастыруға қатысады.

4) 4-қағида. Қоғам жауапты қаржыландыру тәжірибесін дамытады және ESG тәуекелдерін тиімді басқарады: Қоғам бір мезгілде жоғары қаржылық көрсеткіштерді қамтамасыз ету кезінде оң әлеуметтік және экологиялық әсерді қамтамасыз етуге бағытталған интеграцияланған бизнес үлгісін енгізеді. Қоғам ESG трансформациясы, жауапты қаржыландыруды дамыту, ESG тәуекелдерін кешенді және жүйелі басқару арқылы өзінің ұзақ мерзімді тұрақтылығы мен бәсекеге қабілеттілігін арттырады.

5) 5-қағида. Қоғам оның әсері үшін жауап береді, барлық қолданыстағы заңнамалық нормаларды сақтайды және өзіне алған міндеттемелерді орындайды: Қоғам Қазақстан Республикасының заңнамасына, халықаралық құқыққа қатаң сәйкес әрекет етеді.

6) 6-қағида. Қоғам этикалық іскерлік тәсілдерді ұстанады және корпоративтік басқарудың үздік тәжірибелерін енгізеді: Қоғам маркетинг пен сатудың этикалық тәжірибелерін қоса алғанда, адал, ашық және адал іскерлік тәжірибені жүргізуге және таратуға міндеттенеді. Қоғам клиенттердің ақпараттық қауіпсіздігі мен дербес деректерін қорғауға, сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылға және қаржылық қылмыстардың алдын алуға басымдық береді. Қоғам ESG факторларын ескере отырып және озық тәсілдер негізінде корпоративтік басқарудың бірыңғай стандарттарын әзірлейді және енгізеді.

7) 7-қағидат. Қоғам ақпараттық ашықтық пен ашықтықты жетілдіреді: Қоғам тұрақты даму туралы жыл сайынғы есепте қоғамға, экономикаға, қоршаған ортаға әсер ету бөлігінде өз қызметі туралы анық, дәл және сенімді ақпаратты ашуға ұмтылады. Қоғам мүдделі тараптардың қалауын ескере отырып, қолжетімді және таңдалған арналарда әртүрлі форматтағы ақпаратты ұсына отырып, мүдделі тараптармен белсенді өзара іс-қимыл жасайды.

§ 3. Тұрақты дамудың басым мақсаттары

15. Қоғам өзі үшін орнықты дамудың мынадай басым мақсаттарын айқындады:

ТДМ 3	Салауатты өмір салтын қамтамасыз ету және барлық жастағы адамдардың әл-ауқатына ықпал ету
	Қоғам қызметкерлерін қолдау және қолжетімді медициналық сақтандыру, жалпы қолжетімді медицинаны дамыту және салауатты өмір салтын қамтамасыз ету және кез келген жастағы барлық адамдар үшін әл-ауқатқа жәрдемдесу.
ТДМ 5	Гендерлік теңдікті қамтамасыз ету
	Қоғам гендерлік теңдікті сақтайды және әрбір қызметкер үшін тең мүмкіндіктерді қамтамасыз етеді.

ТДМ 7	Барлығына арзан, сенімді, тұрақты және заманауи энергия көздеріне жалпыға бірдей қол жетімділікті қамтамасыз ету
	Қоғам жасыл энергетика саласындағы жобаларды қолдай отырып, қоғамның экологиялық таза отынға көшуіне белсенді түрде жәрдемдеседі.
ТДМ 8	Үдемелі, толық қамтылған және орнықты экономикалық өсуге, толық және нәтижелі жұмыспен қамтуға және барлығына лайықты жұмысқа жәрдемдесу
	Халықты жұмыспен қамтуды және жұмыс орындарын құруды қамтамасыз ететін тұрақты экономиканы дамытуға ықпал ететін бизнес-жобаларды сақтандыру.
ТДМ Р 9	Тұрақты инфрақұрылым құру, жан-жақты және тұрақты индустрияландыру мен инновацияларға жәрдемдесу
	Қоғам ыңғайлы және инновациялық инфрақұрылымды, оның ішінде мемлекеттік бағдарламалар мен МЖӘ шеңберінде қамтамасыз етуге бағытталған құрылыс және жаңғырту жөніндегі жобаларды сақтандыруға қатысады.
ТДМ 10	Елдер ішіндегі және олардың арасындағы теңсіздікті азайту
	Қоғам халықтың осал топтары мен шалғайдағы елді мекендердің өз өнімдері мен қызметтеріне қолжетімділігін қамтамасыз ете отырып, инклюзивтілікті белсенді қолдайды.
ТДМ 11	Қалалар мен елді мекендердің ашықтығын, қауіпсіздігін, өміршеңдігін және экологиялық орнықтылығын қамтамасыз ету
	Қоғам қазіргі заманғы экологиялық стандарттарға сәйкес келетін жобаларды сақтандыруға қатыса отырып, қоғамның экологиялық таза отын түрлеріне көшуіне жәрдемдеседі, сондай-ақ саябақ аймақтарын көгалдандырады және дамытады, қазіргі заманғы жабдықтарды пайдалана отырып, халықтың тыныс-тіршілігінің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталған жобаларды іске асыруға қатысады.
ТДМ 12	Тұтыну мен өндірістің ұтымды үлгілеріне көшуді қамтамасыз ету
	Қоғам қызметкерлердің хабардарлығын арттыра отырып, ресурстарды жауапты тұтыну және өндіріс саласындағы бастамалар мен жобаларды қолдайды.
ТДМ 13	Климаттың өзгеруіне және оның салдарына қарсы шұғыл шаралар қабылдау
	Қоғам экологиялық таза технологиялардың дамуы мен таралуына ықпал ете отырып, қоршаған ортаға теріс әсердің алдын алу және сақтық қағидаттарын ұстанады.
ТДМ 16	Орнықты даму мүддесі үшін бейбіт және ашық қоғамдар құруға жәрдемдесу, барлығына әділеттілікке қол жеткізуді қамтамасыз ету және барлық деңгейлерде тиімді, есеп беретін және кең қатысуға негізделген мекемелер құру.
	Қоғамда өз қызметкерлерінің мүдделерін қорғау үшін келісім комиссиясы жұмыс істейді.

§ 4. Қоғамның тұрақты даму бағыттары

16. Қоғамның орнықты даму саласындағы негізгі бағыттары экономика, қоғам, қоршаған орта және корпоративтік тұрақтылық, сондай-ақ Қоғамның стратегиялық мақсаттары мен акционерлердің көзқарасы арасындағы тепе-теңдікті сақтауды ескере отырып тұжырымдалған. Төменде Қоғамның тұрақты дамуының негізгі бағыттары көрсетілген:

1) жауапты сақтандыру:

- Қоғам клиенттерінің ESG-тәуекелдерін сәйкестендіру, басымдық беру және басқару жүйесін әзірлеу және енгізу;
- жауапты сақтандыру принциптерін біртіндеп енгізу, ESG критерийлерін жобаларды сақтандыру туралы шешім қабылдау процестеріне қосу;

– Қоғамдағы тәуекелдерді басқарудың жалпы жүйесіне ESG-тәуекелдерді басқару процестерін енгізу;

– клиенттерді тұрақты даму және жауапты сақтандыру қағидаттарына оқыту;

– тұрақты экономикаға көшуді жеделдетуге, сақтандыру қызметтеріне қол жетімділікті арттыруға және этикалық маркетинг пен сатылымға деген адалдықты арттыруға көмектесетін өнімдер мен қызметтерді әзірлеу.

2) қоршаған ортаға әсері:

– ресурстар мен энергияны пайдалану тиімділігін арттыру, сондай-ақ қызмет қалдықтарын тиісінше кәдеге жарату бойынша шаралар қабылдау;

– экологиялық тәуекелдерді басқаруды қоса алғанда, Қоғамның өз қызметін жүзеге асыруы барысында қоршаған ортаға теріс әсердің алдын алу және азайту;

– Қоғамның экологиялық аспектілерін есепке алу;

– ел ауқымындағы маңызды экологиялық бастамалар мен жобаларды қолдау.

3) қауымдастық:

– білім, спорт және мәдениет сияқты әртүрлі салалардағы жобалар арқылы Қоғам мен мүдделі тараптар үшін құндылық құру;

– орта, шағын және микробизнесті қолдау, кәсіпкерлікті дамытуға және Қазақстан өңірлерінде халықты жұмыспен қамтуды қолдауға бағытталған мемлекеттік бағдарламаларды іске асыруға қатысу;

– Қоғамның сақтандыру қызметтерінің көмегімен ұлттық әл ауқатты дамыту;

– халықтың осал топтарына қолдау көрсету және қызмет көрсету.

4) мүдделі тараптар:

– ұлттық және халықаралық деңгейлердегі әртүрлі мүдделі тараптармен байланыс пен өзара іс қимылды қолдау;

– қазақстандық қоғамда қаржылық сауаттылықты арттырудағы белсенді рөл;

– Қоғамның негізгі мүдделі тараптары үшін маңызды мәселелер бойынша ашық есептілігі;

– ESG-ақпаратты ашу тәсілдерін жетілдіру.

5) Қоғам қызметкерлері:

– адам құқықтары, еңбек қатынастары саласындағы тәсілдерді үнемі жетілдіру;

– қызметкерлердің біліктілігін арттыру және сұранысқа ие дағдыларға үйрету;

– қызметкерлердің қанағаттанушылығын бақылау және қызметкерлердің қанағаттанушылығын мониторингтеу үшін тұрақты сауалнамалар жүргізу арқылы әділ сыйақыны (қаржылық және қаржылық емес) қамтамасыз ету;

– тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету және гендерлік, нәсілдік, этникалық және өзге де теңдікті сақтау, оның ішінде еңбекақы төлеу кезінде;

– қызметтің ерекшелігін ескере отырып жұмыстың икемді форматтарын пайдалану мүмкіндігі;

– барлық деңгейдегі қызметкерлердің қатысуы;

– ESG саласындағы тәуекелдер мен рәсімдер мәселелері бойынша қызметкерлер үшін тренингтер өткізу;

– қызметкерлерді этикалық стандарттарға оқыту;

– қызметкерлерді ақпараттық қауіпсіздікті сақтау нормаларына оқыту;

– қызмет көрсету шарты бойынша тартылатын қызметкерлерді, сондай-ақ үшінші тұлғаларды коммерциялық сақтандыру құпиясының және басқа да құпия ақпараттың сақталуын қамтамасыз етуді регламенттейтін қоғамның ішкі нормативтік құжаттарының талаптарымен міндетті түрде таныстыру;

– болашақ мамандар үшін тәжірибені/тағылымдаманы әзірлеу немесе өткізу үшін білім беру мекемелерімен ынтымақтастық;

– Қоғамның сенім телефонына жүгінетін қызметкерлерді құқықтық қорғауды қамтамасыз ету;

– еңбек қызметі процесінде жазатайым оқиғалардың, кәсіптік аурулардың және авариялық жағдайлардың алдын алу мақсатында қызметкерлер үшін салауатты және қауіпсіз еңбек жағдайларын қамтамасыз ету.

б) корпоративтік тұрақтылықты басқару:

– ESG-қағидадтарын Қоғамның акционерлері үшін ұзақ мерзімді құнның өсуін қамтитын ұзақ мерзімді кезеңдегі орнықты даму үшін қоғамның экономикалық, экологиялық және әлеуметтік мақсаттарының дәйектілігін қамтамасыз ету мақсатында Қоғамның корпоративтік басқару жүйесіне интеграциялау;

– қызметкерлердің қоғамның этикалық стандарттарын сақтауын бақылауды қамтамасыз ету, сондай-ақ тәуекелге бағдарланған негізде ішкі аудит бөлімшесі жүзеге асыратын мерзімді аудиттерді жүргізу.

§ 5. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл

17. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл қоғамның осы саясатты іске асыруының ажырамас шарты болып табылады. Қоғам тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізу серіктестіксіз мүмкін емес екеніне сенімді. Қоғамның ESG және тұрақты даму саласындағы қызметі барлық мүдделі тараптардың мүдделерін есепке алуға және ұзақ мерзімді құндылықты құруға бағытталған. Ол үшін Қоғам барлық мүдделі тараптармен ашық диалог жүргізеді, мүдделі тараптардың өкілдері үшін өзара іс-қимылдың неғұрлым қолайлы тәсілдерін және коммуникация арналарын айқындайды.

18. Өз мүдделі тараптарымен өзара іс қимыл жасау кезінде Қоғам мынадай тәсілдерді басшылыққа алады:

1) тәуекелді азайту: мүдделі тараптар үшін бизнесті жүргізудің жағымсыз салдарын азайту;

2) пайданы барынша арттыру: Қоғамның акционерлеріне пайда әкелетін, сондай-ақ елдің әлеуметтік және экономикалық дамуына жәрдемдесетін жобаларды сақтандыру;

3) жүйелілік және ықпалдастық: корпоративтік-әлеуметтік жауапкершілік және орнықты даму мәселелерін басқарудың тиімділігі мен бірыңғай тәсілін қамтамасыз ету;

4) кешенділік: Қоғам орнықты дамудың үш бағыты: экономика, экология және әлеуметтік саясат бойынша мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды жүзеге асырады;

5) әлеуметтілік: жекелеген әлеуметтік топтарға да, жалпы қоғамға да қызмет бағыты;

6) ашықтық және ден қою: мүдделі тараптар үшін өзекті, шынайы және мазмұнды ақпарат беру арқылы қоғам жұмысының ашықтығын қамтамасыз ету, сондай-ақ мүдделі тараптардың сыни бағалаулары мен ескертулеріне уақтылы және жедел жауап беру;

7) есептілік: мүдделі тараптар мен Қоғам алдында қабылданған міндеттемелер үшін жауапкершілік.

19. Ағымдағы тәсілдер мен тәжірибелерге сүйене отырып, Қоғам Қоғам үшін маңызды және қоғам әсер ететін мүдделі тараптардың 11 тобын анықтайды:

1) акционерлер. Қоғам акционерлік қоғам болып табылады. Акционерлердің ықпалы Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен және корпоративтік басқарудың қолданылатын практикасымен айқындалады. Қоғам акционерлерімен тығыз қарым-қатынас жасау, олардың құқықтары мен заңды мүдделерін сақтау және қорғау қоғамның нарықтық капиталдандырылуын арттырудың ажырамас шарты болып табылады. Қоғам акционерлерімен өзара іс-қимыл жүйесі үздік әлемдік тәжірибелерге сәйкес ақпараттық ашықтықты қолдауға, қолжетімді коммуникация арналарын кеңейтуге және инвестициялық тартымдылыққа ықпал етуге арналған;

2) клиенттер. Корпоративтік және бөлшек клиенттер қоғамның сақтандыру өнімдері мен қызметтерін тұтынушылар болып табылады. Қоғам сақтандыру қызметтерін ұсынатын ірі компания болып табылады. Ұлтта әр түрлі жастағы, әр түрлі мүдделері бар бөлшек клиенттердің үлкен пулына қызмет етеді. Қоғам елдің экономикалық тұрақтылығы мен дамуында маңызды рөл атқаратын көптеген кәсіпорындар мен ұйымдар үшін сақтандырушы болып табылады. Екінші жағынан, қоғам ірі, орта, шағын және микробизнестің дамуына ықпал етеді;

3) **қызметкерлер.** Қызметкерлерге қамқорлық жасау қоғамның негізгі міндеті болып табылады, өйткені қызметкерлер қоғамның негізгі активін құрайды, клиенттермен тікелей қарым-қатынас жасайды және қоғамның беделін қалыптастырады. Бұдан басқа, Қоғам қызметкерлері қоғамның стратегиялық мақсаттары мен міндеттерін іске асыруды қамтамасыз етеді;

4) **контрагенттер.** Контрагенттер - бұл Қоғамның ұйым ретінде жанама әсері жүзеге асырылатын Қоғамның жеткізу тізбегі;

5) **реттеуші органдар.** Қоғамның реттеу талаптарын орындауын қоса алғанда, қаржылық және қаржылық емес өнімдер мен қызметтер нарығындағы қызметті бақылайтын реттеуші органдар қоғам мүлтіксіз ұстанатын қызмет шеңберін белгілейді;

6) **жергілікті қауымдастықтар мен коммерциялық емес ұйымдар.** Қоғам бөлімшелерінің кең желісі және өнімдер мен қызметтерді тарату Қазақстан Республикасының барлық өңірлерін қамтиды. Қоғам жергілікті тұрғындармен белсенді қарым-қатынас жасайды;

7) **БАҚ.** БАҚ Қоғамның қызметін медиа кеңістікте көрсетуге көмектеседі, мүдделі тараптармен тиімді қарым-қатынас жасауға және ESG және тұрақты даму саласындағы бағдарламалар мен жобаларды табысты іске асыру үшін қажетті ақпаратты таратуға ықпал етеді;

8) **қаржы нарығына қатысушылар.** Қаржы ұйымы бола отырып, Қоғам қаржы нарығының қатысушыларымен – қаржы саласының басқа компанияларымен, банктермен, делдалдармен, қаржы және ESG талдаушыларымен тығыз байланысты. Бұл ынтымақтастық жауапты қаржыландыру тәжірибесін дамытуға және тұрақты дамуға жәрдемдесу үшін қаржы ұйымдарының әлеуетін тиімді іске асыруға мүмкіндік береді;

9) **ESG және орнықты даму саласындағы халықаралық ұйымдар.** ESG және орнықты даму саласындағы халықаралық ұйымдар мен бастамалар, оның ішінде олардың Қазақстан Республикасындағы өкілдіктері ағымдағы іс-шаралар жоспарына әсер етеді, осы саладағы серіктестер және қоғам дамуының драйверлері ретінде әрекет етеді;

10) **кәсіби қоғамдастық.** ESG және жауапты қаржыландыру саласындағы, сондай-ақ неғұрлым тар тақырыптық салалардағы сарапшыларды қоғам өз бағдарламалары мен жобаларын қалыптастыру және іске асыру кезінде тартады. Сарапшылардың пікірлері ESG және саладағы және елдегі тұрақты даму саласындағы іс шаралардың жалпы жоспарын ескереді және қалыптастырады.

20. Қоғамның негізгі мүдделі тараптарымен өзара іс қимыл келесі арналар арқылы құрылады:

Негізгі мүдделі тараптар	Өзара әрекеттесу әдістері/арналары
Акционерлер	Акционерлердің жалпы жиналысы
	Қоғам акционерлерінің жылдық және кезектен тыс жалпы жиналысына қатысу үшін Қоғам акционерлерімен дербес өзара іс-қимыл жасау
	Дауыс беруге арналған бюллетеньдердің материалдары мен нысандарын ұсыну
	Электрондық пошта және/немесе телефон арқылы ақпараттық хабарламалар және жазбаша өтініштер
	Хаттар
	Жылдық және аралық қаржылық есептер
	Жылдық және тұрақты даму туралы есептер
	Қаржылық есептілік депозитарийінің интернет-ресурсында Жарияланымдар
	Баспасөз хабарламалары
	Корпоративтік интернет-ресурс

Клиенттер	Байланыс орталығы
	Корпоративтік интернет-ресурс
	Жарнамалық науқандар
	Әлеуметтік медиа
	Баспасөз хабарламалары
	Жылдық және тұрақты даму туралы есептер
	Клиенттердің қызмет көрсету сапасына қанағаттануын бағалау
	Бөлімшелер
	SMS-хабарлау
Қызметкерлер	Бөлімшелердегі қызметкерлердің қанағаттану деңгейін және әлеуметтік-психологиялық климатты зерттеу
	Корпоративтік пошта
	Жылдық есептер
	Ішкі байланыс және хабарландырулар
	Оқыту
	Ерікті және ерікті қызмет
Корпоративтік іс-шаралар	

§ 6. ESG жүйесін және қоғамның тұрақты дамуын басқару

21. ESG және қоғамның орнықты дамуын басқару жүйесі стратегиялық және операциялық жоспарлау процестерін, менеджмент, мониторинг, тиімділікті бағалау, түзету және есеп беру үшін КПЭ-ні қоса алғанда, мақсаттар мен КПЭ жүйесін қамтиды. ESG және тұрақты дамуды басқару жүйесінің сәтті жұмыс істеуі сонымен қатар үш тәсілдің үздіксіз жұмысын қамтиды:

1) мүдделі тараптармен тұрақты өзара іс-қимыл жасау:

Қоғам қоғамдық маңызды мақсаттарды есепке алу және қабылданатын шешімдердің сапасын арттыру үшін ESG және тұрақты даму саласындағы қызметті жоспарлау және басқару кезінде халықтың осал топтарын қоса алғанда, мүдделі тараптардың кең ауқымының мүдделерін ескереді. Өзара іс қимыл ашық диалог арқылы мүдделі тараптардың өкілдері үшін қолайлы тәсілмен және бірлескен жобаларға қатысу арқылы жүзеге асырылады;

2) коммуникациялық қолдауды қамтамасыз ету және ақпараттық кампаниялар жүргізу:

Қоғам ақпараттық ашықтық қағидатын ұстана отырып, өзінің жоспарлары мен қызметінің нәтижелері туралы барлық мақсатты аудиторияларды үнемі хабардар етеді, БАҚ-пен белсенді өзара іс-қимыл жасайды, коммуникациялық кампаниялар жүргізеді, ESG және тұрақты даму саласындағы жетістіктер туралы есеп береді;

3) ESG және орнықты даму саласында білім беру және ағарту бағдарламаларын жүргізу:

Қоғам өз қызметкерлерінің, сондай-ақ ESG және тұрақты даму мәселелері бойынша клиенттер мен серіктестердің хабардарлық деңгейін арттыруға, білім алуға және құзыреттерін дамытуға жәрдемдеседі. Білім беру және білім беру бағдарламаларының көмегімен Қоғам жалпы хабардарлық деңгейін арттырып қана қоймайды, сонымен қатар әртүрлі деңгейлерде ESG трансформациясы үшін қажетті арнайы дағдылар мен дағдыларды алуға мүмкіндік береді.

22. Осы саясатты іске асыру үшін қоғам барлық бизнес-процестерге қағидаттарды енгізуді қамтамасыз ететін және қоғамның уәкілетті органдары тарапынан осы Саясаттың ережелерін іске асыру мониторингін көздейтін ESG және орнықты даму саласындағы іс-шаралар жоспарын әзірлейді және жыл сайын жаңартып отырады. Іс-шаралар жоспарында осы Саясатта көрсетілген ESG және тұрақты даму саласындағы міндеттерді шешуге бағытталған нақты нысаналы көрсеткіштер, бағдарламалар, жобалар мен бастамалар қамтылған. ESG және орнықты даму саласындағы іс-шаралар жоспарының орындалу барысы

ұдайы бағаланатын, КПЭ жүйесінде ескерілетін және қоғамның орнықты дамуы туралы есепте көрсетілетін болады.

23. ESG басқару жүйесінің және қоғамның тұрақты дамуының мақсаты:

1) теріс әсерді барынша азайтуға, ESG-тәуекелдерді тиімді басқаруға, сондай-ақ қоғаммен және қоршаған ортамен өзара іс-қимылда өсу нүктелері мен жаңа мүмкіндіктерді іздеуге бағытталған экологиялық, әлеуметтік, басқарушылық және экономикалық параметрлерді ескере отырып, қоғамның тұрақты дамуын, яғни теңгерімді ұзақ мерзімді дамуын қамтамасыз ету;

2) заңнамалық талаптарды және заңнамалық актілерде және халықаралық шарттар мен құжаттарда бекітілген ерікті міндеттемелерді қоса алғанда, реттеушілік талаптар мен міндеттемелерді орындау;

3) осы саясатты іске асыру жолымен мүдделі тараптардың барлық топтары үшін барынша құндылық жасау үшін қоғамның әлеуетін дамыту;

4) барлық деңгейлерде тұрақты даму мақсатында мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынастарды нығайту және әріптестікті дамыту.

24. ESG және қоғамның тұрақты дамуы саласындағы басқару жүйесінің тетіктері:

1) стратегиялық және операциялық жоспарлау: ESG-бастамаларды бағалау және іріктеу әдіснамасын әзірлеуді және жетілдіруді қоса алғанда, осы Саясатты және оны орындауға бағытталған іс-қимыл жоспарын әзірлеу және іске асыру;

2) қызметтің бағыттары мен міндеттері бойынша оларға қол жеткізудің нысаналы көрсеткіштері мен мерзімдерін айқындау;

3) осы Саясатты және іс-қимыл жоспарын іске асыру үшін қажетті ішкі регламенттер мен рәсімдерді қалыптастыру;

4) міндеттерді іске асыру үшін қажетті ресурстарды айқындау;

5) Қоғамның құрылымдық бөлімшелеріндегі ESG және орнықты даму саласындағы қызмет үшін рөлдерді айқындау және жауапкершілікті бекіту;

6) іс-қимыл жоспарының іске асырылуына және нысаналы көрсеткіштерге қол жеткізуге мониторинг жүргізу, бақылау және бағалау;

7) тұрақты коммуникацияны ұйымдастыру және іс-шаралар жоспарын ілгерілету;

8) мүдделі тараптармен тұрақты өзара іс-қимылды ұйымдастыру;

9) мүдделі тараптар үшін білім беру бағдарламаларын әзірлеу және жүргізу;

10) жинақталған тәжірибені ескере отырып және өзгертін жағдайларға байланысты қызметтің тиімділігін арттыру үшін түзетулер енгізу және жетілдіру;

11) Қоғамның Директорлар кеңесі мүшелерінің және атқарушы органының, Қоғамның құрылымдық бөлімшелері басшыларының ESG, орнықты даму мәселелері бойынша білімдерін, құзыреттері мен практикалық дағдыларын кеңейту.

25. Қоғамда қызметтің барлық салаларын қамтитын тиімді корпоративтік басқару жүйесі бар. Халықаралық стандарттардың ең жақсы тәжірибелері мен ережелеріне сәйкес ESG және тұрақты даму аспектілерін басқару функциялары корпоративтік басқару архитектурасына біріктірілген. Қоғам ESG және тұрақты дамуды басқарудың көп деңгейлі құрылымын дамытады:

1) Қоғамның Директорлар кеңесі орнықты даму факторларын қоғам стратегиясына интеграциялау тәсілдерін айқындайды, Директорлар кеңесінің жұмысында тиісті рәсімдер мен практикаларды бекітеді және іске асыруға ықпал етеді, Директорлар кеңесі комитеттерінің тиісті функционалдық салалардағы орнықты даму мәселелеріндегі міндеттерін, Қоғам қызметінің тақырыптық түйінді көрсеткіштерін айқындау және мониторингілеу тетіктерін айқындайды. Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес Директорлар кеңесінің құзыретіне осы саясатты қоса алғанда, жоғарғы деңгейдегі құжаттарды бекіту кіреді. Қоғамның Директорлар кеңесі даму стратегиясының іске асырылуын, оның ішінде іс-шаралар жоспарын іске асыру мәселелерін бақылауды жүзеге асырады;

2) Қоғам Басқармасы ESG және орнықты даму саласындағы іс-шаралар жоспарын әзірлеуді және бекітуді, сондай-ақ оның Қоғамның құрылымдық бөлімшелерінің орындалуын жедел бақылауды жүзеге асырады;

3) ESG-бастамаларды іске асыруға жауапты, ESG және тұрақты дамуды басқаруға жүйелі тәсілді енгізетін, корпоративтік стандарттар негізінде іс-қимыл жоспарын іске асыруды басқаратын, ESG саласындағы басқа құрылымдық бөлімшелерге сараптамалық қолдау көрсететін, осы бағыт бойынша мониторинг пен есептілікті ұсынуға жауапты Қоғамның құрылымдық бөлімшелері;

4) тәуекелдерді басқару бөлімшесі ESG-тәуекелдерді басқару процесін үйлестіреді, осы Саясат шеңберінде ESG-тәуекелдерді айқындау және бағалау жөніндегі ұсыныстарды әзірлейді және ұсынады;

5) іс – шаралар жоспарына қатысатын дербес құрылымдық бөлімшелер-қоғамның бизнес-қызметінің бағыттары бойынша жауапты, тақырыптық ESG-бастамаларды іске асырады және өздерінің нысаналы аудиторияларына нысаналы қолдау көрсетеді;

6) іс-шаралар жоспарына қатысатын Қоғамның филиалдары өңірлік қолдау көрсетеді және өңірлік ESG-бастамаларын, оның ішінде пилоттық жобаларды іске асырады.

§ 7. Мониторинг және есеп беру

26. Ашықтық пен ақпараттық ашықтыққа ұмтылу және мүдделі тараптардың мүдделерін ескере отырып, Қоғам ESG және тұрақты даму саласындағы қызметтің әртүрлі аспектілері мен нәтижелерін сипаттайтын мониторинг пен есептілікті дайындаудың маңыздылығын мойындайды.

27. ESG және қоғамның орнықты дамуы жөніндегі жыл сайынғы есеп Қоғамның корпоративтік интернет-ресурсында қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде жарияланатын болады, бұл оның бүкіл әлемдегі мүдделі тараптардың кең ауқымы үшін қолжетімділігін қамтамасыз етеді.

28. Сыртқы орта, реттеуші талаптар және мүдделі тараптардың сұраныстары уақыт өте келе өзгеруі мүмкін. Тиісінше, Қоғам осы саясатты ағымдағы жағдайға сәйкес және болып жатқан өзгерістерді ескере отырып, сондай-ақ стратегиялық құжаттарды жаңарту кезінде бейімдей отырып, ESG және орнықты даму саласындағы жекелеген аспектілер мен міндеттерді мониторингтеуді және қажет болған жағдайда түзетуді жүзеге асыратын болады.

3-ТАРАУ. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

29. Осы Саясатпен реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында айқындалған тәртіппен шешіледі.

30. Осы Саясат оған регламенттелген бизнес-процестердің өзгеруіне қарай қайта қаралуға тиіс. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасын өзгерту нәтижесінде осы Саясаттың жекелеген нормалары қолданыстағы заңнамаға қайшы келсе, бұл нормалардың күші жойылады және осы саясатқа өзгерістер енгізілген сәтке дейін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын басшылыққа алу қажет.

31. Нормативтік сілтемелер:

1.	Құжаттың болуы туралы талап	
2.	Құжаттың мазмұны мен ресімделуіне қойылатын талаптар	Ия, «Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ-та құжаттаманы және жазбаларды басқару ережесі (QP-011)
3.	Пайдаланылған нормативтік құқықтық актілердің тізбесі	