

Годовой отчет АО «QAZAQ AIR» за 2021 год



ОБЗОР

О НАС

QAZAQ AIR – межрегиональная национальная авиакомпания Казахстана. Базируясь в Нур-Султане, столице девятого по размеру территории государства в мире, мы создаем основу для межрегиональной и приграничной мобильности населения страны. Наш однотипный флот самых современных турбовинтовых воздушных судов канадского производства – залог непревзойденно низкой себестоимости авиаперелетов на малых и средних региональных маршрутах. Ежегодно подтверждая сертификацию IOSA и являясь официальным членом IATA, мы привносим в региональные авиаперевозки культуру международных стандартов безопасности.

НАША МИССИЯ

Создание системообразующей межрегиональной авиакомпании Казахстана и Средней Азии.

БИЗНЕС-ТРАНСФОРМАЦИЯ QAZAQ AIR

В 2019–2021 годах проведена глубокая трансформация бизнеса QAZAQ AIR, позволившая достичь самоокупаемости с положительным EBITDA и исключить необходимость финансовой поддержки операционной деятельности.

Казахстанским авиапредприятием QAZAQ AIR полностью усвоен современный тип воздушных судов De Havilland Canada Dash-8 Q400 Next Gen. С 2021 года Авиакомпания сертифицировала и ввела в строй собственную организацию по техническому обслуживанию и ремонту авиационной техники. Весь флот Авиакомпания, принадлежащий ей на праве собственности, перерегистрирован в Республике Казахстан.

Парк воздушных судов Авиакомпания состоит из 5 авиалайнеров, что по авиационным стандартам классифицируется как малый размер флота. Средний возраст флота составляет 4 года. Перестройка маршрутной сети с хабом в Нур-Султане, географическом центре страны, позволила в 2021 году обслуживать 35 круглогодичных и сезонных маршрутов на регулярной основе.

В региональную маршрутную сеть Авиакомпания вошли востребованные, социально-важные маршруты по направлению озер Балхаш и Алаколь, а также городов Жезказган, Талдыкорган и Туркестан, которые не

обслуживаются реактивным флотом. В 2021 году запущено регулярное авиасообщение с приграничными городами-миллионниками – Омском, Новосибирском, Казанью и Екатеринбургом.

Ключевым фактором успешной трансформации QAZAQ AIR является сплоченная команда работников Авиакомпании, которая обеспечила всестороннюю поддержку проводимых изменений и достойно отвечала на вызовы по достижению высоких результатов. Команда, успешно преодолев беспрецедентные трудности в связи с передислокацией и последовавшим приостановлением деятельности ввиду карантина, в 2021 году обеспечила исторический рекорд Авиакомпании по числу перевезенных пассажиров – 569’782 человек.

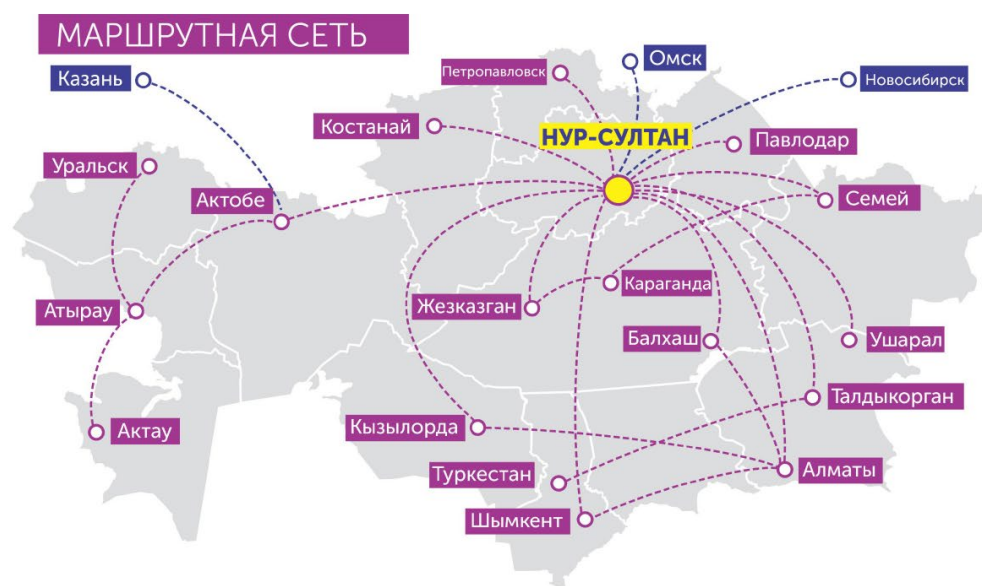
Бизнес-трансформация заложила основу для дальнейшего развития Авиакомпании с привлечением глобального стратегического партнерства, цель которого – раскрытие потенциала и географического преимущества Казахстана на континенте.

Производственные и финансовые показатели

В 2021 году QAZAQ AIR обеспечила значительный рост всех показателей.

Показатели	2021	2020	2019	2021/2020
Количество перевезённых пассажиров	569’782	432’235	378’123	32%
Количество выполненных рейсов	9’254	7’439	6’692	24%
Коэффициент пассажирской загрузки	78%	74%	72%	4%

- QAZAQ AIR перевезла более 569 тыс. пассажиров, что на 32% выше соответствующего показателя 2020 года;
- Выполнено 9 254 авиарейса по 25 направлениям внутри Казахстана и в приграничные города России;
- Доход по итогам 2021 года достиг 12 753 млн тенге (рост на 67% в сравнении с 2020 годом);
- Своевременность выполнения рейсов достигла 73%;
- Коэффициент загрузки воздушных судов составил 78% (рост к уровню 2020 года составил 4 %).



- **Ключевые события 2021 года:**

- успешно пройдена проверка 3-го аудита эксплуатационной безопасности Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA), что подтвердило соответствие авиакомпании стандартам IOSA (IATA Operational Safety Audit). Действие сертификата и статус оператора IOSA авиакомпании продлены до ноября 2022 года;
- QAZAQ AIR перевезла более 569 тыс. пассажиров за 2021 год, отмечен рост на 32% относительно показателя аналогичного периода 2020 года (432 тыс. пассажиров);
- выполнено 9 254 авиарейса по 25 направлениям внутри Казахстана и в приграничные города России, что на 24,4 % больше к уровню 2020 года;
- запущены международные рейсы в города России – Омск, Новосибирск Казань и Екатеринбург;
- при поддержке Министерства индустрии и инфраструктурного развития РК обслуживаются субсидируемые рейсы в Балхаш, Ушарал, Караганду, Петропавловск и Талдыкорган;
- запущена собственная сертифицированная станция технического обслуживания;
- самолеты QAZAQ AIR перешли под казахстанскую регистрацию и имеют обновленный авиационный регистрационный префикс – UR (государственный опознавательный знак воздушных судов Республики Казахстан);
- в 2021 году Авиакомпания вступила в Транспортную клиринговую палату, что обеспечило доступ к базе 696 аккредитованных агентств по продаже перевозок, 3059 аккредитованным пунктам продаж, 364 интернет-пунктам продаж;

- на базе многостороннего Соглашения М2 ТКП пассажиры QAZAQ AIR получили возможность оформлять билеты и трансфер багажа на стыковочные рейсы компаний-партнёров -S7, Уральские авиалинии;
 - в целях расширения каналов дистрибуции Авиакомпания подписала соглашение с сервисом Aviasales;
 - расширен ассортимент платного питания на борту;
 - для удобства пассажиров разработана и внедрена новая тарифная политика и багажная политика Piece Concept;
 - QAZAQ AIR успешно прошла сертификационное обследование Авиационной администрацией Казахстана.
 - внедрена процедура PBN Performance Based Navigation, подтверждающая, что компания придерживается высоких стандартов полетов и новшеств;
 - QAZAQ AIR прошла проверку на соответствия по процедурам CAT II, следовательно, полеты могут выполняться в относительно плохих погодных условиях;
 - впервые за время существования QAZAQ AIR были трудоустроены пилоты-кадеты, выпускники Академии гражданской авиации. Трое из них успешно прошли подготовку на тип DHC8-Q402 и самостоятельно выполняют рейсы в качестве вторых пилотов;
 - Самолеты QAZAQ AIR получили Сертификаты лётной годности от ААК (Авиационной администрации Казахстана) – казахстанского авиационного регулятора;
 - успешно проведено базовое обслуживание (в Германии) трех воздушных судов;
 - успешно выполнен ремонт двух двигателей PW150A на базе производителя PWC (Pratt&Whitney Canada) в Канаде.
-

Обращение Председателя Совета директоров

В 2021 году глобальные ограничения, налагаемые на международное авиасообщение, привели к повышению спроса на региональные авиаперевозки. Вопреки доминированию крупных авиаперевозчиков, межрегиональная национальная авиакомпания QAZAQ AIR демонстрирует устойчивый рост.

В 2021 году пассажиропоток и доходы авиакомпании выросли на 32% и 67% соответственно, что стало основой достижения самоокупаемости предприятия впервые с момента создания QAZAQ AIR.

QAZAQ AIR для всей отрасли стала ярким примером эффективной трансформации и успешного кризисного управления.

Впечатляющий рост достигнут за счет своевременных стратегических решений и релевантных действий топ-менеджмента Авиакомпании, которые обеспечили разворот динамики экономических показателей предприятия в сторону улучшения.

Стратегическое развитие QAZAQ AIR нацелено на обеспечение авиатранспортной целостности регионов Казахстана, что позволит объединить население развивающихся регионов с экономическими центрами страны и приграничными регионами соседних государств.

Авиакомпания для достижения этих целей принимает активное участие в государственной программе субсидирования авиамаршрутов, которая оказалась незаменимым фактором доступности межрегионального авиасообщения в стране.

Прямым вкладом QAZAQ AIR в реализацию поручения Главы государства по развитию казахстанского приграничья стал запуск авиасообщения с близлежащими городами-миллионниками России – Омском, Новосибирском, Екатеринбургом и Казанью.

Поддержка Единственного акционера Авиакомпании в лице АО «ФНБ «Самрук-Қазына» помогла Авиакомпании существенно снизить эффект глобального кризиса в отрасли. Также, необходимо отметить поддержку государства при осуществлении запуска пригранично-международного авиасообщения в условиях ограничений.

Ключевым результатом 2021 года для QAZAQ AIR является доказательство самоокупаемости бизнес-модели межрегиональной авиакомпании и подтверждение стратегической роли в развитии авиатранспортной отрасли Казахстана.

Задача QAZAQ AIR – обеспечить органический рост Авиакомпании, увеличив присутствие на социально значимых и приграничных маршрутах, и

быть готовой к интеграции в глобальную систему международных авиаперевозок.

**С уважением,
Председатель Совета Директоров**

Е.Дурмагамбетов

Обращение Председателя Правления

В 2021 году завершён трехлетний цикл трансформации бизнеса авиакомпании QAZAQ AIR. За стремительным ростом показателей 2021 года стоит упорная работа сплоченной команды Авиакомпании по реализации следующих проектов:

Реструктуризация долгосрочных валютных обязательств авиакомпании по лизингу воздушных судов с приобретением их в собственность;

Введение в эксплуатацию двух новых воздушных судов с выводом на целевую производственную мощность с пассажиропотоком до 570 тыс. человек в год;

Реорганизация процесса обеспечения запасными частями воздушных судов;

Запуск собственной службы поддержания летной годности;

Перевод в собственный штат пилотов, привлеченных ранее по аутсорсингу;

Передислокация административно-производственной базы QAZAQ AIR из города Алматы в столицу Казахстана – город Нур-Султан;

Запуск собственной лицензированной службы по техническому обслуживанию и ремонту авиационной техники QAZAQ AIR;

Перевод всего флота в казахстанский регистр воздушных судов с получением сертификатов летной годности в Авиационной администрации Казахстана;

Успешная сертификация по международному стандарту производственной безопасности IOSA;

Вступление QAZAQ AIR в Международную ассоциацию воздушного транспорта IATA;

Миграция системы бронирования и дистрибуции, регистрации и учета пассажиров и получение собственного электронного билета с регистрацией в IATA;

Запуск нового веб-сайта QAZAQ AIR и системы лояльности для пассажиров;

Коммерческое репозиционирование QAZAQ AIR с запуском маршрутной сети с хабом в столице Казахстана и возможностью обслуживания до 35 круглогодичных и сезонных маршрутов;

Выполнение социально значимой роли QAZAQ AIR в экономике страны, в том числе участие в выполнении социально значимых субсидируемых маршрутов в слаборазвитые регионы Казахстана;

Вступление QAZAQ AIR в транспортно-клиринговую палату России для обеспечения продаж в более чем 600 агентствах на территории России и ближнего зарубежья;

Запуск регулярных международных приграничных авиарейсов в Омск, Новосибирск, Екатеринбург, Казань и Астрахань.

Особое достижение Авиакомпания получила по данным производителя воздушных судов, заняв первое место среди авиакомпаний в мире по эффективности среднестатистической утилизации (летные часы) воздушных судов в день вследствие высокой регулярности и технической готовности (надежность вылетов).

2021 год стал для нас одновременно годом испытаний и профессионального роста, достижения намеченных показателей. Впереди у нас еще много планов и продуктивной деятельности. Мы продолжаем наращивать потенциал расширения маршрутной сети и стремимся в новом году увеличить количество перевозимых пассажиров.

**С уважением,
Председатель Правления**

П.Атанасов

О Компании

Профиль Компании

Авиакомпания QAZAQ AIR создана в 2015 году как межрегиональный авиаперевозчик, обеспечивающий доступное авиасообщение между регионами Казахстана на высоком уровне безопасности полетов.

Основная задача Авиакомпании – установление эффективного воздушного сообщения между регионами страны и содействие их социально-экономическому развитию.

100% акций QAZAQ AIR принадлежит АО «Фонд Национального Благосостояния «Самрук-Қазына».

Краткая история

Авиакомпания QAZAQAIR осуществила первый демонстрационный рейс 6 июля 2015 года по маршруту Алматы – Астана. В течение следующих месяцев были запущены рейсы, связавшие Алматы с Павлодаром, Шымкентом и Костанаем, Шымкент – с Актобе и Павлодаром, Актобе – с Атырау и Костанаем. В 2015 году за неполный год Авиакомпания перевезла более 30 тыс. пассажиров.

В 2016 году число пассажиров превысило 163 тыс. человек. Были открыты новые авиамаршруты из Алматы в Кызылорду и Семей, а также из Астаны в Семей. Кроме того, возросла частота выполнения рейсов из Атырау в Уральск и Актау.

В 2017 году количество пассажиров превысило 251 тыс. человек, продолжилось активное развитие маршрутной сети – было открыто 6 новых маршрутов.

В 2018 году пассажиропоток увеличился до 306 тыс. человек.

В 2019 году число перевезенных пассажиров Авиакомпании превысило 378 тысяч человек.

В 2020 году пассажиропоток составил 432 тыс. человек.

В 2021 году пассажиропоток увеличился до 570 тыс. человек.

Ключевые элементы развития компании:

- эксплуатация одного типа воздушного судна
- развитие региональной маршрутной сети:
 - по внутренним второстепенным маршрутам, где имеется недостаток авиасообщения и активный пассажиропоток на наземном транспорте
 - по международным (трансграничным) региональным маршрутам в Центральной Азии, России (Сибири) и Прикаспийском регионе
- качественное обслуживание пассажиров
- соответствие высочайшим отраслевым стандартам безопасности
- оптимизация затрат

Парк воздушных судов

Межрегиональный флот QAZAQ AIR является самым молодым среди авиакомпаний Казахстана и состоит из 5 современных комфортабельных турбовинтовых лайнеров De Havilland Dash-8-Q400NG (ранее известны как Bombardier DHC-8-Q400NG), средний возраст которых – 4 года.

De Havilland Dash-8-Q400NG – региональный самолёт нового поколения



Маршрутная сеть

Авиакомпания QAZAQ AIR целенаправленно развивает маршрутную сеть с хабом в столице Казахстана, обеспечивая удобное авиасообщение между регионами страны и приграничными городами соседних государств. Увеличивается частота выполнения рейсов на маршрутах с достаточным потенциалом прямых и трансферных пассажиров, оптимизируется расписание для максимальной стыкуемости авиарейсов.

Маршрутная сеть QAZAQ AIR в 2021 году состояла из 25 регулярных направлений между городами Республики Казахстан и приграничными городами соседних государств. Были запущены сезонные рейсы для поддержки внутреннего туризма (Нур-Султан – Балхаш, Нур-Султан – Ушарал и Алматы – Ушарал). Данные авиасообщения показали свой потенциал, и авиакомпания получила позитивные отзывы от пассажиров.

Приоритетной задачей QAZAQ AIR в 2021 году было обеспечение транспортной доступности и удовлетворение спроса на пассажирские авиаперевозки внутри Казахстана с соблюдением всех требований безопасности, установленных Главным санитарным врачом на транспорте. Проводились регулярная дезинфекция салонов самолетов и медицинский осмотр персонала. Также соблюдались требования к пассажирам – проверка температуры, контроль за обязательным ношением масок и сохранение социальной дистанции.

Стратегия развития

Миссия: Повышение доступности безопасных межрегиональных авиаперевозок по Республике Казахстан и в приграничные регионы.

Видение: Безубыточная межрегиональная авиакомпания с оптимальным флотом, собственным штатом пилотов и технической службой, обеспечивающая высокий уровень безопасности полетов и качества обслуживания со взаимовыгодным партнерством с дальнемагистральными авиаперевозчиками.

Стратегические цели:

- Устойчивая безубыточность компании
- Безопасность и операционная эффективность
- Развитие межрегиональных авиаперевозок
- Стабильное развитие

Стратегические задачи

Устойчивая безубыточность компании

- Оптимизация структуры затрат и снижение доли валютных расходов
- Оптимальная структура владения флотом и схема финансирования приобретения (покупка воздушных судов на льготных условиях)
- Развитие дополнительных услуг (платный багаж, страховка, питание и т.д.)
- Увеличение дистрибуции

Безопасность и операционная эффективность

- Международная сертификация по безопасности IOSA
- Развитие базы в Нур-Султане
- Развитие собственной инженерно-технической службы
- Обучение местных пилотов и инженеров
- Соответствие мировым стандартам летной годности и эксплуатации воздушных судов

Развитие межрегиональных авиаперевозок в Республике Казахстан

- Увеличение количества воздушных судов
- Оптимизация маршрутной сети
- Запуск международных и расширение сети региональных маршрутов
- Развитие партнерских отношений с дальнемагистральными авиакомпаниями

Стабильное развитие

- Внедрение принципов корпоративного управления
- Применение передовых практик управления человеческими ресурсами
- Ответственность за окружающую среду

Финансовый обзор результатов

Основные финансовые показатели, тыс.тенге

	2019	2020	2021
Доходы	8,023,317	7,652,007	12,753,160
<i>Изменение, %</i>	<i>42%</i>	<i>-5%</i>	<i>67%</i>
ЕБИТДА	-1,911,864	-1,936,133	472,493
<i>Изменение, %</i>	<i>76%</i>	<i>-1%</i>	<i>124%</i>
Операционная прибыль /(убыток)	-5,743,192	-10,188,527	-2,800,499
<i>Изменение, %</i>	<i>29%</i>	<i>-77%</i>	<i>73%</i>
Совокупный доход /(убыток)	-6,280,703	-13,486,142	-6,461,796
<i>Изменение, %</i>	<i>10%</i>	<i>-115%</i>	<i>52%</i>

Прослеживаются положительные тенденции с 2019 года, в том числе рост доходных ставок и снижение операционных затрат. Увеличение показателей продолжилось в 2021 году и обеспечило улучшение рентабельности и финансового результата в отчетном периоде. Авиакомпания успешно нивелировала беспрецедентное влияние пандемии на авиацию в 2020 году, продолжила положительную ежегодную динамику и значительно улучшила финансовые результаты 2021 года.

ВЫРУЧКА ОТ ПЕРЕВОЗОК И ПРОЧИЕ ДОХОДЫ

тыс. тенге	2020 год	2021 год	Изменение %
Выручка от пассажирских перевозок			
Регулярные пассажирские перевозки,	7,525,015	12,369,245	64%
<i>в том числе:</i>			
- сборы за топливо	795,067	1,024,007	29%
- аэропортовые сборы	349,057	577,061	65%
- сверхнормативный багаж	86,240	123,819	44%
Чартерные рейсы	89,529	282,840	216%

тыс. тенге	2020 год	2021 год	Изменение %
Итого выручка по договорам с покупателями	7,614,544	12,652,085	66%
Прочие доходы			
Прочие доходы	37,463	101,075	170%
	37,463	101,075	170%
	7,652,007	12,753,160	67%

В 2021 году достигнута целевая мощность маршрутной сети Авиакомпании на текущем флоте с созданным ранее межрегиональным хабом в г. Нур-Султан. Нарощена полетная эффективность: увеличено количество самолетовылетов и регулярных авиамаршрутов, включая международные направления. Следствием оперативных действий Авиакомпании стало увеличение доходов на 67%.

ОПЕРАЦИОННЫЕ РАСХОДЫ

	2020	2021	Изменение %
Расходы на персонал	2,828,178	3,115,688	10%
Топливо	2,162,930	2,946,023	36%
Износ и амортизация	2438813	2831399	16%
Инженерно-техническое обслуживание	1329256	1897388	43%
Расходы по наземному обслуживанию, сборы за взлет-посадку и маршрутные сборы	1105012	1500760	36%
Обслуживание пассажиров	609073	1009699	66%
Страхование	345693	375611	9%
Транспортные расходы, расходы на проживание и выплату суточных	263657	336620	28%
Информационные технологии	288962	333940	16%
Прочее	655379	764938	17%
Итого операционные расходы	12026953	15112066	26%

Операционные результаты

Рост пассажиропотока QAZAQ AIR в 2021 году составил 32% относительно показателей предыдущего года. Всего в минувшем году Авиакомпания перевезла порядка 570 тысяч пассажиров. Количество выполненных рейсов Авиакомпании в 2021 году составило 9254, что на 24% больше, чем в 2020 году.

Показатели	2021	2020	2019	2021/2020
Количество перевезённых пассажиров	569782	432235	378123	32%
Количество выполненных рейсов	9254	7439	6692	24%
Коэффициент пассажирской загрузки	78%	74%	72%	4%

Достигнута целевая мощность маршрутной сети Авиакомпании с созданным ранее межрегиональным хабом в г. Нур-Султан. Наращена полетная эффективность: возросло количество самолетовылетов и регулярных авиамаршрутов, включая международные направления.

Программа обслуживания слаборазвитых регионов и выполнения субсидируемых маршрутов

Вклад QAZAQ AIR в развитие мобильности и доступности регионов осуществляется посредством выполнения социально-значимых субсидируемых маршрутов.

QAZAQ AIR ежегодно на конкурсной основе участвует в государственной программе субсидирования региональных и межрегиональных маршрутов.

С приобретением в собственность воздушных судов QAZAQ AIR получила право участвовать в обслуживании субсидируемых маршрутов без отрицательных финансовых последствий. Национальное законодательство предусматривает компенсацию за использование только собственных воздушных судов или судов, привлеченных в финансовый лизинг.

СУБСИДИРУЕМЫЕ МАРШРУТЫ 2020–2021.

1. Нур-Султан – Петропавловск – Нур-Султан
2. Нур-Султан – Талдыкорган – Нур-Султан
3. Алматы – Петропавловск – Алматы
4. Усть-Каменогорск – Караганда – Усть-Каменогорск
5. Усть-Каменогорск – Семей – Усть-Каменогорск
6. Алматы – Ушарал – Алматы

7. Нур-Султан – Ушарал – Нур-Султан
8. Алматы – Балхаш – Алматы
9. Нур-Султан – Балхаш – Алматы
10. Алматы – Жезказган – Алматы
11. Жезказган – Караганда – Жезказган
12. Туркестан – Талдыкорган – Туркестан



Вклад в экономическое развитие страны и регионов

Межрегиональная маршрутная сеть QAZAQ AIR с базой в Нур-Султане способствует:

- 1) Развитию кластера столицы Казахстана: создается устойчивое круглогодичное авиасообщение СТОЛИЦА – РЕГИОН;
- 2) Межрегиональному авиатранспортному соединению – комбинации прямого авиасообщения и возможности удобной стыковки в базовом аэропорту QAZAQ AIR;
- 3) Обслуживанию сезонных региональных туристических кластеров озер Балхаш, Алаколь и нового центра Туркестан.

Доступное межрегиональное авиасообщение в Казахстане, девятой по размеру территории стране мира, является незаменимой инфраструктурой для расширения возможностей малого и среднего бизнеса в различных сферах.

Устойчивое развитие и снижение углеродного следа

Экологическая безопасность и принцип снижения углеродного следа QAZAQ AIR заложен с момента создания авиакомпании. В 2015 году выбор однотипного флота осуществлен в пользу самого современного в мире турбовинтового воздушного судна последнего поколения De Havilland Canada Dash-8 Q400 NextGen.

Современный энергоэффективный флот – основа защиты экологии.

Эксплуатируя самый молодой турбовинтовой флот в Казахстане и приграничном регионе со средним возрастом 4 года, QAZAQ AIR обеспечивает пониженную нагрузку на окружающую среду.

С момента создания QAZAQ AIR флот пополняется исключительно новыми воздушными судами означенного типа. Новый флот – гарантия повышенной экологичности по эмиссии парниковых газов и уровней шума.

Безопасность полетов

Безопасность наших пассажиров и сотрудников является приоритетной задачей Авиакомпании, нацеленной на достижение высочайшего уровня безопасности полетов и соблюдение национальных и международных стандартов безопасности при предоставлении наших услуг. Вся команда Авиакомпании задействована в обеспечении безопасности.

В 2021 году активно продолжалась работа по внедрению и совершенствованию программ в рамках Системы управления безопасностью полетов (СУБП), включая процессы выявления факторов опасности и угроз безопасности, управления рисками безопасности, мониторинга показателей безопасности полетов и продвижения корпоративной культуры безопасности.

QAZAQ AIR имеет передовую и полностью интегрированную систему управления безопасностью в Казахстане. Кроме того, в Департаменте управления безопасностью полетов ежедневно изучаются и анализируются замечания экипажей воздушных судов по результатам выполнения рейсов. При необходимости организуется работа по факту выявленных недостатков и с целью их устранения.

Авиационная безопасность

В QAZAQ AIR первостепенное внимание уделяется реализации политики Авиакомпании в области авиационной безопасности, так, в 2021 году Авиакомпания подготовила штатного сертифицированного внутреннего аудитора авиационной безопасности по стандартам ICAO, в функционал которого входят обязательные проверки служб Авиакомпаний и аэропортов, куда QAZAQ AIR выполняет регулярные рейсы. В 2021 году аудитором инспектированы инженерная, летная службы и служба наземного обслуживания; по итогам аудита были даны рекомендации, принятые к исполнению структурными подразделениями, устранившими проблемы.

Также в обязательном порядке были проверены аэропорты городов Жезказган, Талдыкорган, Нур-султан (Цех бортипитания города Нур-Султан).

В 2021 году в рамках планового аудита Авиационная администрация Казахстана разработала рекомендации для Авиакомпании с целью повышения уровня безопасности, которые в последующем были учтены и реализованы.

Кроме того, проводимая QAZAQ AIR авиационная политика обеспечивает достижение стандартизированного уровня авиационной безопасности посредством принятия мер, соответствующих стандартам IOSA и национальному законодательству Республики Казахстан. Так, в 2021 году Авиакомпания успешно прошла международный Аудит IOSA, а Служба авиационной безопасности не получила ни одного замечания в этой области, что демонстрирует растущий уровень показателей авиационной безопасности Авиакомпании.

Авиакомпания успешно обновила все законодательные требования (добавив обязательные требования к кибер-безопасности) со стороны Национального законодательства в рамках авиационной безопасности.



Техническое обслуживание и ремонт авиационной техники

Система технического обслуживания воздушных судов QAZAQ AIR нацелена на обеспечение высокого уровня безопасности, технической исправности эксплуатируемой техники и своевременности самолетовылетов.

В 2021 году QAZAQ AIR сертифицировал собственную организацию технического обслуживания и ремонта авиационной техники в АО «Авиационная администрация Казахстана» с ориентацией на эксплуатируемый тип воздушного судна De Havilland Canada Dash-8 Q400 NG.

Линейная станция технического обслуживания QAZAQ AIR располагается в аэропорту Нурсултан Назарбаев.

В 2021 году три воздушных судна Авиакомпании прошли базовое обслуживание в Германии в сертифицированной организации Contact Air Technik.

В 2021 году осуществлен капитальный ремонт двух двигателей PW150A на заводе изготовителей Pratt&Whitney Canada (Канада).

Технический блок QAZAQ AIR, ответственный за ТОиРАТ, включает следующие подразделения:

Отдел поддержания летной годности: поддержание летной годности, разработка и реализации стратегии планового обслуживания флота и

компонентов воздушных судов в соответствии с программами и рекомендациями производителей.

Отдел логистики: обеспечение поставок запасных частей для ремонта авиационной техники, глобальная логистика для своевременного обслуживания воздушных судов и их компонентов.

Отдел оперативно технического обслуживания: организация обслуживания воздушных судов QAZAQ AIR в режиме 24/7 с целью обеспечения своевременных вылетов.

Контроль осуществляет Департамент контроля соответствия стандартам на соответствие международным и национальным стандартам.

Наземное обслуживание

Служба наземного обслуживания на постоянной основе улучшает качество работы с пассажирами в аэропортах; цель подразделения – обеспечение безопасности, отличное обслуживание и создание комфорта.

В постпандемический период наземная служба оставалась на страже здоровья пассажиров, неукоснительно соблюдая все требования, внедренные Главным санитарным врачом на транспорте РК, и, кроме того, с открытием международных рейсов в Российскую Федерацию – города Омск, Новосибирск, Казань, Екатеринбург, Астрахань – самостоятельно проводит обслуживание и полную проверку полетных документов пассажиров на соответствие требованиям въезда в РФ в городах Актобе и Атырау, с использованием аутсорсинга Компании для проверки документов, и обслуживание в городах Нур-Султан и Усть-Каменогорск.

Авиакомпания имеет собственных сотрудников в крупных городах, таких как Нур-Султан, Актобе, Атырау, Шымкент, через которые проходят основные направления полетов. В остальных городах – Уральске, Жезказгане, Карагандае, Костанаете и т.д., всего 14 городов – для сокращения расходов используется аутсорсинг Компании. Предприятием за 2021 год было обслужено 9 254 рейсов, из них 329 – чартерные и международные, обслужено 569,782 тысяч пассажиров. За пять месяцев 2022 года обслужено 3 317 рейсов, из них 594 – международные, обслужено около 200 тысяч пассажиров.

Основная деятельность Службы направлена на работу с пассажирами и багажом, а также на удовлетворение растущих потребностей. Компания предоставляет пассажирам широкий спектр услуг. Подразделение также следит за работой воздушных судов, а именно: обеспечивает своевременное сервисное обслуживание воздушных судов во время стоянки, посадку/высадку пассажиров, загрузку/выгрузку багажа, груза, почты, соблюдение правил авиационной безопасности, безопасности полетов и техники безопасности как в терминале, так и на перроне.

Авиакомпания постоянно развивается и стремится к повышению качества предоставляемого пассажирам сервиса.

Организация продаж

1. Основным достижением в 2021 году является разработка и внедрение новой тарифной политики и багажной политики Piese Concept. Пассажирам переход на новую тарифную модель дал больше возможностей выбора персональных условий, поскольку при покупке билета всегда представлено несколько видов тарифов со своими опциями (багаж и ручная кладь, условия возврата/обмена). Багажная политика «PIESE CONCEPT» следует тенденциям мирового рынка, Авиакомпания в этой части стала готова к интерлайн/кодшер соглашениям.
2. В 2021 году Авиакомпания вступила в Транспортную клиринговую палату, что обеспечило доступ к базе 696 аккредитованных агентств по продаже перевозок.
3. Внедрена система учета депозитов My Sirena Agency, что позволило упростить взаиморасчеты с агентствами и дало возможность «в одном окне» вести учет продаж как онлайн, так и офлайн пультов агентства. К данной системе уже подключены такие крупные агентства, как Kaspi Travel, Авиата, Отрар Трэвел.
4. Для удобства пассажиров на сайте Авиакомпании стали доступны следующие дополнительные услуги:
 - поздравление на борту;
 - услуга персонального сопровождения в аэропорту;
 - ускоренное прохождение регистрации и досмотра FAST TRACK;
 - расширенный ассортимент питания на борту.

Работа с поставщиками

Проведение закупок товаров, работ и услуг в Авиакомпании в 2021 году осуществлялось в соответствии с актуализированными редакциями нормативных документов Единственного акционера – Порядком осуществления закупок акционерным обществом «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына» и организациями с пятьюдесятью и более процентами голосующих акций (долей участия), которые прямо или косвенно принадлежат АО «Самрук-Қазына» на праве собственности или доверительного управления, утвержденным Советом директоров Фонда (Протокол № 161 от 3 июля 2019 года) и Стандартом управления закупочной деятельностью, утвержденным Правлением Фонда (Протокол № 31/19 от 9 сентября 2019 года). Особенности приобретения Авиакомпанией товаров, работ и услуг, необходимых для поддержания технического состояния парка воздушных судов, а также товаров, работ и услуг, поставляемых, потребляемых и используемых на территории аэропортов Республики Казахстан, регламентируются Правилами управления закупочной

деятельностью, утвержденными Правлением АО «QAZAQ AIR» №07-2020 от 30 апреля 2020 года.

При проведении закупок Авиакомпания руководствуется принципами обеспечения гласности и прозрачности закупок, недопущения необоснованных ограничений, а также максимального расширения участников закупок с целью достижения положительного экономического эффекта и минимизации затрат, своевременности обеспечения качественными товарами, работами и услугами. В условиях продолжавшейся в 2021 году пандемии коронавирусной инфекции COVID-19 Авиакомпания обеспечила оперативность закупок с соблюдением требований Правительства Республики Казахстан и Единственного акционера о расширении поддержки отечественных товаропроизводителей.

В 2021 году закупочные процессы осуществлялись в электронном формате на базе системы электронных закупок на портале zakur.sk.kz способами открытого тендера, тендера путем проведения конкурентных переговоров, способом запроса ценовых предложений и иными способами. В соответствии с мероприятиями по противодействию коррупции в договорах о закупках предусмотрена антикоррупционная оговорка. В 2021 году было заключено 797 договоров с 347 поставщиками на сумму 12 417 591 943 тенге, экономия составила 565 231 356,37 тенге.

Деятельность в области маркетинга и связей с общественностью

Основной задачей Авиакомпания является узнаваемость бренда на казахстанском рынке и информирование жителей страны о предоставляемых QAZAQ AIR возможностях для путешествий с учетом удобной системы бронирования билетов в формате «конструктора». То есть пассажир может выбрать необходимые ему услуги и заплатить только за них. Например, путешествующий без багажа, но с домашним животным оплачивает только провоз последнего.

Программа лояльности IQ BONUS отметила 1-ый год с момента запуска. Пассажиры положительно оценили работу программы, которая на текущий момент является самой выгодной в стране, так как предлагает пассажирам самостоятельно выбирать между мгновенной скидкой на билеты (до 3%) либо возможностью начисления бонусов за перелеты на рейсах QAZAQ AIR.

Накопленные бонусы подлежат обмену на специальные бонусные билеты. В октябре 2021 года Авиакомпания приняла участие в логистической выставке в Алматы и презентовала оперативную доставку небольших грузов как на внутренних рейсах, так и в приграничные города соседних стран. QAZAQ AIR стремится к максимальной прозрачности своей деятельности и своевременно предоставляет необходимую информацию всем заинтересованным сторонам.

В 2021 году пресс-служба Авиакомпания освещала запуски новых направлений, а также принимала активное участие в решении конфликтных

ситуаций с пассажирами. Пресс-служба обрабатывала каждый запрос СМИ и совместно с журналистами оперативно доносила информацию о возвратах билетов, изменении расписания, запусках рейсов и санитарных требованиях для обеспечения безопасности здоровья каждого пассажира.

Финансовые результаты деятельности

Приоритетными финансовыми целями на данный момент являются повышение уровня доходов и оптимизация расходов.

Показатели, тыс. тенге	2021 г.	2020 г.	2019 г.	2021/2020
Доходы	12753160	7652007	8023317	67%
Операционные расходы	15112066	-12026953	-13766509	-26%
Убыток от текущей операционной деятельности	-2358906	-4374946	-5743192	46%
Убыток от обесценивания основных средств	-441593	-5813581	-	92%
Убыток от операционной деятельности	-2800499	-10188527	-5743192	73%
Прочие доходы и расходы	-4961335	-5043797	-2342662	2%
Убыток до налогообложения	-7761834	-15232324	-8085854	49%
Экономия по подоходному налогу	1300038	2675985	875348	-51%
Убыток за период	-6461796	-12556339	-7210506	49%
Прочий совокупный доход за отчетный год за вычетом подоходного налога	-	-929803	929803	100%
Общий совокупный убыток за отчетный год	-6461796	-13486142	-6280703	52%

Выручка в 2021 году

Значительный прирост доходов от основной деятельности – 67% – возник вследствие построения правильного расписания полетов из хаба в г. Нур-Султан, выхода Авиакомпании на полную производственную мощность с текущим флотом, роста среднего тарифа на рынке, заключения чартерных договоров, выполнения субсидируемых и международных полетов.

Текущие операционные расходы

Стабилизация операционных расходов произошла вследствие расширения производственной программы за счет заблаговременно принятых мер по оптимизации, таких как расторжение договоров операционного лизинга с их одновременным приобретением, отмена подписки на запасные части в

2019-2020 годах с переводом на собственное обеспечение, расторжение договора аутстафинга пилотов, оптимизация расходов на аренду производственных помещений.

Показатели, тыс. тенге	2021г.	2020г.	2019г.	2021/2020
Активы	29243322	28785259	37831059	2%
Обязательства	40225956	38557737	35593373	4%
Собственный капитал	-10982634	-9772478	2237686	-12%

Активы Авиакомпания на конец 2021 года составили 29,2 млрд тенге. Рост в 2021 году по сравнению с предыдущим годом связан с накоплением Авиакомпанией собственных денежных средств в размере 3,7 млрд тенге (1,7 млрд тенге в 2020 году).

В 2021 году независимая оценочная компания Russel Bedford провела оценку справедливой рыночной стоимости пяти воздушных судов модели DHC-8 400. Справедливая рыночная стоимость основана на глобальных индикативах аналитических агентств IBE и Ascend, представивших снижение стоимости указанных типов воздушных судов ввиду эффекта пандемии коронавируса Covid-19 и с учетом объявления производителя об ограничении продаж новых самолетов до восстановления отрасли после пандемии. В соответствии с отчетом независимого оценщика Авиакомпания признала в 2021 году снижение справедливой стоимости воздушных судов на сумму 0,4 млрд тенге в отчете о прибыли или убытке (2020 год: 5,8 млрд тенге по результатам оценки ввиду эффекта пандемии коронавируса Covid-19).



Корпоративное управление

Система корпоративного управления

Основная стратегическая задача Авиакомпании – рост долгосрочной стоимости и устойчивое развитие. Для выполнения этой задачи выстраивается эффективная система корпоративного управления, поддерживающая реализацию стратегии. В основе корпоративного управления лежат принципы эффективности, оперативности и прозрачности.

Ключевые положения корпоративного управления:

- Устойчивое развитие

Компания осознает своё влияние на экономику, экологию и общество и, стремясь к росту долгосрочной стоимости, должна обеспечивать своё устойчивое развитие в долгосрочной перспективе, соблюдая баланс интересов заинтересованных сторон. Устойчивое развитие осуществляется путём продуманного и рационального взаимодействия с заинтересованными сторонами.

- Эффективность Совета директоров и исполнительного органа

Совет директоров является органом управления, подотчётным Единственному акционеру, обеспечивающим стратегическое руководство организацией и контроль за деятельностью исполнительного органа.

Исполнительный орган подотчётен Совету директоров, осуществляет руководство ежедневной деятельностью организации и обеспечивает

её соответствие стратегии, плану развития и решениям, принятым Единственным акционером и Советом директоров.

- Управление рисками, внутренний контроль и аудит

В Компании создана система управления рисками и внутреннего контроля, направленная на обеспечение разумной уверенности в достижении Компанией своих стратегических и операционных целей и представляющая собой совокупность организационных политик, процедур, норм поведения и действий, методов и механизмов управления, создаваемых Советом директоров и исполнительным органом.

- Прозрачность

В целях соблюдения интересов заинтересованных сторон Компания своевременно и достоверно раскрывает информацию обо всех важных аспектах своей деятельности, включая финансовое состояние, результаты деятельности, структуру собственности и управления.

Акционер

100% акций АО «QAZAQ AIR» принадлежит АО «ФНБ «Самрук-Қазына».

Основной целью деятельности Фонда является управление принадлежащими ему на праве собственности пакетами акций (долями участия) национальных институтов развития, национальных компаний и других юридических лиц для максимизации их долгосрочной ценности и повышения их конкурентоспособности на мировых рынках. Дополнительная информация о Фонде доступна на официальном веб-сайте www.sk.kz

Единственный акционер участвует в управлении посредством реализации функций акционера, а также через Совет директоров, в порядке, определённом Уставом Авиакомпании и Кодексом корпоративного управления QAZAQ AIR.

Совет директоров является органом управления, подотчетным Единственному акционеру, обеспечивающим стратегическое руководство Обществом и контроль за деятельностью Правления. Совет директоров осуществляет свои функции в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом Общества, Кодексом корпоративного управления, Положением о Совете директоров и иными внутренними документами Общества. В соответствии со своей компетенцией Совет директоров утверждает план развития, осуществляет надзор за эффективным функционированием системы управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита, утверждает и осуществляет мониторинг эффективной реализации ключевых стратегических проектов.

Состав Совета директоров:

По состоянию на 31 декабря 2021 года Совет директоров состоял из трех директоров:

Дурмагамбетов Ерлан Дмитриевич – Председатель Совета директоров, представитель интересов Единственного акционера;
Эшонкулов Бахтиёр Назаралиевич – независимый директор;
Атанасов Пламен Цветков – член Совета директоров, Председатель Правления.

Срок полномочий Совета директоров определен до 26 апреля 2024 года.

Изменения в составе Совета директоров в 2021 году

Решением Правления АО «Самрук-Қазына» от 26 апреля 2021 года № 17/21 были досрочно прекращены полномочия Туткушева Е.Б. в качестве Председателя Совета директоров с 23 апреля 2021 года. Этим же решением Дурмагамбетов Е.Д. избран Председателем Совета директоров на срок до истечения срока полномочий Совета директоров Общества в целом.

Решением Правления АО «Самрук-Қазына» от 26 августа 2021 года № 36/21 были досрочно прекращены полномочия Джапаевой А.К. (с 1 июля 2021 года) и Безуйденот Н. в качестве независимых директоров Общества. В соответствии с данным решением Эшонкулов Б.Н. и Мамеков Д.А. были избраны независимыми директорами Общества.

Согласно решению Правления АО «Самрук-Қазына» от 7 октября 2021 года № 45/21 были досрочно прекращены полномочия Мамекова Д.А. в качестве независимого директора Общества, а также Шарипова Т.С. в качестве члена Совета директоров Общества, представителя интересов АО «Самрук-Қазына».

Участие в заседаниях Совета директоров:

№ п/п	ФИО	% участие в заседаниях Совета директоров
1.	Туткушев Е.Б.	100%
2.	Дурмагамбетов Е.Д.	100%
3.	Шарипов Т.С.	75%
4.	Атанасов П.Ц.	100%
5.	Джапаева А.К.	100%
6.	Безуйденот Н.	100%
7.	Эшонкулов Б.Н.	100%

Итоги работы Совета директоров в 2021 году

Заседания Совета директоров в 2021 году проводились на регулярной основе в соответствии с Планом работы Совета директоров Общества. Вместе с тем по мере необходимости Совет директоров проводил внеочередные заседания. Всего в отчетный период проведено 10 заседаний Совета

директоров, из которых 8 – очные, 2 – заочные. В общей сложности рассмотрено 56 вопросов.

Наиболее важные вопросы, рассмотренные Советом директоров:

- об установлении лимитов по балансовым и внебалансовым обязательствам на Банки-контрагенты АО «QAZAQ AIR»;

- о рассмотрении Письма от De Havilland Aircraft of Canada Limited о намерениях №LOI-2786 на продажу трех (3) самолетов De Havilland Dash 8-400;

- об изменении условий Кредитного договора №1025-и от 24 октября 2019 года;

- об утверждении Бизнес-плана (Плана развития) АО «QAZAQ AIR» на 2022–2026 годы;

- об утверждении реестра рисков, карты рисков, Плана мероприятий по управлению рисками, риск-аппетита АО «QAZAQ AIR» на 2022 год.

Советом директоров в течение 2021 года несколько раз была пересмотрена организационная структура Общества. В рамках кадровых вопросов было принято решение о назначении руководителя Службы комплаенс.

Кроме того, Советом директоров были рассмотрены отчеты Председателя Правления Общества, отчеты по безопасности полетов, квартальные отчеты об исполнении Бизнес-плана (Плана развития) Общества на 2021–2025 годы, квартальные отчеты по рискам, отчеты Службы внутреннего аудита Общества, полугодовые отчеты по “Горячей линии”.

Вопросы, вынесенные Советом директоров на рассмотрение Единственного акционера Общества:

- об утверждении годовой финансовой отчетности Общества за 2020 год;
- о представлении Единственному акционеру АО «QAZAQ AIR» предложения об определении аудиторской организации, осуществляющей аудит АО «QAZAQ AIR» за 2021–2023 годы.

Комитеты Совета директоров

При Совете директоров были сформированы Комитеты по аудиту и рискам, по стратегическому планированию, по назначениям, вознаграждениям и социальным вопросам с целью выработки рекомендаций по кругу наиболее важных вопросов до их рассмотрения на заседании Совета директоров. Однако с 01 июля 2021 года Комитеты Совета директоров приостановили свою работу ввиду ограниченного количества директоров.

Вознаграждение членов Совета директоров

В соответствии с Уставом АО «QAZAQ AIR» Единственный акционер определяет размер и условия выплаты вознаграждений и компенсации расходов членам Совета директоров Общества за исполнение ими своих обязанностей. Независимым директорам выплачивается вознаграждение и

возмещаются расходы, связанные с обязанностями, которые они выполняют в рамках своих функций в соответствии с договорами.

Корпоративная этика

В АО «QAZAQ AIR» принят Кодекс поведения, который устанавливает ценности, основные принципы и стандарты поведения в Компании с целью обеспечения защиты интересов всех причастных сторон. Кодекс поведения направлен на развитие корпоративной культуры и укрепление репутации Компании как открытого и честного участника рынка. Положения Кодекса непосредственно распространяются на всех сотрудников, должностных лиц и директоров «QAZAQ AIR».

Стандарты и основные принципы поведения, изложенные в Кодексе, ставятся каждым сотрудником Компании во главу угла своей повседневной деятельности. За рекомендациями или советами в отношении положений Кодекса можно обратиться к непосредственному руководителю, руководителю Службы комплаенс Компании.

О нарушениях каких-либо положений Кодекса или других комплаенс процедур, систем внутреннего контроля можно сообщить посредством горячей линии. Такие сообщения могут быть сделаны на анонимной основе с гарантией защиты от преследования. Контактные номера горячей линии размещены на корпоративном сайте Компании.



Кадровая политика

Информация о ключевых направлениях кадровой политики

Основными направлениями кадровой политики являются:

1. Повышение эффективности HR функции;
2. Управление человеческими ресурсами;
3. Управление корпоративной культурой и социальной стабильностью;
4. Кадровое делопроизводство;
5. Формирование оперативного плана расходов.

В период пандемии и постпандемии Авиакомпания не проводила сокращений или увольнений работников, также не допускались задержки по выплате заработной платы. Авиакомпания была вынуждена полностью приостановить полеты на полтора месяца весной 2020 года. Затем последовал поэтапный запуск авиарейсов с 1 мая 2020 года. В первый месяц введения режима ЧС Авиакомпания отправила работников в трудовые оплачиваемые отпуска. Впоследствии в зависимости от восстановления производственной программы полетов работники восстанавливались из краткосрочного простоя.

Состав персонала Авиакомпании

На конец 2021 года общее количество работников в штате QAZAQ AIR достигло 276 человек. Из них 79 – административный персонал и 197 – производственный персонал. В Авиакомпании работает 52 пилота, 43 бортпроводника, 12 инженеров и 4 механика. QAZAQ AIR продолжает расширять команду профессионалов с целью обеспечения высоких международных стандартов безопасности, удобства и сервиса.

Работники QAZAQ AIR являются ее главным активом, и Авиакомпания стремится создать систему управления персоналом, соответствующую лучшим мировым подходам.

QAZAQ AIR не терпит никакой формы дискриминации, включая дискриминацию по религиозному, расовому, этническому, половому, возрастному и другим признакам. Компания строго соблюдает принцип толерантности и следит за соблюдением прав человека в соответствии с казахстанскими и мировыми нормами.



Обучение персонала

Процесс организации обучения и развития персонала состоит из следующих основных этапов:

1. определение потребностей в обучении и развитии;
2. формирование календарного / тренинг-плана и сметы расходов на обучение и развитие персонала для последующего включения в бюджет Компании;
3. организация и мониторинг процесса обучения и развития и оценка эффективности проведенных обучающих мероприятий.

Управление рисками и внутренний контроль

Корпоративная система управления рисками (КСУР) является ключевым элементом корпоративного управления QAZAQ AIR, направленным на своевременное выявление и оценку рисков, способных негативно повлиять на деятельность Компании, и принятие мер по их минимизации.

КСУР Компании призвана обеспечить разумную уверенность в достижении целей Компании (стратегических, операционных, целей в области подготовки достоверной отчетности и в области соблюдения применимого законодательства и внутренних требований).

Основными задачами КСУР и внутреннего контроля являются:

- повышение риск-культуры и интеграция риск-менеджмента и внутреннего контроля во все аспекты деятельности Компании;
- снижение волатильности результатов деятельности;
- обеспечение использования возможностей для увеличения стоимости активов и прибыльности Компании в долгосрочной перспективе.

Построение систем внутреннего контроля и управления рисками в Компании осуществляется с участием Совета директоров Правления, Службы внутреннего аудита, Службы комплаенс, Риск-менеджера и структурных подразделений – владельцев рисков.

Совет директоров несет ответственность за эффективное функционирование и развитие КСУР и внутреннего контроля в целом. Совет директоров и Правление Компании при выполнении своих функций опираются на модель «трех линий защиты», при которой:

- первая линия (бизнес-функции) – включает все структурные подразделения Компании;
- вторая линия (функции мониторинга рисков и контроля) – представлена Риск-менеджером и Службой комплаенс;
- третья линия (функции независимой оценки эффективности управления рисками и внутреннего контроля) – это Служба внутреннего аудита Компании.

Деятельность КСУР и внутреннего контроля Компании регулируется Политикой QAZAQ AIR по управлению рисками и внутреннему контролю, утвержденной в 2020 году. В соответствии с Политикой, риски группируются и классифицируются следующим образом:

- стратегические;
- операционные;
- финансовые;
- правовые.

Ниже представлен список наиболее актуальных рисков, являющихся важными для деятельности QAZAQ AIR, которые были определены руководством. Данный перечень ни в коем случае не является

исчерпывающим, поскольку любые непредвиденные события в будущем и / или возможные факторы могут отрицательно повлиять на деятельность Компании.

Наименование риска	Описание риска	Мероприятия по управлению ключевыми рисками
Стратегические риски		
<p>Риск безопасности полетов</p>	<p>Безопасность полетов является одним из главных приоритетов деятельности Компании. Неэффективное предотвращение серьезных инцидентов или неэффективное реагирование на них может отрицательно сказаться на репутации Компании, ее деятельности и финансовых результатах. Вероятность реализации риска является минимальной.</p>	<p>1. Разработка, поддержка и постоянное совершенствование всех элементов Системы управления безопасностью полетов. 2. Поддержка осведомленности операционного персонала о риске человеческого фактора. 3. Проведение мониторинга всех инцидентов, вызванных человеческим, организационным, техническим, внешними и прочими факторами и отслеживание эффективности предпринятых мер. 4. Поддержка эффективной Программы мониторинга соответствия для обеспечения постоянного и эффективного контроля соответствия производственной деятельности международным и национальным стандартам.</p>
<p>Риск авиационной безопасности</p>	<p>Неспособность предотвратить или отреагировать на серьезный инцидент с авиационной безопасностью может негативно сказаться на репутации Компании, ее деятельности и финансовых показателях.</p>	<p>1. Обучение сотрудников в соответствии с программой подготовки по авиационной безопасности. 2. Контроль качества состояния авиационной безопасности (внутренние проверки, обзоры, проверки надежности /испытания, аудиты аэропортов). 3. Анализ и оценка тенденций на основе информации,</p>

		<p>полученной путем сбора данных.</p>
<p>Коммерческий риск</p>	<p>Местный рынок является высококонкурентным, и Компании труднее конкурировать должным образом из-за ее размера. Дополнительная емкость на рынке и / или снижение спроса на поездки может оказать негативное влияние на Компанию. Также стоит учитывать, что репутация Компании подвержена влиянию различных факторов. Невозможность ответить или несвоевременная реакция на эти факторы могут существенно повлиять на операционную и финансовую деятельность Компании.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оптимизация расписания, предусматривающая максимальную утилизацию экипажей и воздушных судов. 2. Мониторинг цен, новых частот, новых направлений, изменения времени рейсов конкурентов. 3. Отслеживание показателей загруженности рейсов на ежедневной, еженедельной, ежемесячной основе. 4. Поиск альтернативных маршрутов. 5. Своевременное реагирование и обратная связь на негативные комментарии в СМИ и социальных сетях для снижения репутационных рисков.
<p>Кадровый риск</p>	<p>Развитие передовых методов управления человеческими ресурсами является одной из стратегических целей Компании. Неспособность создавать, развивать и удерживать квалифицированный персонал может негативно повлиять на</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Измерение уровня текучести и анализ причин таковой. 2. По результатам "exit" интервью, проведение мероприятий по удержанию сотрудников. 3. Активный найм персонала.

		эффективность работы Компании.
Риск производства полетов	Компания подвержена потенциальным рискам производства полетов, в частности из-за пандемии COVID-19. Заражение операционного персонала может негативно повлиять на операционную и финансовую деятельность Компании.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сохранение необходимого количества пилотов. 2. Сокращение ограничений по количеству налета часов для местных пилотов.

Финансовые риски

Валютный риск	Существенные колебания обменных курсов могут негативно повлиять на финансовые результаты Компании.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществление платежей с учетом фактического курса приобретенных резервов в сравнении с текущим рыночным курсом.
Кредитный риск	Денежные и прочие потери вследствие неисполнения обязательств банками-контрагентами.	Соблюдение установленных лимитов на банки-контрагенты и требований, утвержденных внутренними нормативными документами Компании и Акционера.
Риск ликвидности	Неспособность выполнить финансовые обязательства или невозможность финансирования бизнеса.	Постоянный мониторинг ликвидности путем сохранения “подушки ликвидности” и контроля всех оттоков.
Налоговый риск	Риск возможных финансовых потерь в результате неверного толкования (интерпретации) правовых норм налогового законодательства и нормативно-правовых	<ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществление регулярного мониторинга изменений в налоговом законодательстве. 2. Обжалование актов налоговых проверок в вышестоящих органах налоговой службы.

актов ввиду
неоднозначности их
формулировок
(несовершенства
законодательства).

Операционные риски

Кибер-риск и риск информационн ой безопасности	Риск возникновения убытков от внешних или внутренних угроз компьютерам Компании, информации, ИТ-сети, инфраструктуре, коммерческим и производственным операциям с поддержкой ИТ.	1. Внедрение процессов, соответствующих лучшим мировым принципам в области информационной безопасности. 2. Ознакомление сотрудников с Политикой информационной безопасности Компании.
Топливный риск	Компания подвержена рisku отсутствия /дефицита авиационного керосина на нефтеперерабатываю щих заводах, что вынуждает Компанию покупать керосин по значительно более высоким ценам у аэропортов или третьих лиц.	1. Еженедельная сверка балансов авиационного топлива. 2. Обеспечение приобретения авиатоплива исключительно у ресурсодержателя.
Риск производственн ой безопасности	Возможные заболевания или травмы сотрудников могут негативно повлиять на производственные и финансовые показатели Компании.	1. Осуществление всех необходимых процедур для обеспечения высокого уровня производственной безопасности, в том числе предоставление членам экипажей времени отдыха в соответствии с требованиями законодательства. 2. Обеспечение пилотов, бортпроводников и обслуживающего персонала масками и перчатками на постоянной основе.

Правовые риски

Комплаенс риск	Деятельность компании строго регулируется местными и международными властями. Любое нарушение закона и стандартов может негативно повлиять на производственные и финансовые показатели Компании.	1. Формирование антикоррупционной культуры путем проведения тренингов и применения прочих инструментов. 2. Проведение внешнего анализа коррупционных рисков.
----------------	--	---

Идентифицированные риски отражаются на карте рисков относительно значимости:

- Красная зона – критические риски для Компании;
- Оранжевая зона – крупные риски для Компании;
- Желтая зона – средние риски для Компании.

Экологическая безопасность

QAZAQ AIR стремится минимизировать негативное воздействие операционной деятельности на население и окружающую среду, предотвратить производственные аварии, которые наносят ущерб окружающей среде, а также поддерживает рациональное использование и воспроизводство природных ресурсов. Мы – сторонники повышения эффективности использования энергии, экономии ресурсов и использования альтернативных источников энергии. Руководство Авиакомпании берет на себя обязательства по соблюдению законодательных и других требований, применимых к экологическим аспектам деятельности QAZAQ AIR.

Мы придерживаемся принципов непричинения ущерба людям и защиты окружающей среды при выполнении работы и достижении поставленных перед нами целей. Наша Компания оценивает воздействие любого нового вида деятельности на окружающую среду.

Экологическая политика QAZAQ AIR направлена на повышение энергетической и экологической эффективности перевозки пассажиров, багажа, почты и грузов.

Для достижения целей экологической политики QAZAQ AIR осуществляет:

- поддержание функционирования системы экологического менеджмента;

- мониторинг и анализ операционной деятельности и технологических процессов с целью выявления новых возможностей повышения экологических показателей;
- управление отходами с акцентом на вторичную переработку сырья как наиболее эффективный метод утилизации отходов;
- оптимизацию маршрутной сети, способствующую снижению шума и выбросов, загрязняющих веществ от двигателей воздушных судов в атмосферу;
- отбор поставщиков на основании показателей экологической эффективности деятельности;
- информирование работников QAZAQ AIR об успехах Авиакомпании в области охраны окружающей среды и воспитание культуры утилизации отходов.

Отчет о соблюдении / несоблюдении принципов и положений Кодекса корпоративного управления за 2020 год

Кодекс корпоративного управления АО «QAZAQ AIR» (далее – Кодекс) утвержден решением Правления АО «Самрук-Қазына» от 27 мая 2015 года № 22/15.

Целями Кодекса являются совершенствование корпоративного управления в Компании, обеспечение прозрачности управления, подтверждение приверженности Компании стандартам надлежащего корпоративного управления.

По результатам проведенного анализа за 2021 год практика корпоративного управления в Обществе по разделам Кодекса «Правительство как акционер Фонда», «Взаимодействие Фонда и организаций. Роль Фонда как национального управляющего холдинга», «Права акционеров (участников) и справедливые отношения к акционерам (участникам)» соответствует требованиям Кодекса.

По разделу Кодекса «Устойчивое развитие» Компании необходимо включить цели устойчивого развития в свои стратегические инициативы. Помимо этого, Компания на данный момент не определила приоритетные цели ООН в области устойчивого развития (ЦУР), а также четкие измеримые цели для каждого приоритетного фактора ESG. Совету директоров необходимо провести обсуждение отдельных аспектов принципов ESG. Показатели в области ESG надлежит интегрировать в обсуждение стратегических вопросов бизнеса.

В 2018 году Компания разработала корпоративную политику устойчивого развития. Однако детальный план действий по реализации целей ESG для Компании к настоящему времени не выработан. Организационная структура Компании не включает в себя установленный департамента или подразделения, ответственного за реализацию устойчивого развития. После

определения экологических целей в стратегии Компании экологические факторы должны стать неотъемлемой частью операционной модели Компании.

По разделу Кодекса «Эффективность Совета директоров и исполнительного органа» были выявлены области, требующие дальнейшего совершенствования:

- В Совете директоров и его комитетах должен соблюдаться баланс навыков, опыта и знаний, обеспечивающий принятие независимых, объективных и эффективных решений в интересах Компании и с учетом справедливого отношения ко всем акционерам и принципам устойчивого развития. Вместе с тем по состоянию на 01 июля 2021 года Комитеты Совета директоров приостановили свою работу ввиду ограниченного количества директоров. При этом, по мнению консультантов ТОО «Прайсуотерхаус Куперс», проводивших независимую диагностику корпоративного управления в Компании в 2021 году, Совет директоров может функционировать без Комитетов, учитывая масштабы деятельности Компании.

- В составе Совета директоров необходимо обеспечить разнообразие по опыту, личностным характеристикам и гендерному составу.

- Срок полномочий членов Совета директоров в среднем составляет менее года, что ниже по сравнению с международными практиками, предусматривающими среднюю продолжительность полномочий – шесть лет.

- Сроки полномочий руководителя и членов исполнительного органа должны совпадать со сроком полномочий исполнительного органа в целом.

- В Компании должно быть обеспечено планирование преемственности Совета директоров и исполнительного органа.

- Исполнительный орган обязан обеспечить реализацию решений, принятых Советом директоров и Единственным акционером.

По разделу Кодекса «Управление рисками, внутренний контроль и аудит» Компании необходимо выполнять следующие требования:

- Должна быть создана эффективно функционирующая система управления рисками и внутреннего контроля, направленная на обеспечение разумной уверенности в достижении Компанией своих стратегических и операционных целей и представляющая собой совокупность организационных политик, процедур, норм поведения и действий, методов и механизмов управления, создаваемых Советом директоров и исполнительным органом Компании.

- Надлежит обеспечить интеграцию управления рисками в процесс стратегического планирования. При определении стратегических целей Компании необходимо идентифицировать и оценивать риски, которые могут привести к невыполнению стратегических КПД. Риски должны оцениваться для каждого стратегического КПД, а также оценивается совокупное влияние

рисков на КПД, например путем проведения сценарного анализа и имитационного моделирования.

- Процесс управления рисками должен полностью коррелировать с процессами планирования (стратегия и планы развития, годовой бюджет) и оценкой результатов (управленческая отчетность).

- Система управления рисками и внутреннего контроля Компании должна базироваться на высокой культуре риск-менеджмента, проводимой исполнительным органом, предусматривающей обязательность процедур идентификации, оценки и мониторинга всех существенных рисков, а также принятие своевременных и адекватных мер по снижению уровня рисков, которые могут негативно влиять на достижение стратегических целей, реализацию операционных задач и репутацию Компании.

- В Компании необходимо внедрить практику обучения работников и должностных лиц системе управления рисками.

- Надлежит усилить поддержку Службы внутреннего аудита со стороны Совета директоров, чтобы обеспечить ее независимость.

- Руководитель Службы внутреннего аудита должен разработать и поддерживать программу гарантии и повышения качества, охватывающую все виды деятельности внутреннего аудита и предусматривающую обязательное проведение внутренней и внешней оценки деятельности Службы внутреннего аудита.

- Совету директоров необходимо обеспечить регулярное взаимодействие с внешним аудитором Компании.

По разделу Кодекса «Прозрачность» Компании необходимо своевременно раскрывать информацию о своей деятельности в соответствии с законодательством Республики Казахстан, а также Уставом и внутренними документами Компании. Совету директоров надлежит проводить обзор ежегодного процесса составления и представления отчетности, осуществлять контроль в области раскрытия и защиты информации, а также принимать адекватные меры в отношении кибербезопасности.



Контакты

Телефон: +7 727 356 1414

Электронная почта: info@flyqazaq.com

Внешний аудитор

В соответствии с решением Правления АО «Самрук-Қазына» от 14 мая 2018 (Протокол № 14/18) ТОО «КПМГ Аудит» определено аудиторской организацией, осуществляющей аудит Компании за 2018–2020 годы.

Горячая линия АО ФНБ «Самрук-Қазына»

Функционирует Линия инициативного информирования (Горячая линия), администрируемая независимой компанией, что позволяет обеспечить прозрачность процесса и конфиденциальность данных, повышая тем самым уровень доверия к данному инструменту, и соответствует лучшей международной практике. Контактная информация Горячей линии размещена на корпоративном сайте в интернете.

В рамках Горячей линии рассматриваются обращения, связанные с взяточничеством и коррупцией, нарушениями в области бухгалтерского учета, раскрытием защищаемой информации, неравными условиями найма и труда,

неэтичным поведением, угрозами здоровью, безопасности и окружающей среде.

Обращения могут предоставляться всеми лицами на русском, казахском и английском языках посредством следующих каналов связи:

по телефонному номеру 8 800 080 4747

на электронную почту mail@sk-hotline.kz

через интернет-портал <http://sk-hotline.kz/>

через WhatsApp Мессенджер с номером +7 771 191 8816.