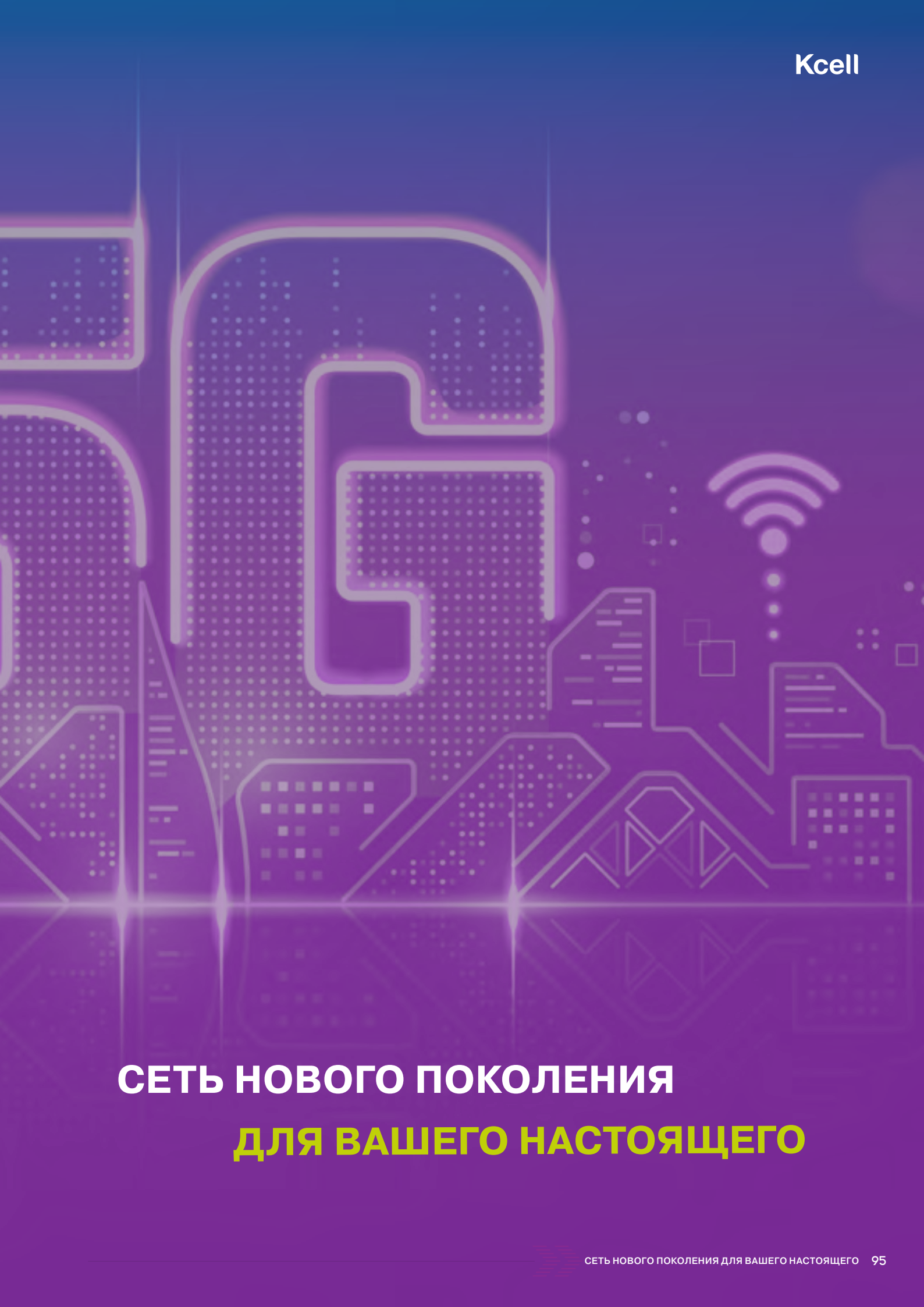


# 09

## **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ И СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Взаимодействие с заинтересованными сторонами	96
Раскрытие информации	96
Информационная безопасность и защита конфиденциальных данных клиентов	97
Защита клиентов от мошенничества	98
Социальная ответственность и благотворительность	99



**СЕТЬ НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ**  
**ДЛЯ ВАШЕГО НАСТОЯЩЕГО**



# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

## GRI 2-26, GRI 2-29

АО «Кселл» осознает важность интересов и ожиданий всех заинтересованных сторон и стремится к увеличению эффективности взаимодействия с ними. Коммуникации Компании с заинтересованными сторонами базируются на принципах открытости, доверия и взаимного уважения. Компания стремится защищать интересы заинтересованных сторон, реагируя на посту-

пающие от них запросы и обеспечивая обратную связь в оперативном режиме. Ключевыми каналами взаимодействия являются корпоративная отчетность, корреспонденция, веб-сайт Компании, форумы и социальные сети, публикации в СМИ, мобильное приложение Kcell/activ, горячая линия АО «ФНБ «Самрук-Қазына».

Заинтересованные стороны	Ожидания	Процесс взаимодействия
Клиенты	Предоставление качественных услуг по приемлемым ценам, защита персональных данных	Проведение маркетинговых исследований, различные формы обратной связи
Поставщики	Сохранение долгосрочных партнерских отношений, соблюдение деловой этики	Проведение закупок в прозрачном режиме, деловые встречи и консультации
Государственные органы	Соблюдение законодательства, рост платежей в бюджет, эффективная деятельность в рамках государственных программ развития	Обращения, проверки со стороны надзорных органов, проведение встреч
Акционеры и инвесторы	Развитие Компании, развитие корпоративного управления, эффективная реализация поставленных задач, обеспечение прибыльности и финансовой устойчивости	Подготовка и публикация отчетности, проведение встреч, совместных обсуждений
Коллектив	Обеспечение хороших условий труда, своевременная выплата заработной платы, социальный пакет, возможности карьерного роста	Внутрикорпоративное взаимодействие, обеспечение прав и интересов работников, улучшение условий труда
СМИ, общественность	Раскрытие информации, прозрачность	Ответы на запросы СМИ, проведение PR- и маркетинговых мероприятий

## РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ

### GRI 2-29

Практика раскрытия Компанией информации базируется на следующих подходах:

- Раскрытие информации призвано обеспечить создание благоприятного имиджа Компании, что должно способствовать привлечению капитала, поддержанию доверия акционеров и инвесторов, а также росту производственных и финансовых показателей;
- Система раскрытия информации должна удовлетворять принципы доступности информации о Компании при условии полной защиты конфиденциальной внутренней информации;

- Раскрытие информации должно обеспечивать возможность свободного и легкого доступа к общедоступной информации о Компании;
- Раскрытие информации на интернет-ресурсе депозитария финансовой отчетности и интернет-ресурсах фондовых бирж осуществляется в порядке, установленном законодательством и Листинговыми правилами бирж;
- Раскрытие информации о корпоративных событиях Компании дополнительно производится на ее корпоративном веб-сайте ([www.investors.kcell.kz](http://www.investors.kcell.kz)).

# ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ И ЗАЩИТА КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ

Защита персональных данных абонентов является важным направлением деятельности для нашей Компании, ведь в цифровую эпоху личная информация становится все более востребованной со стороны злоумышленников. Утечка информации об абонентах очень опасна, может привести к мошенничеству и другим формам киберпреступности.

Мы регулярно проверяем меры безопасности и обновляем их, чтобы быть уверенными в их эффективности. Компания стремится к обеспечению минимального уровня доступа к информации своим сотрудникам, также использует различные технологии для защиты персональных данных, включая использование безопасных сетевых протоколов, программ по мониторингу и защите баз данных, проводятся аудиты и обучение сотрудников.

Компания уделяет большое внимание развитию информационной безопасности и имеет в штате квалифицированных сотрудников с сертификатами по кибербезопасности (CEH, CHFI, GIAC Reverse engineering

Malware, OSCP, OSWE, OSEP, eMAPT, JNCIE-SEC). Все это позволяет обеспечивать надежный уровень защиты персональных данных, а также создает условия для отражения сложных кибератак.

Постоянное повышение квалификации и навыков позволило команде информационной безопасности АО «Кселл» занять 1-ые места по Blue и Red Team на киберучениях НКЦИБ, которые проводились ГТС среди ОЦИБ-ов Казахстана. Также АО «Кселл» была признана независимыми экспертами Digital Rights Center Qazaqstan, как лучшая компания в Telecom секторе по соблюдению цифровых прав 2024. Сотрудник компании вошел в рейтинг ТОП-10 багхантеров Казахстана по итогам 2024 года.

Проводится круглосуточный мониторинг событий информационной безопасности в инфраструктуре для обнаружения актуальных угроз и признаков кибератак, принимаются проактивные меры реагирования и предотвращения инцидентов, а также дальнейшее совершенствование данного направления.





# ЗАЩИТА КЛИЕНТОВ ОТ МОШЕННИЧЕСТВА

## GRI 418-1

На сегодня борьба с телефонным мошенничеством актуальна как никогда. Компания уделяет особое внимание внедрению современных инструментов и методов, позволяющих выявлять и ограничивать мошенническую активность, ищет новые способы и возможности для усиления своей работы.

Так, в 2024 году был осуществлен ввод в эксплуатацию новой системы Fraud Management System, которая позволяет усовершенствовать алгоритмы и скорость выявления подозрительных мошеннических операций и предотвращения возможных потерь Компании и за счет синергии с другими инструментами и системами увеличивает эффективность этой работы.

Для противодействия социальной инженерии (мошенническим звонкам) предпринимаются активные действия во всех направлениях – на законодательном, информационном, технологическом уровнях. Компания объединяется с другими ведомствами и организациями для создания более оперативного и слаженного взаимодействия.

Компания успешно подключилась к интегрированной системе Центра обмена данными по платежным транзакциям с признаками мошенничества (Антифрод-центр) акционерного общества «Национальная платежная корпорация Национального Банка РК» для обмена оперативной информацией и планирует дальнейшее развитие данного направления.

Также подписан Меморандум между Прокуратурой, АО «Казахтелеком» и АО «Кселл» о добросовестном сотрудничестве и обмене информацией для достижения целей предупреждения, выявления и пресечения противоправных действий, в т.ч. хищений, связанных с использованием мошеннических звонков третьими лицами.

Деятельность Компании по борьбе с мошенничеством отмечена благодарственными письмами со стороны Прокуратуры г. Алматы, Министерства внутренних дел и Комитета Национальной Безопасности Республики Казахстан.



# СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

## GRI 203-2

АО «Казакхтелеком», которому принадлежит 51% голосующих акций АО «Кселл», входит в Группу АО «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына» (ФНБ). ФНБ и его дочерние организации реализуют единую политику по оказанию благотворительной помощи через Корпоративный фонд «Samruk-KazynaTrust».

«Samruk-Kazyna Trust» – фонд развития социальных проектов при группе компаний ФНБ, реализующий благотворительные, социально значимые программы и проекты в Республике Казахстан. «Samruk-Kazyna Trust» в тесном сотрудничестве с Правительством РК реализует благотворительные проекты по следующим направлениям:

- Помощь людям, сообществам в социальном и медицинском секторах
- Развитие медиа, культурного сообщества и человеческого потенциала

- Укрепление трудовых и межнациональных отношений, инвестиции в устойчивое развитие общества
- Поддержка региональных и бизнес-инициатив

Группа ФНБ неуклонно следует принципам социальной ответственности, которыми являются: создание новых рабочих мест, реализация социальных программ для персонала, спонсорство и благотворительность, проведение экологических и образовательных акций.

Спонсорская и благотворительная деятельность АО «Самрук-Қазына» направлена на возрождение духовных и национальных ценностей, поддержку культуры, науки и образования, содействие научно-техническому прогрессу, пропаганду здорового образа жизни, оказание помощи незащищенным слоям населения, малоимущим гражданам и поддержку спорта.

