

УТВЕРЖДЕНА:

Советом директоров
ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ»
Протокол от «26» ноября 2021 г. № 11/21

**ПОЛИТИКА
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ
ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«АК БАРС СТРАХОВАНИЕ»**

Казань
2021

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ЦЕЛИ И ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	3
3. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	4
4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	9

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В процессе своей деятельности ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ» (далее – Общество) постоянно взаимодействует с различными заинтересованными сторонами. Под заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) понимаются физические или юридические лица, которые могут влиять на действия или решения Общества, или испытывают на себе влияние его действий и решений, или считают себя затронутыми его действиями или решениями. К заинтересованным сторонам могут относиться как внутренние (участники, сотрудники), так и внешние (клиенты, контрагенты, деловые партнеры, органы государственной власти и др.) стейкхолдеры.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами – необходимый элемент ответственной деловой практики. Общество определяет взаимодействие с заинтересованными сторонами, основанное на системном подходе, совместных действиях и балансе интересов, одним из ключевых аспектов устойчивости бизнеса, так как взаимовыгодное сотрудничество с ключевыми партнерами может быть построено только на активном диалоге и тесном взаимодействии с ними.

Общество осознает высокий уровень ответственности перед всеми заинтересованными сторонами и нацелено на поддержание постоянного конструктивного диалога с ними.

В целях выстраивания наиболее эффективного и устойчивого сотрудничества Общество использует инструменты и механизмы взаимодействия, учитывающие интересы, потребности и ожидания каждой конкретной группы заинтересованных сторон.

Политика взаимодействия с заинтересованными сторонами Общества (далее – Политика) определяет цели, принципы и порядок взаимодействия Общества с заинтересованными сторонами.

2. ЦЕЛИ И ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Общество ставит своей целью создавать и поддерживать с заинтересованными сторонами долговременные и стабильные отношения, основанные на взаимном доверии, полном надлежащем выполнении обязательств, открытости и гибкости, обмене опытом, взаимной поддержке.

Общество определяет следующие цели взаимодействия с заинтересованными сторонами:

- Развитие долгосрочных отношений с клиентами, контрагентами и партнерами.
- Повышение осведомленности партнёров о деятельности Общества, его планах и развитии в долгосрочной перспективе.
- Совершенствование коммуникаций с клиентами, контрагентами, партнёрами, участниками и другими заинтересованными сторонами, поиск и внедрение новых инструментов и каналов взаимодействия.
- Единое понимание взаимных обязательств и ожиданий от сотрудничества.
- Повышение осведомленности заинтересованных сторон об экологических, социальных и корпоративных вопросах, а также вопросах управления рисками и принятия решений.
- Вовлечение всего общества в решение экологических, социальных и управленческих проблем.

В своей работе с заинтересованными сторонами Общество руководствуется подходом, определенным в международном стандарте взаимодействия с

заинтересованными сторонами AA1000SES (AccountAbility Stakeholder Engagement Standard):

Основными принципами взаимодействия Общества с заинтересованными сторонами являются вовлеченность, существенность, воздействие, реагирование.

Вовлеченность – Учет точек зрения групп заинтересованных сторон Общества относительно важности и степени влияния того или иного вопроса в целях выработки уместного и соизмеримого способа реагирования.

Существенность – Определение и ранжирование по степени важности актуальных и значимых вопросов, а также основных факторов, оказывающих воздействие на Общество и его заинтересованные стороны.

Воздействие – Контроль, измерение и оценка влияния принципов и действий Общества, а также результатов его работы на экономику, окружающую среду, общество, заинтересованные стороны и на само Общество.

Реагирование – Учет существенных тем и соответствующих им воздействий при принятии решений, осуществлении действий и планировании текущей работы Общества (включая сферу коммуникаций).

Понимая ответственность перед заинтересованными сторонами, Общество при осуществлении взаимодействия со стейкхолдерами принимает на себя следующие обязательства:

- Своевременно предоставлять достоверную и точную информацию о деятельности Общества через удобные для стейкхолдеров каналы коммуникаций.
- Неукоснительно придерживаться международных стандартов прозрачности, в том числе посредством подготовки и раскрытия финансовой и нефинансовой отчетности и отчетности в области устойчивого развития.
- Постоянно совершенствовать понимание потребностей и ожиданий ключевых заинтересованных сторон, используя эффективную двустороннюю связь.
- Поддерживать долгосрочные конструктивные отношения с ключевыми заинтересованными сторонами для определения возможностей взаимовыгодного сотрудничества.

3. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Учет интересов заинтересованных сторон является важной составляющей достижения стратегических целей и развития бизнеса и осуществляется через формирование прозрачного, плодотворного, взаимовыгодного партнерства с широким кругом заинтересованных сторон.

Общество применяет различные формы и механизмы взаимодействия с заинтересованными сторонами для эффективного достижения целей устойчивого развития.

3.1. Регламентирующие документы

При взаимодействии с заинтересованными сторонами ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ» руководствуется нормами законодательства и высокими стандартами деловой этики. В Обществе разработаны и приняты следующие нормативные документы, на основании которых осуществляется взаимодействие с заинтересованными сторонами:

- Устав
- Стратегия развития
- Кодекс этических принципов
- Антикоррупционная политика

- Кодекс корпоративного управления
- Положение о Совете директоров
- Положение о Корпоративном секретаре
- Положение о дивидендной политике
- Положение о Телефоне доверия
- Принципы устойчивого страхования
- Положение о закупочной деятельности
- Правила внутреннего трудового распорядка
- Положение о порядке оплаты труда
- Положение о премировании
- Положение об адаптации
- Политика безопасности персональных данных застрахованных лиц и работников

Общества

- Положение о защите персональных данных застрахованных лиц
- Положение о защите персональных данных работников Общества
- Положение о конфиденциальной информации

3.2. Определение заинтересованных сторон

При определении ключевых заинтересованных сторон Общество учитывает влияние, оказываемое различными заинтересованными группами на его деятельность, а также вклад Общества в их благополучие.

Общество выявляет заинтересованные стороны на основе:

- определения степени зависимости заинтересованных сторон от деятельности Общества;
- определения степени зависимости заинтересованных сторон, перед которыми Общество имеет обязательства (по договорам, соглашениям и совместным программам), от деятельности Общества;
- определения заинтересованных сторон, имеющих высокую степень влияния на деятельность и результативность Общества;
- определения заинтересованных сторон, в отношении которых требуется наиболее активное реагирование;
- определения заинтересованных сторон, сотрудничество с которыми важно с учетом стратегического видения развития Общества.

Ключевые заинтересованные стороны ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ»:

- участники;
- клиенты/контрагенты;
- деловые партнеры;
- сотрудники Общества;
- органы государственной власти;
- регулирующие и надзорные органы;
- негосударственные, некоммерческие, общественные, благотворительные организации и движения;
- экологические организации;
- бизнес-ассоциации и отраслевые ассоциации;
- академические круги и научные сообщества;
- СМИ.

3.3. Каналы взаимодействия

Взаимодействие с заинтересованными сторонами осуществляется на всех уровнях деятельности Общества с применением механизмов и форм, соответствующих масштабу и содержанию решаемых задач, находящихся в сфере обоюдных интересов.

Для обеспечения высокого уровня взаимодействия с заинтересованными сторонами в Обществе предусмотрены следующие каналы информирования и получения обратной связи:

- Официальный сайт Общества, публикации в СМИ и социальных сетях
- Конференции, выставки
- Общие собрания участников
- Заседания Совета директоров
- Финансовая, нефинансовая и иная публикуемая Обществом отчетность
- Встречи руководства с сотрудниками, клиентами, контрагентами и партнерами
- Исследование мнений заинтересованных сторон
- Личный кабинет клиента на официальном сайте Общества
- Горячая линия по вопросам комплаенса
- Участие в профессиональных российских союзах (объединениях) и организациях
- Участие в комиссиях, рабочих группах, круглых столах и общественных слушаниях

3.4. Порядок взаимодействия Общества с заинтересованными сторонами:

Заинтересованные стороны	Основные ожидания/интересы заинтересованных сторон	Механизмы взаимодействия
Участники	1. Реализация стратегии 2. Экономическая эффективность 3. Высокий уровень финансовой устойчивости на конкурентном рынке 4. Дивидендная политика 5. Открытость и прозрачность бизнес-процессов	- Проведение общих собраний участников, в том числе внеочередных (выступления руководства Общества перед участниками) - Проведение заседаний Совета директоров Общества - Раскрытие информации на официальном сайте Общества (публикация пресс-релизов, презентаций) - Предоставление регулярной отчетности (финансовой, нефинансовой, управленческой отчетности) и других материалов по итогам отчетного периода - Взаимодействие с рейтинговыми агентствами

<p>Органы государственной власти</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение законодательства РФ 2. Вклад в социально-экономическое развитие страны 3. Соответствие высоким стандартам деловой этики 4. Устойчивость развития Общества в долгосрочной перспективе 	<ul style="list-style-type: none"> - Заключение соглашений о сотрудничестве - Участие в реализации социальных программ - Участие в публичных мероприятиях - Экспертная работа в комитетах и комиссиях
<p>Деловые партнеры</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создание прозрачной конкурентной среды 2. Использование рыночного механизма ценообразования 3. Соответствие высоким стандартам деловой этики 4. Устойчивость Общества в долгосрочной перспективе 5. Взаимовыгодное сотрудничество 6. Антикоррупционная политика 	<ul style="list-style-type: none"> - Работа с претензиями и обращениями - Участие в выставках и конференциях - Проведение открытых тендеров (конкурсов) - Заключение долгосрочных договоров с прозрачными правилами ценообразования - Реализация социальных программ
<p>Сотрудники</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Достойный уровень заработной платы 2. Безопасные и комфортные условия труда 3. Справедливое вознаграждение и социальные программы для сотрудников 4. Соблюдение прав человека и политика Общества в области трудоустройства людей с ограниченными возможностями 5. Возможности для профессионального развития и карьерного роста 6. Гендерная политика 	<ul style="list-style-type: none"> - Система материального стимулирования работников по результатам работы - Внутрикorporативные СМИ - Программы социальной поддержки - Публичная отчетность - Корпоративная система обучения - Корпоративные мероприятия, направленные на формирование корпоративной культуры - Соблюдение баланса мужчин и женщин на руководящих должностях - Соблюдение баланса уровня доходов сотрудников женского и мужского пола

СМИ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прозрачность бизнес-процессов 2. Обеспечение доступа к информации о деятельности Общества 	<ul style="list-style-type: none"> - Оперативное обновление информации на Официальном сайте Общества и в социальных сетях - Работа с обращениями и запросами СМИ - Пресс-конференции и интервью - Публичная отчетность
Клиенты/контрагенты	Обеспечение оказания качественных страховых услуг	<ul style="list-style-type: none"> - Работа с жалобами (претензиями) и обращениями (в том числе размещение информации о способах защиты прав получателей страховых услуг на официальном сайте Общества) - Сокращение сроков рассмотрения обращений по событиям, имеющим признаки страхового - Регулярные опросы клиентов - Повышение качества услуг - Улучшение качества обслуживания клиентов - Обеспечение информированности и повышение доступности финансовых (страховых) услуг для граждан и бизнеса (юридических лиц и ИП)
Регулирующие и надзорные органы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение законодательства РФ 2. Устойчивость развития Общества в долгосрочной перспективе 3. Соответствие деятельности Общества стандартам деловой этики 4. Обеспечение качественных и доступных страховых услуг 5. Внедрение в деятельность Общества международных стандартов и лучших практик 6. Раскрытие информации 	<ul style="list-style-type: none"> - Предоставление Регуляторной отчетности и отчетности в порядке надзора отчетности - Публичная отчетность - Работа с обращениями надзорных органов - Участие в публичных мероприятиях - Экспертная работа в комитетах из комиссиях
Экологические организации	Снижение негативного воздействия на окружающую среду	<ul style="list-style-type: none"> - Партнерские программы и проекты - Социальные и благотворительные программы - Публичная отчетность

Негосударственные, некоммерческие, общественные, благотворительные организации и движения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Эффективность деятельности Общества и перспективы развития 2. Социальная ответственность 	<ul style="list-style-type: none"> - Форумы, конференции, выставки, круглые столы - Исследования общественного мнения - Волонтерские проекты
Бизнес-ассоциации и отраслевые ассоциации (объединения)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создание прозрачной конкурентной среды 2. Соответствие деятельности Общества высоким стандартам деловой этики 3. Устойчивость Общества в долгосрочной перспективе 4. Взаимовыгодное сотрудничество 	<ul style="list-style-type: none"> - Заключение соглашений о сотрудничестве - Участие в реализации социальных программ - Участие в публичных мероприятиях - Экспертная работа в комитетах и комиссиях
Академические круги и научные сообщества	<ol style="list-style-type: none"> 1. Содействие развитию науки и технологий 2. Применение инновационных технологий и решений в деятельности Общества 	<ul style="list-style-type: none"> - Партнерские программы, проекты - Участие в выставках и конференциях - Соглашения о сотрудничестве

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая Политика, а также изменения и дополнения к ней вступают в силу и подлежат применению с момента утверждения Советом директоров.

Настоящая Политика обязательна к применению органами управления Общества и всеми его структурными подразделениями.

Общество вправе и намерено совершенствовать настоящую Политику, руководствуясь интересами заинтересованных сторон, а также самого Общества, с учетом появления новых стандартов взаимодействия с заинтересованными сторонами в российской и международной практике, Стратегии и потребностей Общества.

В данном документе прошито и пронумеровано

9 (Девять) листов

Председатель Совета директоров
ООО «АКБАРС СТРАХОВАНИЕ»

Р. И. Сагхмудинов

