

ИНФОРМАЦИОННЫЕ И КОММУНИКАЦИОННЫЕ ОПЕРАТОРЫ

Национальная информационная супермагистраль


ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ

АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ» (ДАЛЕЕ — КАЗАХТЕЛЕКОМ) ЯВЛЯЕТСЯ ВЕДУЩЕЙ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ КОМПАНИЕЙ КАЗАХСТАНА, ОСНОВАННОЙ В 1994 ГОДУ.

Казактелеком осуществляет деятельность в качестве оператора связи Республики Казахстан для создания, монтажа, эксплуатации и технического обслуживания сети телекоммуникаций общего пользования и частных систем телекоммуникаций, выполняет функции оператора сети телекоммуникаций общего пользования и, в том числе, оператора междугородной и международной связи с правом производства расчетов с администрациями связи других государств, компаниями, пользователями, международными организациями в соответствии с Регламентом Международного союза электросвязи и законодательством Республики Казахстан.

Казактелеком владеет Национальной информационной супермагистралью — оптико-волоконным транспортным кольцом, которое связывает сетью крупные города Казахстана для высокоскоростной передачи данных. Обширная инфраструктура

ра Компании включает более 87 тысяч километров волоконно-оптических сетей и свыше 14 тысяч базовых станций, обеспечивая покрытие фиксированной связью по всей территории страны. В дополнение инфраструктура Казактелеком насчитывает 27 центров обработки данных и 40 000 камер городского видеонаблюдения, подчеркивая её масштаб и технологическую оснащённость.

2023 год оказался для Казактелеком продуктивным и насыщенным событиями. В частности, Казактелеком активно приступило к реализации стратегически значимых проектов, таких как разворачивание сети 5G и строительство волоконно-оптической линии по дну Каспийского моря по маршруту Азербайджан — Казахстан (далее — Транскаспийская ВОЛС).

КЛЮЧЕВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЗА 2023 ГОД

Показатель	2022	2023
Производственные показатели:		
Число фиксированных линий, тыс. линий	2 651,5	2 510,5
Количество абонентов фиксированного ШПД, тыс. портов	1 863,2	1 889,3
Платное ТВ, тыс. абонентов	930,7	1 049,2
Мобильные абоненты, тыс. абонентов	14 548,9	14 471,5
Финансовые показатели²², млрд тенге:		
Выручка	634,5	687,8
Операционные расходы	460	517
Операционная прибыль	180,7	161,3
Чистая прибыль	128,8	104,4
ЕБИТДА	285,3	297,9
Дивиденды выплаченные ²³	39,5	33,4
Чистый долг ²⁴	32,1	291,3
Объем выплаченных налогов	108,4	107,9
Показатели устойчивого развития:		
Выбросы в атмосферу, тонн	294,01	228,57
Объем утилизированных отходов, тонн	41,695	53,49
Несчастные случаи	2	4
Смерть в несчастных случаях	-	0

²² Финансовые показатели за 2022 год указаны согласно Консолидированной финансовой отчетности Компании за 2022 год.

²³ Дивиденды начисленные по итогам 2020 и 2021 годов были выплачены в 2021 и 2022 годах соответственно.



ИНВЕСТИЦИИ В ИНФРАСТРУКТУРУ МОБИЛЬНЫЙ БИЗНЕС

За последние годы Казактелеком ежегодно инвестирует более 100 млрд тенге в долгосрочные активы. В 2022 году телеком-оператор вложил 121,5 млрд тенге в развитие телеком-инфраструктуры Казахстана, что составило примерно 70% от общего объема инвестиций в основной капитал в секторе «Информация и связь» по всей стране.

Значительный рост капитальных затрат за 9 месяцев 2023 года составил 342 млрд тенге, или 68% от выручки. Существенное влияние на эту сумму оказывает реализация мобильных операторов в составе консорциума — проект 5G и существенная стоимость самой частоты 5G в размере 156 млрд тенге, что было уплачено в бюджет. Соответственно, без учета стоимости частоты капитальные затраты Казактелеком составляют 186 млрд тенге, а это 37% от консолидированных доходов.

В группу компаний Казактелеком входят ведущие мобильные операторы АО «Кселл» (Kcell, Activ) и ТОО «Мобайл телеком-Сервис» (Tele2 и Altel).

За последние 20 лет удалось построить одну из самых современных, технологически продвинутых и обширных сетей мобильной связи в Казахстане. Компании предоставляют услуги мобильной связи 2G/3G/4G (LTE/LTE Advanced), передачи коротких сообщений, дополнительные услуги (VAS), такие как обмен мультимедийными сообщениями, доступ к мобильному контенту, а также услуги передачи данных, в том числе доступ к сети Интернет.

В декабре 2022 года Консорциум из АО «Кселл» и ТОО «Мобайл телеком-Сервис» был признан победителем в аукционе по распределению полос частот на внедрение и развитие сотовой связи пятого поколения 5G/IMT в Республике Казахстан. Консорциум, согласно условиям лицензионных обязательств, должен был установить в течение 2023 года 782 базовых станций 5G в городах Астана, Алматы и Шымкент. По итогам 2023 года операторами совместно по республике установлено более 1 157 базовых станций 5G с учетом шеренга в 20 городах (Астана, Алматы, Шымкент, Актау, Атырау, Караганда, Кокшетау, Костанай, Кызылорда, Оскемен, Павлодар, Петропавловск, Семей, Тараз, Туркестан, Уральск, Жезказган, Актобе, Конаев и Талдыкорган).

²⁴ Чистый долг рассчитан согласно данным консолидированной финансовой отчетности, где: Долг — займы и обязательства по аренде, Денежные средства — денежные средства и их эквиваленты + Краткосрочные финансовые активы, оцениваемые по амортизированной стоимости. Информация по итогам 2022 года согласно данным предварительной неаудированной финансовой отчетности и может быть скорректирована после подготовки консолидированной аудированной финансовой отчетности за 2022 год.

БИЗНЕС-ПОРТФЕЛЬ

УСЛУГИ КАЗАХТЕЛЕКОМ ПРЕДСТАВЛЕНЫ КАК НА РОЗНИЧНОМ, ТАК НА ОПТОВОМ РЫНКАХ УСЛУГ СВЯЗИ. НА ОПТОВОМ РЫНКЕ КОМПАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ УСЛУГИ НА ОПЕРАТОРСКОМ СЕГМЕНТЕ, СТРОГО ПРИДЕРЖИВАЯСЬ НОРМ ДЕЙСТВУЮЩЕГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА И ПРИНЦИПОВ ВЗАИМОВЫГОДНОГО ПАРТНЕРСТВА.

В 2024 году Дивизион намерен завершить организацию новой гермозоны на

44

СТОЙКИ

В планах строительство нового ЦОД уровня TIER III в г. Астана на

300

СТОЕК

1.	2.	3.
О ФОНДЕ	КОНСОЛИДИРОВАННЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФОНДА

Компания стремится к сохранению и развитию факторов конкурентного преимущества — наличию необходимого количества сетевых ресурсов для присоединения сетей операторов и пропуска всех видов трафика, разветвленной сети телекоммуникаций, построенной на новейшем цифровом оборудовании с большой пропускной способностью, обеспечивающей качественный и надежный сервис операторам и их абонентам. Операторские услуги включают в себя: присоединение сетей телекоммуникаций и пропуск межсетевых, местного, междугородного и международного трафика, доступ к сети Интернет, предоставление в аренду магистральных каналов связи, дополнительные услуги для прокладки сетей по кабельной канализации, услуги биллинга, подключение к сети ТСС — услуги присоединения к системе тактовой сетевой синхронизации (ТСС) Казахтелеком.

Компания уделяет большое внимание развитию транзитного потенциала и увеличению транзитных телекоммуникационных потоков через Казахстан, так как располагает сетью магистральных волоконно-оптических линий связи, соединяющих все приграничные участки, обеспечивая связь с Китаем, Россией, Европой и среднеазиатскими республиками. Казахтелеком продолжает наращивать свое международное присутствие и инфраструктуру за рубежом для улучшения качества услуг, укрепления национальной и глобальной сетевой безопасности. Казахтелеком завершил организацию прямых соединений с крупнейшими интернет-компаниями: Facebook, Amazon, Apple, Microsoft, Google в Европе и Азии и сейчас обменивается с ними трафиком напрямую без транзитных систем.

На розничном рынке услуг связи Казахтелеком предоставляет телекоммуникационные услуги для конечных потребителей — физических (B2C) и юридических лиц (B2B, B2G).

С целью повышения качества оказываемых услуг Казахтелеком продолжает масштабный проект по модернизации собственной инфраструктуры за счет перевода с устаревших медных технологий ADSL на современные волоконно-оптические линии.

В рамках проекта по модернизации и улучшению ИТ-инфраструктуры компании было установлено и введено в эксплуатацию

новое высокопроизводительное серверное и сетевое оборудование, выполнена модернизация ядра корпоративной сети, и дан старт большой программе по обновлению сегментов сети в регионах. Кроме того, в 2023 году завершена организация двух новых модулей с емкостью в 84 стойки в модульном дата-центре Алматы — самого нового ЦОД в сети Компании, и в 2024 году Дивизион намерен завершить организацию новой гермозоны на 44 стойки и в дата-центре Акколя. Также в планах строительство нового ЦОД уровня TIER III в г. Астана на 300 стоек, где спрос в настоящее время растет в геометрической прогрессии.

В рамках подписанного меморандума между Казахтелеком и Казахстанской медиакомпанией по созданию и продвижению видеоконтента Salem Social Media популярная платформа TV+ Казахтелеком пополняется новыми эксклюзивными сериалами отечественного производства. Пользователи сервиса уже высоко оценили драматургию и режиссерскую работу эксклюзивных картин «Черный двор», «МСБ», «Qarqa» и «Шеше».

С целью развития облачных технологий и расширения линейки cloud-решений и продуктов Казахтелеком заключили договор о сотрудничестве с ТОО «Умные города», входящим в цифровую экосистему AITU от BTS Digital. Первые несколько совместных облачных сервисов уже представлены Казахтелекомом на портале для бизнеса ismet.kz.

С целью реализации стратегически важного проекта для Казахстана Транскаспийской волоконно-оптической линии связи (ВОЛС), направленного на телекоммуникационную безопасность, информационный суверенитет и повышение транзитного потенциала путем увеличения транзитных мощностей, а также их диверсификации, в январе 2023 года Казахтелеком и AzerTelecom заключили Соглашение об условиях сотрудничества в рамках проекта по прокладке ВОЛС по дну Каспийского моря. Соглашение является основополагающим документом стратегического партнерства и определяет основные условия сотрудничества двух компаний в рамках подписанного ранее меморандума. Также в июне 2023 года стороны подписали Соглашение акционеров о создании совместного предприятия для строительства и эксплуатации Транскаспийской ВОЛС по дну Каспийского моря.

4.	5.	6.
УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ	КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ	ПРИЛОЖЕНИЯ

За год доля недовольных клиентов сократилась с 18% до

4%

БЛИЖЕ К ПОТРЕБИТЕЛЮ

В начале 2023 года руководство Казахтелеком выдвинуло три ключевые сервисные цели для своих подразделений, работающих с клиентами: выполнение 90% заявок на подключение услуг в течение 24 часа, устранение 95% заявок в течение 12 часов и решение 90% запросов абонентов с первого обращения. На момент постановки задач уровень выполнения этих показателей не превышал 80%. В течение года благодаря оптимизации работы структурных подразделений и автоматизации процессов поставленные задачи были практически полностью выполнены.

К концу ноября 2023 года 89,2% заявок на подключение услуг обрабатывались за 24 часа, 94,5% повреждений устранялись в течение 12 часов, и 96% всех запросов абонентов решались с первого обращения. Это положительно сказалось на отношении клиентов

СОЦИАЛЬНОЕ ПАРТНЕРСТВО

В ИЮНЕ 2023 ГОДА РУКОВОДСТВО КАЗАХТЕЛЕКОМ И ОТРАСЛЕВОЙ ПРОФСОЮЗ ПОДПИСАЛИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ, НАПРАВЛЕННОЕ НА ДАЛЬНЕЙШЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОЛЛЕКТИВНОГО ДОГОВОРА МЕЖДУ КРУПНЕЙШИМ ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ СТРАНЫ И ЕГО РАБОТНИКАМИ.

Компании: за год доля недовольных клиентов (детракторов) сократилась с 18% до 4%. Кроме того, заинтересованность работников в качестве сервиса возросла, и более 1500 работников получили дополнительные выплаты за достижение высоких показателей.

В 2024 году Компания, опираясь на накопленный опыт, намерена продолжить работу над качеством услуг и продуктов. В этом направлении уже успешно реализуются проекты «Тазарту» и «Цунами». Проект «Тазарту» направлен на постепенный перевод городских абонентов с медных сетей на волоконно-оптические, что обеспечивает высокую скорость и надежность передачи данных. Проект «Цунами» предусматривает обновление устаревшего оборудования (ONT модемов) у абонентов. В 2023 году программы охватили десятки тысяч абонентов.

Важно отметить, что в Колдоговор внесены значительные изменения в пользу работников, включая повышение минимальных уровней должностных окладов при сохранении всего пакета социальных льгот от компании.

На сегодня в профсоюзе состоят более 19 тысяч работников телеком-оператора. Для них обновленным Коллективным договором предусмотрено свыше 20 видов основных льгот. Благодаря этому, только за первое полугодие 2023 года сумма социальных выплат и льгот, включая добровольное медицинское страхование, спортивно-праздничные мероприятия, а также санаторно-курортное лечение и детские лагеря, составила порядка 7 млрд тенге.

Актуализация коллективного договора и принятые к нему в течение года дополнения усилили социальную защищенность работников и повысили эффективность взаимодействия работодателя и профсоюзов.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

В ТЕЧЕНИЕ ГОДА БЛАГОДАРИ ОПТИМИЗАЦИИ РАБОТЫ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ И АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ БЫЛИ ПРАКТИЧЕСКИ ПОЛНОСТЬЮ ВЫПОЛНЕННЫ.

Если говорить о программе «Тазарту», то с прошлого года более 160 тысяч клиентов были переведены на оптику, а в перспективе планируется замена около 54 тысяч километров медных сетей по всему Казахстану. Это значительно повысит качество услуг, так как большинство жалоб абонентов связано именно с использованием устаревших медных сетей.

В Казахтелекоме серьезно настроены на миграцию клиентуры с меди на оптику, особенно учитывая, что большинство жалоб в сегменте работы с физическими лицами (93%) и в сегменте обслуживания бизнес-структур (95%) связано с низкой скоростью и плохим качеством интернета. Компания также продолжит совершенствовать механизмы обслуживания, используя опыт других рыночных структур.

В компании также действует программа социальной поддержки работников «Демеу», в рамках которой оказывается помощь многодетным семьям, семьям, воспитывающих особенных детей, выделяются средства на беспроцентные целевые займы, мероприятия для благополучия и укрепления здоровья работников. В 2023 году программа была дополнена категорией «неполная семья» и оказанием материальной помощи при уходе за близким родственником. За год программой воспользовались более 1800 работников, социальная поддержка оказана на сумму 294 млн тенге.

В конце 2022 года был создан сектор IR с целью поддержания здоровых трудовых отношений, мониторинг условий труда посредством IR-скринингов, решение трудовых конфликтов и повышения качества внутренних коммуникаций. За первое полугодие 2023 года новое подразделение провело работу по созданию базы всех объектов и зданий Компании для проведения IR скрининга условий труда, который уже был проведен в более половины помещений.

HSE

Крупнейший телеком-оператор страны разработал пакет мер по повышению безопасности и охране труда, представленный на первом совещании Компании в сегменте Health & Safety (Безопасность и охрана труда). В Казахтелекоме убеждены, что каждый работник и руководитель должны осознавать важность программы по достижению нулевого травматизма, чтобы каждый работник в конце рабочего дня возвращался домой целым и невредимым.

Напомним, в июне 2022 года Казахтелеком стал одной из 13 крупных компаний АО «Самрук-Қазына», руководители которых подписали личные обязательства в области Health & Safety. В рамках этого документа топ-менеджеры обязались личным примером демонстрировать приверженность ценностям безопасности, внедрять передовые практики в области охраны труда и создавать условия для безопасной работы своих работников. В рамках этой работы крупнейший телеком-оператор страны провел в 2023 году первое совещание по производственной безопасности и охране труда, которое теперь будет проходить ежегодно.

Кроме того, во всех структурах Казахтелекома, как производственных, так и региональных, будет проводиться ежеквартальный

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

В ДЕКАБРЕ 2023 ГОДА КАЗАХТЕЛЕКОМ ВПЕРВЫЕ ПОЛУЧИЛ ОЦЕНКУ ОТ НЕЗАВИСИМОГО РЕЙТИНГОВОГО АГЕНТСТВА S&P GLOBAL ESG SCORE. ЭТОТ УСПЕХ СТАЛ ВОЗМОЖНЫМ БЛАГОДАРЯ БОЛЬШОЙ КОМАНДНОЙ РАБОТЕ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ МЕРОПРИЯТИЙ ДОРОЖНОЙ КАРТЫ ПО РАЗВИТИЮ ESG-ПРАКТИК, УТВЕРЖДЕННОЙ СОВЕТОМ ДИРЕКТОРОВ КАЗАХТЕЛЕКОМ 14 ФЕВРАЛЯ 2023 ГОДА

1.	2.	3.
О ФОНДЕ	КОНСОЛИДИРОВАННЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФОНДА

аудит обеспечения безопасности производства и состояния рабочих мест. Начнется обучение руководителей различного уровня организации безопасного труда по международным стандартам, таким как Nebosh и IOSH. Внутри Компании уже проводятся учебно-тренировочные мероприятия для отработки действий в чрезвычайных ситуациях, а также обучение безопасному вождению автомобиля для всех работников, регулярно управляющих личным транспортом, включая штатных водителей.

В 2023 году Казахтелеком провел обучающую встречу для детей работников портфельных компаний АО «Самрук-Қазына», направленную на безопасность и охрану окружающей среды. В игровой форме дети и подростки получили основную информацию о том, как избежать опасности, почему важно соблюдать правила дорожного движения и зачем необходимо беречь природу.

Программа обучения Play| Learn| Be Safe 2023 от Казахтелекома ориентирована на детей-подростков в возрасте от 7 до 16 лет, которые входят в группу риска по травматизму и смертности, главной причиной чего отсутствие знаний основ безопасности. В рамках этой программы детям подробно разъясняют, как избежать опасно-

сти в быту и на улице, а также как распознать и предотвратить угрозы для их здоровья и жизни. Это новое обучение телеком-оператора проводит уже второй год.

- ◆ Политика в области прав человека;
- ◆ Политика равных возможностей, инклюзивности и разнообразия;
- ◆ Политика по взаимодействию с местными сообществами;
- ◆ Актуализированная экологическая политика;
- ◆ Актуализированная политика устойчивого развития;
- ◆ Актуализированная политика информационной безопасности;
- ◆ Политика защиты персональных данных;
- ◆ Руководство по управлению и сохранению биоразнообразия;
- ◆ Руководство по мониторингу, отчетности и рекультивации земельных ресурсов.

сти в быту и на улице, а также как распознать и предотвратить угрозы для их здоровья и жизни. Это новое обучение телеком-оператора проводит уже второй год.

В 2023 году в рамках проекта Play | Learn | Be Safe было обучено 334 детей в различных городах, включая 100 детей работников портфельных компаний АО «Самрук-Қазына». В настоящее время ведется работа над масштабной программой обучения внутри Казахтелекома с планами обучить 500 детей работников Компании в 18 городах Казахстана при участии 29 тренеров из числа работников.

В рамках Академии безопасного труда 1 759 работников прошли дистанционные курсы по безопасности и охране труда на платформе Learning Telecom, а оффлайн курсы БиОТ прошли 11 887 работников. В течение года были проведены ряд обучающих мероприятий по предотвращению травматизма и реагированию для 2 254 работников массовых профессий, курс «Безопасное вождение» для 1 522 водителей, включая штатных и водителей-совместителей, а также мероприятие «Безопасная рабочая среда» для 796 руководителей среднего звена. Культура безопасности труда привлекла внимание 6 997 слушателей.

Внедрение принципов ESG стало ключевым направлением стратегии развития Казахтелекома до 2032 года. Компания уделяет особое внимание устойчивому развитию и продолжит активную работу по интеграции ESG-факторов в свою деятельность. В качестве первого долгосрочного приоритета Компания выделяет непрерывное, инклюзивное и сбалансированное развитие своих работников и человеческого капитала. Вторым долгосрочным приоритетом является стремление войти в число международных отраслевых лидеров по ESG-рейтингу к 2030 году, чтобы повысить долгосрочную инвестиционную привлекательность Компании.

Казахтелеком будет ориентироваться на внедрение технологий и решений, которые обеспечивают максимальную защиту данных своих клиентов и эффективно противодействовать киберугрозам. Переход на низкоуглеродное развитие является стратегическим приоритетом для Компании. В декабре 2022 года была принята Программа низкоуглеродного развития до 2032 года.

4.	5.	6.
УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ	КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ	ПРИЛОЖЕНИЯ

До 2032 запланировано снижение общих выбросов парниковых газов на

13%

Будучи высокотехнологичным цифровым и телекоммуникационным холдингом, Казахтелеком вносит значительный вклад в низкоуглеродное развитие Республики Казахстан, стимулируя декарбонизацию других отраслей и секторов национальной экономики. В качестве долгосрочной цели Компания позиционирует достижение углеродной нейтральности к 2060 году в соответствии с задачей, поставленной Президентом Республики Казахстан по декарбонизации национальной экономики.

Запланировано снижение общих выбросов парниковых газов на 13% до 2032 в рамках

ПЛАНЫ НА 2024 ГОД

В 2024 году Казахтелеком продолжит реализацию стратегических и национально значимых проектов, таких как разворачивание сети 5G и строительство Транскаспийской ВОЛС. Ранее, в конце 2023 года Президент страны поручил Казахтелеком изучить возможность ускоренного внедрения сети 5G к концу 2025 года. В ответ Компания разработала план по строительству более 7 тыс. базовых станций, предусматривающий развертывание более 2,7 тыс. станций в текущем году и около 3,2 тыс. в следующем. На данный момент Компания является первой и единственной в СНГ, которая внедрила технологию 5G в промышленную эксплуатацию, развернув около 1 000 базовых станций в областных центрах.

Что касается Транскаспийской ВОЛС, то в прошлом году на паритетной основе совместно с «Azertelecom Int.» было создано предприятие CASPINET B.V., для практической реализации проекта. В Компании считают, что строительство этой линии повысит телекоммуникационную безопасность и информационный суверенитет Казахстана, увеличит транзитные мощности связи между Европой и Азией и диверсифицирует подключения к международным точкам обмена интернет-трафиком. В рамках проекта Транскаспийский ВОЛС в 2024 году Компания продолжит реализацию необходимых мероприятий по его строительству.

В 2023 году доля женщин в составе Правления увеличена до

30%

выполнения обязательств страны по Парижскому соглашению через:

- ◆ продвижение проектов и новых технологий, которые способствуют уменьшению углеродного следа и повышению энергоэффективности. Это достигается за счет виртуализации сетевых функций, миграции сетей доступа в технологии FTTx, плановой замены телекоммуникационного, компьютерного и вспомогательного оборудования, а также программного обеспечения на более эффективное с улучшенными показателями удельного потребления энергии;

Кроме того, в 2024 году Казахтелеком планирует перевести более 60 тысяч абонентов с устаревших медных линий на современные оптические, а 50 тысячам клиентов будут заменены модемы на оборудование с улучшенными техническими характеристиками. Телеком-оператор также намерен значительно увеличить свои инфраструктурные возможности и продолжить активную интернетизацию сел и районов, в том числе отдаленных, используя различные технологии связи.

Дополнительные планы на 2024 год включают:

- ◆ Ускоренное внедрение сети 5G к концу 2025 года.
- ◆ Перевод 63 тысяч абонентов на современные оптические линии связи.
- ◆ Замена модемов для 50 тысяч клиентов на оборудование с улучшенными техническими характеристиками.
- ◆ Строительство и расширение оптических сетей во всех крупных городах Республики Казахстан, обеспечивающее широкополосный доступ к интернету для 169 014 домохозяйств.
- ◆ Модернизация сети GPON в городах Алматы и Караганды с заменой устаревшего станционного оборудования, которое будет перераспределено в сельские населенные пункты.

КОМПАНИЯ УДЕЛЯЕТ ОСОБОЕ ВНИМАНИЕ УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ И ПРОДОЛЖИТ АКТИВНУЮ РАБОТУ ПО ИНТЕГРАЦИИ ESG-ФАКТОРОВ В СВОЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.

- ◆ внедрение передовых практик в управлении энергоэффективностью эксплуатируемого оборудования;
- ◆ разработку и продвижение широкого спектра цифровых и телекоммуникационных услуг и продуктов, включая развитие IoT, что позволяет сокращать выбросы парниковых газов клиентами и влиять на экономику Республики Казахстан в целом.

В 2023 году доля женщин в составе Правления увеличена до 30%. Из шести членов Правления двое являются женщинами.

- ◆ Реализация третьего этапа модернизации ИТ-инфраструктуры, строительство нового ЦОД уровня TIER III в Астане, миграция системы SAP ERP на S/4 HANA, совершенствование системы менеджмента ИТ-услуг и реинжиниринг бизнес-процессов.
- ◆ Разработка и утверждение стратегии ESG.
- ◆ Идентификация климатических рисков и возможностей.
- ◆ Прохождение сертификационного аудита по ИСО 50001 «Системы энергомеджмента».
- ◆ Внедрение системы прямых измерений загрязняющих веществ.
- ◆ Запуск новой платформы для бизнес-сделок, централизующей взаимодействие предпринимателей.
- ◆ Ismet Docs — запуск системы электронного документооборота для повышения эффективности обмена информацией и создания более продуктивной рабочей среды.

Почтово-логистические, финансовые и цифровые услуги



АО «КАЗПОЧТА» (ДАЛЕЕ — КАЗПОЧТА), КАК ОПЕРАТОР КАЗАХСТАНСКОЙ ПОЧТОВОЙ СЕТИ, ЯВЛЯЕТСЯ БАЗОВЫМ ЭЛЕМЕНТОМ ОБЩЕГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ КАЗАХСТАНА И ВАЖНЕЙШИМ СОЦИАЛЬНЫМ АКТИВОМ ГОСУДАРСТВА.

В Казпочте трудится около

18 000

человек

Это единственное дочернее предприятие АО «Самрук-Қазына» с полным государственным участием, несущее социальную ответственность за доставку пенсий, пособий и периодических печатных изданий.

Казпочта остается ключевым игроком в сфере логистики, финансовых услуг и цифровых преобразований в Казахста-

не. В 2023 году Казпочта продолжила реализацию стратегических инициатив в рамках своей стратегии развития на 2023-2033 годы, сосредоточившись на диверсификации деятельности и построении надежных партнерств, включая государственно-частные партнерства, чтобы укрепить свои лидирующие позиции в почтовом секторе и смежных отраслях.

КЛЮЧЕВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЗА 2023 ГОД

Показатель	2022	2023
Производственные показатели:		
Количество почтовых отправлений, в тыс. ед.	114 663	106 964
Объем финансовых услуг, в млн тенге	994 618	1 159 737
Объем агентских услуг, в млн тенге	28 677	27 007
Финансовые показатели²⁵, млн тенге:		
Выручка	50 212,9	55 477,2
Чистая прибыль	(-) 12 453,7	2 413,8
Затраты	(-) 72 290,7	(-) 80 999,4
Операционная прибыль	(-) 14 132,2	1 907,2
Чистый долг	7 000	7 000
Объем выплаченных налогов, млрд тенге	4,4	5,3
Показатели устойчивого развития:		
Выбросы в атмосферу, тыс. Тонн	0,590	0,565
Объем утилизированных отходов, тыс. Тонн	5,36	5,47
Несчастные случаи	3	3
Смерть в несчастных случаях	0	0

В Казпочте трудится около 18 тысяч человек. Несмотря на то, что предприятие не всегда переживало благоприятные финансовые периоды, за последние 10 лет вопрос о сокращениях не поднимался ни разу. Сплоченная команда Казпочты последовательно реализует стратегию развития, выраженную в комплексе мероприятий по запуску новых проектов и инициатив, направленных на оздоровление финансовой ситуации.

Стратегия развития Казпочты на период до 2023 года и далее предусматривает использование технологий и инноваций для повышения качества услуг и расширения охвата рынка. Компания намерена продолжить преобразование в динамичного, современного почтового и логистического оператора, отвечающего меняющимся потребностям Казахстана и его населения. Команда Казпочты активно работает над автоматизацией процессов логистики, реинжинирингом курьерских продуктов и внедрением сдельной оплаты труда для курьеров.

В 2023 году Казпочта стратегически сосредоточилась на расширении возможностей цифровых и мобильных сервисов, направленных на удовлетворение растущих потребностей клиентов.

Одним из результатов этого фокуса стал запуск сервиса Qazpost Keruen — важной инициативы, которая предоставляет казахстанским потребителям возможность без особых усилий приобретать товары на международных торговых площадках, в частности в США и Европе.

Расширение цифровых услуг, в частности внедрение Qazpost Keruen, отражает стремление Казпочты к цифровой трансформации. Облегчая доступ к международным товарам и упрощая логистику, Казпочта не только удовлетворяет текущие потребности клиентов, но и стратегически позиционирует себя как лидера в области логистики глобальной электронной коммерции в регионе. Подобный подход соответствует



более широким тенденциям в отрасли, направленным на расширение цифрового присутствия и улучшение пользовательского опыта для обеспечения роста, и лояльности клиентов.

Социальная ответственность Компании значительно велика — работники Казпочты доставляют пенсии и пособия на дом людям старше 80 лет, людям с ограниченными возможностями, ветеранам. В режиме 24/7 периодические печатные издания доставляются в самые отдаленные населенные пункты.

В 2023 году Казпочта значительно увеличила социальную значимость своей деятельности, сотрудничая с Министерством цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК, а также с Национальным управляющим холдингом «Правительство для граждан». Благодаря этому партнерству Казпочта начала предоставлять ряд важных государственных услуг через 200 сельских отделений почтовой связи в Алматинской, Жетысуской, Павлодарской, Атырауской, Кызылординской и Акмолинской областях.

В настоящее время жители этих районов имеют доступ к 27 различным услугам в местных отделениях почтовой связи. Среди них — оформление некоторых видов пособий, документов для получения специальных услуг инвалидами, регистрация по месту жительства, получение архивных

справок или копий архивных документов. Внедрение этого проекта позволило сельским жителям не только получать важные услуги, но и экономить время и деньги, так как им больше не нужно ездить в городские центры. Для реализации проекта Казпочта провела организационные и интеграционные процессы, в том числе обучения операторов сельских филиалов работе с централизованной инфокоммуникационной системой.

Сегодня Казпочта предлагает практически весь спектр финансовых услуг, за исключением кредитования. Несмотря на конкуренцию со стороны банков, имеющих лицензии на кредитование и ведение депозитов — ключевые составляющие доходности, Казпочта оказывает эти услуги в качестве агента банков-партнеров.

Однако основным направлением деятельности Казпочты остаются почтово-логистические услуги, которые, к сожалению, не приносят такого же объема прибыли, как кредитно-финансовая деятельность.

На сегодня для 41% населения страны — сельских жителей — Казпочта является единственным местом получения ряда услуг: почтовых, финансовых и агентских, включая продажу железнодорожных и авиабилетов, а также потребительское кредитование. Почтальоны остаются связующим звеном между государством и жителями, особенно в сельской местности.

В 2023 ГОДУ КАЗПОЧТА ЗНАЧИТЕЛЬНО УВЕЛИЧИЛА СОЦИАЛЬНУЮ ЗНАЧИМОСТЬ СВОЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, СОТРУДНИЧАЯ С МИНИСТЕРСТВОМ ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, ИННОВАЦИЙ И АЭРОКОСМИЧЕСКОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ РК, А ТАКЖЕ С НАЦИОНАЛЬНЫМ УПРАВЛЯЮЩИМ ХОЛДИНГОМ «ПРАВИТЕЛЬСТВО ДЛЯ ГРАЖДАН».

1.	2.	3.
О ФОНДЕ	КОНСОЛИДИРОВАННЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФОНДА

В октябре был запущен логистический хаб в Астане на

12,5

ТЫС. М²

В ФОКУСЕ ВНИМАНИЯ — ИНФРАСТРУКТУРА

В 2023 ГОДУ КАЗПОЧТА ЗНАЧИТЕЛЬНО РАСШИРИЛА ИНФРАСТРУКТУРУ, НЕОБХОДИМУЮ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ РАСТУЩЕЙ РОЛИ В НАЦИОНАЛЬНОЙ И МЕЖДУНАРОДНОЙ ЛОГИСТИКЕ.

Доход от выпуска государственных знаков почтовой оплаты на коммерческой основе составил

10

МЛН ТЕНГЕ

В РАМКАХ ПОСЫЛОЧНОГО БИЗНЕСА В КАЗПОЧТЕ ДЕЙСТВУЮТ ТРИ ФУЛФИЛМЕНТ-ЦЕНТРА: В АСТАНЕ, АЛМАТЫ И АКТОБЕ. АСТАНИНСКИЙ ФУЛФИЛМЕНТ-ЦЕНТР ПЛОЩАДЬЮ 12 ТЫС. КВ. МЕТРОВ, ДОСТИГ ОБЪЕМА В БОЛЕЕ ЧЕМ 667 ТЫС. ШТ. И ДОХОДА В БОЛЕЕ ЧЕМ 658 МЛН ТЕНГЕ.

Расширение касается не только физической инфраструктуры, но и предлагаемых услуг, что отражает стратегический сдвиг в сторону преобразования в комплексного логистического провайдера.

В октябре 2023 года был запущен логистический хаб в Астане на 12,5 тыс. кв. м. Создание логистического хаба в Астане — стратегический шаг, который поддерживает видение Казпочты стать ведущим игроком в секторе почтовой связи и логистики не только в Казахстане, но и во всем Центрально-Азиатском регионе. Этот хаб не только повышает эффективность работы, но и поддерживает местную экономику, создавая рабочие места и способствуя развитию экономической деятельности в смежных секторах.

Кроме объектов физической инфраструктуры, Казпочта также расширила цифровые возможности. В частности, была внедрена новая IT-платформа, которая объединяет все почтовые и логистические операции, предоставляя данные и аналитику в режиме реального времени, что помогает оптимизировать маршруты и снизить операционные расходы. Платформа поддерживает цель Казпочты — обеспечить бесперебойное и эффективное обслуживание клиентов, независимо от того, отправляют ли они письмо по Казахстану или заказывают товары из-за рубежа.

ПОСЫЛОЧНЫЙ БИЗНЕС

В последние годы посылочный бизнес становится все более популярным в связи с ростом онлайн-торговли и изменением потребительского поведения, включая следующие направления:

Онлайн-розничная торговля: продажа товаров через интернет с последующей отправкой заказов почтой или курьерской службой.

Логистика и доставка: обеспечение эффективной и надежной логистики для отправки посылок от места производства до конечного потребителя.

Посреднические платформы: онлайн-платформы, которые объединяют продавцов и покупателей, предоставляя им возможность отправлять и получать посылки.

Курьерские службы: предоставление услуг по доставке товаров или документов от одного места к другому.

Упаковка и обработка заказов: компании, предоставляющие услуги по упаковке товаров, подготовке к отправке и обработке заказов от клиентов.

Технологические решения: разработка и предоставление технологических решений для управления и оптимизации процессов посылочного бизнеса.

В рамках посылочного бизнеса в Казпочте действуют три фулфилмент-центра: в Астане, Алматы и Актобе. Астанинский фулфилмент-центр площадью 12 тыс. кв. метров, достиг объема в более чем 667 тыс. шт. и дохода в более чем 658 млн тенге.

Актюбинский фулфилмент-центр площадью 500 кв. метров, достиг объема от компании «Ozon» на уровне 618 тыс. шт. и дохода 540 млн тенге. Рост объема отправлений в сравнении с 2022 годом составил 459 тыс. шт., а дохода 408 млн тенге.

ПИСЬМА

В наше время письменная корреспонденция все еще остается одним из важных видов коммуникаций — это обмен письмами, сообщениями или документами между людьми или организациями. Этот вид коммуникации использует письменную форму для передачи информации и может включать в себя различные форматы, такие как бумажные письма, меморандумы, открытки и другие. Письменная корреспонденция играет важную роль в деловом, личном и официальном общении.

В 2023 году плановые показатели по письменной корреспонденции реализовались на 100% (при плане 5 518,8 тыс. тенге фактические составили 5 571,3 тыс. тенге). Также отмечается увеличение показателей по договорам на пересылку письменной корреспонденции в количестве на 5%, в доходах на 3% (7004 активных договоров). Доход от выпуска государственных знаков почтовой оплаты на коммерческой основе составил более 10 млн тенге.

4.	5.	6.	
УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ	КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ	ПРИЛОЖЕНИЯ	КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ БИЗНЕС

В части учета международных почтовых отправлений проведены работы по интеграции информационных систем Казпочты и Комитета государственных доходов Министерства финансов РК. Для улучшения процесса по обработке международных почтовых отправлений в местах международного почтового обмена, разработаны более 30 бизнес-требований по различным видам обработки, в том числе:

- ♦ почтовая учетная систем Казпочта и IPS (International Postal System);
- ♦ автоматизация технологических процессов по операционной деятельности;
- ♦ улучшение качества передачи данных по почтовым отправлением и повышению показателей качества на уровне стандартов Всемирного почтового союза в части электронного обмена данными между назначенными операторами и контрагентами Казпочта.

В рамках международного бизнеса запущен новый сервис международной доставки «Qazpost Keruen», который представляет собой сервис доставки товаров из США и Европы в Казахстан за 5-10 дней. С по-

мощью сервиса можно получить виртуальный адрес и заказать популярные товары из интернет-магазинов. Основные американские и европейские онлайн-магазины не осуществляют доставку в Казахстан, что послужило причиной создания данной услуги. Основные преимущества включают удобство оформления заказов, доступные цены, быструю доставку и отправку товаров в любую точку Казахстана.

Создан новый продукт «Cargo2Mail» для товаров электронной торговли, предназначенный для физических лиц. Товары будут доставляться в Казахстан в виде груза, и после проведения необходимого таможенного оформления доставка будет производиться по сети Казпочты до отделений и супермаркетов посылкок. Запуск запланирован после технических доработок в корпоративной учетной системе.

Одной из важных стратегических инициатив Казпочта является развитие End to End (далее — E2E) оператора. E2E оператор — это развитие импорта B2C из-за рубежа с эффективным использованием грузового и почтового каналов.

Целью E2E оператора является создание прямого доступа гражданам Республики Казахстан к мировым площадкам электронной торговли. Казпочта направляет усилия на контроль за всей логистической цепочкой, развивая доставку и обеспечивая логистику, консолидацию отправок, доставку до Республики Казахстан и обеспечение последней мили по всей стране.

В рамках направления планируется открытие мест обмена за границей (далее — МОЗГР) в Сингапуре в 2024 году, с последующими планами открытия в Великобритании и США.

Данное стратегическое направление позволит повысить эффективность сроков доставки и рентабельность, что является ключевым фактором в электронной коммерции.

Налаживание прямых связей с мировыми eCom игроками, формирование выгодных тарифов для доставки товаров по принципу E2E на территории Казахстана нацелено на укрепление конкурентных преимуществ Компании.



ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

ФИНАНСОВЫЙ БИЗНЕС КОМПАНИИ ОХВАТЫВАЕТ РАЗЛИЧНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ И ПРОДУКТЫ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТОВ В ОБЛАСТИ БАНКОВСКИХ ОПЕРАЦИЙ, ДЕНЕЖНЫХ ПЕРЕВОДОВ, СБЕРЕГАТЕЛЬНЫХ СЧЕТОВ И ДРУГИХ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

В последующие годы планируется масштабирование обслуживания корп клиентов с увеличением доли до

10%

активов Фонда

1.	2.	3.
О ФОНДЕ	КОНСОЛИДИРОВАННЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ	РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФОНДА

Компания является профессиональным участником рынка ценных бумаг с 2000 года и осуществляет брокерскую и дилерскую деятельность с правом ведения счетов клиентов в качестве номинального держателя на основании соответствующей лицензии, а также трансфер-агентскую деятельность с 2006 года.

Заключен договор с Министерством финансов РК о приеме платежей от физических лиц и представителей государственных учреждений в уплату налогов и других обязательных платежей в бюджет на бесплатной основе.

Проведены работы и ряд встреч с представителями Министерства труда и социальной защиты РК и НАО ГК «Правительство для граждан» в части вопроса по увеличению тарифа по услуге «Выплата пенсий и пособий».

В рамках развития стратегической инициативы «Корпоративный банк» предполагается привлечение корпоративных клиентов на обслуживание в Казпочту, в том числе поэтапный переход портфельных компаний.

Основные направления оказания финансовых услуг — расчетно-кассовое обслуживание, казначейские операции, брокерские услуги, зарплатный проект и сопровождение

контрагентов. Цель 2024 года заключается в привлечении доли 5% активов портфельных компаний Фонда с целью получения дохода порядка 22 млрд. тенге. В последующие годы планируется масштабирование обслуживания корп клиентов с увеличением доли до 10% активов Фонда и портфельных компаний с целью получения дохода порядка 40 млрд.тенге.

Для достижения показателей ведется активная работа по привлечению портфельных компаний. 88% дочерних организаций имеют расчетные счета в Казпочте, однако они активны не в полной мере, ограничиваясь вкладами или брокерскими операциями. В настоящее время компании не ведут РКО в полном объеме, поскольку большая часть оборотов проходит через счета в банках второго уровня, где зарегистрированы валютные контракты, либо расчеты с поставщиками осуществляются по ранее заключенным договорам. В целях улучшения качества обслуживания в настоящее время ведется работа по внедрению обновленной версии интернет-банкинга, который позволит вести валютные операции и открытие сберегательных счетов в онлайн-режиме. Также проводится апгрейд мобильного приложения и повышение качества процессов обслуживания платежных карт через это приложение.



4.	5.	6.	7.
УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ	КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ	ПРИЛОЖЕНИЯ	КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

УЧАСТИЕ В SPO «KEGOC»

В ПЕРИОД С 16 ОКТЯБРЯ ПО 2 НОЯБРЯ 2023 ГОДА КАЗПОЧТА ПРИНИМАЛА УЧАСТИЕ В ПРИЕМЕ ЗАЯВОК НА ПРИОБРЕТЕНИЕ АКЦИЙ В РАМКАХ SPO «KEGOC».

Казпочта приняла участие в информационно — разъяснительной работе при подготовке к проведению SPO в выездных встречах по Казахстану — в городах Астана, Павлодар, Шымкент. В рамках проведения SPO для жителей страны была предоставлена возможность подачи заявок на приобретение акций через 739 отделений. Общее количество заявок, оформленных через биржу KASE — по праву приоритетной покупки исполнены 5 заявок, с общим количеством 973 штуки на сумму 1 442 тыс. тенге. По итогам проведения приема заявок подано 87 заявок, объемом 255 000 тыс. тенге. Общее количество заявок, принятых через биржу AIX составило порядка 25 заявок на сумму 7 150 тыс. тенге.

СОЦИАЛЬНОЕ ПАРТНЕРСТВО

КАЗПОЧТОЙ НАЧАТА РАБОТА ПО СОТРУДНИЧЕСТВУ С АО «ЖАСЫЛ ДАМУ» И КОМПАНИЕЙ «ECO NETWORK» ПО ВНЕДРЕНИЮ ESG-ПРАКТИК СРЕДИ НАСЕЛЕНИЯ В 4 РЕГИОНАХ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН.

На 2024 год запланирован пилотный проект по организации сортировки мусора в 12 отделениях, из них 8 сельских и 4 городских отделения. В дальнейшем планируется расширение охвата данного проекта до 200 отделений до конца 2026 года.

Для компании важным элементом является внедрение принципов ESG в своей деятельности. Обладая широкой филиальной сетью во всех регионах страны, в том числе и сельских, Казпочта стремится продвигать данные принципы среди населения. В этой связи Компанией был начат проект «Зеленый дом с Казпочтой» совместно с Министерством экологии и АО «Жасыл Даму», который поможет организовать сортировку и раздельный вывоз отходов в отделениях Казпочты, используя широкую разветвленную сеть и логистические возможности Компании.

Для запуска проекта определены базовые города и отделения компании:

- ◆ Городские отделения: ЦОУ Алматы, Астана, Центральный аппарат Астана, Актобе, Караганда, Шымкент, Усть-Каменогорск.
- ◆ Сельские отделения: расположенные возле городов Актобе, Караганда, Шымкент, Усть-Каменогорск на расстоянии не более 50 км.

Будут проведены опросы и сбор данных для определения готовности к запуску программы, после чего ожидается формирование уточненного бюджета проекта, а также проведение тендера в АО «Жасыл Даму», для определения поставщика проекта и дальнейшего финансирования.

ПЛАНЫ НА 2024 ГОД

В 2024 году планируется расширить сеть сельских отделений в рамках проекта «Реализация государственных услуг в сельских отделениях почтовой связи АО «Казпочта» по мере выделения средств из Республиканского бюджета. Это позволит улучшить доступ к государственным услугам для жителей сельской местности по всему Казахстану и охватить более 1,8 миллиона сельских жителей. В дальнейшем до 2028 года планируется подключение оставшихся сельских отделений, что обеспечит полное покрытие и доступность государственных услуг для сельского населения.

