

# Отчет об устойчивом развитии



ПАО «ВымпелКом» 2019



- устойчивое
- устойчивое развитие**
- устойчивое выражение
- устойчивое словосочетание
- устойчивое равновесие

Читать



\*Приветствие на русском местном языке



# Об отчете

Уважаемые читатели, мы рады представить вашему вниманию четвертый отчет об устойчивом развитии Публичного акционерного общества «Вымпел-Коммуникации» (далее также ПАО «ВымпелКом», «ВымпелКом», «Компания» или «Билайн»).

Данный отчет об устойчивом развитии (далее также Отчет) включает в себя информацию о ключевых проектах и результатах Компании в области экономического и социального развития регионов присутствия, повышения экологической эффективности в 2019 году, а также о реагировании на актуальные мировые вызовы, в том числе за рамками отчетного периода. (102-50)

Отчет подготовлен в соответствии со Стандартами отчетности в области устойчивого развития GRI Standards (вариант «Основной») и раскрывает информацию о вкладе Компании в достижение Целей ООН в области устойчивого развития на период до 2030 года (далее – ЦУР ООН), в том числе с использованием ряда показателей Руководства ЮНКТАД по ключевым индикаторам достижения ЦУР ООН. (102-12) (102-54)

Также Отчет демонстрирует приверженность Компании Руководящим принципам предпринимательской деятельности в аспекте прав человека, разработанным ООН.

Отчеты Компании традиционно проходят процедуру независимого профессионального подтверждения соответствия требованиям Стандартов GRI, соответствующее заключение приведено в Приложении 5. Заключение независимого аудитора к Отчету. (102-56)

Границы отчета охватывают деятельность ПАО «ВымпелКом», осуществляемую в пределах Российской Федерации, и частично деятельность АО «Национальная Башенная Компания»<sup>1</sup>, являющегося аффилированной организацией Компании.

(102-45) (102-46)

При подготовке Отчета не происходило существенных изменений в границах по сравнению отчетом за 2018 год, в случае изменения методологии расчета показателей оговорки об этом включены в текст. (102-48) (102-49)

---

<sup>1</sup> В части количества базовых станций и энергопотребления.

## **Заявление об ограничении ответственности**

Отчет может содержать информацию о планах и намерениях Компании на кратко-, средне- и долгосрочную перспективу. Данные планы и намерения носят прогнозный характер, а их осуществление зависит в том числе от ряда экономических, политических и правовых факторов, находящихся вне зоны влияния Компании (мировая экономическая и политическая конъюнктура, состояние ключевых рынков, изменения отраслевого законодательства и пр.). По этой причине фактические показатели результативности будущих лет могут отличаться от прогнозных заявлений, опубликованных в данном отчете.

# Оглавление

Об отчете.....	2
<b>Обращение Генерального директора .....</b>	<b>6</b>
<b>Обращение Руководителя по устойчивому развитию.....</b>	<b>8</b>
<b>Билайн против COVID-19.....</b>	<b>10</b>
<b>Ключевой приоритет: непрерывность бизнеса .....</b>	<b>10</b>
Непрерывное оказание услуг .....	10
Развитие технологий удаленной занятости.....	11
Социальная поддержка .....	12
<b>1. Краткий обзор 2019 года.....</b>	<b>13</b>
<b>Ключевые показатели .....</b>	<b>13</b>
<b>Ключевые события .....</b>	<b>13</b>
<b>Наши награды.....</b>	<b>14</b>
<b>2. О Компании .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1. Обзор деятельности Компании .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2. Стратегия Компании .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3. Стратегия в области устойчивого развития .....</b>	<b>19</b>
Принципы устойчивого развития ПАО «ВымпелКом» .....	20
Цели устойчивого развития ООН.....	20
Управление устойчивым развитием.....	21
<b>3. Развитие инклюзивного общества .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1. Инклюзивный сервис и услуги.....</b>	<b>24</b>
<b>3.2. Системные решения для адаптации и трудоустройства.....</b>	<b>29</b>
<b>4. Технологии для социального сектора.....</b>	<b>32</b>
<b>4.1. Поиск пропавших людей.....</b>	<b>32</b>
<b>4.2. Технологические решения для благотворительности и поддержка предпринимательства .....</b>	<b>35</b>
<b>4.3. Сервисы и инновационные решения в области телемедицины.....</b>	<b>39</b>
<b>5. Устойчивые бизнес-процессы .....</b>	<b>42</b>
<b>5.1. Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса.....</b>	<b>42</b>
Развитие инфраструктуры.....	42
Улучшение клиентского сервиса - Розничная сеть.....	45
<b>5.2. Безопасность мобильной связи .....</b>	<b>46</b>
<b>5.3. Информационная безопасность и защита персональных данных.....</b>	<b>47</b>
<b>5.4. Взаимодействие с заинтересованными сторонами .....</b>	<b>50</b>
<b>5.5. Развитие и поддержка персонала .....</b>	<b>60</b>

Принципы кадровой политики .....	61
Развитие и обучение персонала .....	65
Мотивация и оценка деятельности сотрудников.....	67
Волонтерская деятельность.....	69
<b>5.6. Повышение экологической эффективности.....</b>	<b>71</b>
Экологическая стратегия.....	71
Повышение энергоэффективности за счет внедрения инновационных технологий.....	75
Рациональное использование природных ресурсов .....	76
<b>5.7. Бизнес-этика и комплаенс.....</b>	<b>77</b>
Права человека.....	78
Развитие этической культуры Компании.....	79
Кодекс поведения.....	81
Деятельность по противодействию коррупции .....	81
Ответственная цепочка поставок.....	82
<b>5.8. Система управления рисками .....</b>	<b>85</b>
<b>6. Вклад в достижение ЦУР ООН .....</b>	<b>91</b>
Деятельность ПАО «ВымпелКом» по достижению ЦУР в 2019 году.....	92
<b>7. Контакты.....</b>	<b>98</b>
<b>8. Приложения .....</b>	<b>99</b>
<b>Приложение 1. Определение существенных тем.....</b>	<b>99</b>
<b>Приложение 2. Указатель содержания GRI .....</b>	<b>103</b>
<b>Приложение 3. Детализация индикаторов GRI Standards .....</b>	<b>112</b>
Органы управления Компании .....	112
Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников .....	114
Показатели принятия кадров в разбивке по возрасту .....	114
Показатели текучести кадров в разбивке по полу и возрасту.....	115
<b>Приложение 4. Глоссарий .....</b>	<b>116</b>
<b>Приложение 5. Заключение независимого аудитора .....</b>	<b>122</b>

## Обращение Генерального директора

(102-14)

Дорогие друзья!

Устойчивое развитие уже не первый год входит в число основных приоритетов деятельности ПАО «ВымпелКом». Мы осознаем, что в современном мире отлаженное взаимодействие с заинтересованными сторонами, включающее не только качественный клиентский сервис, эффективное сотрудничество с органами власти, выгодные решения для партнеров, но и внимание к экологическим и социальным аспектам, – является ключом к успеху бизнеса. И напротив – несоблюдение принятого подхода в этой области несет большие риски финансовых убытков и потери позиций в конкурентной борьбе. Устойчивое развитие перестает быть локальной функцией, направленной на поддержку имиджа компании, и становится настоящей философией деятельности. Мы осознаем, что телекоммуникационная отрасль сегодня является центром компетенций для экономического и социального прогресса, что особенно наглядно проявилось в период пандемии, когда человечеству пришлось столкнуться с новым глобальным вызовом – распространением коронавирусной инфекции. В этих непростых условиях технологии и сервисы Билайн, как и решения других телекоммуникационных компаний, стали основой для бизнеса, образовательных учреждений, государственных органов и других социально-экономических сфер. Благодаря отлаженной работе наших экспертов и профессионалов, не только все подразделения ПАО «ВымпелКом», но и компании-клиенты работали и продолжают работать максимально эффективно. Базовые телекоммуникационные сервисы стали в этот период как основой поддержки экономики, так и важной частью обеспечения безопасности и устойчивости жизни миллионов граждан. Сегодня становится все более очевидным, что телекоммуникации являются драйвером развития социального прогресса – сети 5G, которые Билайн начал пилотировать в 2019 году, уже в ближайшем будущем станут основой качественных изменений в создании умных, экологичных и комфортных для жизни городов, развитии телемедицины и здравоохранения в целом, благотворительности, предотвращении природных и техногенных катастроф и т.д.



Так, например, уже в ноябре 2019 года в России были проведены первые хирургические операции и удаленный медицинский консилиум с использованием сети 5G Билайн. Используя возможность передачи высококачественного видеоизображения с камер в операционной в реальном времени, медицинский консилиум проводил удаленные консультации с оперирующим хирургом, передавая ему свои рекомендации. Мы уверены, что с развертыванием сетей 5G такие операции скоро станут реальностью во многих крупных медицинских центрах России.

Одной из важных социальных задач, стоящих перед Компанией, является обеспечение качественными услугами связи жителей самых труднодоступных и отдаленных районов. В результате запуска высокоскоростного канала передачи данных на территории Ямало-Ненецкого автономного округа мы смогли обеспечить мобильной связью стандарта LTE более 30 тыс. человек, а также значительно улучшить емкость магистральных каналов в ряде северных населенных пунктов, таких как Салехард, Надым и Новый Уренгой.

Наши успехи в области устойчивого развития не остаются незамеченными и на международной арене. В 2019 году «ВымпелКом» стал первой российской компанией, присоединившейся к глобальному движению по продвижению повестки инклюзии – The Valuable 500, а уже в ноябре в Европейском отделении ООН в Женеве была проведена рабочая сессия, на которой Компания презентовала международному экспертному сообществу свой опыт трудоустройства людей с инвалидностью и создания инновационных адаптивных сервисов. Кроме того, решение Компании «Beeline AI - Поиск людей» на базе нейросети для поисково-спасательного отряда «Лиза Алерт» было признано лучшим в номинации «Best Mobile Operator Service For Consumers» на международном технологическом конкурсе GSMA Global Mobile Awards 2020.

Я хочу выразить благодарность всем сотрудникам Компании за их самоотверженный труд и результаты, достигнутые в 2019 году, а наших партнеров и клиентов за доверие к нам. Уверен, что выбранные нами приоритеты ответственности, открытости и инноваций в будущем позволят нам не только достичь поставленных целей, но и стать центром качественного роста уровня жизни всего общества.

**Александр Торбахов,**  
Генеральный директор ПАО «ВымпелКом»

## Обращение Руководителя по устойчивому развитию

Дорогие друзья!

Я рада представить вам отчет об устойчивом развитии ПАО «ВымпелКом» за 2019 год.

В последние годы мы планомерно наращивали наши усилия в области важных направлений устойчивого развития, расширяли и углубляли перечень наших проектов. В 2019 году мы приняли обновленную стратегию устойчивого развития, ключевыми приоритетами которой стали «Устойчивость бизнес-процессов», «Инклюзивность» и «Технологии для социального сектора». В рамках последних двух направлений мы активно разрабатываем и внедряем цифровые проекты и платформы, которые ставят своей целью

решение острых социальных проблем. Разнообразные проекты, реализуемые Билайн в этой области, объединяет то, что при их исполнении мы стремимся максимально эффективно применять нашу экспертизу телеком-оператора (услуги связи и интернет-сервисы, технологии Big Data, цифровые платформы и пр.), заранее отбирая те проекты, которые без нас вообще не могли бы быть реализованы, либо их реализация была бы намного менее эффективной. Мы берем на себя смелость и ответственность изменить представления людей о равных возможностях в основных областях жизни и более широко трактовать инклюзивность в масштабах общества - через разрабатываемые в нашей Компании технологические инновации и проекты, в корне меняющие представления об инвалидности, об особенностях включения в общественные процессы людей старшего поколения, людей с мигрантским опытом или опытом вынужденного переселения. Так, в декабре 2019 года совместно с компанией Everland мы запустили уникальную онлайн-платформу для профессионального обучения и трудоустройства специалистов с разными видами инвалидности по всей России. Эта платформа позволяет специалистам с ограниченными возможностями здоровья совершенствовать свои профессиональные навыки, формировать портфолио и находить заказы, работая в удаленном доступе.

Компания по-прежнему является инфраструктурным партнером мощнейшей гуманитарной акции, цель и результат которой - спасение человеческих жизней. Совместно



с известным поисково-спасательным отрядом «Лиза Алерт» мы продолжили разрабатывать технологичные решения для поиска пропавших людей. За время нашего сотрудничества с 2011 года волонтеры отряда приняли участие в более чем 85 тыс. поисков, результатом которых стало спасение более 60 тыс. людей.

Отдельно хочу отметить наш приоритет обеспечения устойчивости бизнес-процессов, что стало особенно актуально в 2020 году на фоне нового глобального вызова - пандемии COVID-19. В условиях общенационального локдауна, когда жизнедеятельность экономики всей страны стала напрямую зависеть от качественного и бесперебойного оказания услуг связи и интернета, обеспечение непрерывности бизнеса стало важнейшей социально-экономической задачей всех телекоммуникационных компаний.

С учетом резко возросшей нагрузки на инфраструктуру и центры обслуживания мы не только успешно выполнили наши непосредственные обязательства перед клиентами, но и оказали активное содействие реализации государственных инициатив: обеспечили бесплатную связь на горячей линии по вопросам COVID-19, разработали ряд социально-ориентированных предложений для абонентов, продолжили внедрять и развивать технологии удаленной занятости.

В своей деятельности мы, безусловно, руководствуемся международными и локальными стандартами, в том числе Руководящими принципами ОЭСР для многонациональных предприятий и Руководящими принципами предпринимательской деятельности в аспекте прав человека, разработанными ООН. Мы уже несколько лет поддерживаем инициативу Цели Устойчивого Развития ООН и ежегодно отчитываемся о достигнутом прогрессе по актуальной мировой повестке.<sup>2</sup> Традиционно в фокусе нашего внимания находились Цель № 8 «Достойная работа и экономический рост», Цель № 9 «Индустриализация, Инновации, Инфраструктура» и Цель № 10 «Уменьшение неравенства». В отчетном году мы добавили к этому перечню Цель № 3 «Хорошее здоровье и благополучие» и Цель № 17 «Партнерство в интересах устойчивого развития» как подтверждение нашей приверженности принципу содействия благополучию для всех в любом возрасте и объединения компетенций для достижения наилучших результатов как в бизнесе, так и в социальных проектах.

Я благодарю всех наших коллег, участвующих вместе с нами в реализации проектов, которые уже не первый год делают жизнь многих людей более счастливой, стабильной и успешной. А для тех, кто только хочет стать нашим партнером, инвестором, сотрудником или клиентом и желает поближе познакомиться с нашими инициативами, приглашаю на страницы этого отчета.

С уважением,

**Евгения Чистова,**

Руководитель по устойчивому развитию ПАО «ВымпелКом»

---

<sup>2</sup> Более подробно эту информацию можно найти в Главе 6 Отчета [«Вклад в достижение ЦУР ООН»](#)

# Билайн против COVID-19

## **Ключевой приоритет: непрерывность бизнеса**

Главным внешним событием конца 2019 – начала 2020 года и фактором, повлиявшим на условия деятельности компаний и социально-экономическую ситуацию в мире в целом, безусловно стала мировая пандемия коронавируса COVID-19.

В кратчайшие сроки растущее количество заболевших, принимаемые государствами ограничительные меры и падение спроса поставили компании перед выбором: либо оперативно перестроить свою деятельность и обеспечить ее непрерывность в новых обстоятельствах, либо оказаться «выключенными из игры» на неопределенный срок, при этом принимая на себя колоссальные убытки.

Для Билайна, как и для других компаний, данный вызов оказался тестом эффективности и устойчивости бизнес-процессов. Данный тест Компания блестяще прошла, и благодаря предпринятым превентивным мерам, технологическим возможностям и самоотверженному труду работников, Компания сумела выстроить непрерывность собственных бизнес-процессов, а также существенно повлиять на устойчивость деятельности партнеров и клиентов посредством предоставления различных услуг связи. (102-15)

## **Непрерывное оказание услуг**

Являясь одним из крупнейших телекоммуникационных операторов в России, Билайн наряду с коллегами по рынку вносит ключевой вклад в поддержку экономики и противодействие глобальному вызову путем обеспечения клиентам бесперебойного доступа к основным услугам связи – мобильной и фиксированной телефонной связи, интернету, облачным сервисам, приложениям.

66

*Наши технические специалисты работают круглосуточно, проводя стресс-тесты сети Билайн, увеличивая надежность и оптимизируя ее работу для принятия существенно возрастающих нагрузок. Мы находимся в постоянном контакте с органами государственной власти, нашими поставщиками, партнерами и коллегами по отрасли, чтобы обеспечить эффективный, быстрый и адекватный ответ на стремительно меняющуюся ситуацию.*

99

**Виктор Бирюков,**

Исполнительный вице-президент по юридической поддержке,  
взаимодействию с органами государственной власти и комплаенсу

## **Развитие технологий удаленной занятости**

Еще в 2016 году Компания запустила проект систем удаленного взаимодействия BeeFREE, благодаря которому мы с легкостью перевели большинство наших сотрудников на удаленную работу, сократив свои административные расходы, при этом, не потеряв в производительности труда.

*Подробнее о реализации проекта BeeFREE в Компании читайте в разделе [5.5. Развитие и поддержка персонала](#).*

Будучи одним из пионеров и лидеров удаленной занятости в России мы оперативно подготовили пакет решений BeeFREE для организации удаленной работы по концепции WorkPlace-as-a-Service (WaaS) и начали предлагать свои услуги и экспертизу в области организации удаленного труда другим компаниям. Данный пакет агрегирует самые востребованные и надежные решения, в том числе удаленные рабочие места на VDI (Virtual Desktop Infrastructure), Облачную АТС и FMTN (объединение мобильных и офисных телефонов в единую сеть), Мониторинг удаленно работающего персонала, Мобильный VPN, видео- и аудиоконференции, Microsoft Teams и Office 365, «Мобильное предприятие» для малого бизнеса.

Билайн также консультирует другие компании по организации удаленной работы, использованию и настройке пакета решений BeeFREE, организует обучающие программы по работе на дому. Все это помогает другим компаниям сократить время на переобучение и подготовку своих сотрудников в новых условиях, дает возможность оперативно наладить работу в непривычном режиме, не теряя при этом в эффективности.

## Социальная поддержка

Компания оказала максимально возможное содействие реализации государственных инициатив, связанных с ограничением распространения коронавируса. Мы обеспечили бесплатную связь на горячей линии по вопросам коронавирусной инфекции, расширили перечень наших услуг и сервисов, которые помогают в борьбе с последствиями распространения коронавируса, в пять раз увеличили количество минут и мегабайт, доступных абонентам в роуминге, не увеличивая стоимость данных услуг. Для наших ШПД<sup>3</sup>-абонентов было разработано социально-ориентированное предложение по доступу в Интернет даже при нулевом балансе.

Кроме того, Компания поддержала деятельность горячей линии по вопросам семейного устройства фонда «Волонтеры в помощь детям-сиротам»: с апреля 2020 года психологи-волонтеры консультируют семьи, которые в связи с распространением пандемии и введением режима самоизоляции испытывают стресс, рост психоэмоционального напряжения, сталкиваются со случаями депрессивных расстройств или агрессии со стороны своих близких и нуждаются в психологической помощи.

---

<sup>3</sup> Широкополосный доступ в Интернет

# 1. Краткий обзор 2019 года

## Ключевые показатели

Экономика	Общество	Окружающая среда
<p><b>7,99 млрд руб.</b> дивидендов было объявлено к выплате держателям обыкновенных акций</p> <p><b>на 20%</b> к 2018 году вырос показатель EBITDA</p> <p><b>91%</b> общего объема затрат по закупочным категориям пришлось на локальных поставщиков</p>	<p><b>&gt; 54,6 млн</b> абонентов обслуживается</p> <p><b>&gt; 4 500</b> салонів Билайн</p> <p><b>66%</b> сотрудников офисов работают в формате удаленной занятости</p> <p><b>&gt; 107 тыс. км</b> протяженность волоконно-оптических линий связи</p> <p><b>25 255 поисков</b> Пропавших людей при участии технологий Билайна</p> <p><b>&gt; 19 000 человек</b> найжены живыми</p>	<p><b>На 2,25%</b> к 2018 году сократился общий объем потребленной энергии</p> <p><b>На 13%</b> к 2018 году сократился объем водопотребления</p>

## Ключевые события

- Компания запустила в операционную деятельность проект удаленной работы #BeeFREE на который переведено более половины сотрудников Компании;
- Реализован уникальный проект по прокладке 420 км радиорелейных линий связи сети 4G в Ямало-Ненецком автономном округе, в результате которого более 30 тыс. человек получили доступ к мобильной связи стандарта LTE;
- Реализован ряд уникальных пилотных проектов в области развития 5G-сети – в ноябре 2019 года были проведены первые хирургические операции и удаленный медицинский консилиум с использованием пилотной зоны сети 5G Билайн;

- Совместно с социально-предпринимательским проектом Everland была запущена онлайн-платформа для профессионального обучения и трудоустройства специалистов с разными видами инвалидности;
- «ВымпелКом» стал первой российской компанией, запустившей нейросеть «Beeline AI – Поиск людей» для обработки фотографий местности, полученных с мест поиска пропавших людей;
- Компания стала одним из первых российских брендов, присоединившихся к международной инициативе The Valuable 500 – движению крупнейших брендов, включивших в свои бизнес-стратегии повестку инклюзии;
- Билайн признан одним из самых привлекательных работодателей для IT-специалистов среди огромных<sup>4</sup> компаний согласно рейтингу сервиса Хабр Карьера<sup>5</sup>.

## **Наши награды**

- GSMA Global Mobile Awards 2019, «Best Use of Mobile for Accessibility & Inclusion» за совместный проект с компанией «Моторика»
- GSMA Global Mobile Awards 2020, «Best Mobile Operator Service for Consumers» за решение на базе нейросети «Beeline AI - Поиск людей»
- Золотая статуэтка EFFIE AWARDS RUSSIA 2019 в категории «Вклад в общество и устойчивое развитие. Бренды» за совместный проект по запуску SMS-сервиса «Билайн» и поисково-спасательного отряда «Лиза Алерт»
- 2019 Corporate Engagement Awards «Best community involvement during a CSR programme», 2-е место – Билайн и VEON Ltd.
- 1 место в номинации «Лучшие проекты в сфере социальной ответственности бизнеса» фестиваля социальной рекламы и коммуникаций LIME за социальные технологические инновации в области инклюзии и формирования доступной среды
- Получено «Свидетельство ответственного работодателя» Московской торгово-промышленной палаты

<sup>4</sup> Согласно классификации конкурса к «огромным» компаниям относятся организации с численностью сотрудников свыше 5 000 человек.

<sup>5</sup> Подробную информацию можно прочитать по ссылке [https://habr.com/ru/company/habr\\_career/blog/488220/](https://habr.com/ru/company/habr_career/blog/488220/)

## 2. О Компании

### 2.1. Обзор деятельности Компании

ПАО «ВымпелКом» является одним из крупнейших поставщиков связи на российском рынке и осуществляет свою деятельность под брендом «Билайн», входящим в число наиболее известных и узнаваемых торговых марок в России. ПАО «ВымпелКом» входит в Группу компаний VEON Ltd. – международную телекоммуникационную компанию со штаб-квартирой в Амстердаме. Группа VEON является одним из лидеров среди международных интегрированных операторов связи, обслуживающих более чем 212 млн клиентов по всему миру. (102-1) (102-2) (102-3) (102-5)

Под товарным знаком «Билайн» Компания предоставляет интегрированные услуги мобильной и фиксированной телефонии, международной и междугородней связи, конвергентные (пакетные) предложения, облачные сервисы и цифровые продукты, беспроводной и проводной доступ в интернет, домашнее и мобильное телевидение, а также решения для бизнеса, разработанные на основе конвергенции мобильной и фиксированной связи. Мы входим в топ-3 игроков телекоммуникационного рынка России. Среди наших клиентов и партнеров — частные лица, малые, средние и крупные предприятия, транснациональные корпорации и операторы связи.

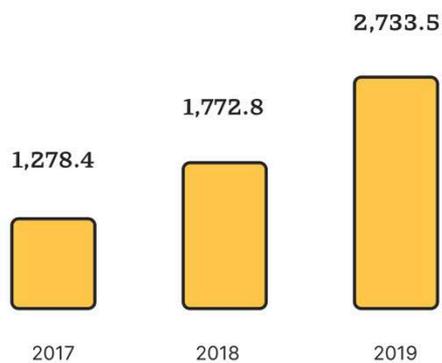
(102-2) (102-6)

#### **Компания имеет лицензии на оказание услуг (102-4) (102-6):**

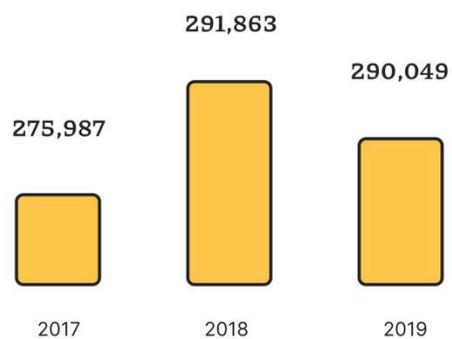
- междугородной и международной телефонной связи **на территории РФ**;
- внутрizonовой телефонной связи - **83 субъекта РФ**;
- местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа - **72 субъекта РФ**;
- GSM лицензии **на всей территории РФ**;
- связи стандарта 3G (IMT-2000/UMTS) – **на территории 83 субъектов РФ**;
- связи с использованием радиоэлектронных средств в сетях связи стандарта LTE и последующих его модификаций.

## Ключевые цифры<sup>6</sup> (102-7)

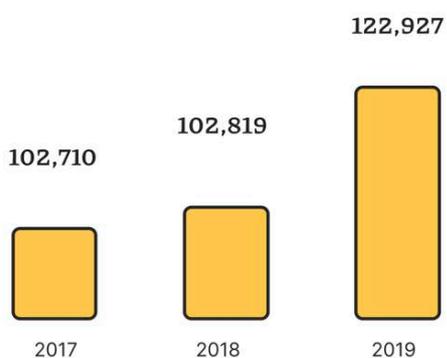
Объем мобильного трафика, млн Гбайт



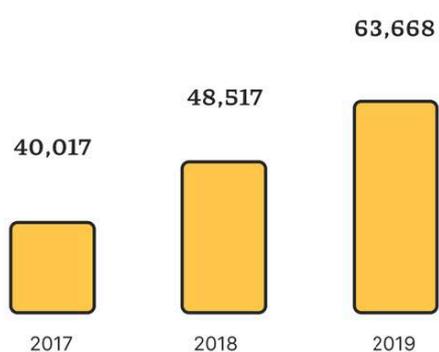
Выручка от реализации услуг, млн руб.



ЕБИТДА, млн руб.



CAPEX, млн руб.



<sup>6</sup> Финансовые показатели приведены для сегмента «Россия». Подробная информация по всем сегментам представлена в Консолидированной финансовой отчетности за [2019](#) и за [2018](#) год в разделе «Информация по сегментам».

## **2.2. Стратегия Компании**

В феврале 2019 года ВымпелКом представил обновленную стратегию развития до 2021 года.

Основой стратегии 2019-2021 стали три ключевых принципа:



Основным фокусом новой стратегии стал рост бизнеса, опережающий темпы роста традиционного рынка телекоммуникаций. Для достижения такого роста Компания планирует развивать собственную цифровую экосистему, привлекая в нее партнеров с востребованными у клиентов компетенциями.

Такой подход подразумевает также трансформацию Билайн в интересах клиентов, партнеров и общества в целом в современную цифровую компанию, выходящую за рамки классического телеком-бизнеса и оказывающую широкий перечень услуг, основанных на развитии цифровых финансовых технологий, искусственного интеллекта и больших данных.

РОСТ	ЭФФЕКТИВНОСТЬ	СОТРУДНИЧЕСТВО
<p><b>Рост выручки</b> Билайн концентрируется на интенсивном наращивании объемов выручки по всем направлениям бизнеса Компании: мобильной и фиксированной связи, розничной сети и новых цифровых продуктов для B2C и B2B клиентов.</p> <p><b>Рост клиентской базы</b> Одним из ключевых источников роста выручки остается расширение базы клиентов мобильной связи. Компания наращивает инвестиции в мобильную сеть, чтобы поддержать конкурентоспособность в базовом бизнес-сегменте. Мы продолжим инвестиции и в фиксированную сеть, чтобы предоставить нашим абонентам в любой точке России полноценный конвергентный сервис, включающий мобильную связь, фиксированный интернет и телевидение.</p> <p><b>Развитие портфеля услуг</b> Другим важным источником роста выручки в перспективе является развитие новых цифровых услуг. Вместе с партнерами и самостоятельно мы планируем создавать такие услуги, темпы роста выручки от которых будут превышать темпы роста выручки от традиционных телеком-услуг. В качестве перспективных областей Компания для себя выделяет следующие направления: - Билайн ТВ и медиа; - финансовые технологии и платежные системы; - цифровая реклама. Мы говорим о самостоятельном развитии этих направлений, но и здесь продукты компании будут строиться на агрегации услуг и контента наших партнеров, которые вместе с нами будут открывать новые возможности для клиентов Билайн. Мы продолжим следить за появлением новых потенциальных направлений для создания собственных продуктов и услуг.</p>	<p><b>Оптимизация затрат</b> Мы намерены добиться самой высокой эффективности затрат в нашей отрасли и полной прозрачности расходов. Операционная эффективность для Билайн — это достижение наилучшего соотношения между задействованными ресурсами и конечными результатами работы. Мы хотим выполнять те же действия, но быстрее и результативнее. При этом речь идет не об экономии ресурсов, а об оптимальном их использовании. Мы хотим, чтобы бережное отношение к ресурсам стало важным элементом культуры и частью всех процессов Компании. Поэтому важным элементом стратегии Билайн 2019–2021 станет создание инструментов для глубокого и разностороннего анализа бизнеса.</p> <p><b>Анализ эффективности инвестиционных проектов</b> Компания намерена поддерживать высокий уровень эффективности инвестиционных расходов, осуществляя тщательное ранжирование всех инвестиционных проектов на основе их потенциального влияния на рост Компании. Таким образом, эффективность для Билайна означает бережное отношение к ресурсам при готовности вкладывать больше в проекты с более высокой рентабельностью.</p>	<p><b>Развитие партнерств</b> Для достижения стратегических целей Компания планирует активно развивать внутренние и внешние партнерства. Сотрудничество с партнерами позволит Компании более оперативно реагировать на изменяющиеся потребности наших клиентов, что приведет к росту лояльности потребителей и, в конечном итоге, к увеличению выручки. Мы вводим понятие «партнер» в систему внутренних ценностей наравне с понятием «клиент». Это означает кардинальную перестройку взаимоотношений с партнерами: повсеместную автоматизацию, ускорение процедур, внимание к потребностям и стремление создавать ценность для партнеров.</p> <p><b>Совершенствование внутренних процессов</b> Чтобы внутренние процессы соответствовали стратегическим целям, Компания готова внедрять новые инструменты эффективной кросс-функциональной работы. Это подразумевает совершенствование финансовой и бизнес-моделей, IT-систем, а также бизнес-практик в области заключения договоров, продаж и маркетинга. Мы намерены стать партнером №1 в России как для физических лиц, так и для корпоративных клиентов, и обеспечить такие условия, которые будут наиболее соответствовать стратегическим интересам наших партнеров, тем самым обеспечивая устойчивость и долгосрочность совместной работы.</p>

## 2.3. Стратегия в области устойчивого развития

ПАО «ВымпелКом» активно внедряет в свою повседневную практику принципы устойчивого развития. Мы верим в то, что наши технологические возможности — эффективный инструмент для решения широкого спектра социальных проблем. Системное управление рисками и внимательное отношение к нуждам социума позволят нам повышать управленческую эффективность и создавать дополнительную ценность в рамках нашего основного бизнеса. Именно на стыке финансового успеха и пользы для общества существует ответственный бизнес.

Подход к устойчивому развитию ПАО «ВымпелКом» основывается на постоянном диалоге с нашими стейкхолдерами, осознании и регулярной оценке Компанией своего влияния на экономику, окружающую среду и общество и стремлении сделать это влияние максимально позитивным.

Мы видим свою миссию не только в качественном улучшении услуг связи, но и в создании системных изменений в разных областях жизни общества, начиная от построения новой цифровой модели экономики и заканчивая развитием инновационных решений, имеющих серьезную социальную значимость. Ключевой фокус для нас - инфраструктурные социальные инновации. Мы работаем над использованием преимуществ мобильных технологий для улучшения качества жизни нашего общества, клиентов, контрагентов.

Мы активно поддерживаем и создаем передовые тренды, связанные с переосмыслением темы инклюзии, в частности инвалидности, предлагаем ряд программ, повышающих возможности адаптации и интеграции людей с ограниченными возможностями в общество с помощью удаленного обучения и трудоустройства, а также при использовании новейших технологий в качестве инструмента, повышающего качество жизни.

**Основная цель** ПАО «ВымпелКом» в области устойчивого развития – использовать свою бизнес-экспертизу, силу бренда и технологические ресурсы для достижения экономического, социального и экологического прогресса и улучшения жизни людей с помощью цифровых технологий.

## Принципы устойчивого развития ПАО «ВымпелКом»

Принцип	Описание
<b>Ответственность</b>	Понимание степени своего влияния на экономическую, социальную и экологическую сферы и стремление сделать это влияние максимально позитивным, используя технологии, экспертизу и силу влияния бренда.
<b>Социальная релевантность</b>	Выбор проектов и направлений фокусного внимания и инвестиций компании при наличии трех факторов: <ul style="list-style-type: none"><li>- связь с основным бизнесом;</li><li>- концентрация на технологиях и разработке инноваций, а не на прямых финансовых вложениях;</li><li>- значимый и системный социальный эффект.</li></ul>
<b>Инклюзивность и права человека</b>	Поддержка руководящих принципов ООН по правам человека в аспекте предпринимательской деятельности: создание условий, практики и норм справедливого и равного ко всем отношения вне зависимости от состояния здоровья, пола, возраста, национальной и религиозной принадлежности и т.д.
<b>Информационная прозрачность</b>	Полная открытость в намерениях и принципах принятия решений в вопросах, которые могут оказать существенное влияние на общество, экономику и окружающую среду: обязательство сообщать о них в ясной и точной, своевременной и полной форме.
<b>Добросовестная деловая практика</b>	Поведение, которое соответствует общепринятым нормам делового поведения, в том числе международным. Нулевая толерантность к коррупции и нарушениям норм деловой этики.

## Цели устойчивого развития ООН

При реализации стратегии устойчивого развития Билайн ориентируется на Цели устойчивого развития (ЦУР) ООН, принятые в рамках Повестки дня в области устойчивого развития на Генеральной Ассамблее ООН в 2015 году и объединяющие в себе ключевые социальные, экономические и экологические цели мирового сообщества до 2030 года.

Для достижения данных целей необходима кооперация органов власти и бизнеса и сосредоточение на реализации социально-экономических проектов в сферах своей компетенции.

Телекоммуникационный сектор играет большую роль в достижении ЦУР, являясь центром экспертизы для реализации задач обеспечения доступа к здравоохранению и образованию, развития инфраструктуры и цифровизации экономики, поддержки повестки разнообразия и доступности сервисов для старшего населения, людей с инвалидностью, опытом миграции и вынужденного переселения и т.д.

Билайн полностью поддерживает Повестку дня в области устойчивого развития ООН и стремится использовать доступные Компании технологии для реализации проектов по расширению покрытия высокоскоростной сети 4G в том числе в удаленных регионах России, а также развитию сети нового поколения 5G, созданию специальных платформ для решения вопросов инклюзивности, поддержке предпринимательства и защите окружающей среды.

В 2019 году в категорию фокусных в рамках деятельности Компании целей устойчивого развития были добавлены ЦУР 3 и ЦУР 17:

- **ЦУР 3. Хорошее здоровье и благополучие**
- **ЦУР 8. Достойная работа и экономический рост;**
- **ЦУР 9. Индустриализация, инновации и инфраструктура**
- **ЦУР 10. Уменьшение неравенства**
- **ЦУР 17. Партнерство в интересах устойчивого развития**

*Более подробно о вкладе в достижение ЦУР ООН и связанных с этим инициативах читайте в главе 6 Отчета «Вклад в достижение ЦУР ООН».*

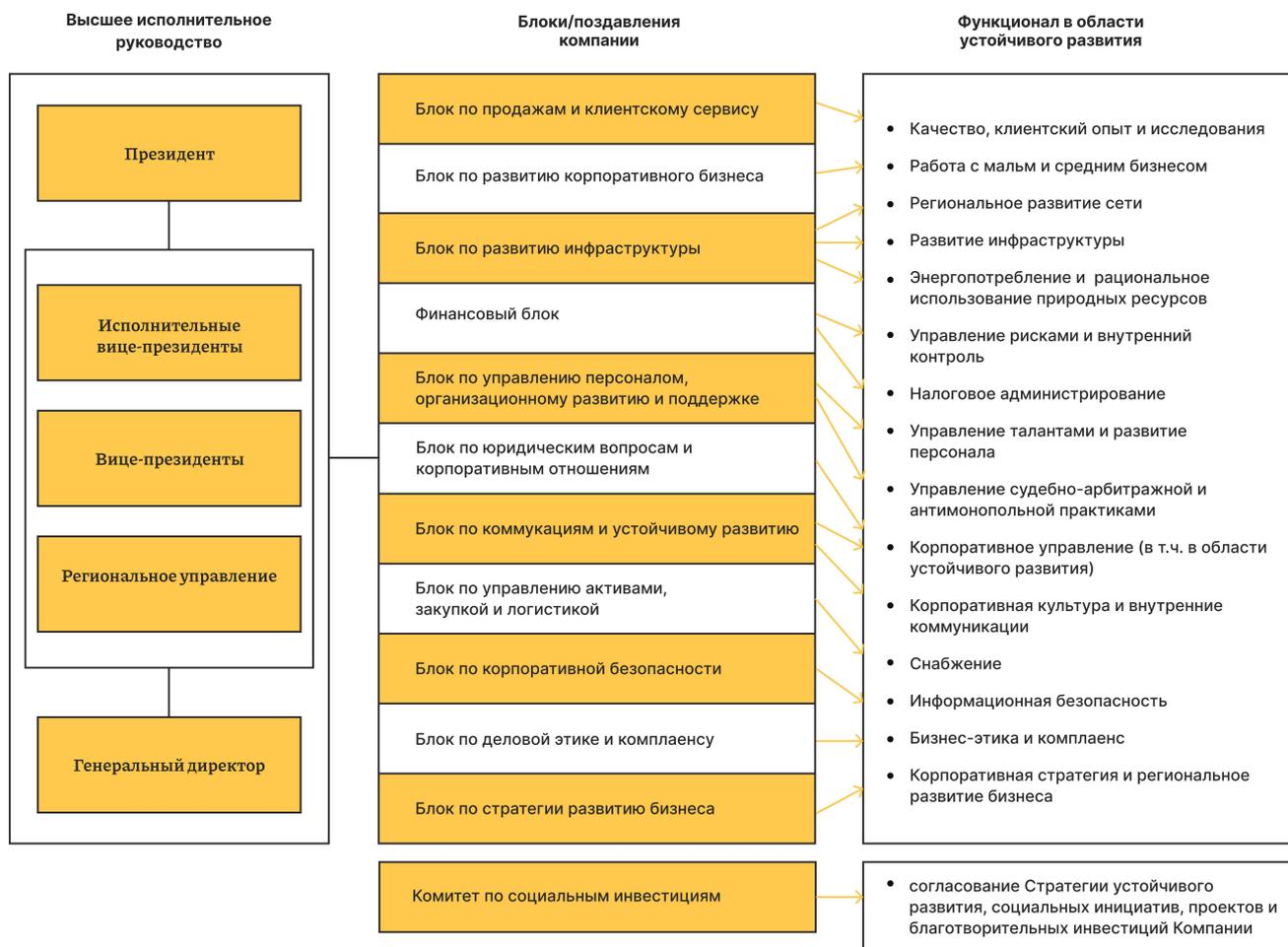
## **Управление устойчивым развитием**

Органы управления и подразделения Компании отвечают за реализацию целей и задач ПАО «ВымпелКом» в области устойчивого развития в соответствии со своими компетенциями, внутренними документами и действующим законодательством.

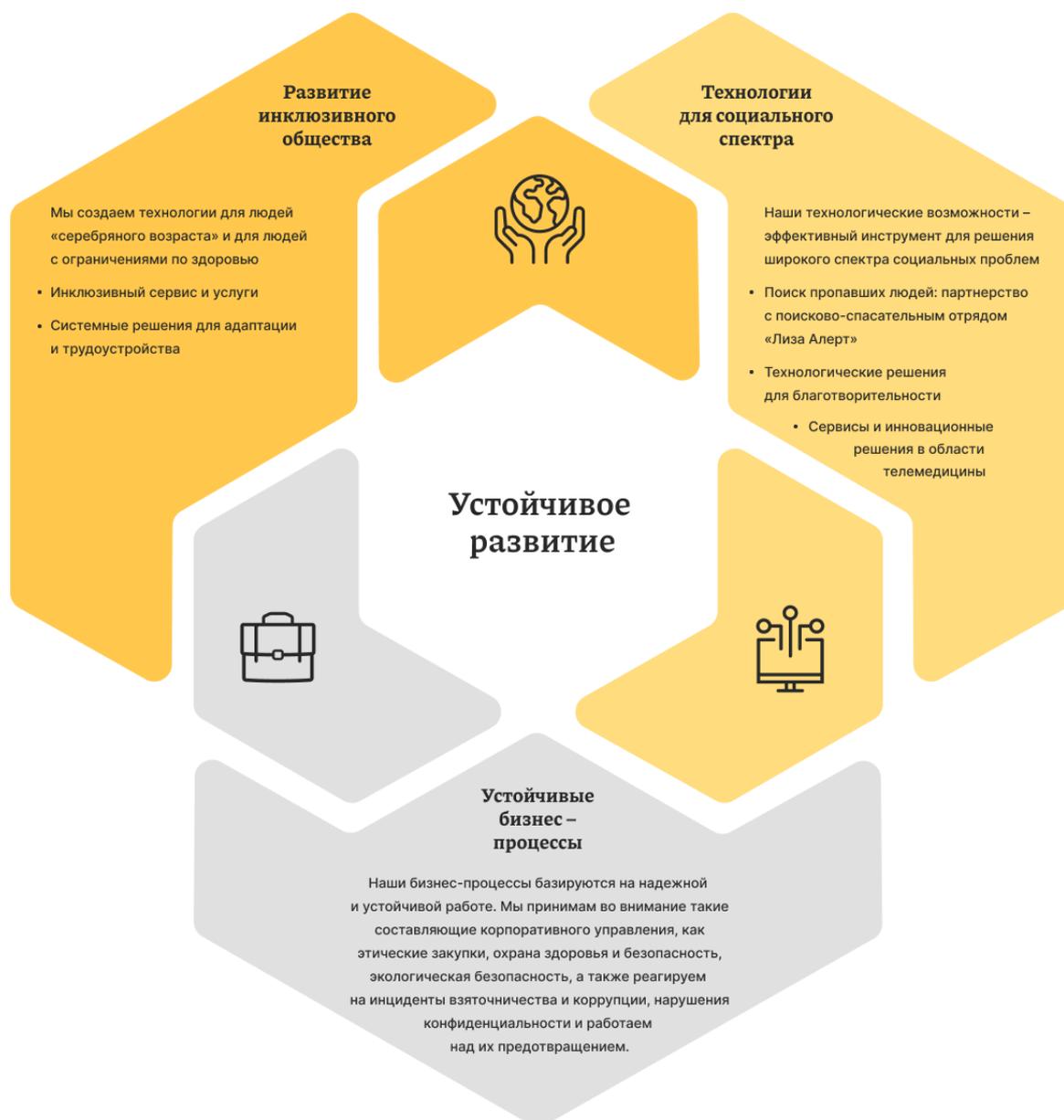
В Компании функционирует Комитет по социальным инвестициям – коллегиальный орган, в зону ответственности которого входит одобрение Стратегии устойчивого развития Компании, одобрение всех социальных инициатив и проектов, а также принятие решений иных значимых решений в области устойчивого развития. По итогам одобрения социальных и благотворительных проектов Комитетом они также проходят согласование в головной компании VEON Ltd., а также при необходимости получают одобрение закупочной и комплаенс функций Компании, после чего запускаются в реализацию. (102-18)

В состав Комитета по социальным инвестициям входят 11 человек из числа топ-менеджмента Компании, включая Генерального директора. Председателем Комитета является вице-президент по коммуникациям и устойчивому развитию.

## Схема управления устойчивым развитием ПАО «ВымпелКом»



## Приоритеты Стратегии в области устойчивого развития



*Более подробно о результатах реализации стратегии в области устойчивого развития читайте в главах 3–5 Отчета Развитие инклюзивного общества, Технологии для социального сектора, Устойчивые бизнес-процессы.*

## 3. Развитие инклюзивного общества

(203-2)

### 3.1. Инклюзивный сервис и услуги

Билайн стремится оказать поддержку людям со специальными потребностями, в числе которых – люди с инвалидностью, люди старшего поколения, люди с мигрантским опытом и опытом вынужденного переселения. Задача программ, реализуемых Билайн в этом направлении, - создание равных возможностей и, как следствие обеспечение уверенности в завтрашнем дне и нового уровня качества жизни в условиях доступности актуальных цифровых решений. (103-2 к 203-2)

#### The Valuable 500

Повестка инклюзии начала развиваться в Компании в 2007 году, за несколько лет до ратификации в России Конвенции по правам инвалидов. Компания совместно со своими клиентами, сотрудниками и партнерами прошла большой путь по включению повестки инклюзии в различные аспекты своего бизнеса. В отчетном году ПАО «ВымпелКом» стал первой российской компанией, присоединившейся к глобальному движению по продвижению повестки инклюзивности и равных возможностей – The Valuable 500. Движение объединяет 500 крупных компаний по всему миру, которые рассматривают вопрос инклюзивности на уровне руководства и стратегии компании, активно реализуют программы по созданию доступной среды и обеспечению равных возможностей, и, кроме того, доносят важность этих инициатив своим деловым партнерам, сотрудникам и клиентам. На сегодняшний день к The Valuable 500 присоединились такие крупные корпорации как Unilever, Microsoft, Barclays, Accenture, Bloomberg и Fujitsu. Основной целью международного движения является инициирование системных изменений в обществе посредством использования возможностей бизнеса для вовлечения людей с ограниченными возможностями во все сферы жизни общества.

Подписание документа о присоединении к движению The Valuable 500 состоялось в штаб-квартире ООН в Женеве в рамках сессии Think equal, build smart, innovate for change – Russian Experience. Билайн представил свое видение повестки инклюзии - российский опыт трудоустройства людей с инвалидностью и создания инновационных адаптивных продуктов/услуг как сторон единого процесса.

## Повышение доступности среды

Мы внедряем новые технологические решения, которые позволяют нескольким миллионам людей получить возможности интегрироваться в экономику, реализовать себя в профессии и получить доступ к сервисам, что до появления этих технологий было невозможно либо крайне затруднительно. (103-2 к 203-2)

### Универсальный дизайн

Сегодня люди с ограниченными возможностями могут испытывать затруднения при попытке коммуникации с компаниями по поводу их услуг, либо в рамках постпродажного обслуживания. Для решения этой проблемы в 2018 году АНО «Пространство равных возможностей» (входит в юридическую структуру нашего инклюзивного партнера Everland) при поддержке Билайна и Ассоциации Финансовых инноваций запустила проект по подготовке рекомендаций для различных сфер бизнеса по созданию универсального дизайна продуктов, услуг и стандартов обслуживания клиентов с инвалидностью. В проекте приняли участие эксперты с разными видами инвалидности: проблемами слуха, речи, зрения, передвигающимися на коляске.

Итогом работы стало четыре документа-инструкции, разработанных в 2019 году, для всех возможных каналов коммуникации — обслуживания в офисах и точках продаж, на онлайн-ресурсах, через контактные центры, а также описаны общие принципы обслуживания клиентов с инвалидностью.

Данные рекомендации выложены в свободный доступ, ознакомиться с ними можно по ссылке <http://disquestion.tilda.ws>. На их основе компании любого массового сектора смогут разработать собственные стандарты и внутренние документы, провести аудит процессов, обучить и подготовить сотрудников к работе с людьми с инвалидностью.

66

На протяжении нескольких лет Билайн системно инвестирует ресурсы и экспертизу в создание экосистемы доступных услуг и сервисов. Сегодня универсальный дизайн – не просто тренд с точки зрения повышения социальной привлекательности коммерческого продукта или услуги, но и новая, вполне прагматическая философия по изменению сервиса как такового - внимания к клиентам во всем их многообразии и специфики с точки зрения пользования услугами и потребностям в обслуживании. За этим многообразием будущее: персонализация опыта - это все возрастающая ценность, а возможность этот опыт разнообразить и подстроить под клиента без больших финансовых и ресурсных затрат, - несомненное конкурентное преимущество любого бизнеса. Уверена, работа команды Everland и АНО «Пространство равных возможностей» по выявлению лучших практик универсального дизайна и выведение их в рынок – большой и важный шаг по повышению доступности среды как таковой и, соответственно, качества жизни людей с инвалидностью.

99

**Евгения Чистова,**

Руководитель по устойчивому развитию ПАО «ВымпелКом»

## Билайн ТВ

### Мультфильм для слабовидящих детей

В октябре Компания запустила обновленную версию сервиса «Билайн ТВ»: теперь на платформе бесплатно доступен мультсериал для слепых и слабовидящих детей «Пиратка и капитан» (6+) – уникальный проект от телеканала TiJi. Мультсериал состоит из 52 серий по 11 минут каждая. Все происходящее на экране, сопровождается тифлокомментариями – лаконичным описанием событий и предметов, которое позволяет слепым детям лучше понять смысл мультфильма. Эта инициатива дополняет экосистему сервисов Билайн для людей с инвалидностью.

В 2020 году для повышения доступности Компания планирует продолжить адаптировать услугу Билайн ТВ для людей с ограниченными возможностями слуха. В частности, предполагается добавить иконку отображения скрытых субтитров для всех каналов, что позволит пользователям видеть поддержку субтитров текущей передачей, добавить возможность включения субтитров на ТВ-приставках. Кроме того,

мы планируем сделать субтитры настраиваемыми индивидуально для каждого пользователя, внедрив возможность менять размер шрифта, установить фон субтитров и устанавливать другие настройки исходя из личных предпочтений клиента.

В августе 2020 года в продаже для всех абонентов стали доступны приставка и приложения Android TV с поддержкой субтитров. Всего функция работает на 89% региональных каналов и на 52% общедифедеральных каналов. Инициатива была реализована при поддержке портала Глухих.нет.

### **Доступные витрины: «Мой Билайн» и beeline.ru**

Для подтверждения доступности сервиса «Мой Билайн» компания Everland в 2019 году провела аудит и сертификацию нашего приложения. В рамках аудита проводилась оценка доступности сервиса по нескольким параметрам:

- доступность интерфейса на слух с помощью скринридеров и при использовании без мышки и клавиатуры;
- доступность цветовой гаммы интерфейса для пользователей с расстройством аутистического спектра;
- доступность форм взаимодействия для людей с проблемами речи/слуха.

По итогам процедуры мы получили сертификат об успешном прохождении аудита. В планах на 2020 год сделать интерфейс приложения более удобным и легким в использовании, прохождение повторного аудита, а также сертификация нашего сайта beeline.ru.

### **Курс «Люди с инвалидностью - наши клиенты»**

Стремясь обеспечить возможность получения внимательного и качественного сервиса людям с инвалидностью, мы разработали в партнерстве с Everland инклюзивный курс для 3 500 сотрудников колл-центра «Билайн».

Следуя положению Конвенции о правах инвалидов «Ничего для нас без нас», курс разрабатывался при участии людей с разными видами инвалидности, которые рассказали о своем опыте использования услуг связи. Операторы, прошедшие курс, смогут правильно взаимодействовать с клиентами с инвалидностью и помогать им решать вопросы в самые короткие сроки.

## Тариф «Социальный пакет»

При разработке тарифных предложений мобильной связи и интернета мы видим своими основными задачами учет особенностей и пожеланий всех слоев населения и обеспечение доступности цифровых услуг и технологий для всего общества.

Так, в апреле 2019 года Компания запустила новый тариф под названием «Социальный пакет», который предусматривает выгодное предложение по звонкам абонентов Билайн по России, безлимитное пользование ресурсами для обмена сообщениями и пакет мобильного интернета. Наибольшей популярностью продукт пользуется у людей серебряного возраста – их доля составляет около 80%. Среди других клиентов – держатели социальных карт, карт москвича, получающие льготы студенты, многодетные родители и люди с инвалидностью по всей России.

В «Социальный пакет» также включены дополнительные опции для глухих и слабослышащих пользователей. Пользователи с особыми потребностями могут воспользоваться приложением удаленного перевода на русский жестовой язык «Cloud Interpreter», для того чтобы наладить общение со специалистами, не обладающими такими навыками, например, с врачами в поликлиниках, продавцами в магазинах, консультантами в почтовых отделениях. Таким образом, тариф, учитывая особенности разных групп населения, помогает решать людям повседневные задачи и повышает их качество жизни.

Для незрячих и слабовидящих абонентов в рамках тарифа реализовано бесплатное пользование картами Яндекс.Карты и Google Карты, а в перспективе появятся и специализированные сервисы BlindSquare и Be My Eyes, которые смогут помочь незрячим людям ориентироваться в пространстве с помощью карты и людей-волонтеров, которые будут общаться со слабовидящими пользователями через приложение.

## 3.2. Системные решения для адаптации и трудоустройства

### Проблема

На территории РФ проживает

**13 млн**

Человек с инвалидностью

**~ 7%**

Населения

**4,2 млн чел.**

Из них трудоспособные  
люди

**72%**

Из них не работают, либо  
работают менее 4 месяцев  
в году

**8 500**

Специалистов с инвалидностью  
выпускаются из вузов и ссузов  
ежегодно

**95%**

Несоответствие  
профессиональных  
навыков требованиям рынка

В декабре 2019 году при поддержке Everland мы запустили онлайн-платформу для профессионального обучения и трудоустройства специалистов с разными видами инвалидности по всей России. Платформа состоит из четырех элементов: тестирование и оценка мотивации, «прокачка» профессиональных навыков, тестовые задания с куратором и последующее трудоустройство. На начальном этапе выявляется уровень профессионального развития и специфика коммуникаций специалиста с инвалидностью путем двухуровневых тестирований и собеседований. Модель «прокачки» знаний ведется с учетом особенностей инвалидности, а последующие этапы предполагают работу над реальными задачами, поступающими от частных лиц и корпораций, а также сбор портфолио и выход на открытый рынок труда.

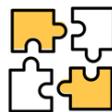
## Как работает эта платформа



Шаг 1  
**Мотивация**



Шаг 2  
**Тестирование**



Шаг 3  
**Прокачка**



Шаг 4  
**Работа**

Среди основных профессий, представленных на платформе, — специалисты по текстовому и видеоконтенту, PR, графические и веб-дизайнеры, веб-разработчики, юристы. Все профессии являются востребованными на рынке и позволяют работать на удаленном доступе. На данный момент на платформе зарегистрировано более 600 пользователей из России и стран СНГ.

### История пользователя платформы

Светлане 29 лет. У нее ДЦП средней тяжести, ходит самостоятельно. Закончила Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ» по специальности «Информационная безопасность» и магистратуру в Московском городском педагогическом университете по направлению «Спортивная психология»

66

*Я работала и в офисе на пятидневке, и удаленно. Платформа Everland удобнее привычной офисной пятидневки, так как можно работать из дома, совмещать работу и учебу или работу и тренировки. Но работать сложнее, нужно уметь искать информацию в интернете самому, параллельно задавая вопросы по почте или в мессенджерах.*

*Что касается поиска работы после окончания института: да, проблемы были. Меня приглашали на собеседования, мы общались, дальше стандартное «мы вам перезвоним» - и тишина. Не могу с уверенностью сказать, что отказывали именно из-за инвалидности, работодатель не имеет права так говорить, однако, думаю, что люди всё-таки пугались возможных проблем. Надеюсь, что платформа Everland даст мне возможность стабильной работы, возможность зарабатывать, набираться опыта и развиваться в подготовке разного контента.*

””

Запуск платформы профессиональной онлайн подготовки специалистов с инвалидностью дает им возможность улучшить свое материальное положение и обеспечить большую социальную защищенность, бизнесу – развиваться в новых направлениях и завоевывать новые рыночные ниши, а государству – использовать потенциал людей с инвалидностью в экономике страны и изменить ситуацию с трудоустройством.

““

*Глобальная цель проекта – ликвидировать неравенство, связанное с недостаточной доступностью рабочих мест для людей с ограниченными возможностями здоровья. Платформа даст возможность работать удаленно – самостоятельно или в комнате с другими специалистами, что позволит достичь значимого прогресса в решении этой важной проблемы в масштабах всей страны.*

**Евгения Чистова,**

Руководитель по устойчивому развитию ПАО «ВымпелКом»

””

В будущем отчетном периоде мы планируем продолжать и углублять наши партнерские отношения с Everland. Мы нацелены на дальнейшее развитие платформы для трудоустройства: наша совместная цель – 3 000 участников. Помимо этого, совместно с нашим партнером мы планируем продолжить проводить аудит и сертификацию продуктовых и сервисных витрин Компании, а также нацелены на разработку платформы инклюзивных проектов, о чем подробнее будет рассказано в последующих отчетах.

## 4. Технологии для социального сектора

### 4.1. Поиск пропавших людей

Мы убеждены, что «умные» технологии предназначены как для улучшения качества жизни людей, так и для решения больших социальных задач. Одна из таких задач — поиск пропавших людей. Человеческая жизнь является безусловным приоритетом, а наша вовлеченность и технологические возможности направлены на масштабирование прогресса в деятельности по поиску людей и повышение гражданского самосознания.

#### Проблема

**> 100 тыс.**

Человек теряется  
или пропадает без вести  
в России ежегодно

**Около 65%**

Пропавших – люди  
пожилого возраста

Наибольшая эффективность поиска достигается в самые первые дни. Быстрая организация поисковой операции, включающая оперативный поиск и привлечение волонтеров, оперативный обмен информацией о пропавшем, использование специальной поисковой техники, невозможна без телекоммуникационных и цифровых сервисов.

По статистике ежегодно в России теряется или пропадает без вести более 100 тыс. человек, при этом порядка 65% пропавших — люди старшего возраста. Наиболее распространенными причинами дезориентации в пространстве являются возрастные изменения и связанные с ними ментальные расстройства, кратковременная потеря памяти и другие.

Большая часть из них находится в первые дни, в других случаях поиски ведутся месяцы и даже годы. Все возрастающую роль в успешности спасательной операции играют цифровые технологии: от SMS-рассылки и анализа больших данных до искусственного интеллекта, использования дронов, предиктивного анализа и облачных технологий хранения.

#### Сотрудничество с Лиза Алерт (203-1)

Билайн и поисково-спасательный отряд «Лиза Алерт» с 2011 года совместно разрабатывают технологичные решения для поиска пропавших людей, которые ориентированы на весь рынок вне зависимости от того, абонентом какого оператора является потерявшийся человек.

Первым решением проекта стала горячая линия для сообщений о пропавших людях, которая работает с 2012 года в режиме 24/7 по всей стране. С 2017 года работает сервис SMS-информирования о поисках для привлечения людей, находящихся рядом с местом проведения спасательной операции.

За два года работы было разослано более 5 млн сообщений, из которых порядка 3,5 млн отправлено в 2019 году. На текущий момент на SMS-рассылку о поисках «Лиза Алерт» подписалось более 60 000 добровольцев.

### **Нейросеть Beeline AI – Поиск людей**

Развитие инноваций позволяет поисковикам отряда разрабатывать и вводить все новые технологии поиска – в природной среде, в городе, на воде и с воздуха. Телекоммуникационные технологии могут быть значимым базисом для создания таких решений. Совместная деятельность Билайна и отряда «Лиза Алерт» позволяет создавать уникальные решения, которые могут быть впоследствии масштабированы для использования во время ЧС и техногенных катастроф. Одно из таких решений – нейросеть «Beeline AI – Поиск людей» для обработки фотографий местности, полученных с беспилотных летательных аппаратов в местах поиска пропавших людей. Новая технология позволяет волонтерам «Лиза Алерт» в 2,5 раза сократить время на просмотр и сортировку полученных снимков. Первичные тесты показали, что точность модели на тестовых изображениях приближается к 98%. Система адаптивна и подстраивается на нахождение объектов одинаково точно как с высот 30-40 метров, так и с высоты полета 100 метров.

### **Островок безопасности**

В июне 2018 года «Лиза Алерт» и Билайн запустили в магазинах Компании проект «Островок безопасности». Каждый салон связи теперь является местом, куда может обратиться за помощью потерявшийся ребенок или страдающий потерей памяти пожилой человек. Сотрудники офиса сообщают данные обратившегося полиции, скорой помощи и семье, а также сообщают информацию в поисково-спасательный отряд «Лиза Алерт» и Центр Поиска Пропавших людей.

В 2019 году совместно с проектом +1Город (Полезный город) мы промаркировали наши магазины, в которых расположены «Острова безопасности». Яркие наклейки «Островок безопасности и полезный город» стали удобным и понятным навигатором для тех, кто потерялся или оказался дезориентированным в динамичной городской среде. Таким образом «Билайн» стал первым системным партнером проекта +1Город (полезныйгород.рф) – своеобразной интернет-карты, собравшей в цифровом формате более 12 000 полезных социальных и экологических сервисов для горожан.

## «Поисковый центр» приложение для заботы о близких и личной безопасности

В ноябре 2019 года также совместно с «Лиза Алерт» мы запустили приложение для поиска пожилых людей в городе. В новое решение встроен прикладной функционал для ускорения поисковых работ и предотвращения несчастных случаев: детализированный трекер перемещений и история предыдущих перемещений, предустановленная анкета с особыми приметами и медицинскими потребностями наблюдаемого, возможность звонка на горячую линию непосредственно из приложения, кнопка SOS и оперативное реагирование на сигнал о помощи специалистов Центра поиска пропавших людей. Точность определения местоположения в городской среде составляет 45 метров.



*Для нас новые технологии, в том числе возможности искусственного интеллекта, - реальная помощь в спасении жизней. Мы развиваем свои практики во многом ориентируясь на возможности, которые дает или потенциально может дать телеком и ИТ. Наше партнерство с Билайн длится много лет, и вместе мы создали немало действительно значимых решений, чтобы построить рабочую систему поиска пропавших в масштабах всей страны.*



**Григорий Сергеев,**

Председатель поисково-спасательного отряда «Лиза Алерт»

Высокая социальная значимость вклада Компании в поиск пропавших людей неоднократно подтверждалась рейтинговыми и конкурсными сообществами. Так, решение Билайна «Beeline AI - Поиск людей» на базе нейросети стало победителем международного конкурса GSMA Global Mobile Awards 2020 в номинации «Best Mobile Operator Service For Consumers». А совместный SMS сервис Компании и «Лиза Алерт» по привлечению волонтеров в локальную зону проведения поисковых мероприятий «Потеряться – не значит пропасть!» получил высшую награду премии EFFIE AWARDS RUSSIA 2019 - золотую статуэтку в категории «Вклад в общество и устойчивое развитие. Бренды».

## **4.2. Технологические решения для благотворительности и поддержка предпринимательства**

Мы фокусируемся на разработке инновационных технологических решений, которые оказывают сильное влияние на социальную повестку в масштабах всей страны. Нарастая свой технологический потенциал и развивая компетенции, а также доверие к бренду, мы верим, что можем быть максимально эффективными по всем направлениям, по которым оказываем помощь.

### **Проблема**

Многие благотворительные фонды используют большую часть своих ресурсов на оказание прямой помощи своим подопечным, в то время как вопросы собственного системного развития и повышения эффективности страдают из-за ограниченности их ресурсов.

При этом у некоммерческих организаций совершенно идентичные любому типу бизнеса запросы на решение профессиональных задач. Например, согласно результатам опроса, проведенным Фондом «Друзья», фонды отметили потребность в

**> 77%**

Веб-разработке

**62%**

Маркетологах

**69%**

Дизайн и верстке

**> 50%**

Юристах

### **Интеллектуальное волонтерство ProCharity**

Технологическая платформа интеллектуального волонтерства ProCharity — проект Фонда «Друзья» и Mastercard — позволяет решить данную проблему, объединив в одном месте экспертов, готовых пожертвовать свое личное время и поделиться своими навыками, и фонды, которым необходимо решить организационные задачи. В то же время платформа выступает гарантом безопасности — производит профессиональный отбор НКО-участников, а также создает сообщества интеллектуальных волонтеров ProCharity по их компетенциям.

Билайн стал первой среди крупных российских компаний, которые присоединились к платформе, предложив экспертную поддержку своих сотрудников. В 2019 году на самой платформе задействовано более 30 сотрудников Компании, 11 некоммерческих организаций ProCharity адресно получают нашу помощь.



*Как и у фонда «Друзья» в целом, главная цель платформы ProCharity – профессионализация сферы благотворительности. Мы хотим привлечь профессиональную pro bono помощь, в которой так нуждаются фонды. Мы в этом не открываем Америку – в России первыми оказывать интеллектуальную pro bono помощь в свое время начали компании большой четверки, потом присоединились и другие, однако, анализируя работу сферы НКО, мы видим, что этого недостаточно. Доступ к крупным компаниям есть в основном только у именитых фондов, а в профессиональной помощи нуждаются и другие: средние и маленькие, совсем молодые организации. Именно поэтому фокус развития платформы ProCharity и интеллектуального волонтерства направлен на партнерское взаимодействие с крупными корпорациями и бизнес-структурами.*

**Оксана Разумова,**

Председатель Правления Фонда «Друзья»



С ноября 2019 года «Билайн Университет» запустил программу интеллектуального волонтерства для благотворительного фонда «Дом с Маяком». В ее рамках корпоративные тренеры Билайна провели цикл тренингов по базовым управленческим навыкам и ситуационному руководству для руководителей фонда.

## **Сервис M-Charity**

В 2019 году мы продолжили поддерживать работу сервиса M-Charity, созданного в 2013 году совместными усилиями фонда «Подари жизнь» и ПАО «ВымпелКом». Основной задачей сервиса остается популяризация благотворительности в России, упрощение и повышение эффективности механизмов оказания благотворительной помощи. Сервис позволяет настроить автоматические ежемесячные пожертвования с мобильного счета в пользу благотворительных фондов.

На сегодняшний день с помощью этого решения в адрес подопечных «Подари жизнь» уже собрано более 3,8 млрд руб.

В 2018-2019 годах результативность данного сервиса начала снижаться ввиду повсеместного развития банковских благотворительных платежей с помощью карт и систем

бесконтактной оплаты. Тем не менее, сервис оказал значимое влияние на развитие системы частных благотворительных пожертвований, повышение доверия к деятельности фондов и понимание важности устойчивого финансирования их административных расходов.

## **Организация горячих линий для помощи и поддержки**

Одним из наиболее важных решений, реализованных с помощью наших технологий и оказывающих значимое социальное воздействие, является запуск горячих линий по паллиативной помощи и семейному устройству.

Так, с 2016 года работает горячая линия помощи неизлечимо больным людям, организованная фондом «Вера» и Ассоциацией хосписной помощи при поддержке Билайн. Операторы линии подробно и понятно объясняют, что такое паллиативная помощь и как ее получить, куда и на каком этапе нужно обращаться для получения качественной помощи для неизлечимо больного пациента, как правильно ухаживать за больным. Кроме того, операторы могут помочь получить консультацию врача, юриста и социального работника, поддержку психолога или священнослужителя. Получить консультацию можно бесплатно в любое время. За 2019 году было получено и обработано 13 967 обращений.

Еще одной инициативой, реализованной при поддержке Билайн в рамках программы «Семейное устройство» благотворительного фонда «Волонтеры в помощь детям-сиротам», стала организация горячей линии, по которой можно получить юридическую, психологическую и информационную помощь как семьям, которые только готовятся к воспитанию ребенка-сироты, так и состоявшимся приемным родителям. В отчетном году консультативная помощь по вопросам семейного устройства была оказана 1 600 людям из 75 регионов.

**8 800 700 84 36** – горячая линия помощи неизлечимо больным людям

**8 800 700 88 05** – горячая линия по вопросам семейного устройства

## **Make your Mark – поддержка стартапов**

В рамках работы Innovation Lab Билайн в 2019 году в четвертый раз принял участие в SPB STARTUP DAY — крупнейшем мероприятии в стартап-сообществе Петербурга — и определил победителя в номинации «Лучший стартап с использованием технологии 5G».

Обладателем приза стала российская компания O.Vision, разработавшая бесконтактную пропускную систему с технологией распознавания лиц в режиме реального времени. Билайн и компания O.Vision заключили меморандум о намерениях сроком на 3

года. Согласно документу Билайн предоставит команде проекта возможность внедрить пропускную систему в пилотной зоне 5G Билайн в Сколково, где компания протестирует своё решение с использованием технологий пятого поколения, архитектуры MEC (Mobile Edge Computing) и других технологий Билайн, которые позволят перевести решение O.Vision на облачную архитектуру, сделать его более компактным и снизить его себестоимость.

Билайн второй год подряд поддерживает конкурс технологических стартапов GoTech в рамках инициативы Make Your Mark и ищет перспективные проекты, которые будут использовать технологии 5G и IoT по следующим социо-экономическим направлениям: «умный» город, телемедицина, виртуальная и дополненная реальность, промышленность, разработка энергоэффективных технологий. По результатам конкурса 2019 года Компания выбрала два проекта:

- FlyPenny - мобильный сервис монетизации благодарности для увеличения продаж до начала покупок;
- Кластер – разработчик систем умного дома, объединяющий устройства и инженерные системы в доме в единую панель управления.

Стартапы получают возможность запуска совместного продукта в лаборатории Beeline Innovation Lab с использованием сети пятого поколения, а также право на дальнейший запуск услуг для миллионов клиентов оператора.

Всего за 2019 год в конкурсах цифрового предпринимательства, хакатонах и цифровых буткэмпх в рамках инициативы Make Your Mark приняло участие 25 000 человек. 2 625 участников были включены в программу стартап-акселераторов и инкубаторов, где они получили обратную связь и рекомендации по дальнейшему развитию своих проектов.

## 4.3. Сервисы и инновационные решения в области

### телемедицины

Телемедицина является перспективной отраслью с огромным потенциалом развития в нашей стране. Технологии цифрового здравоохранения открывают доступ к качественной медицинской помощи широкому кругу пациентов, в том числе в регионах, а готовность людей пользоваться новыми технологиями для заботы о своем здоровье является главным катализатором активного развития и распространения телемедицинских решений.

### Партнерство для инноваций в здравоохранении

В октябре 2019 года ПАО «ВымпелКом» присоединилось к меморандуму о создании и обеспечении деятельности Центра инноваций и интернета вещей, подписанному ранее Фондом «Сколково», международной инновационной биофармацевтической компанией AstraZeneca и другими партнерами.

Центр инноваций и интернета вещей в здравоохранении представляет собой новую форму внедрения современных технологических решений для медицины путем создания прототипов терапевтических комплексов, их демонстрации и тестирования, последующего масштабирования в учреждениях здравоохранения по всей России. Кроме того, предполагается создание образовательного пространства для взаимодействия стартапов, решения которых уже представлены в Центре.

Соглашение о партнерстве предусматривает совместное развитие цифровых технологий и технологий «Билайн» 5G/IoT для системы здравоохранения для последующего создания инновационной экосистемы. Кроме того, новое партнерство предполагает демонстрацию и тестирование инновационных, цифровых терапевтических комплексов, решений в области «интернета вещей» и больших данных для здравоохранения.

66

*Билайн уделяет особое внимание использованию новейших технологий для повышения качества жизни и здоровья населения. Партнерство с Центром инноваций позволит нам как оператору получить уникальный опыт использования нашей пилотной инфраструктуры сетей пятого поколения, экспертизы больших данных и интернета вещей для развития медицины будущего в России.*

**Джордж Хелд,**

Исполнительный вице-президент по развитию цифрового и нового бизнеса  
ПАО «ВымпелКом»

99

Одним из ключевых совместных проектов стало создание центра компетенций в целях интеграции технологий участников Фонда «Сколково» в бизнес ПАО «ВымпелКом». Кроме того, тестирование новых разработок в области мобильных приложений и сервисов будет проводиться на базе Beeline Innovation Lab, которая занимается поиском новых перспективных источников выручки; фокусируется на цифровых продуктах в области AdTech, Fintech, домашних и мобильных развлечений и т.д. Отдельное направление выделено под проекты социальной направленности, технологии для людей с ограниченными возможностями и решения для благотворительности.

## Мониторинг «умных» бионических протезов

### Проблема

По оценкам экспертов к 2025 году:

**Около 800 млн.**

Людей старше 65 будут  
нуждается в медицинском  
наблюдении

**Более 1 млрд.**

Человек могут стать  
пользователями умных  
ассистивных услуг.

**Порядка 15%**

Населения Земли  
будут иметь инвалидность

Ориентируясь на этот тренд, ПАО «ВымпелКом» уже сейчас активно реализует проекты, направленные на развитие бионических технологий и сервисов в области телемедицины.

В 2019 году уникальный совместный проект Билайн и компании «Моторика» по удаленному мониторингу высокотехнологичных ассистивных устройств, который помогает решить проблему сложного процесса обучения по использованию устройства и ежедневной эксплуатации победил в номинации «Best Use of Mobile for Accessibility & Inclusion» международного конкурса GSMA Global Mobile Awards 2019.

*Более подробно о проекте читайте в [Отчете об устойчивом развитии 2018 \(с. 57\)](#)*

Объединение существующих «умных» бионических протезов с технологиями мобильного оператора решает одну из основных проблем пациентов – сложное управление устройством. На первом этапе часть умных протезов рук «Страдивари», оснащенные

GSM-модулем, подключена к IoT-платформе Билайн. В личном кабинете «Моторики» врач-реабилитолог видит агрегированную и обработанную информацию по эксплуатации протеза и может корректировать процесс обучения или ежедневного использования в режиме онлайн. Подключение бионического протеза к интернету и технологическим платформам оператора стало первым шагом в создании цифрового пространства вокруг людей с ограниченными возможностями и экосистемы медицинских сервисов от оператора в будущем.

## **Применение сети 5G в здравоохранении**

В ноябре 2019 года в России были проведены первые хирургические операции и удаленный медицинский консилиум с использованием сети 5G Билайн. Тестовая зона сети пятого поколения была развернута в операционном блоке клиники GMS Hospital и на территории инновационного центра Сколково. В рамках проекта были продемонстрированы возможности широкополосного канала связи, позволяющих передавать изображения высокой четкости от камер в операционной и других медицинских устройств. Удаленный медицинский консилиум проводил консультацию между оперирующим хирургом и специалистами-консультантами посредством удаленных терминалов. С их помощью в режиме реального времени осуществлялся обмен данными о состоянии пациента, проводилась передача рекомендаций и указаний.

Всего в режиме онлайн было проведено две операции: процедура по извлечению NFC-чипа и удаление раковой опухоли. За ходом операций и консультаций наблюдали студенты Рязанского государственного медицинского университета в рамках обучающего семинара.

## 5. Устойчивые бизнес-процессы

Наши бизнес-процессы базируются на надежной и устойчивой работе. Мы принимаем во внимание такие составляющие корпоративного управления, как этические закупки, охрана здоровья и безопасность, экологическая безопасность, а также реагируем на инциденты взяточничества и коррупции, нарушения конфиденциальности, и работаем над их предотвращением. Устойчивость бизнес-процессов Компании помогает выстроить синергетические отношения с нашими клиентами, сотрудниками, местными сообществами и окружающей средой.

### 5.1. Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса

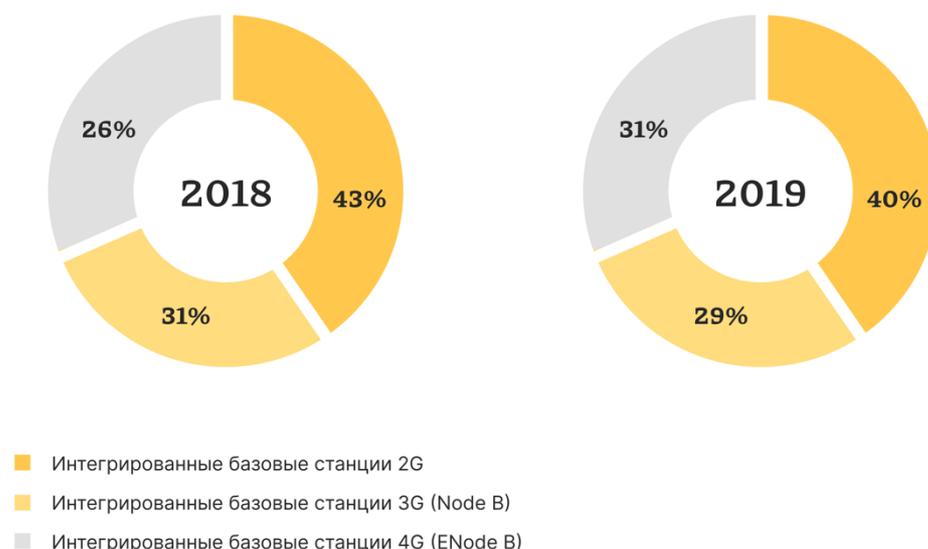
#### Развитие инфраструктуры

Обеспечение качественными услугами мобильной связи всех категорий населения за счет технологических инноваций остается наивысшим приоритетом для Компании. Сегодня возможность оставаться все время на связи является жизненно важной необходимостью, и мы видим своей основной социальной задачей повысить доступ к телекоммуникационным услугам даже в самых отдаленных районах. (103-2 к 203)

#### Модернизация сети 4G/LTE

Билайн сохраняет лидерство среди российских мобильных операторов по скорости роста сети 4G. Устойчивая лидирующая позиция стала результатом реализации самой масштабной в истории Компании программы развития сети: в начале года сеть четвертого поколения охватывала населенные пункты, в которых проживает 74% населения, а в конце года охват сети достиг уровня в 86%.

## Структура базовых станций в разбивке по типам станций



Подробнее о том, в каких отдаленных и уникальных местах расположены базовые станции Компании, можно почитать по ссылке:

<https://moskva.beeline.ru/about/press-center-new/press-releases/details/1519072/>

Один из самых масштабных проектов по модернизации сети реализуется в Москве и Московской области. В столице сеть 4G на данный момент обновлена более чем на 95%. На всей сети были активированы стандарты NB-IoT (Narrow Band Internet of Things) и LTE Cat-M для работы умных устройств, сервисов интернета вещей и развития рынка технологий «умного города». Поддержка двух мобильных стандартов значительно расширяет возможности сети для подключения сервисов и устройств интернета вещей разной функциональности, в том числе позволяет обслуживать движущиеся объекты, а также объекты в зданиях и подземных сооружениях. Гибридная сеть уже активирована на территории Инновационного центра «Сколково», «Умного квартала» в Марьино и в Войковском районе.

Также завершена масштабная модернизация сети на территории Санкт-Петербурга и Ленинградской области, которая активно проводилась в 2017–2019 гг. В результате проведенных работ было построено более 1000 новых базовых станций LTE, 1000 новых станций второго и третьего поколения, реализованы проекты по перераспределению и агрегации частот. По итогам проекта средняя скорость на одного абонента в сети 4G выросла в три раза, а в июне и июле 2019 года Роскомнадзор зафиксировал лидерство Билайн по средней скорости передачи данных к абоненту среди всех операторов сотовой связи в Ленинградской области. Доля LTE трафика в сети Билайн выросла до 86%, а 75% пользователей LTE получают скорости, которые позволяют просматривать видео контент в HD-качестве.

## Суперсити в Санкт-Петербурге

В начале 2020 года Компания начала новую программу строительства сети «Суперсити» в Санкт-Петербурге. Она рассчитана на два года и включает в себя проект покрытия оставшихся «белых пятен» в труднодоступных местах, дополнительное строительство на федеральных трассах, развертывание сети во всех новостройках города и области, а также значительное увеличение емкости сети и подготовку инфраструктуры к внедрению новых технологий.

## Арктика: строительство инфраструктуры

В 2019 году Компания закончила реализацию уникального проекта по организации высокоскоростного канала передачи данных «Москва-Сабетта». В рамках данного проекта на территории Ямало-Ненецкого автономного округа была сооружена специально спроектированная для эксплуатации в условиях Крайнего Севера радиорелейная линия связи протяженностью 420 км.

Данная линия связи, запущенная в условиях вечной мерзлоты, базируется на 15 автономных комплексах связи, использующих передовые технологии телекоммуникации и систем электропитания.

В результате запуска линии мобильную связь стандарта LTE с пропускной способностью 1 Гбит/сек получили около 30 тыс. человек. Кроме того, расширена емкость на магистральных каналах в Новом Уренгое, Салехарде, Надыме, что привело к улучшению качества связи в этих населенных пунктах. (203-1)

66

*Работы по строительству радиорелейной линии на Ямале смело можно назвать уникальным проектом в истории связи и одним из самых сложных в истории «ВымпелКома». Мы первый раз прокладывали линию в условиях вечной мерзлоты. Этот проект стал настоящим вызовом для Компании, который был успешно реализован.*

**Арташес Сивков,**

Первый исполнительный вице-президент, руководитель Блока «Розничный бизнес»  
ПАО «ВымпелКом»

99

## Развитие сети 5G

В 2019 году Билайн продолжил участие в развитии инфраструктуры сети нового поколения 5G. Компания активно участвует в реализации пилотных проектов и привлекает стартапы для развития 5G и инновационных продуктов.

## Развитие инфраструктуры

Внедрение технологий сверхскоростной передачи данных на базе сети 5G позволит Компании сконцентрироваться на дальнейшей реализации цифровых проектов, в первую очередь в области Интернета вещей, направленных на интеллектуальное управление городскими системами.

В октябре 2019 года в спортивном комплексе Лужники впервые состоялось прикладное испытание пилотной сети 5G Билайн во время футбольного матча Россия – Шотландия. Порядка 20 сотрудников спортивной арены использовали смартфоны и специальные роутеры с поддержкой 5G для оптимального распределения потоков болельщиков и обеспечения безопасности мероприятия.

Ранее на территории спортивного комплекса была проведена первая в России прямая трансляция в социальных сетях через «живую» сеть 5G Билайна. В прямом эфире были продемонстрированы кейсы, наглядно показывающие преимущества 5G сети: просмотр видео 4K, загрузка музыкального альбома за считанные секунды из YouTube Music и др.

Также вместе с популярными блогерами Билайн запустил стриминг в Instagram Live с помощью 5G смартфона. В ходе демонстрации была зафиксирована рекордная на сегодняшний день в России пиковая скорость 3,30 Гбит/с на одно абонентское устройство Huawei, а при использовании сервисов задержка составляла 3 мс

## Улучшение клиентского сервиса – Розничная сеть

Важным направлением развития бизнеса Компании является розничная торговля. Основными товарами торговой сети Билайн являются смартфоны, носимые устройства (фитнес-трекеры и смарт-часы), программное обеспечение для домашнего компьютера и смартфонов, подписки на онлайн-кинотеатры, видеоприставки и видеоигры, а также другие сервисы и продукты.

В августе 2019 года Билайн первым на рынке операторской розницы ввел Tax Free – систему компенсации налога на добавленную стоимость для иностранных туристов. На данный момент услуга доступна в 50 магазинах Билайн в 10 городах. Покупатели

из других стран, воспользовавшись системой компенсации, смогут сэкономить до 12% от стоимости приобретенного гаджета при покупках от 10 тыс. рублей.

Для увеличения потока клиентов в магазины Компании, в 2019 году в точках продаж были открыты пункты выдачи заказов. За год работы сервиса клиенты получили более 100 тыс. посылок.

Дополнительные сервисы и использование новых технологий улучшают уровень обслуживания. В результате комплексного исследования, проведенного агентством Telecom Daily в 2019 году, Билайн был признан лидером по уровню сервиса в мобильной рознице<sup>7</sup>.

## **5.2. Безопасность мобильной связи**

(103-2 к 416)

Мировая индустрия телекоммуникационных услуг признает озабоченность общественности и регуляторов по поводу возможных рисков для здоровья человека от воздействия электромагнитных полей радиочастотного диапазона (ЭМП РЧ) от мобильной связи в условиях расширения сети пятого поколения.

В связи с этим научными кругами проведены многочисленные исследования о воздействии электромагнитных лучей на здоровье, в том числе, под эгидой Всемирной организацией здоровья (ВОЗ), по результатам которых был сделан вывод об отсутствии серьезного негативного влияния электромагнитных полей низких уровней на самочувствие людей<sup>8</sup>.

Однако отсутствие негативного влияния обеспечивается при условии соответствия телекоммуникационных компаний при строительстве сетей 5G международным и национальным требованиям и стандартам.

ПАО «ВымпелКом» при строительстве новой инфраструктуры ориентируется на принятые национальные стандарты и принципы, в т.ч.:

- СанПиН 2.1.8/2.2.4.1190-03: Гигиенические требования к размещению и эксплуатации средств сухопутной подвижной радиосвязи, Министерство Здравоохранения, 2003;
- СанПиН 2.1.8/2.2.4.1383-03: Гигиенические требования к размещению и эксплуатации передающих радиотехнических объектов. Министерство Здравоохранения, 2003 год с изменениями от 19 декабря 2007 года;
- СанПиН 2.2.4.3359-16: Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах, Министерство Здравоохранения, 2016.

<sup>7</sup> <http://tdaily.ru/news/2019/12/13/telecomdaily-podvel-itogi-kompleksnogo-audita-kachestva-v-sotovom-riteyle-rf>

<sup>8</sup> <https://www.who.int/peh-emf/about/WhatIsEMF/en/index1.html>

## **Борьба с радиофобией**

Помимо соблюдения национальных стандартов безопасности ПАО «ВымпелКом» проводит активную просветительскую работу по борьбе населения с радиофобией. Для этой цели с 2019 года в социальных сетях была развернута специальная информационная кампания, набравшая более миллиона просмотров, развевающая мифы о негативном воздействии базовых станций и сети на здоровье человека.

## **5.3. Информационная безопасность и защита персональных данных**

Информационная безопасность и защита персональных данных остаются в числе наших ключевых приоритетов при оказании услуг клиентам. Несвоевременное предоставление, искажение, утрата или несанкционированное разглашение информации о пользователях представляют собой существенные риски и мощный негативный эффект для репутации Компании.

**Ключевыми принципами ПАО «ВымпелКом» в области информационной безопасности являются**

- обеспечение непрерывности предоставления сервиса при оказании услуг клиентам;
- недопущение искажения, блокировки и уничтожения данных;
- обеспечение конфиденциальности информации;
- поддержка стратегии цифровой трансформации для гарантирования безопасности активов;
- защита клиентов от киберугроз;
- соответствие требованиям российского и международного законодательства;
- постоянное совершенствование системы информационной безопасности.

Подходы Билайна в области информационной безопасности соответствуют всем нормам российского законодательства, а также ведущим международным стандартам, таким как PCI DSS, COBIT, ISACA и др.

В отчетном периоде Компания в очередной раз успешно прошла сертификацию PCI DSS v3.2 на соответствие стандарту безопасности платежных систем.

Также Компания имеет лицензию ФСТЭК России на деятельность по технической защите конфиденциальной информации и лицензию ФСБ России на деятельности по разработке, производству, распространению шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищённых с использованием таких средств.

Приоритетное внимание на уровне всей Компании уделяется вопросам снижения рисков утечки персональных данных клиентов. Для этих целей в Компании принята специальная Политика по обработке персональных данных, определяющая общие положения в области правомерности обработки и обеспечения безопасности обрабатываемых персональных данных. Для обеспечения контроля соблюдения требований Политики функционируют Комитет по защите информации ограниченного доступа (ИОД) и Комиссия по защите ИОД, а также специальные рабочие группы нижнего уровня. (103-2 к 418)

Для обеспечения безопасности обрабатываемых персональных данных Компания принимает необходимые правовые, организационные и технические меры защиты. Все обрабатываемые персональные данные находятся в защищенном аттестованном контуре центра обработки данных в городе г. Ярославле.

**Ключевыми инструментами защиты персональных данных для Компании остаются:**

- приложение «Мобильная безопасность»;
- горячая линия для обращения абонентов при получении подозрительных звонков и сообщений;
- система защиты сети сигнализации на платформе TAD (Telecom Attack Discovery);
- комплексное решение по защите от DDoS-атак.

*Подробнее об инструментах— в отчете [КСО ПАО «ВымпелКом» за 2016-2017гг.](#), стр 35*

## Количество зафиксированных и раскрытых случаев утечек персональных данных (418-1)

2017	2018	2019
68	65	98

В 2019 году Компания столкнулась с последствиями утечки части устаревшей информации о клиентах ШПД вследствие злонамеренных действий ряда лиц. Были незамедлительно приняты меры по пресечению повторения подобных инцидентов и по привлечению виновных лиц к ответственности<sup>9</sup>.

ПАО «ВымпелКом» признает недопустимость таких случаев и намерено в будущем предпринять все усилия, как для выявления и привлечения к ответственности злоумышленников, активно сотрудничая с правоохранительными органами, так и для совершенствования собственных систем защиты.

В 2019 году нами было проведено специальное обучение персонала по повышению осведомленности в вопросах информационной безопасности, пересмотрена Политика информационной безопасности, и начато внедрение новой системы противодействия утечкам информации ограниченного доступа – DLP (Data Loss Prevention).

Кроме того, в ответ на данную ситуацию были внедрены новые системы защиты баз данных с клиентскими данными, модернизирована система обнаружения и предупреждения вторжений IPS/IDS. В 2020 Компания планирует внедрить систему WAF (совокупность мониторов и фильтров, предназначенных для обнаружения и блокирования сетевых атак на веб-приложение).

### Безопасный интернет

ПАО «ВымпелКом» придает важное значение формированию ответственного интернет-контента и соблюдает требования законодательства в области развития безопасного интернета. Основным механизмом для обеспечения безопасности в интернете является DPI (Deep Packet Inspection), который позволяет не только обнаруживать и блокировать вирусы, но и не пропускать законодательно запрещенную информацию, не соответствующую заданным критериям (например, протоколы BitTorrent, сайты, посвященные азартным играм и др.). Помимо цельных вирусных программных обеспечений, сервис DPI призван идентифицировать и блокировать фрагменты, соответствующие компьютерным вирусам. DPI также применяется для предотвращения случайных утечек данных.

<sup>9</sup> Подробнее об этом читайте в пресс-релизе на сайте Компании <https://moskva.beeline.ru/about/press-center-new/press-releases/details/1505193/>

Деятельность Компании в области обеспечения безопасного интернета попадает под действие федерального закона № 139-ФЗ от 28 июля 2012 года. Контроль за соблюдением требований в области развития безопасного интернета входит в ведение вице-президента по взаимодействию с органами государственной власти и дирекции по развитию инфраструктуры. Компания регулярно взаимодействует с регулирующими органами и получает обратную связь по данным вопросам.

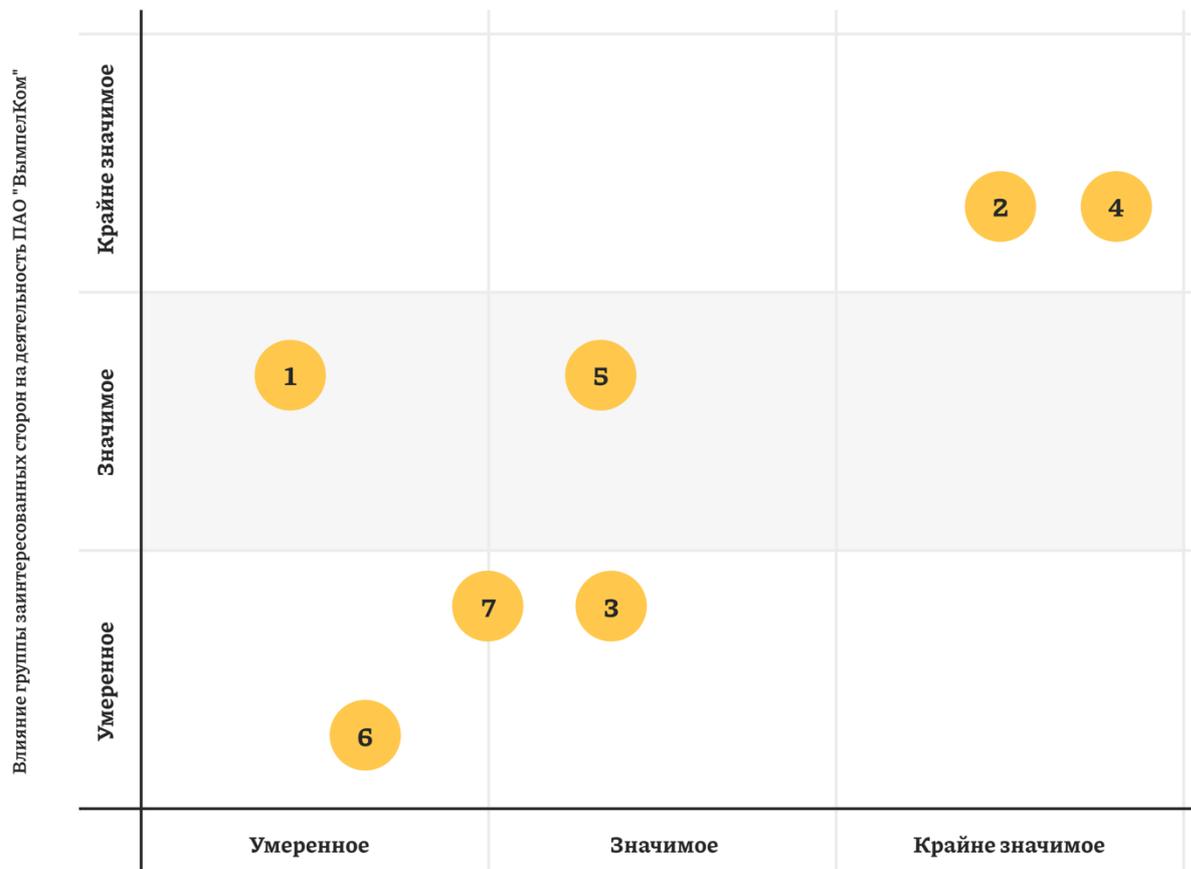
Деятельность Компании в области обеспечении безопасного интернета попадает под действие федерального закона № 139-ФЗ от 28 июля 2012 года. Контроль за соблюдением требований входит в ведение вице-президента по взаимодействию с органами государственной власти и дирекции по развитию инфраструктуры.

#### **5.4. Взаимодействие с заинтересованными сторонами**

Эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами является одним из неотъемлемых условий устойчивого развития ПАО «ВымпелКом».

Взаимодействие ПАО «ВымпелКом» с различными группами стейкхолдеров основано на внедрении в повседневную практику Компании системных коммуникаций в соответствии с международными стандартами взаимодействия с заинтересованными сторонами и принципов подотчетности AA1000 APS, AA1000 SES и GRI Standards с использованием различных каналов связи: формы обратной связи, горячую линию, регулярное посещение и организацию очных мероприятий. (102-43)

## Карта заинтересованных сторон<sup>10</sup> (102-40)



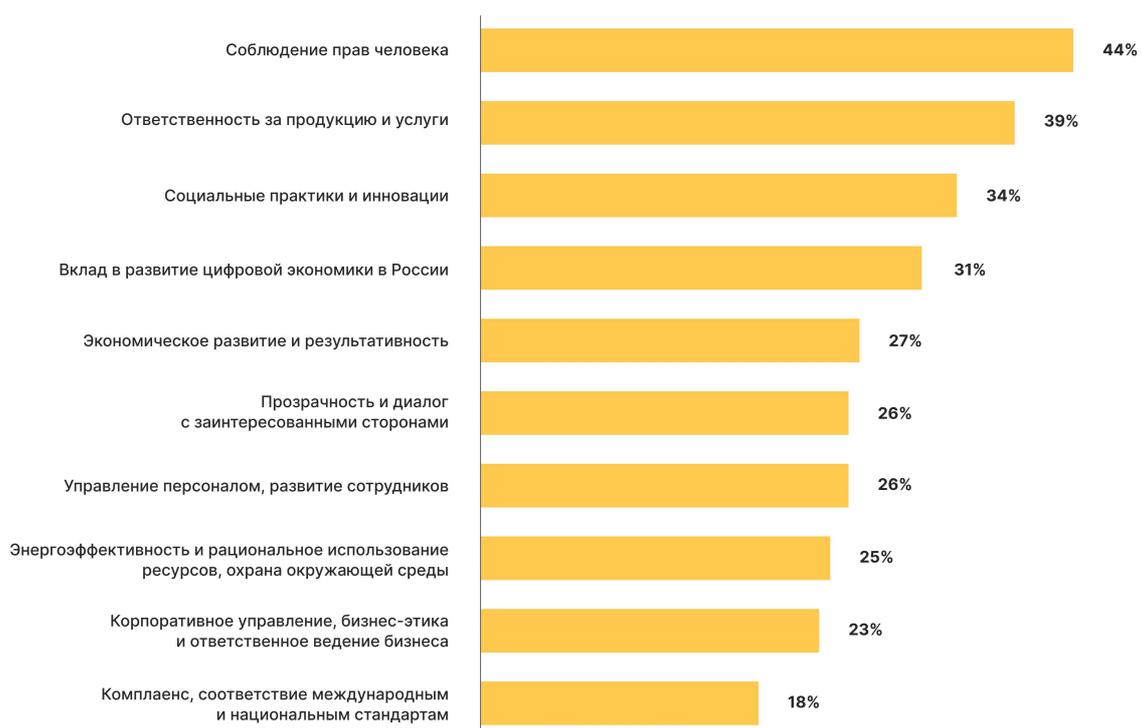
Влияние деятельности ПАО "ВымпелКом" на группы заинтересованных сторон"

1. Федеральные, региональные органы гос. власти, регулирующие органы
2. Акционеры
3. Инвесторы
4. Клиенты и потребители
5. Сотрудники
6. Местные сообщества и население в регионах присутствия
7. Деловые партнеры и поставщики товаров и услуг

<sup>10</sup> Карта заинтересованных сторон составлена на основе экспертных оценок взаимного влияния Компании и стейкхолдеров, полученных в ходе опроса представителей топ-менеджмента. (102-42)

Мы стремимся учесть интересы всех заинтересованных сторон в отношении раскрытия информации о результативности нашей компании в области устойчивого развития. Так, мы ежегодно привлекаем наших клиентов к участию в опросе, посвященном определению наиболее существенных тем для раскрытия в Отчете. В 2019 году мы предложили им для оценки 10 существенных тем, из которых каждый участник голосования мог отметить одну или несколько тем, являющихся, с его/ее точки зрения, наиболее актуальными. (102-43)

## Рейтинг тем, наиболее актуальных для абонентов Компании<sup>11</sup> (102-44)



Таким образом, в 2019 году у клиентов сохранился интерес к социальным вопросам - в качестве наиболее существенной темы участники опроса чаще всего выбирали «Соблюдение прав человека». В данном отчете мы включили подробное описание принципов Компании в этой области в раздел «Бизнес-этика и комплаенс».

Кроме того, опрос показал высокий интерес клиентов к теме «Ответственность за продукцию и услуги». При составлении Отчета мы уделили большое внимание вопросам развития инфраструктуры, улучшения качества сервиса, конфиденциальности данных, развития безопасного интернета, а также впервые посвятили целый подраздел теме безопасности мобильной связи.

Остальные темы также были учтены в списке существенных и раскрыты в соответствующих разделах отчета.

<sup>11</sup> На диаграмме в процентах представлена доля опрошенных, которые отметили конкретную тему в качестве существенной.

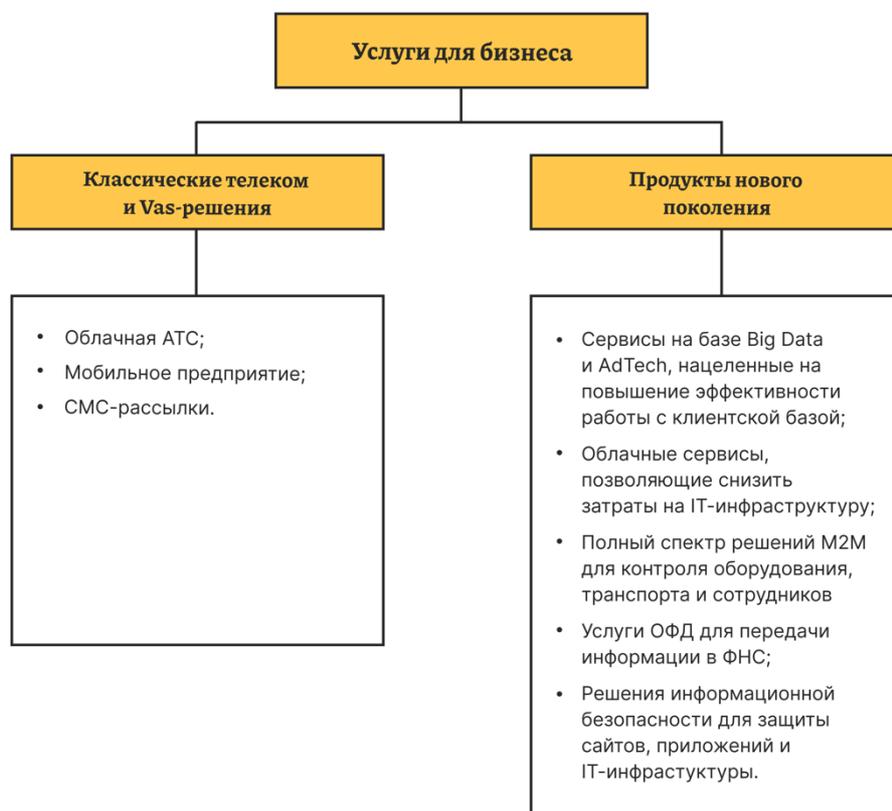
## Взаимодействие ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами в 2019 году (102-43) (102-44)

Группа стейкхолдеров	Ключевые принципы ПАО «ВымпелКом»	Интересы стейкхолдеров	Интересы стейкхолдеров	Ключевые события по взаимодействию в 2019 году
Клиенты и потребители	<ul style="list-style-type: none"> <li>удовлетворение потребностей всех категорий клиентов;</li> <li>предоставление клиентам товаров и услуг высокого качества;</li> <li>обеспечение оперативного и легкодоступного взаимодействия с клиентами;</li> <li>обеспечение информационной безопасности, защита персональных данных клиентов и ответственная маркетинговая деятельность.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>обеспечение информационной безопасности и защиты персональных данных;</li> <li>улучшение качества связи;</li> <li>расширение зоны покрытия;</li> <li>безотказное предоставление услуг связи;</li> <li>отсутствие массовых рекламных рассылок;</li> <li>простое и быстрое взаимодействие в случае возникновения проблем;</li> <li>предоставление выгодных тарифов и условий пользования услугами;</li> <li>цензура на запрещенный контент.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>анкетирование абонентов;</li> <li>работа с клиентами по вопросам качества услуг;</li> <li>работа с обращениями абонентов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>общение с пользователями происходило по дифференцированным каналам коммуникации;</li> <li>усовершенствована система контроля качества услуг;</li> <li>разработаны новые тарифы, обновлены мультиплатформенные сервисы.</li> </ul>
Акционеры и инвесторы	<ul style="list-style-type: none"> <li>обеспечение роста стоимости Компании и возврата инвестиций акционерам;</li> <li>своевременное и полное раскрытие необходимой информации для акционеров и инвесторов, позволяющей составить представление о текущем положении Компании.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>эффективная реализация корпоративной стратегии;</li> <li>укрепление позиций Компании на рынке телекоммуникационных услуг;</li> <li>операционная и экономическая эффективность и стабильность Компании;</li> <li>своевременное раскрытие ключевой информации;</li> <li>соответствие национальным и международным стандартам;</li> <li>прозрачность и подотчетность.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>функционирование органов корпоративного управления в соответствии с Уставом;</li> <li>Раскрытие ключевой информации, в соответствии с законодательством и внутренними требованиями Компании.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>в течение 2019 года было проведено три Общих собрания акционеров и три заседания Совета директоров Компании. На каждом собрании и заседании был кворум по всем вопросам.</li> </ul>
Деловые партнеры и поставщики товаров и услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>долгосрочное взаимодействие с деловыми партнерами и поставщиками;</li> <li>соблюдение партнерами и поставщиками стандартов качества продукции и услуг, и соответствие нормам этики ведения бизнеса.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>прозрачность и эффективность закупочных процедур;</li> <li>операционная и экономическая эффективность и стабильность Компании;</li> <li>поддержание стабильной клиентской базы;</li> <li>быстрое реагирование при возникновении проблем;</li> <li>защита конфиденциальной информации.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>соглашения о сотрудничестве;</li> <li>Кодекс поведения бизнес-партнеров, проверка бизнес-партнеров;</li> <li>встречи, конференции, проведение переговоров.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>совместно с Торгово-промышленными палатами различных городов в России ВымпелКом провел 14 круглых столов для местного бизнес-сообщества на тему противодействия коррупции;</li> <li>участие во Всероссийской акции, приуроченной ко дню борьбы с коррупцией;</li> <li>вхождение Компании в Ассоциацию больших данных, где вместе с другими участниками Билайн будет разрабатывать концепцию развития отечественного рынка Big Data.</li> </ul>
Сотрудники	<ul style="list-style-type: none"> <li>люди — главная ценность нашей Компании, без которой невозможно было бы стабильное функционирование бизнеса;</li> <li>реализуемые в Компании HR-проекты направлены на создание открытой среды, которая, поддерживает высокую эффективность, а также дарит сотрудникам ощущение счастья на работе.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>обеспечение возможности карьерного роста;</li> <li>социальные льготы и гарантии;</li> <li>благоприятные условия труда;</li> <li>достойный уровень заработной платы;</li> <li>система ключевых показателей эффективности;</li> <li>налаженные коммуникации с руководством.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>совместные комиссии, комитеты, рабочие группы;</li> <li>образовательные проекты для сотрудников;</li> <li>опросы;</li> <li>корпоративные СМИ, брошюры, информационные экраны, стенды;</li> <li>корпоративные интранет-порталы, клубы;</li> <li>система оценки персонала.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>более подробно можно ознакомиться в разделе «Развитие и поддержка персонала».</li> </ul>

Группа стейкхолдеров	Ключевые принципы ПАО «ВымпелКом»	Интересы стейкхолдеров	Механизмы взаимодействия	Ключевые события по взаимодействию в 2019 году
<p><b>Местные сообщества и население в регионах присутствия</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>использование лучших цифровых технологий, для создания и внедрения решений, направленных на повышение качества жизни отдельных социальных групп и общества в целом, а также на разрешение острых социальных проблем.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>расширение зоны покрытия сети;</li> <li>сокращение воздействия оборудования на жизнь и здоровье человека;</li> <li>обеспечение равного доступа к услугам Компании для всех социальных слоев и интеграция незащищенных групп населения в жизнь общества;</li> <li>осуществление цензуры запрещенного контента;</li> <li>создание рабочих мест.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>реализация проектов, нацеленных на социально-экономическое благополучие</li> <li>социальные инновации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>компания продолжила реализацию масштабных инфраструктурных проектов в области модернизации сетей и запустила новые</li> <li>проекты, нацеленные на обеспечение доступа населения к телекоммуникационным технологиям.</li> <li>более подробно можно ознакомиться в разделе 5.1 «Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса», в разделе 3 «Развитие инклюзивного общества» и в разделе 4 «Технологии для социального сектора».</li> </ul>
<p><b>Федеральные и региональные органы государственной власти и регулирующие органы</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>осуществление лицензируемых видов деятельности в соответствии с требованиями законодательства;</li> <li>устойчивое сотрудничество с представителями власти, поддержка реализации национальных и федеральных проектов;</li> <li>защита бизнес-интересов Компании, участие в формировании национального отраслевого законодательства.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>соблюдение требований национального и международного законодательства;</li> <li>налоговые отчисления в бюджеты разных уровней;</li> <li>осуществление лицензируемых видов деятельности в соответствии с требованиями законодательства;</li> <li>участие в стадиях законодательного процесса;</li> <li>добросовестная конкуренция;</li> <li>сотрудничество с игроками на рынке телеком-услуг для решения социальных проблем;</li> <li>осуществление цензуры запрещенного контента.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>рабочие и экспертные группы, комиссии, комитеты;</li> <li>общественные обсуждения проектов нормативных актов;</li> <li>соглашения о сотрудничестве;</li> <li>разработка планов по социально-экономическому развитию регионов присутствия;</li> <li>конференции, демонстрационные выставки.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>участие в реализации Законопроекта о суверенном Рунете;</li> <li>содействие реализации Национальному проекту «Цифровая экономика» путем создания пилотных зон сети пятого поколения и активного тестирования новых технологий;</li> <li>соглашение с 6 правительствами российских регионов, в рамках которого Компания будет предоставлять регионам свои технологические решения, в т.ч. big-data аналитику и решения для «умного города».</li> </ul>

## Построение диалога с бизнесом

Билайн предлагает своим бизнес-клиентам широкий спектр услуг, позволяющий обеспечить непрерывность операционной деятельности компаний в любых условиях. Среди услуг, направленных на удовлетворение бизнес-потребностей, представлены как классические телеком-сервисы и VAS-решения, так и продукты на базе новых технологий.



## Интеллектуальная транспортно-информационная система

ПАО «ВымпелКом» активно взаимодействует с корпоративными клиентами в области внедрения умных систем управления процессами. Одной из разработок, внедренных клиентами Компании в отрасли грузовых автоперевозок в 2019 году стала интеллектуальная информационно-транспортная система, которая позволяет сократить расходы на топливо, контролировать качество вождения, оценивать параметры автотехники, а также оптимизировать логистику, в том числе благодаря быстрому обмену информацией между логистом и водителем в режиме онлайн, таким образом увеличивая эффективность работы автопарка до 20%.

Для водителей это открывает целый ряд новых возможностей, в том числе получение доступа к контент-услугам и Wi-Fi на рабочем месте через специализированный портал Connected Car Билайн. К концу 2020 года на рынок России планируется выпустить около 80 тыс. новых подключенных автомобилей.

## **Поддержка предпринимательства: инновационные решения для малого и среднего бизнеса**

Сегодня в эпоху становления цифровой экономики развитие бизнеса требует эффективных и надежных IT-ресурсов. Стремясь поддержать цифровую трансформацию малого и среднего бизнеса, мы запустили универсальный облачный сервис VeeCLOUD. Платформа, построенная на технологиях VMware, Hyper-V и Openstack (KVM), обеспечивает целый спектр возможностей: размещение базы данных на облаке, создание корпоративной почты и сайта, запуск приложения 1С, создание резервных копий данных. Кроме того, на связи всегда находится команда сертифицированных инженеров и архитекторов, которая проводит аудит и консалтинг, разрабатывает специализированные решения и осуществляет миграцию инфраструктуры клиентов, а также при необходимости настраивает и администрирует системы клиента в облаке. Настройка такого технологического решения позволяет компаниям малого и среднего сегмента сократить материальные и временные издержки на создание качественной IT-инфраструктуры.

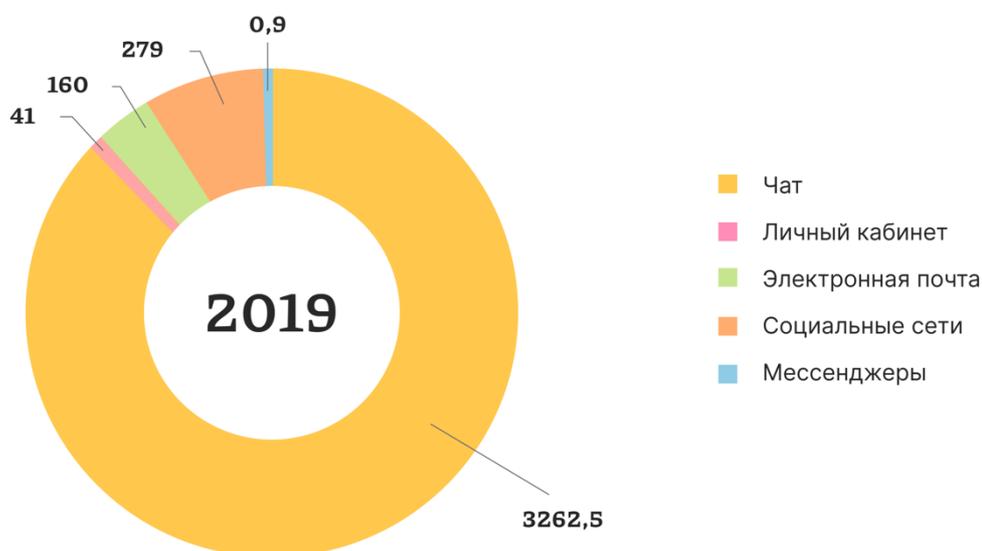
По итогам первого года работы IT-инфраструктуру в VeeCLOUD развернули более 100 крупных и средних клиентов «Билайн Бизнес», из таких отраслей как: федеральный сетевой ретейл, e-commerce и интернет площадки, представительства ведущих международных брендов, крупные производственные компании, финтех-бизнес, риелторский бизнес, аптечные сети, крупные отели, рекламные агентства, телемедицина и разработчики IT-продуктов. (203-2)

## **Построение диалога с клиентами**

Открытие новых возможностей для наших клиентов и удовлетворение потребностей всех категорий абонентов является основной задачей Компании. В 2019 году мы сфокусировались на совершенствовании качества обслуживания онлайн и офлайн контактов по итогам обратной связи от клиентов. Для удобного обращения пользователей в Компанию существует несколько каналов коммуникации, через которые абоненты могут узнать интересующую их информацию, рассказать о возникшей проблеме или поделиться своими пожеланиями:

- чат в личном кабинете мобильного приложения;
- горячая линия;
- электронная почта;
- социальные сети (ВКонтакте, Facebook, Twitter, Одноклассники, Youtube);
- мессенджеры (What's App, Telegram).

## Количество обращений клиентов с разбивкой по каналам, тыс. обращений



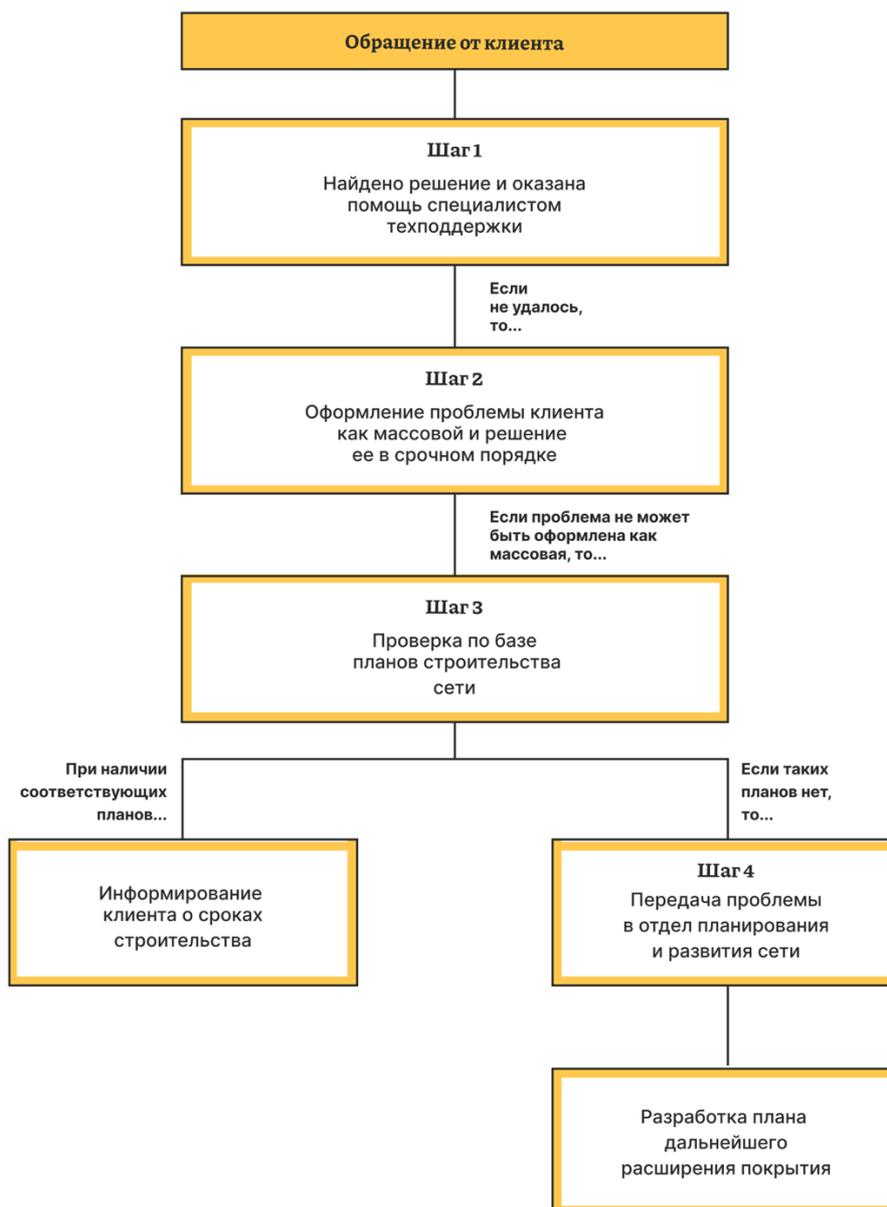
Мы запустили систему распознавания голоса в системе IVR (Interactive voice response), позволяющую тратить клиентам меньше времени на поиск необходимой информации. За прошедший год сервис заработал в 4 из 5 макрорегионов. В среднесрочной перспективе планируется провести дополнительное обучение классификатора для увеличения процента распознавания, а также внедрить функционал на всей территории РФ. Кроме того, имеется потенциал для создания единого бота для голосовых и текстовых каналов, что поможет еще больше увеличить уровень удобства клиентов при обращении в Компанию.

Индекс потребительской лояльности (NPS) в 2019 году составил 36,5%.

### QAT: мониторинг и улучшение качества связи

В 2019 году мы запустили QAT - инновационный проект в области клиентского сервиса, направленный на решение серьезного вызова – оказание оперативной помощи той части клиентов, чьи жалобы на качество связи и мобильного интернета не попали под масштабные проблемы сети.

**Рис. Схема работы QAT**



Новый подход позволяет нам помогать 54 тысячам клиентов ежемесячно, при этом сроки решения индивидуальной жалобы существенно сократились – с 7 дней до 24 часов (до 72 часов в случаях передачи проблемы в техническую поддержку). Ряд мероприятий, направленных на снижение уровня жалоб, проводился и в первом полугодии 2019 года, но только с вводом нового процесса тренд на снижение стал стабильным: за 4 квартал 2019 года оно составило 48% к аналогичному периоду 2018 года. Качество решения проблемы клиента можно отследить по наличию повторных обращений от клиентов, чьи жалобы были обработаны в рамках процесса: процент повторных обращений клиентов в течение недели с момента закрытия жалобы не превышает 20%.

## **Единый контроль качества сервисов**

Значительным шагом Компании к поддержанию высокого уровня услуг стало соглашение о внедрении единого контроля качества сервисов с компанией RADCOM, экспертом в сфере облачных систем мониторинга и аналитики для операторов связи. С помощью новой системы мониторинга Билайн сможет оперативно отслеживать работу сети персонально для каждого клиента, задавать сверхточные настройки и улучшать работу мобильных приложений и всех абонентских устройств. Система исследует всю абонентскую сессию и работу каждого элемента сети, от смартфона клиента до качества передачи информации с внешних ресурсов. Анализируя эту информацию с помощью технологий Big Data, Билайн сможет разрабатывать персонализированные сервисы и повысить скорость обработки запросов в центрах обслуживания клиентов.

## **Вклад в благополучие общества**

Предоставляя новые продукты и услуги, ПАО «ВымпелКом» стремится повысить не только уровень сервиса, но и качество жизни пользователей, а также внести вклад в развитие осознанности наших клиентов. Так, в рамках акций «Гиги за сон», «Гиги за детокс», «Гиги за мозги» и «Гиги за шаги» наши клиенты могут получать дополнительный интернет-трафик каждый месяц или бесплатно раздавать интернет за восьмичасовой сон, временный отказ от мобильного телефона, чтения и прогулки. Чтобы принять участие в акциях, клиентам достаточно либо высыпаться не менее 8 часов в сутки, либо не пользоваться телефоном минимум 2 часа каждый день, или же читать не менее 30 минут в приложении Bookmate. За выполненные условия по каждой акции будет начисляться 50 Мб дополнительного трафика к основному пакету, а для пользователей тарифов с безлимитным интернетом будет открыта возможность бесплатно делиться интернет-трафиком с другими устройствами один час в сутки. По условиям акции «Гиги за шаги» за 10 000 шагов ежемесячно можно получить до 3 Гб дополнительного трафика. При одновременном участии в двух и более акциях бонусные мегабайты суммируются.

## **Признание экспертного сообщества**

Инструменты и действия «ВымпелКом», направленные на непрерывное улучшение клиентского опыта, были высоко оценены жюри международной программы номинарования лучших из лучших в индустрии контактных центров «Хрустальная гарнитура». В сезоне 2019/2020 Компания одержала победу в номинациях:

- продавец года: лучшая практика исходящего взаимодействия с клиентами;

- лучшая программа/практика аналитики, изучения и понимания клиентов;
- лучший небольшой контактный центр.

Кроме того, Компания получила высокую оценку жюри в номинациях «Лучшая небольшая команда по обслуживанию клиентов» и «Лучшая команда исходящего взаимодействия». Также команда Департамента по поддержке операций Центра поддержки клиентов приняла участие в Международной премии за лучший клиентский опыт «Customer experience world awards» и получила высокое одобрение жюри в номинации «Клиент в центре всего».

## **5.5. Развитие и поддержка персонала**

Человеческий капитал является главной ценностью Компании и основным звеном обеспечения непрерывности нашего бизнеса. Мы прилагаем максимальные усилия для поддержания благополучия и высокого уровня удовлетворенности наших сотрудников. Основная цель реализуемых в Компании HR-проектов состоит в формировании открытой среды, которая стимулирует креативность, поощряет командную работу, поддерживает высокую эффективность и уровень производительности труда, а также дарит сотрудникам ощущение счастья на работе.

Кадровая политика Компании строится на принципах недопущения дискриминации и обеспечения равных возможностей на достойные условия и оплату труда, карьерный рост и профессиональное развитие. Найм и продвижение сотрудников основываются исключительно на квалификации и профессиональных достижениях сотрудников без учета пола, возраста, расовой идентичности и других социокультурных признаков. Широкий спектр карьерных возможностей для людей с инвалидностью в контактных центрах Компании подтверждает инклюзивность нашей кадровой политики.

(103-2 к 401)

Эффективность нашей кадровой политики признается в бизнес-сообществе: согласно рейтингу Хабр Карьера, Билайн был признан одним из самых привлекательных работодателей для IT-специалистов среди огромных компаний<sup>12</sup>. Компания стала лидером по результатам голосования, в котором приняло участие почти 9 000 человек. Выбор лучшей компании проводился по 12 критериям: интересные задачи, современные технологии, адекватная зарплата, социальный пакет, комфортные условия труда, профессиональный рост и другие.

---

<sup>12</sup> [https://habr.com/ru/company/habr\\_career/blog/488220/](https://habr.com/ru/company/habr_career/blog/488220/)

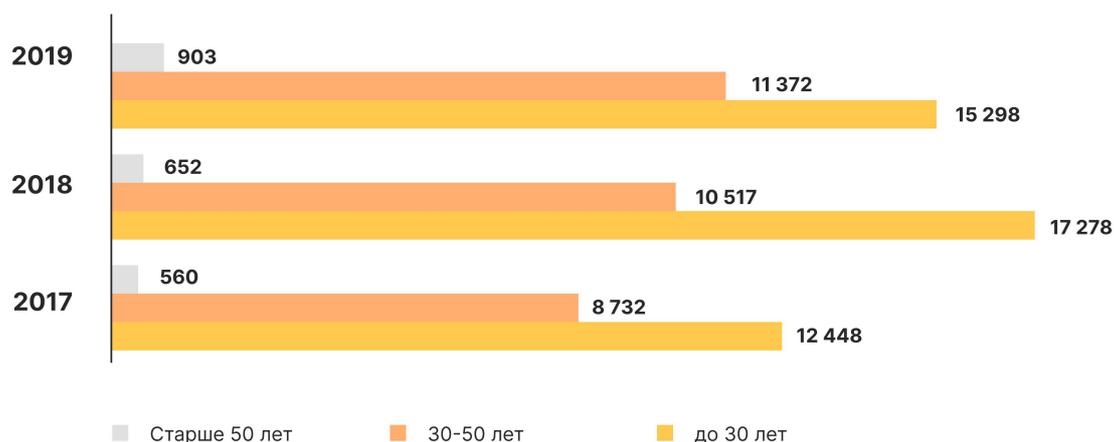
## Принципы кадровой политики<sup>13</sup>

Численность штатных сотрудников на конец 2019 года составила 27 573 человек, из которых 93% работает на условиях постоянных трудовых договоров. Впервые за последние 3 года в Компании численность женщин превысила количество сотрудников мужского пола. В отчетном году мы наняли 19 593 новых сотрудников в различные функции нашей Компании. При этом на 39% увеличилась доля сотрудников с возрастом старше 50 лет (по сравнению с 2018 годом). (102-7)

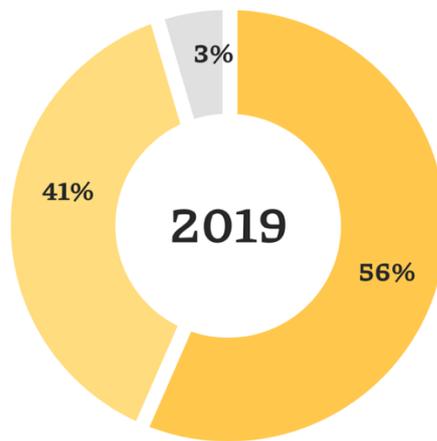
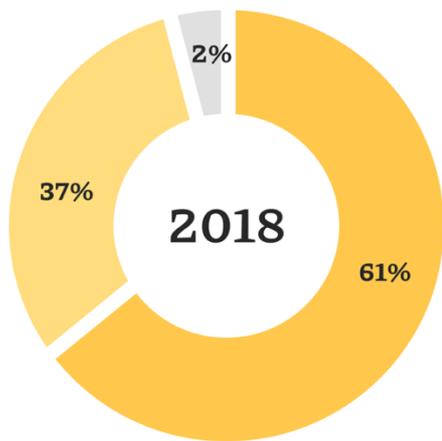
### Количество сотрудников в разбивке по полу, чел.



### Количество сотрудников в разбивке по возрасту, чел.

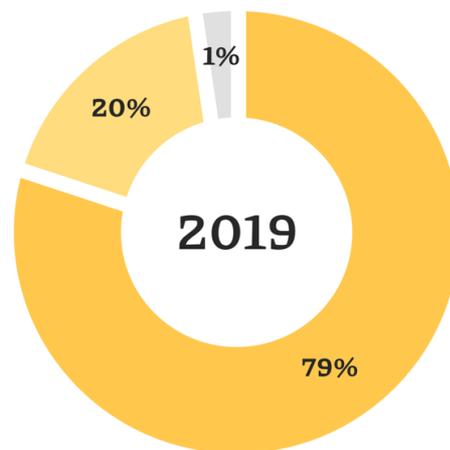
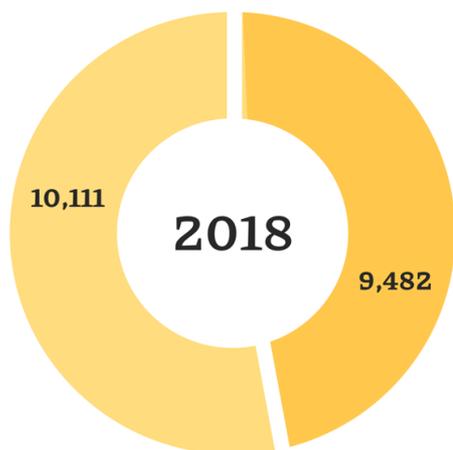


<sup>13</sup> Данные в разделе представлены по штатным работникам по ПАО «ВымпелКом»



■ до 30 лет     
 ■ 30-50 лет     
 ■ старше 50 лет

### Количество новых сотрудников в разбивке по полу и возрасту (401-1)



■ Женщины    ■ Мужчины     
 ■ до 30 лет    ■ 30-50 лет    ■ Старше 50 лет

## Состав руководителей высшего ранга<sup>14</sup> (405-1) (202-2)

Состав руководителей высшего ранга			
	2017	2018	2019
Мужчины	19	18	21
Женщины	1	2	2

	2017	2018	2019
С гражданством РФ (202-2)	15	19	20
С зарубежным гражданством	5	1	3

	2017	2018	2019
Младше 30 лет	0	0	0
От 30 до 50 лет	16	17	17
Старше 50 лет <sup>15</sup>	4	3	6

В Компании продолжает действовать корпоративный женский клуб BeeWoman, созданный для развития и усиления роли женщин в ведении бизнеса. Мы также продолжили наше сотрудничество с программой Women Leadership Forum и конференцией Woman&Tech, выступив их партнерами.

### **BEE Woman: женщина в бизнесе**

В отчетном периоде корпоративный клуб BEE Woman, задачей которого является карьерная поддержка женщин, стремящихся к лидерству в бизнесе, набрал популярность: в 2019 году к нему присоединилось более 83 сотрудниц. Всего на данный момент Клуб насчитывает около 150 активных участниц со всей России.

<sup>14</sup> Генеральный директор Компании и его прямые подчиненные.

<sup>15</sup> Все сотрудники 50 лет и старше включены в возрастную группу «Старше 50 лет»

## Оплата труда

Предоставление равной оплаты за равный труд является нашим приоритетом, и мы обеспечиваем своих сотрудников конкурентоспособным уровнем заработной платы. Сотрудники, занимающие начальные позиции, получают одинаковое вознаграждение вне зависимости от гендерной принадлежности. Далее в зависимости от показателей эффективности труда сотрудника происходит расчет премиальных видов вознаграждения и пересмотр заработных плат. (103-2 к 202-1)

Минимальная заработная плата в Компании в 2019 году составила 23 750 руб., что в 2,1 раз выше, чем уровень минимальной заработной платы в России.

### Минимальная заработная плата в Компании и в регионе (202-1)



### Осознанный выбор: баланс между работой и личной жизнью

Мы продолжили реализацию инициативы BeeFREE, позволяющей работать сотрудникам в удаленном формате и планировать свой график самостоятельно. В 2019 году проект был передан в операционную деятельность, и инициатива стала неотъемлемой частью культуры Компании.

В современном мире гибкость, предоставляемая BeeFREE, является одним из необходимых условий для эффективной работы, а также для удержания ценных сотрудников и привлечения новых кандидатов с рынка труда: более 76% сотрудников Компании называют возможность удаленной работы и гибкого графика одним из определяющих факторов для работы в Компании. По результатам внутренних опросов 98% сотрудников и руководителей отмечают, что эффективность осталась на том же уровне, что и при работе в офисе, либо повысилась. Также благодаря реализации инициативы в отчетном году на 25% были сокращены площади административных

офисов, как следствие снижены затраты на аренду и эксплуатацию офисных площадей.

На конец 2019 года доля сотрудников на VeeFREE увеличилась на 2 п.п. к 2018 году и составила 66%.

До конца 2020 года компания планировала расширить долю работающих на VeeFREE до 75%, но в ситуации глобальной пандемии процесс перевода на VeeFREE был осуществлен ускоренными темпами и уже по итогам первого полугодия 2020 года доля сотрудников, которые стали работать удаленно, составила 94%.

*Более подробно о том, как проект VeeFREE помог многим российским компаниям справиться с последствиями мировой пандемии коронавируса COVID-19 и обеспечить непрерывность бизнеса читайте в разделе [«Билайн против COVID-19»](#)*

Компания старается создавать условия для достойного балансирования между возможностью построить карьеру и расширить семью. В 2019 году 2 576 сотрудников ушли в отпуск по уходу за ребенком (в 2018 году - 1 236 сотрудников). Реализуемая в Компании инициатива VeeFREE позволяет молодым семьям эффективно совмещать работу и заботу о ребенке. (103-2 к 401)

## **Развитие и обучение персонала**

Непрерывное образование позволяет человеку адаптироваться к изменяющимся условиям экономики, бизнеса и культуры. ПАО «ВымпелКом» предоставляет своим сотрудникам возможность получения профессионального обучения и развития компетенций посредством прохождения фокусных программ обучения и разработки индивидуальных планов развития на протяжении всего карьерного пути в Компании. (103-2 к 404)

Компания регулярно проводит текущую оценку персонала по методике 360', которая заключается в определении соответствия сотрудника занимаемой должности методом самооценки и опроса экспертов. По итогу оценки сотрудник со своим руководителем выбирает инструменты обучения и развития, а также формирует индивидуальный план развития на полгода. После выполнения плана проводится контрольная встреча с руководителем и определяется дальнейшая программа обучения сотрудника.

В 2019 году среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника, прошедшего обучение, составило 6,3 часов очного и 3,7 часов дистанционного обучения.

Статистика по количеству часов обучения, ч, 2019 г. <sup>16</sup> (404-1)	
Среднее число часов обучения на одного сотрудника	14,5
в разбивке по полу	
среди женщин	12,8
среди мужчин	16,4
в разбивке по категориям сотрудников	
высшее руководство	1,83
остальные сотрудники	14,5

**Топ-4 программы по профессиональному обучению:**

- Тренинг: Переговоры шаг за шагом
- Тренинг: Обучение «Супервыступление»
- Тренинг: Начинаящий переговорщик
- Тренинг: Управление проектами на основе РМВОК

**Топ-4 программы по компетенциями:**

- Обучение «Двигатель внутреннего несгорания»
- Обучение «Веду за собой команду»
- Вебинар «Обратная связь как подарок»
- Обучение «Эмоциональный интеллект»

**Топ-4 электронных курса по компетенциям:**

- Электронный курс «Гибкое мышление»
- Электронный курс «Методы развития и обучения сотрудников»
- Электронный курс «Эмоциональный интеллект»
- Видеоуроки «Веду за собой команду»

Помимо обязательного и запланированного обучения у сотрудников Компании есть возможность подавать собственные заявки на обучение: в 2019 году было подано 4 410 заявок, 44% из которых было реализовано в том же году, а еще 23% находятся в листе ожидания. Самыми популярными направлениями профессионального обучения по результатам 2019 года стали техника ведения переговоров (989 заявок), IT (913 заявок) и презентационные навыки (827 заявок).

### Форматы очного обучения

В Компании действует 3 основных формата обучения, направленных на профессиональное развитие кадров и повышение эффективности работы (404-2):

- учебные программы;

<sup>16</sup> В Приведена информация по индивидуальным пользователям, которые принимали участия в программах обучения Билайн Университет, в т.ч. по новым работникам, прошедшим обязательное электронное обучение (и впоследствии вышедшим из компании).

- командные сессии;
- коучинг.

Самой популярной и посещаемой формой обучения в Компании являются учебные программы. За 2019 год было проведено 1 097 учебных мероприятий, которые посетило 9 289 сотрудников. Затраты на обучение одного сотрудника в рамках учебных программ в среднем составили 11,6 тыс. рублей.

## Разбивка по программам обучения



### ТОП-5 Программ по посещаемости



С 2018 года для представителей среднего и высшего менеджмента в Компании введены программы Go Learn и Go Lead, направленные на развитие навыков современного лидера-руководителя. В фокусе обучения – системное и стратегическое мышление, построение слаженной командной работы, осознанность, эмоциональный интеллект и управление изменениями. В 2019 году в программе приняло участие 110 человек, и некоторые из них уже в 2019 году получили повышение по службе. (404-2)

### Опрос по обучению и развитию

В 2019 году по результатам опроса 87% сотрудников остались довольны обучением.

## Мотивация и оценка деятельности сотрудников

Стимулируя удержание в Компании высококвалифицированного персонала, высокие результаты и эффективную работу, мы используем комплексную систему мотивации и оценки деятельности сотрудников. (103-2 к 404)

Все сотрудники Билайн регулярно получают обратную связь о выполненной работе и консультации по профессиональному развитию. В Компании на постоянной основе используется система постановки целей и оценки персонала (КПЭ), которая позволяет мотивировать сотрудников на повышение эффективности. (102-43) (404-3)

Система мотивации Компании состоит из материального и нематериального поощрений, включающих в себя выплату премий за различные отчетные периоды (месяц, квартал, год), конкурсы и акции с розыгрышем денежных и неденежных призов, пакет социальных льгот. (401-2)

*Более подробно об элементах системы мотивации сотрудников читайте в Отчете об устойчивом развитии 2018 года (с. 50)*

## **Мотивация и вовлеченность**

Одним из ключевых факторов развития Компания является высокий уровень вовлеченности и осведомленности сотрудников, а также развитие и поддержание внутренних коммуникаций. Отлаженные процессы внутри коллектива и кросс-функциональное взаимодействие способствуют успешному ведению бизнеса в телекоммуникационной отрасли. (103-2 к 402)

Для коммуникации в Компании действуют несколько инструментов:

- Информационные:
  - корпоративный портал Space с анонсами, новостями и вакансиями;
  - еженедельный корпоративный журнал «Всегда впереди»;
  - информационные рассылки.
- Командообразующие и мотивационные:
  - портал «СОТа», где сотрудники могут поблагодарить коллег;
  - «РазБЛОКировка» - мероприятия, во время которых команды блоков объясняли работу подразделений;
  - корпоративные праздники: День Компании, BeelineAwards.
- Организационные:
  - «Открытый Диалог» - встречи по успехам блоков/регионов/Q&A сессии;
  - «Топ ГОРЫ» – проект, в котором вице-президенты и директора делились своим опытом, знаниями и лайфхаками;
  - CulBuddyClub – закрытые soft skills встречи с первыми лицами компании/внешними спикерами;
  - открытые вебинары и лектории Билайн Университета для развития soft&hard skills.
- Аналитические:
  - опросы вовлеченности;
  - получение обратной связи с помощью комментариев на Space.

В марте 2019 года в Компании был проведен опрос «Займемся коммуникациями», где мы просили оценить сотрудников информированность о событиях, основных изменениях, стратегии и актуальных проектах в Билайн: 87% сотрудников бэк-офиса считают

себя довольно хорошо осведомленными. По монобренду данный показатель составил 81%.

## Волонтерская деятельность

В области благотворительной деятельности Билайн сознательно уменьшает масштаб прямых денежных вливаний, концентрируясь на развитии инновационных технологий и экспертизы для системного решения социальных проблем.

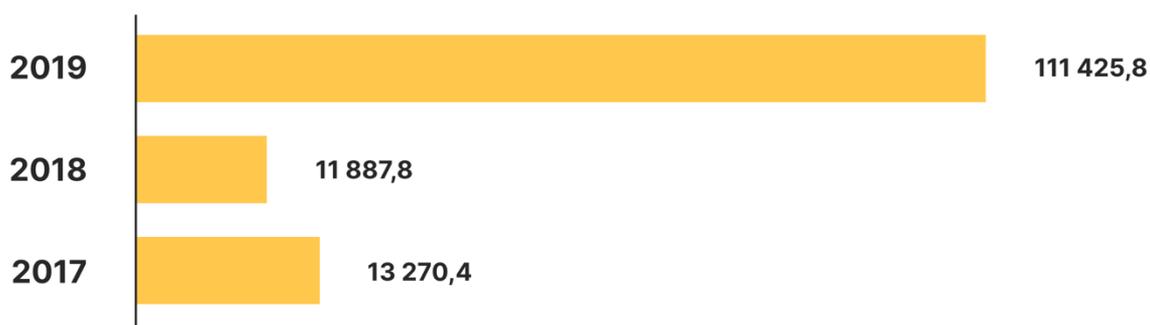
В то же время в отчетном периоде увеличилось количество часов профильной волонтерской деятельности (+231% относительно 2018 года) посредством активного участия сотрудников Компании в «Дне Донора» и проектах интеллектуального волонтерства ProBono case day совместно с проектом To Do Good.

## Охрана труда

Наша Компания несет ответственность за сохранение здоровья и жизни сотрудников, обеспечивает безопасные условия труда и соблюдает строгие правила охраны труда, которые соответствуют национальным и международным стандартам. Здоровье и благополучие каждого сотрудника является для нас высшей ценностью, и мы, непрерывно совершенствуя систему охраны труда, гарантируем высокий уровень безопасности персонала. (103-2 к 403)

Система охраны труда Компании полностью отвечает требованиям национального законодательства и охватывает деятельность всех сотрудников Компании. В соответствии с нормативными документами РФ каждый сотрудник ПАО «ВымпелКом» проходит обязательные процедуры ознакомления с внутренней документацией Компании по охране труда, изучает инструкции, описывающие меры предосторожности и безопасности, а также проходит обучение и тестирование для проверки знаний. (403-1)

## Затраты на мероприятия по охране труда, тыс. руб.

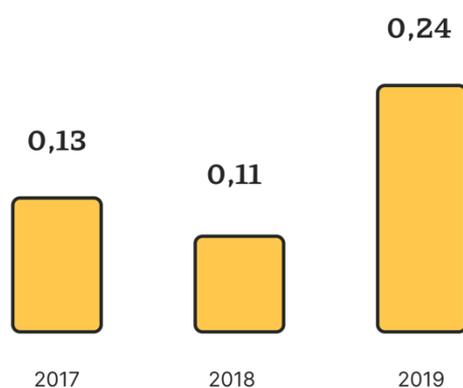


По сравнению с 2018 годом затраты на мероприятия по охране труда в отчетном году выросли в 9,4 раза. Такой резкий рост связан с проведением глобального ремонта корпусов, в ходе которого была заменена система вентиляции, произведена закупка новой мебели и других хозяйственных товаров для организации рабочих мест в соответствии с обязательными нормативами.

За отчетный период в Компании не произошло ни одного несчастного случая со смертельным исходом, а также отсутствовали случаи тяжелого травматизма. В 2019 году было зарегистрировано 12 несчастных случаев легкой степени тяжести (в соответствии с классификацией, принятой в Российской Федерации), причинами которых стали падения и травмы, полученные вследствие обрушений и обвалов предметов, падения на скользкой поверхности, в том числе покрытой снегом и льдом. Уровень производственного травматизма легкой степени тяжести среди сотрудников Компании составил 0,24. (403-9)

В подрядных организациях, осуществляющих деятельность на объектах Компании, несчастные случаи в 2019 году отсутствовали.

### Уровень производственного травматизма LTIFR<sup>17</sup> (403-9)



Все несчастные случаи, произошедшие с сотрудниками во время выполнения должностных обязанностей, вне зависимости от их степени тяжести, расследуются в соответствии с действующим законодательством. По результатам исследования мы разрабатываем меры по устранению причин несчастного случая и прикладываем максимальные усилия для минимизации рисков повторного возникновения инцидента.

(403-2)

Более подробно о процедуре расследования случаев производственного травматизма читайте в Отчете об устойчивом развитии 20 18 (с. 52)

Также в 2019 году не было зафиксировано случаев профессиональных заболеваний.

(403-10)

<sup>17</sup> Показатель LTIFR рассчитывался на 1 млн отработанных часов

В отчетном периоде мы продолжили работать над процессом по обеспечению допустимых уровней искусственной освещенности на рабочих местах, наладили оснащение офисов продаж чистой питьевой водой, организовали ежегодный медицинский осмотр сотрудникам до 21 года, имеющие вредные или опасные условия труда.

Всем сотрудникам, проработавшим в Компании более трех месяцев, предоставляется право на корпоративный полис ДМС, который включает в себя амбулаторное и поликлиническое обслуживание, стоматологическое обслуживание, а также плановое и экстренное стационарное лечение. В 2019 году затраты Компании на страхование здоровья и жизни, а также ДМС увеличились на 10,5% по сравнению с предыдущим отчетным периодом. (401-2) (403-6)

В 2020 году Компания планирует продолжить совершенствование системы охраны труда и разработать детальные карты оценки профессиональных рисков, связанных с угрозами здоровью и охраной труда.

## **5.6. Повышение экологической эффективности**

### **Экологическая стратегия**

Являясь крупным игроком на рынке телекоммуникационных услуг, мы осознаем свою ответственность перед планетой и стремимся оказывать минимально возможное воздействие на окружающую среду. Повышая экологическую эффективность, Компания снижает риски для человечества и бизнеса в настоящем и обеспечивает стабильность и благополучие жизни будущих поколений. Мы разрабатываем и внедряем большое количество внутренних и внешних экологических инициатив, которые соответствуют передовым национальным и международным практикам в области экологического воздействия.

В 2020 году Компания планирует принять новую экологическую политику, в которой будут зафиксированы основные обязательства, цели и задачи Компании в области энергоэффективности, борьбы с изменением климата, эффективного ресурсопотребления, обращения с отходами, управления выбросами и сбросами, которые Компания берет на себя, а также механизмы управления экологическими рисками.

### **Экологическая политика разрабатывается с учетом:**

- Целей устойчивого развития ООН, утвержденных резолюцией A/RES/70/1 Генеральной Ассамблеи ООН в 25 сентября 2015;
- Рекомендаций и докладов некоммерческих организаций и международных инициатив: Глобального договора ООН, МГЭИК, Всемирного фонда дикой природы, GRI;

- Федерального закона от 10 января 2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»;
- Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», а также с учетом других стратегических документов в области охраны окружающей среды и обеспечения экологической безопасности.

С целью соответствия передовым практикам в сфере экологического менеджмента, Компания обязуется организовывать ежегодный пересмотр политики. Он также должен быть инициирован в случае изменений законодательства регионов присутствия и международных экологических стандартов и требований.

Ответственным лицом за внедрение экологической политики, ее реализацию и соблюдение, развитие и обновление является Вице-президент по коммуникациям и устойчивому развитию. Нормативный документ, а также все изменения к нему, утверждаются Исполнительным вице-президентом по управлению активами, закупками и логистикой Компании. Повышение энергоэффективности за счет внедрения инновационных технологий

## Центры обработки данных (ЦОД)

Стремясь сделать деятельность Компании энергоэффективной и экологичной, мы внедряем инновационные технологические решения для снижения нагрузки на окружающую среду. Так, строительство центров обработки данных реализуется в местностях с умеренным холодным климатом, что позволяет снизить затраты электроэнергии на отвод избыточного тепла от телеком- и ИТ-оборудования в осенний, зимний и весенний периоды. Помимо этого, для обеспечения работы центра применяется энергосберегающая технология Free Cooling. Чтобы наладить непрерывное электроснабжение больших центров обработки данных, Компания использует мощные динамические источники бесперебойного питания, что позволяет отказаться от массивов аккумуляторных батарей – электрохимических источников тока, наносящих вред окружающей среде. Одним из примеров внедрения таких решений является ЦОД в Ярославле, функционирующий с 2013 года. (103-2 к 302)

При строительстве ЦОД Компания ориентируется на международные и национальные стандарты и на обеспечение среднегодового целевого уровня энергоэффективности (PUE, Power usage effectiveness) до PUE 1,35, замену хладагента в системах кондиционирования - фреона R22 на более экологичный R410<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> Согласно постановлению Правительства РФ от 09.04.2014 №228, в соответствии с Монреальским протоколом по веществам, разрушающим озоновый слой, от 16.09.1987.

## Базовые станции

При установке базовых станциях (БС) Компания также использует ряд технологических решений и инициатив, повышающих их энергоэффективность и снижающих воздействие на экологию (103-2 к 302):

- отключение устаревшего и неиспользуемого оборудования;
- активация доступных энергосберегающих функций программного обеспечения, заложенных разработчиками;
- замена монолитных базовых станций на распределенные, что повышает энергоэффективность в среднем на 10–20%;
- установка систем free-cooling на контейнерных БС для оптимизации потребления электроэнергии кондиционерами - повышение эффективности на 7-15%;
- установление целевой температуры кондиционеров на уровне не ниже 26°С, систематический контроль соблюдения режима – около 9% экономии энергии, потребляемой кондиционерами;
- замена и настройка источников бесперебойного питания с низким КПД на единый источник питания;
- оптимизация тарифов на электричество благодаря внедрению Автоматизированной информационно-измерительной системы коммерческого учёта электроэнергии и переходу на 4 тарифную группу.

Начиная с 2018 года, энергосберегающие технологии были полностью интегрированы с оборудованием базовых станций на программном уровне.

В 2019 году ПАО «ВымпелКом» продолжил реализацию проекта «Феникс», в рамках которого передал обслуживание своих базовых станций производителям телекоммуникационного оборудования — компаниям Huawei и Nokia, запущенного в 2018 году. С момента запуска проекта весь объем топлива для заправки стационарных дизельных генераторных установок (ДГУ), расположенных на сети доступа, контроллерных позициях и центрах коммутации, а также передвижных ДГУ и бензиновых генераторных установок (БГУ), используемых для энергоснабжения объектов «ВымпелКом», приобретает за счет деловых партнеров. (103-2 к 302)

## Потребление топлива из невозобновляемых источников энергии (ГДж) (302-1)

Потребление топлива из невозобновляемых источников энергии (ГДж)			
	2017	2018	2019
Природный газ	0	0	0
Дизельное топливо	44 579	6 970	10 030
Бензин автомобильный	31 066	26 417	20 559
<b>Всего</b>	<b>75 645</b>	<b>33 387</b>	<b>30 589</b>

## Прямые выбросы парниковых газов (т)<sup>19</sup> (305-1)

Прямые выбросы парниковых газов (т)			
	2017	2018	2019
<b>Всего</b>	<b>5 403,79</b>	<b>2 347,18</b>	<b>2 167,96</b>

Деятельность ПАО «ВымпелКом» не связана с существенными выбросами загрязняющих веществ в атмосферу, тем не менее, мы поддерживаем общемировую повестку, связанную с борьбой с изменением климата. Так, за последние три года нам удалось уменьшить объем прямых выбросов CO<sub>2</sub> на 60%. В будущих периодах мы нацелены продолжить повышать собственную энергоэффективность и снижать объем выбросов, в том числе путем внедрения более энергоэффективного оборудования в офисах и на подстанциях, а также регулярного обновления автопарка. (103-2 к 305)

<sup>19</sup> Расчетная оценка, в которую включены выбросы диоксида углерода (CO<sub>2</sub>). В расчетах использовались коэффициенты, утвержденные Распоряжением Минприроды России от 16.04.2015 N 15-Р.

## Потребление тепловой и электрической энергии (тыс. кВт·ч) (302-1)

Потребление тепловой и электрической энергии (тыс. кВт·ч)			
	2017	2018	2019
Тепловая энергия	10 627,2	21 289,8	19 894
Электрическая энергия, в т.ч.	675 813,4	820 970,7	804 057,5
собственных офисов	80 909,1	81 228,7	82 577,3
арендованных офисов	22 780,9	29 852,3	43 549,7
Прочее	572 123,4	709 889,7	677 930,5

Объем потребления солнечной энергии сетями, обеспеченного за счет собственной выработки электрической энергии солнечными панелями, составил 52,9 ГДж (порядка 2% от общего объема потребленной сетями энергии в 2019 году) и сократился на 36% по сравнению с прошлым годом. Сокращение показателя по сравнению с предыдущим периодом произошло из-за уменьшения потребления солнечной энергии по двум южным позициям ввиду неисправности солнечных элементов и снижения коэффициента полезного действия солнечной батареи. (302-1)

Общее потребление энергии Компанией составило в 2019 г. 2 997 ТДж (в 2018 г. – 3 066 ТДж). Сокращение энергопотребления связано с модернизацией инженерного оборудования, возобновлением работы базовых станций, использующих технологию FreeCooling, а также с реализацией инициатив по энергоэффективности, в том числе установкой автоматизированной выгрузки показаний и передачи их поставщику электроэнергии. (302-1)

### Повышение энергоэффективности офисов

Для того чтобы сделать наши офисы максимально энергоэффективными, мы стремимся внедрять автоматизированные системы управления потреблением и минимизируем затраты на автомобильное топливо, заменяя очные встречи видеосвязью.

В 2019 году при проведении работ по ремонту офисов все радиаторы отопления были заменены на современные с возможностью регулирования расхода теплоносителя. Также были разработаны и внедрены оптимальные режимы работы систем вентиляции и отопления, позволившие значительно снизить потребление тепловой энергии в нерабочее время и выходные дни. В нескольких офисах в качестве пилотного проекта установлены диммирующие устройства, регулирующие интенсивность искусственного освещения в помещении в зависимости от уровня светового потока солнечного излучения.

## Воздействие транспорта

В 2019 году нам удалось сократить объем энергии, затраченной на транспортировку техники и персонала на 16% к предыдущему году. Это было достигнуто за счет снижения количества машин в автопарке в пользу общественного транспорта и такси.

Объем энергии, затраченный собственным или арендуемым транспортом (кВт·ч)		
	2018	2019
Дизель	185 652	131 857
Бензин	1 417 499	1 211 260
Природный газ	0	0
Электричество	0	0
Всего	1 603 151	1 343 118

## Рациональное использование природных ресурсов

### Водопотребление

Для контроля водопотребления в офисах Компании установлены приборы учета расходов воды. В 2019 году объем потребления воды составил 111 543,4 м<sup>3</sup>, уменьшившись на 17 142,8 м<sup>3</sup> по сравнению с прошлым годом. Сокращение объема водопотребления связано с заменой, в ходе проведения ремонтов административных офисов, унитазов на более экологичные, имеющие возможность регулировки количества подаваемой воды, а также с установкой на смесителях в санузлах и комнатах приема пищи административных офисов аэраторов нового типа Water Saver, позволяющих экономить подачу воду до 30%.

Использование воды (тыс. м <sup>3</sup> ) <sup>20</sup>			
	2017	2018	2019
Всего	128,5	128,7	111,5

<sup>20</sup> В расчет водопотребления офисами вошло ПАО «ВымпелКом» без учета офисов продаж монобрендовой сети «Билайн».

## Ответственное использование материалов и управление отходами

Для снижения количества потребляемых ресурсов и объема образованных отходов мы отдаем предпочтение цифровому способу передачи информации перед печатной продукцией. В отчетном году данный подход позволили нам снизить объем потребления бумаги на 16% по сравнению с 2018 годом. 13% использованной бумаги было отправлено на переработку.

Объем потребления бумаги (тонн) <sup>21</sup>	
2017	156,9
2018	122,4
2019	102,8

В случаях, когда печать документа является необходимой, мы используем функцию экочернил, которая позволяет существенно сократить использование чернил.

Бытовые отходы Компании вывозятся на специализированные полигоны в рамках действующих договоров с мусорными операторами. В среднем объем бытовых отходов составляет 751,7 тонн в год<sup>22</sup>.

## Штрафы за нарушение экологического законодательства

В 2019 году «ВымпелКом» выплатил штрафы на общую сумму 346 тыс. руб. за несвоевременное предоставление экологической отчетности в регулирующие органы, отклонения от утвержденного порядка управления охраной лесов, нарушение экологических нормативов. Также в отчетном периоде к Компании была применена одна нефинансовая санкция. (307-1)

Каждое из нарушений было расследовано Компанией, по результатам расследований приняты соответствующие меры для недопущения подобных инцидентов в будущем. (103-2 к 307)

## 5.7. Бизнес-этика и комплаенс

Ответственное и этичное ведение бизнеса является ключевым принципом, влияющим на все остальные бизнес-процессы Компании. Мы применяем высокие этические

<sup>21</sup> В расчет водопотребления офисами вошло ПАО «ВымпелКом» без учета офисов продаж монобрендовой сети «Билайн».

<sup>22</sup> В расчет вошли административные и технические офисы ПАО «ВымпелКом»

стандарты внутри организации, уделяя большое внимание недопущению законодательных нарушений, неправомерных действий, и поддерживая деловую репутацию и доверие к нам общественности и бизнес-сообщества. (102-16)

За соблюдение требований, развитие этической культуры и соблюдение антикоррупционных мер в Компании отвечает Блок по деловой этике и комплаенсу. Помимо этого, в Компании действует ряд других функций, отвечающих за ряд смежных направлений, таких как соблюдение антимонопольного законодательства и защита персональных данных.

Более подробно о деятельности Компании в рамках каждого из направлений читайте в [Отчете КСО 2016–2017 \(стр.22-30\)](#).

## Права человека

Соблюдение прав человека является одним из высших приоритетов для ПАО «ВымпелКом» и играет важную роль в обеспечении устойчивого развития Компании. Компания в своей деятельности поддерживает международные и национальные стандарты в области прав и свобод человека, которые закреплены в Конституции Российской Федерации, Трудовом кодексе Российской Федерации, Всеобщей декларации прав человека, Руководящих принципах предпринимательской деятельности в аспекте прав человека, разработанных ООН, и иных документах. (103-2) (408-1) (409-1) (411-1)

Принцип соблюдения прав человека зафиксирован в Кодексе поведения Группы VEON, Политике по горячей линии SpeakUp, Стратегии устойчивого развития ПАО «ВымпелКом».

В соответствии с национальным законодательством и внутренними документами Компания не допускает любые формы дискриминации и предоставляет каждому работнику равные возможности для реализации своих трудовых прав вне зависимости от пола, возраста, происхождения, расы, цвета кожи, языка, национальности, места жительства, социального, имущественного, семейного и должностного положения, отношения к религии, убеждений, принадлежности или непринадлежности к общественным объединениям или каким-либо социальным группам. (103-2 к 405)

ПАО «ВымпелКом» обеспечивает сотрудникам гарантию защиты человеческого достоинства и неприкосновенность частной жизни, право на свободу мысли, совести и слова, предоставляет безопасные условия труда, достойную оплату труда и наилучшее социальное обеспечение.

Кроме того, Компания придерживается принципа нулевой терпимости к использованию детского и/или принудительного труда.

«ВымпелКом» реализует операционную деятельность в регионах, в которых проживает ряд коренных и малочисленных народов. При осуществлении своей деятельно-

сти Компания с уважением относится к их правам, интересам и традициям и не оказывает негативного воздействия на уклад жизни коренных и малочисленных народов. Кроме того, Компания всегда открыта к диалогу с представителями данной заинтересованной стороны.

В 2019 году в деятельности ПАО «ВымпелКом» отсутствовали случаи нарушений, затрагивающих права человека.

*Более подробно о деятельности Компании в области соблюдения прав человека читайте в [Отчет об устойчивом развитии 2018 \(с. 25-29\)](#)*

## **Развитие этической культуры Компании**

«ВымпелКом уделяет большое внимание постоянному совершенствованию этической культуры, осуществляя регулярный пересмотр внутренних нормативных актов и развивая проекты в области этического лидерства и внутреннего обучения сотрудников. Так в 2019 году в Компании были приняты обновленные документы (102-16):

- Кодекс поведения Группы VEON;
- Политика противодействие коррупции;
- Политика по конфликтам интересов;
- Процедура «Коммерческое спонсорство»;
- Правила внутреннего контроля в целях противодействия легализации денежных средств, полученных преступным путем.

В 2019 году в Компании был проведен ежегодный анонимный опрос сотрудников – Индекс этики, направленный на оценку вовлеченности сотрудников, а также оценку этической культуры. Оценка этической культуры оценивалась по четырем ключевым параметрам: мнение сотрудников о программе деловой этики и комплаенса Компании, этическом лидерстве руководства, поведении сотрудников в компании, а также оценка этичности непосредственного руководителя. Опрос проводится независимой внешней компанией. (102-17)

Результаты опроса показали довольно высокий уровень вовлеченности сотрудников компании – 77%. Тем не менее, мы смогли выделить некоторые зоны для развития, в том числе расширение инструментов информирования сотрудников о политиках и процедурах, усиление позиционирования Горячей линии, увеличение количества обратной связи от топ-менеджмента, а также повышение внимания к новым сотрудникам в части ознакомления с этическими политиками и принципами Компании. В 2020 году

мы планируем провести аналогичное исследование с целью отслеживания изменений.

В 2019 году Компания продолжила реализацию проекта «Время Ч», что означает «Время честности» в версии 2.0, который включает в себя три основных направления: *Этическое лидерство*. Руководители высшего уровня — Территориальные управляющие, Региональные директора — регулярно проводят встречи с сотрудниками, в рамках которых обсуждаются этические вопросы.

*Этическое обучение*. Все руководители розничной сети «Билайн» проходят обучение в Школе этики для руководителей в формате онлайн-курса, разработанного совместно с RBEN.

*Этические исследования*. В рамках исследования, проведенного в 2019 году нам удалось опросить более 500 сотрудников по всей стране по этическим вопросам. Опрос проводился посредством личных встреч и ставил задачей получить мнение каждого сотрудника. Результаты опроса показали, что сотрудники считают важным обсуждать вопросы этики и комплаенса в рамках полужформальных личных встреч с руководителями и представителями Блока по деловой этике и комплаенса, которые являются эффективным способом, дополняющим официальные тренинги и инструктажи.

В 2020 мы планируем продолжать проект в следующей версии «Время Ч 3.0», в рамках которого предполагается реализация нового направления «Этические дилеммы», о чем будет подробнее рассказано в следующем отчете.

## **Внешний аудит корпоративной этической культуры**

В 2019 году Компания успешно прошла комплексный аудит этической культуры. Более 4 месяцев эксперты из Ассоциации этики бизнеса, комплаенса и КСО (RBEN, Russian Business Ethics Network) впервые в России оценивали систему управления этикой в компании. В аудите участвовал также топ-менеджмент Компании и Группы VEON. Таким образом, «ВымпелКом» стал первой компанией в России, которая провела подобный этический аудит. За время проведения аудита экспертная комиссия провела анализ этической культуры Билайна по 10 направлениям и 249 критериям, включая этическое лидерство, внутренние коммуникации, ведение корпоративных документов, управление этической функцией и организация горячей линии. По результатам проверки Компания получила сертификат о прохождении аудита, набрав 230,34 балла из 261 возможных.

21 мая 2019 года ПАО «ВымпелКом» получило сертификат о прохождении этического аудита. По результатам независимого исследования Компания получила статус «Этический маяк» - наивысшую оценку, демонстрирующую этическое лидерство на рынке.

## Кодекс поведения

Кодекс поведения Группы VEON – это изложение юридических и этических принципов поведения работников каждой компании, входящей в Группу VEON, включая ПАО «ВымпелКом» и принципов ведения деятельности, которые всегда должны неукоснительно соблюдаться, независимо от места нахождения или обстоятельств. (102-16)

Работники ПАО «ВымпелКом» относятся с уважением друг к другу, к клиентам и бизнес-партнерам. Для нас важно, чтобы работники не скрывали конфликты интересов, не давали взятки, не злоупотребляли своими должностными обязанностями и не нарушали иные правила Компании.

Чтобы наши клиенты и бизнес-партнеры понимали, каких принципов придерживаются Компания и наши работники, мы разместили Кодекс поведения в открытом доступе<sup>23</sup>.

*Более подробно о Кодексе поведения читайте в [Отчете об устойчивом развитии ПАО «ВымпелКом» за 2018 год, стр. 32.](#)*

## Деятельность по противодействию коррупции

Все компании Группы VEON, включая ПАО «ВымпелКом», всегда действуют профессионально, честно и добросовестно. Взятничество и коррупция являются для Компании неприемлемыми в любом виде.

Руководство ПАО «ВымпелКом» придерживается принципа абсолютного неприятия коррупции при ведении бизнеса и ожидает того же от работников Компании: вне зависимости от должности, стажа, опыта работы или заслуг перед Компанией. Честный бизнес – приоритетная задача ПАО «ВымпелКом», поэтому даже если Компания понесет потери в бизнесе в случае отказа работника от взятки, он не будет понижен в должности, оштрафован или подвергаться преследованиям. И напротив, ситуации, когда сотрудник участвует в любых противоправных действиях для получения выгоды, будут расследованы, а виновные будут привлечены к ответственности. (102-16) (103-2 к 205)

В Компании действует Политика «Противодействие коррупции»<sup>24</sup>, определяющая вопросы честного поведения в бизнес-среде и противодействия взяточничеству. Данная политика предусматривает соблюдение всех законов о борьбе со взяточничеством и коррупцией, действующих в тех странах, где Группа VEON осуществляет свою деятельность. Положения политики соблюдают работники ПАО «ВымпелКом» и дочерние общества, а также бизнес-партнеры ПАО «ВымпелКом».

---

<sup>23</sup> Полная версия Кодекса поведения доступна на сайте Компании по ссылке [https://static.beeline.ru/upload/images/22100-Kodeks\\_povedeniija\\_veon.pdf](https://static.beeline.ru/upload/images/22100-Kodeks_povedeniija_veon.pdf)

<sup>24</sup> Полная версия Антикоррупционной политики доступна для скачивания на сайте Компании по ссылке <https://moskva.beeline.ru/about/compliance/about-compliance/>

Компания уделяет большое внимание внутренним коммуникациям и вопросам обучения в области комплаенса. В частности, программа антикоррупционного обучения включает обязательные электронные курсы, а также дополнительные очные формы обучения для сотрудников разного уровня риска.

К обязательным курсам относится ежегодный тренинг по Кодексу поведения, которые проходят все сотрудники в обязательном порядке, а также курс по противодействию коррупции и курс по конфликту интересов. Последние два являются обязательными для определенной группы сотрудников, которые относятся в среднем и высокому риску, за отчетный период. (205-2)

В рамках тренинговой кампании, проводимой в 2019 году, курс по противодействию коррупции прошли 3 244 работника Компании, что составляет 13% от списочной численности, а также все высшие руководители ПАО «ВымпелКом». По прохождению тренинга по Кодексу поведения в Компании достигается статистика до 99%: для всех вновь прибывших сотрудников он является обязательным, а также в Компании регулярно проводятся крупные кампании по прохождению курса для тех работников, кто в этом году его еще не прошел. (205-2)

## **Горячая линия SpeakUp**

В Компании функционирует горячая линия SpeakUp, предназначенная для информирования о возможных или известных нарушениях или попытках скрыть возможные или известные нарушения Кодекса поведения Компании и иных внутренних нормативных документов и политик и процедур, а также действующего законодательства, и о возможных или известных случаях ненадлежащего или неэтичного поведения, затрагивающих Компанию, Группу VEON или их работников, или подразумевающих их причастность к таким случаям, и об иных проблемах, связанных с этичным ведением бизнеса, в том числе для цели получения консультации. (102-17)

Горячей линией могут воспользоваться как сотрудники Компании, так и третьи лица. Она поддерживается внешним подрядчиком — международной компанией Convercent, которая обеспечивает независимость и конфиденциальность при регистрации обращений.

Мы нетерпимо относимся к преследованию и принимаем меры по сохранению конфиденциальности и анонимности, а также уважаем право человека считаться невиновным при отсутствии доказательств вины, гарантируем справедливое расследование каждого случая. (102-17)

## **Ответственная цепочка поставок**

Основная цель закупочной деятельности ПАО «ВымпелКом» является обеспечение непрерывности бизнеса за счет своевременного снабжения продукцией с надлежащим качеством по оптимальной цене.

Закупки Компании осуществляются в соответствии с внутренними регламентирующими документами и законодательством Российской Федерации. Компания предоставляет своим поставщикам прозрачные и справедливые условия сотрудничества. При выборе контрагентов, все предложения оцениваются на равных и справедливых условиях, а за основу для оценки предложений берутся объективные, измеряемые критерии, отражающие требования заказчика.

Техническое задание при выборе контрагента составляется с учетом всего жизненного цикла продукции и формируется с учетом применимых требований международных стандартов, проверяющих и лицензирующих организаций.

Параметры закупочного мероприятия, техническое задание и критерии оценки утверждаются до отправки запроса предложений участникам.

Все участники закупочных мероприятий компании проходят корпоративные проверки на наличие рисков, связанных с недобросовестным ведением бизнеса, нарушением требований законодательства, в том числе законодательства о противодействии коррупции, финансовых, налоговых и комплаенс рисков. (103-2 к 206)

## **Требования к поставщикам и бизнес-партнерам**

В целях поддержания своей репутации и соответствия лучшим практикам в области устойчивого развития Билайн стремится распространять свои этические стандарты ведения бизнеса на своих поставщиков и бизнес-партнеров.

В Компании действует Кодекс поведения бизнес-партнеров, закрепляющий основные вопросы этичного поведения, честного ведения бизнеса, конфликтов интересов, недискриминации, безопасности условий труда и других вопросов бизнес-этики со стороны партнеров и поставщиков ВымпелКома. Нормы, закрепленные в Кодексе, распространяются на всех поставщиков, в том числе новых. (103-2 к 414)

*Более подробно о Кодексе поведения бизнес-партнеров читайте в Отчете КСО 2016–2017, стр. 27 и Отчете об устойчивом развитии ПАО «ВымпелКом» за 2018 год, стр. 36.*

Обязательной составляющей договоров Компании являются условия, согласно которым Контрагенты Компании и лица, действующие от их имени:

- ознакомились с Кодексом поведения Группы VEON и Кодексом поведения бизнес-партнеров;
- обязуются соблюдать указанные требования;
- обязуются информировать о случаях нарушения указанных требований.

Мы тщательно выбираем бизнес-партнеров и отказываемся от сотрудничества, если у партнера выявлен случай коррупции или иные нарушения требований Кодекса поведения. (205-2)

## Взаимодействие с поставщиками и бизнес-партнерами

Всего в отчетном периоде мы поддерживали контрактные отношения с 6 938 поставщиками, из них доля российских поставщиков составила 99% (или 6 853 организаций). 91% общего объема затрат по закупочным категориям пришлось на российские юридические лица. (102-9) (204-1)

	2017	2018	2019
Количество поставщиков, с которыми взаимодействует Компания <sup>25</sup>	8 465	7 840	6 938

Основной закупочной категорией традиционно стали телефоны и аксессуары для сотовой связи.

Мы стремимся к укреплению партнерских взаимоотношений со своими контрагентами для создания открытой и предсказуемой среды для ведения бизнеса. Реализация этих подходов невозможна без активного участия контрагентов — прямого диалога и обмена мнениями.

Стремясь к взаимовыгодному сотрудничеству со своими партнерами, Компания создала площадку для ведения совместной эффективной работы — Конфликтную комиссию. Конфликтная комиссия создана в 2014 году, целью ее работы является урегулирование спорных ситуаций и рассмотрение жалоб контрагентов «ВымпелКом» по таким вопросам, как: (103-2 к 204-1)

- предквалификация;
- выбор контрагента;
- дисквалификация.

В том случае, если поставщик считает, что тендерные процедуры были проведены с нарушениями правил, непрозрачно или предвзято он может обратиться в Конфликтную комиссию ПАО «ВымпелКом» для проведения детального анализа возникшей ситуации и вынесения объективного решения. В 2019 году таким образом было рассмотрено 8 обращений поставщиков.

## Повышение эффективности закупок

Билайн продолжает постоянную работу, направленную на повышение эффективности и прозрачности закупочных процедур, результатом которой является как повышение эффективности расходования ресурсов Компании, так и улучшение условий взаимодействия с Компанией для партнеров.

---

<sup>25</sup> Суммарно по закупочным и незакупочным категориям.

Так, в 2019 году в Компании разработана инновационная ИТ-система для взаимодействия со складом и управления спросом. Внедрение «проектного» управления спросом позволило увеличить точность закупки на 10% и позволило снизить затраты на снабжение развития сети радиодоступа оборудованием и материалами на 3%.

Помимо этого, нами были внедрены ряд изменений в процедуры закупок у единственного контрагента. В конце 2018 года в Компании изменен подход к управлению закупками у единственного источника - акцент смещен в сторону оценки рисков и принятия взвешенного решения, детального анализа обстоятельств, приведших к закупкам у единственного контрагента. В 2019 году Инструкция «Выбор единственного контрагента» была дополнена детальным описанием риск-факторов, которые необходимо проверить для принятия решения о необходимости корпоративной проверки. В результате в 2019 году доля решений о выборе единственного контрагента от общего количества закупочных решений сократилась на 16 % по сравнению с 2018 годом.

Также в отчетном году была успешно проведена трансформация закупочной функции – функционал выбора контрагента и заключения договоров передан из закупочного подразделения Штаб-квартиры VEON Ltd. в Дирекцию по снабжению ПАО «Вымпел-Ком». Передача функционала прошла без влияния на операционную деятельность Компании.

Усилия Компании по совершенствованию закупочной функции в 2019 году не остались без внимания сообщества. Директор по снабжению ПАО «ВымпелКом» вошел в [\*Топ-1000 лучших менеджеров России 2019\*](#) по версии Ассоциации менеджеров.

## **5.8. Система управления рисками**

Эффективное управление рисками является неотъемлемой частью устойчивого развития Компании, в том числе характеризующей зрелость системы корпоративного управления.

Билайн следует лучшим мировым стандартам в области риск-менеджмента и в своей деятельности использует модель, разработанную Комитетом организаций-спонсоров Комиссии Тредвея (ERM COSO).

Основопологающим документом Компании в области управления рисками является Корпоративный стандарт «Управление рисками и внутренний контроль». Согласно его положениям, управление рисками осуществляется сразу на нескольких функциональных уровнях, а ответственность за реализацию данной политики возложена на каждого сотрудника Компании:

- 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.

В Компании успешно функционирует система контролей, направленных на снижение рисков искажения финансовой отчетности и рисков коррупционного характера.

Компания применяет комплексный подход, направленный на выявление рисков, включающий в себя как непосредственный анализ данных, так и проведение специальных обучающих мероприятий для сотрудников различных подразделений, которые позволяют отдельным функциям более эффективно определять и оценивать риски в зоне своей ответственности, опираясь на свою экспертизу.

*Ниже перечислены ключевые риски Компании в области устойчивого развития.*

*Полный перечень рисков представлен в Годовом отчете ПАО «ВымпелКом» за 2019 год на с.9-21.*

## Управление ключевыми рисками (102-15)

Описание рисков	Управление рисками
<b>Технологические риски</b>	
<p>ПАО «ВымпелКом» осуществляет свою деятельность на телекоммуникационном рынке, для которого характерен высокий уровень зависимости от технологических инноваций. Динамичное развитие отрасли связи обуславливает риск того, что принятая в «ВымпелКом» стратегия может оказаться неактуальной в результате выхода новых технологических продуктов или внедрения конкурентами новых технологий в области предоставления услуг связи.</p> <p>Билайн стремится обеспечивать непрерывность связи и надлежащее качество услуг для всех своих абонентов.</p> <p>Ненадлежащее состояние инфраструктуры и технические сбои могут привести к снижению качества связи или прерыванию доступа к сети и сопутствующим цифровым услугам.</p> <p>Обладая данными более чем 50 млн абонентов ПАО «ВымпелКом» несет ответственность за их хранение и нераспространение. В случае утечки данных будут нарушены права человека на защиту частной жизни и конфиденциальности данных, а также оказано негативное влияние на репутацию Компании, что может уменьшить возможности Компании по привлечению новых абонентов, а также привести к предъявлению исков со стороны абонентов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Регулярная актуализация стратегии Компании с учетом текущего и ожидаемого состояния развития технологий как в области предоставления услуг связи, так и в смежных с ней областях.</li> <li>• Поддержка инновационной деятельности, в том числе посредством поддержки проведения конкурса технологических стартапов.</li> <li>• Регулярный мониторинг и тестирование состояния сетей, техническое обслуживание инфраструктуры, модернизация.</li> <li>• Внедрение решений информационной безопасности, обеспечивающих сохранность данных и их защиту от внешних атак.</li> <li>• Обслуживание горячей линии для абонентов, позволяющей сообщить о подозрительной деятельности (спам-сообщениях и звонках мошенников).</li> </ul>
<b>Экономические риски</b>	
<p>Рынок телекоммуникационных услуг характеризуется высоким уровнем конкуренции. Потенциальный рост возможностей операторов связи, новые маркетинговые методы, появление новых продуктов и услуг усиливают конкуренцию, увеличивая затраты на абонентскую базу и снижая показатели выручки на одного абонента.</p> <p>В условиях глобализации негативные тенденции мировой экономики могут привести к ухудшению экономической конъюнктуры. Последствия от ухудшения экономической или политической ситуаций могут негативно повлиять на финансовые результаты Компании, зависящие от платежеспособности населения.</p> <p>Импортное оборудование и материалы составляют значительную долю закупок ВымпелКома, что делает Компанию зависимой от изменений цен на оборудование и услуги в связи с валютными колебаниями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Непрерывный мониторинг и анализ конкурентного поведения и рыночной ситуации.</li> <li>• Хеджирование финансовых и валютных рисков, в частности покупка иностранной валюты на условиях спот и форвард.</li> <li>• Проведение переговоров с поставщиками для перезаключения договоров и фиксации цен накупаемые оборудование, работы, услуги в рублях.</li> </ul>

Описание рисков	Управление рисками
<b>Социальные риски</b>	
<p>Билайн считает недопустимыми случаи нарушения прав человека в отношении своих клиентов, сотрудников и иных заинтересованных сторон. Мы уделяем особое внимание риску, связанному с нарушением права на справедливые и благоприятные условия труда, права детей на особую защиту и помощь, в том числе защиту от неблагоприятной информации, защиту гражданских и политических прав, включая право на конфиденциальность, защиту свободы самовыражения и свободы мнения, неприкосновенность личности, а также социальных, культурных и экономических прав, ущемляемых в случае возникновения инцидентов взяточничества и коррупции.</p> <p>Ущемление вышеуказанных прав сотрудниками «ВымпелКом» является серьезным риском для репутации Компании и ведет к негативным правовым последствиям.</p> <p>По направлению обеспечения прав человека в Компании реализуется ряд программ, предоставляющих равные возможности доступа к услугам/сервисам Билайн людям с инвалидностью, старшего возраста, людям с миграционным опытом и опытом вынужденного переселения.</p> <p>В области обеспечения охраны труда Компания выделяет риски, возникающие при работе с электричеством, на высоте, при прокладке кабельных линий, а также при пользовании служебным транспортом. Травмы, полученные в результате реализации данных рисков, ведут к временной нетрудоспособности наших сотрудников и, как следствие, репутационным и финансовым последствиям. (403-2)</p> <p>В основе деятельности Билайна лежит предоставление возможностей для удобного общения, однако риск использования этих возможностей в преступных целях, в том числе террористических, ставит под угрозу жизни людей и репутацию Компании.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Непрерывный мониторинг соблюдения норм этики и стандартов ведения бизнеса и регистрация случаев нарушения с помощью горячей линии SpeakUp;</li> <li>• Внедрение инициатив по созданию ответственной бизнес-культуры, основанной на ценностях уважения прав человека; реализация проекта «Время Ч»;</li> <li>• Проведение внутрикorporативного обучения в области бизнес-этики и антикоррупционной деятельности;</li> <li>• Соблюдение положений Антикоррупционной хартии российского бизнеса и внутренних нормативных документов;</li> <li>• Проведение ежегодных процедур аудита по соблюдению требований охраны труда во всех региональных подразделениях.</li> <li>• Своевременное обновление инструкций, проведение инструктажей по охране труда;</li> <li>• Соблюдение требований маркетинговых коммуникаций и требований к предоставлению услуг связи;</li> <li>• Разработка программ и тренингов по обеспечению соблюдения критериев универсального дизайна при разработке и предоставлении продуктов и услуг для категорий клиентов с особыми потребностями;</li> <li>• Создание адекватных условий для возможности трудоустройства и адаптации на рабочих местах для сотрудников с инвалидностью.</li> </ul>

Описание рисков	Управление рисками
<b>Экологические риски</b>	
<p>Компания в своей деятельности выделяет для себя энергетические риски, климатические риски и риски, связанные с возникновением стихийных бедствий.</p> <p>Температурные перепады, связанные с изменением климата, могут повлиять на необходимость адаптации систем вентиляции и охлаждения в центрах обработки данных. Повышение температуры воздуха может привести к повышению затрат на энергопотребление организации, связанных с охлаждением оборудования. Помимо этого, глобальное потепление приведет к общему увеличению стоимости электроэнергии в связи со снижением объемов доступной гидроэнергии, на долю которых сейчас приходится 17% в мире, а также форсированным переходом на более экологически чистые, но дорогие источники энергии. Еще одним возможным последствием глобального потепления является потенциальное растепление грунтов в северных регионах, что потребует от Компании обеспечения дополнительных мер безопасности инфраструктурных объектов, расположенных в этих регионах.</p> <p>Компания сталкивается с риском возникновения стихийных бедствий в отдельных регионах России, включая регионы, подверженные паводковым наводнениям или находящиеся в сейсмически опасных зонах. При реализации данного экологического риска базовые станции ПАО «ВымпелКом» могут полностью или частично выйти из строя и требовать ремонта, что приведет как к дополнительным затратам для Компании, так и к снижению качества связи и/или прерыванию доступа к услугам связи для групп заинтересованных сторон. Более того, угроза нарушения транспортного сообщения с отдаленными регионами страны может затруднить проведение восстановительных работ.</p> <p>В результате внесения изменений в экологическое законодательство, «ВымпелКом» может столкнуться с повышением цен на материалы и ресурсы, а также с необходимостью замены использованного оборудования для соответствия новым экологическим стандартам.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мониторинг изменений в национальном и международном экологическом законодательстве и применение проактивного подхода к соответствию ведущим стандартам.</li> <li>• Мониторинг климатической и паводковой обстановки в регионах присутствия.</li> <li>• Внедрение передовых энергоэффективных технологий, позволяющих снижать объемы энергопотребления для охлаждения оборудования.</li> <li>• Применение Принципа предосторожности: оценка экологических рисков при принятии решений о реализации инфраструктурных и иных проектов, в рамках которых происходит взаимодействие с окружающей средой. (102-11)</li> </ul>

Описание рисков	Управление рисками
<b>Комплаенс-риски</b>	
<p>Деятельность «ВымпелКом» критически зависит от соблюдения условий лицензий на предоставление услуг связи и соответствующих стандартов. В случае несоблюдения данных условий, а также нарушения законодательства Российской Федерации, лицензии могут быть приостановлены или отозваны.</p> <p>Ужесточение регуляторной практики по вопросам предоставления услуг роуминга и межоператорского взаимодействия может создать определенные риски для финансово-экономической результативности Компании.</p> <p>В связи с осуществлением деятельности некоторых дочерних обществ «ВымпелКом» на территории стран СНГ и Грузии Компания также косвенно подвержена рискам несоблюдения законодательства данных стран.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Строгое соответствие налоговому, таможенному, лицензионному, валютному законодательству и общему и отраслевому (в отрасли «Связь») законодательству, отслеживание изменений и внедрение мер своевременного реагирования.</li> <li>• Построение конструктивного диалога с регулирующими органами в вопросах правоприменительной практики.</li> <li>• Проведение круглых столов по вопросам комплаенса в Торгово-промышленной палате РФ (ТПП РФ).</li> </ul>
<b>Репутационные риски</b>	
<p>Возникновение репутационного риска связано с реализацией любого риска из вышеперечисленных групп. Репутационный риск возникает как следствие формирования негативного представления о финансовой и социальной устойчивости Компании, о качестве ее продукции и услуг или характере ее деятельности. Реализация репутационного риска связана с негативными финансовыми последствиями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мониторинг потребительских предпочтений.</li> <li>• Информирование действующих и потенциальных клиентов о качестве предлагаемых продуктов и услуг.</li> <li>• Своевременное раскрытие финансовых и нефинансовых результатов деятельности Компании.</li> <li>• Реализация корпоративной стратегии в области устойчивого развития.</li> </ul>

# 6. Вклад в достижение ЦУР ООН

В рамках своей деятельности ПАО «ВымпелКом» выделяет 9 ЦУР ООН, релевантных с точки зрения специфики нашего бизнеса и пересекающихся с нашими стратегическими приоритетами. При этом особое внимание уделяется фокусным ЦУР № 3, 8, 9, 10 и 17.

## Релевантные ЦУР для ПАО «ВымпелКом»

<h3>01</h3> <h4>Экономическая сфера</h4> <p>Содействие экономическому развитию, вклад в построение цифровой экономики и устойчивых городов</p>	<h3>11</h3> <p>Устойчивые города и населенные пункты</p> 	<h3>8</h3> <p>Достойная работа и экономический рост</p> 	<h3>17</h3> <p>Партнерство в интересах устойчивого развития</p> 	
	<h3>9</h3> <p>Индустриализация, инновация и инфраструктура</p> 	<h3>10</h3> <p>Уменьшение неравенства</p> 	<h3>5</h3> <p>Гендерное равенство</p> 	<h3>4</h3> <p>Качественное образование</p> 
	<h3>03</h3> <h4>Экологическая сфера</h4> <p>Smart-Solutions в области энергоэффективности, уменьшение экологического следа</p>	<h3>3</h3> <p>Хорошее здоровье и благополучие</p> 	<h3>7</h3> <p>Недорогостоящая чистая энергия</p> 	

В 2019 году мы определили набор количественных показателей, который планируем раскрывать в целях более конструктивного мониторинга и оценки вклада «Билайн» в достижение ЦУР. В тоже время мы не ставили перед собой задачу раскрыть как можно больше показателей, а определили наиболее релевантные для нашей деятельности индикаторы.

## Деятельность ПАО «ВымпелКом» по достижению ЦУР в 2019 году<sup>26</sup>

ЦУР	Наименование показателя UNCTAD GCI/ GRI Standards	Раскрытие
 <p>Хорошее здоровье и благополучие</p> <p><b>3</b></p> <p><b>ФОКУСНАЯ ЦУР</b></p>	<p><b>C.3.1.</b> Расходы на охрану труда и производственную безопасность</p>	<p><b>111,4</b> МЛН РУБ. (0,04% от выручки)</p>
	<p><b>GRI 403-9</b> Уровень производственного травматизма</p>	<p>LTIFR = <b>0,24</b></p>
	<p><b>GRI 403-10</b> Уровень производственного травматизма</p>	<p><b>0</b> СЛУЧАЕВ профессиональных заболеваний</p>
 <p>Качественное образование</p> <p><b>4</b></p>	<p><b>GRI 404-1</b> Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника</p>	<p><b>12,8</b> ЧАСОВ Женщины</p> <p><b>16,4</b> ЧАСОВ Мужчины</p>
 <p>Гендерное равенство</p> <p><b>5</b></p>	<p><b>C.1.1.</b> Доля женщин на руководящих должностях</p>	<p><b>21,4%</b><sup>26</sup></p>
 <p>Недорогостоящая чистая энергия</p> <p><b>7</b></p>	<p><b>GRI 302-1</b> Потребление энергии внутри организации</p>	<p><b>2 997</b> ТДЖ общее энергопотребление в 2019 году (-2,25% к 2018 году)</p>

<sup>26</sup> Данные на 30.06.2020.

 <p>Достойная работа и экономический рост</p>	8	A.1.1 Выручка	<b>240</b> МЛРД РУБ.
		GRI 401-1 Общее количество вновь нанятых сотрудников, текучесть кадров	<b>19 593</b> Новых сотрудников
		GRI 401-2 Льготы, предоставляемые сотрудникам на условиях полной занятости	Полис добровольного медицинского страхования
 <p>Индустриализация, инновация и инфраструктура</p>	9	A.4.1. Доля местных закупок	<b>91%</b>
 <p>Уменьшение неравенства</p>	10	C.2.3. Зарплата и пособия работников с разбивкой по виду занятости и гендеру	<b>47 282</b> руб. средняя заработная плата работников
			<b>18 350</b> руб. <sup>27</sup> Средняя стоимость социального пакета сотрудников
ФОКУСНАЯ ЦУР			
 <p>Устойчивые города и населенные пункты</p>	11	GRI 203-1 Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	<b>16,2%</b> рост охвата сети 4G за 2019 год
 <p>Партнерство в интересах устойчивого развития</p>	17	GRI 203-1 Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	<b>3,5</b> млн SMS-сообщений
			было отправлено для привлечения волонтеров, находящихся рядом с местом проведения спасательной операции «Лиза Алерт»
ФОКУСНАЯ ЦУР			

<sup>27</sup> Учет заработной платы и социального пакета по виду трудового договора, типу занятости и полу не ведется.

## Цели устойчивого развития ООН и инициативы Компании (102-15)

Задачи по достижению ЦУР	Инициативы Компании	Ссылка на соответствующую страницу отчета/раздел
<b>ЦУР 3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗДОРОВОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ И СОДЕЙСТВИЕ БЛАГОПОЛУЧИЮ ДЛЯ ВСЕХ В ЛЮБОМ ВОЗРАСТЕ (ФОКУСНАЯ ЦУР)</b>		
3.8. Обеспечить всеобщий охват услугами здравоохранения, в том числе <...> доступ к качественным основным медико-санитарным услугам <...>.	<p>Развитие технологий цифрового здравоохранения и доступа к качественной медицинской помощи.</p> <p>Реализация программы добровольного медицинского страхования среди сотрудников.</p>	<p>Более подробно читайте в разделе «Сервисы и инновационные решения в области телемедицины»</p> <p>Более подробно читайте в разделе «Охрана труда»</p>
<b>ЦУР 4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВСЕОХВАТНОГО И СПРАВЕДЛИВОГО КАЧЕСТВЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ И ПООЩРЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ОБУЧЕНИЯ НА ПРОТЯЖЕНИИ ВСЕЙ ЖИЗНИ ДЛЯ ВСЕХ</b>		
4.3. К 2030 году обеспечить для всех женщин и мужчин равный доступ к недорогому и качественному профессионально-техническому и высшему образованию, в том числе университетскому образованию.	<p>Инвестирование в обучение сотрудников актуальным навыкам.</p> <p>Интеллектуальное волонтерство ProCharity.</p>	<p>Более подробно читайте в разделе «Развитие и поддержка персонала»</p> <p>Более подробно читайте в разделе «Технологические решения для благотворительности и поддержка предпринимательства»</p>
<b>ЦУР 5. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГЕНДЕРНОГО РАВЕНСТВА И РАСШИРЕНИЕ ПРАВ И ВОЗМОЖНОСТЕЙ ВСЕХ ЖЕНЩИН И ДЕВОЧЕК</b>		
5.1. Повсеместно ликвидировать все формы дискриминации в отношении всех женщин и девочек.	Реализация принципов этичного бизнеса, в том числе установление размера вознаграждения для сотрудников вне зависимости от их гендерной принадлежности.	Более подробно читайте в разделе «Принципы кадровой политики»
5.5. Обеспечить всестороннее и реальное участие женщин и равные для них возможности для лидерства на всех уровнях принятия решений в политической, экономической и общественной жизни.	Организация работы женского клуба ВЕЕ Woman, сотрудничество с программой Women Leadership Forum и конференцией Woman&Tech для поддержания женского лидерства и профессионального развития женщин в сфере бизнеса.	

<b>ЦУР 7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПА К НЕДОРОГИМ, НАДЕЖНЫМ, УСТОЙЧИВЫМ И СОВРЕМЕННЫМ ИСТОЧНИКАМ ЭНЕРГИИ ДЛЯ ВСЕХ</b>		
7.3 К 2030 году удвоить глобальный показатель повышения энергоэффективности	Внедрение энергосберегающей технологии Natural Free Cooling, используемой для охлаждения оборудования в Центре обработки данных в Ярославле и части базовых станций.	Более подробно читайте в разделе «Повышение экологической эффективности»
<b>ЦУР 8. СОДЕЙСТВИЕ ПОСТУПАТЕЛЬНОМУ, ВСЕОХВАТНОМУ И УСТОЙЧИВОМУ ЭКОНОМИЧЕСКОМУ РОСТУ, ПОЛНОЙ И ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОЙ ЗАНЯТОСТИ И ДОСТОЙНОЙ РАБОТЕ ДЛЯ ВСЕХ (ФОКУСНАЯ ЦУР)</b>		
8.2. Добиться повышения производительности в экономике посредством диверсификации, технической модернизации и инновационной деятельности <...>.	Трансформация бизнеса, в том числе переход к цифровой бизнес-модели и разработка цифровых услуг, повышающего инновационность Компании и телекоммуникационного сектора. Это позволило не только нарастить эффективность бизнеса, но и одновременно снизить экологические риски.	Более подробно читайте в разделе «Стратегия Компании»
8.3. Содействовать проведению ориентированной на развитие политики, которая способствует <...> творческой и инновационной деятельности, и поощрять официальное признание и развитие микро, малых и средних предприятий, в том числе посредством предоставления им доступа к финансовым услугам.	Поддержка конкурса технологических стартапов GoTech и других программ, развивающих молодежные инновационные проекты.  Работа инкубатора для сотрудников «Билайн Innovation Lab», позволяющего разрабатывать собственные продукты с последующим выпуском их на рынок телекоммуникационной отрасли России и мира.  Реализация проекта по организации удаленной работы BeeFREE, включающего пакет технологических решений, экспертизу и консалтинг	Более подробно читайте в разделе «Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса»  Более подробно читайте в разделе «Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса»  Более подробно читайте в разделе «Непрерывное оказание услуг»
8.4. На протяжении всего срока до конца 2030 года постепенно повышать глобальную эффективность использования ресурсов в системах потребления и производства и стремиться к тому, чтобы экономический рост не сопровождался ухудшением состояния окружающей среды <...>.	Сокращение объемов энергии, затраченной на транспортировку техники и персонала, а также передача обслуживания сетей на аутсорсинг. Это привело к снижению потребления электроэнергии внутри организации.  Сокращение использования ресурсов, в том числе энергетических, посредством внедрения инноваций.	Более подробно читайте в разделе «Повышение энергоэффективности за счет внедрения инновационных технологий»  Более подробно читайте в разделе «Повышение энергоэффективности за счет внедрения инновационных технологий»

<p>8.5. К 2030 году обеспечить полную и производительную занятость и достойную работу для всех женщин и мужчин, в том числе молодых людей и инвалидов, и равную оплату за труд равной ценности.</p>	<p>Применение принципов ответственности и недискриминации в кадровой политике, обеспечение сотрудников достойной заработной платой и справедливыми условиями продвижения. Предоставление широкого спектра карьерных возможностей для людей с особенностями здоровья.</p>	<p>Более подробно читайте в разделе «Принципы кадровой политики»</p>
<p>8.8. Защищать трудовые права и содействовать обеспечению надежных и безопасных условий работы для всех трудящихся &lt;...&gt;.</p>	<p>Соблюдение строгих правил охраны труда, а также проведение регулярного аудита по соблюдению соответствующих требований во всех региональных подразделениях.</p> <p>Социальная поддержка сотрудников, включающая страхование от несчастных случаев и страхование жизни.</p> <p>Развитие и совершенствование принципов работы программы BeeFree, позволяющей сотрудникам работать удаленно и самостоятельно планировать свой график.</p>	<p>Более подробно читайте в разделе «Охрана труда»</p> <p>Более подробно читайте в разделе «Охрана труда»</p> <p>Более подробно читайте в разделе «Принципы кадровой политики»</p>

**ЦУР 9. СОЗДАНИЕ СТОЙКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ, СОДЕЙСТВИЕ ВСЕОХВАТНОЙ И УСТОЙЧИВОЙ ИНДУСТРИАЛИЗАЦИИ И ИННОВАЦИЯМ (ФОКУСНАЯ ЦУР)**

**ФОКУСНАЯ ЦУР**

<p>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.</p>	<p>Модернизация сети 4G/LTE и развитие сети 5G, строительство инфраструктуры в Арктике, технологии 5G в здравоохранении, LTE-роуминг.</p>	<p>Более подробно читайте в разделе «Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса»</p>
<p>9.3. Расширить доступ мелких промышленных и прочих предприятий, особенно в развивающихся странах, к финансовым услугам &lt;...&gt; и усилить их интеграцию в производственно-сбытовые цепочки и рынки.</p>	<p>Предоставление бизнес-клиентам широкого спектра услуг, позволяющего обеспечить непрерывность операционной деятельности компаний в любых условиях.</p>	<p>Более подробно читайте в разделе «Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса»</p>

<b>ФОКУСНАЯ ЦУР</b>		
<b>ЦУР 10. СОКРАЩЕНИЕ НЕРАВЕНСТВА ВНУТРИ СТРАН И МЕЖДУ НИМИ</b>		
10.2. К 2030 году <...> поощрять активное участие всех людей в социальной, экономической и политической жизни независимо от их возраста, пола, инвалидности, расы, этнической принадлежности, происхождения, религии и экономического или иного статуса.	<p>Развитие ассистивных технологий, помогающих людям с инвалидностью без преград интегрироваться в жизнь общества.</p> <p>Тарифы для людей с особыми потребностями по слуху и зрению.</p> <p>Поддержка глобального движения крупных компаний по развитию повестки инклюзивности и равных возможностей – The Valuable 500.</p>	Более подробно читайте в разделе «Инклюзивный сервис и услуги»
10.3. Обеспечить равенство возможностей и уменьшить неравенство результатов, в том числе путем отмены дискриминационных законов, политики и практики и содействия принятию соответствующего законодательства, политики и мер в этом направлении.	Обеспечение равных возможностей для всех сотрудников, в том числе возможностей по продвижению, обучению и развитию.	Более подробно читайте в разделе «Развитие и поддержка персонала»
<b>ЦУР 11. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОТКРЫТОСТИ, БЕЗОПАСНОСТИ, ЖИЗНЕСТОЙКОСТИ И ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ УСТОЙЧИВОСТИ ГОРОДОВ И НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТОВ</b>		
11.а. Поддерживать позитивные экономические, социальные и экологические связи между городскими, пригородными и сельскими районами на основе повышения качества планирования национального и регионального развития	Улучшение клиентского опыта и непрерывная техническая поддержка абонентов вне зависимости от региона присутствия.	Более подробно читайте в разделе «Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса»
<b>ФОКУСНАЯ ЦУР</b>		
<b>ЦУР 17. УКРЕПЛЕНИЕ СРЕДСТВ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ И АКТИВИЗАЦИЯ РАБОТЫ В РАМКАХ ГЛОБАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА В ИНТЕРЕСАХ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ</b>		
17.1. Усилить мобилизацию ресурсов из внутренних источников, в том числе благодаря международной поддержке развивающихся стран, с тем, чтобы повысить национальные возможности по сбору налогов и других доходов.	Компания осуществляет значительные усилия в области совершенствования практик этичного ведения бизнеса и противодействия коррупции.	Более подробно читайте в разделе «Бизнес-этика и комплаенс»
17.8. Обеспечить к 2017 году полномасштабное функционирование банка технологий и механизма развития науки, технологий и инноваций в интересах наименее развитых стран и расширить использование высокоэффективных технологий, в частности информационно-коммуникационных технологий.	Увеличение количества базовых станций и расширение географической зоны покрытия Интернетом.	Более подробно читайте в разделе «Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса»

# 7. Контакты

## **ПАО «ВымпелКом»**

Адрес: Российская Федерация, 127083, г. Москва,  
ул. Восьмого Марта, д. 10, стр. 14

## **Контакты по вопросам устойчивого развития**

### **Евгения Чистова**

Руководитель по устойчивому развитию

[ЕChistova@beeline.ru](mailto:ЕChistova@beeline.ru)

### **Полина Котляренко**

Менеджер по устойчивому развитию /

Менеджер проекта по подготовке отчета

[PKotlyarenko@beeline.ru](mailto:PKotlyarenko@beeline.ru) (102-53)

### **Ксения Ветрова**

Ведущий специалист по устойчивому  
развитию

[KVetrova@beeline.ru](mailto:KVetrova@beeline.ru)

## 8. Приложения

### Приложение 1. Определение существенных тем

При подготовке Отчета мы ориентировались на 10 принципов определения содержания и обеспечения качества, которые требуется соблюдать согласно международным стандартам в области устойчивого развития GRI Standards. В соответствии с ними Компания должна определять существенные темы для последующего раскрытия в отчете. (102-46)

*Более подробно о принципах определения содержания Отчета читайте в [Отчете об устойчивом развитии ПАО «ВымпелКом» 2018 года, с. 8.](#)*

Под существенными понимаются темы, которые с одной стороны отражают значительное воздействие ПАО «ВымпелКом» на экономические, экологические и социальные аспекты жизни в регионах присутствия Компании, а с другой стороны имеют сильное влияние на оценку деятельности ПАО «ВымпелКом» и принимаемые решения в отношении данной деятельности заинтересованными сторонами Компании.

При подготовке настоящего отчета определение и ранжирование существенных тем было проведено в два этапа. На первом этапе были проанализированы тренды отчетности российских и международных телекоммуникационных компаний, оценена актуальность существенных тем, выделенных в прошлом году, а также проведен мониторинг сообщений в средствах массовой информации. По результатам первого этапа был сформулирован базовый список, включающий 21 существенную тему.

На втором этапе был проведен опрос заинтересованных сторон для ранжирования существенных тем. В опросе приняли участие представители менеджмента Компании, сотрудники и внешние стейкхолдеры. Для соблюдения баланса ответов, вопросы были диверсифицированы по группам стейкхолдеров в зависимости от их профессиональных компетенций. Респонденты оценивали существенность тем по следующим параметрам:

- влияние на результаты деятельности ПАО «ВымпелКом» и достижение Обществом стратегических целей;
- воздействие на экономику/окружающую среду/социальную сферу в регионах присутствия ПАО «ВымпелКом»;
- влияние на оценки и принимаемые решения заинтересованных сторон.

Всего в электронном анкетировании приняло участие 118 человек: 13 представителей менеджмента, 23 внешних стейкхолдера и 82 сотрудника. (102-43)

Дополнительным аспектом анализа стало определение тем, наиболее актуальных для клиентов Компании – абонентов «Билайн». Из 21 существенной темы были сформулированы 10 более общих тем для оценки клиентами. В социальной сети «ВКонтакте» мы предложили абонентам выбрать несколько тем, представляющих

для них наибольший интерес. Их оценка вошла в расчет среднего значения итогового балла по шкале «Влияние на интересы заинтересованных сторон». Всего в опросе приняло участие 1 914 человек.

После построения матрицы на основе результатов опросов были применены корректирующие факторы, которые повысили статус тем, отвечающих требованиям отраслевых факторов, для устранения рисков попадания их в категории несущественных тем.

Критерием для выделения темы в качестве наиболее существенной стало попадание темы по обеим осям матрицы в категорию "Высокое". (102-49)

В результате, наиболее существенными темами являются:

- конфиденциальность и безопасность данных;
- качество сервиса;
- развитие телекоммуникационной инфраструктуры;
- обеспечение доступности цифровых услуг и технологий для населения;
- права человека;
- экономическое развитие и результативность.

## Матрица существенных тем



## Перечень предложенных к анкетированию существенных тем (102-47)

Формулировка существенной темы (аспекта деятельности)	Соответствие темам GRI
Бизнес-этика и ответственное ведение бизнеса	GRI 102-16. Ценности, принципы, стандарты, нормы поведения GRI 102-17. Механизмы консультирования и информирования о проблемах в области этики GRI 205: Антикоррупционные практики
Корпоративное управление	GRI 102-18. Структура корпоративного управления
<b>Конфиденциальность и безопасность данных</b>	GRI 418: Конфиденциальность клиента
<b>Качество сервиса</b>	Стандартами GRI не предусмотрено раскрытий, прямо относящихся к качеству мобильной связи. Данная тема раскрывается в рамках GRI 102-2: Деятельность, бренды, товары и услуги. GRI 102-43. Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами
Ответственная цепочка поставок	GRI 204: Практика закупок GRI 206: Антиконтурное поведение GRI 414: Социальная оценка поставщиков
Вклад в развитие цифровой экономики (цифровые инновации и «умные» технологии)	GRI 203: Непрямые экономические воздействия
<b>Развитие телекоммуникационной инфраструктуры</b>	GRI 203: Непрямые экономические воздействия
Взаимодействие с органами государственной власти	GRI 102-43. Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами GRI 201: Экономическая результативность
Противодействие коррупции	GRI 205: Антикоррупционные практики
Энергоэффективность и рациональное использование ресурсов (выбросы парниковых газов, водопотребление, обращение с отходами)	GRI 302: Энергия GRI 305: Выбросы
<b>Обеспечение доступности цифровых услуг и технологий для населения</b>	GRI 203: Непрямые экономические воздействия
Управление персоналом, обучение и развитие сотрудников	GRI 401: Занятость GRI 404: Обучение и образование

Формулировка существенной темы (аспекта деятельности)	Соответствие темам GRI
Разнообразие и равные возможности, недопущение дискриминации	GRI 405: Разнообразие и равные возможности
Достойные условия труда, здоровье и безопасность на рабочем месте	GRI 202: Присутствие на рынках GRI 403: Здоровье и безопасность на рабочем месте
<b>Права человека</b>	GRI 408: Детский труд GRI 409: Принудительный труд GRI 411: Права коренных и малочисленных народов
Воздействие мобильной связи на здоровье	GRI 416: Здоровье и безопасность клиентов
Социальные инновации	GRI 203: Непрямые экономические воздействия
Продукция с положительным социальным и экологическим воздействием	GRI 203: Непрямые экономические воздействия GRI 302: Энергия
Продукция с положительным социальным и экологическим воздействием	GRI 203: Непрямые экономические воздействия GRI 302: Энергия
Развитие безопасного интернета и ответственность контента	GRI 203: Непрямые экономические воздействия
Взаимоотношения сотрудников и руководства	GRI 401: Занятость GRI 402: Взаимоотношения между сотрудниками и руководителями GRI 404: Обучение и образование
<b>Экономическое развитие и результативность</b>	GRI 201: Экономическая результативность

По результатам опроса внешних стейкхолдеров Компанией было принято решение о включении темы «Реагирование на пандемию коронавируса» в список существенных. Несмотря на то, что тема выходит за рамки отчетного периода, для нас является важным раскрыть информацию о действиях ПАО «ВымпелКом», предпринимаемых для ответа на глобальный вызов. Соответствующая информация раскрыта в разделе Отчета «Билан против COVID-19»

## Приложение 2. Указатель содержания GRI (102-55)

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии
<b>GRI 101: ПРИНЦИПЫ (2016)</b>					
GRI 102: Стандартные элементы (2016)	<b>ПРОФИЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ</b>				
	102-1	Название организации	15		
	102-2	Виды продукции и услуги	15		
	102-3	Расположение штаб-квартиры	15		Штаб квартира ПАО «ВымпелКом» расположена в Москве.
	102-4	Страны осуществления деятельности	15		
	102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	15		Подробная информация о собственности – на с. 7 Годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности ПАО «ВымпелКом» за 2019 год <sup>28</sup>
	102-6	Рынки, на которых работает организация	15		
	102-7	Масштаб организации	16,61		Подробную информацию об общем капитале и количестве подразделений читайте на с. 8 и с.31 Годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности ПАО «ВымпелКом» за 2019 год <sup>29</sup>
	102-8	Численность сотрудников	113		Приложение 3. Доля работ организации, выполняемая лицами, отличными от работников, незначительна.
	102-9	Цепочка поставок организации	84		Подробную информацию о ключевых поставщиках и доле импортных закупок читайте на с. 49-51 Ежеквартального отчета эмитента за 1 кв. 2020 года <sup>30</sup>
	102-10	Существенные изменения в организации и ее цепочке поставок	-		Существенные изменения в цепочке поставок, в масштабах организации и в структуре акционерного капитала в отчетном периоде отсутствовали.
	102-11	Применение принципа предосторожности	89		
	102-12	Внешние инициативы	2		Обязательное присоединение <ul style="list-style-type: none"> <li>• В своей деятельности ПАО «ВымпелКом» делает все возможное, чтобы следовать принципам и рекомендациям Кодекса корпоративного управления, рекомендованного к применению Банком России.</li> </ul> Добровольное присоединение: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Цели устойчивого развития ООН</li> <li>• Руководство ЮНКТАД по ключевым индикаторам ЦУР ООН</li> <li>• Руководящие принципы предпринимательской деятельности в аспекте прав человека, разработанные ООН</li> <li>• The Valuable 500</li> </ul>
102-13	Членство в ассоциациях	-		Подробная информация о членстве в союзах, банковских группах, банковских холдингах, холдингах и ассоциациях – на стр. 138-141 Ежеквартального отчета эмитента за 1 кв. 2020. <sup>31</sup>	

<sup>28</sup> [https://static.beeline.ru/upload/images/Financial%20statements\\_RAS\\_PJSC%20VC\\_2019\\_27.03.2020.pdf](https://static.beeline.ru/upload/images/Financial%20statements_RAS_PJSC%20VC_2019_27.03.2020.pdf)

<sup>29</sup> [https://static.beeline.ru/upload/images/Financial%20statements\\_RAS\\_PJSC%20VC\\_2019\\_27.03.2020.pdf](https://static.beeline.ru/upload/images/Financial%20statements_RAS_PJSC%20VC_2019_27.03.2020.pdf)

<sup>30</sup> <https://moskva.beeline.ru/about/about-beeline/disclosure/quarterly-reports/>

<sup>31</sup> <https://moskva.beeline.ru/about/about-beeline/disclosure/quarterly-reports/>

СТРАТЕГИЯ				
102-14	Заявление Президента — Председателя Правления	6-7		
102-15	Ключевые воздействия, риски и возможности	10, 87-90, 94-97		
ЭТИКА И ДОБРОСОВЕСТНОСТЬ				
102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации, кодексы поведения / этические кодексы	78, 79, 81		
102-17	Механизмы консультирования и информирования о проблемах в области этики	79, 82		
КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ				
102-18	Структура корпоративного управления	21, 112		Приложение 3.
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ				
102-40	Список групп заинтересованных сторон	51		
102-41	Коллективные договоры	-		Практика заключения коллективных договоров в Билайне отсутствует.
102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	51		
102-43	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами	50, 52, 53-54, 67, 99		
102-44	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами	52, 53-54		
ПРАКТИКА ОТЧЕТНОСТИ				
102-45	Юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность	2		Перечень дочерних организаций, включенных в консолидированную финансовую отчетность за 2019 год, раскрыт на стр. 36 консолидированной финансовой отчетности ПАО «ВымпелКом» <sup>32</sup> .
102-46	Определение содержания отчета и границ	2,99		
102-47	Перечень существенных тем	101-102		
102-48	Переформулировки информации	2		
102-49	Изменения в отчетности	2, 100		
102-50	Отчетный период	2		
102-51	Дата публикации предыдущего отчета	-		2019 год
102-52	Цикл отчетности	-		Ежегодный
102-53	Контактное лицо по вопросам об отчете	98		
102-54	Вариант соответствия GRI	2		
102-55	Указатель содержания GRI	103-111		
102-56	Внешнее заверение	2, 122-123		Аудитор выбран на основе конкурсно-закупочной процедуры

<sup>32</sup> [https://static.beeline.ru/upload/images/PJSC%20VimpelCom%20IFRS%20FS%2012m2019\\_Russian.pdf](https://static.beeline.ru/upload/images/PJSC%20VimpelCom%20IFRS%20FS%2012m2019_Russian.pdf)

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	-		Сведения о подходах к управлению экономической результативностью читайте в Годовом отчете ПАО «ВымпелКом» на с. 15-17. <sup>33</sup>
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	-		Сведения об оценке подходов к управлению экономической результативностью читайте в Годовом отчете ПАО «ВымпелКом» на с. 15-17. <sup>34</sup>
GRI 201: Экономическая результативность (2016)	201-4	Финансовая помощь, полученная от государства	-		ПАО «ВымпелКом» не получало в 2019 году финансовой поддержки от государства. См. с. 44 Годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности ПАО «ВымпелКом» за 2019 год. <sup>35</sup>
ПРИСУТВИЕ НА РЫНКАХ					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	64		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	60		
GRI 202: Присутствие на рынках (2016)	202-1	Отношение стандартной заработной платы начального уровня сотрудников разного пола к установленной минимальной заработной плате в существенных регионах деятельности организации	64		
	202-2	Доля руководителей высшего ранга в существенных регионах деятельности организации, нанятых из числа представителей местного населения	63		Доля руководителей высшего ранга, нанятых из числа представителей местного населения – 87%.
НЕПРЯМЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	24, 42		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	24, 34, 42		
GRI 203: Непрямые экономические воздействия (2016)	203-1	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и безвозмездные услуги	32-34, 44		
	203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	24-31, 56		
ПРАКТИКА ЗАКУПОК					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	84		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	85		
GRI 204: Практика закупок (2016)	204-1	Доля расходов на местных поставщиков	84		

<sup>33</sup> <https://moskva.beeline.ru/about/about-beeline/disclosure/annual-reports/>

<sup>34</sup> <https://moskva.beeline.ru/about/about-beeline/disclosure/annual-reports/>

<sup>35</sup> [https://static.beeline.ru/upload/images/Financial%20statements\\_RAS\\_PJSC%20VC\\_2019\\_27.03.2020.pdf](https://static.beeline.ru/upload/images/Financial%20statements_RAS_PJSC%20VC_2019_27.03.2020.pdf)

АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ ПРАКТИКИ					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	81		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	82		
GRI 205: Антикоррупционные практики (2016)	205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	82-83		
АНТИКОНКУРЕНТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	83		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	115		
GRI 206: Антиконкурентное поведение (2016)	206-1	Правовые действия в отношении организации в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства	115		Приложение 3. В отчетном периоде в отношении Компании ФАС России были рассмотрены два случая потенциального нарушения антимонопольного законодательства. В первом случае было принято решение об отсутствии признаков правонарушения антимонопольного законодательства со стороны Компании, во втором случае – было выдано предписание о прекращении нарушения.
ЭНЕРГИЯ					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	72-73		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	74		
GRI 302: Энергия (2016)	302-1	Потребление энергии внутри организации	74, 75		
ВЫБРОСЫ					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	74		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	74		
GRI 305: Выбросы (2016)	305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	74		
СООТВЕТСТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	77		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	77		
GRI 307: Соответствие требованиям экологического законодательства (2016)	307-1	Соответствие экологическому законодательству	77		

ЗАНЯТОСТЬ					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	60,65		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	60		
GRI 401: Занятость (2016)	401-1	Общее количество вновь нанятых сотрудников и текучесть кадров	62, 114-115	Из перечня элементов, охваченных индикатором, отсутствует разбивка по полу и по возрасту для коэффициентов текучести и приема сотрудников. Отчет не раскрывает информацию ввиду невозможности предоставить требуемую GRI детализацию на этапе сбора данных. Компания рассмотрит возможность разработки системы учета в течение ближайших 2-3 лет	Приложение 3. Показатель раскрыт частично. Коэффициент приема = 71%. Коэффициент текучести кадров накопительным итогом – 60,1%. Коэффициент текучести (ежемесячный) рассчитывается как отношение количества уволенных к сумме количества уволенных и численности занятых по данным на конец месяца.
	401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	68, 71		
ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ РУКОВОДИТЕЛЯМИ И СОТРУДНИКАМИ					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	68		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	60		
GRI 402: Взаимоотношения между сотрудниками и руководителями (2016)	402-1	Минимальный период уведомления в отношении изменений в деятельности организации	-		При сокращении должности / ликвидации организации Компания соблюдает требования российского законодательства и уведомляет сотрудника за 2 месяца, а при массовых сокращениях (более 30 человек) - за 3 месяца.
ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	69		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	60, 70		
GRI 403: Здоровье и безопасность на рабочем месте (2018)	403-1	Система управления промышленной безопасностью и охраной труда	69		
	403-2	Идентификация опасности, оценка риска и расследование инцидентов	70, 88	Из перечня элементов, охваченных индикатором, отсутствует описание системы контроля рисков, описание процедур, позволяющих работникам сообщать о связанных с работой опасностях и опасных ситуациях, описание политики и процедур, позволяющих работникам избегать ситуаций, которые, по их мнению, могут привести к травмам или ухудшению здоровья. Компания рассмотрит возможность разработки системы учета в течение ближайших 2-3 лет	Показатель раскрыт частично. Описаны меры и действия при возникновения несчастного случая, а также возможные риски в области обеспечения охраны труда. Практика оценки профессиональных рисков в Компании на данный момент находится в стадии внедрения, а отчетность по данному вопросу будет представлена в среднесрочной перспективе.

403-3	Службы охраны труда	-		<p>В Компании действует специальная функция, ответственная за охрану труда, в перечень задач которой в том числе входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявление опасных и вредных производственных факторов на рабочих местах;</li> <li>- проведение анализа состояния и причин производственного травматизма;</li> <li>- информирование работников о состоянии условий труда на рабочих местах;</li> <li>- расследование и учет несчастных случаев на производстве, участие в работе комиссии по расследованию несчастного случая;</li> <li>- организация обязательных медицинских осмотров;</li> <li>- организация своевременного обучения по охране труда работников компании, в том числе ее руководителя, участие в работе комиссий по проверке знаний требований охраны труда;</li> <li>- рассмотрение писем, заявлений, жалоб работников, касающихся вопросов условий и охраны труда, подготовка предложений по устранению выявленных недостатков;</li> <li>- проведение специальной оценки условий труда;</li> <li>- контроль за обеспечением и правильным применением средств индивидуальной защиты работниками компании;</li> <li>- управление производственными рисками.</li> </ul>
403-4	Участие работников, консультации и коммуникации по вопросам охраны здоровья и безопасности труда	-	Пункт б показателя 403-4 к ПАО «ВымпелКом» неприменим, так как в Компании отсутствуют соответствующие комитеты.	В рамках планового пересмотра / актуализации документации по охране труда (программ, элементов системы управления охраной труда, проектов) для обсуждения проектов обновленных документов привлекаются все профильные подразделения Компании.
403-5	Обучение работников в сфере охраны здоровья и безопасности труда	-		Обучение работников вопросам охраны труда происходит в виде обязательных инструктажей и ознакомления с внутренними нормативными документами Компании. Также существует практика дополнительного (добровольного) обучения по различным программам и видам работ как внутри Компании, так и в учебных центрах на основании заключенных договоров. Подробнее об этом см. в подразделе «Развитие и обучение персонала».
403-6	Содействие улучшению здоровья сотрудников	71		
403-7	Предотвращение и смягчение воздействий на здоровье и безопасность труда, напрямую связанных с деловыми отношениями	-		Функция охраны труда Компании проводит вводный инструктаж клининговым подрядным организациям.
403-9	Производственный травматизм	70	Из перечня элементов, охваченных индикатором, отсутствует информация о связанных с работой опасностях, которые создают риск получения травм с тяжелыми последствиями. Компания рассмотрит возможность разработки системы учета в течение ближайших 2-3	По результатам каждого несчастного случая производится специальное расследование, и по его результатам (при необходимости) корректируются подходы Компании в области охраны труда. Общее количество отработанных часов – 49,7 млн часов.
403-10	Профессиональные заболевания	70	Из перечня элементов, охваченных индикатором, отсутствует информация о типах профессиональных заболеваний и о связанных с работой опасностях, которые создают риск для здоровья сотрудников. Компания рассмотрит возможность разработки системы учета в течение ближайших 2-3 лет	В отчетном году не было смертельных случаев, связанных с профессиональными заболеваниями сотрудников.

ОБУЧЕНИЕ И ОБРАЗОВАНИЕ					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	65, 67		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	67		
GRI 404: Обучение и образование (2016)	404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников	66		
	404-2	Программы развития навыков и образования на протяжении жизни, призванные поддерживать способность сотрудников к занятости, а также оказать им поддержку при завершении карьеры	66-67		
	404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры, в разбивке по полу и категориям сотрудников	67		
РАЗНООБРАЗИЕ И РАВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	78		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	79		
GRI 405: Разнообразие и равные возможности (2016)	405-1	Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников	63, 114		Приложение 3
ДЕТСКИЙ ТРУД					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	78		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	79		
GRI 408: Детский труд (2016)	408-1	Операции и поставщики, подвергающиеся значительному риску инцидентов детского труда	-		Деятельность Компании, включая деятельность штаб-квартиры, офисов продаж и контактного центра, а также подрядных организаций, охватывается российским законодательством, предусматривающим запрет на использование детского труда.

ПРИНУДИТЕЛЬНЫЙ ТРУД					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	78		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	79		
GRI 409: Принудительный труд (2016)	409-1	Операции и поставщики, подвергающиеся значительному риску инцидентов принудительного труда	78		Деятельность Компании, включая деятельность штаб-квартиры, офисов продаж и контактного центра, а также подрядных организаций, охватывается российским законодательством, предусматривающим запрет на использование принудительного труда.
ПРАВА КОРЕННЫХ И МАЛОЧИСЛЕННЫХ НАРОДОВ					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	78		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	79		
GRI 411: Права коренных и малочисленных народов (2016)	411-1	Общее число случаев нарушений, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия	-		Случаи нарушения прав коренных и малочисленных народов в 2019 году отсутствовали.
СОЦИАЛЬНАЯ ОЦЕНКА ПОСТАВЩИКОВ					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	103-1 Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	83		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	83		
GRI 414: Социальная оценка поставщиков (2016)	414-1	Новые поставщики, оцененные по социальному критерию	-		Доля оцененных поставщиков – 100%. Все новые поставщики соответствуют требованиям Кодекса поведения, в котором заложены социальные требования. Оценка проводится закупочной комиссией.
ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	46-47		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	46		
GRI 416: Здоровье и безопасность потребителей (2016)	416-1	Оценка воздействия категорий товаров и услуг на здоровье и безопасность человека	-		100% продуктов и услуг Компании проходят оценку на соответствие требованиям здоровья и безопасности в рамках соответствия нормам российского законодательства.

<b>КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ КЛИЕНТА</b>					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	48		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	49		
GRI 418: Конфиденциальность клиента (2016)	418-1	Жалобы, касающиеся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	49		
<b>КАЧЕСТВО СЕРВИСА</b>					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	42-46		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	46		
Качество сервиса	-				
<b>ПАНДЕМИЯ КОРОНАВИРУСА</b>					
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 101-102		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	10-12		
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	10-12		
Реагирование на пандемию коронавируса	-				

## Приложение 3. Детализация индикаторов GRI Standards

### Органы управления Компании

Структура корпоративного управления Компании не претерпела изменений по сравнению с предыдущим отчетным годом. Согласно Уставу Компании органами управления являются Общее собрание акционеров, Совет директоров и Единоличные исполнительные органы: Президент и Генеральный директор. (102-18)

### Общее собрание акционеров

Высшим органом управления является Общее собрание акционеров, в компетенцию которого входит решение вопросов в отношении Компании, предусмотренных Уставом и действующим законодательством.

### Совет директоров

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 общего собрания акционеров.

### Исполнительные органы

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

*Более подробно о компетенциях органов управления читайте в [Уставе ПАО «ВымпелКом»](#)*

## Информация о сотрудниках и других работниках<sup>36</sup>

(102-8)

	2017	2018	2019
<b>Количество сотрудников с постоянным трудовым договором</b>	19 474	26 517	25 596
в т.ч. Женщин	10 383	13 730	13 362
в т.ч. Мужчин	9 092	12 787	12 234
<b>Количество сотрудников с временным трудовым договором</b>	2 265	1 930	1 977
в т.ч. Женщин	1 382	1 145	1 181
в т.ч. Мужчин	883	785	796
<b>Итого сотрудников</b>	21 739	28 447	27 573
в т.ч. Женщин	11 764	14 875	27 573
в т.ч. Мужчин	9 975	13 572	13 030

	2017 <sup>37</sup>	2018	2019
<b>Количество сотрудников с полной занятостью (40 рабочих ч в неделю)</b>	–	26 254	27 474
в т.ч. Женщин	–	13 413	14 468
в т.ч. Мужчин	–	12 841	13 006
<b>Количество сотрудников с частичной занятостью (менее 40 рабочих ч в неделю)</b>	–	2 193	99
в т.ч. Женщин	–	1 462	75
в т.ч. Мужчин	–	731	24

<sup>36</sup> Численность считается по FTE.

<sup>37</sup> Учет не велся.

## Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников

(405-1)

Показатели социокультурного разнообразия руководящих кадров, в том числе, в разбивке по полу и возрасту за 2019 г.				
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	всего руководящих кадров
<b>Всего руководящих кадров</b>	300	1101	79	1480
в т.ч. женщин среди руководящих кадров	130	553	39	722
в т.ч. мужчин среди руководящих кадров	170	548	40	758
<b>Доля в общем</b>	20,3%	74,4%	5,3%	100%
в т.ч. женщин среди руководящих кадров	8,8%	37,4%	2,6%	48,8%
в т.ч. мужчин среди руководящих кадров	11,5%	37%	2,7%	51,2%

Показатели социокультурного разнообразия сотрудников, кроме руководящих кадров, в том числе, в разбивке по полу и возрасту за 2019 г.				
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	всего сотрудников
<b>Всего сотрудников</b>	14 998	10 271	824	26 093
в т.ч. женщин среди сотрудников	7 478	5 988	355	13 821
в т.ч. мужчин среди сотрудников	7 520	4 283	469	12 272
<b>Доля в общем</b>	57,4%	39,4%	3,2%	100%
в т.ч. женщин среди сотрудников	28,6%	23%	1,4%	53%
в т.ч. мужчин среди сотрудников	28,8%	16,4%	1,8%	47%

## Показатели принятия кадров в разбивке по возрасту

(401-1)

Количество новых сотрудников в разбивке по возрасту, принятых на работу в 2019 г.				
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	всего сотрудников
<b>Всего сотрудников (чел.)</b>	15 525	3 947	121	19 593

## Показатели текучести кадров в разбивке по полу и возрасту

(401-1)

Количество выбывших сотрудников в разбивке по полу и возрасту в 2019 г.				
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	всего сотрудников
Всего сотрудников (чел.)	15 704	4 811	98	20 613

	женщин	мужчин	всего
Всего сотрудников (чел.)	10 030	10 583	20 613

## Количество случаев антиконкурентного поведения и нарушения анти-монопольного законодательства

(206-1)

	2018	2019
Количество случаев антиконкурентного поведения и нарушения антимонопольного законодательства	4	2

## Приложение 4. Глоссарий

**3G (3rd Generation), третье поколение** — набор услуг, объединяющий высокоскоростной мобильный доступ к услугам интернета и технологию радиосвязи. Данный вид мобильной связи строится на основе пакетной передачи данных. Сети третьего поколения работают на частотах дециметрового диапазона (в диапазоне около 2 ГГц), передавая данные со скоростью до 3,6 Мбит/с.

**4G/LTE (4th Generation), четвертое поколение (LTE, Long-Term Evolution)** — поколение мобильной связи, характеризующееся высокоскоростной передачей данных и повышенным качеством голосовой связи. К четвертому поколению принято относить перспективные технологии, позволяющие осуществлять передачу данных со скоростью, превышающей 10 Мбит/с, подвижным абонентом.

**5G** — разрабатываемое пятое поколение мобильной связи, способное обеспечивать более высокую пропускную способность по сравнению с технологиями четвертого поколения. Скорость передачи данных в мобильных сетях пятого поколения должна достигнуть 10 Гб/с.

**AdTech (Advertising Technology, рекламные технологии)** - различные типы аналитических цифровых инструментов, используемые специалистами рекламного рынка для управления рекламными кампаниями и их анализа.

**B2B (Business to business — «бизнес для бизнеса»)** — термин, обозначающий коммерческие взаимоотношения между юридическими лицами.

**B2C (Business to consumer — «бизнес для потребителя»)** — термин, обозначающий коммерческие взаимоотношения между юридическим лицом и потребителем.

**Big Data (Большие данные)** - серия подходов для обработки данных огромных объемов и значительного многообразия с целью получения воспринимаемых человеком результатов.

**Cat-M** - второе поколение LTE-чипов, созданных специально для приложений сети интернета вещей.

**COVID-19 (Corona virus disease 2019, коронавирусная инфекция)** - опасное заболевание, которое может протекать как в форме острой респираторной вирусной инфекции лёгкого течения, так и в тяжелой форме. 11 марта 2020 года распространение вируса было признано пандемией.

**DDoS-атаки (Distributed Denial of Service, распределённая атака «отказ в обслуживании»)** – проводимая одновременно с большого числа компьютеров хакерская атака на вычислительную систему с целью создания таких условий, при которых добросовестные пользователи системы не могут получить доступ к предоставляемым серверам, либо этот доступ будет затруднён.

**E-commerce (Electronic commerce, электронная торговля)** - сфера экономики, которая включает в себя все финансовые и торговые транзакции, осуществляемые при помощи компьютерных сетей, и бизнес-процессы, связанные с проведением таких транзакций.

**FinTech (Financial Technology, финансовые технологии)** - отрасль, состоящая из компаний, использующих технологии и инновации, чтобы конкурировать с традиционными финансовыми организациями в лице банков и посредников на рынке финансовых услуг.

**GRI (англ. Global Reporting Initiative)** — Глобальная инициатива по отчетности.

**GSM (Global System for Mobile Communications)** — глобальный стандарт цифровой мобильной сотовой связи.

**Hyper-V** - одна из технологий виртуализации серверов, позволяющая запускать на одном физическом сервере множество виртуальных операционных систем.

**IoT-сети (Internet of Things Networks, сети интернета вещей)** — множество автономных физических устройств, связанных в единую сеть через цифровые коммуникационные каналы.

**LTIFR (Lost Time Injury Frequency Rate)** – уровень производственного травматизма.

**MEC (Mobile Edge Computing, мобильные граничные вычисления)** - концепция сетевой архитектуры, которая обеспечивает возможности облачных вычислений и ИТ-услуг на границе сотовой сети. Основная идея концепции: чем ближе к клиенту сотовой связи выполняется запуск приложений и связанных с ними задач, тем меньше загруженность сети и лучше работа приложений.

**NB-IoT (Narrow Band Internet of Things, узкополосный интернет вещей)** — стандарт сотовой связи для устройств телеметрии с низкими объемами обмена данными.

**NPS (Net Promoter Score, индекс потребительской лояльности)** - индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам.

**Openstack (KVM)** - комплекс проектов свободного программного обеспечения, который может быть использован для создания инфраструктурных облачных сервисов и облачных хранилищ, как публичных, так и частных.

**VAS (Value Added Services, услуги, приносящие дополнительный доход)** — популярный в телекоммуникационной индустрии термин для обозначения сервисов, предоставляемых не ядром сети, а дополнительными платформами.

**VDI (Virtual Desktop Infrastructure)** - инфраструктура виртуальных рабочих столов.

**VMware** – программное обеспечение для виртуализации.

**VPN (Virtual Private Network, виртуальная частная сеть)** — обобщённое название технологий, позволяющих обеспечить одно или несколько сетевых соединений поверх другой сети (например Интернет).

**WaaS (WorkPlace-as-a-Service)** – рабочее место как услуга.

**Wi-Fi (Wireless Fidelity)** — стандарт беспроводной передачи данных по радиоканалам.

**АНО** - автономная некоммерческая организация.

**Безопасные условия труда** — условия труда, при которых воздействие на работающих вредных и опасных производственных факторов исключено или их уровни не превышают гигиенических нормативов.

**Блогер** – человек, ведущий блог - веб-сайт, основное содержимое которого — регулярно добавляемые блогером записи, содержащие текст, изображения или мультимедиа.

**Буткэмп (англ. bootcamp)** - интенсивное очное обучение программированию, во время которого учащийся полностью погружается в разработку и овладевает ключевыми навыками за короткий срок.

**Взаимодействие с заинтересованными сторонами** — деятельность компании с целью понять ожидания и опасения заинтересованных сторон и вовлечь их в процесс принятия решения.

**Вовлеченность сотрудников** - эмоциональное и интеллектуальное состояние, которое мотивирует сотрудников выполнять их работу эффективно.

**ДМС** — добровольное медицинское страхование.

**Заинтересованные стороны, стейкхолдеры (англ. stakeholders)** — физические и юридические лица или группы лиц, оказывающие влияние на деятельность компании либо находящиеся под воздействием ее деятельности, а также имеющие право в соответствии с законом и международными конвенциями напрямую предъявлять компании иски. К заинтересованным сторонам относятся акционеры компании, инвесторы, сотрудники, поставщики, подрядчики, потребители, профсоюзы, СМИ, жители той местности, где работает компания, и другие лица.

**Инклюзивность** - практика социальной интеграции людей с ограниченными возможностями здоровья.

**Интеллектуальное волонтерство** – вид добровольческой деятельности (волонтерства), направленный на организацию и проведение интеллектуальных мероприятий.

**Интернет** — всемирная система объединенных компьютерных сетей, построенная на использовании протокола IP и маршрутизации пакетов данных. Интернет образует глобальное информационное пространство, служит физической основой для Всемирной паутины (WWW, World Wide Web) и множества других систем (протоколов) передачи данных.

**Интернет вещей (англ. Internet of Things, IoT)** — концепция вычислительной сети физических объектов («вещей»), оснащенных встроенными технологиями для взаимодействия друг с другом или с внешней средой, рассматривающая организацию таких сетей, как явление, способное перестроить экономические и общественные процессы, исключая из части действий и операций необходимость участия человека.

**Кадровая политика** — это совокупность норм, правил, целей и представлений, определяющих содержание работы с персоналом (планирование и учет персонала, поиск

и отбор, адаптация, обучение и развитие, организация труда, оплата труда и мотивация, аттестация, социальное обеспечение и другое) в соответствии со стратегией развития Компании.

**Капитальные затраты (англ. CAPEX)** — затраты на приобретение нового оборудования, строительство, модернизацию, приобретение программного обеспечения и прочих нематериальных активов, других долгосрочных активов, а также относящиеся к ним затраты, понесенные до начала использования соответствующих активов в запланированных целях, включаемые в расчет по наиболее раннему из событий — платежа или поставки.

**Качество жизни** — совокупность социально-экономических и иных критериев, отражающих уровень и степень достигнутого благосостояния человека и общества в различных сферах: образование, занятость, здоровье, права человека, доходы, безопасность, инфраструктура, культура и досуг.

**Ключевые показатели эффективности (КПЭ)** — показатели деятельности, которые помогают организации в достижении стратегических и операционных целей.

**Компетенции** — необходимые для данной должности знания, навыки, умения и поведенческие характеристики.

**Комплаенс (англ. compliance — согласие, соответствие; происходит от глагола to comply — исполнять)** — соответствие каким-либо внутренним или внешним требованиям или нормам.

**Конвергенция** — процесс сближения разнородных электронных технологий в результате их быстрого развития и взаимодействия.

**Корпоративная социальная ответственность (КСО)** — ответственность компании перед заинтересованными сторонами, состоящая в том, что компания принимает бизнес-решения с учетом интересов заинтересованных сторон. Часть постоянной стратегии компании по увеличению своего присутствия в обществе и развитию бизнеса; возможность оказать позитивное влияние на сообщество, в котором работает компания.

**Локдаун (англ. lockdown)** – принятые меры ограничения по передвижению населения в качестве меры безопасности после или во время пандемии или беспорядков и т. д.

**Местные сообщества** — представители населения, имеющие гражданство РФ.

**Миссия** — смысл существования, предназначение организации, которое отличает ее от других подобных организаций.

**Мобильный трафик** — объем информации, которую мобильное устройство (смартфон, коммуникатор, планшет, компьютер, подключенный к интернету с помощью модема) отправляет и получает из сети Интернет.

**Мотивация** — механизм влияния на рост результативности и эффективности труда, процесс стимулирования работника или группы работников к деятельности, направленной на достижение целей организации.

**НКО** - некоммерческая организация.

**Облачная АТС** – виртуальная автоматическая телефонная станция на облачном сервере.

**ООН** - Организация Объединенных Наций.

**Отчет об устойчивом развитии (нефинансовый отчет)** — это доступное, достоверное, сбалансированное описание основных аспектов деятельности Компании и ее достижений, связанных с ценностями, целями, политикой устойчивого развития по вопросам, представляющим наибольший интерес для ключевых заинтересованных сторон. Это публичный инструмент информирования акционеров, сотрудников, партнеров и других заинтересованных сторон о том, как и какими темпами Компания реализует заложенные в своей миссии или стратегических планах развития цели в отношении экономической устойчивости, социального благополучия и экологической стабильности.

**Охрана труда** — система обеспечения безопасности жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включая правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия.

**Профессиональное заболевание** — заболевание, которое возникло и развилось у работающих под влиянием систематического и длительного воздействия производственных факторов, свойственных данной профессии, либо совокупности условий труда, характерных лишь для того или иного производства.

**Развитие персонала** — комплекс мероприятий, реализуемых компанией с целью привлечения, адаптации, удержания работников, способствующий максимальной реализации их профессионального и творческого потенциала.

**Ретейл (от англ. retail — «розничный, в розницу»)** — продажа товаров (услуг) небольшим количеством, поштучно.

**Риск** — негативное воздействие на цели Компании, которое потенциально может произойти в результате текущих процессов или будущих событий.

**Роуминг** — специальный сервис связи (мобильной связи, Wi-Fi), предоставляемый абоненту вне зоны обслуживания его «домашней» сети (либо базовой станции) с использованием ресурсов другой («гостевой») сети. При этом абоненту не требуется заключать договор с принимающим оператором, а плата за услуги списывается с его счета. При телефонном роуминге у абонента обычно сохраняется его телефонный номер.

**Сертификация** — подтверждение соответствия качественных характеристик тому уровню, который требуется стандартом качества.

**Стандарт** — нормативно-методический документ, устанавливающий требования к объектам направления деятельности.

**Стандарты Глобальной инициативы по отчетности (англ. Global Reporting Initiative, GRI)** — принятая в международной практике система отчетности в области

устойчивого развития в отношении экономической, экологической и социальной результативности.

**Устойчивое развитие** - концепция, разработанная ООН и признающая роль бизнеса в обеспечении устойчивого развития общества. Концепция развития мирового сообщества, в которой предусматривается учет интересов не только ныне живущих поколений людей, но и будущих.

**Хакатон** — форум разработчиков, во время которого специалисты из разных областей разработки программного обеспечения (программисты, дизайнеры, менеджеры) сообща работают над решением какой-либо проблемы.

**Широкополосный доступ в интернет (ШПД)** — высокоскоростной доступ в интернет. В отличие от коммутируемого доступа в интернет ШПД обеспечивает во много раз большую скорость обмена данными и не монополизирует телефонную линию. Кроме высокой скорости широкополосный доступ обеспечивает непрерывное подключение к интернету и так называемую двустороннюю связь, то есть возможность как принимать, так и передавать информацию на высоких скоростях.

# Приложение 5. Заключение независимого аудитора

(102-56)



## ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕЗАВИСИМОГО ПРАКТИКУЮЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА ПО ЗАДАНИЮ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМУ ОГРАНИЧЕННУЮ УВЕРЕННОСТЬ

*Руководству Публичного акционерного общества «Вымпел-Коммуникации»*

Мы выполняли задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении прилагаемого отчета об устойчивом развитии ПАО «ВымпелКом» за 2019 год (далее – Отчет) на предмет соответствия требованиям Стандартов отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности<sup>1</sup> (далее – Стандарты) к основному варианту подготовки отчета, а также в отношении взаимодействия Публичного акционерного общества «Вымпел-Коммуникации» (далее – ПАО «ВымпелКом») с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета на предмет соответствия требованиям стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами»<sup>2</sup>.

### **Ответственность ПАО «ВымпелКом»**

ПАО «ВымпелКом» отвечает за подготовку указанного Отчета в соответствии с требованиями Стандартов к основному варианту подготовки отчета, а также за соответствие взаимодействия ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета требованиям стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами». Эта ответственность включает в себя разработку, внедрение и поддержание системы внутреннего контроля, применимой к подготовке Отчета, не содержащего существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок.

### **Наша независимость и контроль качества**

Мы заявляем о том, что соблюдали требование независимости и другие этические требования в соответствии с Правилами независимости аудиторов и аудиторских организаций и Кодексом профессиональной этики аудиторов, соответствующими Международному кодексу этики профессиональных бухгалтеров (включая международные стандарты независимости), разработанному Советом по международным стандартам этики для профессиональных бухгалтеров, основанному на фундаментальных принципах честности, объективности, профессиональной компетентности и должной тщательности, конфиденциальности и профессионального поведения, и нами выполнены прочие иные обязанности в соответствии с этими требованиями профессиональной этики.

Аудиторская организация применяет Международный стандарт контроля качества 1 «Контроль качества в аудиторских организациях, проводящих аудит и обзорные проверки финансовой отчетности, а также выполняющих прочие задания, обеспечивающие уверенность, и задания по оказанию сопутствующих услуг» и следовательно применяет системный контроль качества, включающий документально оформленную политику и процедуры соблюдения этических требований, профессиональные стандарты и применимые законодательные и нормативные требования.

### **Наша ответственность**

Наша ответственность заключается в том, чтобы предоставить вывод по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность, относительно Отчета на предмет соответствия требованиям Стандартов к основному варианту подготовки отчета, а также относительно взаимодействия ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета на предмет соответствия требованиям стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами» на основании выполненных нами процедур и полученных доказательств. Мы выполняли наше задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность (пересмотренным) 3000 «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов». Согласно этому стандарту данное задание планировалось и проводилось таким образом, чтобы получить ограниченную уверенность в том, что Отчет не содержит существенных искажений, а также в том, что взаимодействие ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета соответствует требованиям стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами». Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, выполняемое в соответствии с данным стандартом, предусматривает оценку по следующим критериям (далее - Критерии):

- Соответствие Отчета требованиям Стандартов к основному варианту подготовки отчета.
- Соответствие взаимодействия ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета требованиям стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами».

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, предусматривает значительно меньший объем работ, чем задание, обеспечивающее разумную уверенность, в отношении как процедур оценки рисков, включая изучение системы внутреннего контроля, так и процедур, выполняемых в ответ на оцененные риски.

Проведенные нами процедуры основывались на нашем профессиональном суждении и включали направление запросов, инспектирование документов, аналитические процедуры, оценку надлежащего характера методов количественной оценки и политики по составлению отчетности, а также согласование или сверку с соответствующими данными.

<sup>1</sup> GRI Sustainability Reporting Standards

<sup>2</sup> AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2015

Учитывая обстоятельства задания, при выполнении перечисленных выше процедур мы осуществили:

- Изучение и тестирование на выборочной основе систем и процессов, реализованных ПАО «ВымпелКом» в целях обеспечения соблюдения требований стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами» при взаимодействии с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета.
- Проведение интервью и получение документальных подтверждений от представителей менеджмента и сотрудников ПАО «ВымпелКом».
- Изучение информации, имеющейся на сайте ПАО «ВымпелКом», касающейся деятельности в контексте вопросов устойчивого развития.
- Изучение опубликованных заявлений третьих лиц, касающихся экономических, экологических, социальных аспектов деятельности ПАО «ВымпелКом», с целью проверки обоснованности заявлений, сделанных в Отчете.
- Анализ нефинансовой отчетности компаний аналогичного сегмента рынка в целях бенчмаркинга.
- Выборочное изучение документов и данных о результативности существующих в ПАО «ВымпелКом» систем управления экономическими, экологическими и социальными аспектами устойчивого развития.
- Изучение действующих процессов сбора, обработки, документирования, верификации, анализа и отбора данных, подлежащих включению в Отчет.
- Анализ информации в Отчете на соответствие требованиям Критериев.

Процедуры проводились исключительно в отношении данных за 2019 год.

Оценка надежности представленной в Отчете информации о результативности проводилась в отношении соблюдения требований к основному варианту подготовки Отчета в соответствии со Стандартами и информацией, ссылки на которую представлены в разделе Отчета «Указатель содержания GRI». В отношении указанной информации проводилась оценка соответствия раскрываемых данных предоставленным нам документам внешней и внутренней отчетности.

Процедуры не проводились в отношении заявлений прогнозного характера; заявлений, выражающих мнения, убеждения или намерения ПАО «ВымпелКом» предпринять какие-либо действия, относящиеся к будущему времени; а также в отношении заявлений, в качестве источников которых в Отчете указаны экспертные суждения.

Процедуры проводились в отношении версии Отчета, подлежащей направлению в Глобальную инициативу по отчетности для уведомления об использовании Стандартов при подготовке Отчета.

Процедуры проводились в отношении версии отчета на русском языке, содержащей информацию, подлежащую публикации как в печатной форме, так и в электронном виде на сайте ПАО «ВымпелКом».

Процедуры, выполняемые в рамках задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, отличаются по характеру и меньше по объему, чем при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, значительно ниже, чем тот, который был бы получен при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, мы не выражаем мнения, обеспечивающего разумную уверенность, по Отчету, а также по взаимодействию ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета во всех существенных аспектах в соответствии с Критериями.

**Вывод по результатам задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, в отношении соответствия взаимодействию ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета требованиям стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами»**

На основании осуществленных процедур и полученных доказательств наше внимание не привлекли никакие факты, которые заставили бы считать, что взаимодействие ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета не соответствует во всех существенных аспектах требованиям стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами».

**Вывод по результатам задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, в отношении соответствия Отчета требованиям Стандартов к основному варианту подготовки отчета**

На основании осуществленных процедур и полученных доказательств наше внимание не привлекли никакие факты, которые заставили бы считать, что Отчет не подготовлен во всех существенных аспектах в соответствии с требованиями Стандартов к основному варианту подготовки отчета.

Общество с ограниченной ответственностью  
«Финансовые и бухгалтерские консультанты»  
Практикующий специалист  
Партнер  
на основании доверенности № 76/18 от 17 декабря 2018 года



В.Ю. Скобарев

Российская Федерация, г. Москва  
9 ноября 2020 года