



КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА

GRI 2-23

В АО «Казакхтелеком» вопросы корпоративной этики регулируются Кодексом деловой этики и Кодексом корпоративного управления. Кодекс деловой этики и Кодекс корпоративного управления являются открытыми документами и свободно распространяются Компанией среди работников, акционеров, клиентов, партнеров и других заинтересованных сторон.

Кодекс деловой этики АО «Казакхтелеком» разработан в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан, учитывает требования Международной организации труда, а также Устава, Кодекса корпоративного управления и ряда других внутренних документов АО «Казакхтелеком».

Положения Кодекса деловой этики и Кодекса корпоративного управления обязательны для соблюдения всеми работниками и должностными лицами.

Должностные лица и работники Компании в письменной форме подтверждают ознакомление

с Кодексом деловой этики. Кроме того, в Компании на регулярной основе проводится обучение должностных лиц и работников, направленное на понимание Кодекса деловой этики, роли Омбудсмена и доступности системы уведомления о предполагаемых нарушениях. В 2024 году обучение по теме Кодекса деловой этики прошли 12 104 работников Компании.

Основные принципы деловой этики Компании:

- › соблюдение требований законодательства;
- › справедливость;
- › добросовестность;
- › прозрачность;
- › ответственность;
- › компетентность и профессионализм;
- › доверие;
- › меритократия.

Соблюдение принципов деловой этики и урегулирование социально-трудовых споров обеспечивает Омбудсмен. Омбудсмен — это работник Компании, назначаемый Советом директоров для оказания содействия Компании в предупреждении и разрешении конфликтов в социально-трудовых отношениях, защите прав и законных интересов работников, установлению и развитию корпоративных ценностей и соблюдения деловой этики.



УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ И ВНУТРЕННИМИ КОНТРОЛЯМИ

КСУРиБК направлена на обеспечение разумной уверенности в достижении целей, поставленных перед АО «Казакхтелеком» органом управления.

В наши дни развивающиеся риски в области телекоммуникаций включают в себя угрозы кибербезопасности, изменения в законодательстве и регулировании, а также технологические вызовы, такие как внедрение 5G и интернета вещей (IoT). Увеличивается число кибератак на сети связи, что может привести к утечкам конфиденциальной информации, нарушениям работы сети и серьезным последствиям для бизнеса и общества в целом.

АО «Казакхтелеком» — крупнейший оператор связи в Казахстане, играет важную роль в содействии в развитии телекоммуникационной инфраструктуры

и обеспечении безопасности связи в стране. Компания активно внедряет современные технологии и стремится укрепить кибербезопасность своих сетей, чтобы защитить информацию своих клиентов и обеспечить бесперебойное функционирование услуг связи. Это обеспечивается в том числе функционированием в «АО Казакхтелеком» корпоративной системы управления рисками и внутренних контролей (КСУРиБК), направленной на защиту активов, совершенствование бизнес-процессов, повышение эффективности деятельности и соответствие нормативным актам применимого законодательства.

Своевременное выявление несоответствий и источников неэффективности, анализ и прогнозирование различных сценариев развития событий, разработка мероприятий по своевременному предупреждению или снижению влияния рисков вносят существенный вклад в достижение операционных и стратегических целей Компании.



МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ И ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

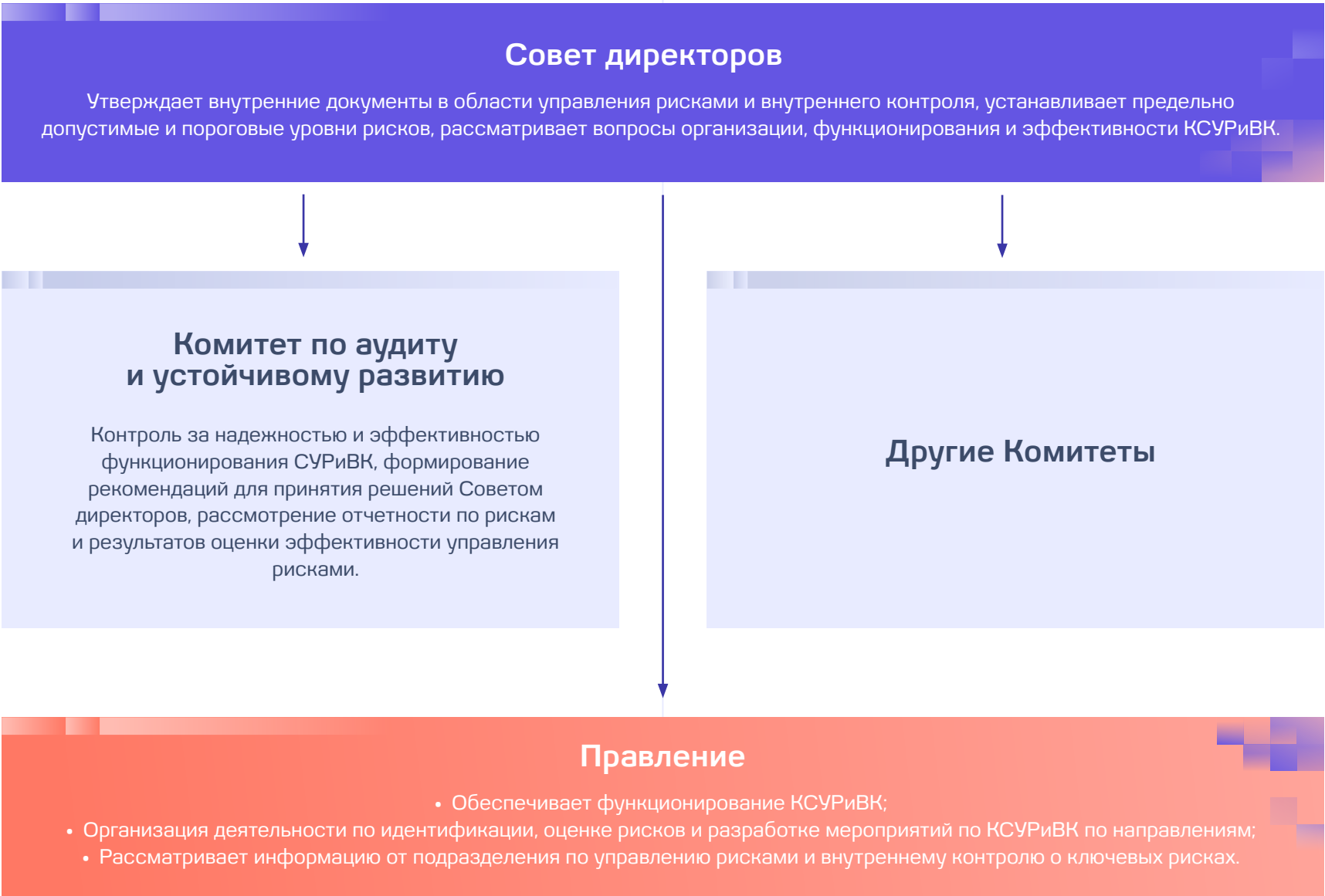
Модель функционирования КСУРиВК Компании предполагает вовлечение всех уровней корпоративного управления в деятельность по своевременной идентификации и управлению рисками и несоответствиями и включает выстраивание компонентов КСУРиВК на стратегическом и тактическом уровнях управления, а также обеспечение независимой оценки и надзора за его функционированием.

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ СИСТЕМЫ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

1 Формирование и актуализация основных направлений развития Системы внутреннего контроля (СВК) в соответствии с потребностями Компании и требованиями заинтересованных сторон.	3 Выявление недостатков существующих контрольных процедур, разработка и реализация мероприятий по их устранению, типизация и регламентация контрольных процедур.
2 Оценка рисков бизнес-процессов, разработка, внедрение и выполнение контрольных процедур, включая единое методологическое обеспечение организации и эффективного функционирования СВК в Компании и ДЗО.	4 Разработка и внедрение механизмов взаимодействия и обмена информацией по внутреннему контролю между субъектами СУРиВК для посторения превентивной системы выявления операционных рисков, в том числе с использованием информационных систем.

В рамках вышеуказанных задач в Компании проводится работа по выявлению рисков бизнес-процессов, разработке и внедрению контрольных процедур, а также своевременному пересмотру их актуальности, что способствует повышению эффективности и управляемости бизнес-процессов, обеспечению достоверности финансовой отчетности, соблюдения требований законодательства и локальных нормативных документов Компании.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА КОРПОРАТИВНОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ





ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА КОРПОРАТИВНОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ

ПЕРВАЯ ЛИНИЯ Оперативное управление рисками	ВТОРАЯ ЛИНИЯ Функции контроля и мониторинга	ТРЕТЬЯ ЛИНИЯ Независимая оценка
Кураторы рисков, владельцы рисков, бизнес-процессов и контролей - Идентификация, оценка, регулирование и минимизация рисков; - Обеспечение эффективной системы внутреннего контроля.	Контрольные подразделения, Департамент управления рисками и внутренних контролей - Координация и совершенствование процесса управления рисками и внутреннего контроля; - Мониторинг и контроль системы управления рисками и внутреннего контроля; - Соблюдение внутренних корпоративных требований; - Соблюдение требований законодательства.	Внутренний аудит Независимая оценка эффективности системы управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления.

Компания осознает, что эффективное управление рисками достигается только тогда, когда в процесс вовлечен каждый сотрудник. Поэтому мы постоянно развиваем риск-ориентированную культуру ключевыми аспектами которой являются:

«ТОН СВЕРХУ»

Руководство Компании выступает примером для сотрудников при обсуждении, выявлении и оценке рисков, а также активно участвует в управлении рисками.

КУЛЬТУРНЫЙ СПЕКТР

Приветствуется своевременное предоставление информации о рисках. Допускается принятие рисков, если они не являются критичными, но могут способствовать развитию бизнеса. Сами риски рассматриваются не только как потенциально негативное событие, но и как возможность улучшения процессов в Компании.

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

Для сотрудников организовано обучение управлению рисками, разрабатываются доступные методические материалы, организованы каналы коммуникации и поддержки.



СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

В Компании разработаны и регулярно обновляются нормативные документы, определяющие порядок и принципы функционирования системы внутреннего контроля, включая Политику системы внутреннего контроля и Правила управления системой внутреннего контроля. В актуализированной документации определены:

- цели и принципы построения системы внутреннего контроля;
- распределение функций субъектов внутреннего контроля;
- основные шаги и процедуры процесса внутреннего контроля, ответственных и сроки их выполнения (функционирования, совершенствования и диагностики);
- порядок актуализации описания бизнес-процессов системы внутреннего контроля;
- проведение диагностики (оценки эффективности)

Ответственность за ее функционирование в Компании распределена на основании «модели трех линий защиты» следующим образом:

ПЕРВАЯ ЛИНИЯ ЗАЩИТЫ

Руководство (владелец процесса) несет основную ответственность за управление рисками, связанными с повседневной операционной деятельностью. Кроме того, в обязанность первой линии входят разработка, обеспечение функционирования и внедрение средств контроля и мониторинг их исполнения.

ВТОРАЯ ЛИНИЯ ЗАЩИТЫ

Выявляет возникающие риски в повседневной деятельности организации и осуществляет контроль за соблюдением регуляторных требований и внутренних нормативных документов. С этой целью обеспечивает наличие необходимых концепций, документов политики, инструментов и технологий.

ТРЕТЬЯ ЛИНИЯ ЗАЩИТЫ

Оценка эффективности СВК, ответственность за предоставление отчетности Правлению и аудиторскому комитету, а также предоставление аудиторского подтверждения регуляторам и внешним аудиторам, демонстрирующего эффективность структуры и функционирования культуры контроля в организации.

системы внутреннего контроля и порядок подготовки и предоставления отчетности о состоянии системы внутреннего контроля, и том числе выявленных недостатках системы внутреннего контроля над процессом подготовки финансовой отчетности;

- проведение независимой оценки системы внутреннего контроля над процессом подготовки финансовой отчетности и отдельных ее компонент внутренним аудитом организации.

Система внутреннего контроля в Компании разработана на основе рекомендаций ряда лучших международных практик в области управления рисками и внутреннего контроля, в том числе, Комитета спонсорских Организаций Комиссии Трэдвэй (COSO), TMForum, стандартов серии ISO. Система внутреннего контроля Компании основывается на модели трех линий защиты.



В АО «Казакхтелеком» формализована система внутреннего контроля над процессом подготовки финансовой отчетности. Основными этапами построения и поддержания эффективной системы внутреннего контроля над процессом подготовки финансовой отчетности в Обществе является:

- › описание существенных бизнес-процессов подготовки финансовой отчетности;
- › выявление и оценка рисков на уровне бизнес-процессов (влияющих на достоверность отчетности), а также разграничение ответственности за управление данными рисками;

- › описание, оценка и внедрение контрольных процедур, направленных на снижение рисков на уровне бизнес-процессов;
- › описание, оценка и внедрение контрольных процедур корпоративного уровня, а также разграничение ответственности за их выполнение;
- › описание, оценка и внедрение общих ИТ контролей, а также разграничение ответственности за их выполнение.
- › своевременное доведение информации до заинтересованных лиц.

ИНТЕГРАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ С КРОСС-ФУНКЦИОНАЛЬНЫМИ ПРОЦЕССАМИ КОМПАНИИ

Взаимосвязь управления рисками со стратегическим планированием, с бюджетированием, реализацией инвестиционных проектов и продуктов и прочими процессами:

1

Стратегическое планирование

При разработке стратегических планов проводятся выявление и анализ рисков, влияющих на достижение поставленных стратегических целей.

2

Бюджетирование

Анализ и учет рисков, связанных с недостижением основных финансовых КПЭ.

3

Инвестиционное планирование проектов и продуктов

Анализ и учет проектных и продуктовых рисков, связанных с недостижением NPV и других показателей с последующим формированием мероприятий по нивелированию рисков.

4

Обучение

Для сотрудников, вовлеченных в управление рисками, регулярно проводятся программы по повышению квалификации. Обучающий курс «По управлению рисками и внутренними контролями» доступно всем сотрудникам Компании. Дополнительно в 2024 году было организовано обучение риск – координаторов филиалов Компании.



УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В 2024 ГОДУ

На ежегодной основе проводится идентификация рисков Компании, результаты которой отражаются в Регистре и Карте рисков, утверждаемых Советом Директоров. В регистр рисков включены риски, способные оказать воздействие на достижение долгосрочных стратегических целей и ключевых показателей деятельности Плана развития.

Согласно Регистру и Карте рисков на конец 2024 года в Компании 24 риска:

Влияние	5 Критическое				1	
	4 Очень высокое				2	1
	3 Высокое			2	7	1
	2 Заметное		1	3	1	2
	1 Незначительное	1	1	1	1	
		1 Очень редко	2 Редко	3 Время от времени	4 Часто	5 Очень часто

Вероятность

На карту рисков АО «Казакхтелеком», в соответствии с Регистром рисков, нанесены 24 риска, учитывающие показатели вероятности наступления и величины воздействия. Построение карты рисков дает возможность:

- › определить перечень ключевых рисков и разработать планы мероприятий для их эффективного управления;
- › установить приоритетность рисков и организовать оптимальное распределение финансовых ресурсов.

Экологические/климатические риск-факторы

В Регистре Компании зафиксирован «Экологический/климатический риск», включающий следующие факторы:

- Низкое качество топлива, неисправность автотранспортных средств и котельных.
- Несоответствие требованиям законодательства в области охраны окружающей среды и санитарных норм, недостаточная осведомленность сотрудников компании.
- Нарушение требований по обращению с отходами и сточными водами.
- Отсутствие отдельного структурного подразделения, отвечающего за экологические вопросы.
- Накопление ртутьсодержащих ламп, автомобильных шин и других материалов, которые не утилизируются.
- Недостаточное финансирование для проведения утилизации.
- Отсутствие обучения сотрудников по экологическим вопросам.

Идентифицированные риски систематизируются в Регистре рисков по следующим категориям:

- Финансовые риски – риски, связанные со структурой капитала, рыночными колебаниями, ликвидностью, кредитными рисками и изменениями валютных и процентных ставок.
- Правовые риски – убытки из-за несоответствия законодательству Республики Казахстан и других стран.
- Операционные риски – убытки из-за ошибок во внутренних процессах, деятельности персонала,

КЛЮЧЕВЫЕ РИСКИ 2024 ГОДА

Департамент управления рисками и внутренних контролей осуществляет регулярный мониторинг изменений ключевых рисков, а также контролирует выполнение мероприятий, направленных на их снижение. Результа-

- информационных системах, производственной безопасности и внешних факторов.
- Стратегические риски – убытки из-за ошибок в стратегии, изменений политической среды, отраслевых спадов, новых продуктов, инвестиций и слияний. В корпоративном регистре зарегистрировано 7 стратегических рисков, 5 из которых находится в ключевой зоне:
 - Рост оттока;
 - Уменьшение доли группы АО «Казакхтелеком» на телекоммуникационном рынке;
 - Риски проектов;
 - Регуляторный риск;
 - Риск потери РЧС.

По каждому из рисков ключевой зоны разработаны планы мероприятий по управлению риском.

Постоянное развитие и улучшение КСУРиВК дает возможность Компании оперативно адаптироваться к изменениям внешней среды и внутренних бизнес-процессов, повышать свою эффективность и способствует росту акционерной стоимости. Согласно актуализированным Правилам идентификации, оценки и мониторинга рисков АО «Казакхтелеком» были изменены пороговые значения карты рисков и цветовая палитра, что позволяет более адекватно отражать реальную ситуацию при оценке рисков.

Кроме того, в 2024 году Департамент рисков перешел под руководство управляющего директора по финансовому контролю и рискам, совместно с Департаментом финансового контроля. В связи с этим в регламент проведения ревизий и проверок будут внесены изменения с акцентом на риски и внутренние контроли.

ты мониторинга отражаются в отчетности по управлению рисками и внутренним контролям, которая ежеквартально представляется на рассмотрение Совета директоров Компании.

В рамках проактивного подхода Компания внедряет меры по управлению ключевыми рисками, чтобы минимизировать их влияние на достижение стратегических целей:

КЛЮЧЕВЫЕ РИСКИ И ПРЕДПРИНЯТЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО СНИЖЕНИЮ РИСКОВ:

Ключевые риски	Мероприятия, предпринятые Компанией по снижению риска
Сохранность физических активов	- Обеспечение охраны и систем технической защиты объектов Компании; - Реализация бизнес-плана «Пожарная безопасность 2024».
Уменьшение доли группы АО «Казакхтелеком» на телекоммуникационном рынке	- Расширена экосистемы E-Kassa –кассового ядра и мобильного приложения; - Внедрены новые сервисы и продукты в личный кабинет ОФД.
Риск потери РЧС	Реализация мероприятий по сохранению неиспользуемых частот.
Ухудшение финансовой устойчивости	- Увеличены планы по доходам EBITDA; - Оптимизированы планы по расходам EBITDA.
Правовой риск	- Оформление имущественных прав на неоформленные участки кабельной канализации и земельные участки, пролонгация прав собственности на объекты с истекшим сроком действия; - Разработка Базы регламентирующих документов «Исполнительное производство».
Регуляторный риск	- Утверждение Дорожной карты по обеспечению 100% охвата средствами СОРМ фиксированной телефонной связи; - Обеспечение функционалом СОРМ сети передачи данных в 10 городах; - Обеспечение функционалом СОРМ услугу FWA.
ФРОД	- Проводится профилактика и пресечение нарушений в сфере фрод со стороны работников Компании; - Осуществляются проверки структурных подразделений Центрального аппарата и филиалов Компании.



КЛЮЧЕВЫЕ РИСКИ И ПРЕДПРИНЯТЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО СНИЖЕНИЮ РИСКОВ:

Ключевые риски	Мероприятия, предпринятые Компанией по снижению риска
Кадровый риск	› В течение года выполнен Комплексный план мероприятий по обеспечению социальной стабильности в Группе компаний АО «Казакхтелеком»; › В течение года исполнение Плана мероприятий по производственной безопасности АО «Казакхтелеком» на 2024 год.
Риск качества	› Реализован проект «SAPA+», направленный на улучшение интернет-соединения по Wi-Fi у клиентов АО «Казакхтелеком»; › Реализован проект «ТАЗАРТУ» переход медной инфраструктуры на оптические сети.
Нарушение информационной безопасности	› Реализация проекта «Модернизация средств защиты информационной безопасности»; › Проведены мероприятия по осведомленности работников Компании о правилах и требованиях ИБ.

РАЗВИВАЮЩИЕСЯ РИСКИ И ВОЗМОЖНОСТИ

В целях обеспечения превентивных мер по управлению рисками были определены следующие развивающиеся риски, которые еще не отражены на карте рисков, но возможно в дальнейшем могут быть включены.

В настоящее время наблюдается увеличение внимания к киберрискам, которые рассматриваются как один из основных глобальных рисков для финансового сектора и экономики в целом. Риски информационно-коммуникационных технологий, которым подвергаются предприятия, постоянно возрастают как по частоте, так и по серьезности кибератак. Утечки данных с целью кражи личной информации в мире происходят ежедневно, но только самые крупные из них попадают в заголовки СМИ.

Тем не менее использование искусственного интеллекта (ИИ) предоставляет также широкий спектр положительных влияний:

Автоматизация и оптимизация процессов: ИИ позволяет автоматизировать рутинные задачи, ускоряя процессы и повышая эффективность работы в различных областях, от производства до обслуживания клиентов.

Развитие технологий безопасности: ИИ улучшает системы безопасности, позволяя обнаруживать аномальное поведение и предотвращать кибератаки и другие угрозы безопасности данных.



РАЗВИВАЮЩИЕСЯ РИСКИ

Внутренние	Внешние
› Срыв сроков процедуры закупок; › Риск потери частот; › Регуляторный риск; › Уменьшение доли рынка Компании за счет продажи МТС.	› Мировая геополитическая напряженность; › Нехватка природных ресурсов; › Негативные последствия технологий искусственного интеллекта; › Технологические угрозы и кибербезопасность.

РАЗВИТИЕ КСУР И ВК В 2024 ГОДУ

Непрерывное развитие и совершенствование КСУРиВК позволяет Компании своевременно реагировать на изменения во внешней среде и внутренних

бизнес-процессах, повышать эффективность своей деятельности, а также способствует увеличению акционерной стоимости Компании.

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ МЕРОПРИЯТИЙ ПО РАЗВИТИЮ КСУРИВК В 2024 ГОДУ

Мероприятия по развитию КСУРиВК	Результат
Разработка и совершенствование методологии СУРиВК	› Актуализированы Правила идентификации, оценки и мониторинга рисков АО «Казакхтелеком»; › Актуализирована Методика разработки, внедрения и мониторинга системы ключевых индикаторов риска АО «Казакхтелеком»;
Разработка и реализация программы обучения работников	› Для развития профессиональных компетенций работников усовершенствованы и проведены обучающие семинары по темам риск-менеджмента и внутренних контролей; › Разработана видеоинструкция по заполнению Электронной Базы данных рисков, включая ответы на самые частые вопросы; › Проведен обучающий семинар по корпоративной системе управления рисками и внутренних контролей для риск-координаторов отдельных дивизионов Общества;



ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ МЕРОПРИЯТИЙ ПО РАЗВИТИЮ КСУРИВК В 2024 ГОДУ

Мероприятия по развитию КСУРиВК	Результат
Развитие аппарата оценки рисков с использованием экономико–математических моделей и экспертных оценок	› Разработаны Модели, по количественной оценке, отдельных рисков; › Актуализирована Методика по проведению Рискowej экспертизы инвестиционных проектов.
Улучшение и поддержание СВК	› Актуализирована Карта гарантий АО «Казакхтелеком»; › Разработаны классификаторы бизнес-процессов 3 уровня в соответствии с рекомендациями TMForum.

НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ КСУР И ВК

В контексте непредсказуемой бизнес-среды, где мы сталкиваемся с новыми вызовами и высокой волатильностью, мы понимаем необходимость постоянного улучшения нашей модели управления рисками и внутренними контролями. Мы четко определили наши цели и направление движения, основываясь на основополагающих концепциях и стандартах. Мы активно работаем над внедрением улучшений, осознавая, куда идем и каким образом достигнем поставленных целей в области управления рисками и внутренними контролями.

Основываясь на следующие компоненты:

- › Корпоративное управление и культура;
- › Стратегия и постановка целей;
- › Эффективность деятельности;
- › Мониторинг и внедрение изменений;
- › Информация, коммуникации и отчетность;
- › Контрольные процедуры.



ВНУТРЕННИЙ АУДИТ

Служба внутреннего аудита (далее – СВА) является органом Совета директоров Компании, обеспечивающим организацию и осуществление внутреннего аудита в Компании, непосредственно подчиненным и подотчетным Совету директоров и курируемым Комитетом по аудиту и устойчивому развитию.

Деятельность СВА осуществляется в соответствии с Положением о Службе внутреннего аудита и Годовыми планами аудита АО «Казакхтелеком».

В своей деятельности Служба руководствуется принципами независимости, объективности,

компетентности и профессионального отношения к работе, качественными стандартами и стандартами деятельности внутренних аудиторов, установленными Международными профессиональными стандартами внутреннего аудита Института внутренних аудиторов. В соответствии со стандартом 7.1 (Организационная независимость) СВА соблюдает организационную независимость.

В рамках основной деятельности в 2024 году, в соответствии с Годовым аудиторским планом и поручениями Совета директоров, Служба провела 15 аудиторских мероприятий, план выполнен на 107%.

По результатам независимой внешней оценки деятельности СВА, проведенной KPMG, подтверждено, что деятельность СВА соответствует требованиям Международных профессиональных стандартов внутреннего аудита во всех существенных аспектах. По результатам оценки на соответствие требованиям Стандартов процент соответствия СВА составил 98%.