

## ЗАО «ФЕРРЕРО РУССИЯ» // “FERRERO RUSSIA” CJSC

«Ферреро Руссия» (Группа Ferrero) – один из ведущих игроков российского кондитерского рынка с годовым оборотом свыше 40,7 млрд руб. и крупнейший инвестор Владимирской области. Общий объём инвестиций в фабрику Ferrero в России (с. Ворша, Собинский р-н) превысил 250 млн евро.

Компания входит в топ-20 рекламодателей России и в топ-5 экспортёров кондитерской отрасли, 20% производимой продукции идёт на экспорт в 36 стран. Продукция владимирской фабрики обеспечивает порядка 60% объёма продаж Ferrero в России.

Численность персонала в России – 870 чел.



**НЕМЧЕНКО  
ИГОРЬ  
ВАСИЛЬЕВИЧ**  
Генеральный директор

**IGOR  
NEMCHENKO**  
General Manager

Ferrero Russia (Ferrero Group) presents on the Russian confectionery market since 1995 and is one of its key players with an annual turnover of over 40.7 billion rubles. Ferrero Russia is the largest investor in the Vladimir Region (Vorsha village, Sobinsky district) with total investment in the Ferrero factory over 250 million euros.

The company is ranked among the top 20 advertisers in Russia and is in the top 5 exporters of the confectionery industry; 20% of its products are exported to 36 countries. The products of the Vladimir factory account for about 60% of Ferrero's sales in Russia.

The number of employees is 870 people.

**Summary see p. 167**

Группа Ferrero ориентирована на международное развитие с учётом национальной специфики стран продвижения. Являясь официальным членом Глобального договора ООН, компания придерживается принципов устойчивого развития и социально ответственного ведения бизнеса на всех территориях своего присутствия.

Как отмечается в Заявлении о политике по правам человека Ferrero, одним из основополагающих принципов работы компании является признание заслуг человека и защита его достоинства. Кроме того, уважение прав и забота о благополучии сотрудников глубоко укоренились как главные ценности и принципы семейного бизнеса Ferrero. Они являются ключевыми для обеспечения устойчивости коммерческой деятельности и формируют ценности в тех сообществах, где работает компания.

Соблюдение прав человека является важным условием в достижении ЦУР ООН – 2030. Поскольку вопросы прав человека требуют многоаспектного подхода, Ferrero определила для себя 10 ключевых областей. Заявление Ferrero о политике в области прав человека устанавливает принципы, которые компания применяет к работе в этих приоритетных областях на протяжении всей цепочки создания ценности. Такой подход Ferrero использует при взаимодействии со своими сотрудниками, деловыми партнёрами и другими стейкхолдерами.

В корпоративных документах компании «Кодекс этики», «Кодекс делового поведения», «Кодекс поставщика Ferrero» определяются этическое видение, принципы, ценности, корпоративная ответственность компании, принципы в области ответственной деловой практики, ожидания в отношении ответственных закупок сырья для всех поставщиков на протяжении всей цепочки создания стоимости.

Ferrero привержена принципу уважения и продвижения прав человека, а также предотвращения и уменьшения негативных последствий своей деятельности посредством применения подхода комплексной экспертизы. В основе подхода лежат Руководящие принципы предпринимательской деятельности в аспекте прав человека ООН, Международный билль о правах человека и Основные конвенции Международной организации труда (МОТ).

Ferrero считает очень важным соглашение о взаимодействии в социальном партнёрстве, а также совместную работу с государственными органами, деловыми партнёрами и другими стейкхолдерами, что, несомненно, придаёт синергетический эффект деятельности компании и её продвижению к устойчивости. Так, социальные инициативы ЗАО «Ферреро Руссия» реализуются в партнёрстве с администрацией Владимирской области.

Деятельность компании направлена на реализацию глобальных подходов в практической деятельности предприятия в области создания безопасных условий труда, многообразия и вовлечённости, экологии, заботы о потребителях, ответственного маркетинга и др.

### ТРУДОВЫЕ ПРАВА

Внедрение новой системы корпоративного управления в Группе Ferrero в сентябре 2017 г. ознаменовало собой начало новой эры в развитии компании. Новая организационная структура, ориентированная на сотрудников, способствует расширению их возможностей и компетенций, с тем чтобы обеспечить дальнейший рост компании во всех регионах её присутствия.

*«Компания Ferrero всегда стремилась создать бизнес, который будет оказывать положительное влияние на сотрудников, потребителей и их семьи, а также местные сообщества, в которых мы работаем» (Лапа Чивилетти, генеральный директор Группы Ferrero).*



## Многообразие и вовлечённость

Топ-менеджмент компании строит систему управления с учётом многообразия и вовлечённости сотрудников, что играет решающую роль в обеспечении успеха бизнеса в долгосрочной перспективе. Ferrero стремится мотивировать сотрудников к вовлечённости в процесс принятия решений, взаимодействию и ориентированности на потребителя. Создаётся рабочая среда, где каждый чувствует свою значимость и имеет возможности для развития.

Механизм и модель вовлечения сотрудников Ferrero основаны на жизненном цикле сотрудника в компании. Стимулирование сотрудников к использованию цифровых технологий и поддержанию открытого, чёткого и быстрого информационного взаимодействия между всеми странами является одним из приоритетных направлений работы.

В программе Ferrero по поддержанию многообразия основное внимание уделяется четырём аспектам: гендерному, разнообразию поколений, национальностей и рабочей культуры. Одна из приоритетных задач на будущее – достижение гендерного баланса среди высшего руководства.

В компании «Ферреро Руссия» внедрены и успешно работают все лучшие практики Группы в отношении организации производственной и коммерческой деятельности. Все бизнес-процессы компании основаны на стратегии устойчивого развития Группы Ferrero под девизом Care For The Better, которая реализуется по двум направлениям – Люди и Планета.

ЗАО «Ферреро Руссия» создаёт безопасные и нормативно обоснованные условия труда, о которых каждый сотрудник получает достоверную и полную информацию.

Реализация трудовых прав сотрудников компании осуществляется в том числе и через внедрённые действующие программы в рамках единого цифрового пространства Forward, организацию системы страхования сотрудников (проект Venefactory), внедрение принципов бережливого производства на кондитерской фабрике Ferrero во Владимирской области (с. Ворша, Собинский район) в рамках проекта FOX, создание рабочих мест для людей с инвалидностью (бригада Light). Данные проекты были подробно описаны в сборнике РСПП «Достойный труд – устойчивый бизнес» (Москва, 2020 г. – стр. 106–109).

## Благополучие и здоровье сотрудников

Компания использует единый подход к формированию социального пакета для всех категорий сотрудников в России. Компания обеспечивает комплекс трёх видов страхования сотрудников:



страхование жизни, добровольное медицинское страхование (ДМС), онкострахование, которые постоянно эволюционируют в соответствии с потребностями сотрудников и возможностями рынка данных услуг. Философия и стратегия данного подхода подробно описаны на платформе My Total Reward@Ferrero, доступ к которой есть у каждого сотрудника Ferrero. Локальные нормативные акты, описывающие льготы сотрудников, размещены на корпоративном ресурсе Forward.

## Рабочие места для людей с ограниченными возможностями

В рамках действующего регионального законодательства в 2014 г. на кондитерской фабрике Ferrero во Владимирской области было принято решение о создании 11 рабочих мест для людей с ограниченными возможностями (квота 3% от среднесписочного состава на 2014 г.). Цель – создание высокоэффективного производственного процесса, совмещённого с решением важной социальной проблемы. В марте 2014 г. бригада слабослышащих сотрудников (бригада Light) приступила к работе. Слабослышащие сотрудники успешно трудятся на производстве, проходят все необходимые тренинги, а также принимают участие в корпоративном волонтерстве, в частности посещают интернат для детей с проблемами слуха. Со временем проект развивался: на линии ручной переупаковки были созданы облегчённые условия труда для работников с медицинскими показаниями. В настоящий момент линия ручной переупаковки является одним из наиболее эффективных производственных участков: за период с 2019 по 2020 г. объём производства данной линии составил 13,5% от общего объёма производства.

## Forward – Digital workplace

Развитие единого цифрового пространства для сотрудников является одной из приоритетных задач компании Ferrero. Forward Digital workplace стал особенно востребованным и показал свою высокую эффективность в период перехода на частично дистанционный формат работы в связи с COVID-2019.

## Развитие и обучение

Не менее важным достижением является организация непрерывного развития и обучения сотрудников.

Компания Ferrero развивается по принципу самообучающейся организации: из поколения в поколение проводится приумножение и передача знаний, накопленных в процессе становления и развития компании.

Как на глобальном, так и на локальном уровнях сотрудники Ferrero имеют доступ к интерактивным обучающим материалам и урокам в режиме реального времени.

COVID-19 внёс существенные коррективы в процесс развития сотрудников и стажёров. Однако не «заморозил», а в чём-то даже качественно улучшил этот процесс. Программы, которые ранее





проходили в очном формате, были трансформированы и переведены в режим онлайн с сохранением своей эффективности. В частности, те курсы, которые ранее длились 2 дня по 8 часов каждый, сейчас разбиты на 4 дня по 4 часа с перерывом. Такая стратегия даёт хороший результат: статистика подтвердила, что активность и вовлечённость аудитории сохранились на уровне аналогичного периода прошлого года.

## ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ПРАВА



Для обеспечения экологических прав сообществ в регионах присутствия деятельность как производственного, так и коммерческого подразделений реализуется в рамках глобальной стратегии и обязательств Группы Ferrero.

В 2020 г. Группа Ferrero приняла климатические цели, которые были объявлены в рамках публикации 11-го отчёта по устойчивому развитию.

Для фабрики Ferrero во Владимирской области (с. Ворша, Собинский район) защита окружающей среды имеет наивысший приоритет. Действуя в рамках глобальной стратегии устойчивого развития Группы, фабрика Ferrero во Владимирской области последовательно реализует комплексные проекты, направленные на повышение эффективности, экономное использование природных ресурсов и минимизацию отходов.

В рамках единых обязательств Группы Ferrero по достижению выполнению ЦУР 6, 7, 12, 13, 15 на предприятии системно реализуются проекты, направленные на достижение целей в области отходов, энерго- и водопотребления, а также использование зелёных источников энергии; идёт подготовка проекта по переработке всех органических отходов для производства электроэнергии.

Чрезвычайная экологическая ситуация требует от компаний всё большей ответственности. Именно поэтому Ferrero поставила перед собой две цели по сокращению своего углеродного следа. Так, к 2030 г. компания намерена вдвое сократить все выбросы от своей производственной деятельности, что согласуется с целями Парижского соглашения ограничить глобальное потепление 1,5 градуса Цельсия. Во всех областях своей деятельности компания Ferrero обязуется сократить выбросы CO<sub>2</sub> на 43% на каждую тонну произведённой продукции (2018 г. – базовый).

Для достижения первой цели Ferrero разработала дорожную карту по сокращению выбросов CO<sub>2</sub>, связанных с деятельностью фабрик, складов и основных офисов. Для достижения второй цели компания будет также работать вместе со своими поставщиками над сокращением выбросов CO<sub>2</sub>, параллельно переосмысливая уже принятые подходы и разрабатывая новые продукты.

Другим важным документом, на который в своей производственной деятельности ориентируются все фабрики Ferrero, является Политика компании в области охраны окружающей среды и энергетических ресурсов, принятая в 2019 г. и направленная

на обеспечение защиты окружающей среды, рациональное использование природных и в том числе энергетических ресурсов.

На предприятии уже накоплен успешный опыт реализации экологических инициатив. Так, благодаря экологическим и энерго-сберегающим проектам на фабрике за период с сентября 2019 г. по август 2020 г. удалось значительно снизить потребление ресурсов на каждую тонну готовой продукции: количество загрязнённых сточных вод было снижено на 13%, потребление природного газа сократилось на 18%; электрической энергии – на 6%, водных ресурсов – на 13%. На фабрике организован отдельный сбор мусора, более 84% производимых отходов подлежат переработке. В частности, благодаря системной и последовательной работе по сортировке отходов за 2020 г. было собрано и отсортировано 1150 т картона и бумаги, 134 т пластика, 158 т стекла.

Эффективное внедрение системы экологического менеджмента (сертификат ISO 14001, получен в июле 2019 г.) и системы энергетического менеджмента (сертификат ISO 50001, получен в июле 2019 г.) стало во многом возможным благодаря участию всего коллектива предприятия. Сотрудники фабрики всё чаще включаются в реализацию программ, что повышает их личную мотивацию и результативность, а также содействует достижению синергического эффекта от совместных действий менеджмента предприятия и сотрудников. Развитие экологической культуры стало, в свою очередь, хорошей основой для развития волонтерского движения. Таким образом, экологические волонтерские проекты фабрики стали неотъемлемой частью комплексной программы по сокращению воздействия на окружающую среду. Так, подтверждая значимость бережного отношения к окружающей среде, добровольцы компании Ferrero за период с 2017 по 2020 г. помогли восстановить 1 га леса: в лесных угодьях Собинского района было высажено 5 тыс. деревьев; был организован семейный субботник, во время которого было облагорожено и убрано 2,7 тыс. кв. м территории муниципального детского лагеря «Тонус» (с. Бабаево, Владимирская обл.).

Также сотрудники компании регулярно проводят лекции по экологии и тематические беседы для учащихся детского технопарка «Кванториум-33». Эта инициатива реализуется в рамках действующего соглашения между ЗАО «Ферреро Руссия» и Владимирским институтом развития образования им. И. Л. Новиковой, заключённого в марте 2020 г.

За информацией экологического характера потребители могут обратиться через веб-сайт компании, заполнив форму обратной связи или позвонив на потребительскую линию «Ферреро Руссия».

## ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Забота о здоровье потребителей и ответственный маркетинг – принцип деятельности Ferrero, которым компания руководствуется каждый день и который основан на чувстве ответственности, выходящем за рамки чисто коммерческих задач.

Эта ответственность реализуется через стратегию Ferrero в отношении питательной ценности продукции, через качество и свежесть, пищевую безопасность, а также ответственные и прозрачные коммуникации и информирование населения о питательной ценности продуктов Ferrero.

### Качество продукции

Все продукты Ferrero отличаются высоким качеством и могут быть включены в разнообразные меню, а также в рацион тех, кто ведёт здоровый образ жизни. Здоровое рациональное меню – основа хорошего самочувствия, поэтому одна из главных целей компании – помочь людям научиться правильно выбирать продукты питания и мотивировать их к соблюдению сбалансированной диеты, которая обеспечит организм необходимыми питательными веществами и энергией.

Научные исследования подтверждают, что сбалансированное и разнообразное меню может включать в себя любые элементы, что нет необходимости исключать из рациона те или иные продукты, ингредиенты или питательные вещества, поэтому присутствие «Больших брендов» компании в повседневном рационе отвечает основным принципам современной науки о питании:

- сбалансированная диета обеспечивает организм всеми необходимыми питательными веществами;
- здоровое питание предполагает включение в рацион разнообразной пищи в надлежащем количестве;
- ежедневная умеренная физическая активность является ключевым элементом здорового образа жизни, в то время как малоподвижный образ жизни может стать причиной набора веса.

Бизнес-модель компании позволяет гарантировать превосходные органолептические свойства и максимальную свежесть продуктов на протяжении всей цепочки создания стоимости, а также соответствие готовой продукции и упаковки всем основным экологическим стандартам.

Служба контроля качества Ferrero одинаково действует во всех регионах на протяжении всей цепочки создания стоимости – от производства сырья до продажи готового продукта.

Для оценки органолептических свойств продукции в точках продаж разработан «перечень дефектов», основанный на данных, полученных в ходе проведённых ранее проверок. Он



применяется для контроля качества всей продукции, присутствующей на рынке.

Все мероприятия по контролю качества продукции Ferrero описаны в 11-м отчёте об устойчивом развитии и размещены в открытом доступе на веб-сайте компании [www.ferrerosustainability.com](http://www.ferrerosustainability.com).

### Ответственные коммуникации

Ferrero, являясь глобальным игроком отрасли, строго следует Рамочному соглашению по ответственным коммуникациям для продуктов питания и напитков, принятому Международной торговой палатой, а также участвует в нескольких других национальных и международных инициативах, призванных обеспечить соблюдение самых строгих стандартов. Принятая корпоративная политика коммуникаций в некоторых аспектах даже строже, чем того требует законодательство. В рамках Группы действует множество внутренних норм, в частности в отношении маркировки и рекламы пищевых продуктов. Компания принимает участие в программах, способствующих продвижению активного образа жизни и здорового питания.

Ferrero следует глобальной политике в области рекламы и маркетинга в отношении детей (Global Policy on Advertising and Marketing Communications to Children), принятой Международным альянсом производителей продуктов питания и напитков (IFBA). В соответствии с данной политикой, Ferrero на глобальном уровне обязуется не использовать маркетинговые коммуникации, ориентированные преимущественно на детей до 12 лет в перечисленных далее СМИ и на следующих носителях: телевидение, радио, печать, кинотеатры, интернет (включая принадлежащие компании веб-сайты), DVD/CD-ROM-диски, прямой маркетинг, продакт-плейсмент (размещение скрытой рекламы), интерактивные игры, наружная реклама, мобильный и СМС-маркетинг.

Ferrero также является членом добровольной инициативы EU Pledge, требующей ответственного подхода к рекламе пищевых продуктов, ориентированной на детей в возрасте до 12 лет, на телевидении, в печатных СМИ и в интернете.

### Работа с обращениями потребителей

Потребители могут отправить своё сообщение (вопрос или претензию) со страницы компании на веб-сайте или позвонить по бесплатному номеру: с территории России, территории Казахстана и Белоруссии. Звонки принимаются 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

После получения любой жалобы потребителя, включая поступившие через социальные сети, компания проводит расследование, а также предоставляет обратную связь потребителю. Если в ходе расследования выясняется, что какие-то аспекты на фабрике или в отдельном процессе могут быть улучшены, то данные решения имплементируются.

Сотрудники агентства, которое работает с отделом качества и обслуживает потребительскую линию компании, проходят специальное обучение/подготовку по правильному приёму жалоб для получения информации, необходимой для расследования. На регулярной основе проводится оценка эффективности работы потребительской линии.

На ежемесячной основе проводится мониторинг этих KPI, и при обнаружении отклонений в каких-то показателях инициируются расследование и корректирующие действия, направленные на восстановление эффективной работы.

*ЗАО «Ферреро Россия» отмечено почётным знаком губернатора «За вклад в экономику Владимирской области» в связи с 10-летием кондитерской фабрики Ferrero (2018 г.) и премией «Управление административными проектами», организуемой журналом «Административный директор», в номинации «Самый технологичный офис».*

