Министерство образования РФ

Тольяттинский Экономико-Технологический Колледж

# Дипломная работа по дисциплине:

«Менеджмент» по страховой компании «ООО СК «АРТЕКС»»

Выполнила студентка

2-го курса гр. ООСС-281:

Сагирова А. Р. Проверил преподаватель:

Тольятти,2010г.

1 Функции всех подразделений ООО СК «АРТЕКС»

Зам ГД по развитию и управлению сетью филиалов:

* обеспечивает укрепление и расширение филиальной сети Компании;
* выполняет комплекс работ по открытию новых филиалов;
* управляет сетью уже работающих филиалов.

Отдел сопровождения филиальной сети:

* подготовка нормативной базы Банка, для целей организации работы по сопровождению кредитных сделок корпоративных клиентов;
* организация процесса в филиальной сети, в части подготовки качественной документации, сопровождения кредитных сделок корпоративных клиентов, формирование полного кредитного досье, в соответствии с требованиями законодательства;
* контроль за выполнением соблюдения нормативной базы и решений.

Региональные дирекции:

* донесение и реализация стратегии компании до конечных региональных единиц – филиалов;
* представление интересов региональных подразделений в головном офисе.

### Финансовый отдел:

* организация финансовой деятельности компании, направленной на обеспечение финансовыми ресурсами заданий плана, сохранности и эффективного использования основных фондов и оборотных средств, трудовых и финансовых ресурсов предприятия, своевременности платежей по обязательствам;
* проведение конвертационных операций посредством банков;
* заключение, регистрация, учет исполнения импортных контрактов.

# Административно-хозяйственный отдел

* формирование, ведение, учет и контроль выполнения договоров и контрактов, заключаемых администрацией на проведение ремонта помещений, оборудования, инвентаря, потребления тепло и электроэнергии, холодной и горячей воды, текущее и аварийное обслуживание зданий и помещений, теплоэлектросетей, водопровода;
* ремонт и текущее обслуживание, обеспечение ГСМ и нефтепродуктами автотранспорта администрации города;
* обслуживание охранно-пожарной сигнализации;
* контроль за пропускным режимом в здания;
* обеспечение уборки помещений и территории администрации;
* закупка и снабжение сотрудников администрации канцелярскими товарами, материальным инвентарем и мебелью;
* учет движения материальных ценностей и их хранение.

### Служба безопасности:

* выявление и локализации возможных каналов утечки конфиденциальной информации;
* обеспечение режима безопасности при проведении всех видов деятельности, включая различные встречи, переговоры, совещания, заседания, связанные с деловым сотрудничеством, как на национальном, так и на международном уровне;
* обеспечение охраны зданий, помещений, оборудования, продукции и технических средств обеспечения производственной деятельности;
* обеспечение личной безопасности руководства и ведущих сотрудников и специалистов;
* оценка маркетинговых ситуаций и неправомерных действий злоумышленников и конкурентов.

**Отдела корпоративных продаж:**

* управление и структурой работы подразделения;
* участие в разработке целей, задач по продажам и контроль их выполнения;
* управление и координация работы менеджеров по продажам (до 5 чел.);
* участие в обучении и аттестации персонала;
* участие во внедрении разработок, политики компании;
* работа с клиентами (поиск, поддержание, личные продажи);
* подготовка необходимой отчетной документации.

**Отдела агентских продаж:**

* сотрудничество с посредниками (банки, автосалоны, брокеры);
* проведение переговоров;
* заключение договоров страхования (все виды страхования).

### Контакт-центр:

* **создание**, ведение и постоянная актуализация базы данных (капитализация клиентов);
* **стимулирование спроса** и привлечение новых клиентов;
* **сохранение** **существующих клиентов**, повышение их заинтересованности в дальнейшем сотрудничестве;
* **организация** **более эффективных продаж** продуктов и услуг по телефону, SMS и E-mail;
* **формирование** **единого входа** для обработки вызовов, увеличение числа каналов, через которые осуществляются коммуникации;
* **повышение скорости обслуживания** и эффективности труда операторов, обеспечение более высокого уровня контроля качества их работы.

Отдел маркетинга:

* разрабатывает стратегию производства и сбыта продукции:
* готовит информацию для руководства о ситуации на рынке для принятия решений;
* оказывает поддержку отдела сбыта по продвижению продукции;
* планирование маркетинговой деятельности; исследование рынка;
* позиционирование компании (продукта);
* ценообразование;
* разработка новых идей;
* анализ внутренней и внешней среды предприятий, [анализ конкурентов](http://www.oai.ru/competitor1.htm);
* формирование и поддержание имиджа предприятия и торговых марок.

Управление страхования:

* планирование (используемый ресурс - время);
* маркетинг (используемый ресурс - потребитель);
* предпринимательство (используемый ресурс бизнес);
* финансы (используемый ресурс - деньги);
* организация (используемый ресурс - люди);
* производство (используемый ресурс - технологии);
* инновация (используемый ресурс - идеи);
* информация (используемый ресурс - данные);
* социальное развитие (используемый ресурс культура).

Отдел страхования:

* анализ финансовых рисков по заключаемым сделкам;
* ведение переговоров со страховыми организациями;
* согласование условий и оформление договоров страхования;
* контроль правильности исчисления страховых взносов;
* учет и контроль страховых операций. Ведение баз данных по заключенным договорам страхования.

Отдела перестрахования:

* своевременная и надежная перестраховочная защите рисков;
* тщательный отбор партнеров - перестраховщиков;
* поддержание благоприятной структуры перестраховочного портфеля.
* привлечение зарубежных партнеров;
* увеличение сборов перестраховочной премии Компании за счет развития направления;
* активное позиционирование, создание и поддержка репутации Компании как профессионального перестраховщика среди игроков международного перестраховочного рынка.

Отдел ДМС:

* обеспечение непосредственного руководства отделом;
* планирование работы отдела;
* прямые продажи;
* организация и контроль работы с ЛПУ;
* организация и контроль работы по сопровождению договоров.

**Юридический отдел:**

* поиск, сбор нормативно-правовых документов, необходимых для осуществления деятельности организации;
* проверка соответствия закону представляемых на подпись руководителю предприятия проектов инструкций, положений и других документов правового характера;
* визирование проектов, составленных юридически правильно по существу и форме;
* возврат проектов без визы в подразделения (специалистам), их разработавших, с указанием положений не соответствующих законодательству, и приведением обоснованных ссылок на нормативно-правовые акты.

Бухгалтерия:

* учет и контроль финансово-хозяйственной деятельности ООО СК «АРТЕКС»;
* работа с филиалами, проверка финансово-хозяйственной деятельности филиалов;
* составление сводного баланса;
* анализ деятельности ООО СК «АРТЕКС»;
* управление денежными средствами и оборотными активами;
* разработка и реализация налоговой политики компании (оптимизация налогообложения);
* обеспечение экономической безопасности компании.

Информационно – технический отдел:

* обеспечение автоматизации работы предприятии;
* обслуживание информационно-технического комплекса предприятия (компьютерная и оргтехника; локальные вычислительные и телефонные сети);
* программирование и поддержка web-сайта.

2 Миссия: «Своевременное и справедливое определение величины ущерба и выплата страхового возмещения — основной и конечный результат всей нашей работы».

3 Цель:

«Цель — ОООСК «АРТЕКС» стремится к лидерству на ключевых сегментах страхового рынка, предоставляя клиентам полный спектр качественных страховых услуг, обеспеченных сервисом на уровне мировых стандартов, содействуя тем самым успеху партнеров и клиентов, процветанию бизнеса». Стратегические задачи на период кризисных явлений в экономике 2009—2010г.:

* достижение стабильности в вопросах управления и размещения резервов с целью обеспечения текущего уровня ликвидности компании и позитивной динамики в осуществлении страховых выплат клиентам;
* оптимизация текущих расходов, совершенствования уровня коммуникаций и документооборота внутри компании путем повышения скорости и качества обслуживания клиентов;
* сохранение работоспособной структуры компании и персонала, сохранения баланса полученных страховых платежей и выплаченных страховых возмещений;
* качественное обслуживание клиентов, быстрая реакция менеджмента на изменения;
* разработка и производство необходимых потребителю новых качественных страховых продуктов, отвечающих современным требованиям законодателя и ожиданиям самых разборчивых потребителей с четкими отличительными свойствами от товаров основных конкурентов.

4 Сильные и слабые стороны конкурентов:

Страховая компания «РОСНО».

Сильные стороны:

1. Опыт работы компании – боле 10 лет на Российском рынке
2. Регулярное проведения семинаров для начинающих бизнес, приводящее в компанию новых клиентов
3. Разработанная система обучения новых сотрудников
4. Налаженные партнерские отношения с поставщиками, предоставляющими товар на разумных кредитных условиях.

Слабые стороны:

1. Демотивирующая система компенсации сотрудников, не стимулирующая к увеличению продаж.
2. Большой процент текучести кадров на уровне низшего и среднего звена – около 30% за 2002 год.
3. Отсутствие инвестирования в маркетинг за исключением минимально необходимых средств на размещение рекламы. Узкая интерпретация функции маркетинга, только коммуникационная.
4. Низкий уровень подержания баз данных компании, отсутствие их анализа.
5. Недостаток внутрифирменных коммуникаций, отсутствие регулярного информирования сотрудников о результатах их труда, слабая обратная связь, являющиеся демотивирующими факторами.
6. Политика стимулирования продаж и продвижения товара не отвечает целям компании и условиям рынка

Страховая компания «ИНТАЧ».

Сильные стороны:

1. Имеет устойчивое конкурентное преимущество в виде уникального разработанного компанией ноу-хау организации торговли, позволяющего привлекать как средне обеспеченные слои населения так население с низкими доходами и контролирующее оптимальную скорость товарооборота.
2. Торговая марка становится узнаваемой в СМИ благодаря новой программе PR.
3. Руководитель подразделения, осуществляющий необходимый уровень контроля.

Слабые стороны:

1. Ассортимент перестает соответствовать тенденции изменения покупательских предпочтений.
2. Недостаточное финансирование маркетинга, включая рекламу, снижает возможности привлечения новых покупателей, и как следствие, товарооборот.

5 SWOT – анализ ООО СК «АРТЕКС»

Сильные стороны

1. Опыт работы компании – боле 10 лет на Российском рынке
2. Регулярное проведения семинаров для начинающих бизнес, приводящее в компанию новых клиентов
3. Разработанная система обучения новых сотрудников
4. Традиции высокого качества обслуживания и гостеприимства
5. Торговая марка становится узнаваемой в СМИ благодаря новой программе PR.
6. Руководитель подразделения, осуществляющий необходимый уровень контроля.

Слабые стороны

1. Большой процент текучести кадров на уровне низшего и среднего звена – около 30% за 2002 год.
2. Низкий уровень подержания баз данных компании, отсутствие их анализа.
3. Недостаток внутрифирменных коммуникаций, отсутствие регулярного информирования сотрудников о результатах их труда, слабая обратная связь, являющиеся демотивирующими факторами.
4. Политика стимулирования продаж и продвижения товара не отвечет целям компании и условиям рынка
5. Недостаточное финансирование маркетинга, включая рекламу, снижает возможности привлечения новых покупателей, и как следствие, товарооборот.

Возможности

1. Стабилизация экономической ситуации за последние 3 года повлекла за собой увеличение уровня жизни населения.
2. Ненасыщенный российский рынок представляет практически неограниченные возможности для роста.
3. Процесс «омоложения» владельцев розничного бизнеса
4. Тенденция отрасли к укрупнению размеров компании и вытеснению мелких офисов.

Угрозы

1. Высокая подверженность влиянию изменения законодательства и регулятивных мер.
2. Некоторые конкурирующие компании используют неофициальные каналы, что снижает конкурентоспособность цен компании.
3. Низкие барьеры входа новых компаний на рынок.
4. Постоянное увеличение арендной платы может снизить прибыльность предприятия.

6 Программа мотивация персонала:

1. Деньги. Стимулирующая роль денег особенно эффективна, когда предприятия вознаграждают своих сотрудников в зависимости от выполнения работы и получения конкретных результатов, а не за отсиженное на рабочем месте время.

2. Одобрение. Одобрение является еще более мощным способом вознаграждения, чем деньги, которые, конечно всегда будут много значить. Почти все люди положительно реагируют, если чувствуют, что их ценят и уважают.

3.Вознагрождение свободным временем. Это поможет удержать сотрудников от формирования привычки транжирить время попусту и позволит сотруднику больше тратить времени на себя и свою семью, если он будет справляться с работой раньше отведенного срока.

4.Взаимопонимание и проявление интереса к работнику. Способ вознаграждения наиболее значим для эффективных сотрудников-профессионалов. Для них внутреннее вознаграждение имеет большой вес. Такой подход требует от менеджеров хорошего неформального контакта со своими подчиненными, а также знания того, что их волнует и интересует.

5.Продвижение по служебной лестнице и карьерный рост. Этот способ вознаграждения требует серьезных финансовых затрат высшего руководства, но именно он позволяет сохранять лидирующее положение на рынке. Продвижение вверх даёт власть, а не только материальные блага. Люди её любят даже больше, чем деньги.

6. Призы. Этот способ наиболее эффективен при вручении приза в присутствии работников фирмы.

|  |  |
| --- | --- |
| Персонал | Вознаграждения |
| Торговая группа | 1. Индивидуальные комиссионные с объемов продаж 2. Индивидуальная премия за вклад в общую прибыль 3. Групповые комиссионные с увеличения объемов продаж за прошлый год 4. Групповая система долевого участия в прибыли 5. Продвижение на более престижные должности с более высокой зарплатой |
| Производственные рабочие | 1. Групповая сдельная система оплаты труда 2. Премии за досрочное завершение работы 3. Премии за сверхурочную работу 4. Общая схема долевого участия в прибыли |
| Секретарь | 1. Вознаграждение за сверхурочную работу 2. Общая схема долевого участия в прибыли 3. Повышение до управляющего офисом |

### 7 Способы создания сплоченности в коллективе:

1. Создайте общие взгляды. Общие взгляды всех членов команды - очень важный элемент для построения команды и организационного успеха. Объединяя команду, подумайте, что вы хотите создать и куда двигаться. Это время также позволит вам отпраздновать свой успех.

2. Развивайте общие цели.

Убедитесь, что цели вашего проекта ясны для всех членов команды. Все члены команды должны понимать, как их усилия способствуют достижению общей цели.

3. Объясните роли и обязанности.

Одна из основных проблем организаций и групп при достижении желаемого результата - это недостаток разъяснения индивидуальной роли и обязанностей. Разъяснение этих ролей поможет в достижении общих взглядов и целей.

4. Обеспечьте поддержкой управления.

Смотрители и менеджеры играют ключевую роль в «создании активного учения». Обеспечьте смотрителей, менеджеров и всех, кто работает с сотрудниками всем необходимым, и подумайте над тем, как еще результаты сплочения команды могут быть улучшены. Менеджеры также играют ключевую роль в создании того, чтобы сплочение команды давало наилучшие результаты для офиса.

5. Используйте интересные упражнения.

Построение команды может быть увлекательным и многообещающим, стимулирующим команду к достижению высоких результатов. Убедитесь, что участники заинтересованы в процессе. Выберите знающего помощника для поддержания успеха, и проводите развивающие упражнения вместе со своими сотрудниками.

6. Выходите за пределы офиса.

Поддержание процесса создания команды в офисе может оказаться разрушительным и отвлекающим. Общение по электронной или голосовой почте часто использует вся команда в офисе. Остановите каждодневное разрушение коллектива путем укрепления командного духа, выходите вместе с сотрудниками за пределы офиса.

7. Создайте план действий.

Создайте план действий по сплочению команды каждый день вашей жизни на работе. Больше дней, проведенных за пределами офиса, или сплочение команды путем достижения общих целей. Убедитесь, что, планируя программу, вы создаете пункты для организации ежедневной жизни, так чтобы участники смогли «брать изучение на дом». Это может быть сделано для привнесения в программу формальных действий планирования времени, и позволит менеджерам развивать это во время регулярных собраний сотрудников. Занятия могут использовать поддержание «активного изучения» и после собраний по сплочению команды. Поиск индивидуальности, тренировка команды или группы, будут работать наилучшим образом для вашей организации.

8. Уделите время на изучение нужд вашей команды

Создание благоприятного окружения для вашей организации или группы, где общение открыто, и каждый член команды чувствует себя удобно, имея все, что ему необходимо, поможет успеху построения команды стать более целенаправленным и продуктивным.

Узнайте, в чем еще нуждается ваша команда для улучшения показателей в работе. Это может быть сделано с помощью участника и комитета по построению команды, через опросы по электронной почте или индивидуальных собраний.

Один из самых существенных промахов в построении программы по сплочению команды – это не удовлетворение нужд и потребностей команды во время. Убедитесь, что вы уделили достаточно времени на выяснение того, что действительно необходимо вашей команде.

9. Сделайте это регулярным процессом.

Раз в год программа по сплочению команды может сделать очень много, но спросите себя: «Было бы это лучше, если бы мы проводили эту программу чаще?» Представьте результаты!

Используйте всегда одного помощника во время последующих этапов программы, это поможет поддержать сплочение. Откровенность и взаимопонимание – всегда высокий показатель каждой успешно проведенной программы, где всегда используется один помощник.

10. Умейте шутить.

Самое главное, процесс построения команды должен быть увлекательным для всех сотрудников. Он должен быть значимым и полезным для команды. Разработайте вместе с помощником структуру, которая поможет вашей команде.

8 Корпоративные ценности:

**1. Клиенты:**

* клиент находится в центре нашей работы — наша деятельность служит благу и интересам наших клиентов;
* главная задача для нас — обеспечение качества; опережающее удовлетворение нужд клиентов является нашим приоритетом и основой для завоевания позиций на рынке;
* мы открыты и доброжелательны по отношению к клиенту; наши отношения построены на принципах взаимоуважения;
* мы выполняем свои обещания;
* высокий профессионализм в работе с клиентом — наше кредо;

мы всегда готовы оказать клиенту посильную помощь по любому интересующему его вопросу.  **2. Сотрудники:**

* каждый сотрудник нашей компании участвует в управлении компанией и формировании ее целей, понимая, что только достижение цели компании дает возможность достижения личных целей;
* компания дает сотрудникам возможность учиться, профессионально совершенствоваться, и потому каждый сотрудник нашей компании в полной мере реализует свои личностные, интеллектуальные и профессиональные способности;
* сотрудники ответственно и экономически эффективно подходят к своей работе;
* компания гарантирует сотрудникам достойное материальное вознаграждение в соответствии с результатами их труда;
* в нашем коллективе приняты тактичность, вежливость и справедливость;

компания заботится о здоровье сотрудников, их моральном, этическом и социальном облике.

**3.** Отношения с партнерами мы строим на принципах:

* взаимовыгодности;
* обязательности и дисциплинированности;
* честности;

открытости.

4. Конкуренты:

* мы движемся вперед благодаря сильной конкурентной борьбе; мы учимся у конкурентов их сильным качествам, перенимаем положительный опыт и, творчески переосмысливая его, идем вперед;
* конкурентную борьбу ведем только честными и цивилизованными способами.

5. Уважай власть. Власть – необходимое условие для эффективного ведения дела. В связи с этим проявляй уважение к властителям порядка в узаконенных эшелонах власти.

6. Будь честен и правдив. Честность и правдивость – фундамент предпринимательства, предпосылка здоровой прибыли и гармоничных отношений в делах. Российский предприниматель должен быть безупречным носителем добродетели, честности и правдивости.

7. Уважай право частной собственности. Свободное предпринимательство – основа благополучия государства. Российский предприниматель обязан в поте лица своего трудиться на благо своей

Отчизны. Такое рвение можно проявить только при опоре на частную собственность.

8. Люби и уважай человека. Любовь и уважение к человеку труда со стороны предпринимателя порождает ответную любовь и уважение. В таких условиях возникает гармония интересов, что создает атмосферу

развития у людей самых разнообразных способностей, побуждает их проявлять себя во всем блеске.

9. Будь верен своему слову. Деловой человек должен быть верен своему слову. «Единожды солгавший, кто тебе поверит». Успех в деле во многом зависит от того, в какой степени окружающие доверяют тебе.

10. Живи по средствам. Не зарывайся. Выбирай дело по плечу. Всегда оценивай свои возможности. Действуй сообразно своим средствам.

11. Будь целеустремлен. Всегда имей перед собой ясную цель. Предпринимателю такая цель нужна как воздух. Не отвлекайся на другие цели. Служение «двум господам» противоестественно. В стремлении

достичь заветной цели не переходи грань дозволенного. Никакая цель не может затмить моральные ценности.

9 Способы разрешения межличностных конфликтов:

|  |  |
| --- | --- |
| Педагогические | Административные |
| Беседа, просьба, убеждение, разъяснение требований к работе и неправомерных действий конфликтующих и другие меры воспитательного аспекта | Силовое разрешение конфликта – подавление интересов конфликтующих, перевод на другую работу, различные варианты разъединения конфликтующих. Разрешение конфликта по приговору – решение комиссии, приказ руководителя организации, решение суда. |

Мы используем следующую методику управления конфликтом:

1. Приглашаем и опрашиваем конфликтующих.

2. Определяем проблему.

3. Принимаем за основу правила:

- вежливый диалог;

- никаких частных встреч;

- полный доступ к информации.

4. Разрабатываем повестку дня.

5. Устанавливаем общую базу данных.

6. Принимаем участие в совместном принятии решения:

- определяем и легализуем интересы;

- подбираем возможные варианты решения;

- объясняем возможные варианты выбора;

- создаем больше вариантов решения.

10 Нормы деловой этики

1. Не опаздывайте. Опоздание может быть оценено вашим партнером как проявление неуважения к нему. Если вы задерживаетесь по непредвиденным обстоятельствам, лучше сообщить об этом заранее. Это правило относится не только к явке на работу, совещание, но и к соблюдению установленных сроков выполнения работы. Чтобы избежать опозданий, задержек, следует выделять время на выполнение работы с тем или иным запасом. По общему признанию, пунктуальность является важнейшим требованием делового этикета.

2. Будьте немногословными, не говорите лишнего. Смысл этого требования в том, чтобы беречь секреты фирмы так же, как и свои личные тайны. Общеизвестно, что охрана служебной тайны является одной из важнейших деловых проблем, которые нередко становятся источником серьезных конфликтов. Эта норма относится и к секретам личной жизни сослуживца, которые стали вам по случаю известны. Причем это касается как хороших, так и плохих новостей из личной жизни ваших коллег.

3. Будьте доброжелательны и приветливы. Соблюдение этого правила особенно важно, когда сослуживцы или подчиненные придираются к вам. И в этом случае вы должны вести себя с ними вежливо, доброжелательно. Нужно помнить, что никому не нравится работать с людьми неуравновешенными, ворчливыми, капризными. Вежливость, приветливость нужны для общения на всех уровнях: с начальниками, подчиненными, клиентами, покупателями, как бы вызывающе они порою себя не вели.

4. Сочувствуйте людям, думайте не только о себе, но и о других. Очень часто бывает, что у клиентов, которых вы обслуживаете, имеется негативный опыт общения с другими организациями. В этом случае особенно важно проявить отзывчивость, сочувствие и предупредить законные опасения. Конечно, внимание к окружающим должно проявляться не только в отношении клиентов и покупателей, оно распространяется и на сослуживцев, начальство и подчиненных. Уважайте мнение других, даже если оно не совпадает с вашим. Не прибегайте в этом случае к резким возражениям, если вы не хотите оказаться в разряде людей, которые признают существование только двух мнений: своего и неправильного. Именно люди подобного склада часто становятся зачинщиками конфликта.

5. Следите за своей одеждой, внешним видом. Это значит, что нужно уметь органично вписываться в ваше окружение на службе, среду работников вашего уровня. Причем это не исключает возможности одеваться со вкусом, подбирая соответствующую цветовую гамму и т.п. Будучи оператором в банке, не стоит являться на работу с дорогим кейсом, который не по карману даже президенту банка. Конечно, это мелочь, но такая, которая может повредить вашему продвижению по службе.

6. Говорите и пишите хорошим языком. Это означает, что все произнесенное и написанное вами должно быть изложено грамотным, литературным языком. Если у вас есть на этот счет сомнения, перед тем как отправить письмо от имени фирмы, сверьте правильность написания со словарем или дайте проверить письмо сотруднику вашего уровня, которому вы доверяете. Следите за тем, чтобы никогда не употреблять бранных слов, даже в разговоре личного характера, ибо это может перерасти во вредную привычку, от которой будет трудно избавиться. Не воспроизводите выражения тех людей, которые подобные слова употребляют, поскольку может найтись человек, который поймет эти слова как ваши собственные.

Эти основные правила деловой этики служат важнейшей предпосылкой формирования той атмосферы сотрудничества, которая создает надежный заслон против деструктивных конфликтов.

**11. Стиль управления: У нас в компании демократический стиль управления.** Он характеризуется распределением полномочий, инициативы и ответственности между руководителем и заместителями, руководителем и подчиненными. Руководитель всегда выясняет мнение коллектива по важным производственным вопросам, принимает коллегиальные решения. Регулярно и своевременно проводится информирование членов коллектива по важным для них вопросам. Общение с подчиненными проходит в форме просьб, пожеланий, рекомендаций, советов, поощрений за качественную и оперативную работу, доброжелательно и вежливо; по необходимости применяются приказы. Руководитель стимулирует благоприятный психологический климат в коллективе, отстаивает интересы подчиненных.

12. Корпоративный кодекс этики:

**ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И БАЗОВЫЕ ПРИНЦИПЫ**

**1 ВВЕДЕНИЕ**

Настоящий Кодекс корпоративной этики (далее - Кодекс) АО «Компания по страхованию жизни «Казкоммерц-Life» (далее - Компания) разработан в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, с учетом признанных мировых стандартов делового поведения и корпоративного управления, модельных рекомендаций Ассоциации финансистов Казахстана, на основании Устава и иных внутренних документов Компании. Кодекс отражает видение и понимание Компанией и её акционерами принципов корпоративной этики и корпоративных ценностей Компании.

Целью настоящего Кодекса является:

* регламентация правил и норм корпоративной культуры Компании, ее дальнейшее продвижение среди сотрудников;
* единообразное понимание и исполнение норм корпоративной этики, принятых Компанией, как в Головном офисе, так и во всех территориально обособленных подразделениях Компании всеми сотрудниками вне зависимости от занимаемой должности; закрепление ключевых ценностей, принципов и правил, которыми руководствуются все сотрудники Компании в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях.

Кодекс применяется наравне с иными внутренними документами и отражает деятельность органов управления и сотрудников Компании в части применения норм и принципов корпоративной этики и делового поведения. Перечень указанных норм и принципов не является исчерпывающим и может быть уточнен, изменен, дополнен Советом Директоров Компании в случае возникновения определенных предпосылок или обстоятельств.

Каждый сотрудник Компании, становясь членом трудового коллектива, должен опираться в своей деятельности на корпоративные нормы и ценности, зафиксированные во внутренних нормативных документах, в частности в Кодексе корпоративной этики. Данный Кодекс распространяется на всех сотрудников, включая руководство.

Первичное знакомство с Кодексом вновь принимаемых в Компанию сотрудников возложено на менеджера по работе с персоналом Компании (далее – менеджер).

Текущий контроль за выполнением норм, изложенных в Кодексе, возложен на непосредственного руководителя сотрудника, периодический контроль – на руководителя Компании.

**2 ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ (МИССИЯ) КОМПАНИИ**

Наша Миссия – это достойное служение интересам общества, постоянное совершенствование страховых продуктов для обеспечения финансовой и социальной защиты клиента и гарантирования ему сервиса высочайшего качества, что позволяет нам развивать сам бизнес, а также дает возможности для достижения нашими сотрудниками поставленных целей и обеспечивает достаточные дивиденды нашим акционерам.

**3. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ КОМПАНИИ**

1. Компетентность и профессионализм. Безусловно, в первую очередь, результат нашей работы должен быть безупречен с профессиональной точки зрения. Мы обладаем качественным образованием, богатым опытом, системным пониманием своей работы, умением принимать взвешенные и ответственные решения, пониманием процессов, целей и задач Компании.

2. Честность и справедливость – фундамент Компании, её деловой репутации и главные принципы этичного взаимодействия с партнерами и конкурентами по бизнесу, качественной работы с клиентами, выстраивания правильных отношений с акционерами и сотрудниками. Мы осознаем и не допускаем конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью. Обман, умалчивание и ложные заявления не совместимы со статусом сотрудника Компании.

3. Ответственность - гарантия качества нашей деятельности. Компания принимает ответственность по взятым обязательствам, установленным требованиями законодательства, договорных отношений, обычаев делового оборота и морально-нравственных принципов. Каждый сотрудник Компании несет высокую ответственность перед клиентами за качество предоставляемых услуг. В свою очередь Компания ожидает такого же ответственного подхода от своих клиентов и партнеров. Кроме того, Компания осознает свою социальную ответственность перед государством и обществом.

4. Открытость. Компания стремится к максимальной открытости и надежности информации о Компании, структуре основных акционеров, услугах и достижениях Компании, результатах финансовой деятельности. Мы нацелены честно, подробно и своевременно информировать акционеров и клиентов о состоянии дел, проводить активную коммуникационную политику, повышать прозрачность и доступность информации на основе улучшения качества отчетности и учета. В то же время Компания следит за неразглашением сведений, составляющих коммерческую и иную охраняемую законом тайну.

5. Человеческая личность. Все клиенты и сотрудники Компании имеют право на честное и справедливое отношение, независимо от расы, цвета кожи, языка, политических и религиозных убеждений, половой, национальной и культурной принадлежности.

**4. ПРИНЦИПЫ СОТРУДНИКОВ КОМАНИИ**

1. Доверие. Мы строим бизнес в области страхования жизни на основе доверия. Доверие к Компании основывается на нашей деловой репутации, ответственном ведении бизнеса, прозрачности, принципах профессиональной деятельности и правовых нормах, определенных законодательством Республики Казахстан.

2. Уважение. Уважение к клиентам и конкурентам, инвесторам и акционерам позволяет Компании строить отношения с ними на доверительной основе. Уважение к личности дает возможность привлекать и удерживать талантливых, профессиональных и лояльных сотрудников. Каждый член команды создает и защищает репутацию и авторитет Компании, своим поведением формирует в обществе мнение о Компании. Мы нацелены на постоянное совершенствование системы поощрения персонала с учетом конкретных результатов и оценки вклада каждого сотрудника.

3. Высокий стандарт качества. Важно понимать, что любой результат работы должен соответствовать нашей миссии - быть лучшими в своем деле и оправдывать ожидания от брэнда. Это относится ко всему – и к содержанию и к форме продукта нашего труда, включая самые мелкие детали.

4. Специализация и сотрудничество. Широчайший спектр вопросов, возникающих в деятельности Компании. С целью разграничения специализации по условным блокам вопросов мы делим Компанию на филиалы, департаменты, управления и отделы. При наличии кросс-функциональных задач, входящих в компетенцию нескольких подразделений, мы работаем как одна сплоченная команда. Мы сотрудничаем между собой без преград и барьеров разных подразделений. Мы солидарны в стремлении к достижению совершенства качества нашей работы.

5. Постоянный процесс обучения и самообучения. Знания и опыт неизбежно устаревают. Изменения, происходящие в мире на глобальном и локальном уровне, в бизнесе и технологиях, законодательстве, принципах менеджмента и деловой практике, оказывают на нас существенное влияние. Ко всем этим изменениям необходимо быстро и качественно приспосабливаться. Компания имеет возможность предложить нам обучение, мы сами должны предложить себе самообучение - искать хорошие семинары и тренинги, читать специализированную литературу, отслеживать новости, спрашивать, понимать, совершенствоваться. Не останавливаться на достигнутом.

6. Позитивная атмосфера в коллективе. Мы, сотрудники Компании:

• стремимся к созданию и поддержанию атмосферы, располагающей к качественной и плодотворной работе;

• поощряем инициативу и креативность, поддерживаем инновации;

• доброжелательно и с уважением относимся друг к другу;

• понимаем, что каждый из нас выполняет важную, сложную и ответственную работу и вносит свой весомый вклад в работу Компании;

• с радостью делимся накопленным опытом;

• ценим справедливость, профессионализм, конструктивную позицию и доверительные отношения;

• стараемся избегать бюрократических барьеров в общении между подразделениями;

• осуждаем создание конфликтных ситуаций.

Ключевое слово - «МЫ». Главная наша цель – сделать так, чтобы мы каждый день с радостью и энтузиазмом шли на работу и максимально использовали свой потенциал.

7. Понимание ценности работы в Компании. Мы осознаем важность, значимость и ответственность нашей работы. Мы работаем с лучшими и уважаемыми в стране профессионалами в области страхования. Мы приобретаем УНИКАЛЬНЫЙ опыт, не только профессиональный, но и личный. Профессиональное мнение каждого сотрудника имеет значение для Компании. Удачная индивидуальная инициатива может изменить что-то в Компании: вы можете видеть реальные результаты вашего вклада в работу Компании.

8. Приверженность заключается в том, что основные ценности и принципы Компании не просто закреплены в настоящем Кодексе и других внутренних документах, а топ-менеджмент и сотрудники Компании в полной мере настроены на их соблюдение. Приверженность (не просто знание – приверженность!) нашим принципам и ценностям дает нам возможность:

1. • понять стратегическое значение собственной работы;
2. • усилить личную ответственность в своей деятельности;
3. • повысить мотивацию работы;
4. • гордиться тем, что мы делаем, и получать от этого моральное удовлетворение;
5. • внести в работу позитивный эмоциональный оттенок;
6. • повысить качество работы и учиться новому каждый день,

что в итоге позволит нам соответствовать собственной миссии и быть действительно лучшей в стране командой профессионалов в области страхования жизни.

**ГЛАВА 2 НОРМЫ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ**

**5 РУКОВОДСТВО И СОТРУДНИКИ**

1. Обязательства Компании.

В отношении сотрудников Компания берет на себя следующие обязательства:

* обеспечивать приём на работу, установление оплаты труда и продвижение по службе на открытой конкурсной основе, руководствуясь личными качествами, компетентностью, эффективностью и профессионализмом сотрудников, исключая какие-либо проявления дискриминации по половым, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам;
* оценивать и поощрять инициативные идеи и предложения сотрудников, реализация которых имеет положительный эффект для Компании;
* организовать конкурентоспособную систему оплаты труда в соответствии с внутренними документами Компании, условиями трудовых договоров, обеспечить своевременную выплату заработной платы;
* обеспечивать все меры гарантирования безопасности и охраны труда, предусмотренные действующим законодательством, а также создавать условия труда, способствующие профессиональному росту сотрудника, обеспечению его личной безопасности;
* обеспечивать неразглашение конфиденциальной информации, касающейся сотрудников, в пределах, установленных законодательством;
* обеспечивать страхование гражданско-правовой ответственности работодателя в порядке и размере, установленных законодательством;
* обеспечивать справедливое и честное отношение к сотрудникам, рассматривать конфликты и случаи возможного нарушения сотрудниками своих обязанностей на основании проверенных фактов и достоверной информации;
* обеспечивать условия для того, чтобы сотрудники в случае возникновения сомнений по поведению в той или иной ситуации свободно обращались с непосредственному или вышестоящему руководству, а также сообщали ему о потенциальных или выявленных случаях нарушения законодательства, внутренних документов Компании и настоящего Кодекса;
* обеспечивать надлежащие условия и поощрять обучение и самообучение сотрудников всеми доступными методами обучения (наставничество, ротации, дистанционное обучение, корпоративные семинары, магистратура, участие на внешних семинарах, круглых столах и тренингах в Республике Казахстан и за рубежом, стажировки, стимулирование изучения казахского и английского языков и пр.) в порядке и на условиях, предусмотренных внутренними документами Компании;
* соблюдать все иные требования трудового законодательства, условия трудовых договоров.

2. Обязательства сотрудников.

При приёме на работу в Компанию сотрудники принимают на себя определенные обязательства перед Компанией, заключающиеся в следующем:

* добросовестно следовать принципам, указанным в настоящем Кодексе, соблюдать требования трудового договора, правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции и иные внутренние нормативные документы Компании, а также осознавать свою персональную ответственность за их нарушение или несоблюдение;
* профессионально, эффективно и беспристрастно исполнять свои должностные обязанности, руководствуясь исключительно интересами и приоритетами Компании;
* не разглашать неуполномоченным лицам любую конфиденциальную информацию и избегать обсуждения такой информации в любом месте, где её могут услышать неуполномоченные лица;
* в рабочее время иметь аккуратный внешний вид, отвечающий общепринятому деловому стилю;
* защищать корпоративные ресурсы Компании (включая, но не ограничиваясь: имущество, деньги, интеллектуальная собственность, репутация, права, привилегии, информация и их источники, документация, средства и каналы связи, программное обеспечение и пр.), пользоваться ими эффективно и бережно, не использовать их для личного обогащения, выгоды или любой другой деятельности, не связанной с Компанией;
* не допускать в отношении коллег, клиентов и партнеров дискриминации по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам;
* вежливо и с уважением относиться к коллегам, клиентам и партнерам Компании, быть терпимыми к чужому мнению, не допускать в общении употребление грубых выражений, вульгарных слов, бравирования жаргонами и ненормативной лексики;
* не допускать публичных выступлений, высказываний или интервью на любые темы от имени Компании без прямого разрешения руководства Компании или прямо предоставленных полномочий;
* при занятии личной общественной деятельностью – никоим образом не подчеркивать свою принадлежность к Компании в связи с такой деятельностью;
* воздерживаться от любых действий, допускающих или поощряющих создание неадекватных конфликтных ситуаций, проявление агрессии, угрозы, насилия и пр.;
* не допускать любого конфликта между личными интересами и должностными обязанностями, соблюдать требования Компании в отношении конфликта интересов при работе с клиентами, партнерами, поставщиками, конкурентами и иными третьими лицами;
* уведомлять непосредственное руководство о попытках посторонних лиц получить доступ к конфиденциальной информации, а также об утрате или недостаче конфиденциальной информации, её носителей, служебных удостоверений, пропусков, ключей и прочих фактах, которые могут привести к несанкционированному разглашению конфиденциальной информации;
* не допускать нарушения законодательства или внутренних нормативных документов Компании, уведомлять непосредственное руководство о ставших известными им фактах такого нарушения другими сотрудниками или клиентами Компании;
* соблюдать иные обязанности, предусмотренные настоящим Кодексом и другими внутренними документами Компании.

Нарушение сотрудниками положений настоящего Кодекса влечет материальную, дисциплинарную, административную и иную ответственность, предусмотренную трудовым договором и действующим законодательством Республики Казахстан.

3. Обязанности руководителей Компании любого уровня.

Руководители Компании, включая членов Совета Директоров и Правления, а также руководителей структурных подразделений всех уровней, должны принимать управленческие решения, соответствующие требованиям Кодекса. Руководители должны стремиться личным примером показывать приверженность положениям Кодекса, уделять время созданию кадрового резерва Компании, консультированию и наставничеству, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами. Руководители структурных подразделений Компании несут ответственность перед Председателем Правления за внедрение настоящего Кодекса и соблюдение его норм подчиненными им сотрудниками. 4. Информационный обмен:

• все руководители и сотрудники Компании должны развивать навыки общения для четкой формулировки сообщения, которое они хотят довести до своих коллег, подчиненных, руководителей, клиентов и партнеров;

• руководителям высшего ранга необходимо постоянно упоминать в своих выступлениях (в том числе, публичных) о важной роли корпоративной культуры Компании, о необходимости разделять миссию и ценности Компании, о необходимости следования нормам Кодекса и приверженности им. 5. Корпоративные ресурсы.

Компания предоставляет сотрудникам средства связи (стационарные и мобильные телефоны, персональные компьютеры, голосовую и электронную почту, факс, доступ в Интернет и пр.) исключительно для выполнения служебных обязанностей в Компании, хотя допускается их использование в личных целях, которое не противоречит данному Кодексу. Электронные средства связи и все сообщения/файлы являются собственностью Компании. Компания оставляет за собой право контролировать использование средств электронной связи, осуществлять доступ к электронным сообщениям сотрудников, включая приложения, и контролировать их содержание. Пользуясь электронными средствами связи, сотрудники соглашаются с тем, что любая информация, содержащаяся во всех хранимых электронных файлах, может контролироваться и просматриваться Компанией. Пользуясь средствами связи, сотрудники не должны пытаться получить к ним доступ в обход прав доступа или системы контроля руководства.

В случае создания сотрудником служебного произведения, являющегося объектом авторского права (произведение, созданное в порядке выполнения служебных обязанностей или служебного задания Компании), личное неимущественное право принадлежит сотруднику – автору, имущественные права на использование служебного произведения принадлежат исключительно Компании в течение срока, установленного законодательством Республики Казахстан.

**6 АКЦИОНЕРЫ**

Соблюдение и защита прав акционеров Компании являются одними из основных приоритетов. При принятии решений топ-менеджмент Компании должен руководствоваться интересами акционеров.

Решения, принимаемые общим собранием акционеров, являются стержнем развития Компании. Разработка данных решений осуществляется органами управления Компании (Советом Директоров и Правлением), а их реализация является ответственностью руководителей всех уровней.

Компания принимает на себя обязательство надлежащим образом исполнять все требования Кодекса корпоративного управления, утвержденного собранием акционеров, который определяет основные принципы взаимоотношений с акционерами.

**7 КЛИЕНТЫ И ПАРТНЕРЫ**

Компания ориентирована на предоставление услуг широкому кругу клиентов. Стратегия направлена на постоянное расширение клиентской базы и повышение качества оказываемых страховых услуг. Проявление внимания к индивидуальным потребностям каждого клиента – основа нашей политики. Мы делаем все возможное, чтобы клиент, воспользовавшийся услугами Компании, стал нашим постоянным партнером. Мы нацелены на стабильное, долгосрочное и взаимовыгодное сотрудничество.

Компания обеспечивает клиентов и партнеров достоверной информацией о Компании и его услугах средствами корпоративного веб-сайта [www.kklife.kz](http://www.kklife.kz) , регулярно публикуемой финансовой отчетности, и иных вариантов связи. Компания также гарантирует своевременное и полное рассмотрение всех обращений, пожеланий и претензий клиентов и партнеров. В случае возникновения разногласий и споров, мы отдаем предпочтение переговорам и поиску компромисса.

Мы не допускаем в своей деятельности предоставления клиентам и партнерам необоснованных и не предусмотренных законодательством льгот, привилегий и преференций, использование которых может негативно сказаться на репутации Компании.

Выбор партнеров и поставщиков товаров, работ, услуг осуществляется Компанией на открытой конкурсной основе и основывается на предпочтении лучшей цены, качества и условий, а также деловой репутации контрагента.

Мы придерживаемся честной и свободной конкуренции и осуждаем все проявления недобросовестной конкуренции, которые могут не только негативно сказаться на репутации Компании. В этой связи мы ожидаем такой же честной конкуренции от своих партнеров и конкурентов.

Обслуживание клиентов – важнейшая задача Компании, поэтому сотрудники должны обеспечить любого клиента наилучшим сервисом. В условиях жесткой конкуренции клиент может перейти к конкуренту из-за некачественного обслуживания.

Наша главная задача не только привлечь клиента, но и создать все условия для долгосрочного сотрудничества с ним.

Предупредительное отношение к клиенту, создание наиболее благоприятных условий для него является залогом длительных партнерских отношений.

С любым посетителем офиса сотрудники должны вести себя уважительно и приветливо. Не должно возникать ситуаций, когда клиент находится в офисе один. На появление клиента сотрудник Компании должен отреагировать немедленно. В случае, если клиент пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у клиента проб­лему.

За задержки в обслуживании клиентов, а также за некачественное или недостаточно профессиональное обслуживание ответственность несет непосредственный руководитель подразделения, которое обслуживало клиента.

**8 ГОСУДАРСТВО И ОБЩЕСТВО**

1. Государство. В отношениях с государством Компания и её работники: • соблюдают требования действующего законодательства, полно и своевременно соблюдают законные требования государственных органов;

• строят отношения с органами государственной власти и государственными служащими как с единомышленниками в работе;

• не допускают нарушения антикоррупционного законодательства в части взяточничества и вымогательства, предоставления государственным служащим каких-либо подарков, услуг, денег и других противоправных действий.

Отношения с органом по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций Компания строит на принципах партнерства и уважения, понимая, что все инициативы регулирующего органа и Компании должны быть направлены на конструктивное развитие и дальнейшее поддержание стабильной страховой системы в Республике Казахстан.

2. Связи с общественностью.

Компания следит за соблюдением высоких этических стандартов в отношениях с общественностью и средствами массовой информации. Компания не допускает распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов в публичных выступлениях руководящих работников, своих информационно-рекламных материалах или других мероприятиях по связям с общественностью.

3. Противодействие незаконной деятельности.

Мы проявляем солидарность в борьбе против мошенничества, недобросовестной конкуренции и иных противозаконных деяний.

Компания со всей серьезностью относится к противодействию отмыванию денег и финансированию терроризма (далее - ПОД) и рассчитывает, что каждый сотрудник сделает все от него зависящее, чтобы: • Компания обеспечила надлежащее исполнение требований законодательства Республики Казахстан в части ПОД; • Компания не пострадала от противоправной деятельности лиц, занимающихся ПОД; • продукты и услуги Компании не использовались в деятельности, связанной с ПОД.

Мы берем на себя обязательство отказываться от сотрудничества с юридическими и физическими лицами, имеющими сомнительную репутацию.

**9 КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

Конфиденциальной информацией Компания признает:

1. - любые сведения, составляющие коммерческую, служебную или иную охраняемую законом тайну в отношении Компании и всех её клиентов;
2. - любые сведения в отношении технологий, продуктов и ноу-хау Компании, включая внутренние нормативные документы Компании, не предназначенные для внешнего пользования;
3. - любые сведения о персонале Компании и заработной плате;
4. - любые сведения о любой деятельности служб, обеспечивающих охрану, безопасность, информационно-техническую защиту Компании, его помещений, коммуникаций и пр.

Любые сведения конфиденциального характера, которыми располагают сотрудники (включая руководящих работников), хранятся в тайне, если законодательством Республики Казахстан прямо не предусмотрено иное. Сотрудники, имеющие доступ к конфиденциальной информации о Компании или клиентах, не должны разглашать ее другим сотрудникам, не обладающим доступом к такой информации, а также любым третьим лицам вне Компании. Такие ограничения применяются также на протяжении 5 лет после увольнения согласно Обязательству о неразглашении, подписываемому сотрудником при приеме на работу.

В течение рабочего дня и по его окончании, когда сотрудник покидает своё рабочее место, он должен убедиться в том, что на его рабочем столе или в другом легкодоступном месте не остались документы, содержащие конфиденциальную информацию. Все подобные документы должны быть заперты на ключ в шкафах или ящиках, а компьютер должен быть выключен или заблокирован. Во время беседы с клиентами за рабочим столом сотрудника вся конфиденциальная информация, включая информацию на экране компьютера, должна быть визуально недоступна для собеседника.

Конфиденциальная информация (в электронном, письменном, устном или другом виде) не должна выноситься за пределы Компании. При увольнении сотрудник обязан оставить в Компании все принадлежащие Компании документы, файлы, компьютерные дискеты, отчеты и записи, содержащие информацию о Компании или информацию, которая не предназначена для широкого круга лиц, а также все копии документов, содержащих данную информацию.

**10 КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ**

Конфликт интересов определяется как столкновение личных интересов руководителя или сотрудника и его обязанностей по отношению к Компании. Конфликт интересов может иметь негативные последствия, если сотрудник позволяет любому интересу или действию извне влиять на его суждения и действия от имени Компании, конкурировать против Компании в любых бизнес операциях, снижать эффективность, с которой сотрудник выполняет свои обычные обязанности, наносить вред финансовой или профессиональной репутации Компании. Выявление конфликта интересов и его адекватное регулирование является важным условием обеспечения защиты интересов акционеров и клиентов.

Урегулирование конфликта интересов в Компании регламентировано настоящим Кодексом, Кодексом корпоративного управления, утвержденным общим собранием акционеров, и иными внутренними нормативными документами Компании.

Все сотрудники Компании (включая членов Совета Директоров и Правления) несут ответственность за принятие прозрачных и взвешенных решений, свободных от действия конфликта интересов. В этих целях акционеры Компании осознают значимость эффективной работы независимых директоров в составе Совета Директоров и тщательно подбирает кандидатуры, имеющие должный профессиональный опыт, безупречную деловую репутацию и высокий уровень персональной этики.

Сотрудник (включая руководящих работников) Компании и/или его аффилиированные лица в целях недопущения конфликта интересов:

1. - не должен составлять конкуренции Компании и/или пользоваться в своих интересах или для извлечения личной выгоды возможностями, которые ему предоставлены корпоративными ресурсами Компании, руководством работниками Компании, его должностным положением и/или информацией, полученной им вследствие исполнения должностных обязанностей;
2. - не должен принимать непосредственного участия в рассмотрении и принятии решений по любым отношениям между Компанией и им самим, любым из его близких родственников или организаций, с которыми он (или его близкие родственники) связаны;
3. - не должен принимать участия в какой-либо деятельности, которая может потенциально привести к конфликту интересов;
4. - должен прилагать все усилия к тому, чтобы возникающие конфликты разрешались в рамках действующего законодательства, с учетом законных интересов сторон, вовлеченных в конфликт;
5. - не должен принимать какие-либо подарки или использовать выгоды, связанные с его деятельностью в Компании, от любых других третьих лиц, а также получать какие-либо доходы или выгоды в качестве поощрения за выполнение функциональных обязанностей, за исключением доходов, получаемых непосредственно от Компании. Компания допускает принятие подарков или получение выгод, если это связано с обычным доброжелательным отношением (например, приглашение на деловой обед или ужин, перевозка по городу и пр.) и/или их размер или стоимость не являются чрезмерными .
6. Сотрудники не должны принимать участие в принятии решений по вопросам, касающимся отношений Компании с третьими лицами, которые являются бывшими или потенциальными будущими работодателями сотрудника, если иное прямо не разрешено руководящими работниками Компании (в отношении руководящих работников Председателем Правления).

* Сотрудники должны незамедлительно сообщать своему руководителю (руководящий работник должен уведомить Председателя Правления) о случаях: когда личные интересы сотрудника пересекаются или входят в противоречие с его должностными обязанностями; возникновения любых ситуаций, предусмотренных в настоящем разделе; возникновения любых других ситуаций, которые потенциально могут привести к конфликту интересов.

Руководители Компании, получившие от сотрудника (или иного лица) информацию о потенциальном конфликте интересов данного сотрудника, должны оценить – насколько такой конфликт может отразиться на интересах Компании и принять адекватное решение по его урегулированию. В отношении руководящих работников Компании такое решение принимается Председателем Правления.

Применение настоящей статьи требует взвешенного подхода и здравого смысла. Если сотрудник столкнулся с ситуацией, когда он не уверен в правильном решении, ему следует проконсультироваться с непосредственным руководством.

**ГЛАВА 3 ПРАКТИЧЕСКОЕ ПРИМЕНЕНИЕ КОДЕКСА**

**11 ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ**

Настоящий Кодекс является внутренним нормативным документом Компании, обязательным для исполнения всеми сотрудниками Компании, включая руководящих работников. Каждый сотрудник несет персональную ответственность за соблюдение норм Кодекса в рамках своего поведения.

**12 ОТКРЫТОСТЬ**

Компания поощряет сотрудников к открытому обсуждению Кодекса и положительно относится к любым конструктивным предложениям по его совершенствованию. По всем вопросам, предложениям и комментариям, возникающим по Кодексу или в связи с его применением, сотрудники и внешние заинтересованные лица (клиенты, партнеры, акционеры и др.) могут обращаться:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел по работе с персоналом | Ахмедшина Данира  Наибовна | Тел. 244 56 06  dakhmedshina@kklife.kz |
| Департамент Маркетинга | Ананьева Наталья  Николаевна | Тел. 244 56 06  NAnanyeva@kklife.kz |
| Юридический отдел | Мустафинов Данияр  Амангельдиевич | Тел. 244 56 06  dmustafinov@kklife.kz |

Помимо указанных лиц, сотрудники могут по всем вопросам обращаться к своему непосредственному руководству.

**13 ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ**

Любые решения, принимаемые сотрудниками Компании (как стратегические, так и повседневные) должны соответствовать нормам Кодекса. При возникновении сложных этических ситуаций сотрудник должен задать себе 3 важных вопроса: Законны ли мои действия и кого они задевают? Соответствует ли принимаемое мной решение Кодексу? Буду ли я чувствовать себя уверенно, если о моем решении станет известно моим коллегам и родным? Если Вы сомневаетесь в правильности своего решения и не уверены, как следует поступать, обратитесь за советом к своему непосредственному руководству или лицам, указанным в пункте 12 Кодекса.

**14 ОЗНАКОМЛЕНИЕ**

Отдел по работе с персоналом должен обеспечить:

• в отношении действующих работников – ознакомление с Кодексом не позднее 2 месяцев с даты его введения в действие и – при необходимости – корпоративное обучение правилам использования Кодекса в повседневной деятельности; • в отношении новых работников – ознакомление с Кодексом при принятии на работу и – в период адаптации - корпоративное обучение правилам использования Кодекса и его взаимосвязи с другими внутренними документами и процедурами Компании.

При ознакомлении с Кодексом каждый сотрудник Компании подписывает Обязательство о принятии и соблюдении Кодекса по форме, прилагаемой к Кодексу. Подписанное Обязательство передается в Департамент по работе с персоналом и хранится в личном деле сотрудника.

Кодекс является открытым документом и свободно распространяется Компанией среди акционеров, клиентов, партнеров и любых других заинтересованных лиц. Компания упоминает о наличии Кодекса или обеспечивает его публикацию полностью или частично в Годовых отчетах о деятельности Компании.

**15 МОНИТОРИНГ**

Отдел по работе с персоналом несет ответственность за рассмотрение предложений и замечаний сотрудников и иных заинтересованных лиц (клиентов, партнеров, акционеров и др.) к Кодексу и его применению.