

**Утвержден  
Советом директоров АО «Казакхтелеком»  
Протокол от 31 мая 2018 года № 6**

**Одобрено решением  
Правления АО «Казакхтелеком»  
от 2 мая 2018 года № 17/71**

## **ГОДОВОЙ ОТЧЕТ АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ»**

**за 2017 год**

**«ЦИФРОВОЕ СЕРДЦЕ ШЕЛКОВОГО ПУТИ»**

## Содержание

### Предисловие

### Краткий обзор

### Ключевые индикаторы деятельности

### Обращение Председателя Совета директоров

### Обращение Председателя Правления

### Календарь событий 2017 года

### Профиль Компании

Основные сведения

Миссия, видение, стратегические инициативы и цели

Структура акционерного капитала

### Бизнес-обзор

Обзор рынка телекоммуникаций

Обзор регуляторной среды отрасли

Положение Компании в отрасли

Бизнес-портфель Компании

### Структура активов Компании: дочерние организации

### Результаты деятельности

Отчет руководства о результатах финансово-хозяйственной деятельности

Финансовый обзор

Обзор производственной деятельности

Развитие инфраструктуры ИКТ

Информационные технологии

Инновационное развитие

### Приоритетные направления развития

### Управление рисками и внутренний контроль

### Корпоративное управление

Структура корпоративного управления

Отчет о соблюдении Кодекса корпоративного управления

Совет директоров АО «Казахтелеком»

Основные вопросы, рассмотренные Советом директоров в 2017 году

Отчет о вознаграждении членов Совета директоров

Правление АО «Казахтелеком»

Отчет о деятельности Правления в 2017 году

Отчет о вознаграждении членов Правления  
Существенные сделки Компании  
Дивидендная политика  
Информационная политика  
Информация о политике по урегулированию конфликта интересов  
Система менеджмента качества

### **Устойчивое развитие**

Программа модернизации «Орлеу»  
HR-менеджмент  
    HR-показатели  
    HR-проекты Компании  
    Обучение работников/Управление знаниями  
Корпоративная социальная ответственность  
    Социальные проекты Компании  
    Охрана окружающей среды  
    Охрана труда и профессиональная безопасность  
    Молодежная политика

### **Глоссарий**

### **Справочная информация для акционеров**

### **Финансовая отчетность МСФО (приложение)**

## Предисловие

# Цифровое сердце Шелкового пути

Благодаря выгодному месторасположению, в самом сердце Евразии, территория Казахстана всегда являлась стратегически важным отрезком Шелкового пути.

Сохраняя лучший опыт и традиции, значимые уроки истории и успешные практики, а также принимая во внимание современные вызовы цифрового мира, «сердце» Шелкового пути и его основные «артерии» становятся цифровыми. В данном контексте Компания становится не только инфокоммуникационным оператором, но и интегратором решений и новшеств для «цифрового сердца» Шелкового пути.

Расположение республики в центре Евразийского континента создает необходимые условия для развития транспортного, логистического и коммуникационного центра, благодаря чему наша страна является транзитным «мостом» между Азией и Европой. Данные возможности послужили основой для предоставления транзитных коридоров, соединяющих Европу со странами Центральной Азии (Узбекистан, Таджикистан, Туркменистан, Кыргызстан, Афганистан) и со странами Юго-Восточной Азии (Китай, Сингапур, Малайзия и т.п.). Несмотря на то, что на сегодняшний день существуют альтернативные маршруты для передачи трафика из Европы в страны Юго-Восточной Азии, маршрут через Казахстан признан наикратчайшим и наиболее удобным. Наша Компания уделяет отдельное внимание развитию транзитного потенциала республики и увеличению транзитных телекоммуникационных потоков через Казахстан, проводит системную работу по модернизации транзитного маршрута через территорию страны и располагает сетью магистральных волоконно-оптических линий связи, соединяющих все приграничные участки, обеспечивая коннект с Китаем и Россией, а также среднеазиатские республики с Россией с выходом на Европу. Компанией модернизировано оборудование по маршруту, увеличена пропускная способность, улучшены качественные параметры передачи сигнала. Действует два проекта, запущенных совместно с партнерами по предоставлению транзитных емкостей по направлению Европа – Юго-Восточная Азия – DREAM и REAL. В 2017 году продажи емкостей на направлении Европа – ЮВА увеличены более чем в 1,5 раза.

Для сохранения достигнутого уровня развития Компания намерена продолжить реализацию инициатив, разработку и внедрение новых услуг и сервисов. При этом, как и прежде, приоритетным остается следование принципам клиентоориентированности, достижение задач по повышению конкурентоспособности, гибкость к изменениям, внедрение трендов отрасли и лучших мировых практик, а также сохранение лучших традиций и ценностей Компании.

## Краткий обзор



**ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ**

Акционерное общество «Казакхтелеком» – ведущий оператор связи Республики Казахстан, предоставляющий широкий спектр инфокоммуникационных услуг на всей территории страны.

**Официальное полное наименование:** Акционерное общество «Казакхтелеком».

**Адрес местонахождения:** Республика Казахстан, 010000, город Астана, район Есиль, ул. Сауран, 12.

АО «Казакхтелеком» (Компания, Общество, Казакхтелеком) является крупнейшим оператором фиксированной телефонии в Казахстане, признанным лидером в предоставлении услуг связи, в том числе услуг связи на селе, а также одним из крупнейших операторов Национальной сети передачи данных.

Казакхтелеком обеспечивает эффективную современную сеть связи национального масштаба и охватывает большинство основных целевых рынков потребителей инфокоммуникационных услуг. Надежность и масштаб магистральной сети, а также высокая эффективность использования инновационных технологий – это то, что Компания считает ее наиболее важными конкурентными преимуществами.



3.43

млн абонентов  
фиксированной  
телефонной связи



1.7

млн абонентов  
фиксированного  
ШПД



735

тыс. точек  
платного ТВ

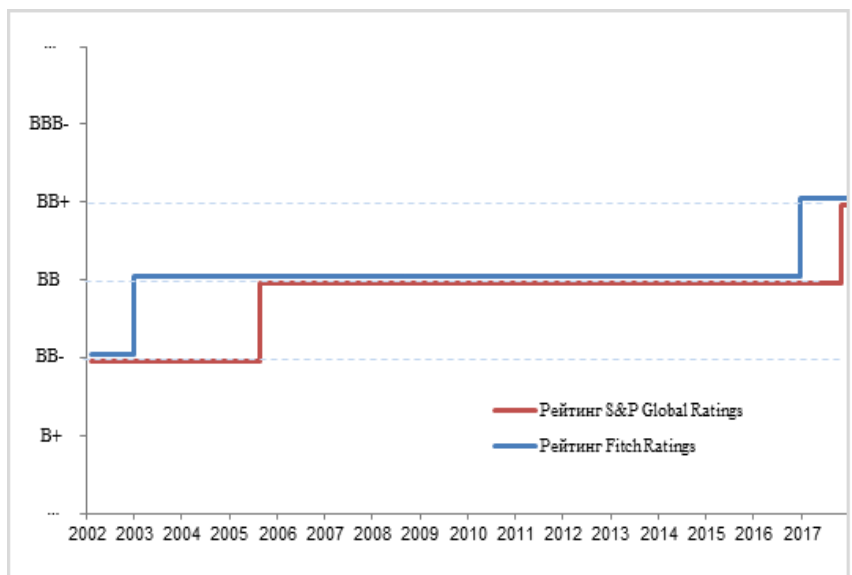
**Доходы –  
210 225 млн тенге**

**Чистая прибыль –  
24 718 млн тенге**

**EBITDA margin –  
36,4%**

**В октябре 2017 года международное рейтинговое агентство Standard & Poor's повысило кредитный рейтинг АО «Казакхтелеком» с «BB», прогноз «Позитивный» до уровня «BB+», прогноз «Стабильный». По национальной шкале рейтинг АО «Казакхтелеком» повышен с «kzA+» до «kzAA-».**

**В декабре 2017 года международное рейтинговое агентство Fitch Ratings подтвердило кредитный рейтинг АО «Казакхтелеком» на уровне «BB+», прогноз «Стабильный».**



## Ключевые индикаторы деятельности

<b>Финансовые показатели</b> (консолидированные)	<b>Ед. изм.</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Доходы от реализации услуг	<i>млн тенге</i>	210 225	205 820	189 754*	208 223	190 867
Чистая прибыль	<i>млн тенге</i>	24 718	55 832**	24 388	7 484	19 614
ЕБИТДА	<i>млн тенге</i>	76 445	73 718	66 745*	61 580	65 829
ЕБИТДА margin,	%	36,4	35,8	35,2*	29,6	34,5
Капитальные вложения	<i>млн тенге</i>	29 109	15 014	38 699	55 154	61 503
<b>Показатели эффективности</b>						
<b>Показатели эффективности</b>	<b>Ед. изм.</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
ROIC (возврат на инвестированный капитал)	%	8,6	10,1	8,4*	6,0	6,9
Средний доход на одного абонента (ARPU)	<i>тенге/месяц</i>	4 623	3 605	3 582	3 413	3 086
Количество работников (с учетом дочерних организаций)	<i>чел.</i>	23 610	25 117	28 343	29 000	29 848
Доходы, всего, на 1 работника	<i>тыс. тенге</i>	8 904	8 194	6 912*	7 180	6 395
<b>Сведения об активах</b>						
<b>Сведения об активах</b>	<b>Ед. изм.</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Активы, всего	<i>млн тенге</i>	471 314	468 962	436 494*	417 693	416 135
Долгосрочные кредиты	<i>млн тенге</i>	24 968	53 795	27 300*	56 426	36 029
Собственный капитал	<i>млн тенге</i>	359 108	343 798	292 421*	270 309	265 503
<b>Технические показатели</b>						
<b>Технические показатели</b>	<b>Ед. изм.</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Количество фиксированных линий	<i>линии</i>	3 425 559	3 670 696	3 878 584	4 063 258	4 085 811

Уровень цифровизации местной сети	%	100	100	100	99,06	98,2
Количество абонентов фиксированного ШПД	<i>абоненты</i>	1 736 970	1 592 146	1 502 632	1 543 138	1 467 520
Количество точек платного ТВ	<i>точки</i>	735 419	670 127	607 762	530 630	455 378
<b>Макроэкономические показатели</b>						
<b>Макроэкономические показатели</b>	<b>Ед. изм.</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Население Казахстана, всего	<i>тыс. чел.</i>	18 157,1	17 918,2	17 670,9	17 417,4	17 165,2
Рост ВВП	%	104	101,1	101,2	104,3	106,0
Индекс потребительских цен	%	107,1	108,5	113,6	107,4	104,8
Курс тенге к доллару, в среднем за год	<i>тенге</i>	326	342,16	221,73	179,19	152,13

\* Финансовые показатели Общества за 2015 год в соответствии с аудированной финансовой отчетностью. 3 ноября 2015 года Компания объявила о своем решении заключить сделку с Tele2 Group по формированию совместного предприятия в мобильном сегменте на базе АО «АЛТЕЛ» (бренд ALTEL 4G) и ТОО «Мобайл Телеком-Сервис» (бренд Tele2). Таким образом, деятельность АО «АЛТЕЛ» была классифицирована как прекращенная деятельность.

\*\* Показатель Чистая прибыль в 2016 году с учетом прибыли от прекращенной деятельности АО «АЛТЕЛ» в размере 40 959,8 млн тенге.

## Обращение Председателя Совета директоров

### Уважаемые коллеги, клиенты и партнеры!

На сегодняшний день телекоммуникации это не только сектор экономики Казахстана, но и также неотъемлемая часть жизни каждого человека. Онлайн-технологии сокращают расстояния, упрощают взаимодействие между людьми и системами и, самое главное, позволяют быть в тренде и в курсе событий. В масштабе государства телекоммуникационные технологии позволяют ускорять бизнес-процессы, автоматизировать сервисы, создают условия для внедрения инновационных технологий и решений. Эксперты прогнозируют в ближайшие годы не только стабильный рост рынка телекоммуникаций, но и крупный прорыв в этом секторе.

В 2017 году АО «Казахтелеком» были продолжены работы по выполнению Программы модернизации «Өрлеу», начатой в 2014 году. По результатам 2017 года эффект на свободный денежный поток от реализации Программы модернизации составил более 29 млрд тенге.

Наряду с этим хотел бы отметить тот факт, что Совет директоров уделяет особое внимание оптимизации бизнес-структуры Компании. Данный подход, безусловно, способствует укреплению позиции Общества в качестве одного из лидеров на рынке телекоммуникаций. Так, в 2017 году, в рамках внедрения стратегических изменений и улучшений, касающихся структуры Общества, произошло разделение коммерческого направления Компании на розничный и корпоративный сегменты.

Кроме того, в целях повышения уровня надежности предоставляемых услуг были успешно реализованы важные инициативы по технической части – запуск в эксплуатацию Единого центра управления сетями АО «Казахтелеком».

Помимо развития имеющейся сетевой инфраструктуры, Казахтелеком активно изучает и развивает современные системы, такие как Smart home, Smart city, Internet of Things по управлению зданиями, городами, предоставляющими возможность оптимизировать процессы, повысить эффективность и безопасность эксплуатации объектов в городах. В 2017 году были продолжены работы по внедрению инновационных технологических решений, в частности, на сегменте B2C для домохозяйств запущена услуга «Облачное видеонаблюдение», на сегменте B2G введена услуга «Транспорт для видеонаблюдения».

Считаю, что у Казахтелекома есть все необходимые ресурсы для реализации задач, поставленных государством перед Компанией, и возложенным ожиданиям.

Эффективность работы Компании в 2017 году была также подтверждена повышением рейтингов Общества международными агентствами. Так, международное рейтинговое агентство Standard & Poor's повысило уровень кредитного рейтинга АО «Казахтелеком» с «BB», прогноз «Позитивный» до «BB+», прогноз «Стабильный». По национальной шкале рейтинг Компании был повышен с «kzA+» до «kzAA-». Другое международное рейтинговое агентство – Fitch Ratings – подтвердило кредитный рейтинг АО «Казахтелеком» на уровне «BB+», прогноз «Стабильный». По национальной шкале рейтинг АО «Казахтелеком» подтвержден на уровне «AA- (kaz)».



Все достигнутые в отчетном году показатели позволяют Совету директоров высоко оценить деятельность Правления, всего топ-менеджмента, руководителей структурных и региональных подразделений и, собственно, каждого работника Компании. От имени Совета директоров АО «Казахтелеком» выражаю признательность всем акционерам и партнерам – за поддержку нашего стремления к развитию и росту, менеджменту – за добросовестность в выполнении поставленных задач, коллективу – за неоценимый вклад в стабильную работу Компании, клиентам – за выбор в пользу Компании и конструктивный диалог, стимулирующий Компанию к дальнейшему совершенствованию.

Убежден, что АО «Казахтелеком» и далее продолжит динамичное развитие и внедрение передовых технологий и услуг, а также сохранит сложившиеся в отрасли традиции и высокий уровень социальной стабильности, технической надежности и заботы о клиентах.

**С уважением,  
Председатель Совета директоров  
АО «Казахтелеком»**

**Н. Байдаулетов**

## **Обращение Председателя Правления АО «Казахтелеком»**

### **Уважаемые акционеры, инвесторы, клиенты, партнеры!**

Для меня большая честь представить вашему вниманию Годовой отчет, который охватывает важнейшие события и решения, принятые в 2017 году. На его страницах вы найдете информацию о ключевых проектах Компании, корпоративном управлении, об инвестициях, об изменениях в части управления и обеспечения эффективной деятельности, о партнерах и предстоящих планах.

Ушедший год был ознаменован тем, что наша Компания представляла инновационные продукты и сервисы, возможности по транзитному потенциалу на международных выставках, таких как Международная специализированная выставка «Астана ЭКСПО-2017», Web Summit 2017 в Лиссабоне. Приоритетным направлением АО «Казахтелеком» были и остаются, наравне с новыми бизнесами, традиционные услуги связи – обеспечение городского населения и жителей сельских населенных пунктов телефонной связью и доступом к интернету, удовлетворение потребностей населения в телекоммуникационных услугах и сервисах. При этом, наша Компания всегда отличалась тем, что демонстрировала способность выполнять свои обязательства перед клиентами, партнерами и государством.

Особое внимание было уделено трансформации, обновлению организационной структуры, развитию корпоративной культуры. На 2017 год пришлось реализация, пожалуй, самых масштабных проектов по изменению организационной структуры АО «Казахтелеком». 14 областных филиалов укрупнены в 6 региональных дирекций, коммерческое направление Компании разделено на розничный и корпоративный сегменты. Такого рода функциональное разделение позволит продуктивно продолжить развитие каналов продаж и обслуживания в каждом из сегментов – а это, в свою очередь, означает, что изменения повлияют на повышение качества услуг и клиентского сервиса.

Хотелось бы также особо отметить одну из основных задач, поставленных перед всем государством – это реализация программы «Цифровой Казахстан». Работа по реализации программы будет вестись в пяти ключевых направлениях. АО «Казахтелеком», имея необходимые ресурсы, принимает активное участие в реализации данной Государственной программы.

В Компании неизменно сильны традиции преемственности и уважения к старшему поколению. Ежегодно Компания оказывает социальную поддержку пенсионерам и ветеранам связи. Отдельное внимание уделяется поддержке и развитию персонала, а проведенные в 2017 году реформы наглядно показывают – для Компании важен каждый работник, а растущий рынок и усиливающаяся конкуренция требуют отдачи и высокой вовлеченности от каждого работника.

Особо хочу отметить тот факт, что Компания не только следит за изменениями на рынке, чутко реагируя на запросы клиентов и партнеров, мы также постоянно изучаем международный опыт лидеров мирового телекоммуникационного рынка, отслеживаем тренды и, будучи признанным лидером отечественной телекоммуникационной отрасли, демонстрируем лучший опыт. Очевидно, что при нынешних реалиях изменился не только облик, но и внутреннее устройство Компании и данные изменения уже принесли первый результат – с показателями и

этапами, которые преодолены в 2017 году, вы также можете ознакомиться в Годовом отчете.

Качественные изменения, эффективность предпринимаемых мер и деятельности Компании были подтверждены в ушедшем году повышением рейтингов Общества международными агентствами FitchRatings и Standard&Poors. Так, кредитный рейтинг АО «Казахтелеком» подтвержден на уровне «BB+» прогноз «Стабильный». По национальной шкале рейтинг АО «Казахтелеком» подтвержден на уровне «AA- (kaz)».

Причастность к большому коллективу Казахтелекома является поводом для гордости для меня и моих коллег. Выражаю признательность многотысячному коллективу нашей Компании за их ежедневный труд, неоценимый вклад, который каждый из них вносит в наше общее дело. Уверен, что в данном отчете вы откроете для себя полезную и необходимую информацию, а также ознакомитесь с актуальными проектами Компании.

**С уважением,  
Председатель Правления  
АО «Казахтелеком»**

**Есекеев К.Б.**

## Календарь событий 2017 года

<b>Январь</b>
С 1 января 2017 года введены обновленные линейки тарифных планов на услуги доступа к сети Интернет для сегментов SOHO (малый бизнес и индивидуальные предприниматели) и B2B (средние и крупные корпоративные клиенты).
Казахтелеком принял участие во встрече с компаниями Малайзии по вопросам сотрудничества в сфере социально-трудовых отношений. В рамках рабочего визита в Малайзию проведена встреча представителей HR и социальных блоков компаний АО «Самрук-Қазына», АО «Казахтелеком», АО «НК «Казмунайгаз», а также руководства Центра социального партнерства и Информационно-аналитического центра по проблемам занятости РК с агентством CDC Malaysia (Corporate Development Centre Malaysia) по вопросам сотрудничества в сфере социально-трудовых отношений.
АО «Казахтелеком» и НПП РК «Атамекен» заявили о создании единой цифровой платформы для малого и среднего бизнеса. Проект, предлагаемый компанией Казахтелеком совместно с НПП «Атамекен», в своей основе представляет агрегатор сервисов, необходимых для обеспечения функционирования бизнеса на протяжении всего жизненного цикла.
<b>Февраль</b>
В АО «Казахтелеком» состоялась встреча депутата Мажилиса Парламента РК Павла Казанцева с трудовым коллективом Компании. В ходе встречи были обсуждены ключевые моменты обращения Президента РК по вопросам перераспределения полномочий между ветвями государственной власти.
<b>Март</b>
Официальный запуск в Алматы Единого Центра управления сетями АО «Казахтелеком». В ходе презентации были представлены цели, задачи, технические возможности Единого центра. Данный объект позволил провести централизацию функций мониторинга и управления телекоммуникационными сетями и оборудованием оператора.
Казахтелеком внедрил на базе Карагандинской ОДТ инновационный проект SMART DESK на основе SDP-платформы, предоставляющей возможность быстрого развертывания новых конвергентных мультимедийных услуг, начиная от основных услуг телефонии до сложных аудио- и видеоконференций в многопользовательских сервисах.
<b>Апрель</b>
Казахтелеком объявил о запуске Общего центра обслуживания (ОЦО) по функциям расчета заработной платы. Централизация поддерживающих функций, вывод непрофильных вспомогательных подразделений и бизнес-процессов в формат ОЦО позволят оптимизировать организационную структуру и повысить эффективность работы персонала на центральном и региональном уровнях.
АО «Казахтелеком» совместно с компанией Wargaming объявили о запуске совместной линейки игровых пакетов.
АО «Казахтелеком» и компания SolarSecurity подписали меморандум о партнерстве и взаимодействии в области продвижения услуг по кибербезопасности. Партнерство двух компаний предусматривает создание центра мониторинга и реагирования на кибератаки.
Состоялось Годовое общее собрание акционеров АО «Казахтелеком», утвержден размер дивидендов по итогам 2016 года. Дивиденд на 1 простую акцию составил 404,57 тенге
<b>Май</b>
Казахтелеком сообщил об отмене с 4 мая 2017 года комиссии при оплате услуг телекоммуникаций через информационные киоски. Данная мера принята для удобства клиентов.
В Астане в рамках Астанинского регионального общественного совета по поддержке предпринимательства при партии «НұрОтан» представлен совместный проект АО «Казахтелеком» и Национальной палаты предпринимателей РК «Атамекен» по реализации открытой цифровой платформы для малого и среднего бизнеса.

<p>В АО «Казакхтелеком» подвели итоги и наградили победителей конкурса «Улучшим клиентский опыт вместе», организованного с целью выявления новых прогрессивных инновационных проектов, а также вовлечения активной и талантливой части персонала в процессы по улучшению деятельности компании.</p>
<p>Члены трудовой династии Елтаевых из филиала АО «Казакхтелеком» – Южно-Казакхстанской ОДТ приняли участие в праздновании Дня трудовых династий группы компаний АО «Самрук-Қазына» в Астане. Общий стаж работы 5 членов семьи в отрасли связи и АО «Казакхтелеком» на сегодняшний день составляет 131 год.</p>
<p>АО «Казакхтелеком» сообщил об увеличении с 1 июня 2017 года гарантированного объема трафика на некоторых тарифных планах по технологии LTE для категории «Физические лица».</p>
<p>Национальная компания «Астана ЭКСПО-2017» и АО «Казакхтелеком» запустили единый Контакт-центр по вопросам деятельности Международной специализированной выставки ЭКСПО-2017.</p>
<p>Казакхтелеком провел совместное заседание Комиссии РСС по инфокоммуникациям и Совета операторов электросвязи и инфокоммуникаций РСС.</p>
<p>АО «Казакхтелеком» совместно с производителем игрового контента Wargaming провел мини-турнир по компьютерной игре WorldofTanks среди школьников.</p>
<p><b>Июнь</b></p>
<p>Казакхтелеком сообщил о запуске с 1 июня 2017 года услуги «Родительский контроль» для абонентов мобильной связи от Казакхтелекома и АЛТЕЛа. Теперь абонентам Компании обеспечена безопасность в Интернете, как в компьютере, так и на мобильном телефоне.</p>
<p>С 1 июня 2017 года введена новая линейка тарифных планов на услуги доступа к сети Интернет и услуги сети IP VPN.</p>
<p>АО «Казакхтелеком» оказал техническую поддержку в проведении заседания глав государств-членов Шанхайской организации сотрудничества.</p>
<p>Казакхтелеком провел автограф-сессию всемирно известного экономиста Нассима Н. Талеба.</p>
<p>В АО «Казакхтелеком» прошла стратегическая сессия, посвященная трансформации корпоративной культуры.</p>
<p><b>Июль</b></p>
<p>Казакхтелеком совместно с Министерством здравоохранения РК реализовал проект по запуску единого электронного почтового сервиса для медицинских работников.</p>
<p><b>Август</b></p>
<p>На базе филиалов Общества, расположенных в г. Алматы, запущен пилотный проект Общего центра обслуживания АО «Казакхтелеком» по функции юридического сопровождения.</p>
<p>Казакхтелеком презентовал услугу «облачного» видеонаблюдения. Данный проект направлен на повышение комфортного проживания граждан в домохозяйствах и обеспечение безопасности населения. Услуга будет доступна во всех областных центрах Казахстана, городах Астана и Алматы для жителей многоквартирных домов, а также для бизнес-клиентов.</p>
<p><b>Сентябрь</b></p>
<p>Заключена сделка между АО «Казакхтелеком» и China Mobile International Limited (CMI). Основной целью мероприятия стало приобретение у АО «Казакхтелеком» в долгосрочную аренду каналов по маршруту от Гонконга до Франкфурта-на-Майне и Лондона.</p>
<p>Казакхтелеком оказал техническую поддержку в проведении Саммита Организации Исламского сотрудничества по науке и технологиям, открывшегося 10 сентября 2017 года в Астане.</p>
<p><b>Октябрь</b></p>
<p>Казакхтелеком провел V Международную научно-практическую конференцию, посвященную влиянию искусственного интеллекта на технологии.</p>
<p>Казакхтелеком совместно с Международным финансовым центром Астана провел в Астане семинар при участии известного специалиста в области технологии блокчейн Анатолия Радченко.</p>

Международное рейтинговое агентство «Standard & Poor's» повысило кредитный рейтинг АО «Казакхтелеком» с «BB», прогноз «Позитивный» до уровня «BB+», прогноз «Стабильный». Рейтинг Компании по национальной шкале повышен с уровня «kzA+» до «kzAA-».
Компания произвела полный досрочный выкуп 12 136 865 штук индексированных купонных облигаций KZ2C0Y10D612 – единственного валютного обязательства в кредитном портфеле АО «Казакхтелеком». В результате погашения облигаций 100% долга Компании выражено в национальной валюте.
<b>Ноябрь</b>
Казакхтелеком принял участие в крупной технологической конференции WebSummit 2017, в рамках которой была представлена программа развития цифровой экономики Казахстана и новые возможности для международного ИТ-сообщества.
Казакхтелеком провел вторую IT Спартакиаду, в которой приняли участие 160 человек. В состав 6-ти команд вошли сотрудники министерств информации и коммуникаций РК, оборонной и аэрокосмической промышленности РК, АО «Зерде», АО «Национальные информационные технологии», АО «Казакхтелеком» и столичный филиал НДП «Нұр Отан».
<b>Декабрь</b>
Казакхтелеком оказал техническую поддержку в проведении форума «Сто новых лиц Казахстана».
Проведена встреча Председателя Правления АО «Казакхтелеком» Куанышбека Есекеева и Генерального директора АК «Узбектелеком» Шухрата Кадилова. В ходе встречи стороны обсудили вопросы, связанные с дальнейшим сотрудничеством по предоставлению телекоммуникационных услуг и рассмотрели перспективы по взаимодействию в рамках направлений fintech и ОФД (оператор фискальных данных).
Казакхтелеком при поддержке Министерства информации и коммуникаций РК организовал форум «IoT ForumAstana 2017». Ведущие казахстанские и зарубежные эксперты обсудили тенденции развития концепции Internet of Things (IoT – «интернет вещей») в Казахстане.
Первичная партийная организация АО «Казакхтелеком» заняла 1-ое место в республиканском конкурсе «Лучшая первичная партийная организация «Нұр Отан» среди ППО государственных органов, национальных компаний и организаций.
АО «Казакхтелеком» и технопарк в сфере высоких технологий «ИТ-парк» России подписали меморандум о взаимопонимании. Стороны договорились о сотрудничестве в области развития инновационных услуг, стартап-проектов и обучению персонала.
Международное рейтинговое агентство FitchRatings подтвердило кредитный рейтинг АО «Казакхтелеком» на уровне «BB+», прогноз «Стабильный». По национальной шкале рейтинг АО «Казакхтелеком» подтвержден на уровне «AA-(kaz)».
В АО «Казакхтелеком» проведена внутрикорпоративная онлайн-конференция «Цифровая трансформация. Ключевые задачи телеком-оператора» для сотрудников Компании.
Казакхтелеком произвел выплату гарантированного дивиденда по привилегированным акциям за 2017 год в размере 300 тенге на 1 акцию.

## Профиль Компании

### Основные сведения

Национальная акционерная компания «Казахтелеком» была образована в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Казахстан от 17 июня 1994 года № 666 «О создании национальной акционерной компании «Казахтелеком» путем передачи имущества государственных предприятий, акционерных обществ и организаций телекоммуникаций в уставный фонд создаваемого акционерного общества национального масштаба, предоставляющего широкий диапазон услуг связи на всей территории республики.

Первичная государственная регистрация органами юстиции Республики Казахстан произведена 1 декабря 1994 года.

В марте 1996 года была зарегистрирована первичная эмиссия акций на величину уставного фонда, размер которого составил 12,1 млрд тенге.

В соответствии с Законом Республики Казахстан от 13 мая 2003 года «Об акционерных обществах» была произведена перерегистрация Открытого акционерного общества «Казахтелеком» в Акционерное общество «Казахтелеком» (АО «Казахтелеком»). Свидетельство о государственной перерегистрации юридического лица № 6924-1901-АО от 1 апреля 2004 года выдано Департаментом юстиции города Астана.

26 января 2012 года в связи с созданием Управления юстиции Сарыаркинского района Департамента юстиции города Астана Обществу выдано новое свидетельство о государственной перерегистрации юридического лица с другим номером № 570-1901-01-АО. В связи с изменением юридического адреса АО «Казахтелеком» 18 августа 2014 года Департаментом юстиции города Астана выдана справка о государственной перерегистрации юридического лица.

Компания действует на основании Генеральной лицензии № 14014826 от 09.10.2014 года, выданной Комитетом связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан.

Акции Компании включены в официальный список Казахстанской фондовой биржи (KASE).

Основным акционером АО «Казахтелеком» является АО «Самрук-Қазына», со 100-процентным участием государства в уставном капитале, которое является держателем 51% простых акций Компании.

АО «Казахтелеком» – юридическое лицо, имеющее в своем составе региональные филиалы. Также в состав активов АО «Казахтелеком» входят дочерние организации. Компания представлена на всей территории республики, располагает сетью из 248 пунктов сети сервиса, собственной сетью из 15 дата-центров, контакт-центрами.

Центральный офис Компании расположен в столице Казахстана городе Астана. В Группе компаний АО «Казахтелеком» работают свыше 23 тысяч человек.

## Миссия, видение, стратегические инициативы и цели

### МИССИЯ Группы компаний АО «Казахтелеком» (Группа):

Стать незаменимой и привычной частью жизни каждого, меняясь, удивляя и превосходя ожидания!

Ключевыми в Миссии Группы являются следующие понятия:

**стать** – заложить основу трансформации Группы в соответствии с ее стратегией;

**незаменимой** – конкурировать путем предоставления уникального предложения на рынке за счет лидерства в инновациях, цене, географии и комплексе услуг;

**привычной** – удобство, доступность, стабильность;

**частью жизни** – создание среды общения, получение и обмен информацией, управление знаниями, развлекательность и социальная направленность;

**каждого** – все сегменты, дифференцированный подход;

**меняясь** – структура и процессы Компании, ориентированные на своевременное и гибкое реагирование на изменения технологий, рынка, спроса и конкурентной ситуации;

**удивляя** – достижение уникального клиентского опыта;

**превосходя ожидания** – формирование и удовлетворение потребностей, лидерство в инновациях.



**Стратегия Группы компаний АО «Казахтелеком»** направлена на сохранение позиций в фиксированном бизнесе, развитие мобильного бизнеса с поэтапным построением интегрированного оператора, использование синергий с основным бизнесом для точечного развития в смежных с телекоммуникационной отраслях. При этом ставится задача по сохранению операционной эффективности бизнеса на уровне выше среднего для компаний-аналогов и повышению эффективности капитальных инвестиций.



Для укрепления своих позиций на инфокоммуникационном рынке Казахтелеком развивает присутствие на рынке мобильной связи через созданное на базе АО «АЛТЕЛ» (бренд ALTEL 4G) и ТОО «Мобайл Телеком-Сервис» (бренд Tele2) совместное предприятие в мобильном сегменте.



#### «Точки роста» телекоммуникационного рынка Казахстана (2015–2025)

Казахтелеком обладает следующими преимуществами:

- ✓ широкий охват населения Казахстана услугами связи – свыше 80% домохозяйств подключены к фиксированной телефонии от АО «Казахтелеком»;
- ✓ обширную проводную инфраструктуру связи в стране – технический охват более 80% домохозяйств Казахстана, из которых:
  - 30% домохозяйств обеспечен доступ к инфраструктуре высокоскоростной передачи данных GPON;
  - 60% домохозяйств – доступ к инфраструктуре ADSL 2+, обеспечивающей скорости до 20 Мб/с;
  - 10% домохозяйств имеют доступ только к базовой услуге телефонии;
- ✓ развитую сеть розничных точек продаж и обслуживания абонентов – более 300 по всему Казахстану;
- ✓ узнаваемый бренд, которому доверяют потребители.

В 2016 году актуализирована Стратегия повышения акционерной стоимости АО «Казахтелеком», отвечающая на тенденции и вызовы рынка. В обновленной Стратегии для достижения поставленных целей и успешного противодействия вероятным вызовам выделены **5 стратегических инициатив**, формирующих **видение Группы**, и более 70 инициатив в рамках стратегических направлений:

- Супермаркет услуг для всей семьи: выбор № 1 для коммуникации, информации, развлечений;
- Информационный фундамент казахстанского бизнеса;
- Построение интегрированного оператора;
- Эффективная бизнес-модель;
- Новые бизнесы.

### 1. **Группа инициатив «Супермаркет услуг для всей семьи»**

предполагает:

- продвижение пакетного предложения телекоммуникационных и прочих услуг домохозяйству, которое полностью удовлетворит потребности всех членов домохозяйства в коммуникации, информации, развлечениях;
- повышение пользовательского опыта и лояльности абонентов;
- развитие функции, направленной на повышение общей эффективности каналов продаж;
- усовершенствование бренда Компании и его позиционирования.

### 2. **Группа инициатив «Информационный фундамент казахстанского бизнеса»** включает в себя:

- защиту текущих позиций посредством формирования пакетов и усовершенствования тарифов и ценовой политики, развития технологий доступа;
- усиление позиций на операторском рынке;
- развитие ИКТ бизнеса;
- развитие клиенто- и сегментоориентированного подхода к продажам.

### 3. **Группа инициатив «Построение интегрированного оператора»**

предусматривает необходимость принятия активной роли в управлении образованным 2016 году на базе бизнесов АО «АЛТЕЛ» и ТОО «Мобайл Телеком-Сервис» совместным предприятием (СП) под управлением «Теле2» в рамках прав, согласованных в соглашении акционеров, для повышения эффективности и доходности своих инвестиций в рамках принятого курса объединения своего мобильного бизнеса с Теле2 и включает в себя:

- эффективное целеполагание на уровне Совета директоров СП;
- реализацию синергий в доходах;
- реализацию синергий в расходах;
- максимизацию выгоды от использования опциона.

4. **«Эффективная бизнес-модель»** является необходимым условием для достижения Группой поставленных стратегических целей как с точки зрения прямого влияния на финансовые показатели, так и в части обеспечения необходимых условий для реализации важнейших стратегических инициатив, отмеченных ранее. Модернизация бизнес-модели предполагает комплекс инициатив по повышению эффективности организации и производительности труда, усовершенствованию процессов и корпоративной культуры Группы.

5. Так как в традиционном телекоммуникационном бизнесе наблюдается рост конкуренции и снижение доходности, альтернативным источником роста для Казахтелеком могут стать смежные сферы деятельности. **Группа инициатив «Новые бизнесы»** будет направлена на развитие новых смежных сфер деятельности:

- развитие финансовых услуг;
- развитие электронной коммерции;
- цифровизацию экономики;
- коммерциализацию Big Data;
- развитие e-learning.

## **Структура акционерного капитала**

Уставный капитал Общества составляет 12 136 529 тыс. тенге и состоит из 10 922 876 простых акций и 1 213 653 привилегированных акций. Номинальная стоимость одной акции – 1 000 тенге. Доля привилегированных акций АО «Казахтелеком» от общего числа эмитированных акций составляет 10%.

Простые и привилегированные акции АО «Казахтелеком» были включены в официальный список АО «Казахстанская фондовая биржа» (далее – Биржа) категории «А» с 16 октября 1997 года, с 1 сентября 2008 года переведены в первую категорию официального списка Биржи.

28 апреля 2006 года государственный пакет акций АО «Казахтелеком» передан АО «Казахстанский холдинг по управлению государственными активами «Самрук», созданному в соответствии с Постановлением Правительства РК от 23 февраля 2006 года № 117 для эффективного управления государственными долями ряда крупнейших компаний Казахстана.

Постановлением Правительства Республики Казахстан от 17 октября 2008 года № 962 «О мерах по реализации Указа Президента Республики Казахстан от 13 октября 2008 года № 669» создано АО «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына» (далее – АО «ФНБ «Самрук-Қазына», Фонд) путем слияния акционерных обществ «Фонд устойчивого развития «Қазына» и «Казахстанский холдинг по управлению государственными активами «Самрук». На сегодняшний день Фонд является самым крупным акционером Общества.

В июле 2016 года новым крупным акционером АО «Казахтелеком» стала компания Sobrio Limited, которая приобрела пакеты акций Общества (24,47% простых акций Общества) у компаний Vodam B.V. и Deran Services B.V.

За отчетный год доли участия основных акционеров в уставном капитале Казахтелекома не изменились.

В настоящее время простые и привилегированные акции Компании входят в категорию «Премиум» официального списка АО «Казахстанская фондовая биржа» и торгуются на основной площадке биржи.

### **Собственники простых акций АО «Казахтелеком» по состоянию на 01.01.2018**

<b>Акционеры</b>	<b>Количество акций</b>	<b>Доля (%)*</b>
АО «ФНБ «Самрук-Қазына»	5 570 668	51,00
Sobrio Limited	2 672 592	24,47
ADR (номинальный держатель BNY Mellon)	1 001 276	9,17
Прочие акционеры с долей менее 5%	1 678 340	15,37
<b>Всего объявленных простых акций</b>	<b>10 922 876</b>	<b>100</b>

По состоянию на 01.01.2018 члены Правления, Совета директоров Общества не являются собственниками простых акций АО «Казахтелеком», перекрестное владение акциями отсутствует.

**Структура акционеров АО «Казактелеком» на 01.01.2018\***

\* Доля рассчитана от общего количества размещенных простых акций

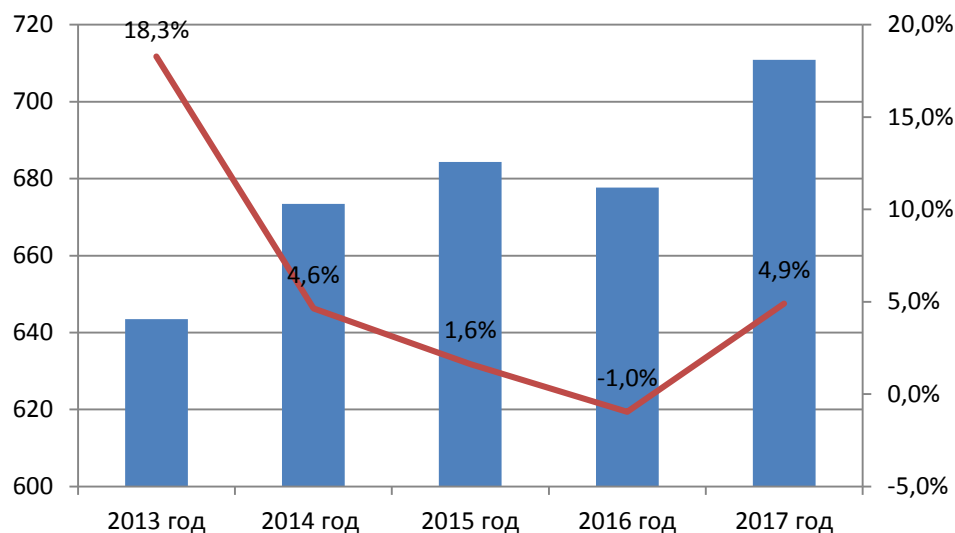
По состоянию на 31 декабря 2017 года стоимость простых акций АО «Казактелеком» (НИН KZ1C12280018) на АО «Казакстанская фондовая биржа» составила 20 505,0 тенге, стоимость привилегированных акций АО «Казактелеком» (НИН KZ1P12280114) составила 8 499,9 тенге.

## Бизнес-обзор

### Обзор рынка телекоммуникаций

По экспертным оценкам объем рынка телекоммуникаций РК в 2017 году составил 710,9 млрд тенге. За последние 5 лет с 2013 года наблюдался уверенный рост объема доходов на рынке связи за исключением снижения на 1% в 2016 году. В 2017 году рынок вновь стал набирать обороты и вырос на 4,9% относительно 2016 года.

#### Объем и темпы роста телекоммуникационного рынка РК, 2013-2017



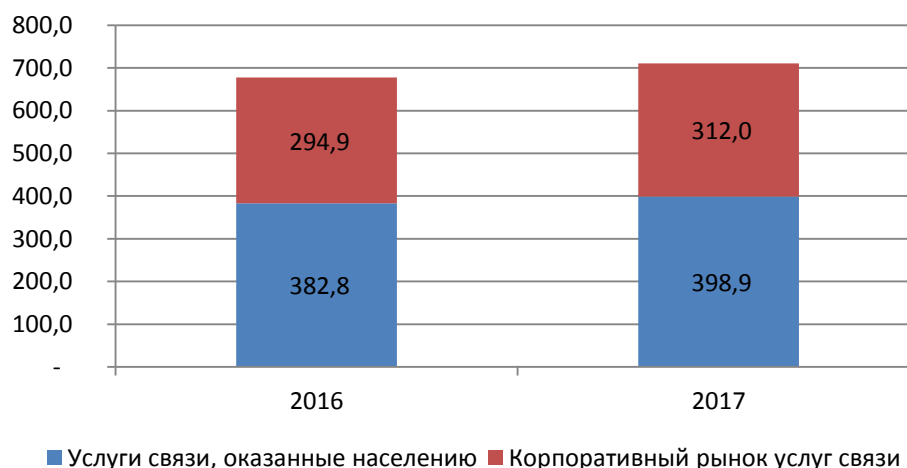
Источник: данные Комитета по статистике МНЭ РК

В настоящее время объем рынка телекоммуникаций представлен двумя крупными сегментами В2С – услуги, оказанные населению и В2В – услуги, оказанные корпоративному сектору, включая крупный, средний и малый бизнес, услуги государственному сектору, услуги операторам связи.

Объем услуг связи, оказанных в 2017 году:

- В2С составил 398,9 млрд тенге, что на 4,2% больше чем в 2016 году
- В2В составил 312,0 млрд тенге, что на 5,8% больше чем в 2016 году

#### Изменение объема телекоммуникационного рынка РК, 2016–2017 (млрд тенге)



Рынок телекоммуникаций в разрезе своих субрынков имеет различные тенденции:

- фиксированная телефония продолжает снижаться с 2007 года, в 2017 году отток фиксированных линий составил 220 тыс., из них на сегменте В2С отток составил около 150 тыс. абонентов;

- в 2017 году существенных изменений в объеме клиентской базы мобильной связи не наблюдалось, прирост составил порядка 1 млн абонентов и составил 26,5 млн человек;

- быстрыми темпами развивается мобильный Интернет, так в 2017 году клиентская база мобильного ШПД выросла на 1,8 млн абонентов и составила 13,8 млн абонентов. Этот фактор повлиял на изменение/увеличение доли мобильной связи в общем объеме доходов рынка, которая выросла с 46 до 48%;

- фиксированный ШПД в 2017 году продемонстрировал значительный рост относительно 2016 года, база абонентов увеличилась на 11,1% и составила порядка 2,6 млн;

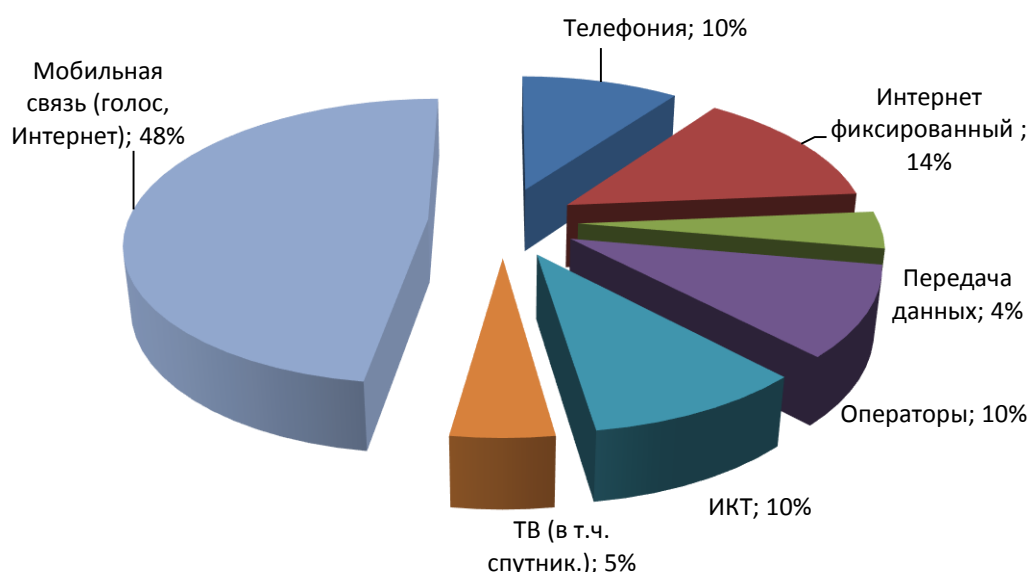
- активно развивается рынок платного телевидения и услуги ИКТ (телекоммуникационный сегмент). Но ввиду их небольшой емкости значительный вклад в развитие всего рынка связи они пока не оказывают;

- после недолгого снижения темпов операторский сегмент в 2017 году также набрал темп и вырос на 2,2 млрд тенге.

По результатам 2017 года структура телекоммуникационного рынка состоит из 7 выделенных сегментов:

- 1) Мобильная связь (голосовая связь, VAS, ШПД) – 48%
- 2) Широкополосный Интернет (фиксированный) – 14%
- 3) Фиксированная телефония – 10%
- 4) Операторские услуги – 10 %
- 5) ИКТ услуги – 10 %
- 6) Платное телевидение – 5 %
- 7) Передача данных – 3 %

### Структура доходов отрасли связи РК по типам услуг, 2017 (с разделением доходов от Интернет по технологиям)

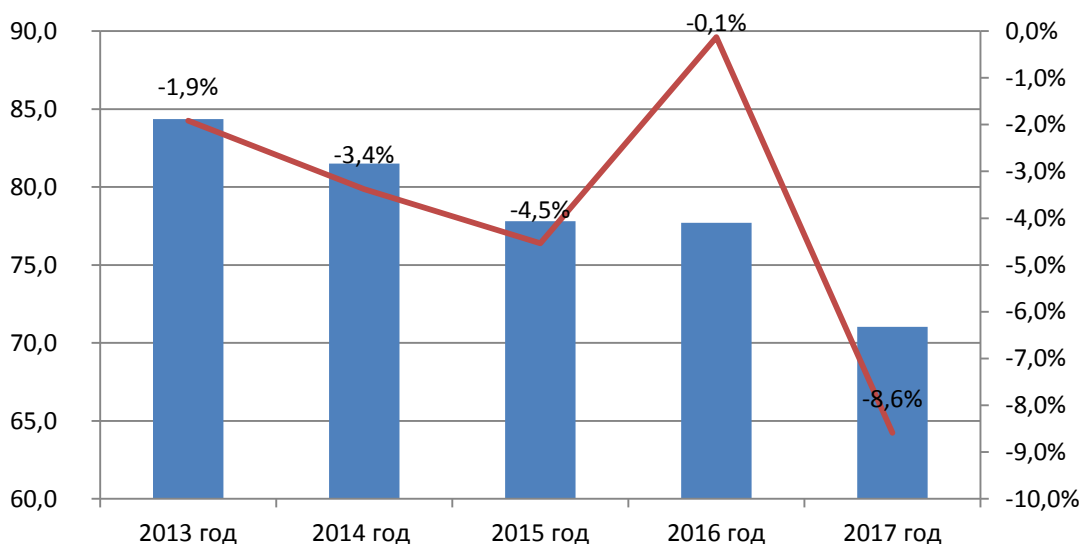


За 20 лет развития рынка телекоммуникаций структура рынка связи изменилась необратимо и продолжает меняться каждые 5 лет. В период до 2000 года доминировали рынок фиксированной телефонии (до 70% рынка связи) и операторский сегмент (9%). Сегодня доминирует мобильный рынок (48%) преимущественно за счет услуги мобильного Интернет.

Остановимся на отдельных сегментах подробнее.

**Фиксированная телефония.** Доходы от услуг фиксированной телефонии в январе–декабре 2017 года составили 71 млрд тенге. За последние 5 лет рынок фиксированной телефонии стремительно терял свои позиции в общем объеме доходов. Если в 2016 году была заметна некая стабилизация снижения доходов от услуг фиксированной телефонии в целом, то уже по итогам 2017 года рынок продемонстрировал существенное снижение темпов роста – 8,6%. Этот показатель является рекордным за последние 5 лет.

### Динамика и емкость рынка фиксированной телефонии, 2013–2017



Источник: Комитет по статистике МНЭ РК

Снижение объема рынка в денежном выражении связано в основном со значительным сокращением абонентов фиксированной связи на 220 тыс. абонентов, из них – 150 тыс. среди населения и сокращением доходов местной связи. Общее число фиксированных линий на конец 2017 года составило 3 697 тысяч.

Отток абонентов фиксированной телефонии на текущем этапе развития соответствует сценарию развития ведущих мировых телеком-рынков и свидетельствует о чрезвычайно высокой распространенности и доступности услуг мобильной связи, являющихся неизбежными заменителями фиксированной телефонии на зрелом рынке.

**Мобильная связь.** По итогам 2017 года объем рынка сотовой связи в Казахстане составил 339 млрд тенге и вырос на 7,6 % по сравнению с предыдущим годом.

В 2017 году стремительный рост продемонстрировали доходы от мобильного Интернета – их доля в общей структуре доходов сотовой связи выросла с 30,1% до

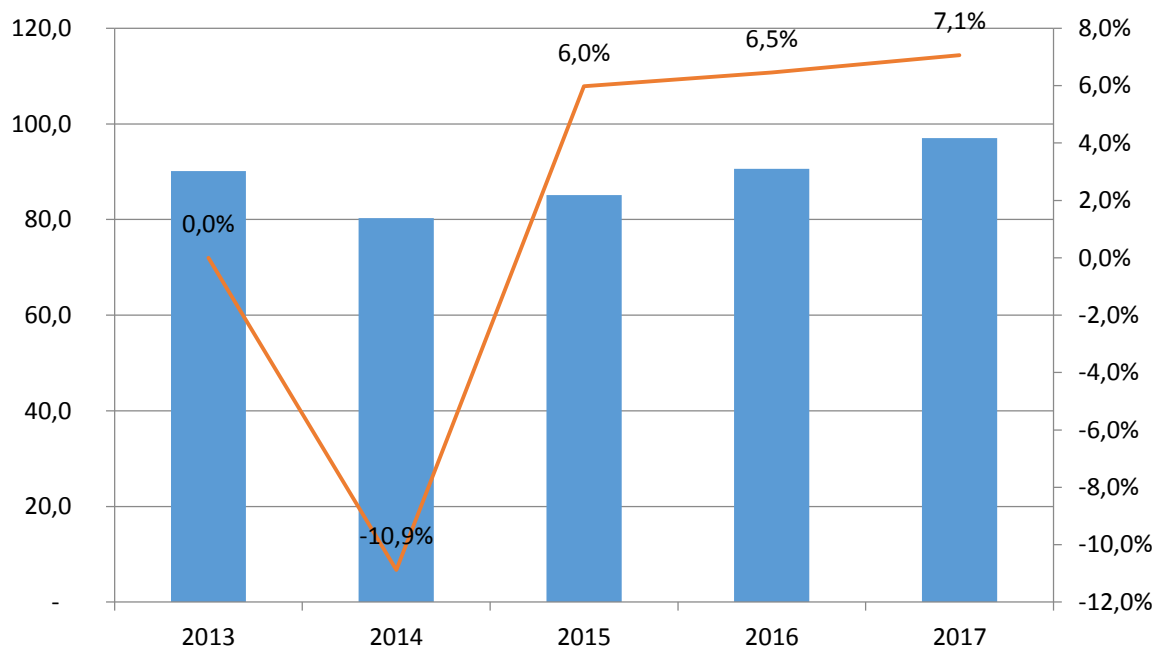
38,8% относительно 2016 года. Плотность абонентов мобильной связи достигла 145 пользователей на 100 человек, а абонентов с доступом в Интернет почти не изменилась, составив 76%.

В мобильном секторе рынка связи республики лидерские позиции сохраняет за собой АО «Кселл». На конец 2017 года абонентская база Компании составляла 10 млн номеров, выручка от услуг – 147,3 млрд тенге.

Продолжающееся проникновение пользовательских устройств непосредственно влияет на рост передачи данных. Казахстанский рынок мобильных телефонов в 2017 году продолжал увеличение объемов продаж смартфонов после перерыва, вызванного падением национальной валюты в августе 2015 года. Согласно исследованиям компании 4Service, сегодня в Казахстане 83% всех абонентов операторов мобильной связи пользуются интернетом на своих смартфонах.

**Рынок фиксированного доступа к сети Интернет.** Общая емкость рынка фиксированного ШПД в Интернет по расчетным данным составила 97 млрд тенге, при этом рост доходов в 2017 году составил 7,1% относительно данных 2016 года. Несмотря на быстрый рост абонентов мобильного ШПД в Интернет, база абонентов фиксированного доступа к сети Интернет выросла в 2017 году на 11,1% и составила 2,5 млн абонентов. Уровень проникновения составил 48 абонентов на 100 домохозяйств.

#### Динамика доходов рынка фиксированного ШПД, 2013-2017 (млрд тенге)



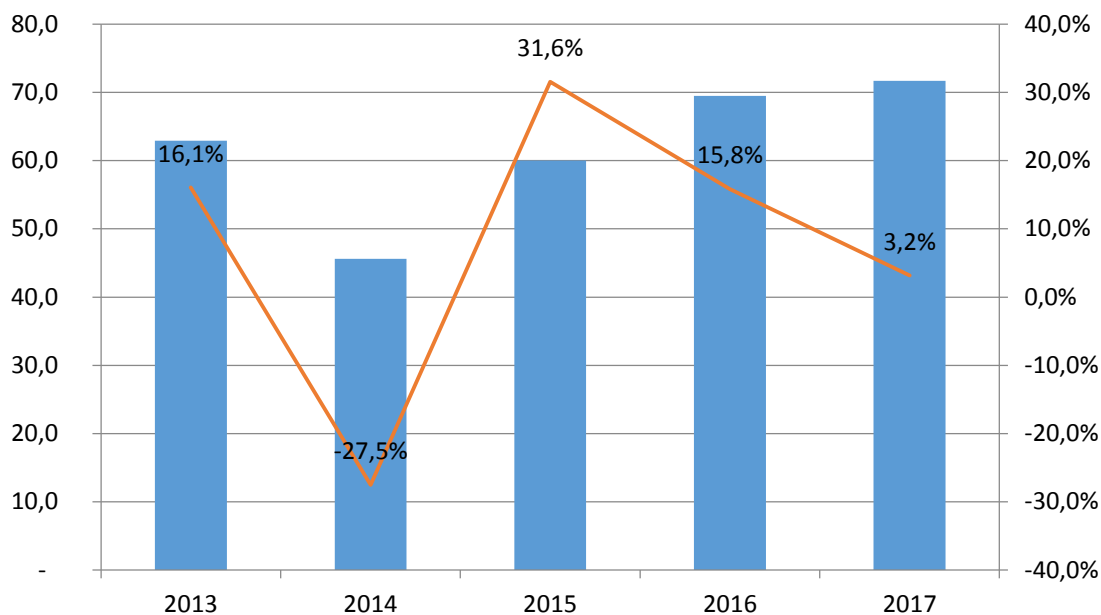
Основными факторами влияния на рынок потребления трафика Интернет стали доступность беспроводного Интернет, распространение медийного трафика в розничном сегменте, отток продаж из голосовой сотовой связи в Интернет, развитие аренды «облачного» программного обеспечения и быстрое развертывание абонентской базы LTE.

В 2017 году в целом ARPU фиксированного ШПД снизился на 4,3% и составил 3 141 тенге.



**Операторский рынок услуг телекоммуникаций.** В 2017 году объем доходов на операторском сегменте участников рынка составил около 71,7 млрд тенге. Рост операторского сегмента по сравнению с 2016 годом составил 3,2%.

#### Динамика доходов от операторского сегмента, 2013–2017 (млрд тенге)



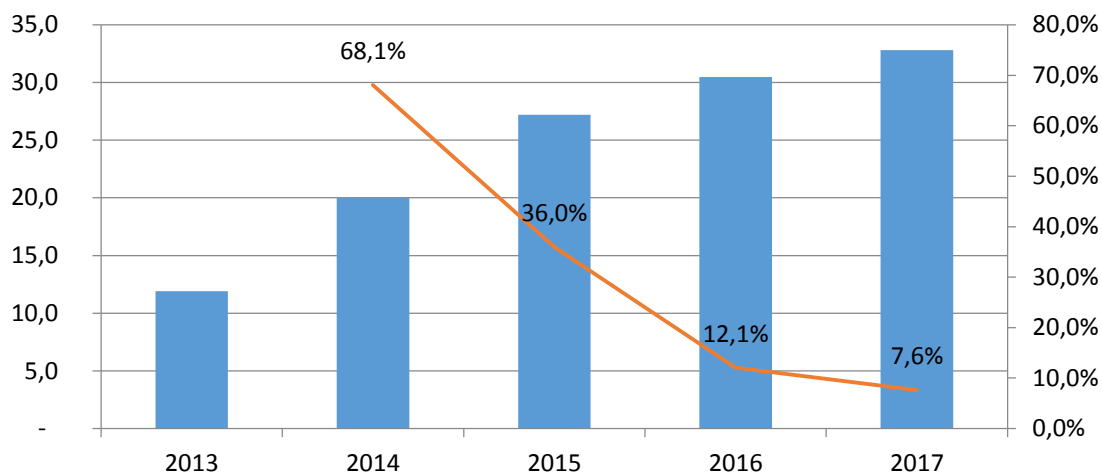
**Рынок ИКТ услуг.** На рынке прочих ИКТ услуг, предоставляемых телекоммуникационными лицензированными компаниями, также сложилась жесткая конкуренция как по предоставлению услуг дата-центров, инжинирингу аппаратного обеспечения, так и оказанию различных ИТ аутсорсинговых услуг.

Несмотря на то, что рынок ИКТ услуг на рынке связи не является ключевым, а вспомогательным, его доля в общей структуре доходов уверенно растет. Так, в 2017 году объем доходов ИКТ, который входит в общую структуру доходов рынка связи составил 70,0 млрд тенге.

Общий ИТ рынок Казахстана, по оценкам аналитиков в 2017 году превысил 1 трлн тенге. Данный рынок на 80% состоит из продаж оборудования, 10% — лицензионного ПО и 10% — из ИТ-услуг (консалтинг, внедрение, техсервис, монетизация интернет приложений, электронные услуги). Данный объем включает в себя как В2В продажи, так и В2С сегмент для ИКТ услуг. Превалирует на рынке В2В сегмент (свыше 90%).

**Платное телевидение.** Доходы от услуг платного телевидения в 2017 году составили 32,7 млрд тенге. Темп роста доходов в 2017 году относительно 2016 года составил 7% или + 2,2 млрд тенге.

### Динамика доходов от услуг платного ТВ, 2013–2017 (млрд тенге)



Основной пик роста доходов наблюдался в 2014 году, что было связано с максимальным количеством подключений к услугам платного ТВ. С 2015 года темп роста доходов замедляется, что свидетельствует о поэтапном насыщении рынка. Общее число абонентов цифрового, спутникового и кабельного телевидения в 2017 году по предварительному расчету составил порядка 1,7 млн.

Рассматривая воздействие макроэкономических факторов на телекоммуникационный рынок РК, необходимо отметить, что в последние годы экономика Казахстана развивалась под воздействием сложных внешнеэкономических условий, что отразилось на всех ключевых макроэкономических показателях.

Инвестиции в телекоммуникационный сектор продолжают сокращаться. Основными причинами снижения объемов инвестиций, по мнению экспертов, являются – экономический кризис, связанный с девальвацией национальной валюты в 2015 и 2016 годах, снижение покупательской способности населения.

Однако, несмотря на сокращение общего объема инвестиций, растет внимание государства к отрасли. В декабре 2017 года Правительством РК утверждена Государственная программа «Цифровой Казахстан». 120 запланированных мероприятий программы сформируют основы цифрового сектора как новой отрасли экономики и будут реализовываться в пяти направлениях:

- «Цифровизация отраслей экономики»,
- «Переход на цифровое государство»,
- «Реализация цифрового Шелкового пути»,
- «Развитие человеческого капитала»,
- «Создание инновационной экосистемы».

Из значимых технологических тенденций и трендов телекоммуникационного рынка РК на предстоящий период можно выделить следующие:

- Запуск Digital – платформ, развитие цифровых услуг;
- Развитие направления Big Data;
- Внедрение Интернета вещей (Internet of Things, IoT);
- Развитие технологий M2M (smart city, умные дома);
- Развитие «облачных» технологий и сервисов.

Рынок М2М и Интернета вещей является одной из главных областей роста телекоммуникационных операторов в ближайшей перспективе, требующей пересмотра и трансформации, как технологических подходов, так и бизнес-моделей операторов.

В перспективе операторы будут трансформировать свои бизнес-модели в области М2М в сторону постепенного ухода от поставки только каналов передачи данных к поставке дополнительных сервисов.

## ***Обзор регуляторной среды отрасли***

Основным нормативным правовым актом, регулирующим отношения в сфере телекоммуникаций, является Закон Республики Казахстан «О связи», который устанавливает правовые основы деятельности в области связи на территории Республики Казахстан, определяет полномочия государственных органов по регулированию данной деятельности, права и обязанности физических и юридических лиц, оказывающих или пользующихся услугами связи.

В 2017 году в регуляторной среде отрасли телекоммуникаций произошли отдельные изменения в связи с принятием законодательных и нормативных правовых актов (НПА) Правительства РК и уполномоченных государственных органов, а также в результате внесения в действующие НПА соответствующих изменений/дополнений.

Так, в соответствии с Постановлением Правительства РК от 25 ноября 2017 года №773 «О некоторых вопросах Министерства информации и коммуникаций Республики Казахстан» республиканское государственное учреждение «Комитет государственного контроля в области связи, информатизации и средств массовой информации Министерства информации и коммуникаций Республики Казахстан» было переименовано в республиканское государственное учреждение «Комитет телекоммуникаций Министерства информации и коммуникаций Республики Казахстан». Таким образом, отраслевое ведомство в очередной раз было видоизменено. Согласно Положению о Комитете телекоммуникаций Министерства информации и коммуникаций Республики Казахстан отраслевое ведомство осуществляет реализационные и контрольные функции, а также участвует в выполнении регулятивных и стратегических функций своего министерства в области связи и информатизации.

Приказом Министра информации и коммуникаций Республики Казахстан от 21 ноября 2017 года № 403 внесено изменение в Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные в 2015 году. Изменение обязывает операторов услуг телефонной связи взимать не более тридцати процентов размера абонентской платы за период приостановления в случае, если приостановление оказания услуг связи вызвано несвоевременной оплатой абонентом абонентской платы. До принятия указанного акта такого ограничения не существовало.

Законом Республики Казахстан от 27 февраля 2017 года № 49-VI «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам совершенствования гражданского, банковского законодательства и

улучшения условий для предпринимательской деятельности» (далее – Закон) внесены изменения и дополнения в 46 законодательных актов Республики Казахстан: в 8 Кодексов и 38 законов, в том числе в такие, используемые в повседневной деятельности Общества, как: Гражданский Кодекс РК (общая и особенная части), Кодекс РК «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» (Налоговый кодекс), Закон РК «Об архитектурной, градостроительной и строительной деятельности в Республике Казахстан», Закон РК «Об акционерных обществах», Закон РК «О рынке ценных бумаг», Закон РК «О разрешениях и уведомлениях». В Закон РК «О государственной регистрации юридических лиц и учетной регистрации филиалов и представительств», Закон РК «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью», Закон РК «О регистрации залога движимого имущества», Закон РК «Об аудиторской деятельности», Закон РК «Об обязательном страховании работника от несчастных случаев при исполнении им трудовых (служебных) обязанностей», Закон РК «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество». Как следует из названия Закона, его положения направлены на улучшение условий для предпринимательской деятельности, которой занимается в том числе и Общество.

Наиболее значимыми являются следующие принятые и официально опубликованные в 2017 году нормативные правовые акты Правительства РК и уполномоченных органов:

1) приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 12 апреля 2017 года № 153 «Об утверждении Положения о Комитете по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей Министерства национальной экономики Республики Казахстан и признании утратившими силу некоторых приказов Министра национальной экономики Республики Казахстан», которым, соответственно, утверждено Положение о Комитете по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей Министерства национальной экономики Республики Казахстан. Таким образом, в одном органе сосредоточились полномочия по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей;

2) приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 28 февраля 2017 года № 95 «О внесении изменений в приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 29 декабря 2014 года № 175 «Об утверждении Правил предоставления равных условий доступа к регулируемым услугам (товарам, работам) в сфере естественных монополий»;

3) приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 28 февраля 2017 года № 96 «Об утверждении Методики формирования и оценки проектов инвестиционных программ (проектов) субъектов естественных монополий, а также мониторинга и оценки показателей эффективности их реализации». Методика, утверждённая указанным приказом, определяет механизм формирования оценки проектов инвестиционных программ (проектов) субъектов естественных монополий, а также мониторинга и оценки показателей эффективности их реализации;

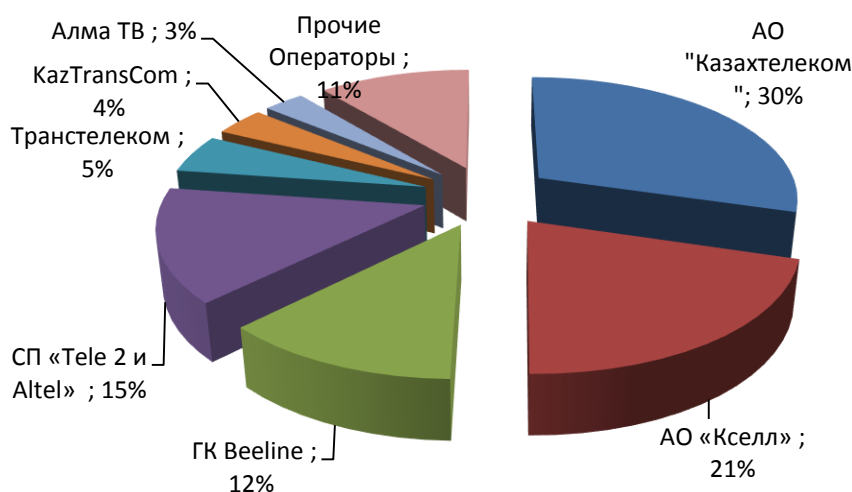
4) приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 28 февраля 2017 года № 93 «Об утверждении Правил размещения субъектом естественной монополии информации о тарифах и тарифных смет на регулируемые

услуги (товары, работы), Правил ежегодного размещения субъектом естественной монополии отчета о деятельности по предоставлению регулируемых услуг (товаров, работ) перед потребителями и иными заинтересованными лицами, Правил ежегодного размещения субъектом естественной монополии отчета о деятельности по предоставлению регулируемых коммунальных услуг (товаров, работ) перед потребителями и иными заинтересованными лицами».

### **Положение Компании в отрасли (по доходам)**

Основными игроками казахстанского рынка телекоммуникаций являются ГК АО «Казакхтелеком», АО «Кселл», ГК «Beeline» и СП Теле2/ALTEL, формирующие 78% доходов всего телекоммуникационного рынка республики.

#### **Доля рынка операторов, 2017 год**

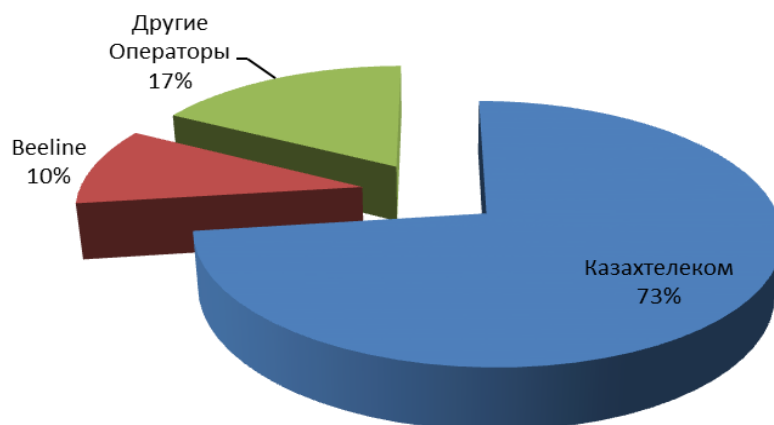


Источник: Расчетные показатели по данным Комитета по статистике МНЭ РК, 2017 год

По расчетным данным на базе данных Комитета по статистике МНЭ РК за 2017 год доля Группы компаний АО «Казакхтелеком» на общем рынке связи сохранилась на уровне 30%. Доля рынка компании Кселл незначительно снизилась – менее, чем на 1%. Существенно изменилась доля ГК «Beeline» – с 16% до 12%, у других операторов доли остались практически без существенных изменений.

В общем объеме доходов доля АО «Казакхтелеком» на рынке фиксированного ШПД составила 73%, доля ГК «Beeline» – 10%. Операторы, работающие на корпоративном рынке, и региональные операторы заняли порядка 17%.

## Структура рынка фиксированного ШПД по доходам, 2017

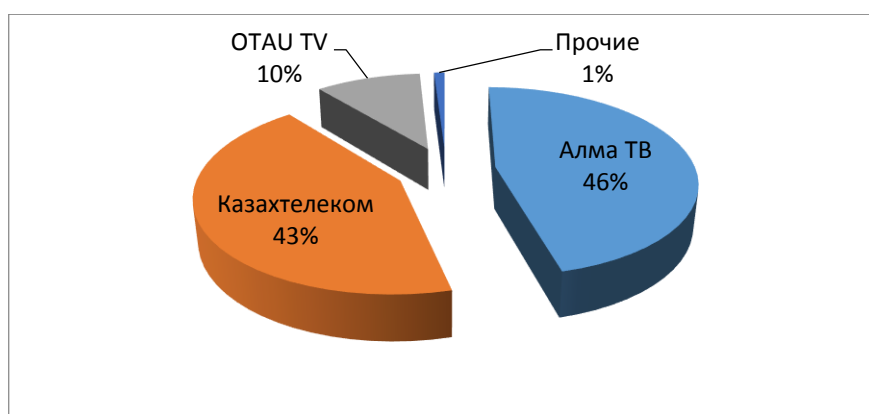


На рынке передачи данных по итогам 2017 года лидируют два основных игрока АО «Казахтелеком» (65,7%) и АО «KazTransCom» (23%).

Через свою долю 49% в совместном предприятии с Tele2 Казахстаном участвует в развитии мобильного рынка. В 2017 году в рамках **конвергенции фиксированных и мобильных сетей (FMS)** и партнерства с СП Tele2/ALTEL абонентская база увеличилась до 400 тыс. SIM-карт, что составило большую долю рынка конвергенции.

Существенные позиции Общество занимает на рынке платного ТВ и обслуживает более 735 тысяч абонентов. Доля АО «Казахтелеком» на данном рынке за 2017 год увеличилась и составила 43%.

## Доля рынка платного ТВ, 2017



## Влияние государства на деятельность Компании

Со стороны государства деятельность Общества регулируется и контролируется уполномоченным органом – Комитетом телекоммуникаций, ранее Комитетом государственного контроля в области связи, информатизации и средств массовой информации Министерства информации и коммуникаций Республики Казахстан

(далее – Комитет МИК РК). Комитет МИК РК также является уполномоченным органом в сфере естественных монополий в области телекоммуникаций, обеспечивая при этом контроль и регулирование деятельности Общества как субъекта естественной монополии. Кроме того, в части защиты конкуренции в отношении Общества свои полномочия осуществляет Комитет по регулированию естественных монополий, защите конкуренции и прав потребителей Министерства национальной экономики Республики Казахстан.

В настоящее время АО «Казахтелеком» состоит в республиканском разделе Государственного регистра субъектов естественных монополий.

С 1 января 2017 года в соответствии с Предпринимательским кодексом отменен Государственный реестр субъектов рынка, занимающих доминирующее или монопольное положение на регулируемых рынках, в котором Общество состояло по 16 услугам, по которым деятельность Компании подлежала ценовому регулированию. В то же время следует отметить, что ценовое регулирование отменяется с заменой на инструменты антимонопольного регулирования.

Деятельность АО «Казахтелеком» в 2017 году в части тарифообразования подлежала государственному регулированию по трем направлениям:

**1. Услуги сферы естественной монополии.**

В соответствии с подпунктом 1) пункта 1 статьи 15 Закона Республики Казахстан «О естественных монополиях» (*данное название закона действует с 01.01.2017*), государственное регулирование деятельности субъекта естественной монополии осуществляется утверждением тарифа (цены, ставки сбора) или его предельного уровня, в том числе с применением метода сравнительного анализа, дифференцированного и инвестиционного тарифов (цен, ставок сборов).

**2. Универсальные услуги телекоммуникаций.**

В Перечень универсальных услуг телекоммуникаций, утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 2 мая 2017 года № 238, включены следующие виды услуг:

- 1) Услуги местной телефонной связи;
- 2) Услуги индивидуального доступа к сети Интернет со скоростью соединения не менее 1 536 Кбит/с.

В соответствии с подпунктом 2) пункта 2 статьи 20 Закона РК «О связи», уполномоченный орган регулирует предельный уровень цен на субсидируемые универсальные услуги связи, оказываемые в сельских населенных пунктах. При этом, порядок регулирования цен и тарифов на субсидируемые универсальные услуги связи, оказываемые в сельских населенных пунктах, проводится в соответствии с Правилами регулирования предельного уровня цен на субсидируемые универсальные услуги связи, оказываемые в сельских населенных пунктах, утвержденными приказом Министра информации и коммуникаций Республики Казахстан от 20 октября 2016 года № 215.

**3. Услуги, оказываемые силовым структурам, а также оператору информационно-коммуникационной инфраструктуры «электронного правительства».**

Тарифы на услуги, указанные в Правилах регулирования цен (тарифов) на услуги предоставления линий и каналов связи, каналов в кабельной канализации и площадей,

необходимых для размещения технических средств для нужд уполномоченных государственных органов, органов военного управления, национальной безопасности и внутренних дел Республики Казахстан, а также оператора информационно-коммуникационной инфраструктуры «электронного правительства» утверждаются уполномоченным органом. При этом, с 1 января 2017 года введены новые тарифы на услугу аренды цифровых каналов связи на канальном и/или сетевом уровне передачи данных, оказываемую данной категории пользователей.

Вместе с тем, при проведении работ в рамках внедрения новых услуг, дальнейшей модернизации сети телекоммуникаций Обществу требуется согласование с государственными органами вопросов, связанных с разрешениями на использование радиочастотного спектра, ресурса нумерации.

С этой целью Обществом проводится работа с уполномоченным органом по оформлению разрешительных документов на использование радиочастотного спектра РК, а также разрешения на использование ресурса нумерации (Приказ Комитета телекоммуникаций МИК РК). На государственном портале [elicense.kz](http://elicense.kz) Общество формирует соответствующую заявку. Заявка рассматривается уполномоченным органом в течение 30 календарных дней, по истечении которых издается соответствующее разрешение.

### ***Субсидии и гарантии государства в области телекоммуникаций***

Согласно статистических данных 43% населения Казахстана проживает в сельской местности.

Несмотря на значительное развитие телекоммуникационных сетей и технологий в нашей стране, цифровое неравенство в доступности услуг ШПД между городом и селом сохраняется, до сих пор остаются сельские населенные пункты имеющие ограниченный доступ к сети Интернет. Для решения указанных задач законодательством Республики Казахстан предусмотрен механизм универсального обслуживания, обеспечивающего оказание социально значимых услуг установленного качества любому пользователю, где бы он ни находился и по приемлемой для него цене. Этот опыт развитых и некоторых развивающихся стран свидетельствует о возможности эффективного сочетания универсального обслуживания с рыночно-ориентированной политикой развития рынка телекоммуникационных услуг. Обязательства по оказанию универсальных услуг на протяжении многих лет возлагаются на АО «Казахтелеком».

На 2017 год между АО «Казахтелеком» и уполномоченным органом в области связи заключен договор «О субсидировании стоимости универсальных услуг связи, закрепленных в секторе телекоммуникаций, в сельской местности» на сумму 7 169,4 млн тенге. При этом в 2017 году в рамках оказания универсальных услуг телекоммуникаций Обществом были обеспечены 811 911 абонентов услугами местной телефонной связи и 43 887 абонентов беспроводного доступа к сети Интернет.



## **Бизнес-портфель Компании**

Бизнес-портфель АО «Казахтелеком» включает полный спектр телекоммуникационных услуг, который представлен практически во всех регионах республики и за ее пределами. Компания диверсифицирует свою продуктовую линейку, делая ее максимально соответствующей современным потребностям пользователей.

Казахтелеком ориентируется, прежде всего, на клиентов, предоставляя различные инфокоммуникационные продукты, которые будут интересны как бизнесу, так и частным пользователям.

**Оптовый рынок услуг связи.** На операторском сегменте АО «Казахтелеком», предоставляя услуги по присоединению сетей телекоммуникаций и пропуска межсетевого трафика, доступа к сети Интернет и аренды каналов, обеспечивает взаимодействие сетей операторов связи РК, строго придерживаясь норм действующего законодательства и принципов взаимовыгодного партнерства. Компания стремится к сохранению и развитию факторов конкурентного преимущества – наличие необходимого количества сетевых ресурсов для присоединения сетей операторов и пропуска всех видов трафика, разветвленной сети телекоммуникаций, построенной на современном цифровом оборудовании с большой пропускной способностью, обеспечивающей качественный и надежный сервис операторам и их абонентам.

На протяжении последних лет Группа компаний АО «Казахтелеком» постоянно предпринимает шаги по обеспечению конкурентоспособности услуг доступа к сети Интернет для ISP-провайдеров РК и аренды магистральных каналов связи, с каждым годом производя снижение тарифов и совершенствуя надежность и качество, расширяя географию предоставления транзитных услуг в направлениях Европа, Россия, Средняя Азия и КНР.

**Розничный рынок услуг связи.** На розничном рынке услуг связи АО «Казахтелеком» предоставляет инновационные высокотехнологические телекоммуникационные решения для дома и офиса для конечных потребителей на сегментах B2C и B2B.

**На сегменте B2C** телекоммуникационные услуги представлены в следующих направлениях:

- ✓ услуги фиксированной связи;
- ✓ услуги платного телевидения;
- ✓ конвергированные услуги;
- ✓ пакетные решения.

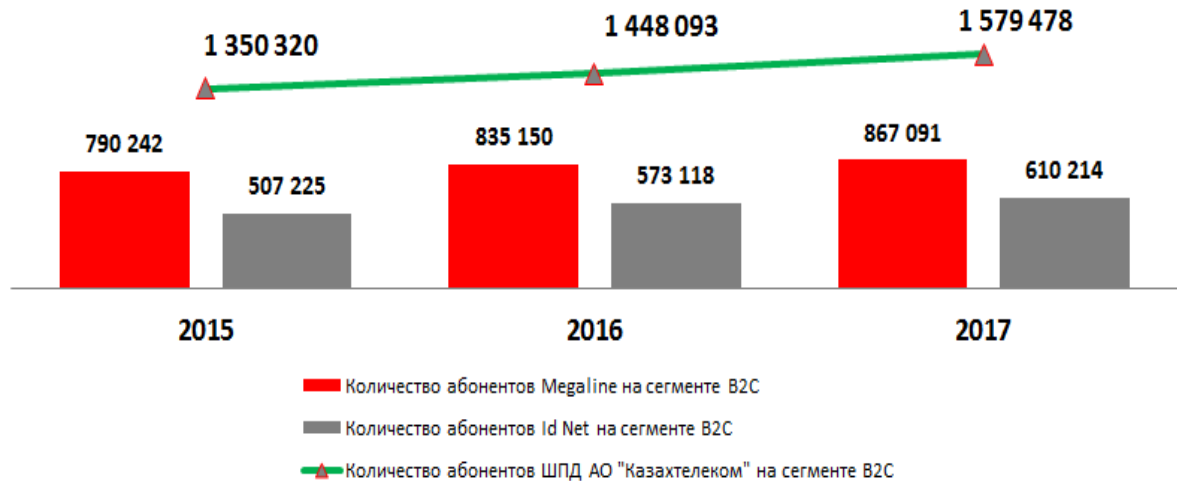
**Услуги фиксированной связи** включают традиционные услуги телефонии и широкополосного доступа к сети Интернет по более передовым технологиям. В данном направлении на массовый рынок B2C выведены следующие бренды:

*iD Phone* – услуга виртуальной телефонии. Услуга запущена с 2009 года и в настоящее время к услуге подключены более 150 тыс. абонентов во всех регионах;

*Megaline* – услуга широкополосного доступа к сети Интернет предоставляется с 2005 года. Линейка тарифных планов данной услуги на сегодняшний день содержит

от низкодоходных до высокодоходных тарифов в зависимости от параметров услуги. Услуга на рынке позиционируется как доступный Интернет для всей семьи и по данным 2017 года к услуге подключены более 800 тыс. домохозяйств во всех городах и населенных пунктах РК;

*ID Net* – услуга доступа к Интернет по новой высокоскоростной технологии FTTh со скоростью доступа до 1 Гбит/с, что значительно превосходит возможности конкурентов.



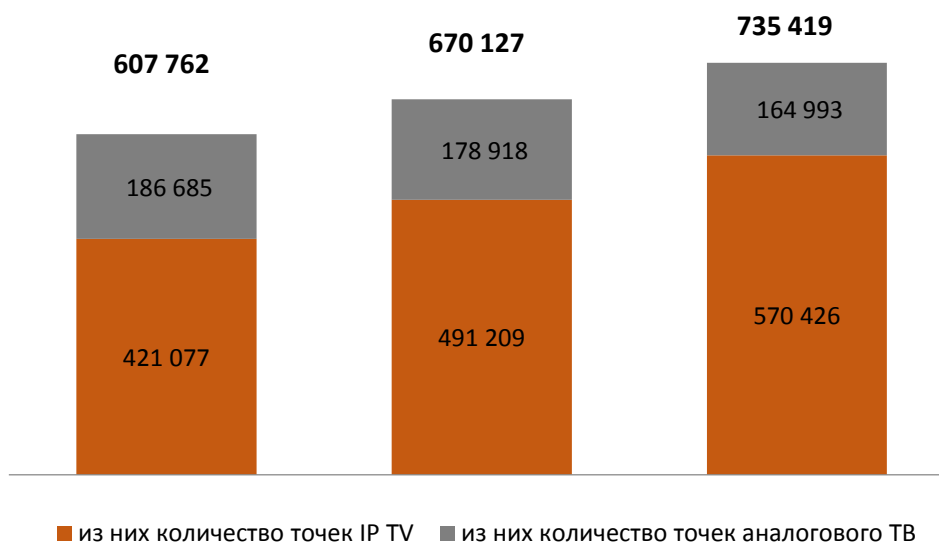
Также АО «Казакхтелеком» предлагает своим абонентам услугу доступа к сети Интернет на базе беспроводных решений, таких как WLL CDMA EVDO в сельских районах, доступ в Интернет по технологии Wi-Fi в общественных местах.

Услуги фиксированной телефонии АО «Казакхтелеком» на сегодняшний день можно получить с пакетом безлимитных звонков по различным направлениям как РК, так и СНГ.

В конкурентной среде, где происходит миграция абонентов в мобильную сеть, в соответствии с тенденциями мирового рынка телекоммуникаций, клиентская база услуг широкополосного доступа к сети Интернет АО «Казакхтелеком» в 2017 году достигла порядка 1,6 млн абонентов.

В целях увеличения ARPU, доходов Компании, а также повышения лояльности к услугам АО «Казакхтелеком» уделяет дополнительные усилия для разработки дополнительных услуг и модернизации существующих.

**Услуги платного телевидения.** В 2017 году Общество продолжило развивать и продвигать услуги цифрового телевидения iD TV, включая видео по запросу и по подписке, караоке, пакет HD – телеканалов и Онлайн-доступа (iD TV Online). Клиентская база в 2017 году составила более 700 тыс. точек, из которых 570 тыс. точек цифрового телевидения по технологии IPTV.



Развитие данного направления бизнеса с одной стороны предполагает сохранение одной из лидирующих долей на рынке платного ТВ, с другой – обеспечение реализации принципа Triple Play (продажа пакета услуг: высокоскоростной доступ в Интернет, IPTV и телефонная связь) за счет широкого предложения пакетов услуг, включающих комплексные решения iD TV/ iD TV Online.

Увеличение долгосрочного конкурентного преимущества за счет комплексного предоставления контента через разные устройства: SmartTV, мобильные устройства, персональный компьютер и т.д. с предоставлением широкого выбора телеканалов и видеоконтента.

**Конвергированные услуги.** В 2017 году активное развитие получила конвергенция фиксированных и мобильных сетей. В рамках партнерства с СП Tele2/ALTEL обеспечена необходимая технологическая база для развития подобных услуг. Услуги «Универсальный номер» и FMS являются яркими представителями сближения фиксированных сервисов с мобильными. Количество абонентов, подключенных к услуге «Универсальный номер», в 2017 году составило свыше 36 тыс., к услуге FMS – порядка 400 тыс.

В соответствии с тенденциями развития рынка телекоммуникаций и изменениями в предпочтениях пользователей услуг связи АО «Казахтелеком» делает акцент на развитии **пакетных предложений**.

По профилю потребления услуг на сегменте B2C выявлены значимые группы, для которых структура пакетных решений разработана с учетом потребностей каждого абонента (домохозяйства) и направлена на удовлетворение потребностей семьи различных микросегментов. Структура пакетов содержат базовые фиксированные услуги связи с различными техническими параметрами и дополнительные услуги к ним (VAS).

До 2017 года Компания активно продвигала пакеты по концепции Double и Triple Play. Пакетные предложения Double Play включали в себя услуги ШПД и телефонии или ШПД и платного ТВ. На рынке пакеты были представлены под брендами Megaline и iD Net. Пакетные предложения Triple Play включали в себя услуги на базе ШПД, платного ТВ и телефонии.

В 2017 году продажи сервисов и продуктов вышли за пределы предоставления пакетов Double & Triple Play. В пакеты услуг было добавлено большое количество дополнительных сервисов, таких как «Антивирус Касперского», «Родительский контроль», «Караоке», «Megogo» и т.д.

АО «Казахтелеком» активно развивает услуги Информационной безопасности и расширяет спектр и функционал услуг. Заключено дополнительное соглашение с ООО «РентСофт» относительно включения в существующие тарифные линейки Общества комплексного антивируса «Kaspersky Internet Security» по эксклюзивной цене. Разработаны инструкции по установке/деинсталляции и управления антивирусом «Лаборатории Касперского», с целью упрощения предоставления продукта и снижения нагрузки на техническую поддержку.

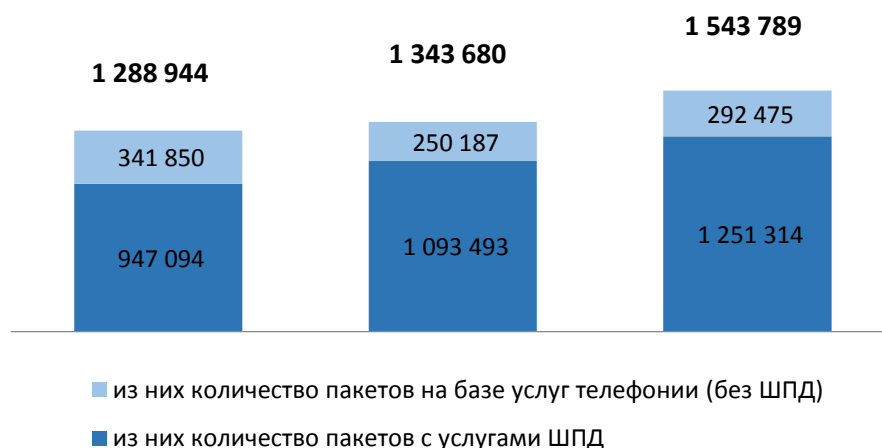
Одним из драйверов в продаже пакетов в 2017 году явилось решение по включению услуги «Безопасный интернет», обеспечивающей 3-х уровневую защиту:

- Kaspersky Internet Security для всех устройств – надежное и удобное решение совместимое с Windows, Mac и Android (664 000 лицензий);

- защиту на уровне GPON;

- защиту на уровне сети – «Родительский контроль» (593 тыс. абонентов).

По итогам 2017 года клиентская база абонентов, подключенных к пакетам услуг, составила порядка 1 543,8 тыс. абонентов, в том числе на базе ШПД, ТВ и традиционной телефонии.



**На сегменте B2B** АО «Казахтелеком» стремится к тому, чтобы все решения полностью удовлетворяли потребности клиента в профессиональных коммуникационных решениях, базирующихся на качестве и удобстве. На данном сегменте Общество предоставляет следующие услуги:

- фиксированные услуги;

- конвергированные услуги;

- инфокоммуникационные, в том числе «облачные» услуги.

Фиксированные услуги связи данному сегменту включают услуги традиционной телефонии и широкополосного доступа к сети Интернет под брендами «Megaline Business» и «ID Net Business».

По итогам 2017 года более 20 тысяч точек соединены в корпоративные сети по РК и за ее пределами посредством услуг виртуальных частных сетей VPN от АО «Казахтелеком». Услуги VPN представляют собой основу создания распределенных корпоративных сетей для большого объема бизнес-организаций в стране и

предлагают широкий спектр возможностей организации наложенных сетей с применением L2- и L3-технологий.

Интеллектуальные услуги АО «Казахтелеком» являются универсальным решением для сегмента B2B, который позволяет организовать оперативный сбор или предоставление любой информации по телефону в автоматическом или полуавтоматическом режиме, а также обеспечить своих клиентов другими дополнительными сервисами: бесплатный вызов, платная информационная услуга, телеголосование.

Разработка готовых решений для бизнеса включила в себя большой объем предварительной работы, включающей в себя сегментирование рынка юридических лиц. Выделены такие крупные сегменты, как **государственные организации, крупные корпоративные клиенты, средний бизнес, малый бизнес, индивидуальные предприниматели.**

АО «Казахтелеком» важно находиться на острие развития технологий и новых сервисов. Созданы продуктовые предложения для разных категорий наших клиентов – юридических лиц и государственных учреждений, которые состоят как из классических базовых телеком-услуг, так и из дополнительных цифровых сервисов: для бизнеса это могут быть всевозможные сервисы на базе IP-технологий, «облачные» сервисы, сервисы видеонаблюдения и прочее.

Предложения телекоммуникационных услуг для корпоративного сегмента в рамках сегментоориентированной модели сконцентрированы на предоставлении комплексных решений для клиента, разработанных с учетом специфики юридического лица, вместо предложения моноуслуг. С этой целью разработаны решения для каждого сегмента: от крупных корпоративных клиентов до индивидуальных предпринимателей:

- пакетные решения для индивидуальных предпринимателей, которые включают услуги ШПД, телефонии, безлимитные междугородные звонки по РК и на сети АЛТЕЛ/Теле2;

- услуга «Видеонаблюдение: транспорт и система хранения данных» – подключение камер клиентов к защищенному каналу связи и «облачное» хранение данных с глубиной до 30 дней;

- пакет «Универсальный номер для бизнеса» – SIM-карта с двумя номерами: мобильным и городским. В пакет входят безлимитные звонки и доступ в Интернет по технологии 4G;

- Wi-Fi для бизнеса дает возможность управляющим и владельцам бизнес-центров, ресторанов, кафе, университетов, школ, парков и вахтовых поселков предоставлять своим посетителям высокоскоростной Интернет, увеличивая при этом клиентопоток и собственную выручку;

- IT решения для бизнеса с услугами: «облачный» вебинар, «облачная» видеоконференция, систему хранения данных, виртуальный номер, Colocation.

АО «Казахтелеком» предоставляет инфокоммуникационные услуги для **органов государственного управления** всех уровней, ведомств и организаций.

Для государственных органов услуги доступа к сети Интернет обеспечивают централизованный выход через единый шлюз с максимальным охватом территории: доступность услуги более чем в 100 населенных пунктах РК.

Результатом дальнейшего развития конвергированных продуктов является запуск FMC решений на сегменте B2B и M2M проектов. Данные услуги для корпоративного сегмента включают услуги телефонии, передачи данных для малого и среднего бизнеса и M2M-решения на базе фиксированных и мобильных сетей. В этом направлении разработаны и внедрены такие услуги как «Мобильный офис», ККМ (ОФД).

Постановлением Правительства Республики Казахстан АО «Казахтелеком» определено юридическим лицом, обеспечивающим передачу сведений о денежных расчетах в оперативном режиме в органы налоговой службы по сетям телекоммуникаций общего пользования. С 2015 года Компания подключает контрольно-кассовые машины (ККМ) к среде передачи данных. В рамках данного проекта Казахтелеком обеспечивает прием и обработку данных с ККМ, поступающих в режиме онлайн по каналам связи в специализированный дата-центр. Количество абонентов услуги ККМ на конец 2017 года составило порядка 83 тыс. точек.

С 2015 года Обществом запущена услуга «Мобильный офис», которая обеспечивает защищенный беспроводной доступ в точках присутствия клиента к информационным ресурсам его корпоративной сети. В 2017 году количество пользователей достигло 534.

В целях реализации гибкой тарифной политики для крупных корпоративных клиентов и клиентов среднего бизнеса в Обществе реализован механизм формирования продуктовых предложений с использованием модуля Автоматизированной системы скидок, который позволяет учитывать интересы как клиентов, так и Общества. Для клиентов малого бизнеса и сегмента SOHO разработаны и активно реализуются готовые пакетные продуктовые предложения линейки SOHO.

АО «Казахтелеком» активно развивает «облачные» сервисы» и работает над повышением проникновения «облачных» технологий, развитием IT-инфраструктуры и сети дата-центров.

На сегодняшний день собственная сеть состоит из 15 дата-центров общей площадью 11 310 м<sup>2</sup>, позволяющих разместить 22 732 единицы оборудования. Ключевым из них является Дата-центр международного уровня в г. Павлодар с уровнем надежности TIER III, общей площадью серверных помещений 1 000 кв. м, на которой свободно размещается 11 000 единиц оборудования. Коэффициент отказоустойчивости данного объекта составляет 99,982%.

Во всех дата-центрах созданы благоприятные условия для размещения клиентского оборудования – как по цене, так и по качеству предоставляемых услуг:

Colocation – размещение сервера;

Dedicated – аренда и размещение выделенных серверов;

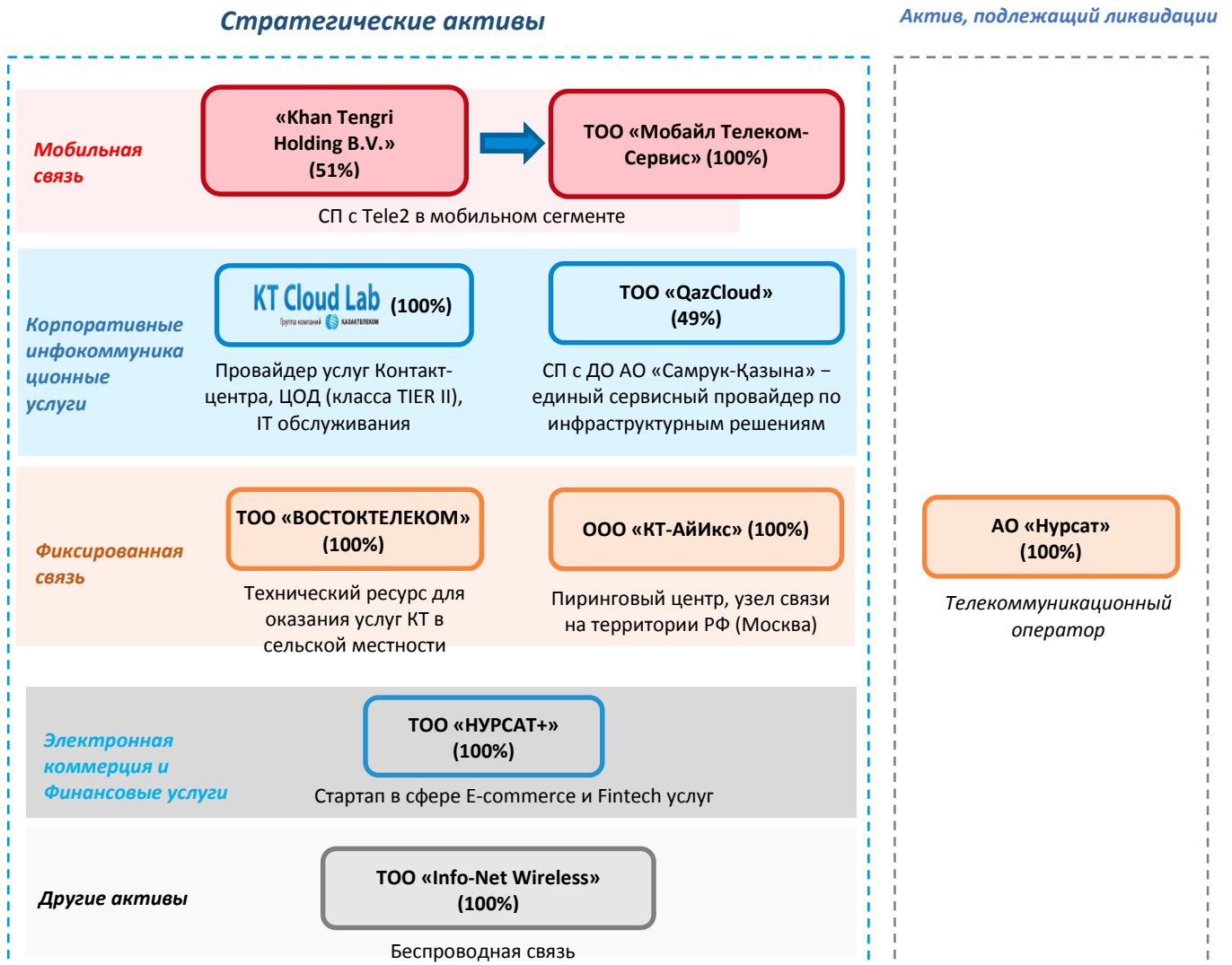
Rent a rack – предоставление в аренду серверных стоек.

На базе дата-центров Общества предоставляются услуги виртуального хостинга, Система хранения данных, Система защиты ЦОД, «Облачный» вебинар, Dynamic Cloud Server, VPS, Dedicated, «облачные» решения Microsoft Hosted Exchange и Microsoft Hosted SharePoint. Услугами дата-центров АО «Казахтелеком» воспользовалось свыше 11 тысяч компаний сегментов B2B и B2G.

## Структура активов Компании: дочерние организации

Деятельность дочерних организаций способствует развитию АО «Казакхтелеком» на традиционном рынке телекоммуникационных услуг и в новых бизнес-направлениях.

### Структура Группы компаний АО «Казакхтелеком» на 31.12.2017



В отчетном году в целях реализации стратегической инициативы по построению интегрированного оператора Компанией продолжена работа по развитию мобильного бизнеса на базе совместного предприятия с Tele2 Group в мобильном сегменте – СП Tele2/ALTEL, оказывающего услуги под брендами ALTEL и Tele2. СП Tele2/ALTEL успешно осуществляет деятельность и по итогам 2017 года достигнуты основные плановые операционные и финансово-экономические показатели. На конец 2017 года рыночная доля СП Tele2/ALTEL по параметру «абонентская база» достигла 26%.

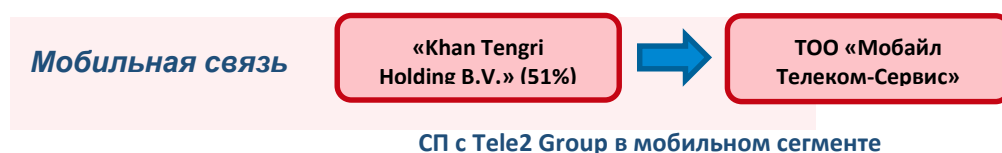
В рамках усиления позиций АО «Казакхтелеком» на рынке ИТ-услуг продолжена работа по развитию совместного предприятия TOO «QazCloud» как провайдера

инфраструктурных сервисов. В 2017 году ТОО «QazCloud» заключены договора по аутсорсингу ЦОД и предоставлению услуг, связанных с управлением ИТ-инфраструктурой.

Ввиду замедления роста традиционного телекоммуникационного бизнеса, АО «Казахтелеком» в целях сохранения и увеличения доходности Группы компаний развивает новые смежные стратегические бизнес-направления – финансовые услуги и электронная коммерция. Реализация данных целей осуществляется на базе дочерней компании ТОО «НУРСАТ+», что позволяет Группе компаний АО «Казахтелеком» оперативно реагировать на изменения рынка и потребности клиентов.

Продолжена деятельность дочерних организаций в традиционных сферах: корпоративные инфокоммуникационные услуги (ТОО «КТ Cloud Lab»), фиксированная связь (ТОО «ВОСТОКТЕЛЕКОМ», ООО «КТ-АйИкс»).

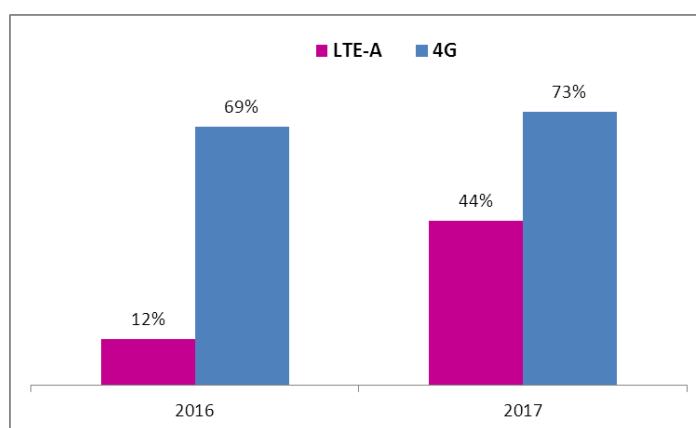
### **Совместное предприятие в мобильном сегменте – СП Tele2/ALTEL**



СП Tele2/ALTEL, абонентская база которой оценивается на уровне 7 млн номеров, заработало в 2017 году более 104,0 млрд тенге, что на 18% больше чем в 2016 году.

Весной 2017 года совместным предприятием запущена в коммерческую эксплуатацию технология LTE Advanced/4G+, позволяющая загружать данные со скоростью до 225 мбит/с.

### **Покрытие сети СП Tele2/ALTEL (по населению)**



В 2017 году АО «Казахтелеком» совместно с СП Tele2/ALTEL предоставлял услуги FMS – различные конвергированные пакеты, включающие полный спектр телекоммуникационных услуг: мобильную и фиксированную телефонию, широкополосный доступ к сети Интернет.



## Совместное предприятие ТОО «QazCloud»

Корпоративные  
инфокоммуникационные  
услуги



СП с дочерней компанией АО «Самрук-Қазына» по созданию единого сервисного провайдера по инфраструктурным решениям (IaaS, SaaS, IT аутсорсинг и пр.)

В 2017 году определены основные направления деятельности ТОО «QazCloud», одобрен инвестиционным комитетом АО «Самрук-Қазына» бизнес-план и изменено наименование (ранее – ТОО «КТ IES»).

Предварительный промышленный периметр, на котором будет сконцентрировано предоставление услуг в области инфокоммуникационных услуг Группе компаний АО «Самрук-Қазына», включает следующие услуги:

- IaaS – Инфраструктура как сервис;
- Услуги центра управления и развития информационной безопасностью;
- SaaS (Сервисы Microsoft, 1С Cloud);
- Аутсорсинг ИТ услуг;
- Аутсорсинг сервиса печати;
- Аутсорсинг пользовательской техники.

В 2017 году начата деятельность по оказанию ИТ сервисов в рамках Группы компаний АО «Самрук-Қазына».

## Развитие новых бизнесов

ТОО «НУРСАТ+»



Стартап в сфере E-commerce и Fintech услуг

2017 год – период активного становления новых бизнесов и реализации бизнес-планов в сфере электронной коммерции и Fintech услуг.

Созданы альфа-прототипы электронной торговой площадки и площадки финансовых оплат.

В декабре 2017 года осуществлена покупка действующего онлайн-магазина и его интеграция в состав ТОО «НУРСАТ+».

## Традиционные услуги

ТОО «КТ Cloud Lab»



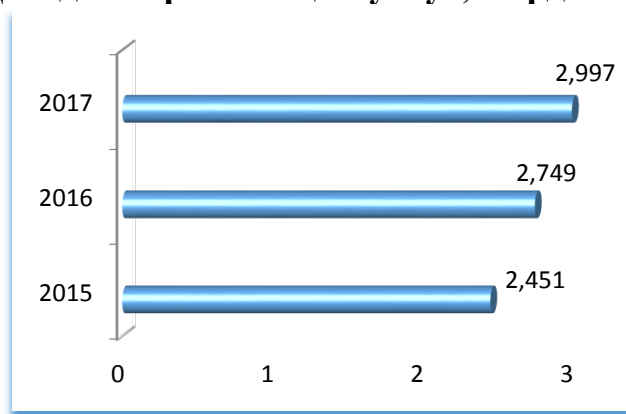
Провайдер услуг Контакт-центра, ЦОД (класса Tier II), ИТ обслуживания

Компания расширяет свою деятельность, реализуя новые проекты. В 2017 году ТОО «КТ Cloud Lab» реализован масштабный проект – организация контакт-центра для Международной специализированной выставки ЭКСПО–2017.

Продолжена работа по реализации проекта контакт-центра 111 по защите прав детей (спасено 114 детей от суицида, предотвращено 46 фактов жестокого обращения с детьми, оказана психологическая помощь 8 жертвам сексуального насилия).

Реализован ряд новых проектов: круглосуточная служба экстренной помощи «Линия жизни», мобильные приложения по службе 169 и системе контроля качества сервиса.

**Доходы от реализации услуг, млрд тенге**



**ТОО «ВОСТОКТЕЛЕКОМ»**



**Технический ресурс для оказания услуг КТ в сельской местности**

В 2017 году ТОО «ВОСТОКТЕЛЕКОМ» обеспечена работа сети беспроводного доступа WLL в сельской местности РК, позволяющая АО «Казахтелеком» оказывать услуги голосовой связи и доступа в интернет в сельских населенных пунктах.

В рамках внутригрупповой кооперации обеспечено техническое обслуживание антенно-фидерных устройств базовых станций ТОО «Мобайл Телеком-Сервис».

**ООО «КТ АйИкс»**

**Пиринговый центр, узел связи на территории РФ (Москва)**

В 2017 году обеспечена работа узла телематических служб и сети передачи данных на ММТС № 9, загружено 500 Гбит/с или 83% от проектной мощности.

В результате переговоров с российскими и зарубежными правообладателями телеканалов и поставщиками медиаконтента сокращены расходы АО «Казахтелеком» на контент, улучшено контентное наполнение (запущены пакеты «Настрой кино» – 10 каналов, «Элитный HD» – 11 каналов в HD качестве, VOD студии «Disney»), добавлены новые каналы (НСТВ, VH1 Classic, Spike, Cinema).

## Результаты деятельности

### Отчет руководства о результатах финансово-хозяйственной деятельности

В 2017 году Компания достигла положительных результатов в реализации Долгосрочной стратегии. Коммерческая функция была разделена на сегментные дивизионы, оптимизированы уровни управления, централизовано управление сетями в ГЦУСТ, централизованы административные и поддерживающие функции, 14 филиалов объединены в макрорегионы.

По итогам работы АО «Казахтелеком» за 2017 год:

- количество фиксированных линий в сети АО «Казахтелеком» составило 3 425 559 линий, или 93% к факту 2016 года. Снижение числа фиксированных линий объясняется отказом пользователей от услуг фиксированной телефонии в пользу мобильной связи, что находится в русле мировых тенденций;

- количество абонентов ШПД составило 1 736 970 портов, что на 9% выше аналогичного показателя 2016 года, это результат активного продвижения услуг Megaline, Id Net на сегменте В2С, в том числе за счет пакетных предложений;

- количество абонентов платного телевидения составило 735 419 точек, или 109,7% к факту прошлого года, в том числе по iD TV – 570 426 точек.

Консолидированные доходы от реализации услуг по АО «Казахтелеком» составили 210 225 млн тенге, что на 2% выше прошлого года. План выполнен на 100,5%.

Консолидированная чистая прибыль составила 24 718 млн тенге, что на 85% выше запланированного.

Прибыль до вычета налогов, процентов за кредит и амортизационных отчислений – **ЕБИТДА** выше запланированного показателя на 14,7%. В результате, показатель ЕБИТДА по итогам 2017 года составил 76 445 млн тенге при плане 66 620 млн тенге.

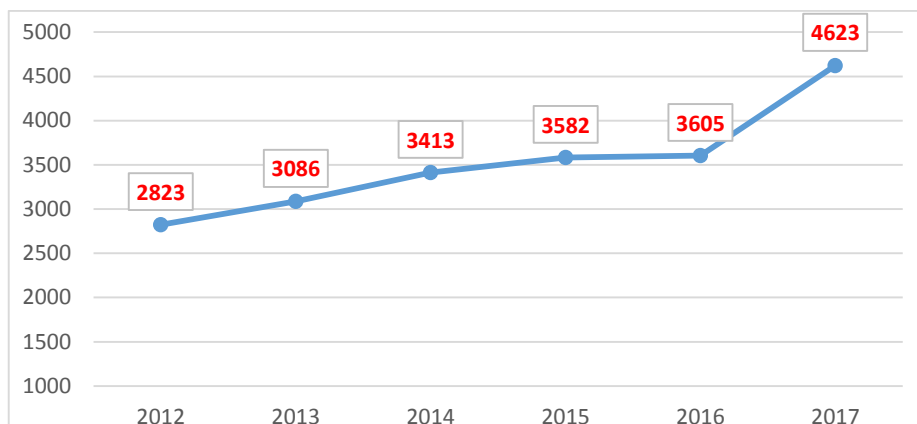
Уровень **маржи ЕБИТДА** 36,4% превысил запланированные показатели на 14,5%, что стало возможным благодаря реализации стратегии, нацеленной на повышение эффективности операционной деятельности и оптимизации затрат.

**Консолидированные расходы** от основной деятельности по Группе компаний АО «Казахтелеком» в отчетном периоде составили 184 757 млн тенге.

**Объем капитальных вложений** по Группе компаний АО «Казахтелеком» за 2017 год составил 29 109 млн тенге, или 193,9% к факту прошлого года. Исполнение плана составило 89,4%.

**ARPU (средний доход на абонента)** достиг 4 623 тенге.

### *Динамика изменения ARPU, 2012–2017 (тенге)*



В преддверии растущего спроса на мощности между Европой и Азией АО «Казахтелеком» осуществило первый этап проекта по созданию новой транзитной сети на основе DWDM, позволяющей передавать до 500 Гбит / с транзита и с возможностью дальнейшего расширения до 4 Тб / с (это около 1% от всей международной пропускной способности).

В 2017 году проведены мероприятия по увеличению объема операторского кеширования до 895 Гбит/с, в т.ч. Google – 580 Гбит/с, Akamai – 85 Гбит/с, Megogo – 20 Гбит/с и vk.com – 40 Гбит/с, facebook.com – 160 Гбит/с, WarGaming – 10 Гбит/с.

В отчетном году в областных центрах Казахстана на базе оптических сетей доступа FTTH начато предоставление услуг «облачного» видеонаблюдения в подъездах многоэтажных жилых домов. Подключенные к единой сети видеонаблюдения камеры снимают входные группы в подъездах и дворовые площадки перед ними. Соединение видеокамер с серверной платформой обеспечивает удаленный доступ пользователей к видеопотокам в режиме онлайн. Разработано мобильное приложение для пользователей. Каждый из жителей подъезда многоэтажки в личном кабинете при необходимости может наблюдать за происходящим с мобильного приложения или веб-сайта платформы. За 2017 год подключено 800 подъездов, установлено 1 600 камер.

В 2017 году безопасность стала ключевым рычагом развития продуктов широкополосного доступа. В связи с этим решено распространять продукт антивирус «Лаборатории Касперского» для сегмента B2C в рамках пакетов с ШПД и продукт Геймер в составе пакетов B2C. Для семей с детьми предлагается фильтрация нежелательного контента, категоризированная защита от нежелательных веб-сайтов. С марта 2017 года в состав новой линейки пакетов с ШПД включен антивирус «Kaspersky Internet Security».

На постоянной основе ведется работа над повышением надежности процесса устранения повреждений и увеличением доли сервисных операций, выполняемых в режиме самообслуживания. К примеру, количество обращений абонентов через интерактивные каналы в 2017 году выросло на 11% по сравнению с 2016 годом. В

2017 году количество повторных (по одной и той же причине) обращений абонентов в централизованное бюро ремонта «165» снизилось на 5 % по отношению к началу года.

### *Динамика кредитных рейтингов*

О долгосрочной положительной кредитной истории АО «Казахтелеком» свидетельствует динамика кредитных рейтингов Компании, устанавливаемых международными агентствами Standard & Poor's и Fitch Ratings.

С 2005 по 2016 год уровень кредитного рейтинга Общества не опускался ниже уровня «ВВ», а в декабре 2016 года впервые за все время взаимодействия с международными рейтинговыми агентствами кредитный рейтинг АО «Казахтелеком» был повышен с «ВВ», прогноз «Позитивный» до уровня «ВВ+», прогноз «Стабильный» агентством **Fitch Ratings**. По оценке аналитиков агентства, повышение рейтинга обосновано улучшением показателей кредитоспособности и ликвидности Компании на фоне положительного денежного потока. Также повышению рейтинга способствовали укрепление ряда факторов и позитивные изменения в деятельности Общества. В декабре 2017 рейтинг был подтвержден агентством Fitch Ratings на уровне «ВВ+», прогноз «Стабильный», что обеспечено сохранением лидирующих позиций Компании в сегменте традиционной телефонии и фиксированного широкополосного доступа, существенными достижениями в мобильном сегменте и улучшением финансового профиля.

**Standard & Poor's** В октябре 2016 года рейтинговое агентство Standard & Poor's улучшило прогноз до «Позитивного» и подтвердило кредитные рейтинги АО «Казахтелеком» на уровне «ВВ», что было обусловлено улучшением оценки финансового профиля АО «Казахтелеком» до максимально возможного уровня по корпоративной методологии Standard & Poor's.

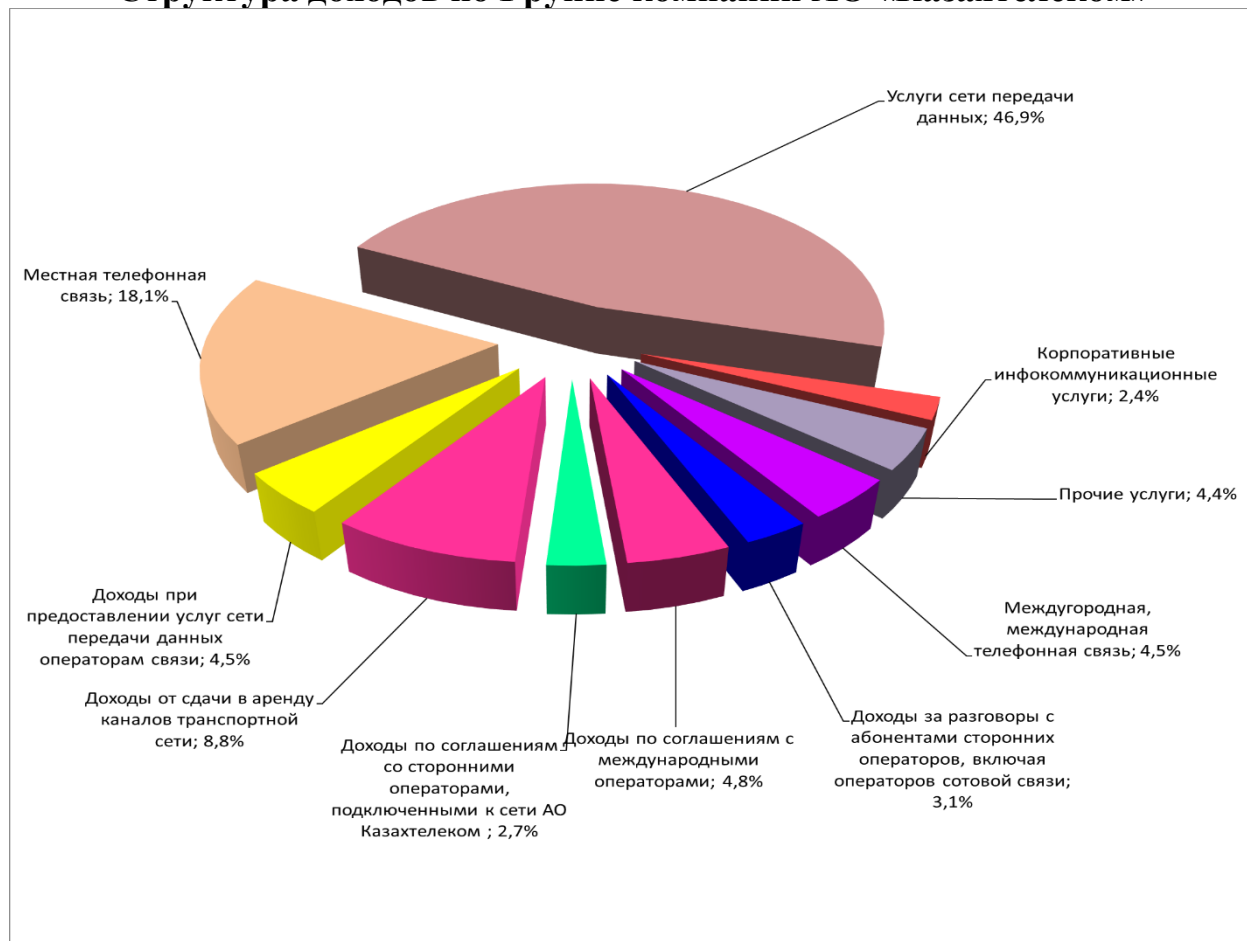
Позитивный прогноз по кредитному рейтингу Компании отражал возможность повышения рейтинга в течение следующих 12 месяцев и уже в октябре 2017 года агентство Standard & Poor's повысило кредитный рейтинг АО «Казахтелеком» с «ВВ», прогноз «Позитивный» до уровня «ВВ+», прогноз «Стабильный». По национальной шкале рейтинг АО «Казахтелеком» повышен с «kzA+» до «kzAA-». Повышение рейтингов Компании по корпоративной методологии агентства Standard & Poor's обусловлено значительно улучшенными финансовыми результатами Общества: рост доходов и рентабельности превзошли ожидания аналитиков агентства, позитивно повлияв на уровень финансового левереджа. Наряду с этим, агентство также отметило улучшения в мобильном сегменте бизнеса.

Улучшение кредитного рейтинга АО «Казахтелеком» до уровня «ВВ+» является позитивным событием, отражающим высокий уровень кредитоспособности Компании, эффективное управление рисками и успешное сохранение позиций Общества, как лидера на рынке телекоммуникаций в республике.

## Финансовый обзор

Консолидированные доходы от реализации услуг по АО «Казакхтелеком» за 2017 год составили **210 225** млн тенге.

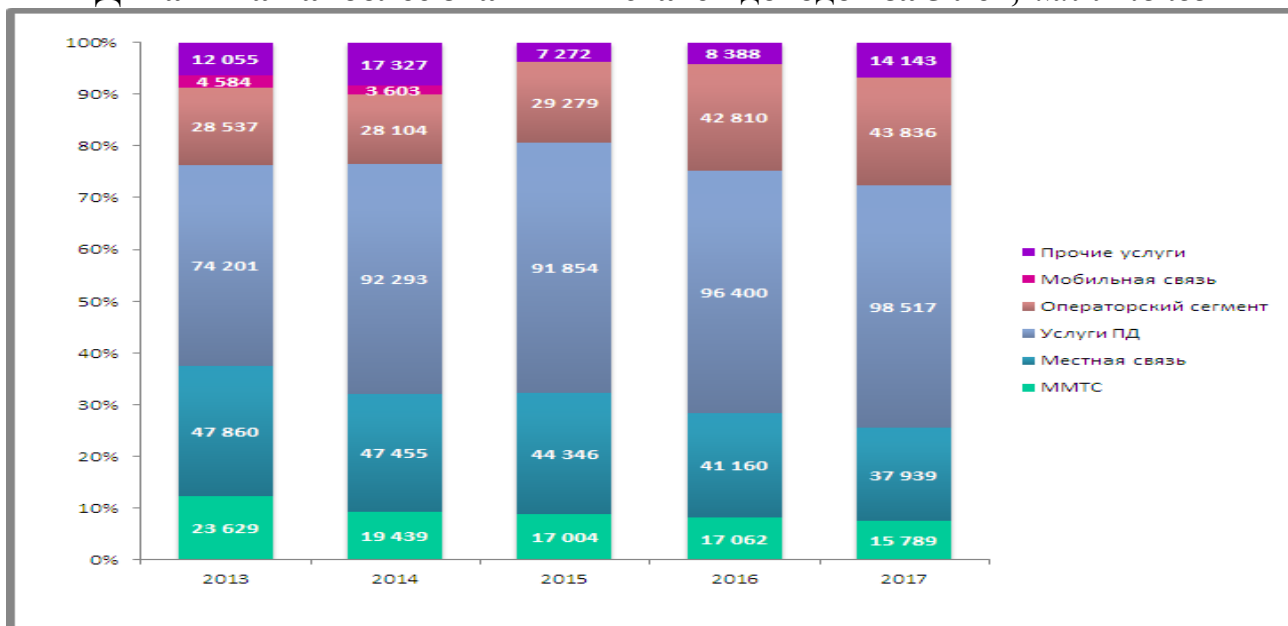
### Структура доходов по Группе компаний АО «Казакхтелеком»



Наибольший удельный вес в 2017 году занимают доходы:

- от услуг сети передачи данных, доля в общей структуре доходов АО «Казакхтелеком» составила 46,9%;
- от предоставления услуг местной телефонной связи, доля в общей структуре доходов составила 18,1%;
- от сдачи в аренду каналов транспортной сети, доля в общей структуре доходов составила 8,8%;
- по соглашениям с международными операторами доля в общей структуре доходов составила 4,8%;
- от предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи, доля которых в общей структуре доходов составила 4,5%;
- при предоставлении услуг сети передачи данных операторам связи 4,5%.

### Динамика наиболее значимых статей доходов за 5 лет, млн тенге



Последние несколько лет наблюдается снижение объема подключений фиксированной телефонии и снижение голосового трафика. Как следствие, снижение темпов роста доходов от услуг ММТС по абонентскому сегменту, по причине:

Высокого уровня проникновения мобильной связи, низких тарифов мобильных операторов;

Роста популярности альтернативных видов дозвона и услуг-заменителей (VoIP, Skype и др.).

Также наблюдается замедление темпов роста объемов фиксированного ШПД, которое связано с усилением конкуренции, в том числе за счет развития мобильного ШПД.

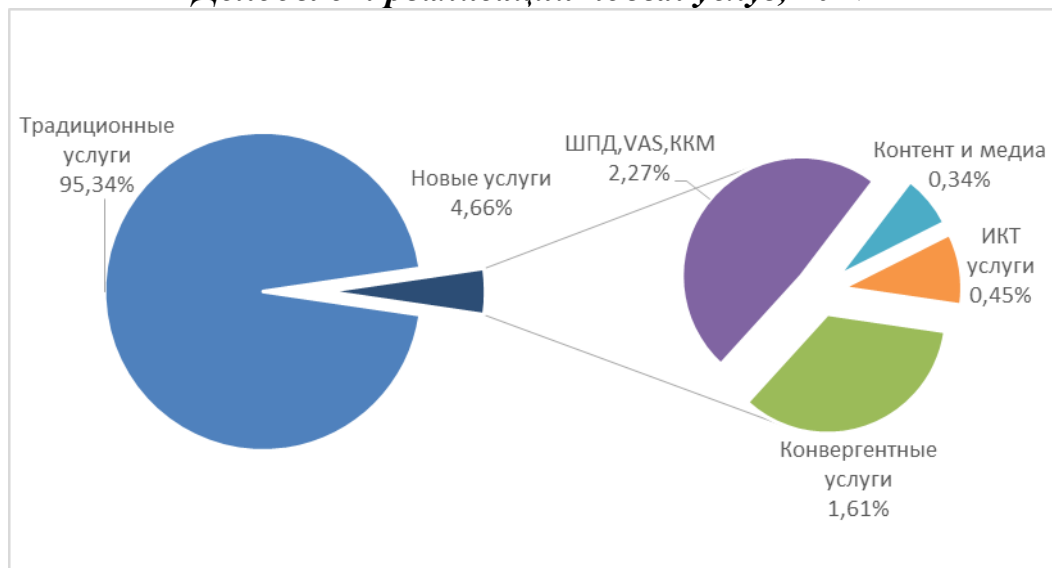
С целью компенсации падения доходов от «зрелых» услуг и создания сбалансированного Продуктового портфеля АО «Казахтелеком»:

1. Следует стратегии активного роста и увеличения доли рынка на сегментах, где еще возможен экстенсивный рост, а именно:

- платного ТВ;
- новых услуг.

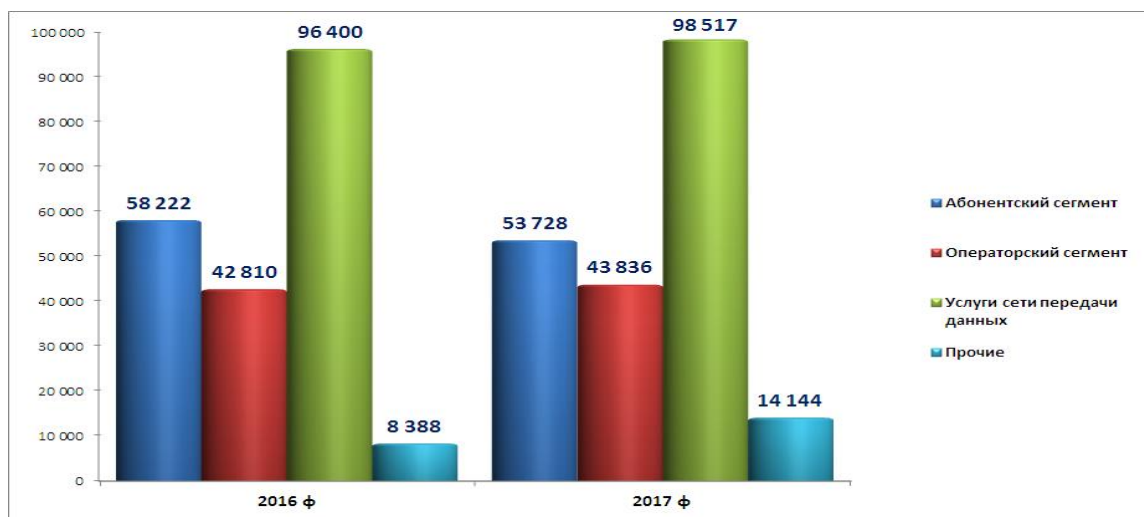
2. Своевременно внедряет дополнительные сервисы – это, прежде всего, конвергированные услуги, услуги ЦОД, системной интеграции, «Облачных вычислений» (SaaS, PaaS и т.д.), контент-сервисы для широкого круга пользователей (тематические web-порталы, мобильная коммерция, мобильный маркетинг, мультимедийный контент и т.д.).

### Доходы от реализации новых услуг, 2017



С ростом проникновения услуг ШПД к сети Интернет и развитием IT технологий, поменялся стиль потребления услуг. Все больше и больше потребителей склоняются к потреблению услуг голоса, используя технологию VoIP через Интернет приложения общения (Skype, агенты, мессенджеры), что сказалось на потреблении услуг традиционной телефонии. В лидерах – услуги сети передачи данных.

### Изменения в структуре доходов в 2017 году относительно 2016 года, в млн тенге

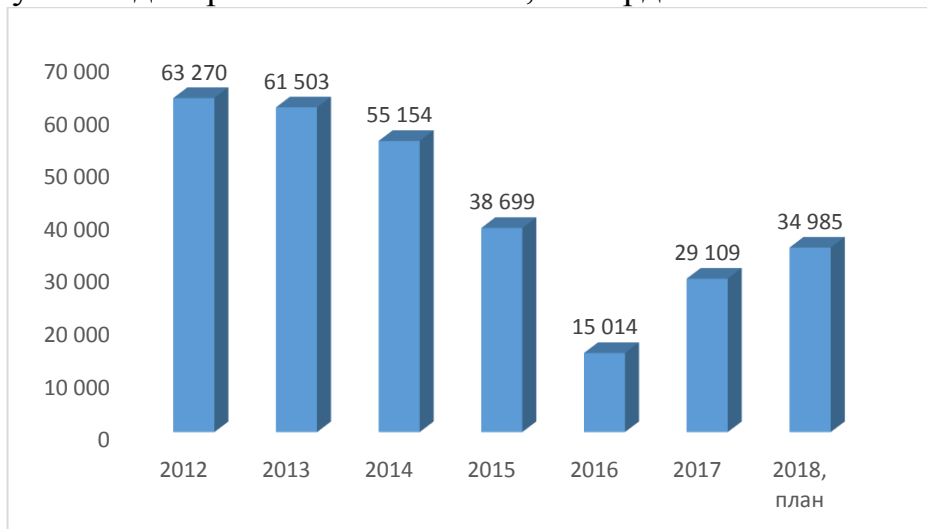


### Инвестиционная деятельность АО «Казакхтелеком»

В 2017 году Комитетом по стратегическому планированию Совета директоров Общества одобрен «Регламент по управлению полным циклом капитальных вложений АО «Казакхтелеком».

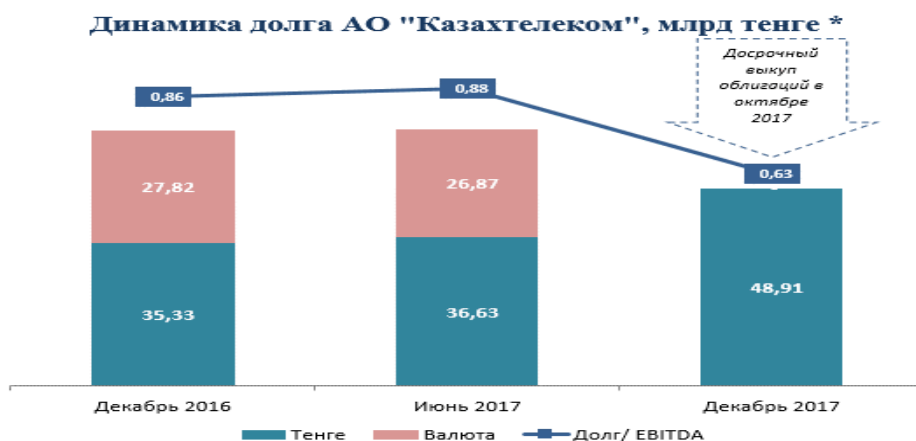


Капитальные вложения по АО «Казакхтелеком», без учета ДЗК, составили 28,90 млрд тенге, с учетом дочерних компаний – 29,11 млрд тенге.



### Заемный капитал

Компания поддерживает приемлемый уровень долговой нагрузки, показатели финансовой устойчивости выдержаны в установленных пределах и имеют соответствующий запас прочности. При этом при планировании долговой нагрузки на текущий момент Общество учитывает, в том числе, ожидания по крупным событиям на горизонте пяти лет в целях постоянного поддержания высокого уровня финансовой устойчивости компании. В рамках проводимой работы по оптимизации кредитного портфеля Общества, в октябре 2017 года было осуществлено полное досрочное погашение облигаций, индексированных к курсу доллара США – единственного валютного обязательства в кредитном портфеле Компании. После выкупа облигаций финансовые обязательства Компании на 100% выражены в национальной валюте.



\*с учетом гарантий, выданных по обязательствам третьих лиц, не консолидируемым в финансовой отчетности в соответствии с МСФО

### Корпоративная учетная политика

В 2017 году Советом директоров АО «Самрук-Қазына» утверждена Корпоративная учетная политика АО «Самрук-Қазына» в новой редакции. В отчетном году Корпоративная учетная политика АО «Казакхтелеком», утвержденная Решением Совета директоров АО «Казакхтелеком» в 2013 году, приведена в

соответствие с Корпоративной учетной политикой Фонда и утверждена Решением Совета директоров АО «Казахтелеком» (Протокол от 31.03.2017 № 4).

### **Казахстанское содержание в закупках**

В целях обеспечения прозрачности закупок в 2017 году Группа компаний АО «Казахтелеком» осуществляла закупки способами открытого тендера и запроса ценовых предложений с применением торгов на понижение цены в информационной системе электронных закупок. При этом на портале электронных закупок ([www.tender.sk.kz](http://www.tender.sk.kz)) и на корпоративном портале Общества размещаются план закупок на предстоящий период и план долгосрочных закупок, а также информация о проводимых закупках и их результаты.

В Обществе на постоянной основе ведется мониторинг показателей местного содержания в закупках посредством информационной системы «Электронный план закупок и автоматизированная система формирования отчетности». Результаты мониторинга отображаются в наглядном виде на Карте мониторинга местного содержания ([www.kmks.kz](http://www.kmks.kz)).

Всего в 2017 году Группой компаний АО «Казахтелеком» заключено 12 600 договоров на сумму 70,911 млрд тенге, при этом доля местного содержания составила 69,2% (товары на сумму 26,030 млрд тенге (доля МС – 33,6%), работы – 7,957 млрд тенге (доля МС – 82,0%), услуги – 36,923 млрд тенге (доля МС – 94,3%).

Доля товаров в общих закупках Группы компаний составляет 36,71%, доля работ – 11,22%, доля услуг – 52,07%.

В целях достижения показателей по местному содержанию Обществом проводятся работы по развитию внутрихолдинговой кооперации, предоставлению при закупках приоритета организациям, входящим в Холдинг, товаропроизводителям закупаемого товара, состоящим в Реестре товаропроизводителей Холдинга.

В 2017 году Группой компаний АО «Казахтелеком» продолжалась работа по сопровождению ранее заключенных долгосрочных договоров на общую сумму свыше 8,400 млрд тенге, при этом средний уровень местного содержания в долгосрочных договорах составил 61,4%. Целью заключения долгосрочных договоров является развитие взаимоотношений с отечественными производителями в части закупок товаров, произведенных в Казахстане, оказание содействия в освоении новых импортозамещающих товаров, работ и услуг.

## **Обзор производственной деятельности**

### **Развитие инфраструктуры ИКТ**

Для увеличения спектра предоставляемых услуг и развития новых сервисов компании необходимо постоянно проводить работы по расширению полосы пропускания транспортной сети, а также существенному улучшению качественных характеристик каналов широкополосного доступа. С этой целью в 2017 году АО «Казахтелеком» значительно расширил *пропускную способность магистральной сети*. Суммарная мощность внешних каналов Интернет увеличена до 890 Гбит/с, расширены пограничные переходы на 240 Гбит/с, пропускная способность с учетом

транзитных каналов составила 2,5 Тбит/с, увеличено количество стыков с международными операторами связи до 24.

Организованы 16\*100 Гбит/с и 2\*200 Гбит/с каналов для удовлетворения потребностей транзита общей емкостью 26\*10 Гбит/с и пропуска трафика магистральной сети передачи данных емкостью 13\*10G. В системе управления обновлена версия программного обеспечения, обеспечивающая такие дополнительные функциональные возможности системы как запуск каналов нового поколения 100/200G и применение многофункционального коммутатора mTeга с полной интеграцией с существующей сетью. Для обеспечения защиты трафика организована дополнительная структура ввода-вывода на узловых станциях ROADM в городах Астана, Актобе, Алматы, Атырау, Уральск, Макат, Кызылорда, Шымкент, Кордай и Жаркент.

С целью улучшения качества предоставляемых услуг и увеличения скорости передачи данных, в 2017 году начаты работы по переводу задействованной емкости TDM сети на сеть NGN с использованием имеющихся ресурсов сети GPON. В результате переключены более 40 тыс. абонентов с сети TDM на NGN сеть, выведена из эксплуатации АМТС в г. Талдыкорган.

В отчетном году была увеличена пропускная способность платформ кэширования: расширены на 160 Гбит/с Google Global Cache и на 60 Гбит/с Akamai AANP и подключен кэш-кластер Facebook Network Appliance на 160 Гбит/с.

**Емкость сети FTTH** в 2017 году увеличена на 63 798 портов в городах Астана, Алматы, Актобе, Павлодар, Атырау, Актау, Кызылорда, Уральск. Расширены сети волоконно-оптического доступа в городах Астана, Алматы, Степногорск, Усть-Каменогорск, Семей, Зайсан, Курчатов. Начата подготовка к переводу сети на технологию SDN/NFV.

В рамках проекта, принятого в мае 2016 года, Общество в 2017 году продолжило работы по строительству и расширению сетей волоконно-оптического доступа, в результате которых обеспечена возможность подключения 5 122 клиентов.

С целью обеспечения возможности предоставления доступа к сети Интернет школам в сельских населенных пунктах АО «Казахтелеком» в Кызылординской области в 2017 году начато строительство сети на базе оборудования радиодоступа с установкой коммутаторов в узловых точках, что позволило обеспечить организации образования данной области услугами защищенного высокоскоростного доступа к сети Интернет в рамках проекта Министерства образования и науки Республики Казахстан e-learning. Далее работы будут продолжены в Северо-Казахстанской области. Для расширения сети широкополосного доступа (далее – ШПД) в населенных пунктах, где имеются наземные проводные сети, в 2017 году закуплено и поставлено оборудование для подключения более 79 тыс. абонентов ШПД по технологии ADSL.

В соответствии с Государственной программой «Цифровой Казахстан» в рамках государственно-частного партнерства (далее – ГЧП) Обществом в 2017 году началась работа по реализации **проекта «Строительство волоконно-оптических линий связи в сельских населенных пунктах»**. Разработана и защищена Концепция ГЧП данного проекта.

По состоянию на 01.01.2018 *местная сеть телекоммуникаций АО «Казахтелеком»* представлена 6 077 пунктами коммутации, в том числе 2 919 пунктов коммутации в сельских населенных пунктах (далее – СНП).

Монтированная емкость составила 5 330 021 номеров, из них в СНП 1 349 528. Задействованная емкость составила 3 289 997 номеров, из них в СНП 891 720.

На 01.01.2018 из 7 095 школ, в том числе 5 391 в СНП, телефонизировано 7 091, из них в сельской местности – 5 387.

Подключено к сети Интернет, без учета других провайдеров, всего 6 462 школы, сельских школ 4 872. Из них подключено по ШПД (со скоростью доступа от 256 Кбит/с) 6 043, сельских школ 4 462.

На 01.01.2018 произведено 237 289 установок телефонов, в том числе в СНП 68 325 единиц.

Количество фиксированных линий на 01.01.2018 составило 3 425 559 единиц. Плотность телефонов на 100 жителей на 1 января 2018 года составила 19,96 единиц, в том числе на ГТС – 26,57, на СТС – 11,85.

В 2017 году АО «Казахтелеком» продолжалась *реализация проекта «Развитие сети интерактивного телевидения iD TV»*. В результате проведенной работы расширена емкость сети на 57 000 абонентских лицензий.

Общее количество лицензий iD TV/OTT составило 639 645.

Модернизированы и расширены узлы IPTV в городах Астана и Алматы с увеличением до 100 каналов iD TV Online (OTT).

Внедрены новые сервисы – Multiscreen, формирования статистики, диагностирования параметров подключения к услуге iD TV Online для iOS и Android. Редизайн мобильного приложения и web-портала iD TV Online.

## Информационные технологии



### **Корпоративные информационные системы**

В рамках автоматизации процессов АО «Казахтелеком» в 2017 году разработаны и внедрены централизованные справочники для филиалов Общества, автоматизирована методика расчета объемных показателей. Автоматизированы процессы для услуг: «Геймер», «Видеонаблюдение» для сегмента B2C, перенос абонентского номера между операторами сотовой связи. Проведена модернизация системы защиты периметра Корпоративной информационной системы с организацией дополнительного шлюза в Интернет в г. Астана.

Выполнен поэтапный перевод всех филиалов Общества на единый автоматизированный процесс «Управление работами по устранению повреждений на

сети абонентского доступа», реализованный на базе Модуля Центрального бюро ремонта «Ремеди».

Осуществлено тиражирование системы управления мобильным персоналом по всем филиалам Общества в целях повышения эффективности и производительности труда технического персонала.

### **Развитие инфокоммуникационного бизнеса Общества. ИКТ-услуги**

В отчетном году была предоставлена ИТ инфраструктура для крупных корпоративных клиентов – АО «КазМунайГаз», ТОО «OLX», АО «АзияКредитБанк». Реализованы пилотные проекты «Облачный бухучет для государственных учреждений» на базе двух школ в г. Талдыкорган и «Медицинские сервисы для больниц» для 8 клиник республиканского значения.

На базе ТОО «KT Cloud Lab» были организован Контакт-центр Международной специализированной выставки EXPO-2017 и Контакт-центр по защите прав детей по номеру 111.

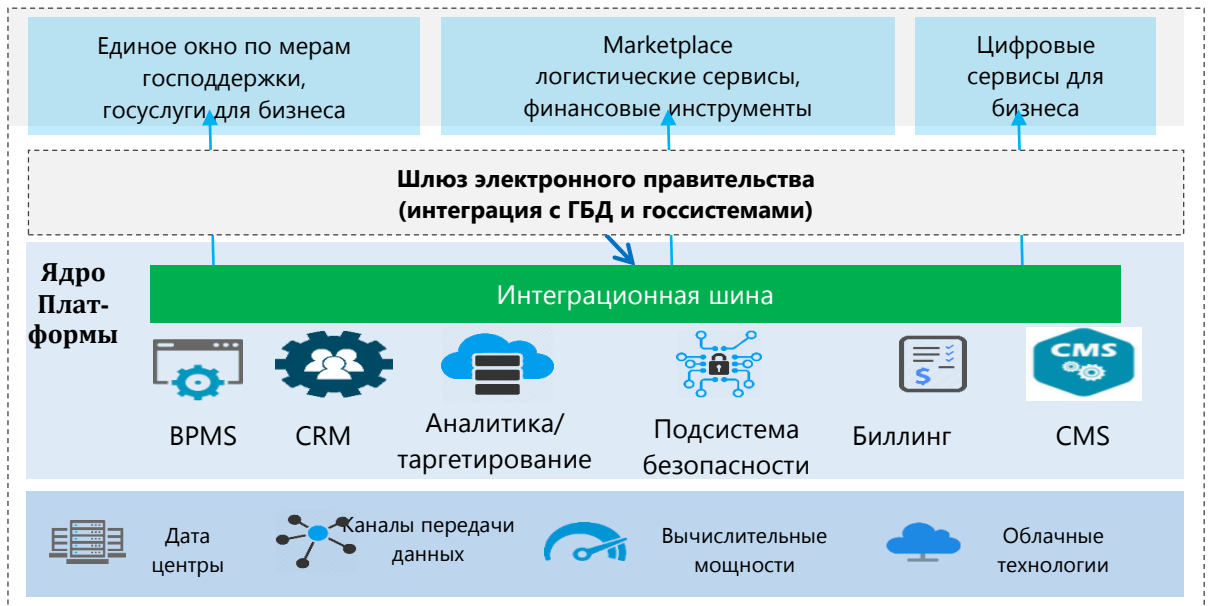
В ТОО «QazCloud», 49% доли участия в уставном капитале которого принадлежит АО «Казахтелеком», начата операционная деятельность, заключены первые контракты на услуги ИТ инфраструктуры и ИТ аутсорсинга в рамках Группы Компаний АО «Самрук-Қазына».

### **Открытая цифровая платформа для бизнеса**

В соответствии с Государственной программой «Цифровой Казахстан», утвержденной Постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2017 года № 827 АО «Казахтелеком» осуществляется реализация проекта «Создание и внедрение открытой цифровой платформы для малого и среднего бизнеса».

Назначение Открытой цифровой платформы (далее – ОЦП) – поддержка предпринимателей на всех этапах жизненного цикла бизнеса путем предоставления инструмента «единого окна» взаимодействия с государством и субъектами предпринимательства на базе цифровой платформы.

ОЦП предоставляет малому и среднему бизнесу возможность использовать ИКТ в решении ежедневных задач управления бизнесом, увеличения продаж, снижения себестоимости и многих других вопросов.



В 2017 году разработана архитектура и развернуто технологическое ядро ОЦП.

Архитектура ОЦП предусматривает такие компоненты, как единый веб-ресурс для бизнеса, систему аналитики, платформу для цифровых каналов продаж, каналы коммуникаций, разработку мобильных приложений, интеграцию с электронными сервисами портала электронного правительства и Национальной палаты предпринимателей «Атамекен».

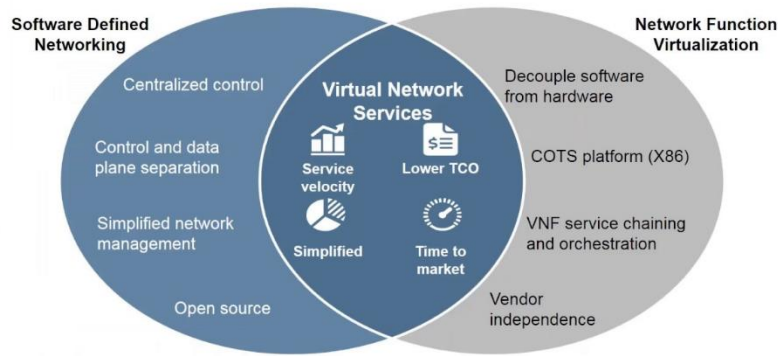
По состоянию на март 2018 года приобретены лицензии Adobe AEM, установлены и настроены базовые компоненты, а также реализована интеграция с BSS-системами АО «Казахтелеком».

## Инновационное развитие

*Технологические и управленческие инновации являются значимым фактором конкурентоспособности телекоммуникационной компании, поскольку обеспечивают повышение эффективности и надежности оказываемых ими услуг*

Стратегическое видение Общества подразумевает внедрение технологических и управленческих решений на уровне, соответствующем лучшим мировым стандартам.

Сегодня очевидно, что успех телеком-оператора в цифровую эпоху невозможен без гибкости, динамичности и масштабируемости его ИКТ-экосистемы. Именно это решает виртуализация сетевых функций (NFV) и программно-определяемые сети (SDN). И для этих целей в 2017 году в Компании был принят «Мастер-план по цифровой трансформации АО «Казахтелеком» на 2018–2021 годы».



Операторы должны не просто внедрять инновации, но и делать это на «интернет-скоростях», избавляясь от устаревшего наследия и динамично реагируя на то, как клиенты используют новые технологии и взаимодействуют друг с другом.

В 2017 году были внедрены новые услуги:

1) Родительский контроль  
(Фильтрация нежелательного контента для абонентов фиксированного ШПД)

Новая услуга  
**РОДИТЕЛЬСКИЙ КОНТРОЛЬ**  
Безопасный интернет для ваших детей

«Родительский контроль» защитит ваших детей от нежелательной информации!

Это новая услуга безопасного интернета для ваших детей

- Ограниченный доступ к нежелательным ресурсам для любого устройства в вашем доме
- Легко подключить в Личном кабинете cabinet.idport.kz без установки дополнительных приложений
- Три степени защиты:

до 7 лет	от 7 до 12 лет	старше 12 лет
высокая	средняя	низкая

Функциональность:

- Категорированная защита от нежелательных веб-сайтов;
- Более 30 категорий, 4 возрастных профиля;
- «Черные» и «белые» списки;
- Управление и просмотр статистики через личный кабинет.

Объемы – **647 000 абонентов** подключено к услуге;

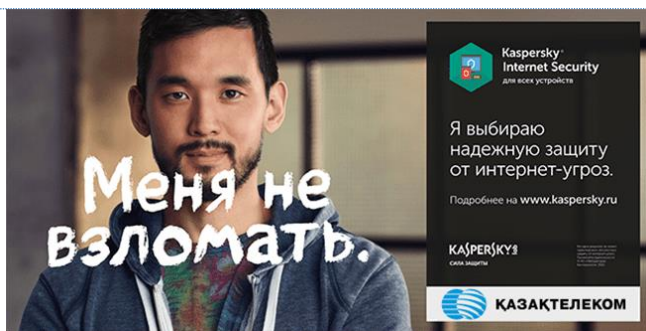
2) «Безопасный интернет» на сегменте B2B



Данный продукт был внедрен без дополнительных инвестиций. Объемы составляют 3 500 B2B клиентов;

3) Антивирус «Kaspersky Internet Security» в составе новой линейки пакетов с ШПД

С марта 2017 года в состав новой линейки пакетов с ШПД включен антивирус «Kaspersky Internet Security». Объемы – 664 000 лицензий в пакетах. Продукт оказывается в партнерстве с Kaspersky по схеме revenue sharing;



4) Совместно с производителем игрового контента Wargaming была запущена *Специальная линейка пакетов VIP Gamer*



5) *Запуск приложения Smart TV*



Новые пакеты предоставляют абонентам АО «Казактелеком» возможность получить доступ к современным инфокоммуникационным услугам и включают в себя высокоскоростной доступ к Интернету со скоростью – до 500 Мбит/, услуги цифрового телевидения, фиксированную и мобильную телефонную связь, и другие услуги, а также премиум-аккаунт в онлайн-игре World of Tanks. Клиенты получают также увеличенную скорость скачивания обновлений игры World of Tanks – игрокам WoT предоставлена возможность доступа к серверам компании Wargaming, установленным на технических площадках Казактелекома.

Запущено приложение Smart TV для телевизоров Samsung и LG (не старше 2014 года). Произведен редизайн приложений iD TV Online (Android/iOS/Web). Было произведено порядка 200 тыс. скачиваний приложения iD TV Online (приложения для Android/iOS);



**б) Подключение к библиотеке Megogo**

Подключено 207 тыс. абонентов к библиотеке Megogo, насчитывающей более 7 000 фильмов, сериалов и мультфильмов.

Инвестиции в развитие сети телекоммуникаций, вкладываемые АО «Казакхтелеком» на протяжении ряда лет, позволили в целях повышения конкурентоспособности и увеличения доходов Общества осуществить в 2017 году реализацию проектов по расширению и развитию новых направлений бизнеса.

В рамках Стратегии развития АО «Казакхтелеком» начал активное развитие новых бизнесов:

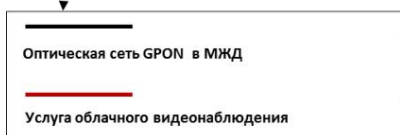
1) **«Облачное» видеонаблюдение.** Проект был запущен 1 сентября 2017 года и предусматривает охват многоквартирного сектора во всех областных центрах и городах Астана, Алматы, Семей, что предоставит возможность on-line наблюдения абоненту за событиями в своем подъезде посредством смартфона или другого мобильного устройства.

В 2017 году в результате проведенных работ по расширению платформы и емкости сети видеонаблюдения обеспечена возможность подключения 13 600 пар видеокамер, в том числе 10 740 на сегменте B2C и 2 860 на сегменте B2B в городах Астана, Алматы, областных центрах и городах областного значения;



- ✓ Камеры будут подключены к оптической инфраструктуре АО «Казакхтелеком» в подъездах МЖД;
- ✓ Инвестиции и реализация проекта собственными силами АО «Казакхтелеком»;
- ✓ АО «Казакхтелеком» имеет 100% покрытие МЖД оптическими сетями доступа;

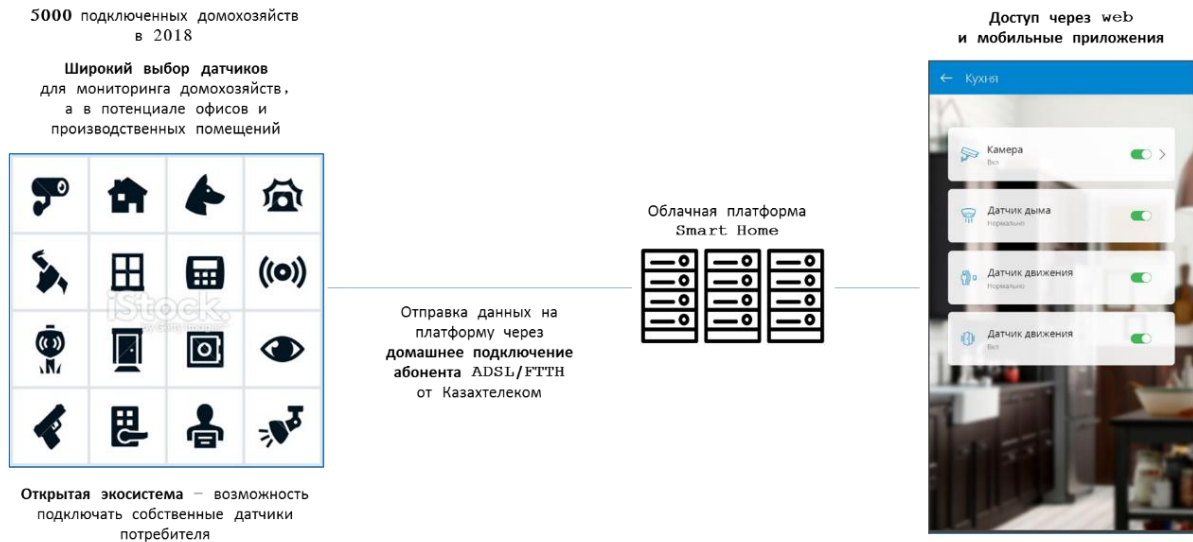
- ✓ Облачная платформа видеонаблюдения АО «Казакхтелеком» обеспечит сбор и хранение видеоданных с камер установленных в подъездах МЖД в областных центрах;



АО «Казакхтелеком» имеет сеть FTTH по технологии GPON, с возможностью подключения видеокамер в подъездах:

- ✓ К сети FTTH подключено 21 000 МЖД из 26 000 по РК в областных центрах;
- ✓ Сеть видеонаблюдения будет развернута в 28 000 подъездах (ориентировочно около 7000 МЖД в обл. центрах в 2017-2018 годах)

2) «Умный дом». Широкий выбор датчиков для мониторинга домохозяйств, а в потенциале офисов и производственных помещений. Также возможно подключать собственные датчики потребителя. Отправка данных на платформу через домашнее подключение абонента ADSL/FTTH от Казахтелеком;



3) Беспроводные сети с низким энергопотреблением (на базе LoRa). На сегодняшний день поставлено 90 базовых станций LoRa для установки в Алматы, Астане, Шымкенте. Основные потребители услуг – операторы энергоресурсов, муниципальные службы (освещение, вывоз мусора и др.);



4) Разработана платежная система КТ Pay. В рамках данного продукта была проведена интеграция с банком для обработки банковских карт и с платежной системой, позволяющей принимать оплату за более чем 900 видов услуг. Так же были созданы все необходимые интерфейсы для подключения сторонних компаний к системе;

5) Разработана площадка для продавцов товаров (marketplace) КТ Store. В рамках данного продукта была проведена интеграция с электронными магазинами – Chocomart и Intermarket (размещены как merchants). Это позволило абонентам покупать товары из более чем 20 000 товарных категорий. Зарегистрированных пользователей – 180 тыс., аудитория – более 300 тыс. человек. Среднемесячный трафик – 210 тыс. человек.

## Приоритетные направления развития

*Растущая потребность в сервисах последнего поколения, конкурентная среда, стремительно развивающиеся инновации требуют от телеком-операторов модернизации и кардинальных изменений*

В полной вызовов эпохе цифровой трансформации перед операторами связи встает вопрос: как получить максимум выгоды от своего уникального положения, а не отойти на второй план, превратившись во второстепенного посредника. Операторы связи находятся в самом центре цифровой цепочки создания добавленной стоимости, а различные организации полагаются на их сети связи и вычислительные мощности для важнейших составляющих своих услуг.

В соответствии с Долгосрочной стратегией АО «Казахтелеком», одним из новых стратегических бизнес-направлений является «Цифровизация экономики» – развитие Интернета вещей (IoT), внедрение M2M – услуг типа machine-to-machine. АО «Казахтелеком» завершил 1 этап проекта по строительству сети IoT/M2M, начатую в 2017 году с охватом разных сегментов на базе технологий LORA, Zigbee и LTE. Проект охватывает все сегменты рынка IoT: квартиры, частные дома и подъезды на сегменте B2C; уличная территория городов, многоквартирные дома, административные здания, производственные объекты и автомобильные дороги на сегменте B2B/B2G.

В рамках 1 этапа в 2017 году начато строительство энергоэффективной сети LPWAN на базе технологии LoRa с охватом всех многоквартирных домов, зданий и городской территории в городах Астана, Алматы и Шымкент.

Данная M2M сеть готова стать основной инфраструктурой для реализации решений умного города, в частности по автоматизации сбора показаний с приборов учета ресурсов (Smart Metering) и по умному освещению (Smart Lightning). Преимуществами сети LoRa является высокая масштабируемость за счет большого радиуса покрытия (до 25 км), долгий срок службы от батареи конечных устройств (до 10 лет), и открытость протокола LoRa для широкого спектра устройств.

Также в рамках 1-этапа развернута платформа Smart Home, которая реализована как «облачное» решение с горизонтальной расширяемостью и возможностью реализации различных решений умного дома на базе технологии Zigbee. Возможно подключение IP-камер, датчиков движения, открытия дверей и окон, сенсоров дыма, температуры и влажности. Платформа расширяема до 5 млн устройств и 1 млн пользователей. При этом, абонентам доступно мобильное приложение на ОС iOS/Android для управления камерой, датчиками и сенсорами.

На современном этапе сектор телекоммуникационных услуг – один из наиболее важных и перспективных направлений экономики, развитие которого кардинально необходимо для стратегического развития всех отраслей.

В этом контексте АО «Казахтелеком» выступил с инициативой реализовать в Казахстане проект создания открытой цифровой платформы для бизнеса. Основная идея проекта – сделать ИКТ доступными для малого и среднего бизнеса, предоставить бизнесу возможность использовать ИКТ в решении ежедневных задач управления бизнесом, увеличения продаж, снижения себестоимости и многих других вопросов.

В 2017 году АО «Казактелеком» начата реализация Fintech проекта по развитию услуг электронных платежей *KT Pay*. Выход на рынок финансовых услуг позволит предоставлять для наших клиентов сервис оплаты услуг в пользу большого количества поставщиков, перевода денег между клиентами, а впоследствии оказывать услуги микрокредитования. В настоящий момент платежная платформа работает в тестовом режиме.

## Управление рисками и внутренний контроль

**Неопределенность и риск – главная трудность и главный шанс бизнеса**  
*Дэвид Херци, американский математик и аналитик*

Корпоративная система управления рисками в АО «Казахтелеком» (далее – КСУР) заключается в построении интегрированной системы, которая обеспечивает органы Общества своевременной информацией о рисках, необходимой для принятия решений, с учетом рисков и распределения ресурсов по приоритетным направлениям для обеспечения приемлемого уровня рисков.



Процесс управления рисками является основой обеспечения гарантии достижения целей, непрерывности и безопасности бизнеса любой организации. В период трансформационных процессов, управление рисками в АО «Казахтелеком» все больше приобретает черты проактивного воздействия, является неотъемлемой частью корпоративной культуры Общества и действенным инструментом при достижении амбициозных стратегических целей.

### Структура системы управления рисками

Структура представлена управлением рисками на нескольких уровнях с вовлечением следующих органов, подразделений и работников Общества:



Совет директоров отвечает за стратегическое развитие Общества с учетом рисков, принятие соответствующих решений и осуществление многих функций в области управления рисками.

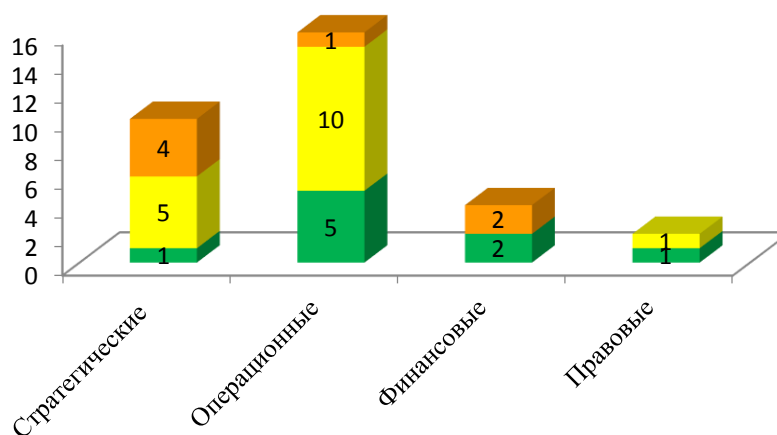
Комитет по аудиту создан в целях содействия эффективному выполнению функций Совета директоров, для рассмотрения наиболее важных вопросов и подготовки ему рекомендаций.

Комитет по управлению рисками является консультативно-совещательным органом при Правлении по всем вопросам управления рисками.

Служба внутреннего аудита ответственна за анализ (оценку) системы управления рисками в Обществе с целью представления информации об оценке КСУР Общества в Комитет по аудиту при Совете директоров и непосредственно в Совет директоров Общества.

### События 2017 года

В течение года была проведена работа по мониторингу Регистра рисков, актуализации данных по рискам, контролю мероприятий по минимизации рисков. На конец 2017 года в корпоративном Регистре рисков Общества 32 риска:



АО «Казахтелеком» уделяет повышенное внимание оценке и контролю *стратегических рисков*, влияющих на достижение стратегических целей, отраженных в Долгосрочной стратегии, и на выполнение целевых значений КПД из Плана развития.

По *операционным рискам* также утвержден комплекс мероприятий, направленных как на устранение причин реализации рисков, так и на минимизацию последствий в случае реализации рисков событий. По каждому из мероприятий определены ответственные руководители. Проводится постоянный мониторинг и контроль над выполнением мероприятий, направленных на митигацию рисков.

Также, ведется мониторинг нормативно-правовых и регуляторных требований со стороны государственных органов и Правительства, которые имеют прямое влияние на доходность Общества.

По итогам 2017 года риски АО «Казахтелеком» находятся в пределах допустимого уровня отклонений (толерантности) ключевых показателей деятельности Общества. Компания реализует мероприятия по проактивному управлению существенными рисками для снижения их влияния на цели периода.

В 2017 году ТОО «ПрайсуотерхаусКуперс» проведена независимая оценка эффективности и зрелости корпоративной системы управления рисками АО «Казахтелеком». В результате завершения оценки эффективности КСУР Компании был присвоен рейтинг «ВВ». Этот рейтинг означает, что Корпоративная система управления рисками Компании весьма соответствует установленным критериям.

Учитывая принятую в Обществе практику процессного управления, была разработана референтная модель процесса реализации Новых бизнесов в Компании, за основу которой был взят цикл управления проектами (РМВОК – Project Management Body of Knowledge – Свод знаний по управлению проектами).

### **Продолжение интеграции систем управления рисками и внутреннего контроля в филиалах и дочерних компаниях**

Повышение эффективности применяемой в Группе практики риск-менеджмента подразумевает улучшение функционирования и взаимодействия субъектов процесса управления рисками. Информация по потенциальным рискам, собранная и актуализируемая на уровне филиалов и дочерних организаций позволяет охватить и оценить факторы, воздействующие как на локальном уровне, так и на уровне всей Группы. Это позволяет более успешно проводить профилактические меры по урегулированию рисков на местном уровне и принимать комплексные решения, основанные на интегрированных данных, поступающих от всех субъектов.

Филиалами и дочерними организациями регистры и карты рисков ежеквартально переоцениваются и актуализируются. По существенным рискам, влияющим не только на локальные показатели, но и на риски корпоративного уровня и требующим финансовых вложений для их снижения, филиалами были подготовлены и защищены проекты, направленные на реализацию мер в следующем году.

### **Дальнейшее внедрение лучших практик и стандартов систем управления рисками и внутреннего контроля**

Общество постоянно проводит мониторинг актуальных изменений в лучших мировых стандартах управления рисками для компаний реального сектора экономики. В отчетном периоде были усовершенствованы подходы к оценке рисков инвестиционных проектов Компании. И хотя разработка регламентов продолжается, уже сегодня видны результаты повышения осведомленности и компетентности подразделений, разрабатывающих инвестиционные проекты различной направленности в сфере управления рисками как отдельных проектов так и всего инвестиционного портфеля.

В части основных процессов Корпоративной системы управления рисками и системы внутреннего контроля существенных изменений не произошло, так как ранее системы были выстроены основываясь на стандартах и лучших практиках. Все рисковое поле Общества классифицируется по направлениям как стратегические, финансовые, операционные, правовые/комплаенс. В рамках процесса управления рисками в Обществе ведется корпоративный Регистр рисков, в котором отражаются риски, способные оказать воздействие на достижение долгосрочных стратегических целей и ключевых показателей деятельности Плана развития, утвержденный Советом директоров.

Ежегодно осуществляется актуализация корпоративного Регистра рисков. В 2017 году актуализация проведена с учетом информации о рисках филиалов и дочерних организаций. Ежеквартально обновляются мероприятия по управлению рисками и пересматривается оценка рисков по качественным и количественным параметрам, как на корпоративном уровне, так и в субъектах Группы. Динамика миграции рисков по зонам критичности отслеживается в Карте рисков. Своевременная идентификация риска в «тревожной» зоне дает возможность принять превентивные меры для митигации рисков. В 2018 году будет продолжена работа по внедрению культуры риск-менеджмента в Обществе.



В соответствии с действующей Политикой по управлению рисками, Совет директоров ежеквартально рассматривает отчеты Службы управления рисками Общества, информируется о ежегодной оценке эффективности корпоративных систем по управлению рисками и внутреннего контроля, проводимой как внутренним аудитом, так и внешним. Так, проведенные в 2017 году мероприятия повысили итоговую оценку эффективности систем внутреннего контроля и управления рисками за прошедший год. По итогам аудита СВА, рейтинг оценки КСУР на конец 2017 года составил 97,1%. В 2016 году совокупная оценка эффективности КСУР составила 96%.



## Корпоративное управление

АО «Самрук-Қазына», как национальный управляющий холдинг, выполняет в отношении АО «Казахтелеком» роль стратегического холдинга. Основой корпоративного управления являются эффективность, оперативность и прозрачность.

Система корпоративного управления АО «Казахтелеком» представляет собой совокупность процессов, обеспечивающих управление и контроль за деятельностью АО «Казахтелеком», а также систему взаимоотношений между исполнительным органом, Советом директоров, акционерами и заинтересованными сторонами, основанную на соблюдении прав и справедливого отношения к каждому из них. Компетенции органов и порядок принятия решений четко определены и закреплены в Уставе АО «Казахтелеком».

### Структура корпоративного управления



Основным элементом оценки эффективности деятельности исполнительного органа АО «Казахтелеком» является система Ключевых показателей деятельности. Перечень и целевые значения КПД Общества утверждаются Советом директоров Компании. В целях достижения КПД Общество разрабатывают соответствующие планы развития.

## **Отчет о соблюдении Кодекса корпоративного управления**

Настоящий Отчет подготовлен в соответствии с пунктом 15 главы 5 Кодекса корпоративного управления АО «Казахтелеком» «Эффективность Совета директоров и исполнительного органа».

Деятельность АО «Казахтелеком» и его корпоративная практика показывают соответствие принципам и положениям Кодекса корпоративного управления.

### **Принципы корпоративного управления акционерного общества «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына»**

#### **Глава 1. Правительство как акционер Фонда**

Несмотря на наименование главы Кодекса, она содержит ряд положений, которыми должно и руководствуется Общество в своей деятельности. В частности, предусмотрено, что основной стратегической задачей организаций Фонда является рост долгосрочной стоимости и устойчивое развитие. Все принимаемые решения и действия должны соответствовать стратегии развития.

Органы Общества полностью самостоятельны и независимы при принятии решений и осуществлении любых действий в пределах своей компетенции. Взаимоотношения (взаимодействие) между акционерами и Обществом осуществляются через Совет директоров в соответствии с принципами надлежащего корпоративного управления.

Раскрытие информации о деятельности Общества осуществляется согласно Закону «Об акционерных обществах» и Уставу Общества посредством размещения необходимых сведений в средствах массовой информации (печатные издания, интернет-ресурсы).

В Обществе функционирует Служба внутреннего аудита, осуществляет полномочия корпоративный секретарь, реализующие свои задачи, предусмотренные законодательством и внутренними документами Общества.

Более подробно указанные положения раскрыты ниже в настоящем Отчете.

#### **Глава 2. Взаимодействие Фонда и организаций. Роль Фонда как национального управляющего холдинга**

Система корпоративного управления представляет собой совокупность процессов, обеспечивающих управление и контроль за деятельностью Общества, а также систему взаимоотношений между Правлением, Советом директоров, акционерами и заинтересованными сторонами. Данные вопросы четко регламентированы в Уставе, положениях об ОСА, СД, Правлении и иных внутренних документах.

АО «Самрук-Қазына» (далее – Фонд) участвует в управлении компаниями посредством реализации функций крупного акционера, а также через Совет директоров. Фонд ежегодно направляет председателю Совета директоров и представителям Фонда в Совете директоров компании ожидания акционера на предстоящий финансовый год.

Совет директоров Общества обладает полной самостоятельностью в принятии решений в рамках своей компетенции. Позиция Фонда по отдельным вопросам доводится через представителей Фонда в Совете директоров.

Управление Обществом осуществляется его органами в соответствии с законодательством и Уставом.

### **Глава 3. Устойчивое развитие**

Координацию мероприятий по устойчивому развитию осуществляет Служба корпоративного управления. Данный функционал в 2017 году был передан от Департамента управления и развития персонала. В рамках деятельности Общества в этой сфере в мае 2017 года Советом директоров утвержден Отчет в сфере корпоративной социальной ответственности. В связи с изменением координатора по вопросу устойчивого развития основные мероприятия по реализации соответствующих мер назначены на 2018 год.

Выполнение мероприятий в сфере устойчивого развития будет в дальнейшем мониториться на постоянной основе.

### **Глава 4. Права акционеров (участников) и справедливое отношение к акционерам (участникам)**

Соблюдение прав акционеров является ключевым обязательством Общества. В Обществе строго соблюдаются права акционеров, которые закреплены в законодательстве и внутренних документах и обеспечивается справедливое отношение к акционерам.

### **Глава 5. Эффективность Совета директоров и исполнительного органа**

Совет директоров является органом управления, подотчетным общему собранию акционеров, обеспечивающим стратегическое руководство организацией и контроль за деятельностью Правления.

Правление подотчетно Совету директоров, осуществляет руководство ежедневной деятельностью организации и обеспечивает ее соответствие стратегии, плану развития и решениям, принятым общим собранием акционеров и Советом директоров.

Полномочия Совета директоров и Правления четко закреплены и разграничены.

В Совете директоров и его комитетах соблюдается баланс навыков, опыта и знаний, обеспечивающий принятие независимых, объективных и эффективных решений в интересах Общества и с учетом справедливого отношения ко всем акционерам и принципов устойчивого развития.

Совет директоров Общества представлен специалистами в различных областях знаний (финансы, маркетинг, техническая сфера и пр.), имеющими обширный опыт работы, в том числе международный. Количество независимых директоров соответствует рекомендуемому по законодательству (не менее 30%) и даже превышает его.

Избрание Совета директоров проходит исключительно в рамках процедур, установленных законодательством и Уставом Общества. Порядок избрания, срок полномочий, деятельность Совета директоров регламентированы внутренними

документами Общества. Действует программа введения в должность для вновь избранных членов Совета директоров.

Председатель Совета директоров отвечает за общее руководство Советом директоров, обеспечивает полную и эффективную реализацию Советом директоров его основных функций и построение конструктивного диалога между членами Совета директоров, крупными акционерами и Правлением.

Роль и функции председателя Совета директоров и руководителя исполнительного органа четко разграничены и закреплены в Уставе Общества, положениях о Совете директоров и Правлении.

Комитеты Совета директоров способствуют глубокому и тщательному рассмотрению вопросов, входящих в компетенцию Совета директоров, и повышению качества принимаемых решений, в особенности по таким направлениям как аудит, управление рисками, стратегическое планирование, кадровые вопросы. В Обществе функционируют три комитета: по аудиту, по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам, по стратегическому планированию. Их роль достаточно четко регламентирована в положениях о них, они рассматривают широкий спектр вопросов и дают необходимые рекомендации Совету директоров.

Подготовка и проведение заседаний Совета директоров способствуют максимальной результативности его деятельности. Для выполнения своих обязанностей члены Совета директоров имеют доступ к полной, актуальной и своевременной информации.

Совет директоров проводит регулярные заседания для эффективного выполнения своих функций. Заседания Совета директоров проводятся в соответствии с планом работы, утверждаемым до начала календарного года. Проведение заседаний Совета директоров и его комитетов осуществляется посредством очной или заочной форм голосования, при этом количество заседаний с заочной формой голосования минимизировано. Рассмотрение и принятие решений по вопросам важного и стратегического характера осуществляется только на заседаниях Совета директоров с очной формой голосования.

Заседания Совета директоров и его комитетов надлежащим образом протоколируются корпоративным секретарем с указанием в полном объеме итогов обсуждений и принятых решений.

В целях эффективной организации деятельности Совета директоров и взаимодействия Совета директоров, Правления с акционерами, Советом директоров назначен корпоративный секретарь, который осуществляет свои функции в соответствии с законодательством, Уставом и другими внутренними документами.

В Обществе функционирует коллегиальный исполнительный орган – Правление. Правление подотчетно Совету директоров и осуществляет руководство ежедневной деятельностью Общества, несет ответственность за реализацию стратегии, плана развития и решений, принятых Советом директоров и общим собранием акционеров.

Совет директоров избирает руководителя и членов Правления, определяет сроки полномочий, размер должностного оклада, условия оплаты их труда. Рекомендация об избрании руководителя и членов исполнительного органа сроком до трех лет соблюдается.

Мотивационные КПД руководителя и членов исполнительного органа утверждаются Советом директоров ежегодно.

В случае возникновения корпоративных конфликтов, участники изыскивают пути их решения путем переговоров в целях обеспечения эффективной защиты интересов организации и заинтересованных сторон. Действует документ в области корпоративных конфликтов, утвержденный Советом директоров

### **Глава 6. Управление рисками, внутренний контроль и аудит**

В Обществе функционирует система управления рисками и внутреннего контроля. Совет директоров играет активную роль в области управления рисками.

Ежеквартально отчеты в области управления рисками рассматриваются Комитетом по аудиту и Советом директоров. При необходимости они корректируют мероприятия и процессы в этой сфере.

В Обществе эффективно функционирует Служба внутреннего аудита, подотчетная Совету директоров.

### **Глава 7. Прозрачность**

В целях соблюдения интересов заинтересованных сторон Общество своевременно и достоверно раскрывает информацию о всех важных аспектах своей деятельности, включая финансовое состояние, результаты деятельности, структуру собственности и управления. Соответствующая информация размещается на различных ресурсах.

Общество ежегодно проводит аудит финансовой отчетности посредством привлечения независимого и квалифицированного аудитора. Результаты аудита утверждаются общим собранием акционеров.

Также ежегодно Общество утверждает годовой отчет, в котором раскрываются все стороны деятельности Общества за истекший год.

## ***Совет директоров АО «Казахтелеком»***

**Совет директоров** – орган управления, осуществляющий общее руководство деятельностью Общества, за исключением решения вопросов, отнесенных Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах» и (или) Уставом Общества к исключительной компетенции Общего собрания акционеров, а также контролирующей деятельность Правления Общества.

Члены Совета директоров АО «Казахтелеком» избираются решением Общего собрания акционеров АО «Казахтелеком».

Кандидаты и члены Совета директоров должны обладать соответствующим опытом работы, знаниями, квалификацией, позитивными достижениями, необходимыми для выполнения своих обязанностей, и безупречной репутацией в деловой и отраслевой среде и организации эффективной работы всего Совета директоров в интересах акционеров и Общества.

Квалификационные требования к кандидатам в независимые директора, лист оценки кандидата на должность независимого директора и заявление-согласие на включение в члены Совета директоров АО «Казахтелеком» в качестве независимого

директора утверждены Решением Общего собрания акционеров АО «Казахтелеком» в 2011 году.

По состоянию на 01.01.2018 состав Совета директоров АО «Казахтелеком» состоит из следующих лиц:

*Члены Совета директоров:*

Байдаулетов Нуржан Талипович  
 Есекеев Куанышбек Бакытбекович  
 Прихожан Дмитрий Анатольевич  
 Сарсенов Адильбек Газизович  
 Саудабаев Серик Болатович

*Члены Совета директоров, независимые директора:*

Буянов Алексей Николаевич  
 Гарретт Мартин Джонстон  
 Заика Дмитрий Александрович

### **Байдаулетов Нуржан Талипович**

<b>Дата рождения:</b>	1 сентября 1960 года
<b>Гражданство:</b>	Республика Казахстан
<b>Дата первого избрания в состав Совета директоров:</b>	8 мая 2012 года
<b>Дата текущего избрания в состав Совета директоров:</b>	30 июня 2015 года
<b>Статус:</b>	Председатель Совета директоров Представитель акционера АО «Самрук-Қазына» (5 570 668 простых голосующих акций)
<b>Владение акциями:</b>	Не владеет
<b>Образование:</b>	
09.1977 – 06.1986	Московский институт железнодорожного транспорта Специальность: управление процессами перевозок на железнодорожном транспорте
<b>Место работы и занимаемые должности в организациях за последние пять лет:</b>	
2017 – по настоящее время	<b>АО «Самрук-Қазына»</b> Представитель АО «Самрук-Қазына» в Совете директоров АО «Казах Эйр»
17.04.2016 – по настоящее время	<b>АО «Самрук-Қазына»</b> Представитель АО «Самрук-Қазына» в Совете директоров АО «Эйр Астана», АО «Казахтелеком»
02.06.2014 – 17.04.2016	<b>АО «Самрук-Қазына»</b> Главный директор по управлению активами
01.04.2014 – 01.04.2016	<b>АО «Казпочта»</b> Член Совета директоров
24.01.2012 – 11.04.2016	<b>АО «НК «КТЖ»</b> Председатель Совета директоров
26.12.2008 – по настоящее время	<b>АО «Air Astana»</b> Председатель Совета директоров
27.11.2008 – 01.06.2014	<b>АО «Самрук-Қазына»</b> Управляющий директор

**Есекеев Куанышбек Бакытбекович**

<b>Дата рождения:</b>	10 июня 1975 года
<b>Гражданство:</b>	Республика Казахстан
<b>Дата первого избрания в состав Совета директоров:</b>	16 декабря 2006 года
<b>Дата текущего избрания в состав Совета директоров:</b>	30 июня 2015 года
<b>Статус:</b>	Член Совета директоров Председатель Правления АО «Казахтелеком»
<b>Владение акциями:</b>	Не владеет
<b>Образование:</b>	
1991 – 1995	Казахский государственный университет им. Аль-Фараби Специальность: прикладная математика Кандидат математических наук
2001 – 2002	Казахская государственная академия управления Специальность: менеджмент
2015 – 2017	Hult Business School, London, GB Специальность: финансы Степень: Executive MBA
<b>Место работы и занимаемые должности в организациях за последние пять лет:</b>	
15.03.2010 – по настоящее время	<b>АО «Казахтелеком»</b> Председатель Правления, Член Совета директоров

**Сарсенов Адильбек Газизович**

<b>Дата рождения:</b>	28 августа 1973 года
<b>Гражданство:</b>	Республика Казахстан
<b>Дата первого избрания в состав Совета директоров:</b>	24 декабря 2007 года
<b>Дата текущего избрания в состав Совета директоров:</b>	30 июня 2015 года
<b>Статус:</b>	Член Совета директоров Представитель акционера – компании Sobrio Limited (2 672 592 простых голосующих акций)
<b>Владение акциями:</b>	Не владеет
<b>Образование:</b>	
1991 – 1996	Алматинский энергетический институт Специальность: радиотехника (диплом с отличием)
2005 – 2006	International Business School (Кембридж, США) по программе «Болашак» MBA (магистр делового администрирования) Специализация: общий менеджмент в международных компаниях
<b>Место работы и занимаемые должности в организациях за последние пять лет:</b>	
10.12.2010 – 10.12.2013	<b>ТОО «Телекомпания ЭРА»</b> Член Наблюдательного совета
01.08.2010 – 31.03.2016	<b>ТОО «Amun Capital Advisors KZ»</b>

	Директор по управлению телекоммуникационными активами
09.12.2008 – 06.09.2010	<b>АО «Национальная компания «Казсатнет»</b> Председатель Совета директоров
06.11.2008 – 06.09.2010	<b>АО «Национальные информационные технологии»</b> Член Совета директоров
06.11.2008 – 02.08.2010 06.11.2008 – 21.02.2011	<b>АО Национальный инфокоммуникационный холдинг «Зерде»</b> Председатель Правления Член Совета директоров
19.10.2007 – 30.07.2010	<b>АО «Казахстанский холдинг по управлению государственными активами «Самрук»</b> Директор группы по управлению телекоммуникационными активами

### **Прихожан Дмитрий Анатольевич**

<b>Дата рождения:</b>	10 декабря 1973 года
<b>Гражданство:</b>	Республика Казахстан
<b>Дата первого избрания в состав Совета директоров:</b>	6 декабря 2016 года
<b>Дата текущего избрания в состав Совета директоров:</b>	6 декабря 2016 года
<b>Статус:</b>	Член Совета директоров Представитель акционера – компании Sobrio Limited. (2 672 592 простых голосующих акций)
<b>Владение акциями:</b>	Не владеет
<b>Образование:</b>	
1990 – 1995	Казахский государственный национальный университет им. Аль-Фараби. Специальность: правоведение Квалификация: юрист
<b>Место работы и занимаемые должности в организациях за последние пять лет:</b>	
19.04.2010 – по настоящее время	<b>АО «Эксимбанк Казахстан»</b> Председатель Правления
12.05.2004 – 18.04.2010	<b>АО «Эксимбанк Казахстан»</b> Заместитель Председателя Правления
05.04.2004 - 11.05.2004	<b>АО «Эксимбанк Казахстан»</b> Советник Председателя Правления

### **Саудабаев Серик Болатович**

<b>Дата рождения:</b>	8 декабря 1977 года
<b>Гражданство:</b>	Республика Казахстан
<b>Дата первого избрания в состав Совета директоров:</b>	12 июля 2010 года
<b>Дата текущего избрания в состав Совета директоров:</b>	30 июня 2015 года



<b>Статус:</b>	Член Совета директоров Представитель акционера АО «Самрук-Қазына» (5 570 668 простых голосующих акций)
<b>Владение акциями:</b>	Не владеет
<b>Образование:</b>	
1995 – 1999	Алматинский государственный университет им. Абая Специальность: правоведение
2004 – 2006	Казахский экономический университет им. Т. Рыскулова Специальность: экономика
<b>Место работы и занимаемые должности в организациях за последние пять лет:</b>	
26.10.2016 – по настоящее время	<b>АО «Казпочта»</b> Член Совета директоров
11.07.2016 – по настоящее время	<b>АО «Самрук-Қазына»</b> Директор Дирекции коммуникаций
11.05.2014 – 10.07.2016	<b>АО «Самрук-Қазына»</b> Заместитель Главного директора по управлению активами
17.06.2010 – 10.05.2014	<b>АО «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына»</b> Директор по управлению коммуникационными активами
13.08.2010 – 31.03.2014	<b>АО «Казпочта»</b> Член Совета директоров
14.08.2007 – 16.04.2008 17.04.2008 – 18.05.2010	<b>АО «Казхателеком»</b> Заместитель директора Юридического департамента Корпоративный секретарь

### **Буянов Алексей Николаевич**

<b>Дата рождения:</b>	15 августа 1969 года
<b>Гражданство:</b>	Российская Федерация
<b>Дата первого избрания в состав Совета директоров:</b>	30 июня 2015 года
<b>Дата текущего избрания в состав Совета директоров:</b>	30 июня 2015 года
<b>Статус:</b>	Независимый директор
<b>Владение акциями:</b>	Не владеет
<b>Критерии независимости</b>	Соответствует критериям, указанным в подпункте 20) статьи 1 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах»
<b>Образование:</b>	
1986 – 1992	Московский Физико-Технический Институт (МФТИ) Специальность: прикладная физика и математика Квалификация: инженер-физик
<b>Место работы и занимаемые должности в организациях за последние пять лет:</b>	

с января 2016 – по настоящее время	<b>Инвестиционная компания Bengala Investments SA,</b> Директор
------------------------------------	--

### Гарретт Мартин Джонстон

<b>Дата рождения:</b>	22 июля 1968 года
<b>Гражданство:</b>	Ирландия, Российская Федерация
<b>Дата первого избрания в состав Совета директоров:</b>	30 июня 2015 года
<b>Дата текущего избрания в состав Совета директоров:</b>	30 июня 2015 года
<b>Статус:</b>	Независимый директор
<b>Владение акциями:</b>	Не владеет
<b>Критерии независимости</b>	Соответствует критериям, указанным в подпункте 20) статьи 1 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах»
<b>Образование:</b>	
1985 – 1990	Университет Дублина, Специальность: экономика
1990 – 1991	Тринити колледж, Дублин, Ирландия Специальность: Международная торговля, степень ТМІ (Postgraduate Diploma International Commerce)
<b>Место работы и занимаемые должности в организациях за последние пять лет:</b>	
15.06.2015 – настоящее время	<b>macroscope consulting</b> Owner and CEO
01.10.2014 -- настоящее время	<b>appselekt.com</b> Chief Marketing Officer
15.01.2014 – 30.09.2014	<b>Digicel Caribbean and Central America</b> CEO Enterprise Solutions
27.12.2011 – 11.01. 2014	<b>Rosnano MedInvest (RMI Partners)</b> Вице-Президент по Маркетингу и Стратегии
30.03.2011 – 22.12.2011	<b>Tuř Group</b> Советник Президента и Владельца по стратегии и реструктуризации
20.06.2010 – 28.03.2011	<b>X5 Retail Group</b> Советник Президента по стратегическому маркетингу
03.09.2007 – 11.06. 2010	<b>МТС</b> Директор группы по стратегическому маркетингу
01.02.2006 – 02.09.2007	<b>МТС, Россия</b> Директор по маркетингу

**Заика Дмитрий Александрович**

<b>Дата рождения:</b>	27 апреля 1975 года
<b>Гражданство:</b>	Республика Казахстан
<b>Дата первого избрания в состав Совета директоров:</b>	30 июня 2015 года
<b>Дата текущего избрания в состав Совета директоров:</b>	30 июня 2015 года
<b>Статус:</b>	Независимый директор
<b>Владение акциями:</b>	Не владеет
<b>Критерии независимости</b>	Соответствует критериям, указанным в подпункте 20) статьи 1 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах»
<b>Образование:</b>	
1992 – 1998	Алматинский Институт Энергетики и Связи Специализация: радиотехника, квалификация: радиоинженер
2003 – 2005	Казахский Государственный Экономический Университет Специализация: финансовый менеджмент, Квалификация: экономист (диплом с отличием)
<b>Место работы и занимаемые должности в организациях за последние пять лет:</b>	
20.04.2012 – 15.08.2016	<b>АО «АЛТЕЛ»</b> Независимый директор
29.08.2011 – по настоящее время	<b>АО «Химфарм»</b> Независимый директор

В 2017 году в составе Совета директоров работало 4 независимых директора, полностью соответствующих требованиям, предъявляемым Законодательством Республики Казахстан к понятию «независимый директор».

*Члены Совета директоров, независимые директора:*

- Буянов Алексей Николаевич,
- Гарретт Мартин Джонстон,
- Заика Дмитрий Александрович,
- Кудабаяв Ермек Аскербекевич (27.11.2017 прекратил полномочия по собственному желанию).

Согласно пункту 5 статьи 54 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах», не менее тридцати процентов от состава совета директоров общества должны быть независимыми директорами.

В АО «Казахтелеком» данное требование соблюдается и даже превышает минимальный порог, и составляет 44%.



Комитет по аудиту в своей работе неукоснительно руководствуется Уставом АО «Казахтелеком», Кодексом корпоративного управления Общества, Положением о Комитете по аудиту.

Давая оценку работе Комитета по аудиту Совета директоров АО «Казахтелеком», необходимо отметить, что Комитет при исполнении обязанностей действовал в интересах Общества, добросовестно и разумно. Выполнены цели, задачи и функциональные обязанности, установленные для Комитета по аудиту Кодексом корпоративного управления Общества, Положением о Комитете по аудиту, решениями Совета директоров Общества, поручениями Совета директоров, а также планом работы Комитета на 2017 год.

**Комитет по стратегическому планированию** Совета директоров АО «Казахтелеком» создан решением Совета директоров в 2010 году. Комитет по стратегическому планированию является консультационно-совещательным органом Совета директоров АО «Казахтелеком» и осуществляет свою деятельность в соответствии с Положением о Комитете по стратегическому планированию, утвержденным решением Совета директоров № 14 от 19.11.2010.

Состав Комитета по стратегическому планированию Совета директоров АО «Казахтелеком»:

*Председатель Комитета:*

Буянов Алексей Николаевич – независимый директор.

*Члены Комитета:*

Заика Дмитрий Александрович – независимый директор,

Прихожан Дмитрий Анатольевич – член Совета директоров (*избран в состав Комитета 14 марта 2017 года*),

Сарсенов Адильбек Газизович – член Совета директоров,

Саудабаев Серик Болатович – член Совета директоров.

Комитет по стратегическому планированию, согласно пункту 15 Положения о нем, проводит заседания по ежегодному плану, утвержденному решением Комитета, но не реже, чем один раз в квартал, внеочередные заседания – по мере необходимости.

Комитетом по стратегическому планированию в 2017 году проведено 6 очных заседаний, на которых рассмотрено 22 вопроса и по ним были даны соответствующие рекомендации Совету директоров Общества. Это вопросы: бизнес-планирования, изменения Стратегии Общества, привлечения консультационных услуг, Плана развития Общества, принятия стратегических документов, оптимизации дочерних организаций и другие важные вопросы деятельности Общества.

#### Участие в заседаниях Комитета по стратегическому планированию в 2017 году

Члены Совета директоров	№1 16.05	№2 29.05	№3 25.07	№4 25.09	№5 02.11	№6 13.12	Причина отсутствия	Процент участия
Буянов А.Н.	+	+	+	+	+	+		100%
Прихожан Д.А.	+	+	+	+	+	+		100%
Сарсенов А.Г.	+	+	+	+	+	+		100%
Саудабаев С.Б.	+	+	-	+	+	+	командировка	83,33%
Заика Д.А.	+	+	+	-	+	+	командировка	83,33%

Давая оценку работы Комитета по стратегическому планированию Совета директоров АО «Казахтелеком», необходимо отметить, что данный Комитет при исполнении обязанностей действовал в интересах Общества, добросовестно и разумно.

Комитет в полной мере решает задачи по определению и представлению рекомендаций Совету директоров Общества по вопросам определения приоритетных направлений деятельности Общества и стратегии его развития, включая вопросы по разработке мероприятий, способствующих повышению эффективности деятельности Общества в долгосрочной перспективе.

Таким образом, в 2017 году Комитетом по стратегическому планированию были выполнены цели, задачи и функциональные обязанности, установленные Положением о Комитете по стратегическому планированию, решениями Совета директоров Общества, поручениями Совета директоров, а также планом работы Комитета на 2017 год.

**Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам** в своей деятельности полностью подотчетен Совету директоров Общества и осуществляет свою деятельность в соответствии с Положением о Комитете по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров АО «Казахтелеком», утвержденным решением Совета директоров Протокол № 2 от 18.03.2015.

Состав Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров АО «Казахтелеком»:

*Председатель Комитета:*

Заика Дмитрий Александрович – независимый директор.

*Члены Комитета:*

Прихожан Дмитрий Анатольевич – член Совета директоров (*избран в состав Комитета 14 марта 2017 года*),

Саудабаев Серик Болатович – член Совета директоров (*избран в состав Комитета 14 марта 2017 года*),

Буянов Алексей Николаевич – независимый директор,

Гарретт Мартин Джонстон – независимый директор.

Кудабаев Ермек Аскербекович – независимый директор (*27 ноября 2017 года прекратил полномочия по собственной инициативе*).

Комитетом по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам в 2017 году проведено 11 очных заседаний, на которых рассмотрено 25 вопросов и по ним даны соответствующие рекомендации Совету директоров Общества. Это, в частности, вопросы: избрания работников в состав Правления Общества, назначения на должности первых руководителей дочерних организаций, утверждения КПД руководящим работникам, оплаты труда, управления персоналом и другие вопросы.

**Участие в заседаниях Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам в 2017 году**

Члены Совета директоров	№1 26.01	№2 06.02	№3 09.03	№4 13.03	№5 29.03	№6 17.05	№7 29.05	№8 12.07	№ 9 28.08	№ 10 18.09	№ 11 25.09	Причина отсутствия	Процент участия
Заика Д.А.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	командировка	90,91%

Прихожан Д.А.	<i>избран в состав Комитета 14 марта 2017 года</i>				-	-	+	-	-	+	+	командировка	42,86%
Саудабаев Е.А.	<i>избран в состав Комитета 14 марта 2017 года</i>				+	+	+	+	+	-	+	командировка	85,71%
Буянов А.Н.	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	командировка	90,91%
Гарретт Мартин Джонстон	+	-	+	+	+	-	+	-	+	-	+	командировка	63,64%
Кудабаев Е.К.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	командировка	90,91%

В 2017 году Комитетом по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам были выполнены цели, задачи и функциональные обязанности, установленные для Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Кодексом корпоративного управления Общества, Положением о Комитете по назначениям и вознаграждениям, решениями Совета директоров Общества, поручениями Совета директоров, а также планом работы Комитета на 2017 год.

Для эффективной организации деятельности Совета директоров и взаимодействия Совета директоров, исполнительного органа с акционерами, Советом директоров назначается Корпоративный секретарь.

**Корпоративный секретарь** подотчетен Совету директоров Общества и обеспечивает четкое и эффективное взаимодействие между Обществом и акционерами, а также между органами Общества в соответствии с положениями Устава и других внутренних документов Общества.

Корпоративный секретарь также выполняет функции омбудсмана, на которого возлагается разъяснение/обеспечение разъяснений положений Кодекса деловой этики.

Корпоративный секретарь АО «Казахтелеком» Абдыкалыков Б.К., имеет государственные награды, отраслевое звание «Үздік байланысшы». Признавался как один из лучших корпоративных секретарей прошлых лет, постоянный участник рабочих групп по дальнейшему совершенствованию корпоративного управления и института корпоративных секретарей.

### ***Информация о политике оценки работы Совета директоров АО «Казахтелеком»***

Вопросы оценки Совета директоров в 2017 году регулировались Правилами оценки деятельности Совета директоров и членов Совета директоров АО «Казахтелеком», утвержденными в 2015 году. Оценка позволяет определить вклад Совета директоров и каждого из его членов в рост долгосрочной стоимости и устойчивое развитие Общества, а также выявлять направления и рекомендовать меры для улучшений.

Кодексом корпоративного управления АО «Казахтелеком» предусмотрено проведение ежегодной оценки в рамках структурированного процесса, утвержденного Советом директоров Общества. При этом не реже одного раза в три года оценка проводится с привлечением независимой профессиональной организации.

По итогам своей деятельности в 2017 году комитеты Совета директоров Общества получили положительную оценку со стороны Совета директоров.

## ***Внутренний аудит Компании***

В Обществе функционирует Служба внутреннего аудита (СВА), которая оценивает эффективность системы управления рисками и внутреннего контроля.

Деятельность СВА основывается на Положении о Службе внутреннего аудита АО «Казахтелеком», Политике по организации внутреннего аудита в АО «Казахтелеком», утвержденных Советом директоров Общества.

СВА в своей деятельности подотчетна Совету директоров АО «Казахтелеком». На регулярной основе СВА представляет Совету директоров отчеты о своей деятельности (квартальные, годовые), предварительно рассмотренные Комитетом по аудиту.

Аудиторские проверки осуществляются в соответствии с Годовым аудиторским планом, одобренным Комитетом по аудиту и утвержденным Советом директоров Общества.

В 2017 году СВА было проведено 19 плановых аудиторских проверок в соответствии с утвержденным годовым планом аудиторских проверок. Основные направления аудиторских проверок касались сфер оценки эффективности процессов управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления. Работа выполнена силами 8 сотрудников СВА.

По результатам аудиторских проверок СВА были выработаны рекомендации, утвержденные и одобренные решением Совета директоров Общества.

Бюджет на 2017 год освоен в сумме 4,1 млн тенге, что составило 105% от запланированной суммы.

## **Основные вопросы, рассмотренные Советом директоров в 2017 году**

Совет директоров АО «Казахтелеком» проводит заседания в соответствии с годовым планом работ, а также по мере необходимости. В течение 2017 года Совет директоров АО «Казахтелеком» провел 11 заседаний, из них 8 – в очной форме и 3 – в форме заочного голосования.

На рассмотрение Совета директоров Общества в 2017 году было вынесено 103 вопроса, среди которых: дополнения в Стратегию повышения акционерной стоимости АО «Казахтелеком», Дорожная карта приватизации АО «Казахтелеком», различного рода значимые сделки, избрание членов Правления и руководителей дочерних организаций и другие.

На регулярной основе (ежеквартально) рассматриваются отчеты Правления АО «Казахтелеком», о реализации крупных инвестиционных проектов АО «Казахтелеком», о реализации Плана развития, о рисках, по внедрению Кодекса корпоративного управления АО «Казахтелеком», о заключенных сделках, в совершении которых имеется заинтересованность, решения по которым принимались Правлением АО «Казахтелеком», Службы внутреннего аудита. В рамках продолжения работы по оптимизации структуры активов АО «Казахтелеком» приняты решения о ликвидации АО «НУРСАТ», а также об утверждении ликвидационного баланса ОсОО «Online.kg».



## Участие членов Совета директоров в очных заседаниях Совета директоров в 2017 году

Члены Совета директоров	№1 08.02	№2 24.02 заоч	№3 14.03	№4 31.03 заоч	№5 31.05	№6 25.07	№7 04.09 заоч	№8 26.09	№9 05.10	№10 03.11	№11 13.12
Байдаулетов Н.Т.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Прихожан Д.А.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Есекеев К.Б.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Сарсенов А.Г.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Саудабаев С.Б.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Буянов А.Н.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Гарретт Мартин Джонстон	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Зайка Д.А.	+	+	+	+	+	+	+	-	- (не участвовал с связи с наличием конфликта интересов)	+	+
Кудабаев Е.А.	-	+	+	+	+	+	+	+	+	27.11.2017 года прекратил полномочия по собственному желанию	

### Отчет о вознаграждении членов Совета директоров

Условия вознаграждения независимых директоров отражены в договорах, заключаемых с ними. Члены Совета директоров АО «Казахтелеком», за исключением независимых директоров, осуществляют свою работу на безвозмездной основе.

Члены Совета директоров, являющиеся независимыми директорами, получают годовое фиксированное вознаграждение и дополнительное вознаграждение за участие в заседании комитета Совета директоров АО «Казахтелеком». Независимому директору компенсируются расходы (проезд, проживание, суточные, телефонная связь в Республике Казахстан, услуги сканирования, ксерокопирования, факса, распечатки, печатания документов, доступа к сети интернет в Республике Казахстан, услуги курьерской и почтовой службы), связанные с выездом на очные заседания Совета директоров и его Комитетов, для участия на годовом Общем собрании акционеров, а также на заседания, созываемые по инициативе акционеров или Общества, проводимые вне места постоянного жительства Независимого директора.

Выплата вознаграждений за исполнение функций члена Совета директоров АО «Казахтелеком» осуществляется только независимым директорам, избранным в Совет директоров Общества.

Размеры годового фиксированного вознаграждения и дополнительного вознаграждения за участие в каждом очном заседании Комитета Совета директоров определены в соответствии с решениями Общего собрания акционеров АО «Казахтелеком», протокол № 39 от 4 сентября 2009 года и № 46 от 29 декабря 2011 года.

### Выплаты независимым директорам за 2017 год

№	Члены СД	Валюта	Сумма фиксированного годового вознаграждения	Сумма дополнительного вознаграждения за участие в Комитетах	Итого за 2017 год
1	Буянов А.Н.	доллары США	45 000	12 000	57 000
2	Гарретт Мартин Джонстон	доллары США	45 000	7 000	52 000
3	Заика Д.А.	тенге	6 660 000	1 800 000	8 460 000
4	Кудабаев Е.А.	тенге	6 042 338,71	1 425 000	7 467 338,71

АО «Казакхтелеком» раскрывает сведения о размере вознаграждений членов Совета директоров для всех заинтересованных лиц в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом АО «Казакхтелеком».

#### **Правление АО «Казакхтелеком»**

Правление является коллегиальным исполнительным органом, осуществляющим руководство текущей деятельностью в целях выполнения задач и реализации стратегии Общества.

Деятельность Правления строится на основе принципа максимального соблюдения интересов Акционеров и полностью подотчетна решениям Общего собрания акционеров и Совета директоров.

Правление состоит из 8 членов – Председателя Правления и других лиц, избранных Советом директоров Общества.

#### **Состав Правления (по состоянию на 31.12.2017)**

##### **Есекеев Куанышбек Бакытбекович**

**Дата рождения:** 10 июня 1975 года

**Гражданство:** Республика Казахстан

**Дата первого избрания в состав Правления АО «Казакхтелеком»:** 15 марта 2010 года

**Дата текущего избрания в состав Правления АО «Казакхтелеком»:** 05 февраля 2016 года

**Статус:** Член Совета директоров, Председатель Правления АО «Казакхтелеком»

**Образование:** высшее. Кандидат математических наук

1991 – 1995 Казахский Государственный Университет им. Аль-Фараби

Специальность: прикладная математика, Кандидат математических наук

2001 – 2002 Казахская Государственная Академия Управления

Специальность: Менеджмент

2015 – 2017 Hult Business School, London, GB

Специальность: финансы

Степень: Executive MBA

**Место работы и занимаемые должности в организациях за последние пять лет:**

15.03.2010 – по настоящее время: АО «Казакхтелеком», Председатель Правления, Член Совета директоров.

**Работа по совместительству и членство в Советах директоров других организаций:**

Член Совета директоров «Хан Тенгри Холдинг Б.В.», Член Наблюдательного совета ТОО «Мобайл Телеком-Сервис»

**Владение акциями компании, акциями поставщиков и конкурентов компании:** нет.

**Абдилдабеков Марат Мухтарович**

**Дата рождения:** 13 октября 1967 года

**Гражданство:** Республика Казахстан

**Дата первого избрания в состав Правления АО «Казахтелеком»:** 08.06.2007

**Дата текущего избрания в состав Правления АО «Казахтелеком»:** 14.03.2017

**Статус:** Член Правления АО «Казахтелеком», Главный директор по информационным технологиям АО «Казахтелеком»

**Образование:** высшее

1984 – 1991 Казахский Государственный Университет им. С.М.Кирова.

Специальность: механика и прикладная математика

**Место работы и занимаемые должности в организациях за последние пять лет:**

05.2007 – по настоящее время: АО «Казахтелеком», Вице-президент – Главный директор по информационным технологиям,  
Главный директор по информационным технологиям  
АО «Казахтелеком».

**Работа по совместительству и членство в Советах директоров других организаций:**

Председатель Наблюдательного совета ТОО «KT Cloud Lab», Член Наблюдательного совета ТОО «QazCloud»

**Владение акциями компании, акциями поставщиков и конкурентов компании:** нет.

**Лезговко Александр Владимирович**

**Дата рождения** 15 сентября 1961 года

**Гражданство:** Республика Казахстан

**Дата первого избрания в состав Правления АО «Казахтелеком»:** 26.03.2007

**Дата текущего избрания в состав Правления АО «Казахтелеком»:** 14.03.2017

**Статус:** Член Правления АО «Казахтелеком», Главный технический директор АО «Казахтелеком»

**Образование:** высшее

1978 – 1983 Алматинский энергетический институт

Специальность: автоматическая электросвязь

**Место работы и занимаемые должности в организациях за последние пять лет:**

03.2007 – по настоящее время: АО «Казахтелеком», Вице-президент – Главный технический директор,  
Главный технический директор АО «Казахтелеком».

**Работа по совместительству и членство в Советах директоров других организаций:** нет

**Владение акциями компании, акциями поставщиков и конкурентов компании:** владеет акциями АО «Казахтелеком».

**Маханбетажиев Батыр Апеневич**

**Дата рождения:** 12 марта 1972 года

**Гражданство:** Республика Казахстан

**Дата первого избрания в состав Правления АО «Казахтелеком»:** 07.06.2010

**Дата текущего избрания в состав Правления АО «Казахтелеком»:** 17.03.2017

**Статус:** Член Правления АО «Казахтелеком», Главный директор по стратегическому управлению АО «Казахтелеком»

**Образование:** высшее

1989 – 1994 Московский государственный университет им. М. Ломоносова

Специальность: экономическая кибернетика, экономист-математик

2015 – 2017 Hult Business School, London, GB

Специальность: финансы

Степень: Executive MBA

**Место работы и занимаемые должности в организациях за последние пять лет:**

04.2010 – по настоящее время: АО «Казахтелеком», Главный административный директор,  
Главный директор по стратегическому управлению  
АО «Казахтелеком».

**Работа по совместительству и членство в Советах директоров других организаций:** нет

**Владение акциями компании, акциями поставщиков и конкурентов компании:** нет.

### Туяков Дарын Шылбынович

**Дата рождения:** 25 мая 1969 года

**Гражданство:** Республика Казахстан

**Дата первого избрания в состав Правления АО «Казахтелеком»:** 24.07.2009

**Дата текущего избрания в состав Правления АО «Казахтелеком»:** 14.03.2017

**Статус:** Член Правления АО «Казахтелеком», Главный директор – Руководитель Аппарата АО «Казахтелеком»

**Образование:** высшее

1986 – 1990 Ленинградское высшее военно-политическое училище ПВО им. Ю.В. Андропова;  
Специальность: военно-политическая ПВО (учитель истории и философии)

1991 – 1997 Казахский государственный национальный университет им. Аль-Фараби;  
Специальность: Правоведение (юрист-правовед)

2005 – 2007 Международная академия бизнеса

Степень: Магистр делового администрирования

2011 – 2014 ФГБОУ ВПО «Российская академия народного хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ» (докторантура)

Степень: Доктор делового администрирования

**Место работы и занимаемые должности в организациях за последние пять лет:**

01.2012 – 03.2018 АО «Казахтелеком», Главный директор – Руководитель аппарата.

**Работа по совместительству и членство в Советах директоров других организаций:** нет

**Владение акциями компании, акциями поставщиков и конкурентов компании:** нет.

### Узбеков Асхат Архатович

**Дата рождения:** 18 июня 1980 года

**Гражданство:** Республика Казахстан

**Дата первого избрания в состав Правления АО «Казахтелеком»:** 27.09.2016

**Дата текущего избрания в состав Правления АО «Казахтелеком»:** 14.03.2017

**Статус:** Член Правления АО «Казахтелеком», Главный финансовый директор АО «Казахтелеком»

**Образование:** высшее

1996 – 2000 Университет Туран

Специальность: международная экономика

**Место работы и занимаемые должности в организациях за последние пять лет:**

02.2012 – 12.2014 KMG EP International, Финансовый директор;

01.2015 – по настоящее время: АО «Казахтелеком», Управляющий директор-Главный казначей,  
Управляющий директор-Финансовый контролер,  
Главный финансовый директор АО «Казахтелеком».

**Работа по совместительству и членство в Советах директоров других организаций:** нет

**Владение акциями компании, акциями поставщиков и конкурентов компании:** нет

### Абыханов Рафаэль Еламанович

**Дата рождения:** 07 июня 1971 года

**Гражданство:** Республика Казахстан

**Дата первого избрания в состав Правления АО «Казахтелеком»:** 09.09.2013

**Дата текущего избрания в состав Правления АО «Казахтелеком»:** 14.03.2017

**Статус:** Член Правления АО «Казахтелеком», Главный директор по корпоративному сегменту – Генеральный директор Дивизиона по корпоративному бизнесу – филиала АО «Казахтелеком».

**Образование:** высшее

1990 – 1996 Казахский национальный технический университет

Специальность: радиотехника

**Место работы и занимаемые должности в организациях за последние пять лет:**

07.05.2009 – 08.09.2013 АО «Казахтелеком», Управляющий директор по работе с операторами;

09.09.2013 – по настоящее время: АО «Казахтелеком», Главный коммерческий директор, Главный директор по корпоративному сегменту – Генеральный директор Дивизиона по корпоративному бизнесу – филиала АО «Казахтелеком».

**Работа по совместительству и членство в Советах директоров других организаций:**

Председатель Наблюдательного совета ООО «КТ-АйИкс»

**Владение акциями компании, акциями поставщиков и конкурентов компании:** нет.

### Кукелис Каспарс

**Дата рождения:** 03 ноября 1971 года

**Гражданство:** Латвийская Республика

**Дата первого избрания в состав Правления АО «Казахтелеком»:** 01.06.2017

**Дата текущего избрания в состав Правления АО «Казахтелеком»:** 01.06.2017

**Статус:** Член Правления АО «Казахтелеком», Главный директор по розничному сегменту – Генеральный директор Дивизиона по розничному бизнесу – филиала АО «Казахтелеком»

**Образование:** высшее

1989 – 1994 Алматинский технологический университет

Специальность: экономист

2001 – 2004 Harvard Business School, Boston, USA

EMBA (Маркетинговая стратегия, Общее управление, Учет и контроль,

Лидерство и организационная эффективность, Информационные технологии)

**Место работы и занимаемые должности в организациях за последние пять лет:**

01.09.2013 – 01.02.2014 АО «КСЕЛЛ», Коммерческий директор;

01.09.2015 – 20.03.2016 АО «АЛТЕЛ», Независимый директор, Член Совета директоров;

01.02.2017 – 01.06.2017 АО «Казахтелеком», Главный директор по розничному сегменту;

01.06.2017 – по настоящее время: АО «Казахтелеком», Главный директор по розничному сегменту – Генеральный директор Дивизиона по розничному бизнесу – филиала АО «Казахтелеком».

**Работа по совместительству и членство в Советах директоров других организаций:** нет

**Владение акциями компании, акциями поставщиков и конкурентов компании:** нет.

### Отчет о деятельности Правления в 2017 году

Правление АО «Казахтелеком» проводит очные заседания один раз в неделю, при необходимости назначает дополнительные заседания.

В 2017 году Правлением АО «Казахтелеком» было проведено 51 очное заседание, на которых принято 222 Решения Правления. Решений, принятых путем заочного голосования, не было.

За отчетный период Правлением были рассмотрены и приняты решения по следующим основным вопросам.

Рассмотрены предварительная годовая финансовая отчетность АО «Казахтелеком» и дочерних компаний, Отчет АО «Казахтелеком» в области корпоративной социальной ответственности за 2016 год, ежеквартальные отчеты по управлению рисками, внесение дополнений в Стратегию повышения акционерной стоимости и др.

Одобрены ряд документов: проекты Операционного бюджета, Бюджета капитальных вложений и Плана развития на 2018–2022 годы, План мероприятий по совершенствованию системы корпоративного управления и внедрению Кодекса корпоративного управления на 2016–2020 годы, Политика устойчивого развития и т.д.

В рамках реализации Программы модернизации «Өрлеу» были приняты решения по централизации административных и поддерживающих функций, оптимизации уровней управления, процесса закупок, управленческой отчетности, перераспределения каналов продаж и сервиса в пользу цифровых, оптимизации взаимодействия с клиентами, управления сетями, утверждению новой организационной структуры филиалов и их укрупнению: созданы 6 региональных дирекций телекоммуникаций на базе существующих 14 областных дирекций.

### **Отчет о вознаграждении членов Правления**

Условия и порядок вознаграждения членов Правления АО «Казахтелеком» определены Положением о Правлении АО «Казахтелеком», Положением об оплате труда работников Центрального аппарата АО «Казахтелеком», а также Правилами выплаты вознаграждения по итогам работы за год руководящему персоналу, Корпоративному секретарю и руководителю Службы внутреннего аудита АО «Казахтелеком», которые разработаны в соответствии с Политикой АО «Самрук-Қазына» в области оценки деятельности и вознаграждения руководящих работников.

В соответствии с вышеуказанными документами Совет директоров, по рекомендации соответствующего Комитета при Совете директоров, определяет размер должностных окладов, условия оплаты труда и премирования Председателя и членов Правления.

Основным условием для выплаты вознаграждения является наличие консолидированной итоговой прибыли за отчетный год. По итогам 2017 года консолидированная итоговая прибыль составила 24 717,8 млн тенге.

Вознаграждение руководящему персоналу, Корпоративному секретарю и руководителю Службы внутреннего аудита АО «Казахтелеком» по итогам работы за год выплачивается в зависимости от выполнения мотивационных ключевых показателей деятельности, утвержденных Советом директоров Общества. Перевыполнение целевых значений установленных корпоративных КПД является результатом индивидуального вклада каждого члена Правления. Результативность мотивационных Корпоративных КПД по результатам 2017 года составила 125 %.

Предельные размеры вознаграждения членов Правления не превышают 3-кратной годовой суммы должностного оклада работника. Общий размер

вознаграждения членов Правления АО «Казахтелеком» по итогам работы за 2017 год составил 231 943 тыс. тенге.

### **Существенные сделки Компании**

Согласно подпункту 33) пункта 1 статьи 33 Устава АО «Казахтелеком», принятие решения о заключении сделок, в совершении которых Обществом имеется заинтересованность, относится к исключительной компетенции Совета директоров Общества, за исключением случаев, установленных Уставом Общества.

В соответствии с пунктом 1 статьи 73 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах» и пунктом 5 статьи 42 Устава Общества решение о заключении сделок, в совершении которых Обществом имеется заинтересованность, принимается простым большинством голосов членов Совета директоров, не заинтересованных в ее совершении.

В 2017 году Советом директоров АО «Казахтелеком» приняты предварительно одобренные Правлением АО «Казахтелеком» решения о заключении сделок, в совершении которых Обществом имеется заинтересованность, в том числе:

1. О заключении сделки, в совершении которой АО «Казахтелеком» имеется заинтересованность – Договора совместной деятельности с ТОО «НУРСАТ+».

В соответствии с решением Совета директоров АО «Казахтелеком» и ТОО «НУРСАТ+» заключили Договор № 104-27-ДСД от 28.03.2017 по совместному оказанию и продвижению услуг электронной коммерции и услуг платежей.

2. О заключении сделки, в совершении которой АО «Казахтелеком» имеется заинтересованность, с ТОО «Самрук-Казына Бизнес Сервис».

В соответствии с Решением Правления АО «Казахтелеком» и ТОО «Самрук-Казына Бизнес Сервис» заключили Договор № 87-11 КБ от 15.02.2017 о закупках услуг по предоставлению инфраструктуры.

3. О заключении некоторых сделок.

В соответствии с решением Совета директоров:

- АО «Казахтелеком», АО «Народный Банк Казахстана» и ТОО «Мобайл Телеком-Сервис» заключили Дополнительное соглашение № 2 к Соглашению о предоставлении кредитной линии об уменьшении ставки вознаграждения до 13 % годовых;

- АО «Казахтелеком» и АО «Казкоммерцбанк» заключили Соглашение о расторжении Договора гарантии в связи с истечением периода доступности по кредитной линии.

4. Об одобрении заключения сделок, в совершении которых АО «Казахтелеком» имеется заинтересованность.

В соответствии с решением Совета директоров заключены:

1) Дополнительное соглашение №1 к договору на техническое обслуживание объектов связи между ТОО «АЛТЕЛ», ТОО «Мобайл Телеком-Сервис» и АО «Казахтелеком»;

2) Дополнительное соглашение №1 к договору на техническое обслуживание объектов связи между ТОО «ВОСТОКТЕЛЕКОМ» и АО «Казахтелеком»;

3) Договор на техническое обслуживание объектов связи ТОО «Мобайл Телеком-Сервис» между АО «Казахтелеком» и ТОО «ВОСТОКТЕЛЕКОМ».

5. Об одобрении заключения сделки, в совершении которой АО «Казахтелеком» имеется заинтересованность – Договора с АО «НУРСАТ».

В соответствии с решением Совета директоров между АО «Казахтелеком» и АО «НУРСАТ» заключен договор и осуществлены мероприятия по передаче активов АО «НУРСАТ» на баланс филиалов АО «Казахтелеком».

6. Об одобрении заключения сделки, в совершении которой АО «Казахтелеком» имеется заинтересованность – Договора безвозмездной передачи активов ТОО «НУРСАТ+».

В соответствии с решением Совета директоров между АО «Казахтелеком» и ТОО «НУРСАТ+» заключен договор и осуществлены мероприятия по передаче активов ТОО «НУРСАТ+» в филиалы АО «Казахтелеком».

7. Об одобрении заключения сделки, в совершении которой АО «Казахтелеком» имеется заинтересованность.

В соответствии с решением Совета директоров между ТОО «Мобайл Телеком-Сервис», АО «Казахтелеком» и Акционерным обществом «Народный сберегательный банк Казахстана» заключено Соглашение о расторжении Соглашения о предоставлении кредитной линии от 20 декабря 2016 года.

8. Об одобрении заключения сделки, в совершении которой АО «Казахтелеком» имеется заинтересованность – Дополнительного соглашения к Соглашению акционеров в отношении компании «Хан Тенгри Холдинг Б.В.» (Khan Tengri Holding B.V.) от 29 февраля 2016 года.

В соответствии с Решением Правления вопрос о заключении сделки, в совершении которой АО «Казахтелеком» имеется заинтересованность - Дополнительного соглашения к Соглашению акционеров в отношении компании «Хан Тенгри Холдинг Б.В.» (Khan Tengri Holding B.V.) от 29 февраля 2016 года вынесен для рассмотрения на очном заседании Совета директоров АО «Казахтелеком».

### ***Дивидендная политика***

Целью Дивидендной политики АО «Казахтелеком» является обеспечение баланса интересов Общества и акционеров, предсказуемости и прозрачности подхода при определении размеров дивидендов, условий и порядка их выплаты.

Положение о Дивидендной политике АО «Казахтелеком» утверждено внеочередным Общим собранием акционеров от 18.01.2013, Протокол № 49. В соответствии с утвержденным Положением предусмотрен подход к определению размера дивидендов как максимальное значение из: i) 15% от чистой прибыли и ii) расчетом по формуле, которая учитывает финансово-экономическое состояние Общества (показатели устойчивости и ликвидности). Порядок выплаты дивидендов и порядок расчетов с акционерами по невыплаченным дивидендам регулируются Положением о Дивидендной политике АО «Казахтелеком».



В мае 2017 года по итогам 2016 года в соответствии с решением годового Общего собрания акционеров (протокол № 59 от 21.04.2017) были выплачены дивиденды в размере 404,57 тенге на одну простую акцию Общества. Гарантированный размер дивидендов по привилегированным акциям составляет 300 тенге на одну привилегированную акцию. В соответствии с Решением Правления № 46/195 от 27.11.2017, выплата гарантированных дивидендов за 2017 год осуществлена в декабре 2017 года.

АО «Казахтелеком» соблюдает решения Общих собраний акционеров Компании и полностью выполняет свои обязательства по перечислению дивидендов лицам, имеющим право на их получение.

### ***Информационная политика***

Информационная политика АО «Казахтелеком» направлена на повышение уровня информированности общественности как внутри Казахстана, так и за его пределами о деятельности Компании, что способствует формированию положительного общественного мнения (благоприятного имиджа) об Обществе и укреплению доверия со стороны инвесторов и общественности.

АО «Казахтелеком» обеспечивает своевременное раскрытие достоверной информации о Компании, в том числе, о ее финансовом положении, экономических показателях, результатах деятельности, структуре собственности и управления. При раскрытии и опубликовании какой-либо информации учитываются положения законодательства РК о коммерческой и иной охраняемой законодательством тайне, а также требования внутренних документов.

Информация размещается на официальном портале АО «Казахтелеком» [www.telecom.kz](http://www.telecom.kz) на казахском, русском, английском языках в одинаковые сроки, в республиканских периодических, электронных и Интернет СМИ, с соблюдением перечня сведений, составляющих служебную, коммерческую тайну Компании.

Веб-сайт Компании хорошо структурирован, удобен для навигации и содержит информацию, необходимую заинтересованным лицам для понимания деятельности компании. Данный ресурс является ключевым инструментом в продвижении услуг и позиционировании Компании на рынке и обеспечивает максимальную открытость и доступность информации.

Политика продвижения АО «Казахтелеком» в социальных медиа основана на принципах прозрачности и объективности раскрытия информации, закрепленных в кодексе корпоративного управления. Главная цель присутствия в социальных медиа – формирование имиджа клиентоориентированной компании, продвинутого инфокоммуникационного оператора, а также увеличения спроса на услуги за счет возрастания степени осведомленности.

Основные принципы продвижения в социальных медиа – создание уникального контента и формирование обратной связи. Анализ эффективности продвижения АО «Казахтелеком» в социальных медиа определяется путем мониторинга интернет-пространства.

С помощью присутствия в популярных социальных сетях, форумах и блогах (vkontakte, Facebook, Мой Мир, twitter, Instagram) решаются следующие задачи:

- формирование позитивного информационного поля;
- коммуникации с абонентами, повышение осведомленности об услугах Общества;
- информирование о новостях Компании;
- создание полезного для аудитории и образовательного контента (разрушение мифов, преодоление барьеров, обзоры рынка, разъяснение нюансов рынка и нюансов услуг);
- создание уникального развлекательного контента;
- формирование обратной связи.

В 2017 году проводилась планомерная работа по формированию общественного мнения, анализу информационного поля, информированию целевой аудитории о деятельности Компании и ведению с ней эффективной обратной связи с помощью всех доступных каналов коммуникаций.

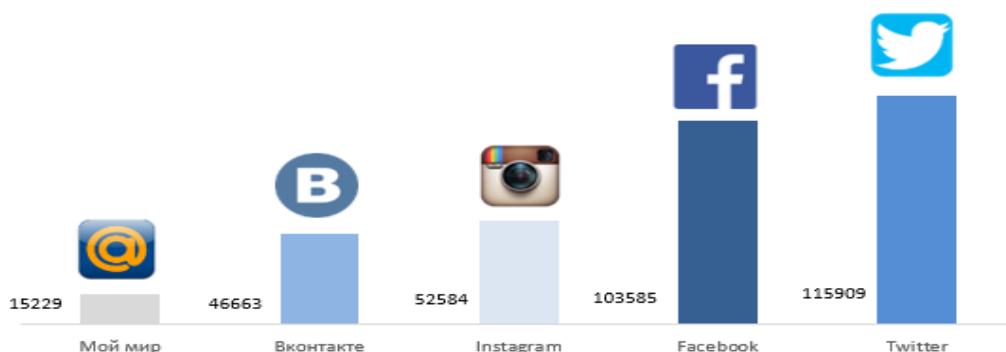
За отчетный период проведено 123 PR-мероприятия, опубликовано и озвучено в СМИ 4 556 материалов.

Приоритетные темы, озвученные в СМИ в 2017 году:

- ✓ Fintech
- ✓ Электронная коммерция
- ✓ M2M (облачное видеонаблюдение, Big Data, smart city, smart home)
- ✓ Результаты исследований международных рейтинговых агентств
- ✓ Трансформация
- ✓ Изменение организационной структуры
- ✓ Освещение участия Компании в международных ивентах
- ✓ Текущая деятельность филиалов

Учитывая современные тенденции, особое внимание в 2017 году было обращено на SMM: осуществлялось ежедневное ведение аккаунтов (официальных страниц) Компании в социальных сетях, обеспечение обратной связи с клиентами на площадках: *Мой мир, Facebook, Instagram, vk.com, Twitter*.

Количество подписчиков АО «Казахтелеком» в социальных медиа в 2017 году составило 333 970, что на 59% больше количества подписчиков 2016 года.



## **Информация о политике по урегулированию конфликта интересов**

Политика по урегулированию конфликта интересов в АО «Казахтелеком» (далее – Политика) утверждена Решением Совета директоров АО «Казахтелеком» № 10 от 24.10.2011.

Политика разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом Общества, Кодексом корпоративного управления Общества. Политика по урегулированию конфликта интересов в АО «Казахтелеком» определяет порядок предупреждения, выявления и регулирования конфликта интересов; процедуры взаимодействия и координации органов Общества в случае возникновения или вероятности возникновения конфликта интересов.

Целью настоящей Политики является достижение соответствующей степени регулирования Конфликта интересов в АО «Казахтелеком», исключающей возможность наступления каких-либо Негативных последствий.

В соответствии с решением Совета директоров АО «Казахтелеком» (Протокол №13 от 26.11.2013) Политика дополнена разделом 5-1 СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ, в котором перечислены ситуации конфликта интересов или ситуации, которые могут привести к конфликту интересов.

При приеме на работу в Общество каждый новый работник подписывает Лист ознакомления с процедурами по урегулированию конфликта интересов в АО «Казахтелеком» и обязательство выполнять требования Политики и руководствоваться ими в своей профессиональной деятельности.

## **Система менеджмента качества**

В Компании успешно внедрена и в настоящее время действует система менеджмента качества (далее – СМК), сертифицированная на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2015 и его национального аналога СТ РК ИСО 9001-2016. СМК стимулирует постоянное улучшение всех бизнес-процессов, снижение производственных и иных рисков, а также результативное взаимодействие с заинтересованными сторонами, участвующими в цепочке поставок. Высокое качество процессов управления является ключевым фактором достижения и удержания высокого качества продукции и услуг.

В 2017 году осуществлен полный переход СМК на новую версию стандарта ISO 9001:2015 и его национального аналога СТ РК ИСО 9001-2016 согласно утвержденному Плану мероприятий по переходу действующей СМК на новую версию стандарта, реализация которого была начата в 2016 году.

В АО «Казахтелеком» действует Политика в области качества, в которой установлены единые требования и принципы для всех структурных подразделений Компании. Ежегодно устанавливаются цели в области качества, достижение которых оценивается через КРІ функциональных подразделений. Процедуры управления в рамках СМК затрагивают следующие стадии жизненного цикла продукции:

- ✓ анализ требований потребителей;

- ✓ разработка новых и совершенствование действующих производственных процессов;
- ✓ закупка сырья и материалов;
- ✓ производство.

Функция поддержания и совершенствования СМК в филиалах Общества централизована и управляется в Центральном аппарате Общества: под единым сертификатом сертифицированы 12 региональных дирекций телекоммуникаций и функциональных филиалов, что обеспечивает унификацию подходов к обеспечению качества.

На регулярной основе проводится обучение персонала требованиям международных стандартов, а также современным инструментам качества.

Все подразделения Компании, включая филиалы на регулярной основе проходят как внутренние аудиты, так и независимые внешние аудиты в ходе которых проводится оценка состояния СМК и выявляются области для улучшения.

В Обществе введена и поддерживается автоматизированная система «АСМК», с помощью которой осуществляется планирование, документирование и контроль в ходе аудитов.

#### Развитие СМК

Будучи одним из крупнейших игроков на телекоммуникационном пространстве, АО «Казахтелеком» взаимодействует с большим количеством поставщиков, партнеров, подрядных организаций. С каждым годом потребители предъявляют все более высокие требования не только к качеству оказываемых услуг, но и к соблюдению компанией принятых на себя обязательств, норм, выполнению законодательных и иных требований.

В целях выстраивания долгосрочных взаимовыгодных отношений, при которых и Компания, и поставщики стремятся максимально соответствовать требованиям и ожиданиям друг друга руководством Общества принято решение о внедрении системы менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда и системы экологического менеджмента в соответствии с требованиями международных стандартов OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2015.

В 2017 году разработан и утвержден План мероприятий по внедрению Интегрированной системы менеджмента в соответствии с требованиями международных стандартов ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007. Согласно Плана разработана и утверждена Политика АО «Казахтелеком» в области ИСМ, пересмотрены все документированные процедуры на соответствие требованиям ИСМ, разработано руководство в области ИСМ.

Проведение сертификации Общества на соответствие требованиям международных стандартов OHSAS 18001:2007 и ISO 14001:2015 запланировано в 2018 году.

## Устойчивое развитие

АО «Казахтелеком» последовательно интегрирует принципы устойчивого развития и социальной ответственности в системы управления, стратегию развития и ключевые бизнес-процессы. Достижение Компанией поставленных целей, ее устойчивый рост основываются на системном, сбалансированном управлении экономической, социальной и экологической деятельностью. Безусловными приоритетами Компании в сфере устойчивого развития и социальной ответственности являются повышение прозрачности бизнеса, защита окружающей среды, производственная безопасность, охрана труда, энергосбережение и энергоэффективность, развитие кадрового потенциала и социальная поддержка сотрудников, вклад в развитие регионов присутствия.

Создавая базу для будущего роста АО «Казахтелеком»: постоянно увеличивает размер инвестиций в развитие персонала, обеспечивает сотрудникам конкурентоспособное вознаграждение, развивает программы социальной поддержки. Компания вносит значимый вклад в социально-экономическое развитие территорий присутствия.

В АО «Казахтелеком» разработана и реализуется Политика в области устойчивого развития. Документ определяет цели, задачи и принципы деятельности Компании в области устойчивого развития, подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами, принципы подготовки отчетности.

В соответствии с Политикой, деятельность АО «Казахтелеком» в области устойчивого развития построена на следующих принципах:

- ✓ открытость;
- ✓ подотчетность;
- ✓ прозрачность;
- ✓ этическое поведение;
- ✓ уважение интересов заинтересованных сторон;
- ✓ законность;
- ✓ соблюдение прав человека;
- ✓ нетерпимость к коррупции;
- ✓ недопустимость конфликта интересов;
- ✓ личный пример.

### **Взаимодействие с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами)**

Руководствуясь в своей деятельности принципами устойчивого развития, АО «Казахтелеком» нацелено на поддержание постоянного диалога с заинтересованными сторонами.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами – неотъемлемая составляющая деятельности Компании. Стремясь к выстраиванию конструктивных отношений как с внешними, так и внутренними заинтересованными сторонами, а также в целях принятия решений в условиях максимальной информированности, АО «Казахтелеком» получает от них обратную связь.

Значимыми заинтересованными сторонами АО «Казахтелеком» являются работники Компании, акционеры, инвесторы, бизнес партнеры, органы государственной власти, финансовые институты, клиенты.

Компания определяет круг заинтересованных сторон с учетом степени взаимного влияния и пересечения интересов. Принципы и процедуры взаимодействия с заинтересованными сторонами формулирует Кодекс деловой этики, утвержденный в 2009 году.

Согласование интересов Компании и стейкхолдеров осуществляется в рамках прямого диалога с представителями заинтересованных сторон посредством проведения переговоров, участия в деятельности совместных рабочих групп, комитетов и постоянно действующих комиссий, организации и проведения отраслевых конференций и форумов, различного рода собраний, совещаний и встреч, а также в процессе реализации целевых проектов.

Клиенты АО «Казахтелеком» – самая большая группа заинтересованных сторон, от которой зависит благополучие Компании и ее долгосрочная репутация. Мы несем ответственность не только за предоставление качественных услуг, но и за этическое ведение бизнеса, соблюдение самых строгих международных принципов во взаимоотношениях с потребителями.

Особенное внимание Компания уделяет конфиденциальности, предоставлению достоверной информации о продуктах, услугах и сервисе, обеспечению безопасности, оперативному реагированию на запросы и жалобы и их решению путем мирного урегулирования.

## Программа модернизации «Өрлеу»

### Через Трансформацию к Устойчивому развитию бизнеса

2017 год был четвертым в календаре Программы модернизации, и прошел во многом под флагом организационных и операционных улучшений – был централизован ряд функций, изменена структура коммерческого направления, проведено укрупнение региональных филиалов, оптимизированы процессы и ресурсы Компании. Эти изменения прямо повлияли на деятельность Общества, повысив эффективность процессов и производительность труда.

Начатые ранее коммерческие проекты продолжили приносить плоды, вдобавок к ним стартовали инициативы по развитию новых бизнесов. Эти проекты – то, что будет характеризовать Казахтелеком в будущем в качестве передового инфокоммуникационного оператора.

В отчетном году АО «Казахтелеком» продолжил реализовывать Программу модернизации «Өрлеу», начатую в 2014 году.

Проводимые в Компании работы по модернизации бизнеса в 2017 году принесли существенные финансовые результаты. Об этом свидетельствует важнейший финансовый показатель – эффект на свободный денежный поток, то есть сумма денег, заработанных или сэкономленных благодаря Программе «Өрлеу».

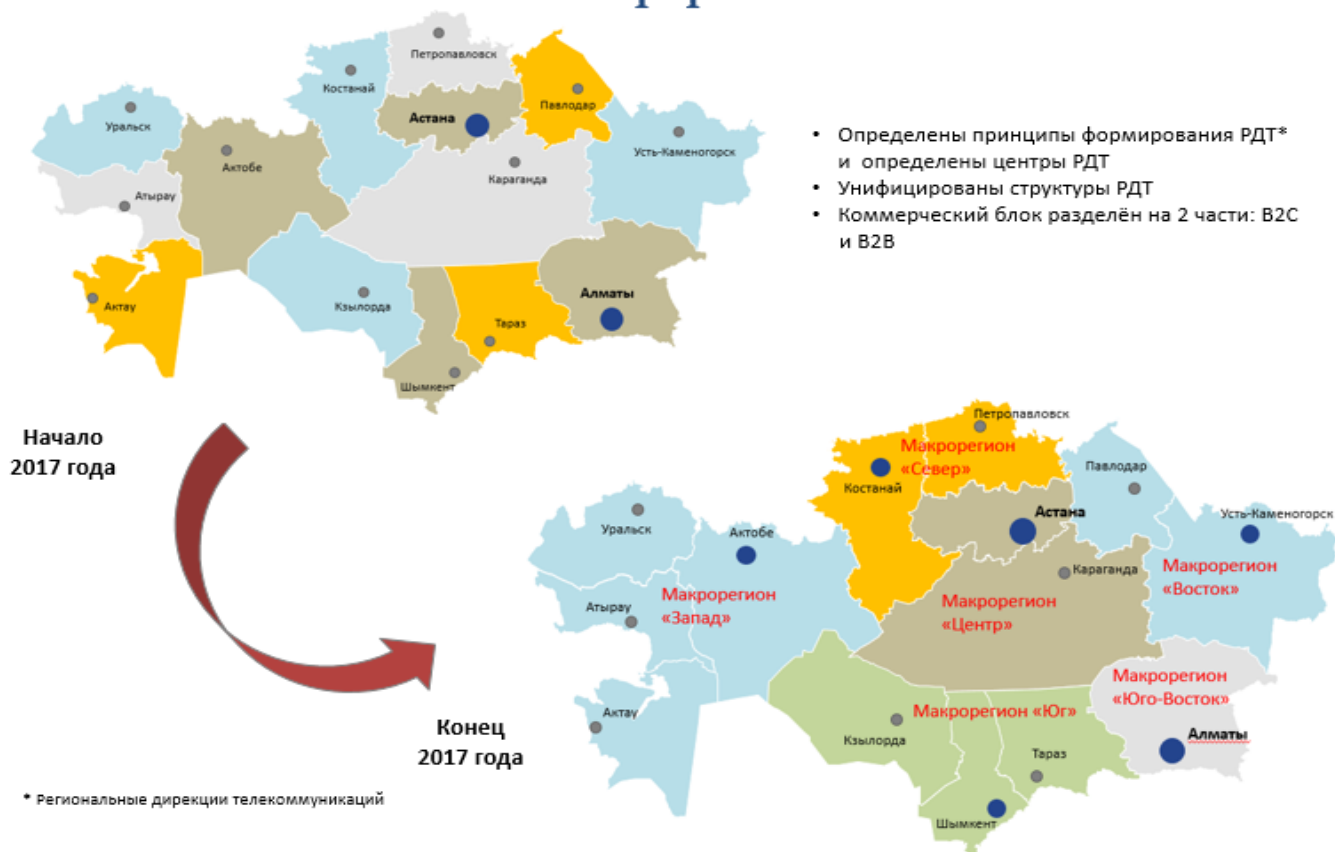
### **ЕЖЕГОДНО ЭФФЕКТ ОТ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ «ӨРЛЕУ» ДЕМОНСТРИРУЕТ РОСТ**

Если в 2015 году эта сумма составила 16,2 млрд тенге, а в 2016 году – 23,7 млрд тенге, то в 2017 году эффект на свободный денежный поток составил 29,7 млрд тенге, что составляет 139 % к плану.



Одним из ключевых событий 2017 года стало укрупнение региональной сети телекоммуникаций с утверждением новой организационной структуры. Результатом объединения является повышение эффективности деятельности Компании за счет исключения дублирования функций и излишних уровней управления на местах. Таким образом, согласно Решению Правления, организованы 6 региональных дирекций Компании, которые были созданы вместо 14 областных дирекций телекоммуникаций.

## В 2017 году 14 областных филиалов были укрупнены в 6 макрорегионов



В целях повышения эффективности деятельности был запущен Общий центр обслуживания (ОЦО) по функциям расчета заработной платы. В результате внедрения очередного центра обслуживания, повысилась эффективность и скорость обработки процессов, связанных с начислением заработной платы, производства расчетов по выплатам работникам филиалов. Для эффективной организации работы ОЦО была разработана система электронного документооборота, применены дополнительные опции системы SAP, стандартизирован ряд процессов и требования к документации.

Также одним из ключевых решений 2017 года стало разделение коммерческого направления Компании на розничный и корпоративный сегменты.

Как и ожидалось, в 2017 году наибольший финансовый эффект принесли проекты, направленные на рост доходов. Среди них проекты по пакетированию услуг, внедрению новых сервисов и продуктов, развитию каналов продаж и сервиса, управлению оттоком.

Во всем мире наблюдается рост пакетных предложений на рынке телекоммуникационных услуг. В Казахтелекоме уже на протяжении нескольких лет проекты пакетирования услуг являются чемпионами программы трансформации. По результатам 2017 года абонентская база FMS составила 398 тыс. абонентов.

Значительные усилия были направлены на удержание абонентов. В рамках мероприятий по реактивному управлению оттоком (принятие мер по удержанию в отношении абонентов, обратившихся с заявлением на отключение услуг) был достигнут показатель по переводу клиентов из неактивной в активную базу и вырос с 5 до 45%.



В результате проводимой модернизации оборудования и оптимизации использования офисных помещений стало возможным высвободить часть производственных и рабочих площадей. В 2017 году Компания продала 20 тыс.кв.м помещений.

Не менее важные инициативы 2017 года реализованы по технической части. Так, в Алматы на базе филиала компании Главного Центра управления сетями запущен Единый Центр управления сетями АО «Казахтелеком», что позволило произвести централизацию и оптимизировать процессы управления, сократить эксплуатационные затраты, автоматизировать процессы, оперативно находить неисправности на сети, что в итоге повлияло на повышение уровня надежности предоставляемых услуг.

В Компании уделяется большое внимание реализации поручений Главы государства Н.А. Назарбаева и Государственной программы «Цифровой Казахстан». Компания активно внедряет проекты по цифровизации экономики, в частности, организован проект, направленный на поддержку всех этапов жизненного цикла малого и среднего бизнеса – открытая цифровая платформа. В своей основе проект представляет агрегатор сервисов, необходимых для обеспечения функционирования бизнеса на протяжении всего жизненного цикла, платформа открытая и будет постоянно пополняться новыми цифровыми сервисами.

## **HR-менеджмент**

*Эффективное управление персоналом является одним из ключевых аспектов управления организацией. От того, насколько успешно будут работать сотрудники каждого подразделения, зависит стабильность и процветание любой компании*

Сотрудники – главная ценность Компании и залог успешного достижения ее стратегических целей. Ориентируясь на этот подход, мы развиваем и продвигаем наших сотрудников, мотивируем талантливую молодежь и привлекаем опытных специалистов, улучшаем социальный пакет и поддерживаем конкурентоспособную заработную плату.

Для реализации этих задач в Обществе разработана и принята HR-стратегия, включающая три основных компонента:

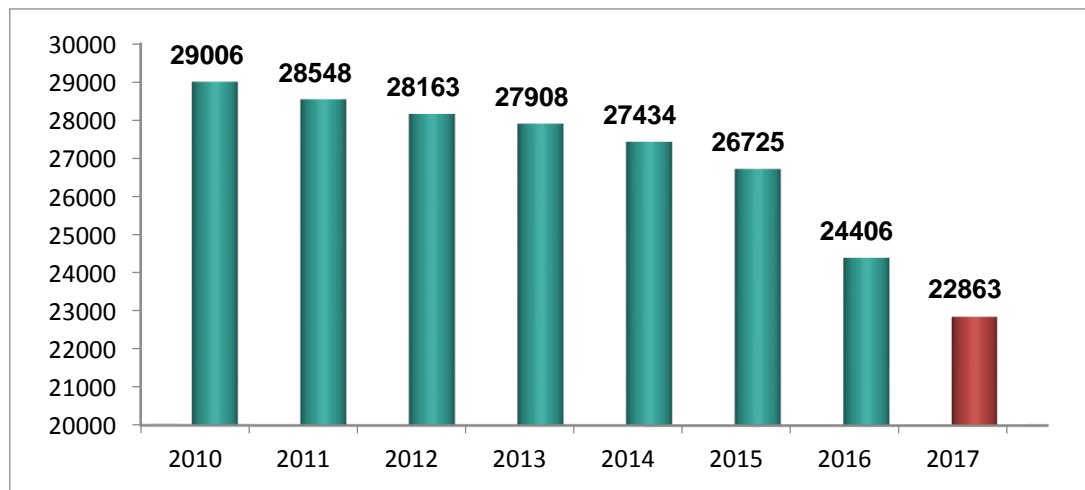
1. Организационное развитие
2. Повышение эффективности
3. Изменение корпоративной культуры

## **HR-показатели**

В 2017 году в рамках дорожной карты Программы модернизации «Өрлеу» были реализованы инициативы по оптимизации штата стационарного персонала, оптимизации уровней управления, централизации административных и поддерживающих функций. По результатам указанных мер были оптимизированы 1 523 штатные единицы.

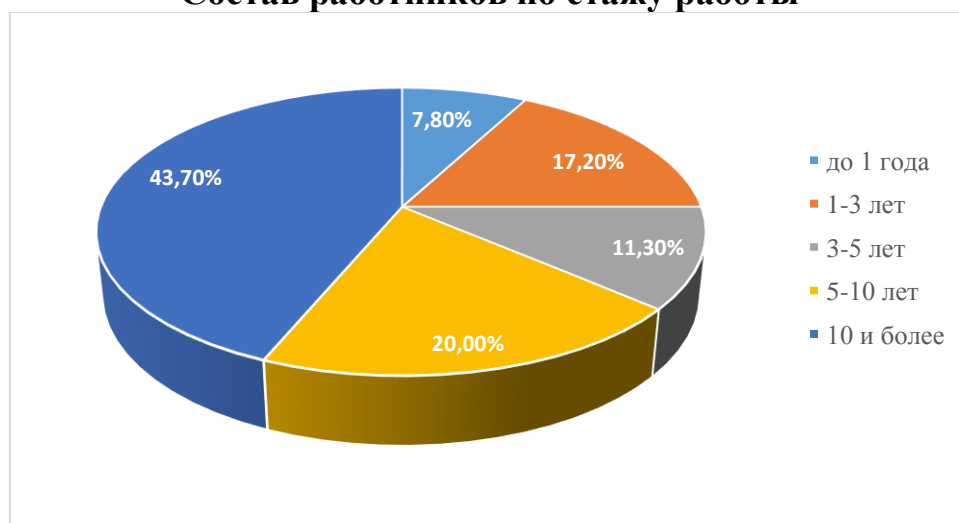
Фактическая численность работников АО «Казакхтелеком» без учета дочерних организаций за 2017 год составила 22 863 человек (7,2% – административный персонал и 92,8% – производственный персонал).

### Динамика изменения фактической численности работников АО «Казакхтелеком» (2010–2017)



Состав работников Компании достаточно стабилен, 43,7% работников имеют стаж работы в АО «Казакхтелеком» свыше 10 лет, стаж работы более 5 лет имеют свыше 30%.

### Состав работников по стажу работы



Коэффициент текучести кадров в 2017 году составил 7,8 % (административный персонал – 0,5%, производственный персонал – 7,3 %).

В отчетном году в Компании проводилась работа по оценке должностей по методологии компании «Хэй Групп», ведущего международного консультанта по управлению персоналом. Оценка должностей или «грейдинг» – ранжирование должностей по таким критериям, как уровень квалификации, сложность выполняемой работы, степень ответственности должности, самостоятельности в принятии решений, влияние на стратегические цели и бизнес-результаты Компании и т.п. В 2017 году внедрена система грейдов для Центрального аппарата АО «Казакхтелеком».

Мы постоянно работаем над улучшением социального обеспечения и лучшим примером эффективной работы является повышение Рейтинга социальной стабильности. Так, на протяжении пяти лет совместно с Центром социального взаимодействия и коммуникаций АО «Самрук-Қазына» в Компании проводится исследование Рейтинга социальной стабильности. Результаты рейтинга 2017 года свидетельствуют, что Компании удастся сохранить значимо стабильную социальную ситуацию. Уровень социальной стабильности за 2017 год в АО «Казакхтелеком» составил 72%, что согласно шкале рейтинга, относит ее к категории устойчиво развивающихся компаний. Это свидетельствует о повышенном внимании руководства на вопросы социальной стабильности в Компании и на имеющийся позитивный настрой работников.

## HR-проекты Компании

### *Привлечение и адаптация персонала*

В рамках реализуемых Компанией серьезных структурных изменений, существенной частью которых является создание на базе коммерческого блока отдельных дивизионов по работе с корпоративными (B2B) и розничным сегментами (B2C), были проведены конкурсные процедуры на ключевые позиции, среди которых – функциональные директора, директора департаментов, начальники отделов дивизионов.

Большая работа проделана в ходе укрупнения региональных дирекций телекоммуникаций: проведены конкурсные процедуры на все руководящие и ключевые позиции в макрорегионах. Состав сотрудников обновился за счет ротации из других структурных подразделений Компании и приема внешних кандидатов. Следует отметить, что в конкурсах активное участие принимали сотрудники, входящие в кадровый резерв. Они успешно прошли все этапы. Только на ключевые позиции были выбраны 30% кадровых резервистов.

В 2017 году произошли изменения в направлении привлечения персонала, процесс стал более автоматизированным и эффективным. Для этих целей мы начали использовать ИС ССП (<http://bsc.telecom.kz>). Теперь весь цикл работы с кандидатами (интервью, тестирования, прием на работу) можно наблюдать через специальную систему. Также проводится точный и своевременный контроль работы HR-менеджеров благодаря быстрому доступу к информации о наличии свободных вакансий, а также осуществляется мониторинг выполнения задач с использованием автоматизированных инструментов.

### *Организационное развитие. Централизация административных и поддерживающих функций*

В направлении организационного развития в Компании активно реализуются инициативы: централизация административных и поддерживающих функций, оптимизация уровней управления, изменение региональной модели управления, обновление организационной структуры.

2017 год был посвящен совершенствованию и развитию Общего центра обслуживания по функции управления персоналом (HR-ОЦО) посредством расширения его функций. Так, в отчетном году в пилотном режиме реализован проект

по созданию Единого окна ОЦО (фронт-офис), в рамках которого работа с документами на бумажных носителях передана в ОЦО, что позволило работникам HR-подразделений филиалов АО «Казахтелеком» сосредоточиться на реализации HR-процессов, стратегических задач.

Вместе с тем, продолжая реализацию стратегической инициативы Программы «Өрлеу» по централизации поддерживающих функций, в 2017 году внедрен Общий центр обслуживания по функции расчета заработной платы, а также ОЦО по юридическому сопровождению. В пилотном режиме реализуется проект по созданию Финансового ОЦО.

### ***Повышение эффективности персонала***

Одним из основных элементов системы повышения эффективности персонала является так называемая система управления производительностью, которая в 2017 году запущена во всех филиалах Общества.

Её суть заключается в постановке перед работником чётких, измеримых целей и задач на соответствующий период в виде ключевых показателей деятельности (КПД), от выполнения которых зависит получаемое вознаграждение.

Оценка деятельности работников проводится по двум направлениям: оценка результативности работника и оценка уровня развития компетенций.

Также внедрена система индивидуального плана развития (ИПР), благодаря которой каждый сотрудник получает возможность сфокусироваться на развитии своих знаний и навыков, повысить личную эффективность и результативность.

### ***Трансформация корпоративной культуры АО «Казахтелеком»***

Корпоративная культура направлена на создание эффективной рабочей среды, способствующей реализации Долгосрочной стратегии Компании.

Перемены в поведении персонала – конечная цель трансформации корпоративной культуры, достижение которой обеспечивается путем изменения ее идеологической составляющей и бизнес-процессов.

В 2017 году завершена масштабная работа по диагностике существующей корпоративной культуры Компании. Исследование, включающее в себя проведение опроса, фокус-групп и интервью, было направлено на сбор первичных данных и уточнение текущего состояния корпоративной культуры в АО «Казахтелеком». В июне 2017 года состоялась стратегическая сессия с участием топ-менеджеров АО «Казахтелеком», где были презентованы детальные результаты диагностики. Руководителями, принявшими участие в мероприятии, был создан первоначальный проект ценностей. В дальнейшем проект был скорректирован и доработан до финальной версии модели корпоративных ценностей. Параллельно с этим, продолжается работа по созданию корпоративных компетенций. Важно отметить, что новая модель корпоративных ценностей утверждена руководством АО «Казахтелеком». В 2018 году запланированы важные активности по продвижению и внедрению новых ценностей среди персонала Компании и изменению существующих HR процессов.

## Обучение работников/Управление знаниями

В соответствии с новыми задачами по трансформации бизнеса Компания «Казахтелеком» стремится непрерывно развивать свой персонал. В 2017 году в рамках Программы «Өрлеу» запущена функциональная Академия продаж, целью которой является целенаправленное и точечное обучение специалистов коммерческого направления деятельности. Разработаны профили различных категорий должностей, проведена диагностика потенциала руководителей и работников коммерческого направления филиалов Общества, организовано обучение по итогам полученного мониторинга. Осуществляется создание Технической и Финансовой академий.

В Компании продолжает функционировать система обучения, основными компонентами которой являются внутрикорпоративное обучение на базе Дирекции «Академия инфокоммуникационных технологий» и корпоративная система дистанционного обучения. Дистанционное обучение может пройти любой желающий сотрудник Компании, воспользовавшись курсами, представленными в электронной системе, по окончании которых выдается сертификат о пройденном обучении.

В Компании продолжается реализация проекта «*Управление талантами*», целью которого является формирование и подготовка кадрового пула как основного внутреннего источника замещения ключевых должностей АО «Казахтелеком». Функционирует «*Школа лидерства*» – программа, в которой резервисты проходят поэтапное обучение по развитию управленческих и лидерских навыков. Так, резервисты 2016 года прошли второй этап обучения, резервисты 2017 года – 1-ый этап по модульной программе.

В отчетный период из 49 ключевых вакантных позиций 15 – замещены резервистами, что составило 30%.

## **Корпоративная социальная ответственность**

*Корпоративная социальная ответственность для бизнеса – это возможность соблюсти гармонию деловых интересов компании и интересов общества, улучшение репутации и создание стабильно благоприятной среды для развития*

Содействие устойчивому развитию общества – один из стратегических приоритетов АО «Казахтелеком». Мы стремимся не только обеспечивать качественные услуги связи для наших клиентов, но и способствовать повышению качества жизни в стране.

АО «Казахтелеком» руководствуется Стратегией в области корпоративной социальной ответственности на 2012–2020 годы и является участником глобального движения за социально ответственный бизнес, внедрения его принципов в деловую практику и укрепления конкурентоспособности.

Ежегодно Компания издает отдельный отчет по устойчивому развитию. В 2017 году подготовлен и опубликован шестой Отчет по корпоративной социальной ответственности АО «Казахтелеком», подробно раскрывающий информацию по

показателям социальной и экологической эффективности в соответствии с Руководством по отчетности в области устойчивого развития GRI.

### Социальные проекты Компании

Телекоммуникационный бизнес априори социально ориентирован, так как обеспечивает населению, государственным органам и бизнес-структурам доступ к современным ресурсам связи и информации, услуги инфокоммуникаций дают возможность свободного общения людей друг с другом, всем миром.

Компания принимает активное участие в реализации социально значимых задач развития сельской связи, системы образования, ликвидации «цифрового неравенства», а также улучшения качества жизни населения через повышение доступности телекоммуникационных услуг. Мы верим, что наши проекты помогают решать актуальные проблемы нашего общества сегодня, а также создают надежную основу для будущего развития страны.

Для обеспечения доступа учреждений образования к лучшим образовательным ресурсам и технологиям, в рамках реализации Государственной программы развития образования Республики Казахстан на 2011–2020 годы Обществом проводятся мероприятия по подключению образовательных учреждений к сети Интернет с использованием технологии широкополосного доступа.

По состоянию на 01.01.2018 из 7 095 школ республики, в том числе 5 391 в СНП, телефонизировано 7 091, из них в сельской местности – 5 387 школ. К сети Интернет, без учета других провайдеров, подключено всего 6 462 школы, в том числе 4 872 сельские школы. Из них по ШПД (со скоростью доступа от 256 Кбит/с) подключено 6 043 школы, сельских школ – 4 462.

В целях ликвидации «цифрового неравенства», улучшения качества жизни населения за счет использования цифровых технологий Казахтелеком активно продвигает реализацию проекта «Обеспечение широкополосным доступом СНП РК по технологии волоконно-оптических линий связи». Развитие ШПД позволит реализовать ряд социальных государственных задач, связанных с информатизацией: электронная медицина, электронное образование, электронное правительство. Доступ к услугам электронного правительства от каждого гражданина, из каждого домохозяйства – это следующий шаг государственных программ по информатизации правительства.

В рамках повышения доступности услуг Общество проводит гибкую тарифную политику и осуществляет развитие продуктовых предложений посредством формирования пакетов услуг по тарифам, выгодным для абонента, обеспечивая при этом максимальное удовлетворение потребностей абонентов в услугах телекоммуникаций.

При формировании тарифов на услуги АО «Казахтелеком» ориентируется на текущую социально-экономическую ситуацию, конкуренцию на рынке и спрос на услуги. На сегодняшний день главным критерием конкурентоспособности Компании является предоставление пакетного предложения широкого спектра услуг, улучшение их технических характеристик.

С 1 января 2017 года клиентам была предложена новая линейка продуктовых предложений, которая включает весь спектр услуг, предоставляемых Компанией. В рамках новой линейки продуктовых предложений были реализованы несколько концепций. В частности, в 2017 году широкополосный доступ предоставляется в рамках концепции «Безопасного Интернета» – совершенно нового формата услуги безлимитного Интернета с повышенной скоростью, включающей по умолчанию антивирус от «Лаборатории Касперского» и сервис «Родительского контроля» без повышения цены. Услуги телефонии предоставляются по концепции «Супертелефон», позволяющей удовлетворить потребности клиентов в полном спектре качественных услуг голосовой телефонии. Абонент опционально может выбрать такие услуги как «Безлимитная Россия», «Безлимитные звонки на АЛТЕЛ и Теле2». Улучшения также коснулись услуг цифрового телевидения, теперь доступны услуги ТВ с оригинальным контентом по технологии OTT, и включают пакеты фильмов от лидеров проката Amedia и Megogo.

Важная часть корпоративной социальной программы АО «Казахтелеком» – это вопросы социальной защищенности своих работников, поддержания у работника уверенности в завтрашнем дне. Общество взаимодействует с представителями работников на принципах социальной ответственности перед заинтересованной стороной в лице работников и исполнения принятых обязательств по Коллективному договору, направленных на поддержание достойного уровня жизни.

На сегодняшний день интересы более 20 тысяч сотрудников АО «Казахтелеком» представляют Общественное объединение «Казахстанский отраслевой профессиональный союз работников информации, связи и телекоммуникаций» и Общественное объединение «Отраслевой профессиональный союз работников информатизации и связи».

Социальная защищенность работников и пенсионеров АО «Казахтелеком» в соответствии с Коллективным договором является непременной составляющей социальной политики и давней традицией нашей Компании.

Особое внимание уделено повышению профессионального уровня, получению высшего образования работниками технических специальностей. В текущем году значительно расширен перечень вузов и колледжей по профильным специальностям отрасли телекоммуникаций, для обучения в которых работникам предоставляется оплачиваемый учебный отпуск.

Компания ежегодно выделяет средства на получение высшего образования (бакалавриат) в профильных высших учебных заведениях телекоммуникаций и информационных технологий. Такая возможность предоставляется в приоритетном порядке работникам и детям работников Общества, успешно прошедшим все этапы отбора, включая результаты Единого национального тестирования. Это социальный проект, позволяющий подготовить грамотных и преданных Обществу молодых специалистов.

С 1997 года по настоящее время за счет средств Компании было подготовлено по очной и заочной форме обучения 1 530 специалистов с высшим образованием. В 2018 году завершат обучение в 2-х профильных вузах РК еще 15 студентов.

В период обучения Компания выплачивает студентам, обучающимся за ее счет, стипендию при отличной и хорошей успеваемости.

Компания уделяет также внимание подготовке специалистов со средним образованием. Заключены Договоры с 9-ю колледжами в 8-ми областях республики в рамках дуального обучения. Студенты колледжей, обучающиеся по дуальному обучению, проходят практику в Компании, а преподаватели и мастера производственного обучения – стажировку.

Отдельное внимание в Компании уделяется вопросам укрепления здоровья сотрудников и их детей, созданию условий для полноценного отдыха и лечения. Компания обеспечивает добровольное медицинское страхование работников и членов их семей (в полном объеме охвачены работники Центрального аппарата и ряд работников филиалов). Реализуемая в Компании социальная политика позволяет сотрудникам, вне зависимости от стажа работы, приобрести санаторно-курортные путевки, а также путевки в детские оздоровительные лагеря для своих детей.

Общество оказывает социальную поддержку более 9 тысячам пенсионеров. Ежегодно предусмотрено оказание им адресной благотворительной помощи, проведение встреч к профессиональному празднику связистов и ко Дню пожилого человека. Кроме того, ежегодно ко Дню Победы выделяются средства для поощрения ветеранов Великой Отечественной войны и тружеников тыла, состоящих на учете в Компании (более 600 человек). Общество поздравляет пенсионеров-ветеранов связи с юбилейными датами.

### Охрана окружающей среды

АО «Казахтелеком» стремится рационально использовать природные ресурсы и ответственно подходить к воздействию своей деятельности на окружающую среду. Среди основных приоритетов социальной ответственности Компании – бережное отношение к окружающей среде. С 2008 года действует Экологическая политика АО «Казахтелеком», которая определяет основные принципы и подходы к управлению всеми экологическими аспектами деятельности Общества, а также является основой для планирования и реализации природоохранных мероприятий.

При строительстве линейных сооружений связи АО «Казахтелеком» использует передовые решения в области строительства телекоммуникаций и уделяет особое внимание охране окружающей среды, применяя технологии, которые не нарушают экологического баланса. Оказываемое в период строительства влияние на окружающую среду сведено к минимуму путем обеспечения соответствия строительных работ требованиям экологического законодательства РК и другим требованиям в области охраны окружающей среды и экологической безопасности. В состав проектов Общества включаются мероприятия по ликвидации причиненного экологического ущерба, такие как рекультивация земельных участков и оценка воздействия на окружающую среду (ОВОС).

Во время эксплуатации линейные сооружения связи не загрязняют окружающую среду, так как не выделяют вредных веществ и не дают промышленных отходов.

В 2017 году на разработку ОВОС, экологическую экспертизу по объектам местной сети, на получение санитарно-эпидемиологического заключения на радиоэлектронные средства и другие мероприятия по охране окружающей среды Обществом было направлено более 68 млн тенге.



В Компании реализуются мероприятия по повышению энергоэффективности, которые предусматривают обновление энергоемкого оборудования и внедрение новых передовых технологий в области энергосбережения.

Общество внедряет энергосберегающие технологии в рамках модернизации резервных генераторов и котельных, автоматические системы регуляции тепло- и энергопотребления, энергосберегающие лампы и многое другое.

В 2017 году Общество продолжило реализацию мероприятий по повышению энергоэффективности собственного производства.

### **Охрана труда и профессиональная безопасность**

В Компании действует система управления безопасностью и охраной труда, обеспечивающая постоянное методическое руководство, анализ и контроль за состоянием безопасности и охраны труда в Обществе.

Безусловными приоритетами Компании в области промышленной безопасности и охраны труда являются постоянное повышение уровня безопасности, снижение показателей аварийности, производственного травматизма, профессиональных заболеваний. С периодичностью 1 раз в 5 лет в Компании проводится аттестация рабочих мест. Так, за период с 2013 года по 2017 год аттестовано 3 638 рабочих мест.

Деятельность Общества в области охраны труда ведется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, а также с внутрикорпоративными регламентами и процедурами, где указаны требования по обеспечению безопасных условий труда и снижению профессиональных заболеваний и травм. В отчетном году был актуализирован ряд корпоративных стандартов в этой области с учетом изменившихся требований законодательства и изменений в структуре Общества.

В Обществе созданы и действуют Производственные советы, где рассматриваются вопросы безопасности и охраны труда.

Ежегодно для работников массовых профессий проводится обучение и периодическая проверка знаний по безопасности и охране труда. Так, в 2017 году организовано обучение для 16 518 работников Общества.

С периодичностью один раз в три года, в зависимости от профессии работника, в Обществе проводится обучение и проверка знаний по промышленной безопасности с выдачей сертификатов на доступ к определенным работам.

В 2017 году в Обществе начата работа по подготовке к внедрению стандарта OHSAS 18001. Для этой цели проведено обследование, анализ и оценка существующей системы безопасности и охраны труда, организована четырехступенчатая система управления промышленной безопасностью, разработана и утверждена Программа комплексных мероприятий по внедрению стандарта OHSAS 18001.

### **Молодежная политика**

Ключевым элементом развития кадрового потенциала Компании является системная реализация корпоративной молодежной политики, где курируются вопросы планирования преемственности и своевременная подготовка кадров. В

компании шестой год действует молодежная организация «Жастелеком», руководит организацией Совет молодежи, который избран из числа перспективных молодых работников. Большинство членов «Жастелекома» включены в программу для подготовки кадрового резерва на замещение ключевых должностей.

В декабре 2017 года прошел V Форум молодых работников АО «Казахтелеком» – где были рассмотрены проблемные вопросы и намечены пути дальнейшего развития организации.

## ГЛОССАРИЙ

**ADSL** (Asymmetric Digital Subscriber Line) – асимметричная цифровая абонентская линия – модемная технология, превращающая стандартные телефонные аналоговые линии в линии высокоскоростного доступа. Для создания соединения ADSL требуются два ADSL-модема – один у провайдера и еще один у конечного пользования. Между этими двумя модемами – обычный телефонный провод. Скорость соединения может варьироваться в зависимости от длины «последней мили»: чем дальше от провайдера, тем меньше максимальная скорость пересылки данных.

**ARPU** (Average Revenue Per User) – средняя выручка за месяц в расчете на одного абонента.

**B2B** (Business to Business) – бизнес для бизнеса. Термин, определяющий деятельность, направленную на клиентов, которые являются юридическими лицами.

**B2C** (Business-to-Consumer) – термин, обозначающий коммерческие взаимоотношения между организацией (Business) и частным, так называемым, «конечным» потребителем (Consumer).

**B2G** (Business-to-Government) – отношения между бизнесом и государством.

**Big Data** – обработка больших объемов данных.

**CDMA** (Code Division Multiple Access) – множественный доступ с кодовым разделением, цифровая сотовая (беспроводная) сеть связи. Оборудование беспроводной связи CDMA рекомендовано международной организацией по стандартизации связи как наиболее перспективное для построения сетей третьего поколения.

**DWDM** (Dense Wave Division Multiplexing) – технология плотного волнового мультиплексирования, представляет собой наиболее надежную технологию для опорной инфраструктуры мультисервисных и мобильных сетей, обеспечивает резкое повышение пропускной способности сети и реализует широкий набор принципиально новых услуг связи.

**EVDO** (Evolution Data Optimized) – технология высокоскоростной передачи данных, используемая в сетях сотовой связи стандарта CDMA.

**FTTH** (Fiber to the Home) – оптоволоконный кабель в дом (подразумевается индивидуальный/частный дом).

**GPON** (Gigabit passive optical network) – гигабитные пассивные оптические сети.

**LoRa** (от англ. Long Range) – это технология и одноименный метод модуляции. Беспроводная технология передачи небольших по объёму данных на дальние расстояния, разработанная для распределённых сетей телеметрии, межмашинного взаимодействия и интернета вещей.

**LTE** (Long Term Evolution) – мобильный протокол передачи данных, обеспечивающий возможность создания высокоскоростных систем сотовой связи, оптимизированных для пакетной передачи данных со скоростью до 300 Мбит/с в нисходящем канале (от базовой станции к пользователю) и до 75 Мбит/с в восходящем канале.

**M2M** (Machine-to-Machine) – межмашинное взаимодействие (*машинно-машинное взаимодействие*) – общее название технологий, которые позволяют машинам обмениваться информацией друг с другом или же передавать ее в одностороннем порядке. Это могут быть проводные и беспроводные системы мониторинга датчиков или каких-либо параметров устройств.

**NGN** (Next Generation Network – сети следующего или нового поколения) – это мультисервисные сети связи, ядром которых являются опорные IP-сети, поддерживающие полную или частичную интеграцию услуг передачи речи, данных и мультимедиа.

**OTT** (Over the Top). Технология OTT получила широкое распространение в сфере предоставления видеослужб через Интернет и является частью технологии IPTV. Термин OTT означает доставку видеосигнала на приставку (компьютер, мобильный телефон) пользователя по сети Интернет без прямого контакта с оператором связи в отличие от услуг IPTV, которые предоставляются через управляемую оператором сеть с гарантированным качеством.

**SDP** (Service Delivery Platform) – ряд компонентов, которые обеспечивают архитектуру доставки сервиса, такие, как создание сервиса, контроль и протоколы.

**SDN/NFV** – программно-конфигурируемая сеть (Software-Defined Networks, SDN) и виртуализация сетевых функций (Network Function Virtualization, NFV).

**TDM** (Time Division Multiplexing) – мультиплексирование с разделением времени – технология аналогового или цифрового мультиплексирования в котором два и более сигнала или битовых потока передаются одновременно как подканалы в одном коммуникационном канале.

**VAS** (Value Added Services) – услуги, приносящие дополнительный доход, популярный в телекоммуникационной индустрии термин для обозначения сервисов, предоставляемых не ядром сети, а дополнительными платформами.

**VoIP** (Voice over Internet Protocol) или IP-телефония – это технология, которая обеспечивает передачу голоса в сетях с пакетной коммутацией по протоколу IP, частным случаем которых являются сети Интернет, а также другие IP-сети (например, выделенные цифровые каналы).

**VPN** (Virtual Private Network – виртуальная частная сеть) – обобщенное название технологий, позволяющих обеспечить одно или несколько сетевых соединений (логическую сеть) поверх другой сети (например, Интернет).

**VPS** (Virtual Private Server) – услуга, в рамках которой пользователю предоставляется так называемый Виртуальный выделенный сервер.

**WLL** (Wireless Local Loop) – беспроводная абонентская линия/петля/шлейф, термин для обозначения беспроводной связи, представляющей собой комбинацию радиотелефонной линии и стационарного телефона. WLL используется там, где подключение стационарного телефона к стационарным наземным телефонным сетям невозможно или слишком дорого, а также, например, в малонаселенных сельских регионах.

## **Справочная информация для акционеров**

**Полное наименование:** Акционерное общество «Казахтелеком»

**Сокращенное наименование:** АО «Казахтелеком»

**Юридический адрес:** Республика Казахстан,  
010000, город Астана,  
Район Есиль, ул. Сауран, 12

тел.: +7 (7172) 591 600

факс: +7 (7172) 587 724

E-mail: [telecom@telecom.kz](mailto:telecom@telecom.kz)

<http://www.telecom.kz>

### **Контактные телефоны:**

Корпоративный секретарь АО «Казахтелеком»

тел.: +7 (7172) 580 651

Служба корпоративного управления

тел.: +7 (7172) 591 414

тел.: +7 (727) 2587 264

Служба по связям с общественностью

тел.: +7 (7172) 580 822

тел.: +7 (727) 2587 511

факс: +7 (727) 2587 512

### **Информация об аудиторе Общества**

Компания Ernst & Young является внешним аудитором АО «Казахтелеком», начиная с 2007 года. Договор с компанией Ernst & Young на оказание услуг по аудиту отдельной и консолидированной финансовой отчетности группы АО «Казахтелеком» заключен на 2016–2018 годы в соответствии с Порядком по выбору аудиторской организации для АО «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына» и организаций, более пятидесяти процентов голосующих акций (долей участия) которых прямо или косвенно принадлежат АО «Самрук-Қазына» на праве собственности или доверительного управления.

Ernst & Young обладает хорошей деловой репутацией, имеет значительный опыт в оказании услуг ведущим компаниям, работающим в различных сферах экономики. Компания является одним из международных лидеров в области аудита, налогообложения и права, бизнес-консультирования и консультационных услуг по сделкам IPO.

**Полное наименование:** Товарищество с ограниченной ответственностью «Эрнст энд Янг».

**Номер лицензии:** государственная лицензия на занятие аудиторской деятельностью на территории Республики Казахстан: серия МФЮ–2, № 0000003 от 15 июля 2005 года, выдана Министерством финансов РК.

**Почтовый адрес:** Республика Казахстан,  
050060, Алматы, пр. Аль-Фараби, 77/7

тел.: +7 (727) 2585 960

факс: +7 (727) 2585 961

E-mail: [almaty@kz.ey.com](mailto:almaty@kz.ey.com)

<http://www.ey.com/kz>

Компании Ernst&Young было выплачено вознаграждение за оказанные услуги (с НДС) в 2017 году:

- консультационные услуги (диагностика учета текущего состояния управленческого учета и отчетности и разработка рекомендаций по концепции развития управленческого учета и отчетности) на сумму 50 520 332,8 тенге
- проведение аудита финансовой отчетности на сумму 92 870 400 тенге.

### *Информация о регистраторе*

**Полное наименование:** Акционерное общество «Единый регистратор ценных бумаг».

Акционерное общество «Единый регистратор ценных бумаг» (далее – единый регистратор) учреждено решением №1 от 01.12.2011 Национального банка Республики Казахстан и зарегистрировано 11 января 2012 года Департаментом юстиции г. Алматы. Единый регистратор начал оказывать услуги по своей деятельности с 1 февраля 2012 года. Основной целью Единого регистратора является осуществление деятельности по ведению системы реестров держателей ценных бумаг и иной деятельности, подлежащей осуществлению в соответствии с законодательством Республики Казахстан о рынке ценных бумаг.

С 20 декабря 2012 года АО «Единый регистратор ценных бумаг» является регистратором АО «Казахтелеком».

**Почтовый адрес:** Республика Казахстан,  
050040, г. Алматы, ул. Сатпаева, 30А/3

тел.: +7 (727) 2724 760

факс: +7 (727) 2724 760, вн. 230

Телефон «горячей линии»: 8 800 080 88 80 (звонок с городского телефона бесплатный)

E-mail: [info@tistr.kz](mailto:info@tistr.kz)

Информация об АО «Единый регистратор ценных бумаг» представлена на корпоративном веб-сайте АО «Казахтелеком» (раздел О компании>> Инвесторам и акционерам>> Ценные бумаги>> Сведения о регистраторе») и на сайте регистратора (<http://tistr.kz>).