

**Приложение \_\_ к протоколу  
Правления акционерного  
общества «Ипотечная  
организация «Казахстанская  
Ипотечная Компания»  
от 5 декабря 2017 года № 95**

**УТВЕРЖДЕНА  
решением  
Правления акционерного  
общества «Ипотечная  
организация «Казахстанская Ипотечная  
Компания»  
от 5 декабря 2017 года № 95**

**КАРТА СТЕЙКХОЛДЕРОВ  
акционерного общества «Казахстанская Жилищная Компания»  
(с изменениями от 28.09.2021 г.)**

**г. Алматы, 2017 год**

*По всему тексту карты стейкхолдеров слова «акционерное общество «Ипотечная организация «Казахстанская Ипотечная Компания»» заменены словами «акционерное общество «Казахстанская Жилищная Компания»» в соответствующих контексту надеждах в соответствии с решением Правления АО «Казахстанская Жилищная Компания» от 28.09.21 г. № 85 (см. стар. ред.)*

1. Общие положения

2. Области и степени важности влияния

3. Определение интересов и выработка стратегии взаимодействия

Таблица интересов и взаимодействия заинтересованных сторон

Карта стейкхолдеров и степени влияния Общества

Степень влияния на интересы Общества

*В раздел 1 внесены изменения в соответствии с решением Правления АО «Казахстанская Жилищная Компания» от 28.09.21 г. № 85 (см. стар. ред.)*

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящая Карта стейкхолдеров акционерного общества «Казахстанская Жилищная Компания» (далее - Карта стейкхолдеров) разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом акционерного общества «Казахстанская Жилищная Компания», Кодексом корпоративного управления акционерного общества «Казахстанская Жилищная Компания».

Карта стейкхолдеров разработана в целях определения перечня заинтересованных сторон, степени их влияния.

Карта стейкхолдеров предназначена для систематизации и визуализации информации об окружении акционерного общества «Казахстанская Жилищная Компания» (далее - Общества), для адекватной стратегии работы с каждым из стейкхолдеров. Определение стейкхолдеров и работа с ними является одним из инструментов, который позволяет

повышать деловую репутацию бизнеса, капитализацию компании, установить эффективные и сбалансированные отношения со всеми заинтересованными лицами.

В Карте стейкхолдеров используются следующие термины и понятия:

<b>Должностное лицо</b>	Член Совета директоров Общества, член Правления Общества
<b>Единственный акционер</b>	АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек»
<b>Заинтересованное лицо</b>	Лица, группы или организации, оказывающие существенное влияние на принимаемые Обществом решения или находящиеся под воздействием этих решений (например, работники Общества, клиенты, контрагенты и т.д.)
<b>Инвесторы</b>	Юридические и/или физические лица, осуществляющие инвестиции, вкладывающие собственные заемные или иные привлеченные средства в инвестиционные проекты Общества.
<b>Партнеры Общества</b>	Юридические лица (их объединения), являющиеся участниками взаимовыгодного сотрудничества, в т.ч. стратегические партнеры
<b>Конкуренты</b>	Юридические или физические лица, область деятельности, интересы и цели которых идентичны в области деятельности, интересам и целям Общества
<b>Менеджмент</b>	Члены Совета директоров, Председатель Правления, члены Правления, а также Руководитель правового обеспечения и Руководитель аппарата Общества, не являющиеся членами Правления
<b>Население</b>	Совокупность людей, проживающих в регионах присутствия Общества
<b>Общественные организации</b>	Общественные объединения, неправительственные организации, и другие
<b>Персонал</b>	Общий состав работников Общества, объединенных целями финансово-хозяйственной деятельности и бизнес-процессами
<b>Поставщики</b>	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 Общества в заключенном с ним договоре о закупках
<b>Представители трудового коллектива</b>	Представители уполномоченных общим собранием трудового коллектива представлять и защищать трудовые права и интересы работников, вести с работодателем коллективные переговоры, участвовать в урегулировании трудовых споров между работником и работодателем в порядке, установленном коллективным договором и законодательством Республики Казахстан
<b>Средства массовой информации</b>	Источники повседневной новостной и аналитической информации (газеты и журналы, электронные СМИ - интернет, радио, телевидение)
<b>Стейкхолдеры</b>	Физические и юридические лица, интересы которых затрагиваются в рамках деятельности Общества, имеющие или считающие, что они имеют законные требования в

**Финансовые институты** отношения некоторых аспектов деятельности Общества Организации, участвующие в финансово-кредитной системе (государственные учреждения, банки, страховые компании, инвестиционные фонды, пенсионные фонды и др.)

## 2. ОБЛАСТИ И СТЕПЕНИ ВАЖНОСТИ ВЛИЯНИЯ

Выявление Стейкхолдеров и работа с ними является одним из инструментов, который позволяет повышать деловую репутацию бизнеса, капитализацию компании, установить эффективные и сбалансированные отношения со всеми заинтересованными лицами.

Общество различает две группы стейкхолдеров:

1) Ближний круг (область ближнего влияния), которые имеют прямое и легитимное влияние на бизнес.

2) Дальний круг (область опосредованного влияния), которые имеют опосредованное влияние на бизнес.

**Ближний круг:**

1. Единственный акционер;
2. Менеджмент;
3. Персонал;
4. Представители трудового коллектива;
5. Партнеры;
6. Клиенты.

**Дальний круг:**

7. Государственные органы;
8. Конкуренты;
9. Инвесторы;
10. Финансовые институты;
11. Поставщики;
12. Население;
13. Общественные организации;
14. Средства массовой информации.

Карта стейкхолдеров позволяет наиболее адекватно проводить идентификацию заинтересованных сторон.

Карта стейкхолдеров - изображение для уточнения положения заинтересованных сторон Общества или графическое представление групп заинтересованных сторон. Уровень близости (области влияния) выражает степень возможности влияния Общества на ту или иную заинтересованную сторону (на рисунке «Карта стейкхолдеров Общества определена в виде III, II и I линейных связей):

Область полномочий/ответственности (III).

В этой области расположены заинтересованные стороны, находящиеся в прямом подчинении Общества (административные рычаги управления).

Область прямого влияния (II).

К этой области отнесены заинтересованные стороны, на которых Общество оказывает прямое влияние, исходя из стратегии обмена ресурсами или убеждения.

Область опосредованного влияния (I).

В этой области расположены стейкхолдеры, на которых Общество оказывает слабое, опосредованное влияние, используя поддержку заинтересованных сторон.

Степень важности влияния оценивается по двум шкалам х/у, где:

x = -5: +5, с шагом 1 (или более мелким) характеризует степень поддержки/противодействия стейкхолдером Общества (-5 - крайняя степень противодействия, +5 - высшая степень поддержки),

y = 0: 5 с шагом 1 (или более мелким) характеризует степень влияния стейкхолдера на Общество.

### **3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИНТЕРЕСОВ И ВЫРАБОТКА СТРАТЕГИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

Информация, полученная в ходе построения Карты стейкхолдеров, представлена в таблице интересов и взаимодействия стейкхолдеров (далее - таблица).

На основании полученной оценки степени поддержки/противодействия стейкхолдера Общества, оценки силы его влияния на Общество, а также параметров важности стейкхолдера разрабатывается стратегия взаимодействия с данным стейкхолдером.

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

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

**Таблица интересов и взаимодействия заинтересованных сторон**

№	Список заинтересованных сторон (группы)	Степень поддержки/противодействия	Интересы/мотивы	Сила влияния	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
1	Единственный акционер	+5	Соблюдение интересов единственного акционера Общества	5	<u>Устав</u> Общества, <u>Кодекс</u> корпоративного управления Общества	Согласование основных направлений деятельности Общества. Обеспечение реализации прав Единственного акционера в рамках принципов корпоративного управления, направленных на эффективное принятие ключевых решений. Предоставление достоверной информации о результатах финансово-хозяйственной деятельности в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, Устава, внутренних нормативных документов Общества. Предоставление дополнительных сведений о планах, достижениях, проблемах деятельности, а

						также аналитические материалы и исследования других организаций о деятельности Общества.
2	Менеджмент	+5	Руководство текущей деятельностью Общества, принятие решений по вопросам деятельности, не отнесенным к компетенции других органов и должностных лиц Общества.	4	Устав, внутренние нормативные документы Общества.	Исполнение решений Единственного акционера и Совета директоров Общества. Подготовка и реализация Плана развития и других вопросов, относящихся к деятельности Общества.
3	Персонал	+5	Трудовые отношения с работодателем. Непосредственно выполняет работу по трудовому договору.	3	<a href="#">Трудовой Кодекс</a> , трудовые договоры, договоры гражданско-правового характера	Исполнение должностных полномочий, направленные на реализацию задач и функций Общества. Ведение открытой, прозрачной, нацеленной на формирование квалифицированного и мотивированного персонала, кадровой политики. Обеспечение всем работникам равных возможностей для реализации их потенциала в процессе трудовой деятельности, беспристрастной и справедливой оценки их результатов, подбор и

						карьерный рост работников исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков.
4	Представители трудового коллектива	+4	Соблюдение и защита прав работников	3	Коллективный договор и трудовое законодательство	Определяется коллективным договором. Тесное взаимодействие с представителями трудового коллектива Общества. Рассмотрение совместно вопросов социальной ответственности.
5	Партнеры	+3	Коммерческие интересы	3	Договоры	Взаимовыгодное сотрудничество, усовершенствование технологических процессов и их автоматизация. Заключение договоров, контроль за исполнением договорных отношений.
6	Клиенты	+4	Коммерческие интересы/Социальные интересы	5	Договоры	Обеспечение соответствия ожиданиям покупателей продуктов и услуг Общества. Заключение договоров, контроль за исполнением.
7	Государственные органы	+5	Осуществление законодательных и исполнительных	5	Законы, государственные программы	Участие в рабочих группах, форумах, конференциях.

			функций		социально-экономического развития.	Согласование основных направлений деятельности Общества.
8	Конкуренты	-3	Увеличение доли присутствия на рынке	4	Применение более развитых и новых технологий; Рост активов; Ценовая конкуренция; Активная рекламная политика; Маркетинговые исследования рынка.	Проявление уважения и добросовестности во взаимоотношениях в соответствии с <a href="#">Кодексом</a> корпоративного управления, Правилами деловой этики, Общества. Мониторинг и анализ рынка.
9	Инвесторы	+3	Инвестирование в целях получения прибыли	3	Меморандумы, договоры.	Привлечение инвестиций для реализации проектов и основной деятельности.
10	Финансовые институты	+2	Размещение свободных денежных средств на депозитных счетах, обслуживание специальных счетов	4	Договоры. Квалификация и профессионализм сотрудников.	Заключение договоров, контроль за исполнением договорных отношений. Улучшение финансовых показателей.
11	Поставщики	+3	Коммерческие интересы	4	Договоры.	Заключение договоров, контроль за исполнением договорных отношений.
12	Население	+2	Прозрачность деятельности Компании	4	Общественное мнение. Обращения в вышестоящие и регулирующие органы, средства СМИ.	Репутационный аудит, опросы общественного мнения, реализация PR стратегии. Ежегодная публикация нефинансовой отчетности о своей деятельности; демонстрация

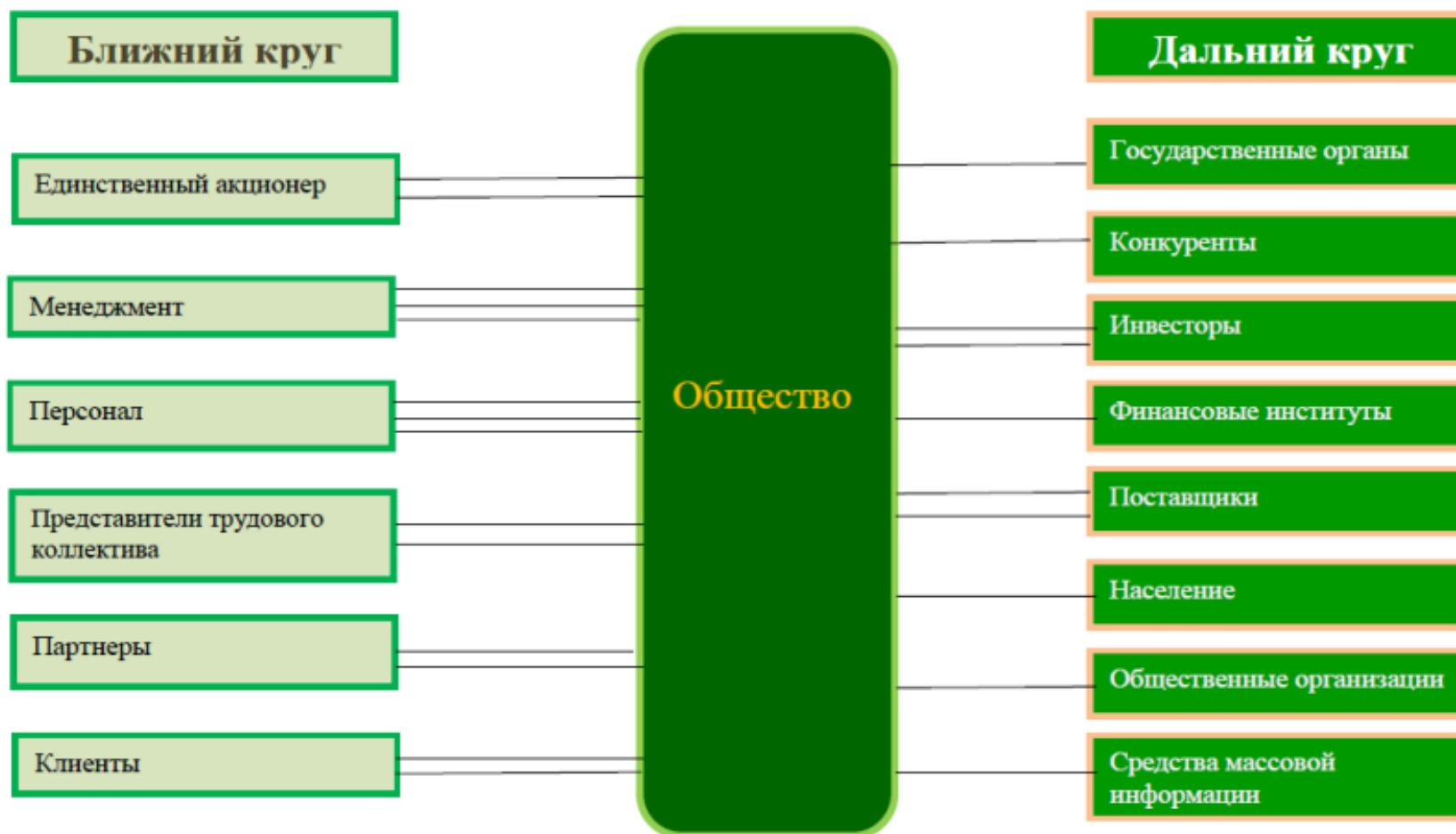


						практической приверженности принципам социальной ответственности и устойчивого развития; стремление к соблюдению принципов честной конкуренции, общепринятых морально-этических норм.
13	Общественные организации	+1	Реализация целей и задач общественных организаций.	3	<u>Устав</u> Общества, договорные отношения по заключенным договорам. Проведение встреч, семинаров, конференций и т.д.	Соблюдение норм законодательства, осуществление благотворительности и спонсорства. Взаимное соглашение по общим вопросам. Проведение совместных мероприятий с ассоциациями и объединениями.
14	Средства массовой информации	+2	Публикации и информирование о деятельности Общества.	4	Публикации и информирование о деятельности Общества: организация интервью, распространение пресс-релизов и т.д.	Организация информационной деятельности путем: Реализация PR - программ; Донесение до целевой аудитории сильных сторон и возможностей Общества; Создания позитивного общественного мнения; Обеспечения прозрачности деятельности Общества

						через достоверное, регулярное, непрерывное и своевременное раскрытие информации; Поддержания узнаваемости бренда Общества; Представление общественности результатов деятельности по основным направлениям деятельности Общества.
--	--	--	--	--	--	--

Карта стейкхолдеров является открытым документом и свободно распространяется Обществом среди любых заинтересованных лиц.

### Карта стейкхолдеров и степени влияния Общества



$x/y$ ,  $x = -5 \div +5$  - сила поддержки/противодействия заинтересованной стороны (данная величина на карте обозначена первой цифрой в скобках)

$y = \div 5$  - сила влияния заинтересованной стороны (данная величина на карте обозначена второй цифрой в скобках)

$n = I, II, III$  - степень влияния Общества (данный показатель изображен на карте в виде одно-, двух- и трехлинейных связей)

### Степень влияния на интересы Общества

Стейкхолдеры	Сфера влияния на интересы Общества					
	Стратегическое развитие	Операционная деятельность	Нормативное регулирование	Качество управления проектами	Операционные результаты	Репутация
<b>Ближний круг</b>						
Единственный акционер	*					
Менеджмент	*	*			*	*
Персонал						
Представители трудового коллектива Общества						
Партнеры				*		
Клиенты		*				
<b>Дальний круг</b>						
Госорганы (Правительство, Парламент, местные органы власти)	*				*	*
Конкуренты	*	*	*	*	*	*
Инвесторы	*				*	*
Финансовые институты		*			*	*
Поставщики					*	
Население						
Общественные организации						
Средства массовой информации						*

	высокая степень влияния
	невысокая степень влияния
*	высокая степень заинтересованности

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