Приложение № 1

к заочному решению

Правления АО "Отбасы банк"

(протокол № 145) от 05.09.2023 года

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| cid:image001.png@01D6F482.19DF78D0 | **Вышестоящий внутренний**  **документ** | Политика устойчивого развития АО "Отбасы банк" |
| **Владелец**  **внутреннего**  **документа** | Департамент планирования и стратегического анализа |
| **Разработал** | Финогенова А.В. – Директор Департамента планирования и стратегического анализа  Жаббарова М.О. – Начальник управления стратегии Департамента планирования и стратегического анализа |
| **Утверждено** | решением Правления АО "Отбасы банк" протокол № 145 от 05.09.2023 года |
| **Дата вступления**  **в силу** | 05 сентября 2023 года |
| **Гриф**  **ограничения** |  |

**Карта стейкхолдеров**

**АО "Отбасы банк"**

г. Алматы, 2021 год

**Содержание**

[Глава 1. Общие положения 3](#_Toc143869650)

[Глава 2. Анализ и идентификация стейкхолдеров, области и степени важности влияния 4](#_Toc143869651)

[Глава 3. Определение интересов и выработка стратегии взаимодействия 5](#_Toc143869652)

[Глава 4. Взаимодействие с населением 6](#_Toc143869653)

[Глава 5. Заключительные положения 6](#_Toc143869654)

[Приложение №1 8](#_Toc143869655)

[Приложение №2 9](#_Toc143869656)

[Приложение №3 11](#_Toc143869657)

# 

# Глава 1. Общие положения

* 1. Настоящая Карта стейкхолдеров АО "Отбасы банк" разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом АО "Отбасы банк", Кодексом корпоративного управления АО "Отбасы банк", Политикой устойчивого развития АО "Отбасы банк" (далее – Политика), а также со стандартами лучшей мировой практики в целях систематизации и визуализации информации об АО "Отбасы банк" (далее – Банк) с целью выработки адекватной стратегии взаимодействия с каждой группой стейкхолдеров, определения перечня заинтересованных сторон, степени их влияния и методов взаимодействия.
  2. Система корпоративного управления Банка наряду с безусловным приоритетом соблюдения прав и интересов акционеров обеспечивает защиту прав и интересов всех заинтересованных в деятельности Банка лиц.
  3. Карта стейкхолдеров Банка предназначена для выстраивания конструктивных отношений как с внешними, так и с внутренними заинтересованными сторонами, оказывающих значительное влияние на устойчивое развитие Банка. Эффективная система взаимодействия с заинтересованными сторонами обеспечивает необходимые условия для создания устойчивости, достижения стратегических целей и формирования положительной репутации Банка.

4. В Карте стейкхолдеров Банка используются следующие термины и понятия:

1) Аудиторы - коммерческие организации, осуществляющие аудиторские проверки и оказывающие сопутствующие аудиту услуги операционной деятельности;

2) Партнеры - юридические лица (их объединения), являющиеся участниками взаимовыгодного сотрудничества, в т.ч. стратегические партнеры;

3) Консалтинговые организации - юридические лица, оказывающие услуги по вопросам в сфере финансовой, юридической, технологической и иной экспертной деятельности;

4) Клиенты, потребители - физические и юридические лица, которым Банк оказывает услуги в соответствии с действующим законодательством РК, Уставом Банка и внутренними документами Банка;

5) Население - совокупность людей, проживающих в регионах присутствия Банка;

6) Общественные организации - общественные объединения, неправительственные организации и другие;

7) Персонал - общий состав работников Банка, объединенных целями финансово-хозяйственной деятельности и бизнес-процессами;

8) Поставщики - физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность, юридические лица (за исключением государственных учреждений, если иное не установлено для них законами Республики Казахстан), временные объединения юридических лиц (консорциумы), выступающие в качестве контрагента Банка в заключенном с ним договоре о приобретении товаров, работ и услуг;

9) Средство массовой информации - периодическое печатное издание, теле-, радиоканал, кинодокументалистика, аудиовизуальная запись и иная форма периодического или непрерывного публичного распространения массовой информации, включая интернет-ресурсы;

10) Финансовые институты - организации, участвующие в финансово-кредитной системе (государственные учреждения, банки, страховые компании, инвестиционные фонды, пенсионный фонд и др.);

11) Инвесторы - юридические и/или физические лица, осуществляющие инвестиции, вкладывающие собственные, заемные или иные привлеченные средства в проекты Банка;

* 1. Термины, не указанные в настоящей главе, но применяемые по тексту Карты стейкхолдеров Банка, имеют определение, данное им в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.
  2. В основе построения эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами лежит базовый принцип "включенности", подразумевающий принятие во внимание интересов и потребностей всех заинтересованных сторон.
  3. При взаимодействии Банка с заинтересованными сторонами Банк стремится взаимодействовать с заинтересованными сторонами на основе следующих принципов:

1. существенность – правильная оценка значимости проблем для заинтересованных сторон;
2. полнота – понимание существенности последствий деятельности Банка и того, что думают о нем заинтересованные стороны;
3. реагирование – демонстрация Банком адекватного ответа.

# Глава 2. Анализ и идентификация стейкхолдеров, области и степени важности влияния

1. Определение стейкхолдеров и работа с ними является одним из инструментов, который позволяет повышать деловую репутацию, капитализацию Банка, установить эффективные и сбалансированные отношения со всеми заинтересованными лицами.
2. Карта стейкхолдеров Банка – графическое изображение для уточнения положения стейкхолдеров Банка. Уровень близости выражает степень возможности влияния Банка на того или иного стейкхолдера. Карта стейкхолдеров Банка позволяет наиболее адекватно проводить идентификацию заинтересованных сторон.
3. Процесс анализа и оценки стейкхолдеров состоит из следующих этапов:



1. Банк определяет три группы заинтересованных сторон в зависимости от области воздействия, состав которых отражен в Политике Банка.
2. Влияние – это сила стейкхолдера во влиянии на Банк, его возможность влиять на деятельность Банка, людей, принимающих решения по ключевым вопросам деятельности Банка.
3. Важность – это вклад стейкхолдера в результат деятельности Банка. Определяется тем, насколько удовлетворение потребностей, решение проблем и интересов каждого стейкхолдера может повлиять на результат деятельности Банка.
4. Степень важности влияния стейкхолдеров оценивается по двум параметрам X/Y, где:

- X= -5 : +5 (с шагом 1 или более мелким) – характеризует степень поддержки/ противодействия стейкхолдером деятельности Банка и ранжируется от -5 (крайняя степень противодействия) до +5 (высшая степень поддержки);

- Y = 0 : 5 (с шагом 1 или более мелким) – характеризует степень влияния стейкхолдера на деятельность Банка и ранжируется от 0 до 5.

- D = (±X + Y) – параметр важности стейкхолдера**.**

* 1. Степень влияния стейкхолдеров на деятельность Банка и степень зависимости стейкхолдеров от Банка отражены в Приложении 1 к настоящей Карте стейкхолдеров Банка.
  2. Анализ стейкхолдеров позволяет определить перечень всех заинтересованных сторон, которые могут повлиять на деятельность Банка; отражает степень влияния заинтересованных сторон, а также степень их зависимости от решений Банка; позволяет выявить потенциальные сложности, которые могут повлиять на рост и развитие деятельности Банка; позволяет оценить средства, правила и принципы коммуникации с заинтересованными сторонами и сформировать мероприятия для снижения их негативного влияния на деятельность Банка.
  3. Выявление стейкхолдеров и работа с ними позволяет повышать деловую репутацию Банка, ее капитализацию, а также устанавливать эффективные и сбалансированные отношения со всеми заинтересованными сторонами.

**Глава 3.** Определение интересов и выработка стратегии взаимодействия

* 1. Банк определяет формы, области и методы взаимодействия с заинтересованными сторонами, обеспечивающие обратную связь и позволяющие своевременно выявить потенциальные риски, и новые возможности для эффективной деятельности Банка.
  2. Банк рассматривает взаимодействие со стейкхолдерами как необходимое условие развития и достижения своих стратегических целей.
  3. Ключевым принципом взаимодействия Банка и стейкхолдеров является защита интересов Единственного Акционера и Банка, а также учет интересов заинтересованных сторон.
  4. Основными формами взаимодействия со стейкхолдерами являются: совместные программы и проекты, меморандумы о сотрудничестве, совместные рабочие группы, отчетность о деятельности Банка, встречи, совещания, публикации, интервью.
  5. Основные области взаимодействия со стейкхолдерами: стратегическое и среднесрочное планирование, финансовая деятельность, управление проектами, охрана окружающей среды, охрана труда и обеспечение безопасности, оказание услуг, приобретение товаров, работ и услуг, законотворчество, операционная деятельность, взаимодействия со средствами массовой информации.
  6. Эффективное взаимодействие со стейкхолдерами позволит:

1. объединить ресурсы (компетенции и опыт, профессиональные ресурсы, финансовые средства и технологии) для решения проблем и достижения целей;
2. оценить внешнюю среду, включая развитие рынков, а также определить новые стратегические возможности;
3. совершенствовать и оптимизировать бизнес-процессы;
4. обеспечить открытость и прозрачность деятельности Банка.
   1. Информация, полученная в ходе анализа стейкхолдеров по степени их влияния на интересы Банка, а также интересы и взаимодействия стейкхолдеров представлены в Приложениях 2 и 3 к настоящей Карте стейкхолдеров Банка.
   2. На основании полученной оценки степени поддержки / противодействия стейкхолдера Банка, оценки силы ее влияния и воздействия на Банк, а также параметров важности стейкхолдера выстраивается стратегия взаимодействия с данным стейкхолдером.
   3. Направления взаимодействия Банка с каждым стейкхолдером, а также методы взаимодействия определяются ответственным структурным подразделением Банка самостоятельно в зависимости от потребностей и специфики деятельности стейкхолдера.
   4. Основные формы взаимодействия с заинтересованными сторонами и области взаимодействия с заинтересованными сторонами описаны в Политике Банка.
   5. Банк обеспечивает регулярное получение обратной связи от заинтересованных сторон путем проведения опросов и анкетирования.

# Глава 4. Взаимодействие с населением

* 1. Участие в жизни населения занимает важное место в деятельности Банка. Это позволяет Банку лучше понимать потребности населения и возможности Банка в их решении. Банк стремится выстраивать и поддерживать отношения на основе взаимного уважения и доверия во всех регионах присутствия, что позволяет Банку вносить положительный вклад в развитие местного населения.
  2. В каждом регионе присутствия Банка назначается лицо, ответственное за взаимодействие с местным населением.
  3. При реализации каждого социального проекта Банк старается учитывать специфику соответствующего региона. Банк стремится к тому, чтобы все наши действия совершались с учетом соответствующего культурного пространства, а также чтобы информация о них доносилась до всех заинтересованных сторон.
  4. Банк открыт для сотрудничества с местными исполнительными органами и другими заинтересованными сторонами, если это сотрудничество позволяет сделать социальные программы Банка более эффективными для местного населения.
  5. Банк также поощряет участие работников в жизни местного населения и стремится предоставить им возможность участвовать и проводить благотворительные мероприятия.
  6. Банк оценивает свои социальные программы и стремится выявлять ключевые проблемы регионов с целью внести долгосрочный позитивный вклад Банка для развития регионов и местного населения.
  7. Банк обеспечивает доступ населения к механизму подачи и рассмотрения обращений через веб сайт Банка.

# Глава 5. Заключительные положения

1. Карта стейкхолдеров Банка утверждается Правлением Банка. Изменения и дополнения в Карту стейкхолдеров Банка вносятся в порядке, установленными внутренними документами Банка.
2. Ответственность за своевременную актуализацию Карты стейкхолдеров Банка возлагается на подразделение планирования и стратегического анализа Банка.
3. Карта стейкхолдеров Банка является открытым документом и свободно распространяется Банком среди любых заинтересованных лиц.

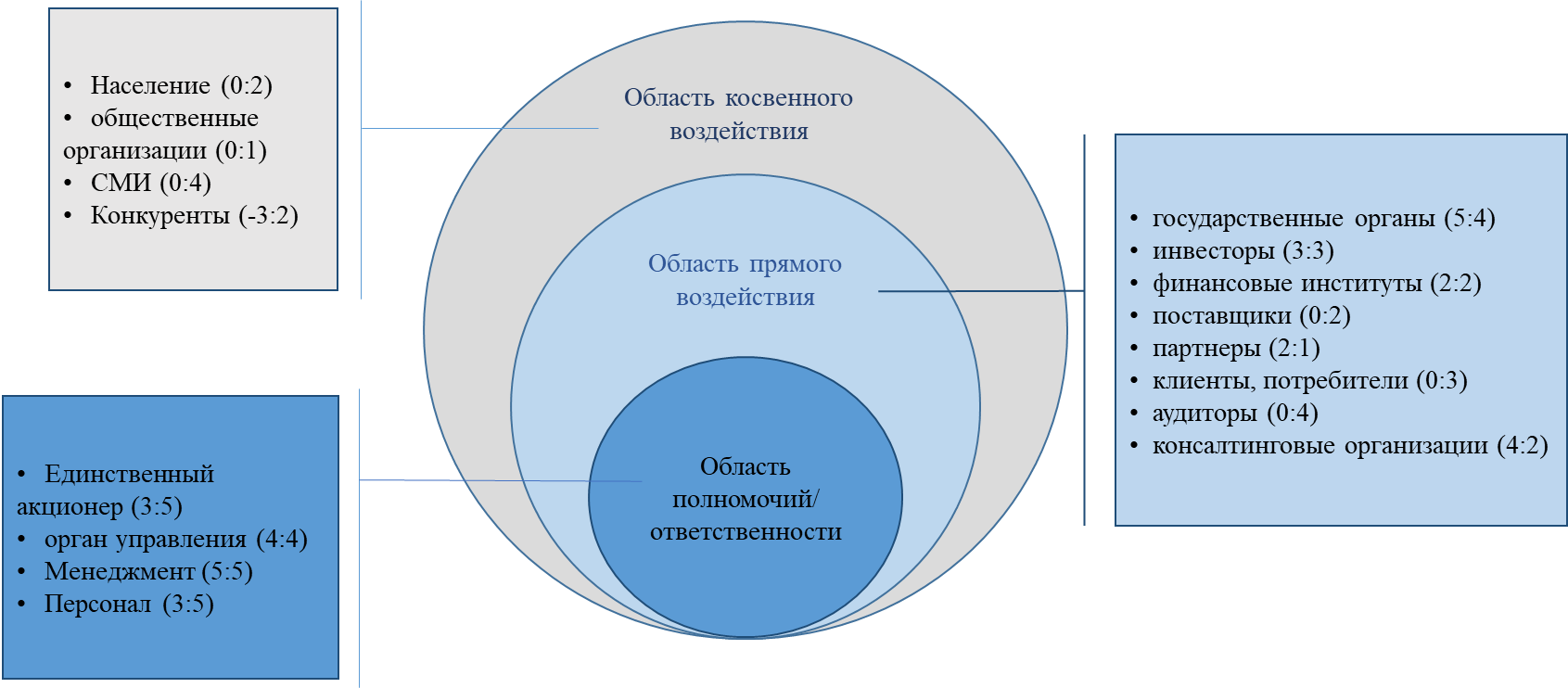
# Приложение №1

к Карте стейкхолдеров АО "Отбасы банк"

утвержденной решением Правления АО "Отбасы банк"

(протокол №\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 года)

**Карта стейкхолдеров Банка и степени их влияния на интересы Банка**



Х - степень поддержки/противодействия стейкхолдера (на карте обозначена первой цифрой в скобках)

*Y* - степень влияния стейкхолдера (на карте обозначена второй цифрой в скобках)

# 

# Приложение №2

к Карте стейкхолдеров АО "Отбасы банк"

утвержденной решением Правления АО "Отбасы банк"

(протокол №\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 года)

**Степень влияния стейкхолдеров на интересы Банка**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Стейкхолдеры** | **Степень влияния на интересы Банка** | | | | | |
| **Стратегическое**  **руководство**  **и развитие** | **Операционная**  **деятельность** | **Нормативное**  **регулирование** | **Качество**  **управления**  **проектами и/или**  **бизнес-процессами** | **Операционные**  **результаты** | **Репутация** |
| **Область полномочий/ ответственности** | | | | | | |
| Единственный акционер | **\*** |  |  |  |  | **\*** |
| Орган управления | **\*** |  | **\*** |  | **\*** | **\*** |
| Менеджмент | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** |
| Персонал |  | **\*** |  |  | **\*** | **\*** |
| **Область прямого воздействия** | | | | | | |
| Государственные органы | **\*** |  |  |  | **\*** | **\*** |
| Инвесторы | **\*** |  |  | **\*** | **\*** | **\*** |
| Финансовые институты |  | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** |  |
| Поставщики |  |  | \* |  | **\*** |  |
| Партнеры |  |  | \* |  | **\*** |  |
| Клиенты, потребители |  | **\*** |  | **\*** |  |  |
| Аудиторы |  |  |  |  |  |  |
| Консалтинговые организации | \* | **\*** |  | **\*** |  |  |
| **Область косвенного воздействия** | | | | | | |
| Население | \* | \* |  |  | **\*** |  |
| Общественные организации  Некоммерчесике организации |  |  |  |  |  |  |
| Средства массовой информации |  |  |  |  |  |  |
| Конкуренты | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** |

*Примечание:*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | высокая степень влияния |  | невысокая степень влияния | \* | высокая степень заинтересованности |

|  |  |
| --- | --- |
| Стратегическое руководство и развитие | определение долгосрочных приоритетов, стратегических направлений развития Банка через принятие государственных и отраслевых программ развития, разработку и утверждение стратегических документов Банка. |
| Операционная деятельность | постоянная ежедневная деятельность по управлению регулярными, стандартными процессами Банка. |
| Нормативное регулирование | принятие актов, прямо или косвенно регулирующих те или иные стороны деятельности Банка. |
| Качество управления проектами  и/или бизнес-процессами | степень компетентности и эффективности работников и менеджмента Банка в оказании услуг по управлению проектами и/или бизнес-процессами. |
| Операционные результаты | количественные показатели эффективности операционной деятельности Банка. |
| Репутация | сложившееся общественное мнение о качествах, достоинствах и недостатках Банка. |

# Приложение №3

к Карте стейкхолдеров АО "Отбасы банк"

утвержденной решением Правления АО "Отбасы банк"

(протокол №\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 года)

**Таблица интересов и взаимодействия стейкхолдеров**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Стейкхолдеры** | **"Интересы/мотивы"** | **Инструменты влияния** | **Стратегия взаимодействия** |
| 1 | Единственный акционер | Соблюдение интересов единственного акционера Банка АО "НУХ "Байтерек" | Законодательство Республики Казахстан, Устав, внутренние документы Банка | Обеспечение реализации прав Единственного акционера в рамках принципов корпоративного управления, направленных на эффективное принятие ключевых решений в соответствии с законодательством Республики Казахстан |
| 2 | Орган управления | Общее руководство деятельностью Банка, за исключением вопросов, отнесенных к исключительной компетенции Единственного акционера | Законодательство Республики Казахстан, Устав, внутренние документы Банка | Определение приоритетных направлений деятельности, стратегии развития Банка. |
| 3 | Менеджмент | Принятие решений по любым вопросам деятельности Банка, не отнесенным законодательством Республики Казахстан и Уставом банка к компетенции Единственного акционера и Совета директоров | Законодательство Республики Казахстан, Устав, внутренние документы Банка | Исполнение решений Единственного акционера, Совета директоров Банка.  Подготовка и реализация планов развития, других вопросов, относящихся к деятельности Банка. |
| 4 | Персонал | Трудовые отношения с работодателем, непосредственное исполнение обязательств по трудовому договору | Трудовой Кодекс, трудовой договор, внутренние документы Банка | Исполнение должностных полномочий, направленных на реализацию задач и функций Банка. |
| 5 | Государственные органы | Осуществление закрепленных в законодательстве Республики Казахстан законодательных функций | Законодательство Республики Казахстан | Контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан. |
| 6 | Инвесторы | Извлечение прибыли | Договорные отношения в рамках инвестирования, соглашений о сотрудничестве/партнерстве | Первоочередность выплаты основного долга и вознаграждения по инвестируемым средствам, исключение зависимости от финансирования |
| 7 | Финансовые институты | Извлечение прибыли | Договорные отношения в рамках инвестирования, соглашений о сотрудничестве/партнерстве | Первоочередность выплаты основного долга и вознаграждения по инвестируемым средствам, исключение зависимости от финансирования |
| 8 | Поставщики | Извлечение прибыли, повышение уровня конкурентоспособности | Договорные отношения в рамках поставки товаров, исполнения работ, предоставления услуг | Соблюдение требований к организации процесса закупок |
| 9 | Партнеры | Коммерческие интересы | Договорные отношения | Заключение договоров и соглашений о взаимовыгодном сотрудничестве и взаимопонимании.  Усовершенствование бизнес-процессов и их автоматизация.  Контроль за исполнением договорных отношений. |
| 10 | Клиенты, потребители | Качество и доступность линий продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений | Предпочтения и удовлетворенность клиентов | Повышение качества и доступности продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений. |
| 11 | Аудиторы | Оказание услуг по финансовому аудиту | Договорные отношения | Заключение договоров по оказанию аудиторских услуг.  Аудит финансовой отчетности, внешний аудит. |
| 12 | Консалтинговые организации | Оказание консалтинговых услуг | Договорные отношения | Заключение договоров по оказанию консалтинговых услуг. Усовершенствование бизнес-процессов.  Контроль за исполнением договорных отношений. |
| 13 | Население | Качество и доступность линий продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений | Общественное  мнение.  Обращения в  вышестоящие и  регулирующие органы, СМИ. | Репутационный аудит, опросы общественного мнения, реализация коммуникационной стратегии.  Публикация финансовой и нефинансовой отчетности Банка.  Демонстрация практической приверженности принципам социальной ответственности, прозрачности деятельности и устойчивого развития.  Принятие дополнительных социальных обязательств, решение актуальных социальных проблем.  Благотворительная деятельность. |
| 14 | Общественные организации | Различные вопросы в рамках деятельности общественных, негосударственных организаций | Устав, договорные отношения | Соблюдение законодательства Республики Казахстан, поддержка местной общественной деятельности, благотворительность, обеспечение, забота об окружающей среде. Занятость, социальная ответственность |
| 15 | Средство массовой информации | Публикации и информирование о деятельности Банка | Публикации и информирование о деятельности Банка | Соблюдение законодательства Республики Казахстан, развитие двусторонних и многосторонних отношений со СМИ. |
| 16 | Конкуренты | Увеличение доли присутствия на рынке вкладов населения, ипотечного кредитования в целях строительства и приобретения жилья, ипотечного кредитования | Применение современных технологий, рост уровня качества предоставляемых на финансовом рынке услуг, продуктов, активная рекламная компания, разработка и внедрение новых линий продуктов и услуг на рынке вкладов населения | Стратегия снижения уровня противодействия конкурентов:  сотрудничество на непривлекательных для конкурентов условиях;  увеличение уровня приверженности персонала Банку;  расширение присутствия в стране;  разработка и внедрение новых линий продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений;  кооперация для взаимовыгодных решений задач. |