

09

МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК

Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл	96
Ақпаратты ашу	96
Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің құпия деректерін қорғау	97
Клиенттерді алаяқтықтан қорғау	98
Әлеуметтік жауапкершілік және қайырымдылық	99

ҚАЗІРГІ ЗАМАНҒА АРНАЛҒАН ЖАҢА БУЫН ЖЕЛІСІ



МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ

GRI 2-26, GRI 2-29

«Кселл» АҚ барлық мүдделі тараптардың мүдделері мен үміттерінің маңыздылығын мойындайды және олармен өзара іс-қимыл тиімділігін арттыруға ұмтылады. Компанияның мүдделі тараптармен қарым-қатынастары ашықтық, сенім және өзара құрмет қағидаттарына негізделген. Компания мүдделі тараптардың сұрауларына жауап беру және жедел режимде кері

байланысты қамтамасыз ету арқылы олардың мүдделерін қорғайды. Өзара іс-қимылдың негізгі арналары – корпоративтік есептілік, хат алмасу, Компанияның веб-сайты, форумдар мен әлеуметтік желілер, БАҚ-тағы жарияланымдар, Kcell/activ мобильді қосымшасы, «Самұрық-Қазына» ҰӘҚ» АҚ жедел желі телефоны.

Мүдделі тараптар	Үміттер	Өзара іс-қимыл процесі
Клиенттер	Қолайлы бағамен сапалы қызмет көрсету, дербес деректерді қорғау	Маркетингтік зерттеулер жүргізу, кері байланыстың алуан түрлері
Жеткізушілер	Ұзақ мерзімді серіктестік қатынастарды сақтау, іскерлік әдепті ұстану	Сатып алуды ашық режимде жүргізу, іскерлік кездесулер мен кеңестер беру
Мемлекеттік органдар	Заңнаманы сақтау, бюджетке төленетін төлемдердің ұлғаюы, мемлекеттік даму бағдарламалары аясындағы тиімді іс-әрекет	Өтініштер, қадағалау органдарының тексерулері, кездесулер өткізу
Акционерлер мен инвесторлар	Компанияны дамыту, корпоративтік басқаруды дамыту, алға қойылған міндеттерді тиімді жүзеге асыру, табыстылық пен қаржылық тұрақтылықты қамтамасыз ету	Есептілікті дайындау және жариялау, кездесулер, бірлескен талқылаулар өткізу
Ұжым	Жақсы еңбек жағдайларын қамтамасыз ету, еңбекақыны уақтылы төлеу, әлеуметтік пакет, мансаптық өсу мүмкіндіктері	Ішкі корпоративтік өзара іс-қимыл, жұмыскерлердің құқықтары мен мүдделерін қамтамасыз ету, еңбек жағдайларын жақсарту
БАҚ, жұртшылық	Ақпаратты ашу, айқындық	БАҚ сауалдарына жауап беру, PR және маркетингтік іс-шараларды өткізу

АҚПАРАТТЫ АШУ

GRI 2-29

Компанияның ақпаратты ашу тәжірибесі келесі тәсілдерге негізделген:

- Ақпаратты ашу Қоғамның қолайлы имиджін құруды қамтамасыз етуге арналған, бұл капиталды тартуға, акционерлер мен инвесторлардың сенімін сақтауға, сондай-ақ өндірістік және қаржылық нәтижелерді ұлғайтуға көмектесуі тиіс;
- Ақпаратты ашу жүйесі ішкі құпия ақпаратты толық қорғау шартымен Компания туралы ақпараттың қолжетімділігі қағидаттарын қанағаттандыруы тиіс;
- Ақпаратты ашу Компания туралы жалпыға қолжетімді ақпаратқа еркін және оңай қол жеткізу мүмкіндігін қамтамасыз етуі тиіс;
- Қаржылық есептілік депозитарийінің интернет-ресурсында және қор биржаларының интернет-ресурстарында ақпаратты ашу заңнамада және биржалардың Листингтік қағидаларында белгіленген тәртіппен жүзеге асырылады;
- Компанияның корпоративтік оқиғалары туралы ақпаратты ашу оның корпоративтік веб-сайтында (www.investors.kcell.kz) қосымша жүзеге асырылады.

АҚПАРАТТЫҚ ҚАУІПСІЗДІК ЖӘНЕ КЛИЕНТТЕРДІҢ ҚҰПИЯ ДЕРЕКТЕРІН ҚОРҒАУ

GRI 418-1

Абоненттердің дербес деректерін қорғау біздің Компания қызметінің маңызды саласы болып табылады, өйткені цифрлық дәуірде жеке ақпарат қаскүнем адамдар тарапынан көбірек сұранысқа ие болуда. Абоненттер туралы ақпараттың жайылып кетуі өте қауіпті және алаяқтық пен киберқылмыстың басқа түрлеріне әкелуі мүмкін.

Біз қауіпсіздік шараларын жүйелі түрде қолданамыз және тиімділігіне сенімді болу үшін оларды жаңартып тұрамыз. Компания өз қызметкерлеріне ақпаратқа қол жеткізудің ең төменгі деңгейін қамтамасыз етуге тырысады, сонымен қатар дербес деректерді қорғау үшін әртүрлі технологияларды, соның ішінде қауіпсіз желілік хаттамаларды және ақпараттың жайылып кетуінен қорғау бағдарламаларын пайдаланады, аудиттер мен қызметкерлерді оқытуды жүргізеді.

Компания ақпараттық қауіпсіздікті дамытуға үлкен көңіл бөледі және штатында киберқауіпсіздік сертификаттары (CEH, CHFI, GIAG Reverse Engineering Malware, OSCP, OSWE) бар білікті қызметкерлерді ұстайды. Мұның бәрі

дербес деректерді қорғаудың сенімді деңгейін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді, сонымен қатар күрделі кибершабуылдарды тойтару үшін жағдай жасайды.

Біліктілік пен дағдыларды ұдайы арттыру «Кселл» АҚ ақпараттық қауіпсіздік командасына Қазақстанның АҚЖО арасында МТҚ өткізген АҚҰҰО кибержаттығуларында Blue және Red Team бойынша 1-ші орындарды иеленуге мүмкіндік берді. Сондай-ақ, Digital Rights Center Qazaqstan тәуелсіз сарапшылары «Кселл» АҚ-ны цифрлық құқықтарды сақтау жөніндегі 2024 Telecom секторындағы үздік компания ретінде таныды. Компания қызметкері 2024 жылдың қорытындысы бойынша Қазақстанның ТОП-10 бағхантерлерінің рейтингіне енді.

Кибершабуылдардың өзекті қауіп-қатерлері мен белгілерін анықтау үшін инфрақұрылымдағы ақпараттық қауіпсіздік оқиғаларына тәулік бойы мониторинг жүргізіледі, оқыс оқиғаларға ден қою және оларды болдырмаудың проактивті шаралары қабылданады, сондай-ақ осы бағыт әрі қарай жетілдірілуде.





КЛИЕНТТЕРДІ АЛАЯҚТЫҚТАН ҚОРҒАУ

GRI 418-1

Бүгінгі күні телефон алаяқтығымен күрес бұрынғыдан да өзекті болып тұр. Компания алаяқтық белсенділікті анықтауға және шектеуге мүмкіндік беретін заманауи құралдар мен әдістерді енгізуге ерекше назар аударады, өз жұмысын күшейту үшін жаңа тәсілдер мен мүмкіндіктерді іздейді.

Осылайша, 2024 жылы жаңа Fraud Management System жүйесін іске қосу жүзеге асырылды, ол күдікті алаяқтық операцияларды анықтау және Компанияның ықтимал ысыраптарын болдырмау алгоритмдері мен жылдамдығын жетілдіруге мүмкіндік береді және басқа құралдар мен жүйелермен синергия есебінен осы жұмыстың тиімділігін арттырады.

Әлеуметтік инженерияға (алаяқтық қоңырауларға) қарсы іс-қимыл жасау үшін барлық бағыттарда – заңнамалық, ақпараттық, технологиялық деңгейлерде белсенді іс-қимыл жасалуда. Компания неғұрлым жедел және үйлесімді өзара іс-қимыл жасау үшін басқа ведомстволармен және ұйымдармен бірігеді.

Компания жедел ақпарат алмасу үшін «ҚР Ұлттық Банкінің Ұлттық төлем корпорациясы» акционерлік қоғамының Алаяқтық белгілері бар төлем транзакциялары бойынша деректермен алмасу орталығының (Антифрод-орталық) интеграцияланған жүйесіне сәтті қосылды және осы бағытты одан әрі дамытуды жоспарлауда.

Сондай-ақ Прокуратура, «Қазақтелеком» АҚ және «Кселл» АҚ арасында құқыққа қарсы әрекеттердің, оның ішінде үшінші тұлғалардың алаяқтық қоңырауларды пайдалануымен байланысты ұрлықтың алдын алу, анықтау мен жолын кесу мақсаттарына қол жеткізу үшін адал ынтымақтастық және ақпарат алмасу туралы меморандумға қол қойылды.

Компанияның алаяқтыққа қарсы күрес жөніндегі қызметі Алматы қаласының Прокуратурасы, Ішкі істер министрлігі және Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитеті тарапынан алғыс хаттармен атап өтілді.



ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖӘНЕ ҚАЙЫРЫМДЫЛЫҚ

GRI 203-2

«Кселл» АҚ дауыс беретін акцияларының 51%-на ие «Қазақтелеком» АҚ «Самұрық-Қазына» Ұлттық әл-ауқат қоры» АҚ (ҰӨҚ) тобына кіреді. ҰӨҚ және оның еншілес ұйымдары «Samruk-KazynaTrust» корпоративтік қоры арқылы қайырымдылық көмек көрсетудің бірыңғай саясатын жүзеге асырады.

Samruk-Kazyna Trust – Қазақстан Республикасында қайырымдылық, әлеуметтік маңызы бар бағдарламалар мен жобаларды жүзеге асыратын ҰӨҚ компаниялар тобы жанындағы әлеуметтік жобаларды дамыту қоры. Samruk-Kazyna Trust ҚР Үкіметімен тығыз ынтымақтастықта келесі бағыттар бойынша қайырымдылық жобаларын жүзеге асырады:

- Әлеуметтік және медициналық секторда адамдарға, қоғамдастықтарға көмектесу
- Медиа, мәдени қоғамдастықты және адами әлеуетті дамыту

- Еңбек және ұлтаралық қатынастарды нығайту, қоғамның тұрақты дамуына инвестиция салу
- Өңірлік және бизнес-бастамаларды қолдау

ҰӨҚ тобы әлеуметтік жауапкершілік қағидаттарын бұлжытпай ұстанады, олар: жаңа жұмыс орындарын жасау, қызметкерлерге арналған әлеуметтік бағдарламаларды жүзеге асыру, демеушілік және қайырымдылық, экологиялық және білім беру акцияларын өткізу.

«Самұрық-Қазына» АҚ-ның демеушілік және қайырымдылық қызметі рухани және ұлттық құндылықтарды жаңғыртуға, мәдениетті, ғылым мен білімді қолдауға, ғылыми-техникалық прогреске жәрдемдесуге, салауатты өмір салтын насихаттауға, халықтың әлеуметтік қорғалмаған топтарына, аз қамтылған азаматтарға көмек көрсетуге, спортты қолдауға бағытталған.

