

**«Халық-Life» «Қазақстан Халық Банкінің өмірді  
сақтандыру бойынша еншілес компаниясы» акционерлік  
қоғамының (бұдан әрі – Компания)  
САПА САЯСАТЫ**

**Компанияның міндетті** – Қазақстан азаматтарының өмірі мен денсаулығына кез келген өмірлік жағдайларда зиян келтірілген жағдайда оларды қаржылық қорғауды қамтамасыз етуді және олардың өмір сүру сапасын жақсартуға ықпал етуді, сондай-ақ кәсіпкерлерге бизнесті табысты дамыту үшін өмірді сақтандыру қызметтерін пайдалану мүмкіндігін беруді қамтамасыз ету арқылы қоғамның мүдделеріне лайықты қызмет ету.

**Компаниядағы сапаны басқарудың мақсаты** - өмірді сақтандыру нарығында үнемі көшбасшы шебін ұстанып және пайда табу мен тұтынушылардың мүдделеріне сәйкес келетін қызметтерді көрсету арқылы, заңнама мен уәкілетті органдардың талаптарына сәйкес келетін бәсекеге қабілетті қызметтерді көрсету болып табылады.

**Осы мақсатқа қол жеткізу үшін Компанияның басшылығы сапа саласында мыналарға ұмтылады:**

1. тұтынушылардың, соның ішінде Компания қызметкерлерінің пікірлерін үнемі зерделеу арқылы, сондай-ақ өзінің өнімдерін/ қызметтерін/бизнес-процестерін бәсекеге қабілеттілік тұрғысынан жетілдіру және ұзақ мерзімді ынтымақтастықты қамтамасыз ететін тұтынушылардың мүдделерін қанағаттандыру арқылы қызмет көрсету деңгейін арттыру;
2. акционерлерді инвестицияланған салымдары бойынша табыспен, ал клиенттерді сақтандыру шарттары бойынша бәсекеге қабілетті табыстармен қамтамасыз ету;
3. білікті жұмысшыларды жұмысқа қабылдау және оларға өз біліктілігін жоғарлатуға мүмкіндік беру; қызметкердің кәсіби өсуіне ықпал ете отырып, Компанияның ары қарай дамуы үшін оның шығармашылық әлеуетін пайдалану; Компания қызметінің тиімділігі мен нәтижелілігін арттыру мақсатында «өлшенетін нәтиже үшін сыйақы» қағидаты бойынша қызметкерлерді қосымша ынталандыру;
4. Компаниямен ұсынылатын қызметтердің сапасына әсер ететін серіктестер мен жеткізушілерді Компания үшін тиімді шарттармен таңдау;
5. ISO9001 халықаралық стандартының талаптарын барлық бизнес-процестерге интеграциялауды және әрбір қызметкердің Компаниядағы белгіленген талаптарының орындауын қамтамасыз ету; сертификаттау арқылы Компанияның менеджмент жүйесінің халықаралық стандарт талаптарына сәйкестігін көрсету;
6. Компания қызметінің клиенттер, акционерлер, қызметкерлер, жеткізушілер, серіктестер, уәкілетті органдар мүдделеріне сәйкестігіне және олардың қанағаттану деңгейін арттыру мүмкіндігіне әсер ететін қызметтегі тәуекелдер мен мүмкіндіктерді үнемі анықтау және есепке алу;
7. «өмірді сақтандыру» саласындағы және уәкілетті органдардың қолданыстағы заңнамаларының талаптарына сәйкес келу;
8. ESG трансформациясы және тұрақты даму шеңберінде қоршаған ортаға қамқорлық жасау, әлеуметтік бастамаларға және тиімді корпоративтік басқаруды дамытуға үлес қосу арқылы, Компанияға жүйелі өзгерістер енгізу және Компанияның экологиялық, әлеуметтік, басқарушылық және экономикалық факторларын біріктіру.

**Рөлі мен жауапкершілігі**

Басқарма тұлғасындағы Компания басшылығы сапа менеджменті жүйесін қалыптастыру, жұмыс істеу және оның тиімділігі үшін жауапкершілікті, сондай-ақ Компаниядағы сапа менеджменті жүйесін ұйымдастыру үшін барлық қажетті ресурстармен қамтамасыз ету міндетін өз мойнына алады.

Бөлімдердің/үдерістердің басшылары осы Саясаттың талаптарын ескере отырып, бөлімнің/үдерістің қызметін жоспарлауға, сондай-ақ қызметкерлердің оларды түсінуін қамтамасыз етуге жауапты.

Бөлімшелердің/үдерістердің басшылары бөлімшенің/үдерістердің қызметін ұйымдастыру кезінде қызметтің белгіленген сыртқы және ішкі талаптарға сәйкестігін қамтамасыз етуге және Компанияны басқару жүйесінің тиімділігі мен нәтижелілігін арттыруға ұдайы күш салуға міндетті.

Компанияның әрбір қызметкері Компанияның ішкі талаптарына сәйкес өз құзыреті шегінде осы Саясаттың орындалуына дербес жауап береді.

Утверждена  
решением Правления АО "Халық-Life"  
(протокол заседания от 06 апреля 2023 года №19)

**ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА**  
**акционерного общества "Дочерняя компания Народного Банка Казахстана**  
**по страхованию жизни "Халық-Life" (далее – Компания)**

**Миссия Компании** – достойное служение интересам общества, обеспечивающее финансовую защиту гражданам Казахстана на случай причинения вреда их жизни и здоровью в любых жизненных ситуациях, и способствующее повышению качества их жизни, а также предоставление предпринимателям возможности использовать услуги страхования жизни для успешного развития бизнеса.

**Цель управления качеством в Компании** – постоянно стремиться к лидирующим позициям на рынке страхования жизни и к получению прибыли, предоставлять конкурентоспособные услуги, отвечающие интересам клиентов, требованиям законодательства и уполномоченных органов.

**Для достижения указанной цели Руководство Компании в области качества стремится:**

- 1.повышать уровень сервиса, постоянно изучая мнение клиентов, в том числе работников Компании, а также работать над совершенствованием своих продуктов/услуг/бизнес-процессов в части их конкурентоспособности и удовлетворения интересов клиентов, обеспечивая долгосрочное деловое сотрудничество;
- 2.обеспечить акционерам доходность по вложенным инвестициям и клиентам конкурентную доходность по договорам страхования;
- 3.принимать квалифицированных работников и предоставлять им возможности повышать свою квалификацию; использовать для развития Компании творческий потенциал работника, способствуя его профессиональному росту; повышать результативность и эффективность деятельности Компании, дополнительно мотивируя работников по принципу "вознаграждение за измеримый результат";
- 4.выбирать партнеров и поставщиков, влияющих на качество предоставляемых компанией услуг, на наиболее выгодных для Компании условиях;
- 5.обеспечивать интегрирование во все бизнес-процессы требований международного стандарта ISO9001 и исполнение установленных в Компании требований каждым работником; демонстрировать соответствие системы менеджмента Компании требованиям международного стандарта путем сертификации;
- 6.постоянно определять и учитывать в деятельности риски и возможности, влияющие на соответствие деятельности Компании интересам клиентов, акционеров, работников, поставщиков, партнеров, уполномоченных органов, и на способность повышать их удовлетворенность;
- 7.соответствовать требованиям действующего в отрасли "страхование жизни" законодательства и уполномоченных органов;
- 8.в рамках ESG-трансформации и устойчивого развития, проявляя заботу об окружающей среде, и способствуя социальным инициативам и развитию эффективного корпоративного управления, внедрять системные изменения в Компании и интегрировать экологические, социальные, управленческие и экономические факторы в деятельность Компании.

**Роли и ответственность**

Руководство Компании в лице Правления берет на себя ответственность за формирование, функционирование и эффективность системы менеджмента качества, а также обязательство по обеспечению Компании всеми необходимыми ресурсами для организации системы менеджмента качества.

Руководители подразделений/процессов ответственны за планирование деятельности подразделения/процесса с учетом требований настоящей Политики, а также за обеспечение их понимания работниками.

Руководители подразделений/процессов обязаны при организации деятельности подразделения/процессов обеспечить соответствие деятельности установленным внешним и внутренним требованиям, и постоянно стремиться повышать эффективность и результативность системы менеджмента Компании.

Каждый работник Компании несет личную ответственность за реализацию настоящей Политики в пределах своей компетенции в соответствии с внутренними требованиями Компании.