

Утверждено
решением Совета директоров
АО «НК «Kazakh Tourism»
от «03» декабря 2019 года
протокол №9



**Методика
оценки эффективности системы внутреннего контроля в
АО «Национальная компания «Kazakh Tourism»**

г. Нур-Султан
2019 год

Содержание

1	Общие положения	3
2	Порядок проведения оценки эффективности	3
3	Компоненты системы внутреннего контроля	5
3.1	Контрольная среда	5
3.1.1	Организационная структура	5
3.1.2	Внутренняя нормативная документация	5
3.1.3	Честность и этические нормы	6
3.1.4	Кадровая политика	6
3.2	Оценка рисков	7
3.2.1	Система управления рисками	7
3.2.2	Политика управления рисками и мероприятия по управлению рисками	8
3.3	Контрольные процедуры	8
3.3.1	Подготовка финансовой отчетности	8
3.3.1.1	Доходы и расходы	8
3.3.1.2	Учет ТМЗ и ОС	9
3.3.1.3	Расчеты с персоналом	9
3.3.1.4	Подготовка и консолидация финансовой отчетности	10
3.3.1.5	Учет налогов	10
3.3.2	Операционная деятельность	10
3.3.2.1	Планирование и экономический анализ	10
3.3.2.2	Закупки	11
3.3.2.3	Инвестиционная деятельность	11
3.3.2.4	Тарифы	12
3.3.2.5	Казначейство	12
3.3.2.6	Управление ИТ процессами	13
3.3.3	Соблюдение нормативных и законодательных требований	13
3.4	Информация и коммуникационные каналы	14
3.5	Мониторинг	14

1. Общие положения

1. Настоящая Методика оценки эффективности системы внутреннего контроля в АО «НК «Kazakh Tourism» (далее – Методика, Общество) разработана в соответствии с Уставом Общества, Кодексом корпоративного управления Общества, Кодексом деловой этики Общества и положениями Комитета организаций-спонсоров Комиссии Тредвея (COSO).

2. Настоящая Методика предусматривает рассмотрение и оценку контрольных процедур в Обществе, также включающие в себя анализ и оценку факторов, влияющих на эффективность системы внутреннего контроля, в разрезе каждого из пяти ее компонентов:

- контрольная среда;
- оценка рисков;
- контрольные процедуры;
- информация и ее передача;
- мониторинг.

3. Методика применяется для осуществления ежегодной оценки эффективности системы внутреннего контроля Общества, проводимой Службой внутреннего аудита Общества (далее - Служба). Излагаемым в документе подходам обязаны следовать все работники, участвующие в процессе оценки эффективности системы внутреннего контроля Общества.

4. На ежегодной основе руководитель Службы должен проводить анализ перечня вопросов настоящей Методики на предмет актуальности и, при необходимости, вносить соответствующие изменения.

5. Подход к оценке эффективности системы внутреннего контроля, описанный в настоящей Методике, не должен рассматриваться как заключение о полной эффективности всей системы внутреннего контроля.

2. Порядок проведения оценки эффективности

1. Служба является ответственной за проведение оценки эффективности системы внутреннего контроля (далее - СВК) согласно данной Методике.

2. При оценке эффективности СВК необходимо учитывать, как процедуры, закрепленные внутренними документами Общества, так и процедуры, фактически осуществляемые на практике. При этом наличие той или иной процедуры, закрепленной во внутреннем документе, при невыполнении на практике не является достаточным свидетельством того, что Общество соблюдает соответствующие условия.

3. Настоящая Методика определяет следующий порядок работ при проведении оценки эффективности СВК:

1) планирование проведения оценки эффективности СВК, в том числе определение перечня работников и руководителей Общества, с которыми необходимо провести интервью;

2) определение перечня документов, требуемых для анализа и оценки, и направление соответствующего запроса в структурные подразделения, ответственные за внутренний контроль и управление рисками (при их наличии);

- 3) проведение предварительного анализа предоставленных документов;
- 4) проведение повторного интервью с сотрудниками и руководителями Общества, а также другими заинтересованными лицами, в случае необходимости;
- 5) оценка эффективности СВК.

4. Для целей достижения полноты и точности в процессе оценки эффективности СВК, необходимо проводить оценку по каждой отдельной области в разрезе пяти компонентов.

5. Настоящая Методика предусматривает наличие ответом «Да» либо «Нет» по каждому подкомпоненту, которые в свою очередь имеют свой вес, 1 балл и 0 баллов соответственно.

6. Службе необходимо просуммировать полученные баллы и поделить полученную сумму на максимально возможное количество баллов по компоненту, тем самым определяя балл эффективности по компоненту в процентном выражении. Определение итогового балла эффективности СВК в процентном выражении производится путем расчета среднего арифметического значения баллов эффективности по пяти компонентам (пример в таблице 1).

В случае, если компонент не применим к деятельности Общества, Служба не должна учитывать данный критерий при расчете балла эффективности по компоненту.

Таблица 1. Оценка эффективности системы внутреннего контроля по компонентам.



7. После проведения оценки эффективности, Служба подготавливает отчет о результатах оценки эффективности системы внутреннего контроля (далее-Отчет). В свою очередь, Правление Общества разрабатывает план мероприятий по дальнейшему совершенствованию СВК, в котором отражается прогресс реализации мероприятий по улучшению СВК.

8. Структурные подразделения, ответственные за внутренний контроль и управление рисками (при их наличии), несут ответственность за оказание

методологической поддержки в процессе разработки документирования плана мероприятий по дальнейшему совершенствованию СВК.

3. Компоненты системы внутреннего контроля

3.1. Контрольная среда

3.1.1 Организационная структура

1) Структурные подразделения, ответственные за внутренний контроль и управление рисками (при их наличии), сформированы, укомплектованы необходимым количеством квалифицированных сотрудников и предоставляют соответствующие отчеты о состоянии СВК и управления рисками для Совета директоров/Комитета по аудиту;

2) Положение о каждом структурном подразделении, до утверждения уполномоченным органом, согласовывается со всеми структурными подразделениями, взаимодействие с которыми предусмотрено картой бизнес-процессов;

3) Правление осуществляет анализ и внесение предложений Совету директоров об изменениях в организационную структуру при изменении стратегии, внешних факторов, а также функциональных обязанностей в Обществе;

4) Стратегия развития Общества разработана, утверждена Советом директоров и доведена до сведения работников;

5) Состав Комитета по аудиту состоит из независимых директоров. Председатель Комитета либо один из его членов является специалистом в области финансов;

6) Организационная структура системы управления рисками Общества предусматривает наличие коллегиального органа (Комитет по рискам) при Правлении. Обязанности Комитета по рискам определены в Положении о Комитете по рискам.

3.1.2 Внутренняя нормативная документация

1) В Обществе утверждено Положение о системе внутреннего контроля, определяющее основные роли и обязанности участников системы внутреннего контроля;

2) В Обществе утверждено Положение о системе управления рисками, определяющее основные роли и обязанности участников системы управления рисками;

3) В Обществе утверждено Положение о Службе внутреннего аудита, определяющее основные роли и обязанности работников Службы внутреннего аудита;

4) В Обществе утверждено Положение о Комитете по аудиту, определяющее основные роли и обязанности членов Комитета при Совете директоров Общества;

5) В Обществе разработаны, утверждены уполномоченным органом и доведены до сведения работников классификатор бизнес-процессов, определяющий перечень основных и вспомогательных бизнес-процессов, карты бизнес-процессов с указанием точек внутренних контролей;

- 6) В Обществе утверждены Правила по организации внутреннего аудита, регламентирующие порядок организации и проведения внутреннего аудита;
- 7) В Обществе утверждена Политика по управлению риском мошенничества;
- 8) Учет финансово-хозяйственной деятельности Общества осуществляется в соответствии с Учетной политикой, утвержденной Советом директоров. Значительные изменения в Учетной политике Общества утверждаются Советом директоров по рекомендации Комитета по аудиту;
- 9) В Обществе разработана и утверждена Советом директоров ИТ-стратегия;
- 10) Советом директоров Общества утверждена Инвестиционная политика Общества. Инвестиционная деятельность Общества осуществляется в соответствии с внутренними нормативными документами, регламентирующими инвестиционный процесс.

3.1.3 Честность и этические нормы

- 1) Кодекс деловой этики разработан, утвержден Советом директоров и доведен до сведения всех работников Общества;
- 2) Проводится ежегодное тестирование всех работников (включая высший управленческий состав) на знание и понимание основных принципов Кодекса деловой этики. Результаты тестирования оформлены документально;
- 3) Правление предпринимает соответствующие дисциплинарные меры в ответ на отклонения от утвержденных политик и процедур или нарушения Кодекса деловой этики;
- 4) Ежегодно в Обществе формируется отчет о следовании принципам корпоративного управления, который определяет уровень соответствия каждому принципу корпоративного управления в отдельности. Данный отчет утверждается Советом директоров и размещается на Интернет ресурсе Общества;
- 5) Горячая линия Общества (включая специальный адрес электронной почты и телефон доверия омбудсмена) функционирует на постоянной основе, является доступным для каждого работника, а также соблюдается принцип конфиденциальности работников, использующих горячую линию.

3.1.4 Кадровая политика

- 1) В Обществе разработана, утверждена и функционирует система грейдинга персонала;
- 2) В Обществе внедрена программа кадрового резерва и наблюдается низкая текучесть кадров;
- 3) В Обществе разработана, утверждена и функционирует процедура ротации кадров;
- 4) Производится проверка наличия, состояния и обеспечения сохранности документации и компьютерных баз данных структурного подразделения по управлению человеческими ресурсами;
- 5) В Обществе существуют правила и процедуры найма, обучения, мотивации, оценки, поощрения, компенсации, перевода и увольнения работников, которые применимы к структурным подразделениям, подотчетным Правлению;

6) В Обществе разработаны и утверждены нормативные документы, регламентирующие оплату труда и систему управления мотивацией персонала Общества для всех уровней иерархии;

7) В Обществе разработана и внедрена процедура ротации ключевых сотрудников, способствующая повышению мотивации и снижающая вероятность сговора;

8) В Обществе на периодической основе проводится тестирование профессиональных знаний работников для выявления реальной и фактической потребности в обучении;

9) Правление устанавливает ключевые показатели деятельности для каждого структурного подразделения Общества;

10) В Обществе на периодической основе проводится оценка и анализ результативности деятельности работников. Заданные ключевые показатели деятельности сравниваются с фактическим выполнением и достижением целей;

11) В Обществе определены ответственные работники, которые осуществляют контроль за выполнением поставщиком аутсорсинговых услуг контрактных обязательств. Договор с аутсорсинговой компанией включает возможность проведения проверки деятельности внештатных работников;

12) Согласно заключенному договору, внештатные работники обязаны соблюдать как минимум те же самые требования, что и штатные работники Общества в части трудовой дисциплины, конфиденциальности информации и результативности деятельности.

3.2 Оценка рисков

3.2.1 Система управления рисками

1) Служба на ежегодной основе производит независимую оценку эффективности системы управления рисками;

2) Служба на ежегодной основе производит независимую оценку эффективности системы внутреннего контроля;

3) В Обществе имеется отлаженный механизм идентификации и учета бизнес-рисков, возникающих в процессе выхода на новые рынки или новые виды деятельности, соответствия требованиям конфиденциальности и сохранности данных, разработки новых продуктов и услуг, а также в случае иных изменений внешней среды;

4) Совет директоров оценивает основные риски, принимаемые на себя Обществом, устанавливает приемлемые уровни таких рисков и осуществляет контроль за принятием мер, необходимых для измерения, отслеживания и контролирования таких рисков;

5) Структурное подразделение, ответственное за управление рисками, совместно с владельцами бизнес-процессов Общества осуществляет идентификацию рисков на уровне бизнес-процессов;

6) Структурное подразделение, ответственное за управление рисками, совместно с причастными структурными подразделениями Общества, осуществляет своевременную разработку планов мероприятий по минимизации рисков;

7) Владельцы бизнес-процессов своевременно осуществляют документирование идентифицированных рисков в матрицах рисков и контролей по

трем областям: подготовка финансовой отчетности, операционная деятельность и соблюдение нормативных и законодательных требований;

8) В Обществе существует функция ИТ безопасности, руководитель которой осуществляет мониторинг ИТ деятельности и формирует отчеты по ИТ безопасности для Совета директоров/Комитета по аудита на периодической основе;

9) Нарушение ИТ безопасности и иные инциденты автоматически регистрируются и анализируются структурным подразделением, ответственным за ИТ безопасность;

10) Разработаны Правила по разработке и модификации систем и контрольных процедур (включая изменения и использование компьютерных программ и файлов данных);

11) Ответственными структурными подразделениями (по операционной деятельности Общества) разработаны и утверждены планы непрерывной деятельности и осуществляется еженедельное резервное копирование данных. Осуществляется тестирование планов аварийного восстановления и планов непрерывности деятельности Общества (как минимум ежегодно);

12) Структурное подразделение, ответственное за связи с общественностью, своевременно реагирует на появление негативных публикаций в СМИ;

13) Структурным подразделением, ответственным за безопасность своевременно выявляются факты мошенничества, регистрируются и расследуются. По результатам расследования принимаются соответствующие меры.

3.2.2 Политика управления рисками и мероприятия по управлению рисками

1) Советом директоров утверждена Политика по управлению рисками;

2) Политика по управлению рисками в Обществе включает определение философии управления рисками, цели управления рисками, определение риск-аппетита, классификацию рисков, основные принципы и подходы к управлению рисками;

3) Структура системы управления рисками, в том числе функции и подотчетность различных органов и подразделений в рамках процесса управления рисками, а также единая терминология определены и описаны в Политике по управлению рисками в Обществе;

4) Правление Общества и структурные подразделения принимают активное участие в процессе управления рисками в соответствии с утвержденным механизмом управления рисками.

3.3 Контрольные процедуры

3.3.1 Подготовка финансовой отчетности

3.3.1.1 Доходы и расходы

1) В бухгалтерии существует механизм по контролю над образованием дебиторской задолженности. В случае наличия безнадежной дебиторской задолженности, Общество проводит соответствующую претензионно-исковую работу и последующий мониторинг погашения/списания дебиторской задолженности;

2) В Обществе существует процедура списания дебиторской и кредиторской задолженности. Доступ в систему для списания дебиторской и кредиторской задолженности и проведение корректировок ограничен;

3) В Обществе установлены и выполняются процедуры учета и признания операционных и капитализируемых расходов. Существует разграничение полномочий в части ввода (бухгалтер) и контролем затрат (Главный бухгалтер);

4) В Обществе разработана и учтена Учетная политика, которая определяет основные методы и способы учета затрат. Изменения в Учетной политике Общества утверждаются Советом директоров;

5) Изменения базы данных клиентов (новые клиенты, кредитные лимиты, условия оплаты и т.д.) авторизуются руководством;

3.3.1.2 Учет ТМЗ и ОС

1) Осуществляется периодическая сверка активов (денежные средства, дебиторская задолженность), а также анализ неликвидных/залежавшихся товарно-материальных запасов;

2) Инвентаризация запасов и основных средств (ОС) осуществляется соответствующей комиссией для обеспечения достоверного, правильного и полного отражения активов в бухгалтерском учете и соответствия Учетной политике. Все существенные расхождения анализируются и принимаются меры по их устранению;

3) Руководство Общества осуществляет постоянный контроль над процессом списания запасов и основных средств;

4) Общество на периодической основе осуществляет переоценку основных средств и ТМЗ;

5) В Обществе доступ к модулю учета ТМЗ/ОС ограничен. Внесение изменений является невозможным без соответствующего утверждения;

6) Осуществляется физический контроль над доступом в служебные помещения/склады;

3.3.1.3 Расчеты с персоналом

1) Ответственным структурным подразделением ведется учет отработанного времени на основании фактически выполненных работ и утверждается руководством до отражения в информационной системе. Каждый работник получает детальную информацию о расчете заработной платы/бонусов/премий;

2) В Обществе условия оплаты труда конкретного работника установлены в трудовом договоре в соответствии с утвержденными Правилами об оплате труда;

3) В Обществе подотчетные суммы (хозяйственные расходы, расходы на командировки) выдаются в соответствии с внутренними нормативными документами Общества с подтверждением/одобрением Руководства Общества. Работники отчитываются по факту расхода подотчетных сумм с приложением всех документов, полученных им при осуществлении расходов в установленные сроки;

4) Окончательный расчет с работниками, включая внештатных работников, при завершении трудового договора, производится после подписания обходного листа;

5) В Обществе существует разграничение полномочий между работниками, осуществляющими денежные платежи, и работниками, осуществляющими расчет по

заработной плате/бонусам. Доступ к системе учета заработной платы и базе данных работников ограничен;

б) Директор ответственного структурного подразделения осуществляет постоянный анализ базы данных работников на соответствие фактическому количеству работников.

3.3.1.4 Подготовка и консолидация финансовой отчетности

1) Бухгалтерия осуществляет своевременное отслеживание изменений МСФО и иных стандартов бухгалтерского учета и осуществляет соответствующую рассылку изменений всем заинтересованным сторонам;

2) Методика консолидации финансовой отчетности разработана, утверждена и применяется в процессе финансово-хозяйственной деятельности Общества. Подготовка и консолидация финансовой отчетности осуществляются в установленные сроки и в соответствии с требованиями внутренних политик и процедур, а также с требованиями Министерства Финансов РК;

3) Аудит финансовой отчетности осуществляется на ежегодной основе для получения вывода о том, вся ли информация, отраженная в финансовой отчетности, является достоверной, а также соответствует основам и принципам ведения бухгалтерского учета и МСФО. Заключение о состоянии финансовой отчетности со стороны внешних аудиторов утверждается Советом директоров и размещается на официальном сайте Общества;

4) Показатель выполнения рекомендаций внешних аудиторов, представленных в письмах к руководству, включен в состав общих ключевых показателей деятельности топ-менеджмента Общества;

5) Процедура подготовки отдельной и консолидированной финансовой отчетности автоматизирована в учетной системе. Внесение изменений в систему возможно только при наличии одобрения руководства Общества;

6) В Обществе разработана, внедрена и на практике используется процедура быстрого закрытия периода, позволяющая сформировать отчеты для анализа со стороны руководства.

3.3.1.5 Учет налогов

1) В Обществе внедрена процедура налогового планирования, позволяющая заблаговременно рассчитывать сумму налоговых отчислений в бюджет на каждый период (как минимум – ежеквартально). Правление осуществляет анализ и сверку задолженности по налогам и обязательным платежам;

2) В Обществе применяется процедура трансфертного ценообразования (налогового планирования), с целью оптимизации суммы уплачиваемых налогов;

3) Налоговая учетная политика разработана в соответствии с налоговым законодательством РК.

3.3.2 Операционная деятельность

3.3.2.1 Планирование и экономический анализ

1) В Обществе разработан и утвержден нормативный документ, регламентирующий порядок формирования бюджета Общества, ответственность

руководства и администраторов программ бюджета, а также порядок предоставления бюджетных заявок и отчетности;

2) В Обществе утверждены нормативы для планирования статей затрат бюджета. Формирование бюджета осуществляется в соответствии с утвержденными нормативами;

3) Система бюджетирования Общества является гибкой и позволяет своевременно реагировать на изменения в течение года;

4) Статьи бюджета интегрированы с бухгалтерской учетной системой Общества;

5) Общество осуществляет декомпозицию стратегических целей. Ключевые показатели деятельности разработаны, утверждены и доведены до сведения руководителей структурных подразделений и работников;

6) Производится регулярный (ежемесячный, ежеквартальный) анализ ключевых показателей деятельности (производственных, финансовых, ликвидности и т.д.). Производится своевременный анализ отклонений, и разрабатываются корректирующие мероприятия;

7) Премирование работников, руководства Общества привязано к выполнению ключевых показателей деятельности, утвержденных в установленном порядке.

3.3.2.2 Закупки

1) План закупок соответствует бюджету, а также учитывает остатки и переходящие договора (операционный и инвестиционный бюджеты);

2) Мониторинг цен накупаемые товары, работы и услуги осуществляется на регулярной основе и в соответствии с внутренними нормативными требованиями;

3) В Обществе разработан типовой договор на закуп товаров, работ и услуг. Закуп товаров, работ и услуг проводился с обязательным использованием шаблона типового договора;

4) Осуществляется мониторинг исполнения договоров на закуп товаров, работ и услуг. Все несоответствия документируются должным образом и доводятся до сведения руководства;

5) План закупок выполняется в соответствии с требованиями и правилами Общества. Указанные в Плане закупок сроки (по запуску товаров, работ и услуг) соответствуют фактическим срокам закупа. Общество не осуществляет многократную (чаще, чем раз в квартал) корректировку Плана закупок;

6) Существует разграничение ответственности в процессе закупок – планирование, утверждение, проведение и мониторинг;

7) Процесс закупок осуществляется в соответствии с установленными правилами закупок.

3.3.2.3 Инвестиционная деятельность

1) Выполнение инвестиционных обязательств Общества, в том числе выплата и получение дивидендов осуществляется в соответствии с Дивидендной политикой Общества для обеспечения прозрачности определения размера дивидендных выплат и повышения инвестиционной привлекательности Общества. Правление несет ответственность за своевременное получение и выплату дивидендов;

2) Организационная структура Общества позволяет осуществлять эффективное управление активами (создано структурное подразделение, ответственное за управление активами). Действия данного структурного подразделения направлены на повышение эффективности и прирост акционерной стоимости управляемого актива (рост операционной прибыли и / или активов, отраженный в финансовой отчетности);

3) Инвестиционная политика Общества утверждена Советом директоров. Инвестиционная деятельность Общества осуществляется в соответствии с внутренними нормативными требованиями;

4) Процесс оценки и принятия инвестиционных проектов формализован. Реализация инвестиционных проектов соответствует принятому процессу оценки и принятия инвестиционных проектов. Правлением Общества утверждена система отчетности и оценки инвестиционного процесса. По результатам оценки формируется отчет, утверждаемый Правлением Общества;

5) Ответственное структурное подразделение проводит мониторинг инвестиционных проектов (освоение капитальных вложений);

6) Ответственное структурное подразделение проводит пост-мониторинг инвестиционных проектов (мониторинг после введения проекта в эксплуатацию).

3.3.2.4 Тарифы

1) В Обществе разработана тарифная политика, утвержденная Советом директоров;

2) Тарифные показатели превышают показатели расходов Общества;

3) Информация о применяемых тарифах, а также введении новых тарифных ставок, доступна потребителям (размещена на Интернет ресурсе Общества);

4) Структурное подразделение ответственное за планирование и экономический анализ проводит оценку экономической обоснованности изменений в тарифах;

5) Структурным подразделением ответственным за планирование и экономический анализ осуществляется контроль правильности расчета сумм операций в соответствии с тарифами.

3.3.2.5 Казначейство

1) На регулярной основе формируется календарный план-график платежей (еженедельно);

2) Существует как минимум двухуровневая система контроля платежей;

3) Ежедневно осуществляется мониторинг движения денег на счетах путем получения банковских выписок и сверки с фактическими данными.

4) Правила движения денежных средств разработаны, утверждены и применяются в процессе финансово-хозяйственной деятельности Общества. Правление утверждает лимиты и проверяет существенные операции с денежными средствами. Правила движения денежных средств включают в себя раздел по управлению временно-свободными денежными средствами;

5) Процедуры покупки и продажи финансовых инструментов утверждаются руководством и проводится контроль операций с ценными бумагами. Руководство анализирует операции с финансовыми инструментами;

6) Размещение денежных средств на депозитные и расчетные счета в банках второго уровня осуществляется в соответствии с внутренними нормативными требованиями и утверждается руководством;

7) На регулярной основе проводится перспективный анализ объема временно свободных денег для определения будущих промежутков времени (между периодами высокой оборачиваемости денег Общества) возникновения избыточного объема денег и установления приемлемых сроков размещения их в финансовые инструменты на основании сформированного платежного календаря на месяц и данных годового кассового бюджета.

3.3.2.6 Управление ИТ процессами

1) В Обществе разработаны и утверждены стратегический план развития ИТ и Политика информационной безопасности;

2) В Обществе разработаны и утверждены формальные процедуры по процессу внесения изменений в программы и конфигурацию информационных систем. Все программные изменения документируются в форме специальных заявок на изменения. Перед внедрением в реальную систему разработанные или измененные программы тщательно тестируются конечными пользователями в тестовой среде и утверждены, в случае успешного тестирования, в актах приема – передач или в каких-либо других документах;

3) Документация по внесенным изменениям в программы и конфигурацию системы, а также история внесенных программных изменений сохраняются для аудита и возможного поиска программных ошибок;

4) В Обществе осуществляется мониторинг прав доступа к учетным системам на регулярной основе. Права администраторов информационных систем выданы только соответствующим работникам;

5) В Обществе разработан и утвержден План по обеспечению непрерывной деятельности и восстановлению информационных систем на случай возникновения непредвиденных ситуаций;

6) В Обществе разработаны и утверждены ИТ процедуры по резервному копированию (ежедневно) и восстановлению данных;

7) В Обществе серверное оборудование расположено в отдельной комнате оборудованной системой пожаротушения и кондиционирования. Доступ в комнату предоставлен только для администраторов информационных систем;

8) В Обществе имеется специалист по безопасности, осуществляющий мониторинг ИТ-деятельности и формирующий отчеты по ИТ безопасности для Совета директоров/Комитета по аудиту на периодической основе. Нарушения безопасности и иные инциденты автоматически регистрируются и анализируются.

3.3.3 Соблюдение нормативных и законодательных требований

1) В Обществе внедрена и функционирует система менеджмента качества;

2) Осуществляется пересмотр политик и процедур на предмет соответствия текущей деятельности Общества, а также нормативным и законодательным требованиям. Дополнительно, осуществляется мониторинг и рассылка изменений законодательства и иных нормативных требований;

3) В Обществе ведется учет замечаний и претензий от государственных регулирующих органов, со стороны клиентов и иных третьих лиц, а также налажена претензионно-исковая работа;

4) Общество не имеет начисленных штрафов/пени от государственных органов;

5) Процесс закупок Общества соответствует установленным законодательным и нормативным требованиям;

6) Процесс закупок Общества нацелен на повышение доли казахстанского содержания. Правление осуществляет анализ и контроль над отчетностью по доли казахстанского содержания;

7) Общество осуществляет мониторинг и ведет регулярно обновляемый реестр недобросовестных поставщиков товаров, работ и услуг;

8) Процедура проверки кандидатов на наличие нарушений законодательства, в частности для должностей, имеющих доступ к активам, разработана и функционирует.

3.4 Информация и коммуникационные каналы

1) В Обществе разработана и внедрена «горячая линия», гарантирующая анонимность, а также предусмотрено наличие омбудсмана, руководствующегося соответствующими положением/критериями/правилами;

2) В Обществе имеется процедура отслеживания обращений клиентов, поставщиков, государственных органов и других внешних сторон. Общество проводит своевременное рассмотрение, расследование и разрешение выявленных нарушений и недостатков;

3) В Обществе внедрена и функционирует информационная система, которая генерирует различные отчеты о результатах финансовой и операционной деятельности;

4) Общество осуществляет своевременное раскрытие и публикацию информации согласно внутренним регламентам и внешним нормативным требованиям;

5) Общество обеспечивает должный уровень удовлетворенности потребителей в части своевременности и надежности процесса обработки данных, как информационными системами, так и сотрудниками Общества;

6) Осуществляется четкое определение и доведение до сведения всех работников порядка распределения ответственности и полномочий в Обществе;

7) Проводится процедура подготовки/введения новых сотрудников, или сотрудников на новой позиции, в область их обязанностей и полномочий, включая внутренний контроль;

8) Общество осуществляет проведение тренингов по системе внутреннего контроля для новых и существующих работников.

3.5 Мониторинг

1) Общество обеспечивает наличие обратной связи и мониторинга производительности и управления поставленными задачами;

2) Общество осуществляет своевременное и соответствующее реагирование на выявленные независимыми аудиторами недостатки;

3) Общество осуществляет своевременное исполнение предписаний государственных органов;

4) Служба осуществляет мониторинг за исполнением рекомендаций/мероприятий по корректировке недостатков, внедрением и исполнением предписаний;

5) Финансовый блок осуществляет своевременное отслеживание изменений МСФО и иных стандартов бухгалтерского учета и осуществляет соответствующую рассылку изменений всем заинтересованным сторонам;

6) Бухгалтерия совместно с юридическим департаментом осуществляют постоянный мониторинг изменения налогового законодательства и налоговых ставок;

7) Производственные отчеты Общества интегрированы с финансовыми и бюджетными данными, и используются на постоянной основе, для отражения текущей рыночной конъюнктуры;

8) В Обществе проводится периодическая (раз в пять лет) независимая оценка деятельности Службы независимой консультационной компанией;

9) Совет директоров Общества осуществляет мониторинг выполнения планов мероприятий, разработанных в рамках совершенствования систем внутреннего контроля и управления рисками;

10) Избыточные контрольные процедуры своевременно выявляются и устраняются;

11) Служба осуществляет разработку риск-ориентированного Годового аудиторского плана. Совет директоров Общества осуществляет контроль над выполнением Годового аудиторского плана.