

УВЕРЕННЫЕ ШАГИ НА ПУТИ К УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ



Отчет о корпоративной социальной ответственности ПАО «ВымпелКом» за 2016-2017 годы



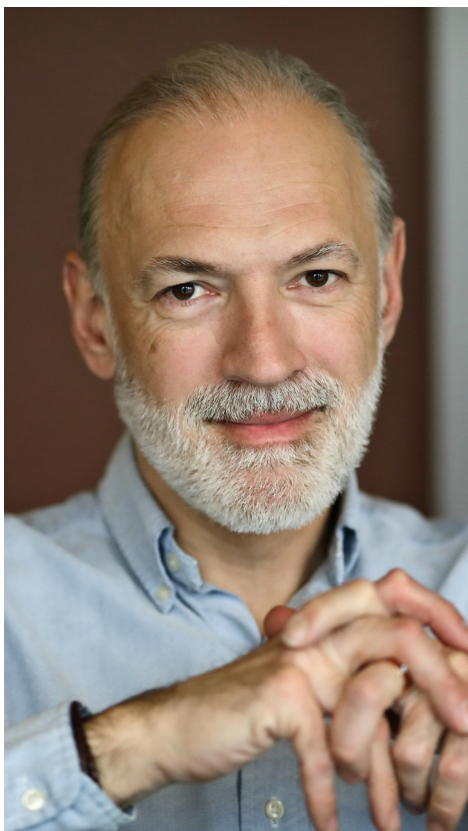
Отчет о корпоративной социальной ответственности ПАО «ВымпелКом» за 2016–2017 годы

Уверенные шаги на пути к устойчивому развитию.....	3	Клиенты и услуги.....	31
Улучшая качество жизни людей.....	4	Повышение качества услуг.....	32
Об Отчете.....	5	Построение диалога с клиентами.....	34
Принципы подготовки Отчета.....	5	Информационная безопасность.....	35
Цели устойчивого развития (ЦУР) ООН.....	6	Сотрудники.....	37
Существенные темы.....	10	Принципы кадровой политики.....	38
Следующие шаги.....	14	Развитие и обучение сотрудников.....	40
О Компании.....	15	Мотивация и оценка деятельности сотрудников.....	42
Обзор деятельности Компании.....	15	Инновации в области внутренних коммуникаций.....	43
Структура Компании.....	16	Охрана труда.....	44
Стратегия Компании.....	18	Общество.....	45
Корпоративные ценности.....	20	Основы социально значимой деятельности.....	46
Политика управления рисками.....	21	Социально значимая деятельность и услуги.....	47
Надежность и добросовестность бизнеса.....	22	Окружающая среда.....	53
Комплаенс.....	23	Экологическая стратегия.....	54
Кодекс поведения Группы.....	25	Внутренние экологические инициативы.....	55
Деятельность по противодействию коррупции.....	26	Контакты.....	58
Взаимодействие с бизнес-партнерами и поставщиками	27	Приложения.....	59
Взаимодействие с органами власти.....	30	Таблица индикаторов GRI.....	59
		Заверение РСПП.....	66

В настоящем отчете (далее – «Отчет») под терминами Билайн, «Компания», «ВымпелКом» следует понимать информацию о деятельности ПАО «ВымпелКом». Отчет содержит информацию о бизнес-единице в России — Группе компаний VEON Ltd. (далее — «Группа»), международной телекоммуникационной и технологической компании со штаб-квартирой в Амстердаме, предлагающей своим клиентам новые возможности в цифровом мире.

Показатели, указанные в Отчете, представлены по состоянию на 31 декабря 2017 года, за исключением показателей, в отношении которых указаны иные даты.





Уверенные шаги на пути к устойчивому развитию

Обращение Генерального директора

Дорогие друзья! Билайн представляет Отчет о работе в области корпоративной социальной ответственности за 2016—2017 годы. Мы движемся к новой модели бизнеса, важным элементом которой станут принципы устойчивого развития. Этот переход окажет влияние на все грани нашего бизнеса: на корпоративное управление, подход к созданию продуктов и сервисов, культуру компании и управление рисками, и, конечно, на наши отношения с партнерами.

Что для нас означает устойчивое развитие и чем оно отличается от привычной модели корпоративной социальной ответственности? Устойчивое развитие — это способ мышления, пронизывающий всю компанию. Билайн считает своей миссией не только совершенствование услуг связи, но и стимулирование непрерывных качественных изменений во всех областях жизни, где присутствуют наши технологии. От построения новой цифровой экономики в масштабах страны до развития индивидуальных инновационных решений, имеющих серьезное социальное значение.

Именно поэтому в 2016—2017 годах мы направили усилия главным образом на инфраструктурные социальные инновации, работали над использованием преимуществ мобильных технологий для улучшения качества жизни наших клиентов. Над переводом бизнеса клиентов Билайн на инновационные, более эффективные бизнес-модели, созданием прозрачной высокотехнологичной корпоративной культуры нашей компании. Мы использовали свои знания и опыт для того, чтобы измениться самим и помогать становиться лучше окружающему миру.

В 2016—2017 годах нашими ключевыми задачами стали воплощение наших ценностей — готовности к сотрудничеству, инновациям, добросовестности, динамичности и ориентированности на клиента — в бизнес-процессы, совершенствование комплаенс-практик, а также повышение вовлеченности сотрудников. Мы очень довольны результатами. Новая модель мышления, ориентированная на ценности,

стала одним из важнейших факторов в достижении Билайн стабильного роста мобильной сервисной выручки. Мы создали и внедрили устойчивые, эффективные модели исполнения требований регулирования и деловой этики, охватившие все подразделения нашей компании.

Вовлеченность сотрудников Билайн за этот период достигла рекордных показателей не только в нашей собственной истории, но и в секторе экономики, где мы работаем. Произошло это в том числе благодаря созданию уникальной рабочей среды и культуры.

Мы существенно улучшили качество и оперативность обслуживания клиентов, работали над повышением эффективности защиты их персональной информации и способностью Билайн эффективно противостоять киберугрозам. Мы укрепили принципы прозрачности и добросовестности при взаимодействии с партнерами и поставщиками, расширили спектр инновационных решений, направленных на решение социальных проблем.

Подробнее о нашем опыте мы рассказываем в этом Отчете. С надеждой, что он станет дополнительным вдохновением и для других российских компаний, идущих путем устойчивого развития или собирающихся по нему пойти.

Результаты 2016—2017 годов укрепили в нас уверенность, что системные решения для создания качественных изменений в обществе являются верным направлением стратегии корпоративной социальной ответственности крупной корпорации. И мы продол-

жаем совершенствовать наши высокотехнологичные решения, которые дают возможность масштабировать социальный эффект деятельности Билайн.

Один из ярчайших примеров такого эффекта — наша совместная работа с поисково-спасательным отрядом «Лиза Алерт». Она началась в 2011 году, и с тех пор мы не прекращаем инвестировать наши технологии в развитие практик и систем поиска пропавших людей. Мы гордимся нашим новым сервисом *lizaalert.beeline.ru* — системой адресного оповещения о локальных спасательных операциях, позволяющей любому человеку буквально в несколько кликов стать частью крупнейшего в России волонтерского движения. Так мы можем привлекать к поискам пропавших больше людей. А значит — увеличивать шансы на спасение еще большего количества жизней.

Философия устойчивого развития — это не проект и даже не стратегия. Это путь, которым Билайн идет в будущее рука об руку со своими клиентами и с обществом. Уже сегодня мы делаем все возможное, чтобы наш мир стал более добрым, безопасным и комфортным местом для каждого.

Присоединяйтесь к нам на этом пути! 🌍

С уважением,
Генеральный директор ПАО «ВымпелКом»
Василий Лацанич



Улучшая качество жизни людей

Обращение руководителя направления корпоративной социальной ответственности

Дорогие друзья!

Я рада представить вам Отчет ПАО «ВымпелКом» о корпоративной социальной ответственности за 2016—2017 годы. Мы подводим итоги достижения заявленных целей и определяем задачи на будущее, учитывая мировые тренды и лучшие практики в области устойчивого управления бизнесом. В основе нашего подхода — динамичность и открытость. Мы стараемся создавать новые возможности для бизнеса посредством поиска совместных решений с основными заинтересованными лицами, что позволяет нам вносить значимые изменения в социальную и экологическую сферы общества. Наши бизнес-решения, нацеленные на системные улучшения и долгосрочный результат, имеют значимый социальный эффект.

Глубинное понимание сути общественных изменений, на которые влияет бизнес, и оценка степени и характера этого влияния привели нас к необходимости рассматривать собственные усилия в более общем контексте — в контексте достижения глобальных Целей устойчивого развития ООН (ЦУР), принятых мировым сообществом в 2015 году. Так, в текущем отчетном периоде мы определили степень влияния и действия, необходимые для достижения ряда целей, таких как обеспечение экономического роста (ЦУР 8), развитие инфраструктуры и распространение инновационных решений (ЦУР 9) и развитие партнерства в интересах устойчивого развития (ЦУР 17). В нашем

Отчете вы найдете более подробную информацию по данному вопросу.

Разработка дизайна данного Отчета стала частью инициативы по достижению ЦУР 10 «Обеспечение равных возможностей». Нашими партнерами выступили сотрудники компании «Эверленд». Бизнес-проект «Эверленд» является успешным примером социального предпринимательства, одной из основных задач которого является обучение и трудоустройство людей с ограниченными возможностями. В частности, дизайн нашего отчета подготовили специалисты с нарушениями слуха и опорно-двигательного аппарата.

Мы хотели не только поделиться с вами результатами деятельности «ВымпелКома», но и пригласить вас к диалогу. Будем рады ответить на ваши вопросы по содержанию Отчета, а также подробнее рассказать о проектах и инициативах, которые привлекли ваше внимание. 🌱

С уважением,
Руководитель направления КСО ПАО «ВымпелКом»
Евгения Чистова

В этом разделе вы узнаете:

- Какими принципами мы руководствовались при подготовке Отчета
- Какие Цели устойчивого развития ООН мы выделяем в качестве основных для бизнеса
- Как были выбраны темы для настоящего Отчета

Вашему вниманию представляется Отчет о корпоративной социальной ответственности, содержащий информацию о результатах деятельности ПАО «ВымпелКом» в 2016–2017 годах.

Билайн — первая российская компания, включенная в листинг Нью-Йоркской фондовой биржи (NYSE), акции которой котируются под символом VIP. Таким образом, «ВымпелКом» стал первым, кто начал внедрять в России мировые стандарты прозрачности, корпоративного управления и защиты прав инвесторов.

Успех ПАО «ВымпелКом» проложил путь на международные фондовые биржи многим другим российским компаниям. После образования в апреле 2010 года холдинговой компании VimpelCom Ltd., переименованной в VEON Ltd. 30 марта 2017 года, консолидировавшей пакеты акций ПАО «ВымпелКом» и ЗАО «Киевстар Дж. Эс.Эм.», символ VIP был перерегистрирован на VimpelCom Ltd. Акции VimpelCom Ltd. котируются на Нью-Йоркской фондовой бирже (NYSE) под символом VIP. С 10 сентября 2013 года акции компании VimpelCom Ltd. (переименованной в VEON Ltd. 30 марта 2017 года) под символом VIP (с 30 марта 2017 года VEON) котируются на NASDAQ. С момента своего создания NASDAQ делает ставки, прежде всего, на высокотехнологичные компании, такие как Microsoft Corporation, Intel Corporation и Google Inc. С 4 апреля 2017 года акции VEON Ltd. также котируются на бирже Амстердама — Euronext. Сегодня акции VEON Ltd. котируются на NASDAQ и бирже Амстердама — Euronext под символом VEON.

Принципы подготовки отчета

Отчет впервые подготовлен в соответствии со Стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (Стандартами GRI – «Global Reporting Initiative»), которые пришли на смену руководству по отчетности в области устойчивого развития GRI версии G4 (вариант раскрытия — «основной»).

При подготовке Отчета были соблюдены принципы определения содержания отчетности и принципы качества, установленные Стандартами GRI.

Принципы определения содержания



Взаимодействие с внутренними и внешними заинтересованными сторонами для определения актуальности существенных тем



Контекст устойчивого развития



Важность раскрываемых тем для последующего анализа эффективности деятельности Компании



Согласованность и последовательность в раскрытии данных



Полнота раскрытия выбранных тем при отражении результатов деятельности Компании

Принципы качества отчетности



Точность



Сбалансированность



Ясность



Сопоставимость



Современность



Надежность

Цели устойчивого развития (ЦУР) ООН

При реализации стратегии устойчивого развития «ВымпелКом» ориентируется на Цели Устойчивого развития ООН, принятыми странами, входящими в ООН и реализующими Повестку в области устойчиво-

го развития в 2015 году. Повестка содержит 17 универсальных целей, направленных на процветание и обеспечение благополучия всего социума, которые мировое сообщество обязуется реализовать до 2030

года. Интеграция ЦУР в корпоративную стратегию предоставляет возможность связать нашу деятельность с долгосрочными решениями ключевых проблем общества и одновременно укрепить репутацию бренда.

Интеграция ЦУР ООН:

- Говорит о зрелости Компании и ее управленческой системы;
- Обеспечивает Компании лидирующие позиции в своей отрасли;
- Свидетельствует о соответствии деятельности Компании целям и задачам, утвержденным на высшем государственном уровне.

Мировые корпоративные лидеры, представляющие разные секторы экономики, стратегически планируют свою деятельность, отталкиваясь от потребностей регионов присутствия.



Цели устойчивого развития (ЦУР) ООН

Вклад телекоммуникационного сектора

Мобильные операторы по всему миру работают над созданием программ, способствующих решению широкого спектра социальных проблем. С помощью мобильных технологий человек может получить доступ к качественному образованию, здравоохранению и достойным условиям труда, где бы он ни находился. За счет предоставления услуг связи в удаленных регионах страны сокращается социальное и географическое неравенство.

«ВымпелКом» разделяет стремление телекоммуникационного сектора внедрять инструменты для решения общественных проблем. Ниже представлены ЦУР, которым мы придавали особое значение в отчетном периоде. В дальнейшем мы планируем продолжить масштабировать социальный эффект,

охватывая новые области и качественно улучшая показатели в рамках существующих инициатив. О конкретных инициативах вы сможете прочитать далее в разделах данного Отчета.





Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям

Задачи в рамках ЦУР, применимые к деятельности Билайн

9.1 Развивать качественную, надежную, устойчивую и стойкую инфраструктуру, включая региональную и трансграничную инфраструктуру, в целях поддержки экономического развития и благополучия людей, уделяя особое внимание обеспечению недорогого и равноправного доступа для всех.

9.c Существенно расширить доступ к информационно-коммуникационным технологиям и стремиться к обеспечению всеобщего и недорогого доступа к интернету в наименее развитых странах к 2020 году.

Практика Билайн

Доступность мобильной инфраструктуры — необходимый фактор для развития многих секторов экономики. Стабильное качество связи — основа безопасности общества. Стремительное развитие цифрового сектора экономики — это создание новых бизнесов и рабочих мест, развитие технологий — это повышение качества жизни населения. В отчетном периоде «ВымпелКом» продолжил улучшать качество связи по всей России, а также расширять покрытие сети в удаленных регионах. К концу 2017 года доступ к 3G-сети Билайн имели 94% жителей России, к сети 4G — 65%. «ВымпелКом» также продолжал развивать сервисы мобильных финансов и предоставлять услуги, упрощающие процедуры оплаты и денежных переводов. В 2016—2017 годах значительное внимание уделялось разработке решений

для малого и среднего бизнеса, позволяющих удовлетворить сразу несколько бизнес-потребностей и повысить эффективность хозяйственной деятельности.

На протяжении всех лет работы «ВымпелКом» разрабатывает специальные тарифные решения, учитывающие потребности и финансовые возможности малообеспеченных категорий абонентов, в том числе пенсионеров, ветеранов и людей с инвалидностью. В 2016—2017 годах Компания внедрила новые цифровые и технологические решения, позволяющие полноценно интегрировать людей с ограниченными возможностями в жизнь общества, и в дальнейшем продолжит фокусироваться на стратегии создания универсального дизайна своих услуг и сервисов, позволяющего обеспечить максимальную доступность всех сервисов оператора.



Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех

Задачи в рамках ЦУР, применимые к деятельности Билайн

8.2 Добиться повышения производительности в экономике путем диверсификации, технической модернизации и инновационной деятельности, уделяя особое внимание секторам, в которых создается высокая добавленная стоимость, и присутствует трудоемкое производство.

8.6 К 2020 году существенно сократить долю молодежи, которая не работает, не учится и не приобретает профессиональных навыков.

Практика Билайн

Билайн целенаправленно передает свои технические знания талантливой молодежи в рамках крупномасштабного международного проекта Группы VEON Ltd. «Make your Mark». Это системная поддержка технологических студенческих команд и стартапов, работающих над инновационными цифровыми решениями. Наше

участие проявляется в организации локальных и глобальных соревнований, хакатонов, конкурсов, призванных не только поддержать развитие цифровой экосистемы в России, но и позволить молодым специалистам в полной мере реализовать свой потенциал под крылом международной компании.



Существенные темы

При подготовке настоящего Отчета нашей основной задачей было выявление существенных тем, которые отражают ключевые результаты деятельности Компании и отвечают основным ожиданиям ключевых заинтересованных лиц.

Определение существенных тем проводилось в несколько этапов:



Выявление ключевых заинтересованных сторон и интересующих их тем; составление широкого перечня потенциально важных тем для раскрытия

Анализ практики ведущих компаний телекоммуникационного сектора с целью определения наиболее актуальных тем для раскрытия (отраслевой бенчмаркинг)

Проведение опроса ключевых заинтересованных сторон внутри Компании; дополнение перечня темами, отмеченными в качестве существенных, но не входящими в сокращенный перечень

Ранжирование тем путем проведения целевого анкетирования заинтересованных сторон.

Существенные темы

1

Этап первый. Основные заинтересованные стороны

Открытые, устойчивые и долгосрочные отношения с заинтересованными сторонами — наш абсолютный приоритет. Активный диалог и повышение прозрачности деятельности — наш основной инструмент реагирования на меняющиеся ожидания и потребности ключевых аудиторий.

Клиенты

- Улучшение качества связи, повышение скорости мобильного интернета и расширение зоны покрытия
- Сохранность персональных данных
- Бесперебойное обеспечение связи
- Отсутствие спама
- Упрощение взаимодействия и ускорение реагирования
- Повышение прозрачности тарифов и предложение более выгодных условий

Сотрудники

- Возможности карьерного роста и профессиональной самореализации
- Достойные условия труда
- Доступ к обучению и программам повышения квалификации
- Прозрачная система вознаграждения
- Наличие социальных гарантий

Акционеры

- Реализация стратегии и достижение поставленных целей
- Укрепление позиций на рынке
- Повышение экономической и операционной эффективности
- Повышение прозрачности деятельности
- Приверженность принципам ответственного ведения бизнеса

Деловые партнеры

- Построение честных и открытых взаимоотношений
- Сохранение стабильной клиентской базы
- Упрощение взаимодействия и ускорение реагирования
- Сохранность конфиденциальной информации, информационная безопасность

Инвесторы

- Финансовая и операционная стабильность деятельности компании
- Прочная репутация компании
- Прозрачность и открытость во взаимоотношениях

Органы власти, регулирующие органы

- Соблюдение лицензионных и законодательных требований, в том числе антикоррупционных
- Участие в законотворческих инициативах
- Обеспечение честной конкуренции
- Уплата налогов
- Расширение покрытия связи
- Реализация партнерских программ в сфере решения социальных проблем регионов

Местные сообщества

- Расширение доступа к услугам связи и ее бесперебойное обеспечение
- Минимизация вредного воздействия оборудования на жизнь и здоровье людей
- Предоставление доступа к мобильным сервисам (банковские и другие услуги)
- Использование возможностей мобильных технологий для полноценной интеграции социально уязвимых групп населения в жизнь общества

Существенные темы

2-3

Этап второй-третий. Перечень существенных тем

Мы выделили 14 существенных тем, охватывающих такие важные области, как взаимодействие с клиентами и оказание услуг, надежность и добросовестность бизнеса, корпоративная культура и кадровая политика, ведение деятельности в области развития инноваций и социально значимых услуг, ответственное отношение к окружающей среде и эффективная цепочка поставок.

Надежность и добросовестность бизнеса

1. Деятельность по противодействию коррупции
2. Прозрачность деятельности
3. Комплаенс и соответствие международным и национальным стандартам в сфере телекоммуникаций

Надежность и добросовестность бизнеса являются основой ответственной деятельности Компании. Соблюдение законодательных требований, приверженность внутреннему этическому кодексу и 100% осведомленность сотрудников и партнеров о наших ценностях — основа нашего подхода в области комплаенс.

Клиенты и услуги

4. Повышение качества услуг
5. Защита персональных данных пользователей
6. Информационная безопасность

В центре внимания «ВымпелКома» — обслуживание клиентов. Приоритетными для нас являются вопросы предоставления качественных услуг, удовлетворенности наших клиентов и защиты ценности их персональных данных.

Управление кадрами

7. Достойные условия труда
8. Предоставление новых возможностей для сотрудников

Достойные условия труда и новые возможности для наших сотрудников — это неотъемлемая составляющая прогресса. Счастливые, вовлеченные и квалифицированные сотрудники, разделяющие ценности компании и отвечающие за ее результат, — основа для развития и роста.

Инновации и общество

9. Инновационные продукты и разработки
10. Социально значимые продукты и услуги
11. Доступность услуг связи

Акцент на социально значимые проекты и разработку инновационных решений — основа нашей бизнес-стратегии. Мы ищем, внедряем и создаем социальные инновации для повышения качества жизни людей и развития цифровой экономики. Создание общей ценности для нас — фундамент процветания и роста.

Забота об окружающей среде

12. Рациональное использование ресурсов
13. Реализация экологической стратегии

Потребление энергии — основа обеспечения непрерывности нашего бизнеса. В планах на будущее — более тщательное измерение нашего экологического следа, а также расширение числа показателей для отслеживания динамики.

Взаимодействие с поставщиками

14. Ответственная цепочка поставок

Мы сотрудничаем с большим количеством поставщиков, чтобы обеспечить непрерывность предоставления услуг и сервисов. Мы осознаем риски, связанные с выбором недобросовестных контрагентов, и направляем все усилия на оптимизацию механизмов отбора и оценки поставщиков. Одной из наших задач является транслирование наших ценностей на всех участников цепочки поставок.

Существенные темы

4

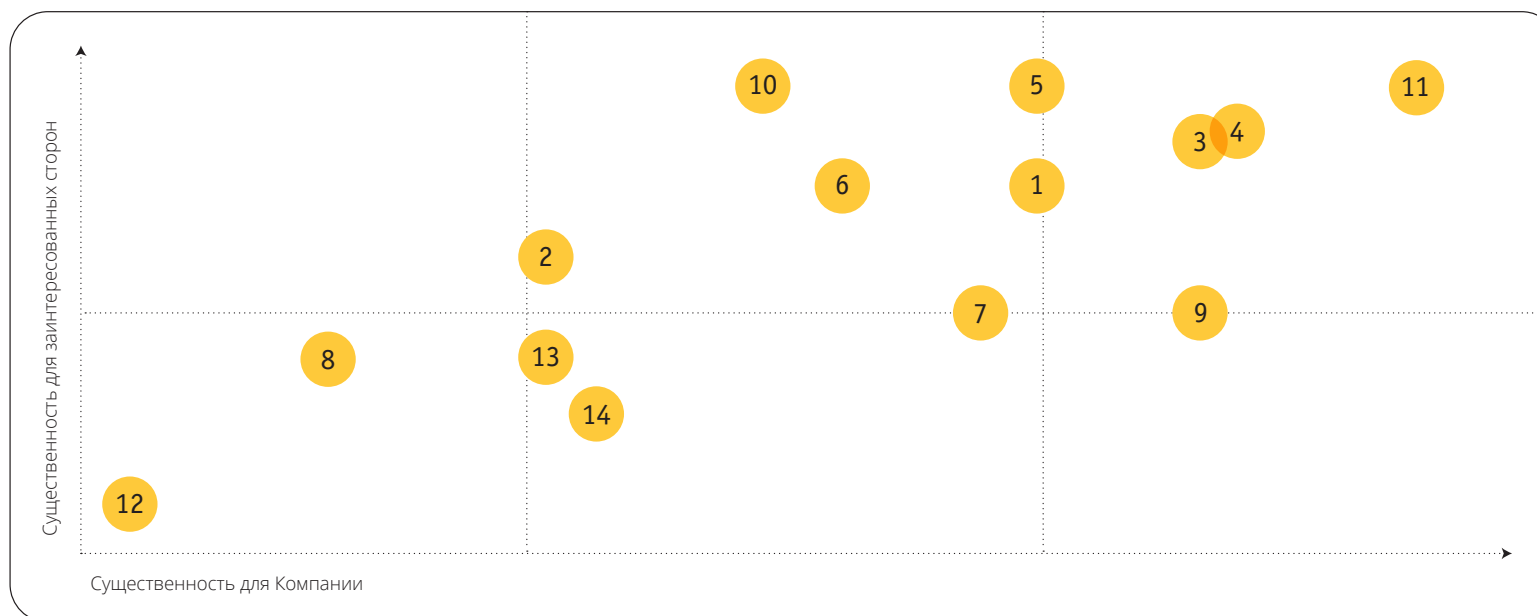
Этап четвертый. Ранжирование тем и матрица существенности

На данном этапе мы использовали требования Стандартов GRI для ранжирования выделенных существенных тем по двум основополагающим критериям:

- существенность темы для Компании;
- значимость темы для заинтересованных сторон и общества в целом.

Мы провели целевое анкетирование заинтересованных сторон, участники которого оценили значимость каждой из предложенных тем. По результатам опроса была определена приоритетность существенных тем. С учетом данной приоритетности был подготовлен и структурирован настоящий Отчет.

Матрица существенности



1. Повышение качества услуг
2. Защита персональных данных пользователей
3. Информационная безопасность
4. Деятельность по противодействию коррупции
5. Прозрачность деятельности
6. Комплаенс и соответствие международным и национальным стандартам в сфере телекоммуникаций
7. Достойные условия труда
8. Предоставление новых возможностей для сотрудников
9. Инновационные продукты и разработки
10. Социально значимые продукты и услуги
11. Доступность услуг связи
12. Рациональное использование ресурсов
13. Реализация экологической стратегии
14. Ответственная цепочка поставок

Существенные темы

Следующие шаги

Как компания, стремящаяся к постоянному совершенствованию, мы продолжаем искать новые, более эффективные механизмы определения существенных тем. Динамичность развития телекоммуникационной отрасли предопределяет быструю смену вопросов, которые могут возникать у наших заинтересованных сторон. Таким образом, мы непрерывно отслеживаем факторы, которые могут как положительно, так и отрицательно повлиять на нашу деятельность, и ищем пути превращения рисков в возможности с целью создания ценности для Компании и общества в целом.



О Компании

В этом разделе вы узнаете:

- Что представляет из себя «ВымпелКом» и чем занимается Компания
- Каких стратегических целей мы стремимся достичь
- Какими ценностями мы руководствуемся
- Что включает в себя наша политика управления рисками

Обзор деятельности Компании

«ВымпелКом» является одним из крупнейших операторов связи в Российской Федерации и предоставляет обширный перечень услуг частным лицам, малым, средним и крупным предприятиям, транснациональным корпорациям и операторам связи.

Компания предоставляет интегрированные услуги мобильной и фиксированной телефонии, международной и междугородной связи, передачи данных, телематических услуг связи, доступа в Интернет на базе беспроводных и проводных решений, включая технологии оптоволоконного доступа, Wi-Fi и сети третьего и четвертого поколений.

GSM-лицензии Билайн позволяют оказывать услуги связи практически на всей территории России. Компания имеет GSM-лицензии в семи укрупненных регионах РФ, включая лицензионную территорию г. Москвы и Московской области. Компания также имеет лицензию 3G

(IMT-2000/UMTS), охватывающую 83 субъекта РФ. В 2012 г. Компания стала победителем конкурса на право получения лицензий на оказание услуг связи с использованием радиоэлектронных средств в сетях связи стандарта LTE и последующих его модификаций в полосе радиочастот 735—742,5/776—783,5 МГц, 813,5—821/854,5—862 МГц, 2550—2560/2670—2680 МГц на территории РФ. «ВымпелКом» получила 4 лицензии: услуги подвижной радиотелефонной связи, услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, услуги связи по передаче

данных для целей передачи голосовой информации, телематические услуги связи.

Также Компания имеет лицензии на услуги междугородной и международной, внутризоновой телефонной связи (на территории 83 субъектов РФ), на оказание услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа (на территории 75 субъектов РФ), а также ряд других лицензий в ряде субъектов РФ.

Обзор деятельности Компании

Обзор деятельности в 2016-2017 гг. в цифрах



Количество абонентов
(тыс. чел.)



Объем мобильного трафика
(Гбайт)



2017	58 160	1 278 410 532
2016	58 308	871 628 485

Финансовые показатели деятельности Компании (млн руб.)

Выручка от реализации услуг,
млн рублей



ЕВИТДА,
млн рублей



Объем капитальных вложений в
развитие телекоммуникационной
инфраструктуры, млн рублей



2017	275 987	102 710	40 017
2016	272 044	103 866	42 697
2015	277 241	110 144	56 775

Показатели за 2015 год изменены по сравнению с показателями, представленными в Отчете о КСО за 2014-2015 годы. В 2016 году Компания пересмотрела свою практику в отношении учета выручки от реализации контент-услуг и выручки от оказания прочих услуг и повторно представила результаты за сравнительный период 2015 года, уменьшив выручку от реализации услуг и себестоимость услуг за этот период.

Структура Компании

Органами управления ПАО «ВымпелКом» являются Общее собрание акционеров, Совет директоров и Единоличные исполнительные органы: Президент и Генеральный директор. Высшим органом управления является Общее собрание акционеров, в компетенцию которого входит решение вопросов в отношении Компании, предусмотренных Уставом и действующим законодательством.

Совет директоров осуществляет общее руководство деятельностью Компании, за исключением решения вопросов, отнесенных законодательством и Уставом к компетенции Общего собрания акционеров. Совет директоров состоит из 5 членов. Члены Совета директоров избираются Общим собранием акционеров кумулятивным голосованием на срок до следующего Годового общего собрания акционеров, если до этого полномочия всех членов Совета директоров не были досрочно прекращены решением Внеочередного об-

щего собрания акционеров. В компетенцию Совета директоров входит решение всех вопросов общего руководства деятельностью Компании, за исключением вопросов, отнесенных к компетенции Общего собрания акционеров.

В Компании образуется два Единоличных исполнительных органа, действующих независимо друг от друга, которым предоставлены полномочия выступать от имени Общества самостоятельно по тем вопросам, которые отнесены к их компетенции Уставом: Президент и Генеральный директор.

С целью наиболее эффективной реализации стратегии осуществления социальных инвестиций, а также обеспечения оптимального баланса интересов всех заинтересованных сторон, включая клиентов Компании, ее работников, инвесторов, государства и Компании в целом создан Комитет по социальным инвестициям.





Стратегия Компании

Стратегия Группы VEON Ltd. нацелена на реализацию такого стратегического приоритета, как «обновление» (reinventing) бизнеса для повышения инновационности телекоммуникационного сектора. Основные задачи:

- Переход к цифровой бизнес-модели, охватывающей все процессы — от прямого взаимодействия с клиентами до внутриорганизационного администрирования;
- Разработка новых цифровых услуг.

Мы распространяем данное видение на нашу деятельность в Российской Федерации за счет непрерывного совершенствования и повышения инновационности телекоммуникационных систем и процессов с акцентом на четырех основных направлениях:



Работа с клиентами

Оптимизация работы каналов сбыта и обслуживания, а также доработка существующих и запуска новых продуктов, сервисов и услуг



Развертывание сети Билайн

Расширение деятельности по стране в целом, продолжение расширения деятельности в регионах за счет развития сетей GSM, 3G (IMT-2000/UMTS) и LTE



Выход на новые рынки

Рынки финансовых услуг, информационно-аналитические продукты, облачные технологии, межмашинное взаимодействие

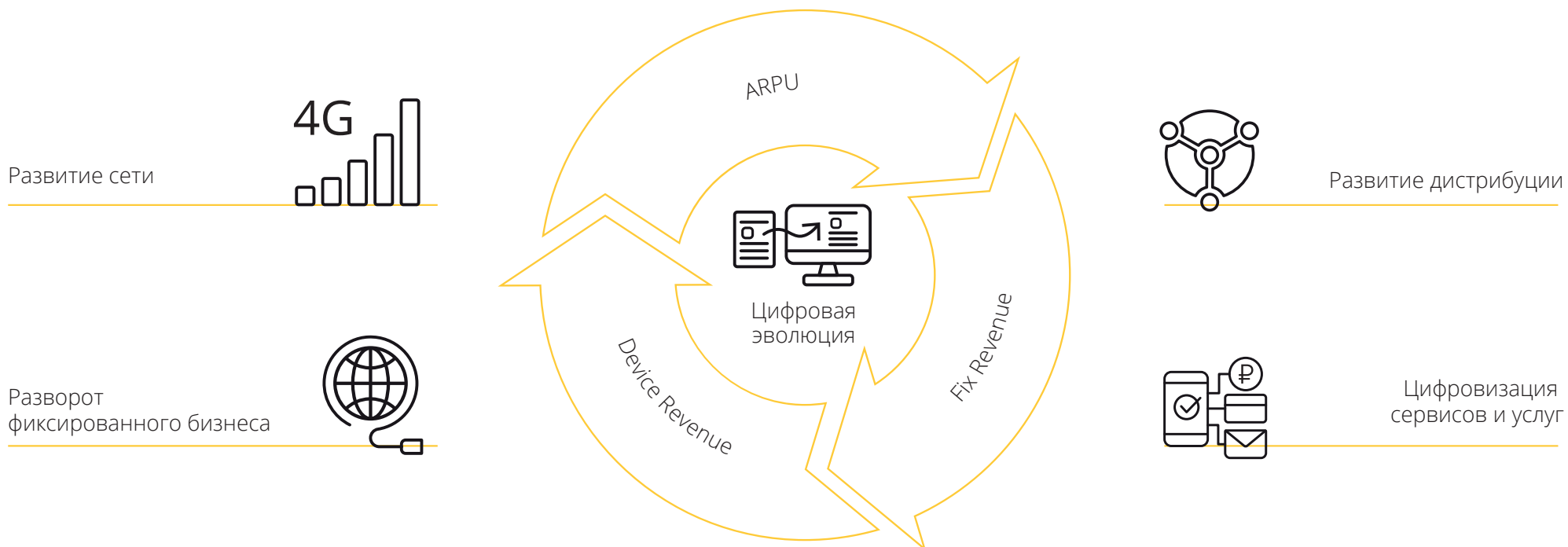


Развитие услуг связи

Развитие сервисов мобильного и фиксированного интернета, e-commerce, mHealth, IoT и т. д.

Стратегия Компании

Важными элементами нашего стратегического видения являются:



- Развитие покрытия сетей 4G и развертывание пилотных проектов по запуску сети 5G в регионах страны. «Умные» инвестиции в развитие сетей, основывающиеся на основе анализа больших данных и приоритизации локального расширения сетей за счет анализа потребностей территорий.

- Конвергенция стационарной и мобильной связи за счет предоставления услуг фиксированной и беспроводной связи в рамках единого предложения клиенту.
- Расширение розничных каналов за счет создания монобрендовых точек продаж.

- Цифровизация сервисов и услуг для более эффективного обслуживания наших абонентов и оптимизации внутренних бизнес-процессов.



Корпоративные ценности

Каждый сотрудник в своей ежедневной деятельности руководствуется корпоративными ценностями. Сформулированные в отчетном периоде ценности призваны формировать и поддерживать культуру инноваций и цифрового предпринимательства.



Люблю клиента

- Изучаю лучшие предложения на рынке
- Понимаю интересы, цели и задачи клиента
- Проясняю и предвосхищаю потребности клиента
- Предлагаю клиенту лучшее решение



Отвечаю за бизнес-результат

- Вовлечен в бизнес. Несу ответственность за бизнес, как за свой собственный
- Гибок и эффективен в изменениях
- Соблюдаю взятые на себя обязательства
- Готов идти на продуманный риск, учусь на ошибках



Работаю в команде

- Работаю в команде для достижения общей цели
- Уважаю и ценю время других
- Иницирую конструктивный диалог в интересах команды
- Выстраиваю партнерские отношения для достижения лучшего результата



Создаю будущее

- Постоянно в поиске прорывных идей
- Открыт изменениям и новым подходам
- Быстро внедряю новые подходы



Честен и открыт

- Действую честно и открыто
- Соблюдаю деловую этику
- Формулирую четкие ожидания коллегам, партнерам и акционерам, даю и принимаю обратную связь в уважительной форме

Политика управления рисками

В Компании действует Политика по управлению рисками организации (VEON Group Enterprise Risk Management Framework Policy), согласно которой:

- каждый сотрудник вне зависимости от занимаемой должности несет ответственность за управление рисками в пределах своих полномочий, интеграцию контрольных процедур в процессы бизнес-планирования и бюджетирования;
- каждый сотрудник несет ответственность за подтверждение достоверности информации о рисках, выявленных ответственными подразделениями;
- оценка рисков Компании осуществляется не реже одного раза в год.

Мы следуем лучшим мировым стандартам в области управления рисками и используем модель, разработанную Комитетом организаций-спонсоров Комис-

сии Тредвея (ERM COSO).

В соответствии с этой моделью мы выделяем четыре группы рисков: финансовые риски; риски, связанные с соблюдением законодательных требований (комплаенс-риски); операционные риски и стратегические риски. Каждая группа включает в себя риски, которые мы связываем с корпоративной социальной ответственностью и устойчивым развитием Компании.

Компания применяет комплексный подход для выявления рисков, который закреплен в Политике. Данный подход включает в себя как анализ данных, так и проведение обучающих мероприятий для представителей различных подразделений.



Надежность и добросовестность бизнеса

В этом разделе
вы узнаете:

- Что из себя представляет наша программа этики и комплаенса
- Какими принципами мы руководствуемся при взаимодействии с бизнес-партнерами и поставщиками, и каких результатов нам удалось достичь
- По каким направлениям ведется сотрудничество с органами власти

Комплаенс

Компания уделяет первостепенное внимание этике ведения бизнеса, которая подразумевает соответствие деятельности как требованиям законодательства, так и ожиданиям бизнес-сообщества и общественности, а также недопущение неправомерных действий и практик. Задачей Компании также является создание общего понимания необходимости этичного ведения бизнеса среди всех наших партнеров.

Ответственным подразделением за соблюдение и транслирование принципов этичного ведения бизнеса является Блок по комплаенсу. Его стратегическая задача — формирование и поддержание эффективной комплаенс-программы, направленной на развитие этической культуры и защиту Компании от рисков, связанных со взяточничеством и коррупцией, а также от иных существенных правовых и репутационных рисков, которые могут быть определены руководством Компании и Блоком по комплаенсу и быть связаны с коммерческими инициативами, деятельностью Группы, либо регуляторной средой и правоприменительной практикой.



«Высокий уровень деловой этики — это база для внедрения комплаенс-программы «ВымпелКома», причем важную роль играет вовлеченность членов Совета директоров и топ-менеджмента, приверженность руководителей этической культуре»

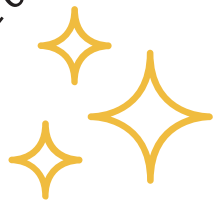
— Ильсур Ахметшин, Вице-президент,
Директор по комплаенсу ПАО «ВымпелКом»

В Компании внедрена и постоянно поддерживается на должном уровне программа комплаенса и этики, включающая в себя 10 направлений:

- 1. Приверженность руководства Компании цели внедрения эффективной программы комплаенса и этики.** Руководство Компании ориентировано на личное взаимодействие с работниками и открытый диалог на тему комплаенса и этики. Так, в 2017 году запущена серия регулярных очных неформальных встреч работников с Генеральным директором и региональными директорами в целях обсуждения этических вопросов и ценностей «ВымпелКома».
- 2. Разработка и внедрение комплаенс-политик и процедур.** Компания разработала и ввела в действие Кодекс поведения и «Политику по противодействию коррупции». Кроме того, на основании анализа рисков Компания разрабатывает и вводит в действие комплаенс-политики и процедуры, направленные на предотвращение коррупционных нарушений. В отчетном периоде Компания провела существенную работу по обновлению действующих и принятию новых комплаенс-политик и процедур.
- 3. Проведение периодической оценки рисков.** Компания проводит периодическую оценку рисков исходя из конкретных обстоятельств, таких как география бизнеса, необходимость взаимодействия с третьими лицами, в том числе с должностными лицами государственных органов разных уровней, особенности сектора экономики, в котором действует Компания.
- 4. Организация комплаенс-функции и независимость.** Комплаенс-функция наделена достаточными ресурсами и полномочиями для обеспечения автономии от менеджмента Компании. Новой практикой за отчетный период стало расширение функции комплаенса: назначение региональных менеджеров по комплаенсу, которые осуществляют внедрение всех элементов комплаенс-программы и этических принципов профессиональной деятельности на региональном уровне, а также проводят мониторинг соблюдения требований Кодекса поведения, комплаенс-политик и процедур.

Мобильное приложение по комплаенсу и этике

Честен и открыт



5. **Эффективные комплаенс-тренинги и коммуникации, обучение руководителей, работников и бизнес-партнеров.** В отчетном периоде были проведены комплаенс-тренинги для работников Компании по Кодексу поведения и в области противодействия коррупции, кроме того, велась активная работа по продвижению и укреплению культуры комплаенса. Знаковой инициативой стала серия мероприятий в рамках комплаенс-месяца под эгидой ценности «Честен и Открыт», таких как встречи руководства с работниками в формате «Открытого диалога», комплаенс-викторины, тематические лекции и конкурсы. Запущена внутренняя кампания «Диалоги о комплаенсе» — серия видеороликов с обращениями высшего руководства к сотрудникам.

6. **Организация горячей линии и процесса проведения корпоративных проверок.** Компания обеспечивает функционирование горячей линии «Speak Up», которая доступна как для работников «ВымпелКома», так и для третьих лиц. Полученные сообщения и информация о соответствующих им проверках регистрируются и хранятся в системе горячей линии. Компания гарантирует защиту заяви-

Speak Up



телей от преследования, принимает меры по сохранению конфиденциальности и анонимности. По завершении проверок могут применяться меры дисциплинарного воздействия, а также меры по устранению недостатков в бизнес-процессах.

7. **Мотивационные инструменты и дисциплинарные меры.** Компания внедряет механизмы надлежащего обеспечения выполнения требований комплаенс-политик и процедур, включая меры поощрения и дисциплинарного воздействия. Например, создан Комитет по расследованиям и дисциплинарным мерам, задачей которого является обеспечение соблюдения требований политик и процедур в сфере комплаенса. Одной из новых инициатив стало учреждение премии Генерального директора за отличие в области комплаенса. Премия вручается ежеквартально сотрудникам, номинированным Блоком по комплаенсу и представленным к награде экспертной группой.

8. **Управление отношениями с бизнес-партнерами.** «ВымпелКом» осуществляет тщательный отбор бизнес-партнеров в соответствии с внутренними документами. Перед вступлением в новые деловые отношения

Компания в обязательном порядке оценивает экономические и репутационные риски взаимодействия.

9. **Интеграция комплаенс-программы в совместных предприятиях, дочерних и зависимых обществах.** Компания внедрила политики и процедуры по слияниям и поглощениям, в соответствии с которыми проводится надлежащая проверка вновь создаваемых юридических лиц, включая антикоррупционную оценку, осуществляемую Блоком по юридическим вопросам и корпоративным отношениям, Финансовым блоком и Блоком по комплаенсу. Компания обеспечивает внедрение антикоррупционных комплаенс-политик и процедур во вновь создаваемых или приобретаемых юридических лицах.

10. **Тестирование и мониторинг в целях улучшения программы этики и комплаенса.** Компания проводит периодический обзор и тестирование эффективности внедрения направлений комплаенс-программы, в том числе применения Политики «Противодействие коррупции», Кодекса поведения, комплаенс-политик и процедур в целях их оценки и повышения эффективности.

Кодекс поведения Группы

Универсальные правила для всех — верность принципам профессиональной этики

Кодекс поведения Группы — это изложение юридических и этических принципов делового поведения и ведения деятельности, которые всегда должны неукоснительно соблюдаться работниками каждой компании, входящей в Группу. Кодекс определяет ожидания от каждого работника ПАО «ВымпелКом», вне зависимости от места нахождения или должности. Он также описывает обязанности перед всеми заинтересованными сторонами.

Актуальность Кодекса постоянно отслеживается, следующее обновление планируется в 2018 году. После обновления Кодекса изменения распространяются через систему внутренних коммуникаций. Для подтверждения соответствия данному документу ежегодно проводится обязательное обучение и последующая сертификация сотрудников. Новые сотрудники также обязуются ознакомиться с Кодексом поведения, пройти обучение и сертификацию и имеют постоянный доступ к нему через систему Интранет.

100% сотрудников прошли обязательное обучение и сертификацию соответствия Кодексу поведения в 2017 году.

«Integrity Pulse» — ежегодный опрос-исследование по комплексной оценке уровня деловой этики и комплаенса в компаниях Группы. Формат проведения — анонимный опрос сотрудников по нескольким темам: этичность поведения руководителей, уровень

комфорта при обращении на горячую линию Speak Up, четкое содержание инструкций по соблюдению норм этики и комплаенса. По итогам оценки был рассчитан числовой индекс, указывающий на уровень этики в корпоративной культуре. В 2017 году показатель «ВымпелКома» превысил целевой, установленный Группой.

Количество сообщений о нарушениях работниками внутренних политик, включая Кодекс поведения и Антикоррупционную политику

	2017	2016	2015
Количество дел, переданных в правоохранительные органы	214	384	0
Количество подтвержденных инцидентов* привлечения сотрудников к ответственности за нарушение Кодекса поведения	583	798	738

*Раскрытие количества инцидентов ведется с 2017 года. В 2016 и 2015 гг. указывалось количество сотрудников, нарушивших Кодекс поведения

Количество случаев несоответствия нормативным требованиям, касающимся маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение и спонсорство

	2017	2016	2015
Случаи несоответствия, результатом которых стали штрафы	2	41	13
Случаи несоответствия, результатом которых стало предупреждение	35	0	17





Деятельность по противодействию коррупции

Противодействие взяточничеству и коррупции — один из ключевых приоритетов деятельности Компании. В «ВымпелКоме» утверждена Политика «Противодействие коррупции», соответствующая существующим законодательным требованиям и ведущей практике в этой области. Данная политика устанавливает принцип нулевой терпимости к коррупционным нарушениям, определяет правила взаимодействия с государственными должностными лицами и бизнес-партнерами и иные правила, направленные на противодействие коррупционным нарушениям.

Сотрудники Компании проходят обучение ключевым антикоррупционным требованиям в формате очных тренингов и онлайн-курсов. В 2017 году 100% сотрудников, включая высшее руководство Компании, успешно прошли данный курс. Прохождение электронного тренинга всеми должностными лицами и сотрудниками было подтверждено в ходе независимой экспертизы-аудита антикоррупционных мер в Компании.

ПАО «ВымпелКом» стала первым российским юридическим лицом, прошедшим добровольную серти-

фикацию и независимую проверку своей антикоррупционной политики и получившим сертификат высокого уровня АНО ДПО «Институт государственных закупок». В 2018 году Компания планирует проведение аудита антикоррупционных мер, который проводится «Центром развития корпоративных отношений и разрешения экономических споров», аккредитованным в качестве уполномоченного эксперта комитетом Антикоррупционной хартии российского бизнеса. Оценка эффективности реализации антикоррупционных мер производится по результатам анализа 166 критериев.

Мы осознаем, что нарушение законов с высокой вероятностью приводит к серьезным последствиям. Поэтому наша задача заключается в создании надежных систем обеспечения контроля, основанных на высочайших мировых стандартах, с целью предотвращения подобных случаев в будущем. Для достижения поставленных целей необходимо участие всех сотрудников. Деловая этика и комплаенс — это задача каждого.



Взаимодействие с бизнес-партнерами и поставщиками

Существует прямая взаимосвязь между доверием и созданием ценности. Мы всегда стремимся действовать ответственно и превышать ожидания наших партнеров и поставщиков. В то же время в наших планах — продолжать сотрудничество только с теми партнерами, которые руководствуются стандартами этического поведения, соответствующими нашим требованиям.

Бизнес-партнеры

Кодекс поведения бизнес-партнеров разработан с учетом передовой практики отрасли информационных и телекоммуникационных технологий, а также источников международного права, таких как конвенции Международной организации труда, иных законодательных и нормативных требований. В документе указано более 30 направлений, которым должны соответствовать наши бизнес-партнеры, среди которых — учет конфликтов интересов, недопустимость отмывания денежных средств, полный запрет на использование детского труда и др.

Кодекс был обновлен за отчетный период, новую версию утвердили 30 ноября 2017 года. Основные изменения касаются системы проверки и скрининга за счет разработки комплексной проверки требований. С целью повышения эффективности и устранения рисков был введена процедура проведения мониторинга всех бизнес-партнеров на регулярной основе с момента заключения договора. Мы рады сообщить, что за отчетный период не были зафиксированы случаи отказов в продлении бизнес-контрактов по причине нарушения утвержденных Компанией требований.

Количество случаев судебных дел в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства

	2017 год	2016 год	2015 год
Количество случаев введения немонетарных санкций в отношении Компании	2	0	17

	2017 год	2016 год	2015 год
Количество случаев, прошедших урегулирование через механизмы решения споров	1	1	0

Поставщики

При взаимодействии с поставщиками также применяется **Кодекс поведения бизнес-партнеров**. От всех поставщиков ожидается соответствие принципам социальной ответственности, учет экологических аспектов при осуществлении деятельности и этических норм ведения бизнеса.

Количество поставщиков, с которыми взаимодействует Компания

	2017 год	2016 год	2015 год
Количество поставщиков (закупочные категории)	8 465	8 513	10 930

Ответственные цепочки поставок

Мы видим свою задачу в том, чтобы распространить нормы **Кодекса поведения бизнес-партнеров** на участников всей цепочки поставок. Для совершенствования процедур Компании в 2018 году Блок по комплаенсу планирует начать проводить аудит действующих поставщиков. Данное право Компании закреплено в антикоррупционной оговорке, включаемой в наши договоры с поставщиками.

Взаимодействие с бизнес-партнерами и поставщиками

В ходе комплексной оптимизации процессов логистики и закупочной деятельности были реализованы следующие проекты и достигнуты следующие результаты:

1. Программа внутренней оптимизации логистики и внедрение 3PL (аутсорсинг комплексных логистических услуг)

Положительный эффект:

- более 200 млн руб. сокращение совокупных затрат на управление и ведение операционной деятельности цепочек поставок за счет автоматизации и оптимизации процессов;
 - 15% складов переведены в режим автономной работы (без постоянного персонала)
2. Трансформация бизнес-процесса планирования закупок и управления цепочками поставок, включающая:

- утверждение стратегии продаж товарно-материальных ценностей (ТМЦ) для минимизации убытков;
- инициатива Stock Clearance по определению и управлению неликвидными запасами;
- введение системы управленческих площадок Inventory Control Room (ICR) по контролю уровня запасов и эффективной работы с ними;
- организация площадок Supply and Operational Meeting (S&OP) для координации процессов строительства, снабжения и закупок;
- прочие инициативы.

Положительный эффект:

- Оптимизация складских запасов.
 - Повышение эффективности управления цепочками поставок и оборачиваемости товаров.
3. Реинжиниринг процесса purchase to pay (P2P) — автоматизации бизнес-процессов, охватывающих запросы, закупки, прием, оплату, учет товаров и услуг

Положительный эффект:

- своевременное отражение обязательств и затрат Компании в финансовой отчетности;
- получение контроля за своевременным предоставлением первичных документов со стороны поставщиков и последующей оплатой, усиление контроля за выполнением обязательств поставщиками;
- дальнейшая минимизация ресурсов для формирования финансовой отчетности;
- повышение уровня исполнительской дисциплины сотрудников Компании — внедрение контроля за своевременным отражением в системе полученных от поставщиков первичных документов;
- эффективное планирование осуществления платежей и соответствующих денежных потоков

4. Работа складов

Положительный эффект:

15% складов переведены на работу без постоянного персонала

5. Единая электронная площадка для получения предложений для поставщиков

Положительный эффект:

Сокращение затрат и ускорение процессов взаимодействия с поставщиками

6. Внедрение электронных торгов через площадку «Oracle Sourcing»

Положительный эффект:

- Единовременное получение коммерческих предложений от поставщиков и сопутствующая минимизация возможных рисков;
- Более чем в 4 раза увеличено количество торгов по сравнению с 2015 годом

Открытый диалог с поставщиками

«Открытый диалог» — конференция для поставщиков, которая проводится «ВымпелКомом» на регулярной основе с 2014 года и является площадкой для обмена опытом и развития партнерских взаимоотношений. Одними из ключевых вопросов конференции являются единые этические стандарты ведения бизнеса и развитие благоприятной бизнес-среды.

В каждом мероприятии участвует более 250 представителей компаний-поставщиков, консультантов и экспертов закупок. Естественным продолжением

«Открытого диалога» стали цеховые конференции по отдельным категориям закупок, позволяющие наиболее полно осветить вопросы по каждому из направлений, собрать широкий круг партнеров и инициировать здоровую конкуренцию между ними.

С 2016 года в рамках конференции появилась возможность проводить переговоры и заключать контракты в режиме реального времени.

Декабрь 2017 года



120

участников



70

инициатив Компании обсуждались
на мероприятии



20

млрд руб. — сумма
подписанных контрактов





Взаимодействие с органами власти

Одним из принципов деятельности «ВымпелКом» является построение конструктивного диалога с органами государственной власти. Помимо ответственного подхода к соблюдению законодательных требований и принятия жестких мер при выявлении случаев их нарушения, мы стремимся оказывать государству содействие в реализации стратегических программ и локальных инициатив, направленных на социально-экономическое развитие регионов.

«Информационный город». В 2016 году «ВымпелКом» стал партнером государственной программы «Информационный город», в рамках которой была развернута сеть Wi-Fi на территории выставочного комплекса ВДНХ. В рамках инициативы Компания предоставила 143 точки доступа к беспроводному интернету, к которому одновременно смогли подключиться 7 тыс. посетителей выставки.



Подписание соглашения с правительством Сахалинской области о развитии мобильной сети на основных автомобильных дорогах в 2017 году. (ЦУР 9 «Индустриализация, инновации и инфраструктура»)

ра», ЦУР 17 «Партнерство в интересах устойчивого развития»). В рамках данного проекта Компания обязуется разместить базовые станции сотовой связи на Невельском, Холмском, Макаровском и Корсаковском направлениях, тем самым обеспечив автомобильстов непрерывной связью при перемещении между населенными пунктами.



Цифровая экономика. «ВымпелКом» выступает в качестве учредителя АНО «Цифровая экономика» и участвует в реализации программы «Цифровая экономика Российской Федерации» № 1632-р, принятой Правительством РФ 28 июля 2017 года.

Представители нашей Компании входят в состав наблюдательного совета АНО «Цифровая экономика», в состав рабочих групп по отдельным направлениям реализации программы, таким как «Нормативное регулирование», «Информационная инфраструктура», «Информационная безопасность» (ЦУР 9 «Индустриализация, инновации и инфраструктура», ЦУР 17 «Партнерство в интересах устойчивого развития»), а также в состав экспертных групп центров компетенций. Так, наши специалисты в области информационных технологий проводят активную работу в областях: fintech, кибернетика, технология «больших данных».

Клиенты и услуги

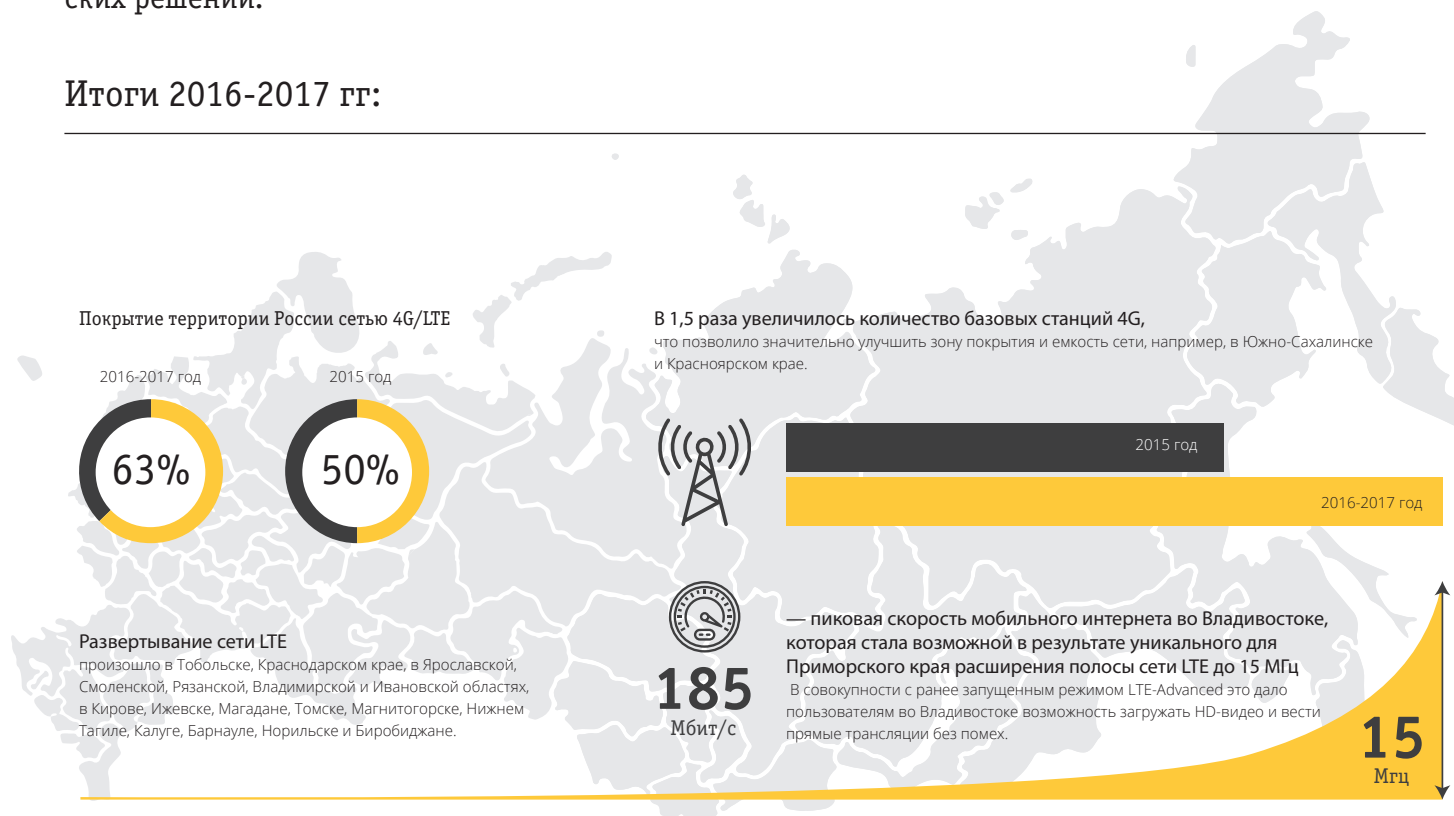
В этом разделе
вы узнаете:

- Как развивались наши услуги в отчетном периоде
- Почему мы гордимся нашей практикой обслуживания клиентов
- Какие механизмы позволяют нам обеспечивать информационную безопасность наших заинтересованных сторон

Повышение качества услуг

Основным приоритетом для «ВымпелКома» является обеспечение качества и доступности услуг для разных групп населения по всей стране, а также совершенствование существующих технологических решений.

Итоги 2016-2017 гг:



«Развитие 4G — это наш очень большой фокус в этом году. Мы планируем очень существенно нарастить как покрытие, так и емкость своей сети. Мы считаем, что за этим будущее, и 4G, а в дальнейшем 5G помогут нам предоставлять все нужные услуги, а наполнение нашей базы телефонами 4G идет темпами, которые опережают наши ожидания. Принципиально мы хотим будущего, а не прошлого. Будущее — это 4G и 5G».

— Василь Лацанич, Генеральный директор ПАО «ВымпелКом»



Развитие технологии HD Voice

Уже к середине 2016 года голосовой связью HD Voice могли воспользоваться 90% абонентов Билайн в 70 субъектах Российской Федерации. К концу отчетного периода данная функция была доступна уже в 81 субъекте. Технология HD Voice — это расширенный диапазон звука на телефонных линиях, обеспечивающий повышенное качество передачи голоса и создающий «эффект присутствия» собеседника. Улучшенная голосовая связь дает возможность людям, находящимся вдали друг от друга, оставаться на связи и испытывать комфорт в общении.



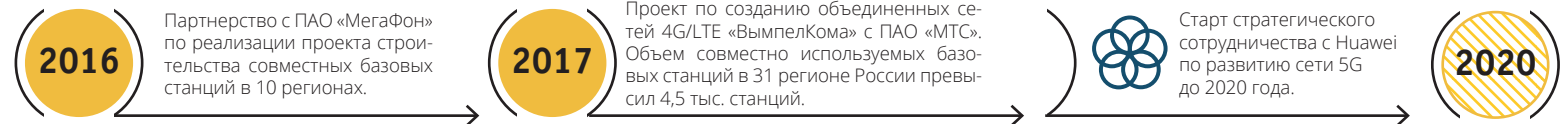
Wi-Fi

Свыше 19 тыс. точек бесплатного доступа установлены в различных общественных местах: парках, кафе, ресторанах, кинотеатрах и торговых центрах, что делает Билайн обладателем крупнейшей в Москве сети Wi-Fi.



Эффективное сотрудничество

Ускорение процесса расширения зоны покрытия сетей 4G/LTE



Smart Managed Services — новая операционная модель планирования, контроля строительства и эксплуатации сети, реализуемая совместно с Nokia и Huawei.

LTE — роуминг

Билайн является лидером по количеству стран-партнеров по предоставлению LTE-роуминга. В 2017 году было заключено 192 соглашения с операторами LTE-роуминга, что позволило нашим абонентам воспользоваться преимуществами сети 4G в 100 направлениях по всему миру.

Мобильные финансы

В 2016-2017 годах «ВымпелКом» продолжил развивать направление мобильных финансов и предоставлять сервисы, упрощающие процедуры оплаты и перевода денежных средств. Данное направления способствует достижению ЦУР 9 «Индустриализация, инновации и инфраструктура» и ЦУР 10 «Уменьшение неравенства». За счет инновационных решений и ведения более инклюзивной финансовой деятельности мы вносим свой вклад в развитие стабильной

финансовой системы, повышению доступности финансовых услуг для населения и общему экономическому росту.

Услуги для малого и среднего бизнеса

На конец 2017 года более 253 тыс. наших клиентов представляли малый и средний бизнес.

Важным направлением деятельности «ВымпелКома» является оказание услуг малому и среднему бизнесу. Развитие предпринимательства позволяет привлечь местные ресурсы, создает новые рабочие места и способствует экономическому росту. Данные услуги напрямую связаны с достижением ЦУР 8 «Достойная работа и экономический рост».

Особенностью взаимодействия с клиентами, представляющими данный сегмент, является умение предложить быстрое, правильное и оптимальное по цене решение, а также оперативно реагировать на возникающие запросы. В отчетном периоде мы сконцентрировались на разработке «коробочных решений», позволяющих удовлетворить сразу несколько

бизнес-потребностей при подключении одной услуги. Так, в марте 2017 года мы запустили новую услугу для компаний малого и среднего бизнеса — приложение «Мобильное предприятие», позволяющее легко управлять сделками с клиентами, осуществлять продажи, следить за эффективностью рекламы и проводить мониторинг качества обслуживания клиентов.

Для клиентов, подключивших «Мобильное предприятие», действует предложение «Welcome Call», которое заключается в оказании помощи по настройке коммуникационной платформы и адаптации ее функционала под бизнес-потребности клиента.

В отчетном периоде мы также сконцентрировались на улучшении качества обслуживания корпоративных клиентов. Наш сервис стал включать в себя доставку документов, SIM-карт и оборудования клиентам.

Сотрудники «ВымпелКома» проводят образовательные вебинары, где рассказывают клиентам о новых решениях для бизнеса и их преимуществах.

Построение диалога с клиентами

Деятельность «ВымпелКома» полностью ориентирована на благополучие и удовлетворение потребностей клиентов: мы стремимся предоставлять не только качественные услуги, но и непрерывную поддержку каждому пользователю вне зависимости от специфики его потребностей. За отчетный период нам удалось сделать большой шаг вперед и вывести клиентский сервис на новый уровень, отказавшись от наименее эффективных каналов обслуживания и внедрив новые технологические решения.

Мы вернули нашим абонентам возможность быстро обратиться к оператору по любым возникающим вопросам. Среднее время ожидания ответа оператора — не более 90 секунд.



Возможности для всех

Расширение обслуживания клиентов происходит за счет реализации стратегии создания рабочих мест в регионах: все больше операторов контакт-центров работают в небольших городах. В 2018 году планируется запустить первый дистанционный набор кандидатов на должность оператора. Данная инициатива «ВымпелКома» создает равные возможности для талантливых и мотивированных специалистов по всей стране: стать нашим оператором может любой компетентный кандидат вне зависимости от пола, возраста, местонахождения и особенностей здоровья. Такой подход также создает дополнительные возможности для женщин, находящихся в отпуске по уходу за ребенком, и специалистов с инвалидностью.

Помимо традиционных каналов поддержки, таких как телефонная связь, обратная связь через электронную почту и обслуживание в социальных сетях, мы активно внедряем услугу чат-бота в мобильном приложении «Мой Билайн». Онлайн-служба поддержки работает 24 часа в сутки и помогает предоставлять качественные услуги нашим клиентам, в том числе маломобильным гражданам и людям с нарушениями зрения и слуха.

Среднее время ответа на запрос в онлайн-каналах (социальных сетях и электронной почте) составляет 15 минут. За последние два года количество обращений через эти каналы увеличилось в три раза.

Достойное обслуживание клиентов — это не только быстрое реагирование на возникающие вопросы и поиск решений, но и совершение превентивных действий, позволяющих избежать проблемные ситуации и сокращать количество претензионных обращений. В деятельности дирекции по клиентскому сервису «ВымпелКома» ключевую роль играет направление мониторинга. Специалисты отдела мониторинга отслеживают обращения, поступающие в контакт-центры, анализируют закономерности и оперативно направляют заявки в техническую службу в случае выявления неполадок. Также в рамках дирекции выделена

специализированная единица «Клиентское счастье», обеспечивающая контроль за качеством работы наших специалистов и анализ причин обращений. Детальный анализ позволяет нам эффективно выявлять те параметры продуктов и услуг, которые требуют улучшения и доработок.

Команда «ВымпелКома» неоднократно становилась победителем премии «Хрустальная гарнитура», присуждающаяся лучшим в отрасли контакт-центрам по обслуживанию клиентов. Более детально с признанием наших достижений и премиями вы можете ознакомиться [по ссылке](#).



Период 2016/2017:

- Дирекция по операционному развитию и управлению качеством сервисов стала победителем в номинации «Лучшая команда контроля и оценки качества».
- Команда развития самообслуживания стала победителем в номинации «Лучшая практика самообслуживания клиентов» за реализацию проекта «Креативный IVR» (Interactive Voice Response, интерактивное голосовое меню, канал самообслуживания и умный маршрутизатор звонков наших клиентов).
- «ВымпелКом» в Саратове стал победителем в номинации «Лучший большой контактный центр в телекоммуникационном секторе».

Период 2015/2016:

- Департамент по обслуживанию клиентов массового рынка получил высокое одобрение жюри в рамках номинации «Лучший контактный центр по обслуживанию клиентов».
- Направление мониторинга и контроля за качеством распределенного контакт-центра получило высокое одобрение жюри в номинации «Лучшая команда мониторинга и контроля за качеством».
- Команда по обслуживанию клиентов на второй линии получила высокое одобрение жюри в номинации «Лучшая команда бэк-офиса в контакт-центре».
- Служба развития обслуживания мультимедиа и автоматических голосовых каналов получила высокое одобрение жюри в номинации «Лучшая практика самообслуживания» за реализацию проекта «Креативный IVR» (Interactive Voice Response).
- Кураторы направления обучения в контакт-центре в Воронеже стали победителями в номинации «Лучшая небольшая команда».



Информационная безопасность

Информационная безопасность остается одним из важнейших стратегических приоритетов «ВымпелКома» при оказании услуг клиентам. Утрата, несвоевременное предоставление, искажение или несанкционированное разглашение информации о пользователях — это существенные риски для клиентов и мощный негативный эффект для репутации Компании. Основными направлениями Политики «Информационная безопасность», которая действует в Компании, являются:

- предотвращение перебоев в предоставлении сервиса при оказании услуг клиентам;
- недопущение искажения, блокировки и уничтожения данных;
- обеспечение конфиденциальности информации;
- поддержка стратегии Digital Transformation для гарантирования безопасности активов;
- защита клиентов от киберугроз;

Соответствие требованиям российского и международного законодательства (SOX-404, PCI SS), а также международным стандартам (ISO 27001, COBIT, ISACA) в области информационной безопасности; постоянное совершенствование системы обеспечения информационной безопасности.

Помимо специально выделенной должности директора по информационной безопасности обеспечение данной функции входит в зону ответственности директора по экономической безопасности и директора по обеспечению безопасности материальных активов. В то же время руководители подразделений, отвечающие за закупку систем, разработку новых продуктов, поддержку и мониторинг, также несут ответственность за обеспечение информационной безопасности. За соблюдение законодательных требований в области информационной безопасности отвечает Блок по юридическим вопросам и корпоративным отношениям.

Защита персональных данных

Приложение «Мобильная безопасность»	Горячая линия	Система защиты информации SecretNet	Комплексное решение по защите от DDoS-атак
Бесплатное решение, запущенное Билайн и ESET, для защиты от вирусных атак, совершаемых на смартфонах клиентов, работающие на операционной системе Android.	Уже на протяжении пяти лет успешно работает горячая линия (007), на которую абоненты Билайн могут бесплатно пересылать подозрительные СМС, поступившие на их номер телефона. Специалисты компании оперативно проводят анализ и при необходимости блокируют номер телефона нарушителя.	На протяжении нескольких лет в Компании работает система защиты информации SecretNet, представляющая собой ряд защитных механизмов, обеспечивающих безопасность информации одновременно на уровне данных, приложений, сети, операционной системы и оборудования.	Услуга, позволяющая корпоративным клиентам уберечь свои информационные ресурсы и бороться с самым широким на рынке спектром атак уже через 18 секунд без влияния на потребляемый интернет-трафик.

Информационная безопасность

«Политика по обработке персональных данных» — внутренний нормативный документ «ВымпелКома», определяющий общие положения в области правомерности обработки и обеспечения безопасности обрабатываемых персональных данных. В Компании сформированы Комитет по защите информации ограниченного доступа (ИОД) и Комиссия по защите ИОД и персональных данных, в зону ответственности которых входит обеспечение последовательной реализации следующих бизнес-процессов:

- обращения и защиты информации ограниченного доступа;
- обращения и защиты информации, содержащей персональные данные работников Компании, их родственников, абонентов и пользователей Компании, работников контрагентов, партнеров Компании и других.

Кроме того, для обеспечения безопасности обрабатываемых персональных данных Компания при-

нимает необходимые правовые, организационные и технические меры защиты. Все обрабатываемые персональные данные находятся в защищенном аттестованном контуре центра обработки данных в городе Ярославле.

Билайн обладает сертификатом ISO 9001, подтверждающим соответствие бизнес-процессов Компании требованиям качества. Эффективное управление качеством позволяет нам удовлетворять потребности наших клиентов и оперативно реагировать на возникающие риски, в том числе в области информационной безопасности. Соответствие нашей деятельности в области непрерывности бизнеса стандарту ISO 22301:2012 и деятельности в области управления информационной безопасностью целевому стандарту ISO 27001:2013 также подтверждено сертификатами. Помимо этого, в отчетном периоде Компания успешно прошла сертификацию PCI DSS v3.2 на предмет соответствия стандарту безопасности платежных систем.



Сотрудники

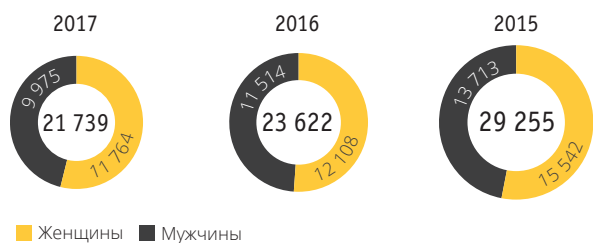
В этом разделе
вы узнаете:

- Какими принципами мы руководствуемся при управлении персоналом
- Какие возможности для развития и обучения существуют у наших сотрудников
- Как именно мы мотивируем своих сотрудников достигать отличных результатов
- Какие каналы внутренних коммуникаций мы используем для эффективного взаимодействия и укрепления корпоративной культуры

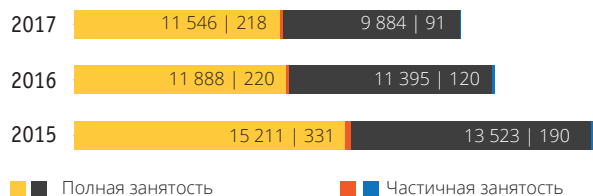
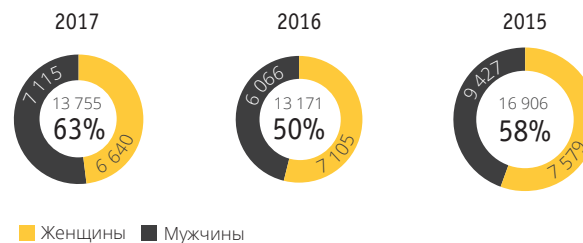
Принципы кадровой политики

С 2015 года до конца отчетного периода наблюдалось постепенное снижение численности сотрудников, что связано с полномасштабной программой трансформации Компании, которая включала в себя реализацию различных проектов внедрения изменений: пересмотр организационной модели управления, вывод части операций и функций на аутсорсинг, централизация операций в операционном центре обслуживания и региональных центрах экспертизы.

Количество сотрудников (чел.)



Количество новых сотрудников (чел.)



Состав высшего органа корпоративного управления* (чел.)

	2017 год	2016 год	2015 год
Женщины	1	1	3
Мужчины	18	18	12
Старше 50 лет	3	2	1
От 30 до 50 лет	16	17	14
Моложе 30 лет	0	0	0

*Генеральный директор Компании и его прямые подчиненные. Показатель за 2015 год изменен по сравнению с показателем, представленным в Отчете о КСО за 2014-2015 годы в связи с изменением методологии определения состава высшего органа корпоративного управления.

Принципы кадровой политики

Наша кадровая политика строится на принципах уважения достоинств, навыков, достижений и квалификации сотрудников и кандидатов. Наш Кодекс поведения устанавливает, что расовая принадлежность, религия, пол, возраст, национальность, сексуальная ориентация, семейное положение или наличие инвалидности не влияют на решения о найме, развитии и продвижении сотрудников.

Так, Компания поддерживает ряд инициатив, направленных на успешное развитие женщин-профессионалов в бизнес-среде, в том числе в сфере технологий, ломая стереотипы о «неженских» специальностях.



BEE Woman. (ЦУР 5 «Гендерное равенство»). В 2017 году «ВымпелКом» запустил новую внутреннюю инициативу — женский клуб BEE Woman, целью которого является развитие лидерских качеств и инновационного мышления у сотрудников женского пола, повышение их роли в бизнесе, создание возможностей для применения лидерских качеств в рамках текущей деятельности. В пилотной версии данной инициативы приняли участие 22 сотрудницы, в 2018 году — уже более 100.

Women Leadership Forum. «ВымпелКом» является партнером программы, реализуемой сообществом женщин-лидеров, цель которой обмен опытом, обсуждение актуальных проблем женского лидерства, оказание бизнес-поддержки. В рамках программы организуются менторские сессии, где участницам предоставляется возможность узнать истории успеха женщин — менеджеров крупных компаний, получить полезные советы по дальнейшему развитию карьеры.

Woman&Tech. Наша Компания два года подряд становится партнером конференции, посвященной развитию лидерского потенциала и предпринимательских навыков у женщин. В результате первого года сотрудничества в 2016 году при поддержке Компании порядка 20 женских стартапов смогли представить свои бизнес-проекты на конкурс Eurasia Mobile Challenge. Один из них — проект ConfBot — занял первое место в региональном финале евразийского этапа конкурса в Армении и получил возможность представить свое решение на крупнейшем мировом соревновании стартапов Global Mobile Challenge в рамках Всемирного мобильного конгресса в Барселоне.

Создание условий труда, основанных на отсутствии дискриминации, является приоритетом для «ВымпелКома». Для сотрудников, работающих на позициях начального уровня, вне зависимости от гендерной принадлежности устанавливается одинаковый уровень вознаграждения.

Дальнейший расчет премиальных видов вознаграждения и пересмотр заработных плат учитывает исключительно показатели эффективности труда сотрудника и исключает гендерный фактор.

Соотношение минимальной годовой заработной платы в Компании к установленной минимальной годовой заработной плате в регионе

	2017 год	2016 год	2015 год
Для всех сотрудников	102,5%	106,7%	100%

Баланс между работой и личной жизнью

В отчетном периоде 100% сотрудников, бравших отпуск по материнству/отцовству, вернулись в Компанию по завершении срока отпуска. Гибкость наших условий труда позволяет молодым родителям совмещать работу и заботу о семье: в среднем треть сотрудников, вышедших из декрета в отчетном периоде, на настоящий момент уже больше года продолжают работать в Компании.

BeeFREE — работать, чувствуя свободу. Возможность работать дистанционно и по гибкому графику — распространенная практика компаний, работающих в сфере высоких технологий по всему миру. В 2016 году была запущена программа BeeFREE, предоставляющая сотрудникам «ВымпелКома» возможность работать вне офиса и органично сочетать работу и личную жизнь. В 2017 году программа уже охватила 36 городов по всей России. За этот год участие персонала в BeeFREE по целевым городам выросло на 14% по сравнению с 2016 годом и достигло 61%

сотрудников. Всего за два года работы программа успела продемонстрировать первые положительные результаты. По итогам ежегодного опроса на тему участия в данной программе, более чем на 10% выросли показатели, отражающие возможность сотрудников быть успешными и самостоятельно выбирать способы достижения поставленных целей. Также один из наших опросов показал, что члены нашей команды высоко ценят возможность самостоятельно планировать трудовой график и работать удаленно.



36
городов



61%
сотрудников



>10%
рост показателей



«Проект BeeFREE, который предоставляет нашим сотрудникам возможность работать удаленно, направлен на решение кадровой проблемы. В частности, на привлечение людей нового поколения Y, мир которых во многом определяют современные технологии. Это люди с другим ментальным походом к работе. И этот проект — битва за таланты. Ведь уже через три года доля сотрудников, которые имеют иные ценности, отличные от ценностей поколения X, увеличится в любой компании».

— Наталья Альбрехт,
Исполнительный вице-президент по управлению персоналом,
организационному развитию и поддержке ПАО «ВымпелКом»



Развитие и обучение сотрудников

Развитие и непрерывное совершенствование навыков и профильных знаний персонала являются нашими стратегическими приоритетами. «ВымпелКом» — это инкубатор знаний, в котором исключительные компетенции приобретаются посредством обширного обмена опытом, участия в фокусных образовательных программах и использования других инновационных возможностей для саморазвития. Стратегия обучения и развития сотрудников «ВымпелКома» реализуется в соответствии с лучшей международной практикой и международными трендами. Таким образом, Компания делает вклад в рост потенциала и профессиональной карьеры своей команды путем реализации различных инициатив в области life-long learning.

Наш опыт показывает, что эффективное развитие, а также успешное применение знаний коллег в ключевых для бизнеса областях обеспечивается путем использования фокусного, индивидуального подхода, который предполагает восприятие сотрудника как целостной личности.

Фокусные программы обучения

- разработаны на основе потребностей бизнеса;
- повышают уровень развития управленческих и профессионально-технических навыков сотрудников;
- способствуют достижению стратегических целей Компании и расширению знаний в приоритетных областях.

Индивидуальные планы развития

- ориентированы на различные исследования навыков будущего и компетенций;
- сотрудники смогут использовать выбранные компетенции через пять, 10 и 20 лет;
- развитие основано на наиболее актуальных для нашей сферы бизнеса областях.

Мы убеждены, что вклад в развитие членов нашей команды должен способствовать достижению стратегических целей Компании, укреплению корпоративной культуры, а также повышению качества жизни сотрудников через раскрытие их талантов.

Обучение персонала «ВымпелКома» можно разделить на обязательное и дополнительное.

Обязательное

В соответствии с законодательством Российской Федерации и политикой Компании

Дополнительное

Направлено на развитие технических навыков (hard skills) и личных качеств (soft skills)

Hard skills

- Развитие конкретных профессиональных навыков

Soft skills

- командное взаимодействие (области: конструктивные конфликты, открытость, собственная уязвимость, построение доверия);
- развитие эмоционального интеллекта и эмпатии;
- управление стрессом;
- принятие решений в условиях неопределенности;
- осознанность (программа Go Learn);
- развитие навыков ведения переговоров с контрагентами.

Развитие и обучение сотрудников

BeeGuide — платформа-помощник в постановке целей, планировании конкретных шагов развития в выбранном направлении посредством подбора информационных ресурсов для приобретения того или иного навыка. Платформа упрощает процесс поиска качественных ресурсов для целевого обучения, в значительной степени экономя время человека.

«Билайн Университет» — многофункциональный портал по обучению и развитию сотрудников, предоставляющий широкий спектр возможностей для обучения в удобном формате и режиме. Обучение в электронном (digital-) пространстве способствует формированию digital-навыков у сотрудников Компании, что отвечает специфике нашей деятельности, а также повышает удобство обучения, делая его независимым от территориальных и временных рамок.

Библиотеки

Наша команда имеет неограниченный доступ к библиотекам Alpina Digital и МИФ, предоставляющим актуальные ресурсы для саморазвития в бизнес-среде. Библиотека Alpina Digital содержит более 700 книг, а также регулярно обновляемые выпуски более 50 журналов и газет, библиотека МИФ — более 600 книг. Руководителям Компании также доступна подписка на Harvard Business Review.

Децентрализация системы управления

В отчетном периоде «ВымпелКом» отказался от централизованной системы организации процессов развития и обучения сотрудников, частично передав рычаги управления в регионы. Принятие решений «на местах» — это возможность направить усилия на развитие навыков в наиболее критичных и стратегически важных сферах в соответствии с потребностями каждого конкретного региона. Компания предоставляет региональным представителям всевозможную поддержку при разработке программ по развитию и обучению персонала.

Сотрудники — сотрудникам

Уникальные навыки и высокий уровень знаний членов нашей команды открывают возможность внутреннего обучения, базирующегося на принципе самодостаточности. Компания предоставляет возможность каждому сотруднику стать разработчиком электронного курса, попробовать себя в качестве функционального тренера или внутреннего коуча.

Персонал, прошедший по собственному желанию обучение по программе «Разработка электронных курсов», привлекается к разработке специ-

ализированных образовательных программ «Билайн-Университета». За отчетный период нашими коллегами был разработан и запущен ряд электронных курсов, общее количество прохождений которых насчитывает более 29 тысяч раз только за 2017 год. К наиболее популярным курсам относятся:

- курс на тему информации ограниченного доступа;
- курс на тему Purchase to Pay Process (закупочный процесс);
- курс по развитию компетенций «Твои компетенции будущего»;
- курс по экономической безопасности.

В задачи внутреннего функционального тренера входит развитие специализированных навыков у сотрудников, что требует высокого уровня профессионализма и практического опыта у тренера.

В отчетном периоде была запущена программа обучения внутреннему коучингу, который Компания планирует сделать неотъемлемой частью корпоративной культуры. Наши коучи — специалисты, помогающие в вопросах постановки целей и в выборе наиболее эффективного направления для развития. На настоящий момент 10 сотрудников, представляющих разные направления, прошли обучение коучингу.



Мотивация и оценка деятельности сотрудников

Эффективность работы нашей команды является условием успешного развития «ВымпелКома». Именно поэтому в Компании утверждена комплексная система мотивации и оценки деятельности сотрудников, которая помогает нам совершенствоваться и достигать лучших результатов. Оценка эффективности работы, а также последующее начисление поощрительных бонусов проводятся по итогам достижения ключевых показателей эффективности (КПЭ) трех уровней: корпоративных, коллективных и индивидуальных.

- С 2017 года в Компании действует международная система корпоративных КПЭ. Согласно политике головного офиса данная система распространяется на все регионы присутствия Компании. Преимуществом данного нововведения стала возможность сравнить оценки сотрудников из различных стран и проследить общую динамику эффективности.
- В 2017 году, помимо финансовых КПЭ, корпоративные показатели также включали в себя два нефинансовых КПЭ: вклад в реализацию стратегических digital-проектов и соблюдение ценностей и основ делового поведения. Оценка делового поведения осуществляется путем проведения анонимного опроса, в котором сотрудники определяют уровень соответствия своих коллег ценностям Компании.
- Коллективные КПЭ установлены в соответствии с задачами отдельных подразделений или регионов.
- Индивидуальные КПЭ связаны с выполнением сотрудником своих обязанностей и его ролью в достижении стратегических целей Компании. Они могут быть как количественными, так и качественными.

Руководители отделов согласовывают индивидуальные КПЭ и отвечают за мониторинг их достижения.

Все штатные сотрудники вне зависимости от выполняемых ими обязанностей оцениваются одинаково, что способствует продвижению принципа равенства в Компании. У отделов продаж и обслуживания клиентов существуют дополнительные КПЭ, связанные со спецификой их задач.

В отчетном периоде произошла автоматизация процесса оценки, позволившая усилить контроль и сократить необходимость вовлечения персонала для обработки данных.

Премирование

В компании установлена процедура премирования, согласно которой каждый работник имеет возможность претендовать на премию по итогам года (сотрудники отделов продаж и обслуживания клиентов

— по итогам квартала или месяца в зависимости от должности). Программа назначения премий закреплена в положении, которое описывает формулу расчета бонуса. Премия назначается по итогам оценки достижения ключевых показателей эффективности.

Социальные льготы

К социальным льготам, предоставляемым сотрудникам Билайн, относятся:

- льготное пользование телекоммуникационными услугами;
- добровольное медицинское страхование (ДМС) и страхование выезжающим за рубеж;
- страхование от несчастных случаев и страхование жизни;
- материальная помощь в случае несчастья;
- частичная компенсация оплаты листа нетрудоспособности.



Инновации в области внутренних коммуникаций

Высокий уровень осведомленности и вовлеченности сотрудников — основополагающие принципы корпоративной культуры «ВымпелКома». Мы стремимся постоянно совершенствовать каналы внутренних коммуникаций, чтобы оперативно распространять ключевую информацию об изменениях, происходящих в Компании, а также укреплять межличностные отношения. В наших внутренних коммуникациях мы используем передовые технологии, которые предлагают альтернативные традиционному — инновационные — подходы к организации рабочей среды.

Вовлеченность — эмоциональное и интеллектуальное состояние сотрудников, позволяющее им наилучшим образом выполнять свои трудовые обязанности. В 2016 году уровень вовлеченности сотрудников Билайн составил 61%, в 2017 году — 70%.

Каналы внутренних коммуникаций, эффективно используемые в Компании:

- **Еженедельная рассылка новостей** от генерального директора и топ-менеджмента.
- **Канал «Открытый диалог»:** регулярная очная и онлайн встреча сотрудников Компании и топ-менеджмента с целью раскрытия значимой

информации и получения своевременной обратной связи.

- **Внутренний портал:** корпоративный интранет, в котором оперативно появляются объявления и другие новости оповещения.
- **Внутренние рассылки:** регулярные рассылки с актуальной информацией по конкретной тематике или инициативе.
- **«Улей»:** социальная сеть, запущенная в 2014 году. Инструмент позволяет объединять сотрудников и ускорять получение информации по текущим рабочим вопросам. За отчетный период число пользователей сетью «Улей» возросло с 12% в 2015 году до 68% в 2017 году, что является высоким показателем вовлеченности для крупных компаний.
- **Мотивация благодарностью.** В конце 2016 года был запущен проект «СОТА», целью которого является укрепление корпоративной культуры

посредством популяризации таких ценностей, как взаимопомощь и благодарность. Используя специальное приложение, каждый сотрудник имеет возможность выразить благодарность своему коллеге. За каждое полученное слово благодарности начисляются баллы, которые впоследствии можно обменять на материальные призы.

- **Мобильные приложения BeeBase:** ноу-хау «ВымпелКома» в области внутренних коммуникаций. Мобильное приложение-помощник BeeBase создано для участников программы BeeFREE. Приложение позволяет находить на карте городов обозначения мест для совместной работы. Каждый сотрудник может сам порекомендовать такое место, которое в дальнейшем будет отображено на карте. Также приложение позволяет получить ответы на самые распространенные вопросы, связанные с работой в BeeFREE, с помощью чат-бота.
- **Приложение Beeline.fm:** мобильная версия корпоративного радио.



Политика в области охраны труда

«ВымпелКом» осознает свою ответственность за сохранение жизни и здоровья своих сотрудников, а также придерживается строгих правил охраны труда. Приоритетами Компании являются безопасность каждого нанятого человека, непрерывное совершенствование функционирования системы охраны труда, соблюдение требований российского законодательства и международных стандартов в области охраны труда. В Компании введена Политика в области охраны труда, которая определяет основные цели данного направления.

В соответствии с законодательством Российской Федерации система управления охраной труда «ВымпелКома» включает в себя процедуры, обеспечивающие поддержание надлежащих условий труда и здоровья сотрудников. Каждый, кто работает в «ВымпелКоме», проходит обязательное ознакомление с внутренней документацией по охране труда, инструктаж и обучение по охране труда, а также проверку знаний в виде тестирования.

Компания регулярно проводит комплексный анализ системы управления охраной труда в целях улучшения показателей в области охраны труда и здоровья сотрудников. В ходе анализа рассматриваются как результаты проверок, расследований инцидентов, корректирующих и предупреждающих действий, так и поступившие от заинтересованных сторон жалобы. Также составляется заключение о соответствии текущей системы управления охраной труда законодательным требованиям. По результатам оценки выносятся решения о необходимости внесения изменений в существующую систему управления и разрабатываются необходимые решения по устранению ее неэффективных элементов.

Уровень производственного травматизма

	2017 год	2016 год	2015 год
Количество несчастных случаев, общее	0	1	0
Количество несчастных случаев, производственные и штатные сотрудники	0	1	0
Количество полученных травм, общее	0	0	7
Количество полученных травм, производственные и штатные сотрудники	0	0	7

С большим сожалением мы сообщаем, что в январе 2016 года произошел несчастный случай со смертельным исходом с одним из наших сотрудников в г. Мурманске. Причиной стало дорожно-транспортное происшествие из-за нарушения правил дорожного движения водителем стороннего автотранспортного средства, в то время как нарушений со стороны нашего коллеги выявлено не было. Компания провела необходимое расследование, результаты которого были доведены до сведения всех сотрудников Компании. Для предотвращения подобных несчастных случаев мы провели ряд мероприятий, направленных на ознакомление с мерами безопасности, которые следует соблюдать на дорогах. В 2017 году были разработаны обновленные инструкции по охране труда, а также положение о расследовании несчастных случаев на производстве.

Общество

В этом разделе
вы узнаете:

- Какими критериями мы руководствуемся при выборе вектора нашей социальной деятельности
- Как мы используем компетенции нашего бизнеса для развития общества
- Какие социально значимые проекты были реализованы в отчетном периоде и каких результатов удалось достичь



Основы социально значимой деятельности

Сегодня экономическая модель, основанная на понятии финансового благополучия, существенно трансформируется: общество переходит в эпоху маркетинга ценностей (Маркетинг. 3.0.), когда клиенты, инвесторы и партнеры компании «покупают» ее благонадежность, предсказуемость и четкую позицию в системе построения общего блага. Чем более ценностно ориентированной становится компания, тем выше ее доходность в долгосрочной перспективе.

В последние два года «ВымпелКом» переживает настоящую ценностную трансформацию, которая лежит в основе нашего перехода к модели устойчивого развития. При этом мы ориентируемся на абсолютно прагматичный результат — достижение финансового успеха путем формирования благополучного общества, в котором мы работаем.

Мы верим в то, что наши технологические возможности — это значимый инструмент для решения важных социальных проблем, поэтому планомерно ищем, создаем и внедряем цифровые решения мирового класса для повышения качества жизни как отдельных сообществ, так и социума в целом. Для нас ответственный бизнес — это фундаментальная стратегия, которая ведет к финансовому успеху через достижение общественного блага.

В 2015 году в Компании была принята стратегия осуществления социальных инвестиций. Ее реализация сопровождается целым комплексом регламентирующих документов, среди которых — Политика «Корпоративная благотворительность: социальные инвестиции и благотворительные пожертвования» и Положение о Комитете по социальным инвестициям. Эти документы призваны максимально упорядочить и регламентировать эту сферу деятельности Компании, повысить ее прозрачность и минимизировать риски, связанные с возможным недобросовестным использованием каналов благотворительной помощи. Принятые в Компании документы учитывают нормы российского антикоррупционного законодательства и регламентируют этапы отбора и утверждения благополучателей, а также устанавливают принципы максимальной прозрачности и открытости взаимодействия с ними. С документами можно ознакомиться на сайте Компании в разделе «Социальная ответственность».

В 2017 году «ВымпелКом» стал уделять больше внимания вопросам, связанным с взаимодействием с обще-

ством, и создал Комитет по социальным инвестициям, в поле ответственности которого входит утверждение стратегии осуществления социальных инвестиций и ее обновление, а также утверждение годового бюджета и финальное согласование инициатив. Процедура утверждения проектов для реализации предполагает обязательное одобрение Группы и комплаенс-сотрудника.

При выборе проектов, направленных на решение социально значимых вопросов, мы руководствуемся тремя основными критериями:



наличием связи между проектами и нашей основной деятельностью



наличием значимого социального эффекта от реализации проекта в будущем

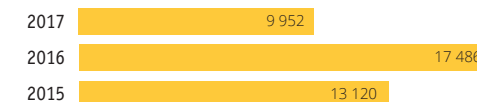


ориентацией проекта на цифровые технологии, способные повышать благополучие общества в целом

Социальные инвестиции направлены на развитие ассистивных мобильных технологий, поддержку молодежного предпринимательства и осуществление инноваций, популяризацию цифровых технологий, повышение компетенций путем реализации цифровых проектов и целевого обучения в регионах присутствия.

Объем социальных инвестиций

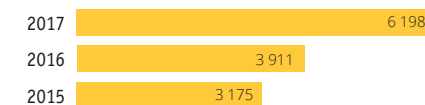
Социальные инвестиции в форме денежных средств (тыс. ₽)

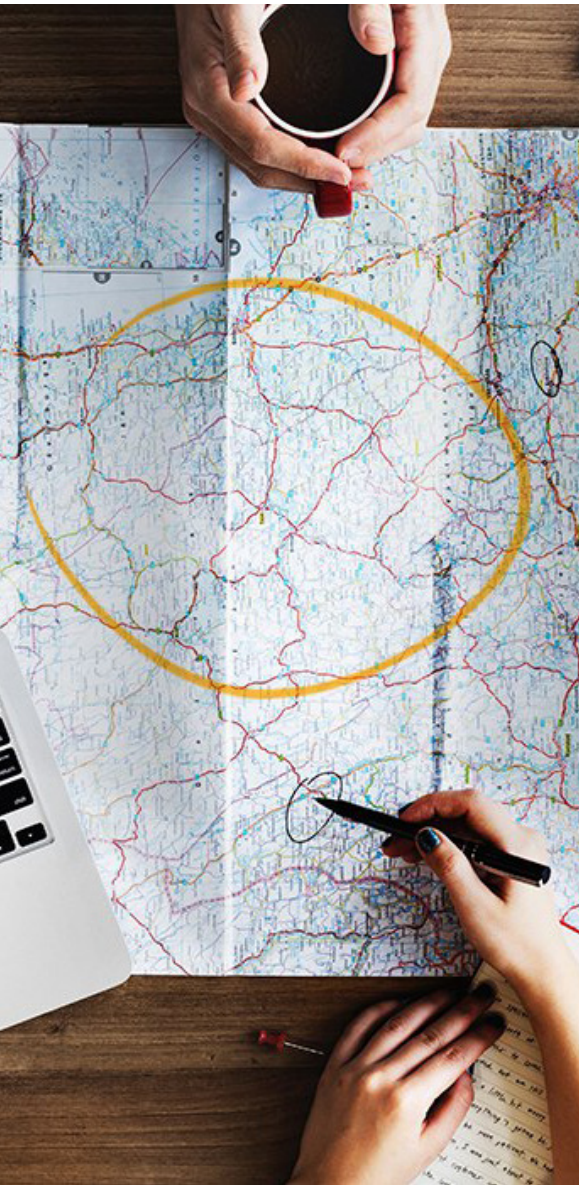


Количество часов волонтерской деятельности сотрудников в рабочее время



Социальные инвестиции в натуральной форме (предоставление оборудования и сервисов) (тыс. ₽)





Социально значимая деятельность и услуги

В отчетном периоде были выделены четыре направления социальных инвестиций, в рамках которых мы сконцентрировались на внедрении продуктов и услуг, способных создать долгосрочную ценность для общества, а также на поддержке инновационного потенциала для развития передовых решений. В настоящее время мы разрабатываем методологию оценки социального эффекта в области корпоративной социальной ответственности для дальнейшего взаимодействия с нашими заинтересованными сторонами.

1. Поиск пропавших людей



- Запуск первой в России горячей линии по поиску пропавших детей
- Использование SMS-оповещений для информирования пользователей о текущих поисках, ведущихся в городах присутствия поисково-спасательного отряда «Лиза Алерт»
- Предоставление услуг связи региональным кураторам отряда по всей России



- SMS-сервис и big data — ключевые компетенции «ВымпелКома», использование которых делает возможным целевую мобилизацию широкого круга добровольцев
- Интрасеть — b2b-решение, которое используется для эффективной работы распределенного контакт-центра и его горячей линии по приему в круглосуточном режиме сообщений о пропавших людях



- Горячая линия по вопросам пропажи детей стала катализатором появления региональных отделений отряда более чем в 40 российских городах
- Оперативное формирование поисково-спасательных отрядов увеличивает шанс нахождения пропавших людей живыми; за 5 месяцев работы было осуществлено более 100 оповещений, 96 человек были найдены живыми в первые 24 часа поисков
- Инициирование широкого круга общественных дискуссий с привлечением государственных структур и волонтерских организаций по вопросам модернизации системы поиска людей

С 2011 года Билайн является телекоммуникационным партнером поисково-спасательного отряда «Лиза Алерт», который занимается поиском потерявшихся людей. На настоящий момент волонтерами отряда являются более 10 000 человек в 46 городах России. Первым системным решением, запущенным в партнерстве с отрядом, стала горячая линия по поиску пропавших детей. Ее работу в круглосуточном режиме обеспечивают более 80 операторов-волонтеров из 8 часовых зон. Основная функция горячей линии — сбор заявок и свидетельств о исчезнувших

людях, а также консультирование по первым необходимым шагам по организации поисков в тех регионах, где нет постоянно действующего подразделения отряда.

Сегодня номер 8 800 700 54 52 является вторым значимым после номера 112 каналом связи для приема сообщений о потерявшихся людях.

Более 100 кураторов региональных ячеек отряда пользуются связью Билайн для организации штаба поисков.

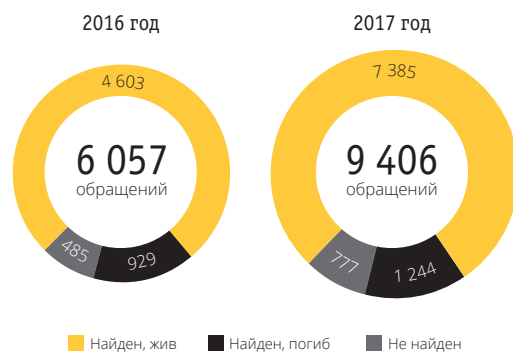


«Новые технологии позволяют вам изменить жизнь к лучшему. Например, есть организация «Лиза Алерт», вы знаете ее историю. Это огромная проблема, когда люди теряются в лесах. И найти людей, которые теряются в лесах, используя традиционные методы, практически невозможно. Новые технологии позволяют этот процесс улучшить»

— Джордж Хелд, Вице-президент по развитию цифрового и нового бизнеса ПАО «ВымпелКом»

Социально значимая деятельность и услуги

Всего на счету «Лиза Алерт» более 26 тысяч поисковых операций



«Потеряться — не значит пропасть»

Согласно статистике, поиски, начатые в течение первых трех часов после исчезновения человека, увеличивают шансы его нахождения живым до 95%. Мы запустили масштабный проект SMS-информирования, призванный привлечь к розыску максимальное количество людей, находящихся в непосредственной близости от района пропажи. Задача информирования — повышение оперативности поисков и привлечение большего количества добровольцев.

Новый сервис, запущенный Билайн в партнерстве с «Лиза Алерт», является бесплатным и позволяет каждому са-

мостоятельно выбирать, к каким поискам и когда подключаться, с помощью индивидуальной настройки вида и географии и частоты оповещений. Наша задача — обеспечить возможность присоединиться к проекту как можно большему числу людей. На конец 2017 года к рассылке подключены 6000 волонтеров.

Количество поисковых запросов с начала кампании «Потеряться — не значит пропасть» до 31 декабря 2017 года составило 743, было найдено живыми 544 человека.

Наиболее значимый социальный эффект заключается в том, что мы даём возможность подключиться к волонтерской деятельности всем, кто хочет и готов помогать. Сервис развивает рынок цифровых социальных инноваций в целом за счет того, что он доступен абонентам не только Билайн, но и клиентам других операторов.

Наши планы:

- Объединение локальных сообществ вокруг социально ориентированных мобильных решений «ВымпелКома»
- Введение в практику проведения поисковых работ квадрокоптеров с SIM-картами
- Запуск проекта «Островки безопасности» для розничных клиентов «ВымпелКома»: внедрение единых стандартов оказания помощи потерявшимся детям и пожилым людям на всей территории России
- Запуск образовательной кампании в регионах: открытые родительские собрания, проводимые «Лиза Алерт» и «ВымпелКомом»

ИЩЕШЬ ЭКСТРЕМАЛЬНОЕ ХОББИ?



А МЫ ИЩЕМ ТЕБЯ!

LizaAlert





2. Ассистивные технологии



- Ассистивные технологии — это сервисы и цифровые решения для людей с инвалидностью и ограничениями жизнедеятельности по состоянию здоровья, которые разрабатываются с использованием технических компетенций «ВымпелКома»



- Разработаны специальные тарифные планы, учитывающие особенности общения людей с нарушениями зрения и слуха
- Используются технологии сурдоперевода и тифлокомментирования, которые могут быть установлены на устройствах в виде приложений с неограниченным числом пользователей
- Разрабатываются и внедряются специальные стандарты обслуживания клиентов с ограниченными возможностями



- Полноценная интеграция людей с нарушениями слуха и зрения в жизнь общества с помощью технологий-помощников
- Реализация проектов по формированию единого коммуникационного пространства и стандартов универсального дизайна

«ВымпелКом» инициировал деятельность в данном направлении еще в 2006 году — за шесть лет до официальной ратификации Российской Федерацией Конвенции ООН по правам инвалидов. Мы прошли путь от разработки специальных тарифов, учитывающих особенности общения клиентов с ограниченными возможностями, до создания инновационных мобильных решений, которые сопровождают наших клиентов в повседневной жизни.

В 2016—2017 годах, действуя в рамках стратегии «Просто. Удобно. Для тебя», в основе которой лежит подробный анализ клиентского опыта и обратной связи от абонентов, мы стремились расширить возможности для людей с нарушениями слуха и зрения, используя новейшие преимущества мобильных технологий. Наша миссия остается неизменной — обеспечить всех пользователей наших услуг равными возможностями вне зависимости от индивидуальных особенностей каждого.



Облачный сурдопереводчик

(ЦУР 10 «Уменьшение неравенства»).

В 10 салонах «НОУ-ХАУ» в пяти российских городах было запущено приложение сурдоперевода на базе платформы iCloud, помогающее людям с нарушениями слуха пользоваться услугами магазина с комфортом. Приложение позволяет вызвать онлайн-помощника, владеющего жестовым языком и способного помочь в коммуникации.



Тифлокомментатор

(ЦУР 10 «Уменьшение неравенства»).

«ВымпелКом» выступил партнером проекта по разработке тифлокомментариев в рамках специального приложения, с помощью которого люди с нарушением зре-

ния могут просматривать фильмы в общедоступных кинотеатрах. В 2017 году совместно с кинокомпанией «Вольгафильм» была создана специальная тифловersion фильма «Несмотря ни на что», которую можно было посмотреть в кинотеатрах пяти российских городов. В день премьеры фильм посмотрели более тысячи человек.

В 2015 году «ВымпелКом» стал партнером первой российской конференции **M-Enabling Summit**, посвященной разработке мобильных и цифровых решений для людей с инвалидностью. С тех пор компания не прекращает общественный диалог и поиск инновационных решений для создания универсальной доступной онлайн-среды.

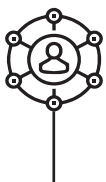
Фестиваль «Peace and Love: Мир глухих» в московском парке Сокольники. С 2010 года Билайн является партнером фестиваля, который объединяет более 15 тыс. людей с нарушениями слуха. Миссия фестиваля заключается в том, чтобы привлечь внимание российского общества к проблемам глухих, помочь им адаптироваться к жизни в современном городе и ликвидировать коммуникационные барьеры.

Наши планы:

- Внедрение передовых решений для создания доступной среды через центр digital-экспертизы «ВымпелКома» по ассистивным технологиям
- Пилотный запуск в России цифровых решений для людей с когнитивными нарушениями, призванных повысить качество их жизни и облегчить их адаптацию в обществе
- Расширение географии проекта «Облачный сурдопереводчик»: с учетом рекомендаций Всероссийского общества глухих сервис планируется запустить в 30 городах России, а количество офисов довести до 50

Социально значимая деятельность и услуги

3. Внедрение инноваций и поддержка талантливой молодежи



• Цель данного направления — поддержка талантливой молодежи, цифрового предпринимательства и инновационных решений в области информационных технологий, представляющих особую ценность для телекоммуникационного бизнеса



• Направление использует формат технологических инкубаторов, хакатонов, ИТ-соревнований и специализированных форумов, объединяющих студентов и молодых специалистов digital-отраслей для обмена опытом и развития смелых идей; участникам предоставляются все необходимые средства связи, наставнические сессии с участием лидеров рынка, а также тестовые технологические зоны для наиболее продуктивного взаимодействия



• Результатом работы инкубаторов является появление инновационных идей, которые впоследствии могут масштабироваться с помощью решений и экспертного опыта «ВымпелКома» и стать долгосрочными проектами со значимым социальным эффектом



Make your Mark — это международная инициатива VEON по поддержке талантливой молодежи и инновационных цифровых решений. Цель программы — обеспечение равного доступа к качественному образованию, создание условий для развития предпринимательства в цифровой сфере и реализации бизнес-идей для решения социаль-

ных проблем и проблем окружающей среды (ЦУР 8 «Достойная работа и экономический рост», ЦУР 9 «Индустриализация, инновации и инфраструктура»).

Знаковыми мероприятиями 2016—2017 годов стали инициативы, описанные ниже.

Eurasia Mobile Challenge — евразийский этап крупнейшего в мире соревнования по мобильным разработкам Global Mobile Challenge. С 2015 года конкурс в регионе проходит под эгидой «ВымпелКома» и собирает на своих площадках стартапы из России, Грузии, Армении, Киргизии, Казахстана, Узбекистана, Таджикистана и Украины. В 2017 году в финале общемирового этапа конкурса второе место занял российский стартап Wings4All, разработавший автономный летающий дрон, который может помочь найти пропавших людей. Основное предназначение проекта — оказание технического содействия социально направленному партнерству бренда Билайн и поисково-спасательного отряда «Лиза Алерт». В качестве опосредованного социального эффекта можно отметить значительный рост за время проведения соревнования числа технологических стартапов, решающих социальные задачи.

Хакатон AngelHack в России — российский этап крупнейшего в мире диверсифицированного хакатона, который проходит под эгидой «ВымпелКома». Мероприятие ежегодно проводится в 65 странах мира и объединяет программистов, веб-дизайнеров, разработчиков приложений, а также представителей ведущих мировых ИТ-компаний. Его участниками во всем мире одновременно становились 68 тыс. человек, которым предлагается за 24 часа разработать прототип уникального функционального мобильного или веб-приложения. В рамках российского этапа «ВымпелКом» учредил собственную номинацию, победитель в которой получил денежный приз в размере 50 тыс. рублей и возможность доработки проекта в Beeline Innovation Lab — центре инновационной экспертизы Компании. Главным призом для победителя мероприятия стала программа акселерации в Сан-Франциско и участие в Global Demo Day, где победители со всего мира представляют свои решения публично.

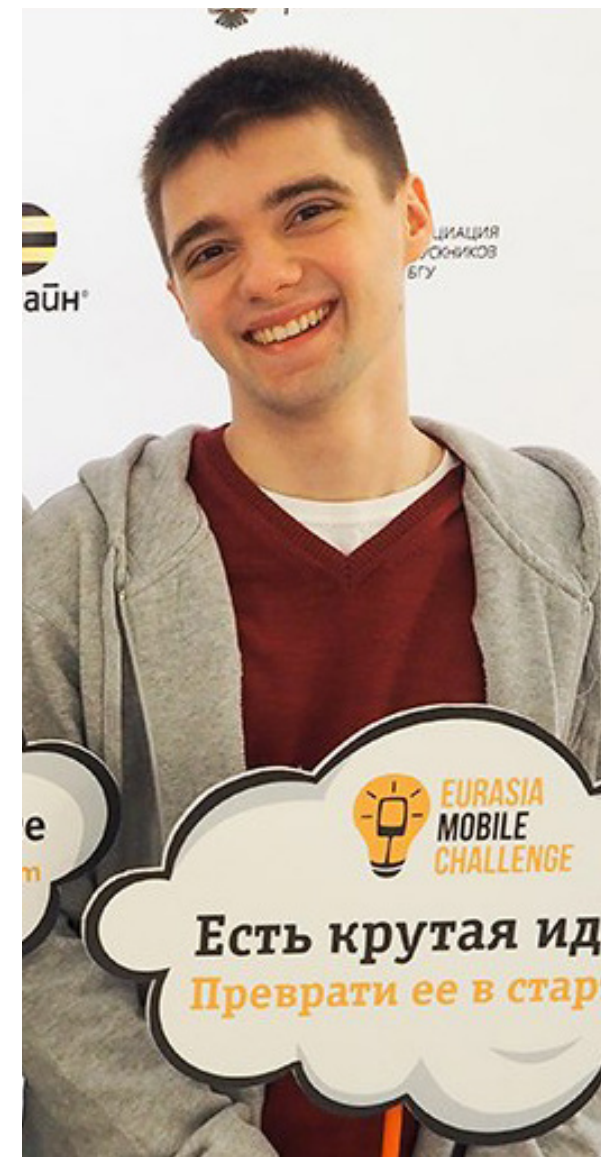


Women&Tech. (ЦУР 5 «Гендерное равенство»). С 2016 года мы уделяем особое внимание теме успеха женщин в ИТ-индустрии. В 2016 и 2017 годах при поддержке «ВымпелКома» прошел форум Women&Tech, который собрал более 400 представительниц сферы ИТ и digital-областей. Особое внимание уделялось стартапам, идейными вдохновителями которых стали женщины: 20 стартапам была предоставлена уникальная возможность представить свои проекты, пять стартапов были выбраны для участия в Eurasia Mobile Challenge, а один из них стал победителем регионального этапа и получил возможность представить свой проект на международном соревновании в рамках Всемирного мобильного конгресса в Барселоне.

Компания также активно сотрудничает с университетами и студенческими центрами. Так, за отчетный период «ВымпелКом» стал партнером команды чемпионов мира по программированию Санкт-Петербургского государственного университета (СПбГУ). В рамках поддержки данной инициативы в 2017 году мы выделили миллион рублей на подготовку команды по программированию к Чемпионату мира **ACM-ICPC**.

Наши планы:

- Поддержка стартапов социальной направленности на крупнейшей площадке 4YFN 2018 в рамках Всемирного мобильного конгресса в Барселоне
- Поддержка проведения российского этапа мирового хакатона AngelHack 2018
- Поддержка проведения конкурса технологических стартапов GoTech 2018
- Поддержка кафедры Big Data Билайн в Новосибирском государственном университете, а также продолжение сотрудничества с СПбГУ в Санкт-Петербурге и МГТУ им. Баумана в Москве
- Поддержка команды чемпионов мира по программированию СПбГУ





4. Технологичные решения для благотворительной деятельности



- Направление использует ключевую компетенцию «ВымпелКом» — мобильные и цифровые решения, в том числе мобильные финансовые сервисы, в качестве эффективного механизма привлечения частных пожертвований



- Мы используем технологии связи и передачи данных, а также сервис M-charity, созданный в 2012 году для перечисления средств на благотворительные цели с мобильного счета



- Разработка нового механизма осуществления пожертвований, позволяющего путем внедрения простого и безопасного решения заметно повысить активность частных меценатов
- Системное развитие благотворительности в России путем обеспечения непрерывности оказания помощи с использованием стабильных каналов коммуникации между благотворительными фондами и их бенефициарами
- Сбор значительных средств на благотворительные цели, в разы превышающих прямые корпоративные пожертвования: за годы существования сервиса благотворительный сектор получил около 2,4 млрд руб. в рамках частных пожертвований

Системные технологические решения для благотворительных проектов

При оказании благотворительной помощи «ВымпелКом» сосредоточен на разработке и внедрении системных подходов к качественному улучшению ситуации в выбранной области. В отчетном периоде сотрудничество осуществлялось с фондом «Подари жизнь», фондом «Волонтеры в помощь детям-сиротам» и фондом помощи хосписам «Вера».

«Подари жизнь». Ключевое направление сотрудничества с фондом «Подари жизнь» — сбор средств на лечение и реабилитацию детей с онкологическими и гематологическими заболеваниями, для чего был разработан сервис M-charity.

M-charity. С 2013 года действует первый в России сервис M-charity, созданный фондом «Подари жизнь» и «ВымпелКомом». С помощью M-charity абонент может совершать разовые и регулярные пожертвования со своего мобильного счета. За время существования сервис значительно вырос в масштабах: на настоящий момент к нему подключены более 80 фондов. В 2016 году абоненты перечислили на благотворительные цели 700 млн руб., а в 2017 году — уже свыше 819 млн руб. Результаты работы сервиса M-charity показывают, что создание системных технологических решений позволяет перечислять значительные средства на благотворительность, используя технологические продукты с относительно невысокой себестоимостью.

Результаты работы сервиса M-charity

Объем перечисленных средств со счетов абонентов (тыс. ₽)



Количество пользователей M-charity (чел.)



Средний размер перечисления (₽)



Общий объем собранных средств с момента запуска сервиса

2 500 000 000 ₽

Социально значимая деятельность и услуги

«Волонтеры в помощь детям-сиротам». Фонд оказывает помощь детям, оставшимся без попечения родителей, обеспечивая их самым необходимым, а также организует волонтерскую помощь, общается с детьми в больницах, детских домах и приютах. При поддержке «ВымпелКома» в 2007 году была создана горячая линия по вопросам усыновления, ставшая первой консультационной службой в данной области.

За время работы горячей линии проведено около **20 000** консультаций с желающими усыновить из **78** регионов России. За 11 лет существования фонда более **6 000** детей были устроены в семьи, **128** мам получили необходимую поддержку и не отказались от детей в роддоме, более **1 000** детей-сирот с тяжелыми заболеваниями были обеспечены необходимым лечением.

Фонд помощи хосписам «Вера». Важным технологическим решением, системно изменившим систему оказания помощи неизлечимо больным пациентам и их родственникам, стал запуск горячей линии по вопросам получения паллиативной помощи. Данное решение было разработано специалистами фонда помощи хосписам «Вера» и техническими специалистами «ВымпелКома». Все операторы горячей линии прошли подготовку в выездной службе Первого московского хосписа имени Веры Миллионщиковой и предоставляют профессиональные консультации. За 2017 год на горячую линию поступило 5,6 тыс. звонков.

Юлия Матвеева, президент фонда помощи хосписам «Вера»: «Проект нашего фонда, реализованный совместно с «ВымпелКомом» — «Горячая линия для неизлечимо больных» — оправдал надежды — тысячи звонков ежемесячно, сотни решенных сложных вопросов оказания паллиативной помощи. Сегодня линия работает, в основном, на Москву и Московскую область, на помощь взрослым пациентам. А в 2018 году мы планируем подключить направление помощи детям и решение запросов из регионов. Нам важно охватить как можно большее количество регионов, оказать помощь тем, кто в ней так нуждается».

Проект фонда «Горячая линия для неизлечимо больных» является ярким примером масштабирования социального эффекта.

Доктора и психологи паллиативной службы ответили на более чем на 5 600 звонков:

- В первые месяцы работы обрабатывалось порядка 150 звонков в месяц
- Спустя год обрабатывалось более тысячи звонков в месяц

Данный показатель будет только расти, поскольку в России в среднем нуждается в паллиативной помощи 1 300 000 человек, а получают эту помощь только 14% нуждающихся.

Наши планы:

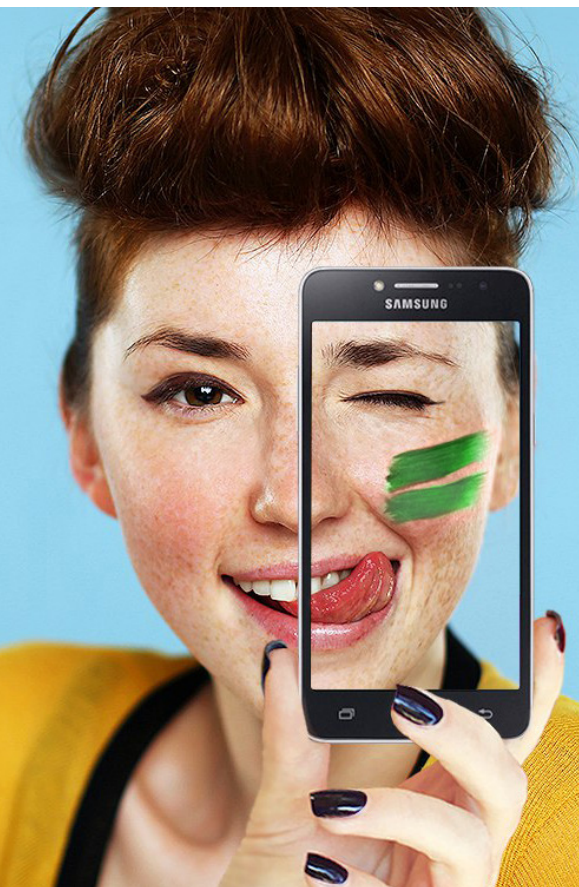
- Внедрение продуктов и сервисов, вовлекающих клиентов в реализацию инициатив в области корпоративной социальной ответственности, благотворительности и волонтерства
- Продолжение внедрения цифровых каналов обслуживания клиентов с ограниченными возможностями
- Создание мобильных и цифровых решений с возможностью отчислять средства на благотворительность
- Разработка приложений для людей с когнитивными нарушениями, а также сервисов для людей с ограниченными возможностями
- Внедрение платформы интеллектуального волонтерства для сотрудников



Окружающая среда

**В этом разделе
вы узнаете:**

- Какие задачи мы ставим перед собой в области охраны окружающей среды
- Какие передовые решения делают наш бизнес более экологически ответственным



Экологическая стратегия

Забота об окружающей среде — это возможность обеспечить стабильность жизни общества в будущем, а также снизить риски для бизнеса в настоящем.

Будучи одним из крупнейших мобильных операторов России, «ВымпелКом» является крупным потребителем электроэнергии. Как ответственная компания, мы следуем всем необходимым законодательным требованиям в области охраны окружающей среды, а также принципам корпоративной концепции охраны окружающей среды, разработанной с учетом специфики нашей деятельности.

Концепция Компании охватывает следующие задачи:

1. Повышение энергетической эффективности операционной деятельности «ВымпелКома»;
2. Стимулирование наших клиентов и партнеров к повышению экологической эффективности деятельности посредством предложения инновационных технологических решений.

Мы стремимся максимально использовать возможности мобильных технологий и цифровой экономики, чтобы сократить объемы использования природных ресурсов в рамках существующих бизнес-процессов.

Штрафы за нарушение экологического законодательства

Мы признаем свою ответственность за неполное соответствие законодательным требованиям за отчетный период, устанавливающим экологические стандарты деятельности организации. За 2016—2017 годы «ВымпелКом» выплатил штрафы на общую сумму 962 тыс. руб. за несвоевременное предоставление экологической отчетности в регулирующие органы и некоторые отклонения от утвержденного порядка управления охраной лесов. В дальнейшем планируется предпринять все необходимые меры для предотвращения нарушений экологического законодательства.

2017 год	2016 год
739 000 Р	223 000 Р

Потребление энергии

В отчетном периоде наблюдался рост мобильного трафика, а также повышение спроса на услуги передачи данных и потребности в оперативном обслуживании клиентов способствовали увеличению нагрузки на мощности Компании, что, в свою очередь, привело к повышенному прямому и опосредованному потреблению электроэнергии.

При расчете показателей энергопотребления и энергоэффективности мы ориентируемся на следующие нормативные документы:

- стандарт ГОСТ Р 54097—2010;
- доклад «Минимальные стандарты энергопотребления на отдельные виды оборудования как действенный механизм обеспечения энергоэффективности в промышленной политике», подготовленный Аналитическим центром при Правительстве Российской Федерации.

Экологическая стратегия

Увеличение прямого потребления энергии в 2017 году связано с реализацией Компанией планов по строительству новых объектов и введению в эксплуатацию нового оборудования. Применение энергоэффективных технологий помогло существенно сдержать данный рост.

Прямое потребление энергии внутри организации (тыс. кВт/ч)		
2017	2016	2015
Прямое потребление энергии сетями (общее)		
1 259	606	117
— В том числе солнечной энергии*		
27,6	16,21	8,7
Прямое потребление энергии офисами		
1 881	993	3 086

* Солнечная энергия используется на объектах, удаленность которых препятствует их присоединению к электросетям и подвозу дизельного топлива.

Опосредованное потребление энергии (тыс. кВт/ч)		
2017	2016	2015
Опосредованное потребление энергии сетями		
860	594	781
Опосредованное потребление энергии офисами		
162 146	2 131*	196 075
Общее количество энергии, потраченной на транспортировку техники и персонала (тыс. кВт/ч)		
2017	2016	2015
Общее количество энергии, потраченной на транспортировку техники и персонала		
2 558*	4 048	6 431

* В 2016 году в учет не было включено потребление энергии в рамках направления ритейла.

* Показатель не учитывает количество энергии, потраченной транспортными средствами, переданными на аутсорсинг в 2017 году.



Внутренние экологические инициативы

Нерациональное использование природных ресурсов негативно влияет на состояние окружающей среды и может привести к их нехватке в будущем. Существует и коммерческая составляющая непродуманной траты ресурсов — высокие операционные расходы, которые любая успешная компания стремится снизить. Мы осознаем все риски, связанные с нерациональным использованием природных резервов, и стремимся контролировать объемы своего потребления.

Внутренние экологические инициативы «ВымпелКома» направлены на решение двух стратегических задач:

1. Повышение энергоэффективности наших объектов за счет внедряемых инновационных технологий;
2. Рациональное использование ресурсов, в том числе за счет «зеленых» инициатив и внедрения распределенных систем.



Повышение энергоэффективности за счет внедрения инновационных технологий

Энергоэффективный центр обработки данных (*ЦУР 7 «Недорогостоящая и чистая энергия»*). С 2013 года в «ВымпелКома» действует масштабный контейнер **Центра обработки данных (ЦОД)** в Ярославле, задачей которого является обеспечение централизованной вычислительной нагрузки нашей Компании. На настоящий момент ЦОД насчитывает 152 серверные стойки, предоставляющие необходимые технические мощности для внедрения широкого спектра продуктов и услуг по всей стране. При создании ЦОДа был учтен тот фактор, что поддержка стабильной операционной деятельности технических элементов центра будет сопровождаться интенсивным потреблением электроэнергии. Именно поэтому ЦОД стал площадкой для внедрения инновационных энергосберегающих технологий, позволяющих значительно оптимизировать потребление электроэнергии, а также снизить эксплуатационные расходы.

Передовой энергосберегающей технологией является система **Natural Free Cooling**, преимущество которой заключается в использовании внешнего воздуха, проходящего через систему дополнительных фильтров, для охлаждения серверов на протяжении 9—10 месяцев в году. Это помогает значительно экономить энергию, традиционно затрачиваемую кондиционерами. Следует отметить, что выбор Ярославля в качестве

местоположения ЦОДа был в том числе связан с возможностью использовать климатические преимущества региона, такие как стабильные прохладные температуры, для поддержки работы охлаждающего оборудования 90% времени в году. Данная технология помогает экономить до 19% энергии.

Замена традиционных аккумуляторов на **динамические источники бесперебойного питания** позволяет накапливать энергию, которая в дальнейшем поддерживает работу системы при отключении основного питания. Более того, использование кинетических накопителей вместо традиционных аккумуляторов дало возможность оптимизировать управление отходами благодаря уменьшению объемов образования опасных отходов.

Около 11 тыс. наших базовых станций составляют **распределенные базовые станции**. Их особенность — расположение на открытом воздухе, благодаря чему происходит охлаждение. Для получения дополнительной экономии энергии часть распределенных базовых станций оснащена специальными термобоксами, в которые помещаются модули управления. Зонирование охлаждения энергоемкого оборудования позволяет экономить до 30% энергии.

Более 13 тыс. базовых станций оснащены программным обеспечением **BTS Power Saving**, с помощью которого происходит оптимизация нагрузки на сеть за счет максимального использования работающих передатчиков и отключения тех из них, которые в данный момент не задействованы. Данное решение помогает экономить 3% электроэнергии, потребляемой электропередатчиками, которые являются одним из наиболее энергозатратных элементов базовых станций.

Многие из наших базовых станций также используют автоматическую регулировку настроек кондиционеров, благодаря чему потребление энергии сокращается на 3,5%.

Энергосбережение на передающих базовых станциях (БС)

	2017	2016	2015
Количество базовых станций, использующих технологию Free Cooling, от общего числа станций	6.8%	6.5%	7.0%
Количество базовых станций, вынесенных на открытый воздух, от общего числа станций	10.3%	9.4%	10.2%
Количество базовых станций, использующих энергосберегающие технологии, от общего числа станций	12.4%	14.2%	15.6%

Внутренние экологические инициативы

Некоторые базовые станции используют сразу несколько энергоэффективных технологий.

Уменьшение количества базовых станций, использующих энергосберегающие технологии, по сравнению с предыдущим отчетным периодом вызвано частичным отключением данной функции в связи с выявленным отрицательным влиянием на качество услуг связи. Требования энергоэффективности предъявляются ко всему закупаемому оборудованию. При подготовке технических заданий на выполнение работ в требования закладывается критерий, согласно которому оборудование при дальнейшей эксплуатации должно способствовать снижению потребления энергии.

Рациональное использование природных ресурсов

Вторым направлением нашей внутренней экологической повестки является сокращение потребления ресурсов обширной сетью наших филиалов и офисов продаж. Вот уже на протяжении четырех лет в компании действует комплекс мер по внедрению «зеленых технологий» в повседневную деятельность сотрудников. Данные меры **направлены в том числе на** внедрение энергосберегающих технологий в офисах и магазинах, а также на повышение уровня экологической ответственности сотрудников. В рамках инициативы были проведены следующие мероприятия:

Потребление воды

- Произведена установка приборов учета расхода воды, а также водосберегающих технологий в отдельных офисах, что позволило на 20% сократить потребление воды в 2017 году

Образование и утилизация отходов

- Внедрена функция «Экопечать» на принтерах
- Введена система электронного документооборота
- Производится передача на утилизацию использованных картриджей, люминесцентных ламп и офисной техники. В 2017 году удалось снизить объемы использования бумаги до 156,9 тонн с 203,5 тонн в 2016 году

Потребление энергии

- Введена система регулирования подачи тепла в отдельных офисах
- Произведен переход на автоматизированное управление режимами энергосбережения на рабочих местах сотрудников
- Внедрено использование светодиодных светильников в офисных помещениях

- Расширен список критериев оценки закупаемого оборудования (включен ключевой показатель эффективности расходования энергии)
- Внедрена автоматизированная информационно-измерительная система коммерческого учета электроэнергии (АИИС КУЭ)

Потребление топлива

- Произведен перевод ряда деловых встреч в формат видеоконференций (их количество выросло на 85% по сравнению с 2015 годом)
- Обновлен автопарк для перехода к использованию более экологических автомобилей

В 2017 году в рамках программы **BeeFREE** Компании удалось существенно сократить офисные площади и, как следствие, потребление природных ресурсов, необходимых для их обслуживания, за счет перевода более половины сотрудников на удаленный режим работы. Мы планируем и далее использовать новые технологии для сокращения количества офисов и уменьшения «экологического следа» без потери качества обслуживания наших клиентов.

Компания ежегодно присоединяется к «зеленой» инициативе «На работу на велосипеде», в которой год от году принимает участие все большее количество сотрудников.



Контакты

Быкасов Андрей

Вице-президент по внешним коммуникациям

ABykasov@beeline.ru

Чистова Евгения

Руководитель по корпоративной социальной ответственности

EChistova@beeline.ru

Ефремова Екатерина

Менеджер проекта/Менеджер по корпоративной социальной ответственности

EkVEfremova@beeline.ru

Илюкина Мария

Менеджер по корпоративной социальной ответственности

MIlyukina@beeline.ru



Дизайн отчета подготовлен командой компании «Эверлэнд», в которой стажировались и работают люди с разными видами инвалидности







Приложения











Таблица индикаторов GRI

 — показатель, обязательный для раскрытия для уровня соответствия «Основной» GRI Standards.

Показатель	Ссылка/Комментарий	Страница	
GRI 100 Общие стандартные элементы отчетности			
 102-1	Название организации	Об Отчете ПАО «ВымпелКом» (в тексте Отчета — Билайн)	5
 102-2	Деятельность, бренды, продукция, сервисы	О Компании — Обзор деятельности Компании	15
 102-3	Местоположение штаб-квартиры компании	Штаб-квартира компании Билайн располагается в г. Москве	
 102-4	Страны, в которых компания осуществляет свою деятельность	На 31 декабря 2017 года Компания оказывала телекоммуникационные услуги в России, Казахстане, Армении, Узбекистане, Грузии, Кыргызстане и Лаосе преимущественно под торговой маркой Билайн	
 102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	Публичное акционерное общество (ПАО)	
 102-6	Рынки, на которых работает компания	О Компании — Обзор деятельности Компании	16
 102-7	Масштаб организации	О Компании — Обзор деятельности Компании	16
 102-8	Информация о сотрудниках и иных трудоустроенных лицах	Сотрудники — Принципы кадровой политики	38

Показатель	Ссылка/Комментарий	Страница
 102-9 Цепочка поставок	<u>Надежность и добросовестность бизнеса — Взаимодействие с бизнес-партнерами и поставщиками</u>	27
 102-10 Изменения, связанные с цепочкой поставок	<u>Надежность и добросовестность бизнеса — Взаимодействие с бизнес-партнерами и поставщиками</u>	27-28
 102-11 Меры предосторожности и их применение	<u>О Компании — Управление рисками</u>	21
 102-12 Внешние инициативы	<u>Об Отчете</u>	5-6
 102-13 Членство в организациях и ассоциациях	<p>Билайн является членом следующих ассоциаций, союзов, организаций и партнерств:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Региональное содружество в области связи (РСС); ● Российский союз промышленников и предпринимателей; ● НП «Содействие развитию конкуренции в странах СНГ»; ● НП Содействие развитию конкуренции — Ассоциация антимонопольных экспертов; ● ОГО «Ассоциация документальной электросвязи»; ● Союз операторов мобильной связи LTE (Союз LTE); ● «Медиа-коммуникационный союз»; ● Ассоциация пользователей национальным радиочастотным ресурсом — «Национальная радио-ассоциация»; ● Некоммерческое партнерство «Ассоциация европейского бизнеса»; ● НО «Ассоциация франчайзинга»; ● НП «ОКЮР» (Объединение корпоративных юристов); ● НП «Содействие развитию и использованию навигационных технологий»; ● СРО по строительству СРО НП «СтройСвязьТелеком»; ● СРОС «ПроектСвязьТелеком»; ● IoT World Alliance; ● АНО «Цифровая экономика»; ● Некоммерческое партнерство «Ассоциация операторов связи Ивановской области». 	
 102-14 Заявления руководства	<u>Обращение генерального директора</u> <u>Обращение руководителя направления корпоративной социальной ответственности</u>	3 4

Показатель	Ссылка/Комментарий	Страница
 102-16 Ценности, принципы, стандарты, нормы поведения	О Компании — Стратегия О Компании — Корпоративные ценности Надежность и добросовестность бизнеса — Комплаенс Надежность и добросовестность бизнеса — Кодекс поведения Надежность и добросовестность бизнеса — Деятельность по противодействию коррупции Сотрудники — Принципы кадровой политики	18-19 20 23-24 25 26 38-39
102-17	Надежность и добросовестность бизнеса — Кодекс поведения	25
 102-18 Структура управления компанией	О Компании — Структура компании	17
102-22	О Компании — Структура компании Раскрыт частично	17
 102-40 Перечень заинтересованных сторон	Существенные темы	11
 102-41 Коллективные договоры	Практика заключения коллективных договоров в Билайн отсутствует	
 102-42 Определение и выбор заинтересованных сторон	Существенные темы	11
 102-43 Подход компании к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Существенные темы	11
 102-44 Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами	Существенные темы	12-13
 102-45 Перечень всех юридических лиц, включенных в консолидированную финансовую отчетность	Об Отчете Перечень дочерних компаний, включенных в консолидированную финансовую отчетность за 2016 и 2017 годы, раскрыт в консолидированной финансовой отчетности ПАО «ВымпелКом» за соответствующий год.	5

Показатель	Ссылка/Комментарий	Страница	
 102-46	Отпределение содержания Отчета и границ тем	Об Отчете — Принципы подготовки отчета Существенные темы	5 10-13
 102-47	Перечень существенных тем	Существенные темы	12-13
 102-48	Изменившаяся информация/переформулировки	Существенные темы	10-14
 102-49	Изменения в отчетности	Об Отчете Предыдущий Отчет о корпоративной социальной ответственности за 2014-2015 годы был подготовлен в соответствии с Руководством по отчетности версии GRI G4.	5
 102-50	Отчетный период, за который предоставляется информация	Об Отчете В отчете приведены ключевые показатели результативности за период с 1 января 2016 года по 31 декабря 2017 года.	5
 102-51	Дата выпуска предыдущего отчета	Предыдущий отчет охватывал период с 2014 по 2015 годы.	
 102-52	Цикл отчетности	Настоящий Отчет является нашим третьим отчетом по корпоративной социальной ответственности, которые мы публикуем с периодичностью один раз в два календарных года.	
 102-53	Контактные данные лиц, ответственных за предоставленную в отчете информацию	Контакты	58
 102-54	Заявление о соответствии отчета стандартам GRI	Об Отчете	5
 102-55	Таблица соответствия стандартам GRI	Таблица индикаторов GRI Standards	59-65
 102-56	Стороннее заверение	Данный Отчет не проходил стороннего заверения	

Показатель	Ссылка/Комментарий	Страница	
103-1	Определение содержания Отчета и границ тем	Существенные темы	12-13
103-2	Деятельность компании в области управления существенными темами	Надежность и добросовестность бизнеса Клиенты и услуги Сотрудники Общество Окружающая среда	22 31 37 45 53
103-3	Оценка управленческого подхода		

GRI 200 Категория «Экономическая»

202-1	Отношение стандартной заработной платы сотрудников начального уровня разного пола к установленной минимальной заработной плате в значимых регионах, в которых компания осуществляет деятельность	Сотрудники — Принципы кадровой политики	39
203-1	Развитие и влияние инвестиций на инфраструктуру и безвозмездное оказание услуг	Общество — Социально значимая деятельность и услуги	46-52
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Надежность и добросовестность бизнеса — Деятельность по противодействию коррупции	26
206-1	Общее число случаев правовых действий в отношении организации в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства и их результаты	Надежность и добросовестность бизнеса – Комплаенс	23

GRI 300 Категория «Экологическая»

302-1	Потребление энергии внутри организации	Окружающая среда — Экологическая стратегия	54
302-2	Потребление энергии за пределами организации	Окружающая среда — Экологическая стратегия	55

Показатель	Ссылка/Комментарий	Страница	
302-4	Сокращение энергопотребления	Окружающая среда — Внутренние экологические инициативы	56-57
307-1	Денежное значение существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций за несоблюдение природоохранного законодательства	Окружающая среда — Экологическая стратегия	54
GRI 400 Категория «Социальная»			
401-1	Вновь нанятые сотрудники и текучесть кадров	Сотрудники — Принципы кадровой политики	38
401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Сотрудники — Мотивация и оценка деятельности сотрудников	42
403-9	Виды и степень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент потерянных дней и отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с рабочей деятельностью	Сотрудники — Охрана труда Раскрыт частично	44
404-2	Программы развития навыков и образования на протяжении всей жизни сотрудника, призванные обеспечить его конкурентоспособность, а также поддержать его при завершении карьеры	Сотрудники — Развитие и обучение сотрудников	40-41
404-3	Доля сотрудников, в отношении которых проводится периодическая оценка результативности и развития карьеры	Сотрудники — Мотивация и оценка деятельности сотрудников	42
405-1	Разнообразие руководящих органов и сотрудников	Сотрудники — Принципы кадровой политики	38
405-2	Отношение базового оклада мужчин и женщин	Сотрудники — Принципы кадровой политики Раскрыт частично	39

Показатель	Ссылка/Комментарий	Страница	
414-1	Процент новых поставщиков, прошедших оценку по критериям влияния на общество	Надежность и добросовестность бизнеса — Взаимодействие с бизнес-партнерами и поставщиками Раскрыт частично	27
417-3	Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям добровольных кодексов, касающихся маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение и спонсорство	Надежность и добросовестность бизнеса – Комплаенс	23



Российский союз промышленников и предпринимателей

СВИДЕТЕЛЬСТВО

об общественном заверении
корпоративного нефинансового отчета

Отчет о корпоративной социальной ответственности ПАО «ВымпелКом» за 2016–2017 годы

прошел общественное заверение в Совете РСПП
по нефинансовой отчетности

Развернутое заключение Совета РСПП по нефинансовой отчетности об общественном заверении Отчета о корпоративной социальной ответственности ПАО «ВымпелКом» за 2016–2017 годы направлено в Компанию, которая может публиковать его без каких-либо изменений и использовать как для внутрикорпоративных целей, так и в целях коммуникаций с заинтересованными сторонами.

Регистрационный номер 132.02.132.09.17

Президент РСПП



Москва, 2018

А. Шохин
А.Шохин



Билайн™

Отпечатано на бумаге, на 100% состоящей из переработанного сырья

