



Содержание

2 Обращение Генерального директора

6 Об Отчете

- 6 Подход к подготовке Отчета
- 7 Определение существенных тем
- 8 Взаимодействие с заинтересованными сторонами

10 О «Ленте»

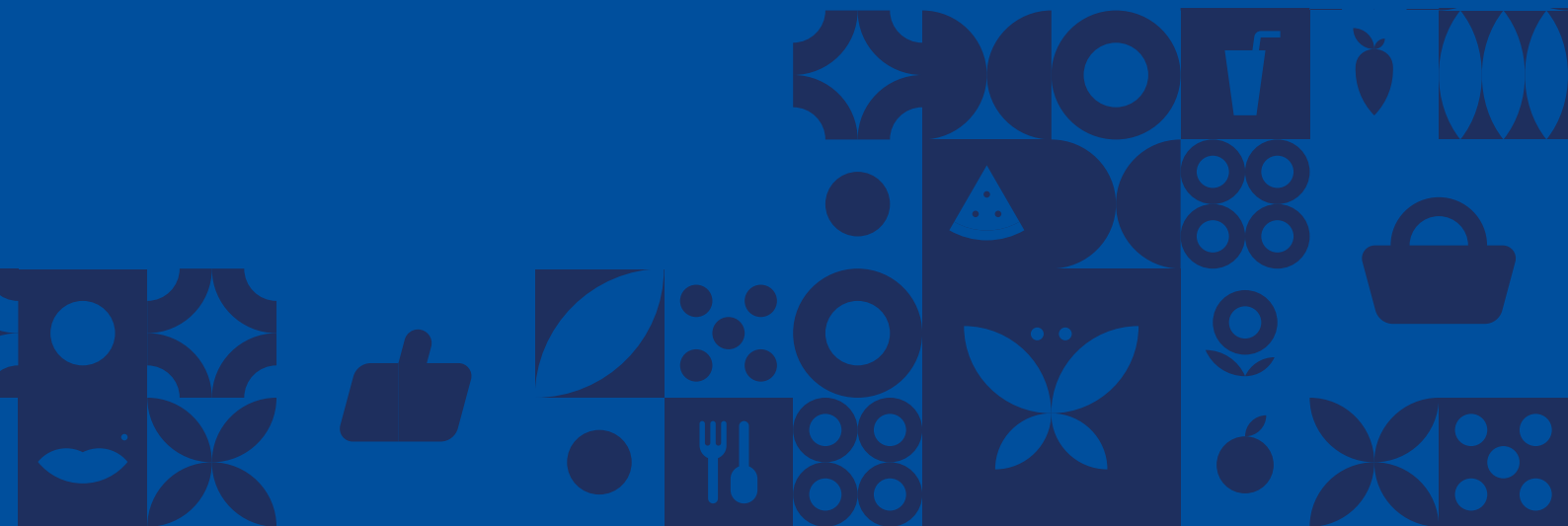
- 10 Общие сведения о Компании
- 12 География присутствия «Ленты»
- 16 Подход к управлению устойчивым развитием
- 20 Ключевые результаты и достижения Компании в области устойчивого развития в 2021 году

22 Лидерство в бизнесе

- 22 Подход к корпоративному управлению
- 26 Бизнес-этика
- 29 Ответственная цепочка поставок

32 Единение с природой

- 32 Подход к управлению
- 34 Ключевые результаты и показатели 2021 года¹
- 36 Противодействие изменению климата
- 39 Ответственное использование ресурсов
- 43 Проекты – победители «Зеленой премии»



44 Активный и здоровый образ жизни

- 44 Учет потребностей покупателей
- 48 Безопасность продукции
- 52 Здоровое питание и ЗОЖ

54 Вовлечение талантов

- 54 Подход и ключевые результаты за 2021 год
- 57 Ключевые результаты и достижения 2021 года
- 58 Наем и адаптация
- 62 Мотивация и удержание сотрудников
- 67 Обучение и развитие
- 72 Безопасность труда

80 Поддержка населения

- 80 Подход и ключевые результаты за 2021 год
- 82 Ключевые результаты 2021 года
- 84 Вовлечение местных сообществ

88 Приложения

- 88 Приложение 1. Таблица GRI
- 98 Приложение 2. Таблица SASB
- 101 Приложение 3. Указатель содержания ЦУР ООН
- 104 Приложение 4. Дополнительная информация
- 106 Приложение 5. Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость в 2019–2021 гг., млн руб.
- 107 Контактная информация



Обращение Генерального директора

102-14

Уважаемые акционеры, партнеры и коллеги!

В 2021 году Группа компаний «Лента» продолжила свое развитие в условиях затянувшейся пандемии COVID-19. Для обеспечения бесперебойного функционирования нашего бизнеса мы принимали все необходимые меры для защиты клиентов и сотрудников. На фоне возрастающей конкуренции в сфере ретейла мы ни на шаг не отступили от наших ценностей и сохранили приоритеты в предоставлении качественной и здоровой продукции, заботе о сотрудниках и клиентах, содействии охране окружающей среды. Мы продолжили внимательно следить за активным развитием ESG-повестки в мире и внедрять лучшие практики в области устойчивого развития в деятельность Компании.

Мы приняли новую бизнес-стратегию, направленную на существенное расширение бизнеса, формирование уникального покупательского опыта и интеграцию принципов устойчивого развития во все элементы системы управления. В рамках бизнес-стратегии мы разработали Стратегию в области устойчивого развития. Эти стратегии взаимно дополняют друг друга и нацелены на трансформацию «Ленты» в чемпиона российского продовольственного ретейла, повышение лояльности клиентов и развитие бизнеса в соответствии с лучшими практиками. Благодаря реализации комплексных инициатив нам удалось достичь следующих результатов, которые, на наш взгляд, обеспечивают устойчивость Компании в долгосрочной перспективе. Наши продажи продемонстрировали рост на 8,6%, торговые площади увеличились на 15,6%, а число активных держателей карт лояльности «Ленты» достигло почти 19 млн человек. Мы ускорили развитие магазинов малого формата, открыв за год 133 магазина «Мини Лента». Впечатляющий рост в 208% продемонстрировал и сегмент онлайн-продаж. Все эти результаты вдохновляют нас и позволяют уверенно смотреть в будущее.



Владимир Сорокин,
Генеральный директор



Развитие ESG-практик

Разрабатывая Стратегию в области устойчивого развития, мы стремились систематизировать подход к управлению этими аспектами. В рамках стратегии мы определили пять основных направлений, а также установили количественные и качественные цели нашей деятельности до 2025 года. Это те направления, которым мы уделяли внимание многие годы, — они остаются неизменными, как и основные

приоритеты по ним. Мы разделяем важность Целей устойчивого развития ООН и стремимся внести вклад в достижение тех из них, которые определили для себя приоритетными.

Закономерным шагом по реализации принятой стратегии стала публикация первого отчета о деятельности Компании в сфере охраны окружающей среды, взаимодействия с обществом

и сотрудниками, а также корпоративного управления. При подготовке отчета мы ориентировались на ведущие мировые и национальные практики и рекомендации. Теперь все заинтересованные стороны смогут получить более полное представление о деятельности и инициативах «Ленты» в области устойчивого развития.

Лидерство в бизнесе

Действия наших директоров и руководителей функциональных подразделений направлены на поддержание высокой деловой репутации Компании. Наши принципы и стандарты ведения бизнеса зафиксированы в Кодексе делового поведения, утвержденном в 2021 году Советом директоров.

В 2021 году мы продолжили открывать новые магазины, развивая магазины

малых форматов и онлайн-сервисы. В связи с активным развитием мультиформатной модели ретейла на первый план выходит задача по развитию поставщиков и совершенствованию цепочек поставок. Цепочки поставок «Ленты» имеют высокую степень локализации и адаптации к изменениям условий международных поставок — доля закупок у российских поставщиков превышает 90%, а у местных поставщиков

достигает 20%. Выстраивая долгосрочные партнерские отношения с локальными производителями, мы не только вносим вклад в развитие экономики регионов присутствия, но и значительно сокращаем логистические издержки.

Единение с природой

В 2021 году мы приняли Политику в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, в которой зафиксировали цели и задачи в области энергосбережения. Мы продолжили переводить энергоемкие дизельные котельные на газоснабжение и внедрять другие энергоэффективные инициативы. В рамках климатической повестки мы продолжили реализацию мер по поэтапному отказу от фреона, а также определили методику

и осуществили расчет объема прямых и косвенных энергетических выбросов парниковых газов. Мы планируем обновить цели по снижению выбросов парниковых газов до 2023 года.

Стремясь снизить негативное влияние на окружающую среду, мы работали над повышением экологичности упаковки товаров собственного производства, частично отказались от пакетов для фасовки в торговых

залах. Наши покупатели с энтузиазмом вовлекаются в инициативы по охране окружающей среды, и мы активно поддерживаем этот запрос: осуществляем сбор опасных отходов и вторсырья от населения, предлагаем покупателям многократно альтернативы для упаковки товаров. Некоторые проекты «Ленты» в 2021 году отмечены «Зеленой премией».

Поддержка населения

Как крупный бизнес, мы понимаем нашу ответственность перед населением регионов присутствия, тесно сотрудничаем с органами власти, учебными учреждениями, общественными и некоммерческими организациями. Чтобы оказать поддержку как можно большему

числу людей, мы выстраиваем и укрепляем сотрудничество с нашими партнерами и реализуем проекты, объединяя наши усилия.

Мы продолжили реализовывать долгосрочные социальные программы

по таким направлениям, как поддержка уязвимых групп населения и оказание помощи тяжелобольным детям.

Вовлечение талантов

Мы заботимся о нашей команде, обеспечивая достойные и безопасные условия труда, стабильную заработную плату и возможности карьерного роста. Для новых сотрудников мы развиваем систему наставничества и программы адаптации. Для привлечения и удержания высококвалифицированных сотрудников в «Ленте» действует Программа планирования преемственности.

Мы развиваем корпоративную культуру и работаем над повышением уровня вовлеченности сотрудников в бизнес-процессы Компании.

Особое внимание уделялось развитию культуры безопасности и вовлечению сотрудников в повестку охраны труда. В результате реализованных мер за 2021 год мы снизили уровень травматизма на 7%.

Для противодействия распространению COVID-19 мы проводили все необходимые профилактические мероприятия. 95% офисных работников переведены на удаленный режим работы, а доля вакцинированных сотрудников составила 81%.

Активный и здоровый образ жизни

Успех нашего бизнеса основан на постоянном отслеживании предпочтений наших покупателей, для чего мы развиваем каналы обратной связи, анализируем потребности и ожидания клиентов и реагируем на поступающие запросы.

Здоровый образ жизни – один из ключевых трендов среди покупателей, вокруг которого мы продолжили выстраивать наши бизнес-процессы. Для повышения

эффективности системы управления качеством и безопасностью продукции мы внедрили методику оценки степени риска товара и запустили рейтинг качества действующих поставщиков. Особый акцент мы делаем на ассортименте продукции в категории «здоровое питание». Мы развиваем это направление в рамках собственного производства: в 2021 году разработана линейка продукции ЗОЖ, пересмотрены

многие рецептуры, разработаны и введены в ассортимент вегетарианские блюда. Мы увеличиваем долю товаров собственной торговой марки, среди которых линейки продукции без добавок «Лента ЕСО» и товары для детей «Лента Kids». Рост продаж в этих сегментах в 2021 году составил более 40%.





Наши планы

В 2022 году отрасль ретейла столкнулась с новыми вызовами. Тем не менее мы убеждены, что бизнес-система, которую мы тщательно выстраивали и непрерывно совершенствовали в последние годы, позволит нам справиться с ними. Оставаясь стабильным и надежным бизнесом, мы продолжили поэтапно реализовывать стратегию развития Компании.

Мы стремимся стать одним из лидеров отрасли в области устойчивого развития и задавать новые векторы реализации ESG-повестки в России в сфере ретейла. Опираясь на имеющийся опыт и лучшие практики, мы продолжили совершенствовать наш подход к управлению устойчивым развитием. В этом году мы уделили особое внимание цепочкам поставок, обучению и развитию наших сотрудников, продолжили реализовывать социальные программы.

Искреннее благодарю всю команду «Ленты», наших покупателей и партнеров за совместно достигнутые высокие результаты. Мы ценим доверие наших сотрудников, клиентов, инвесторов и других заинтересованных сторон и продолжим информировать их о наших достижениях и планах в сфере устойчивого развития.

Владимир Сорокин
Генеральный директор

Об Отчете

Подход к подготовке Отчета

[102-1] [102-46] [102-50] [102-54]

Настоящий отчет об устойчивом развитии (далее – Отчет) раскрывает результаты деятельности Группы компаний «Лента» (далее – Компания, «Группа», «Лента»), состоящей из МКПАО «Лента»¹ и ее дочерних компаний², за период с 1 января по 31 декабря 2021 года.

В Отчете представлена информация об итогах работы Компании в области устойчивого развития, в том числе по таким направлениям, как корпоративное управление и ответственное ведение бизнеса, влияние на окружающую среду, управление качеством продукции, управление персоналом и охрана труда, взаимодействие с местными сообществами. Данный Отчет подготовлен в соответствии со стандартами GRI (Глобальной инициативы по отчетности, Global Reporting Initiative

Standards), уровень раскрытия – основной (core), а также стандартами Sustainability Accounting Standard Board (SASB).

Отчет об устойчивом развитии является первым публичным нефинансовым отчетом «Ленты». Компания планирует публиковать аналогичные отчеты на ежегодной основе, что позволит широкому кругу заинтересованных сторон отслеживать прогресс «Ленты» в социальной, экологической и экономической областях.

Содержание Отчета определялось в соответствии с требованиями применимых стандартов и руководств (GRI, SASB) при участии заинтересованных сторон. Перечень существенных тем Отчета составлен на основе результатов опроса заинтересованных сторон, а также глобальных и отраслевых трендов.

Отчет был рассмотрен и утвержден Советом директоров. Документ опубликован на сайте Компании.

¹ До 17 февраля – «Лента ПиЭлСи». В результате редомициляции была зарегистрирована в качестве международной компании публичного акционерного общества с местонахождением на острове Октябрьский, г. Калининград, Калининградская область, Российская Федерация.

² Полный перечень дочерних компаний раскрыт в консолидированной финансовой отчетности (МСФО) МКПАО «Лента» и ее дочерних компаний за 2021 год.

Определение существенных тем

[102-40] [102-44] [102-46] [102-47] [103-1] [103-2]

Для выявления существенных тем были проанализированы практики отрасли ретейла и актуальные изменения во внешней среде, в которой функционирует «Лента». В результате исследования было сформировано 14 основных направлений, тесно связанных с бизнесом Компании и повесткой устойчивого развития. Для ранжирования тем составленного перечня был проведен онлайн-опрос заинтересованных сторон, в котором приняли участие 2 024 респондента. Участники оценивали важность каждой из тем по шкале от одного до пяти.

Группа заинтересованных сторон	Количество респондентов
Покупатели	985
Сотрудники	967
Поставщики и подрядчики	49
Топ-менеджмент	11
Инвесторы и кредитные организации	6
Некоммерческие организации	5
Бизнес-объединения и отраслевые организации	1
Всего	2 024

По итогам опроса была сформирована матрица существенности, в которой мы сопоставили влияние деятельности Компании на каждую тему и мнение заинтересованных сторон. В результате

было выявлено шесть тем с наивысшей степенью существенности для всех заинтересованных сторон – этим темам уделено наибольшее внимание в настоящем Отчете.

Существенные темы

Благополучие сотрудников и справедливые условия труда

Деловая этика и противодействие коррупции

Продовольственная безопасность

Охрана труда и здоровья сотрудников

Эффективное потребление энергии

Управление отходами

Матрица существенности



Взаимодействие с заинтересованными сторонами

[102-21] [102-40] [102-42] [102-43] [102-44]

Мы выстраиваем взаимодействие со всеми группами заинтересованных сторон на основе принципов открытого диалога, партнерства и этичного ведения бизнеса – такой подход позволяет обеспечить долгосрочное и устойчивое развитие Компании.

С учетом степени влияния «Ленты» на заинтересованные стороны, а также приоритетности мнения отдельных групп заинтересованных сторон для бизнеса Компания выделяет шесть ключевых групп стейкхолдеров.



Со всеми перечисленными группами Компания проводит работу по выявлению их ожиданий, используя различные форматы взаимодействия: внутренние

и внешние корпоративные ресурсы, форматы обратной связи, участие в сторонних профильных мероприятиях и другие. В частности, при подготовке

настоящего Отчета Компания проводила опрос всех заинтересованных сторон для определения наиболее существенных тем.

Заинтересованные стороны	Форматы взаимодействия	Приоритетные вопросы для коммуникации
Покупатели	<ul style="list-style-type: none"> Выявление потребностей покупателей с помощью анализа больших данных (Big Data); горячая линия и другие форматы обратной связи (стойки обратной связи в магазинах, электронная почта Компании, опросы и прочее); программы лояльности; онлайн-сервисы; внешние социальные программы и инициативы по ответственному отношению к окружающей среде 	<ul style="list-style-type: none"> Расширение перечня качественных товаров по доступным ценам; привлекательные условия; повышение уровня клиентского сервиса
Инвесторы	<ul style="list-style-type: none"> Корпоративный сайт; годовые и квартальные отчеты об операционных и финансовых результатах; публичная нефинансовая отчетность; регулярные личные встречи инвесторов с менеджментом Компании 	<ul style="list-style-type: none"> Развитие механизмов, обеспечивающих прозрачность ведения бизнеса; создание условий для устойчивого роста стоимости компании
Сотрудники	<ul style="list-style-type: none"> Механизмы внутренней коммуникации (в том числе внутренний корпоративный портал, обратная связь, информирование, обучение); Комитет по этике и горячая линия; программы преемственности 	<ul style="list-style-type: none"> Соблюдение трудового законодательства и уважение прав человека; справедливая оплата труда; безопасные условия работы; возможности развития; мотивационные программы
Поставщики	<ul style="list-style-type: none"> Регулярные аудиты; регулярные рабочие встречи и отчеты о состоянии дел; программы поддержки локальных поставщиков 	<ul style="list-style-type: none"> Совершенствование механизмов долгосрочного партнерства, направленных на совместное развитие
Органы власти	<ul style="list-style-type: none"> Участие в профильных конференциях, ассоциациях; прохождение государственных проверок на соответствие требованиям законодательства 	<ul style="list-style-type: none"> Поддержание и укрепление статуса ответственного партнера, способствующего социально-экономическому развитию регионов присутствия; создание рабочих мест в регионах присутствия; развитие местных производителей
Представители местных сообществ	<ul style="list-style-type: none"> Реализация социальных и экологических инициатив, в том числе совместно с населением; участие в социальных программах развития регионов присутствия 	<ul style="list-style-type: none"> Повышение качества жизни местного населения через создание рабочих мест, реализацию социальных и экологических программ, обеспечение необходимыми товарами

О «Ленте»

Общие сведения о Компании

[102-2] [102-4] [102-6]

«Лента» является одним из ведущих ретейлеров и крупнейшим оператором гипермаркетов на российском рынке с широкой географической представленностью, хорошо узнаваемым брендом и широкой базой лояльных покупателей. По объему выручки Компания занимает первое место среди сетей гипермаркетов и четвертое – среди розничных сетей России. «Лента» активно развивает форматы гипермаркетов и супермаркетов с доступными ценами на широкий ассортимент качественных продуктов питания и непродовольственных товаров, а также формат магазинов у дома под брендом «Мини Лента» и направление электронной коммерции.

Миссия «Ленты»

Мы работаем для того, чтобы люди в России жили лучше и богаче, сохраняя свои деньги каждый день.

Наши ценности

Корпоративная культура «Ленты» основана на ценностях, обновленных Компанией в 2021 году.



Скорость
и целеустремленность



Мастерство
и ответственность



Фокус
на клиента



Уважение
и забота



Командная
работа

Модель корпоративных ценностей описывает необходимые компетенции, развитие которых принесет в бизнес необходимые инновации и гибкость для успешной реализации стратегических планов¹.

Стратегия развития

В 2021 году «Лента» приняла новую бизнес-стратегию до 2025 года, подразумевающую трансформацию Компании в чемпиона российского продовольственного ретейла. Компания намерена достичь следующих стратегических целей.



Удвоить выручку
до 1 трлн руб. к 2025 году
(относительно уровня
2020 года)



Занять первое или второе
место на рынках
или в сегментах присутствия
«Ленты»



Удерживать позиции
наиболее
прибыльного
ретейлера в России



Достичь ведущего
в секторе уровня
совокупной доходности
акционеров к 2025 году

¹ Подробнее об обновленных ценностях и компетенциях см. «Вовлечение талантов».

КЛЮЧЕВЫЕ СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ПРИОРИТЕТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



В рамках бизнес-стратегии разработана Стратегия в области устойчивого развития².

БИЗНЕС-МОДЕЛЬ

[102-2] [102-4] [102-6] [102-7]

Наша бизнес-модель ориентирована на обеспечение лидирующих позиций на рынке по уровню продаж путем последовательного обеспечения доступных цен при сохранении высокого качества предоставляемых товаров и услуг во всех форматах: гипермаркетах, супермаркетах, магазинах у дома («Мини Лента») и в онлайн-секторе. Мы стремимся стать ближе к покупателю за счет улучшения клиентского предложения, внимательно изучаем потребности наших клиентов и на основе полученной информации принимаем решения о направлениях развития нашей Компании. Непрерывное совершенствование форматов и функций, необходимых для обеспечения деятельности «Ленты», позволяет повышать устойчивость и результативность нашей бизнес-модели в условиях высокой конкуренции. В рамках бизнес-модели мы стремимся создавать ценность для заинтересованных сторон на каждом этапе – от поставщиков до клиентов.

Результаты 2021 года

89

городов присутствия

18,9 млн (+12%)

держателей карт лояльности

23%

маржа по валовой прибыли

+15,6%

годовой прирост торговой площади

52,9 тыс. (+12%)

сотрудников

503 (+72%)

магазина малого формата

+8,6%

рост продаж

483,6 млрд руб.

выручка

14 (+21%)

распределительных центров

254

гипермаркета

7,1 млрд руб.

свободный денежный поток

+208%

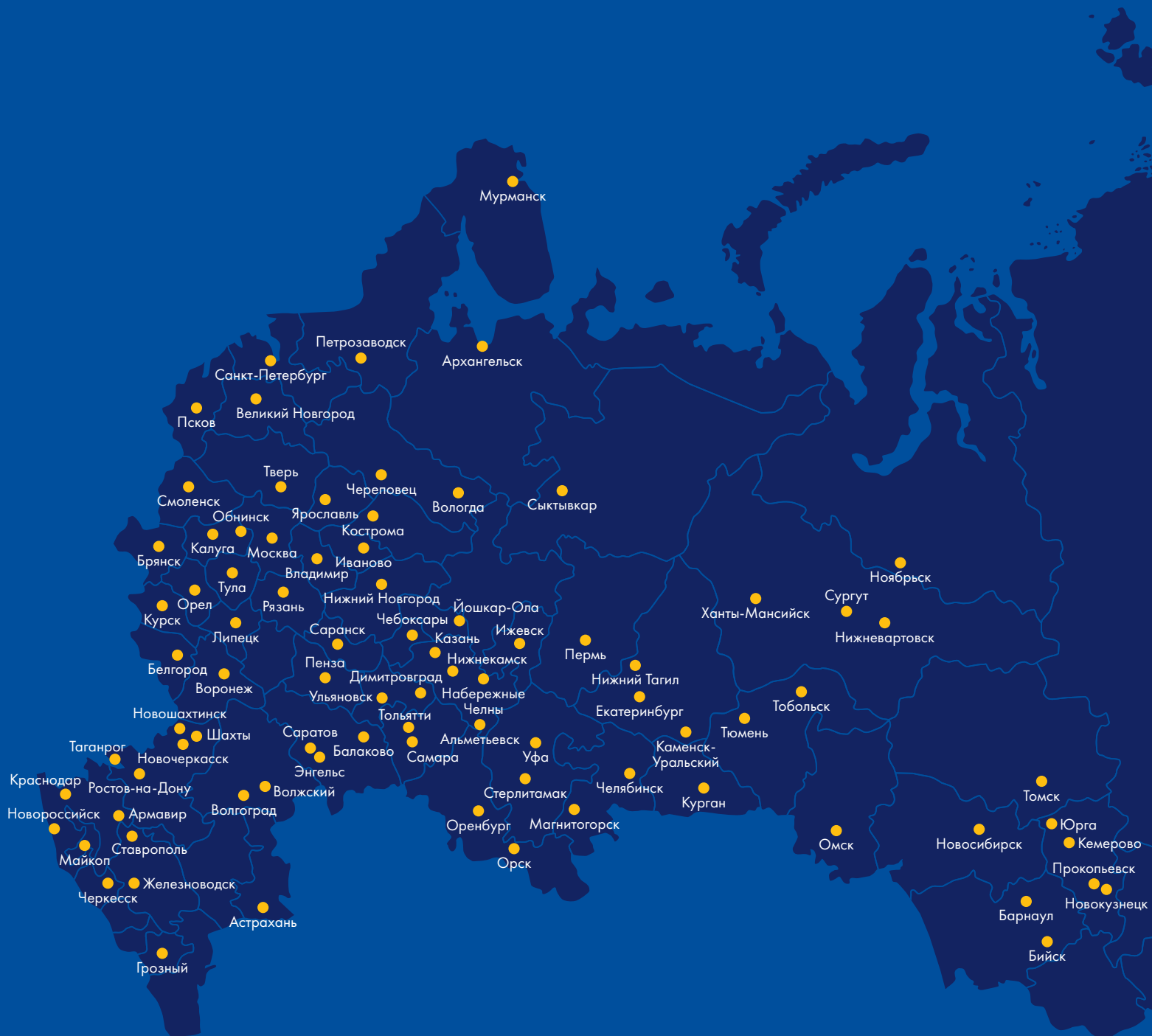
годовой прирост объема онлайн-продаж

По состоянию на 31 декабря 2021 года общее количество магазинов «Лента» составляло 254 гипермаркета и 503 магазина малого формата в 89 городах России. Компания дополнительно развивает онлайн-формат торговли с совокупным объемом заказов порядка 50 тыс. в день. «Лента» располагает 14 распределительными центрами по всей России.

² Подробнее о целях см. «Подход к управлению устойчивым развитием».

География присутствия «Ленты»

Перечень городов присутствия Компании на 31 декабря 2021 года¹



¹ С 1 мая 2015 года «Лента» относит к Москве все магазины, расположенные на территории Москвы и Московской области, а к Санкт-Петербургу – все магазины, расположенные на территории Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

254
гипермаркета

503
магазина малого формата

89
в городах России

14
распределительных
центров по всей России

Ачинск

Красноярск

Братск

Иркутск

Логистика и цепочка поставок

Эффективная и гибкая цепочка поставок обеспечивает высокую доступность товаров на полках магазинов. Поставщики передают нам товары через сеть наших распределительных центров или напрямую в магазины. Для доставки товаров используется собственный автопарк Компании, а также транспорт наших партнеров.

4 тыс. поставщиков

14 распределительных центров

330 грузовых автомобилей в собственном автопарке Компании

Информационные технологии

С учетом активного развития онлайн-бизнеса «Лента» продолжила инвестировать в ключевые ИТ-проекты¹, направленные на повышение эффективности и прозрачности бизнес-процессов. Компания также следит за безопасностью и защищенностью онлайн-платформ.

¹ ИТ – информационные технологии.

Наши форматы

Гипермаркеты

Компания продолжает развивать этот формат, несмотря на снижающуюся долю гипермаркетов на российском рынке. Гипермаркеты служат прочной основой для следующего этапа развития «Ленты» по мере улучшения клиентского предложения.

254 гипермаркета

3 новых гипермаркета открыто в 2021 году

4,4% – рост продаж (к 2020 году)

4,6% – увеличение сопоставимого среднего чека (к 2020 году)

Ассортимент гипермаркетов насчитывает в среднем

24 тыс. товарных позиций

Малые форматы

В последние годы люди все чаще предпочитают магазины, находящиеся недалеко от дома, – это позволяет снизить временные затраты на осуществление покупок. «Лента» реагирует на этот запрос и стремится предложить максимально комфортные условия своим покупателям.

503 магазина малого формата

354 супермаркета

149 новых магазинов «Мини Лента»

Ассортимент «Мини Ленты» насчитывает в среднем

3,5–6,8 тыс. товарных позиций

Ассортимент супермаркетов насчитывает в среднем

8,2 тыс. товарных позиций

Супермаркеты

«Лента» продолжила развивать формат супермаркетов, которые сохраняют свою актуальность и востребованность среди покупателей. В марте 2021 года мы открыли супермаркет новой концепции в Москве. Обновленное пространство магазина совмещает форматы магазина и кафе с открытой кухней. В магазине представлен широкий ассортимент готовой еды. Супермаркет оборудован кассами самообслуживания и пунктами выдачи онлайн-заказов. В 2021 году Компания приобрела 159 супермаркетов «Билла» и 75 магазинов торговой сети «Семья». Часть магазинов интегрирована в онлайн-бизнес «Ленты» и станет платформой для его ускоренного роста и эффективного развития. Полную интеграцию 234 магазинов, трех распределительных центров и более 6,6 тыс. сотрудников планируется завершить в 2022 году.

Магазины у дома («Мини Лента»)

Стремительное развитие в 2021 году получила «Мини Лента». Было открыто 133 магазина этого формата. Средняя торговая площадь «Мини Ленты» составляет 300–700 кв. м. «Мини Ленты» находятся в местах с высоким покупательским потоком, оборудованы кофейными автоматами, предлагают расширенный ассортимент готовой еды и свежей выпечки. Значительная часть ассортимента (около 17%) приходится на товары собственных торговых марок.

Сеть дискаунтеров «365+»

«Лента» позиционирует себя как мультиформатный ретейлер. В связи с этим мы приняли решение о запуске в пилотном режиме магазинов в формате дискаунтера – «365+» – для изучения спроса, предпочтений покупателей и операционной модели.

Онлайн

«Лента» продолжает активное развитие онлайн-торговли. Устойчивые результаты демонстрируют и собственный формат онлайн-торговли «Лента Онлайн», и партнерства с сервисами доставки, которые в среднем суммарно выполняют 50 тыс. заказов в день. Мы предоставили нашим покупателям возможность выбирать между экспресс-доставкой (в течение часа) ограниченного количества товаров и большим заказом, который будет доставлен за более длительное время. Заказ может быть доставлен из супермаркета или гипермаркета.

19,3 млрд руб.
рост онлайн-продаж
(+208% к 2020 году)

221%
рост количества
онлайн-заказов
(+10,4 млн к 2020 году)

+29%
рост среднего чека собственных
онлайн-заказов (к 2020 году)

4,1%
доля онлайн-продаж в общей
структуре розничных продаж

Приобретение магазинов «Билла» и «Семья» в 2021 году открыло перед нами новые возможности для роста онлайн-бизнеса. В рамках процесса интеграции мы запустили доставку из бывших супермаркетов «Билла», что стало началом нового этапа развития «Ленты Онлайн».

В декабре 2021 года мы заключили соглашение о приобретении онлайн-ритейлера «Утконос». Это позволит нам создать одну из лидирующих платформ в области онлайн-продаж в России, которая сможет закрыть все ключевые потребности покупателей и сегменты рынка.

Ассортимент

Мы предлагаем широкий ассортимент продовольственных и непродовольственных товаров, свежих продуктов и продукции собственного производства высокого качества, а также продукцию от местных производителей. Помимо этого, мы реализуем товары собственных торговых марок – у нас есть большой выбор продуктов под 13 собственными брендами в основных товарных категориях.

Запущен проект локализации ассортимента — мы осуществляем подбор уникальных товаров, отвечающих потребностям жителей конкретных регионов

+10,8%
рост продаж товаров
собственного производства,
в том числе свежей продукции
со сверхкоротким сроком
хранения (к 2020 году)

+7,1%
рост продаж товаров
собственных торговых марок
(к 2020 году)

Мы продолжим развивать наш бизнес, ориентируясь на потребности покупателей и внедряя лучшие практики в систему управления процессами Компании.

Гибридные магазины

У нас есть планы по преобразованию некоторых гипермаркетов в гибридные магазины для обслуживания онлайн-сервисов: собственного формата онлайн-торговли «Лента Онлайн» и партнерских сервисов доставки. В 2021 году Компания запустила такие пилотные магазины в трех локациях в Москве и Краснодаре. Мы выделили специальные помещения внутри магазина, где происходит сборка онлайн-заказов. На каждую зону хранения и комплектации отведено от 100 до 250 кв. м. Сборкой заказов занимаются сотрудники «Ленты Онлайн».



Подход к управлению устойчивым развитием

На протяжении последних нескольких лет мы последовательно выстраиваем проактивный подход к управлению аспектами устойчивого развития, которые неразрывно связаны с операционной деятельностью Компании. В том числе мы стремимся создать безопасную среду в наших магазинах, распределительных центрах и других объектах, реализуем проекты социальной поддержки, повышаем уровень качества предоставляемых товаров и услуг, поддерживаем инициативы в области ответственного отношения к окружающей среде.

СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

[102-19] [102-20] [102-27] [102-29] [102-31] [102-32]

Высшее руководство и топ-менеджмент Компании разделяют принципы устойчивого развития и важность этой повестки. Для эффективного управления вопросами устойчивого развития в 2021 году «Лента» продолжила совершенствовать и систематизировать подход к управлению этими вопросами.

Совет директоров координирует повестку устойчивого развития в Компании на стратегическом уровне. К его функциям относятся:

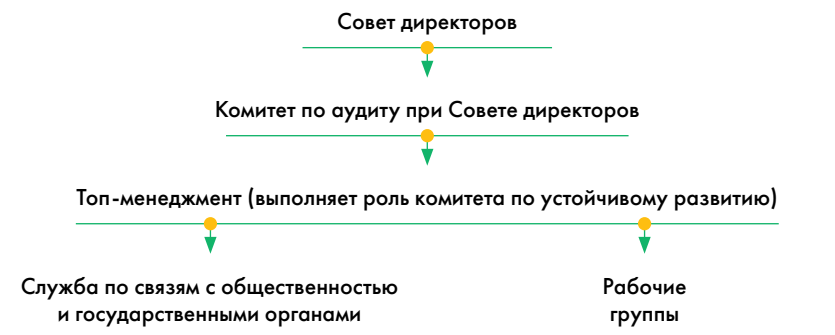
- рассмотрение и утверждение целей и направлений корпоративного развития в области устойчивого развития;
- утверждение и пересмотр ключевых политик Компании;
- утверждение стратегии и публичной отчетности в области устойчивого развития;
- контроль интеграции повестки устойчивого развития в бизнес-процессы и бизнес-стратегию.

Функции по обеспечению эффективного взаимодействия с акционерами Компании и другими заинтересованными сторонами, а также осведомленности Совета директоров о позиции заинтересованных сторон возложены на Председателя Совета директоров.

Комитет по аудиту при Совете директоров выполняет следующие функции:

- осуществляет контроль внедрения стратегических инициатив в области устойчивого развития;
- готовит рекомендации по развитию повестки устойчивого развития для Совета директоров;

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ВОПРОСАМИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



- контролирует качество и полноту публичной отчетности;
- контролирует эффективность работы с обращениями, поступающими на горячую линию;
- анализирует эффективность системы управления рисками в области устойчивого развития.

Заседания Комитета по аудиту проводятся четыре раза в год. В повестку его заседаний включены вопросы устойчивого развития.

Функции комитета по устойчивому развитию осуществляет топ-менеджмент Компании. Топ-менеджеры (руководители функциональных направлений) принимают решение о внедрении соответствующих проектов, программ, инициатив и необходимости их дополнительного финансирования.

На уровне структурных подразделений ответственность за реализацию инициатив в области устойчивого развития возложена на Службу по связям с общественностью и государственными органами. В составе службы есть менеджер и специалист по корпоративной социальной ответственности. Директор по связям с общественностью и государственными органами предоставляет отчеты о статусе реализации проектов на рассмотрение топ-менеджмента Компании. Также статус проектов рассматривается на заседаниях Комитета по аудиту.

Помимо Службы по связям с общественностью и государственными органами, в «Ленте» создаются рабочие группы, которые также предлагают проекты

для внедрения и отвечают за их реализацию. В 2022 году «Лента» планирует систематизировать подход к формированию рабочих групп в области устойчивого развития.

Международные стандарты и внутренние документы

[102-12]

В своей деятельности «Лента» руководствуется международными и национальными принципами и стандартами, а также внутренними документами, принятыми в Компании.

Среди международных и национальных стандартов, которые Компания учитывает, можно выделить:

- Руководящие принципы ООН в области предпринимательской деятельности и прав человека;
- Всеобщая декларация прав человека ООН;
- принципы Глобального договора ООН;
- стандарты GRI и SASB;
- Социальная хартия российского бизнеса (2007) РСПП;
- Антикоррупционная хартия российского бизнеса РСПП.

Подход, принципы и ценности «Ленты» в области устойчивого развития и деловой этики отражены в 11 ключевых корпоративных политиках, а также других сопряженных документах:

- Кодексе делового поведения;
- Политике корпоративной социальной ответственности;
- Политике по правам человека;

- Политике по информационной безопасности;
- Политике по благотворительности;
- Политике в области промышленной безопасности, охраны труда и окружающей среды;
- Политике в области энергосбережения и повышения энергетической продуктивности;
- Политике по противодействию коррупции;
- Политике в области конкуренции;
- Кодексе осуществления операций с ценными бумагами;
- Политике соответствия положениям ЕС о злоупотреблениях на рынке.

Обучение и вовлечение сотрудников в повестку устойчивого развития

Повышение уровня осведомленности сотрудников и погружение их в повестку устойчивого развития является одним из направлений деятельности «Ленты» в области устойчивого развития.

Обучение аспектам устойчивого развития осуществляется в рамках программы для директоров магазинов и кандидатов на эту роль, а также руководителей региональных дирекций «Лента Лидер»¹. В ходе обучения формируются группы в области устойчивого развития. Участники каждой группы решают бизнес-кейсы по соответствующей тематике. Координаторы обучающей программы упорядочивают все инициативы участников, оценивают целесообразность и потенциал внедрения.

Компания поддерживает инициативы своих сотрудников в области устойчивого развития через платформу «Лента UP», предназначенную для сбора идей по повышению операционной эффективности. Каждый сотрудник может предложить проекты для реализации, в том числе в области устойчивого развития. В 2021 году от сотрудников поступило предложение о развитии пунктов сбора вторичных отходов от населения. В отчетном периоде было собрано 277 тонн отходов (для сравнения в 2020 году – 38 тонн)².

Еще одно предложение касалось установки ящиков для благотворительных сборов для нужд бездомных животных.

В 2022 году «Лента» планирует реализовать проект по установке корзин для сбора кормов для благотворительного фонда помощи животным «РЭЙ».

Одним из инструментов оценки вовлеченности сотрудников в повестку устойчивого развития являются опросы («Лента Пульс»). В 2022 году Компания планирует включить в них следующие пункты:

- оценка важности и значимости для сотрудника реализуемых Компанией мер по охране окружающей среды (шкала от 1 до 6);
- пять вопросов со шкалой значимости от 1 до 6 по правилам безопасности на рабочем месте, охране труда и пожарной безопасности.

Результаты опроса будут раскрыты в Отчете об устойчивом развитии за 2022 год.

СТРАТЕГИЯ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Одним из ключевых стратегических приоритетов развития «Ленты» до 2025 года является интеграция принципов устойчивого развития в процессы управления. Для объединения всех реализуемых практик в области устойчивого развития и для отслеживания прогресса в соответствии с мировыми стандартами в 2021 году была разработана Стратегия в области устойчивого развития, которая является частью общей бизнес-стратегии «Ленты». Стратегия утверждена Советом директоров в начале 2022 года³.

В 2021 году разработана Стратегия в области устойчивого развития до 2025 года

Ответные меры в борьбе с COVID-19

Оперативный штаб по реагированию на пандемию COVID-19, сформированный в 2020 году, продолжил реализацию мер реагирования на вызовы и изменения, вызванные пандемией. Мы продолжили оснащать магазины и распределительные центры защитным оборудованием и обеспечивать персонал средствами индивидуальной защиты и дезинфицирующими средствами.

Наши офисы продолжили работать в удаленном режиме – 95% сотрудников «Ленты» работали из дома, используя оборудование, предоставленное Компанией. Также в отчетном периоде работники «Ленты» активно проходили вакцинацию от COVID-19. По состоянию на конец 2021 года уровень вакцинированных сотрудников составил 81%.

Во время пандемии основными запросами покупателей были поддержание здоровья и экономия при сохранении высокого уровня качества продукции. Еще одним трендом стал запрос на безопасное осуществление покупок (через онлайн-сервисы). «Лента» оперативно реагировала на выявленные потребности покупателей: продолжила развитие направления здорового питания и поддерживала конкурентоспособную ценовую политику, сохраняя при этом высокие требования к качеству продукции. Также Компания развивала направление электронной коммерции⁴.

Мы продолжили развитие проектов по поддержке социально уязвимых групп покупателей, реализовали волонтерские и благотворительные программы⁵.

Общие расходы «Ленты» на предоставление защитных мер и поддержки в период пандемии покупателей и сотрудников в 2021 году составили более 1 млрд руб.

¹ Подробнее см. «Обучение и развитие».

² Подробнее об инициативах по развитию ответственного потребления и отношения к окружающей среде см. «Ответственное использование ресурсов».

³ Событие после отчетной даты.

⁴ Подробнее см. «Учет потребностей покупателей».

⁵ Подробнее см. «Поддержка населения».

Миссия «Ленты» в области устойчивого развития

Мы хотим стать лидерами позитивных изменений для наших покупателей, сотрудников и общества в целом

При разработке стратегии «Лента» учитывала степень оказываемого воздействия операционной деятельности на экономику, общество, окружающую среду. В документе закреплено пять приоритетных направлений деятельности Компании до 2025 года, которые дополняют друг друга, образуя эффект синергии для реализации миссии «Ленты» в области устойчивого развития. Для каждого направления определены целевые показатели, задачи для их достижения и метрики для их отслеживания. Компания также определила релевантные Цели в области устойчивого развития (ЦУР) ООН, которые легли в основу каждого из направлений стратегии в области устойчивого развития.

ЛЕНТА

Лидерство в бизнесе

Единение с природой

Поддержка Населения

Вовлечение Талантов

Активный и здоровый образ жизни

Лидерство в бизнесе



Направление объединяет инициативы, которые помогают выстроить эффективную систему корпоративного управления, ориентированную на соблюдение принципов устойчивого развития.

Цели до 2025 года¹

- усовершенствовать систему корпоративного управления в области ESG²;
- обеспечить социокультурное многообразие органов корпоративного управления;
- принять участие в отраслевых объединениях и союзах, продвигая принципы устойчивого развития;
- обеспечить полное неприятие коррупции и других нарушений в области этики;
- усовершенствовать механизмы обратной связи по вопросам противодействия коррупции;
- производить закупки у поставщиков, зарегистрированных и осуществляющих деятельность в регионах присутствия Компании;
- развивать программы по продвижению принципов устойчивого развития среди потребителей совместно с поставщиками и партнерами.

100% расследованных обращений, поступивших на горячую линию

Единение с природой



Направление объединяет инициативы, нацеленные на развитие экологической осознанности сотрудников Компании, клиентов и партнеров.

- сократить интенсивность потребления энергии (топлива, тепловой энергии) на 15%;
- провести расчет выбросов парниковых газов и установить цель по ним до 2023 года;
- развивать программы по предотвращению отходов, в том числе пищевых, и отдельному сбору фракций, поддающихся переработке;
- увеличить объем собранных от населения опасных отходов на 25%, твердых коммунальных отходов — на 45%;
- оптимизировать автопарк в собственной деятельности;
- усовершенствовать экологичность упаковки товаров собственных торговых марок и собственного производства.

-15% интенсивность энергопотребления

+25% объем опасных отходов, собранных от покупателей

+45% объем ТБО³, собранных от покупателей

¹ Здесь и далее цели поставлены к уровню 2020 года.

² ESG (англ. Environmental, Social, and Corporate Governance, ESG) – экология, социальная политика и корпоративное управление.

³ ТБО – твердые бытовые отходы.

Поддержка населения



Направление объединяет инициативы, нацеленные на оказание положительного влияния на местные сообщества, с которыми взаимодействует Компания.

- повысить доступность магазинов и онлайн-сервисов Компании для людей с ограниченными возможностями здоровья;
- развивать программы корпоративного волонтерства;
- увеличить на 60% объем продуктов, переданных в рамках программ поддержки населения;
- улучшать программы по повышению экономической доступности товаров.

+60% объем продуктов, переданных в рамках программ поддержки населения

Вовлечение талантов



Направление объединяет инициативы, нацеленные на привлечение и удержание в Компании талантов.

- расширить Программу планирования преемственности и удерживать долю вакансий, закрытых внутренними кандидатами, на уровне не ниже 35%;
- улучшить программы обучения и профессионального развития, а также удерживать долю сотрудников, прошедших хотя одно обучение за отчетный год, на уровне не ниже 85%;
- повысить уровни вовлеченности сотрудников и их удовлетворенности условиями работы и корпоративной средой до 75%;
- стремиться исключить смертельные случаи среди сотрудников в условиях расширения бизнеса;
- снизить коэффициент травматизма LTIFR на 10%, до уровня 2,4;
- расширить программы благополучия сотрудников;
- удержать коэффициент текучести на уровне не выше 40%;
- усовершенствовать систему управления охраной труда.

85% и выше – доля сотрудников, прошедших обучение за год

70% и выше – уровень вовлеченности сотрудников

70% и выше – уровень удовлетворенности сотрудников условиями работы

Не более **40%** – уровень текучести сотрудников

Активный и здоровый образ жизни



Направление объединяет инициативы, нацеленные на распространение принципов здорового сбалансированного питания и повышение доступности таких продуктов для всех жителей России.

- сформировать и продвигать ассортимент для активного и здорового образа жизни;
- увеличить на 20% долю продукции собственного производства, формулы которой были усовершенствованы;
- увеличить до 10% долю вегетарианских продуктов в собственном производстве;
- разработать и внедрить маркировку полезности продукта для всего ассортимента собственного производства;
- расширить программы контроля качества продукции.

+10% доля вегетарианских продуктов в собственном производстве

Ключевые результаты и достижения Компании в области устойчивого развития в 2021 году

Лидерство в бизнесе

Разработана Стратегия в области устойчивого развития с качественными и количественными целями до 2025 года

Разработан и утвержден Кодекс делового поведения

Завершен процесс автоматизации сбора обращений о нарушениях, поступивших на горячую линию

Единение с природой

Принята Политика в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности

Впервые осуществлен расчет объема выбросов парниковых газов (области охвата 1 и 2)

Объем выбросов парниковых газов от хладагентов сократился на **34%** к уровню 2020 года и составил 8,4 тыс. тонн CO₂-экв.

130,4
тыс. тонн
CO₂-экв.
по области
охвата 1

479,7
тыс. тонн
CO₂-экв.
по области
охвата 2

Удельное потребление электроэнергии снизилось более чем на **8%** к уровню 2020 года и составило 2 318 494 ГДж / млн кв. м

Поддержка населения

27,6 млн руб.
объем социальных и благотворительных инвестиций Компании

35 тыс. детей получили помощь в рамках социальных и благотворительных программ «Ленты»

16 тыс. детей из 217 учреждений получили помощь в рамках программы «Помоги собрать ребенка в школу»

19 тыс. детей из 269 учреждений получили помощь в рамках программы «Лента добрых дел»

Вовлечение талантов

52 854
общая численность сотрудников Компании

65%
доля женщин на руководящих должностях

87%
соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин к базовой заработной плате и вознаграждению мужчин

30,9%
уровень добровольной текучести кадров

223
сотрудника с инвалидностью работают в Компании

22 758
новых сотрудников принято на работу

413 млн руб.
объем инвестиций в программы социальной поддержки

Активный и здоровый образ жизни

33,4
показатель индекса потребительской лояльности NPS по сегменту «гипермаркеты»

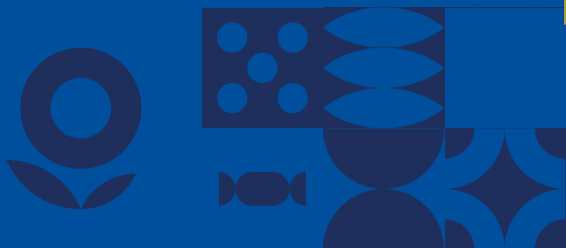
18,7
показатель индекса потребительской лояльности NPS по сегменту «супермаркеты»

>47 тыс. тестов проведено для определения качества продукции

128
аудитов поставщиков проведено

71 тыс. жалоб покупателей в отношении качества продукции рассмотрена

На **8%** снизилось количество неудовлетворительных протоколов по результатам проведенных проверок пищевых продуктов



4/5

балла получила «Лента» в рамках независимой оценки АНО «Российская система качества» уровня информационной безопасности мобильного приложения «Лента Онлайн»

94%

доля закупок у российских поставщиков

19%

доля закупок у местных поставщиков в регионах

Внедрена **система рейтингования действующих поставщиков** пищевых продуктов

80%

гипермаркетов (143 магазина) оборудованы очистными сооружениями ливневых стоков с системами жиросепарации

85 тыс. тонн

объем вторичного сырья, переданного на переработку

55,4%

доля упаковки, подлежащей переработке, в общей структуре закупок упаковки

21,4 тыс. тонн

объем пищевых отходов, переданных на полезное использование

277 тонн вторсырья

собрано от населения – восьмикратный рост к уровню 2020 года

Совместный с Duracell проект «Неделя сбора батареек» занял **второе место на конкурсе «Зеленая премия»** в номинации «Бренды»

88 тонн продукции

первой необходимости собрано в рамках благотворительного проекта «Дари еду!»

~14 тыс. семей

получили помощь в рамках проекта «Дари еду!»

7%

снижение LTIFR к уровню 2020 года

Начало деятельности комитетов по охране труда

Введение функции дежурного по безопасности

Внедрение инициативы по награждению лидеров и ветеранов в области безопасности труда среди магазинов «Лента»

9,1 тыс. сотрудников

получили обратную связь в рамках процесса управления результативностью

12 тыс. сотрудников

получили оценку карьерного потенциала в рамках Программы планирования преемственности

87 наград

на конкурсе «Гарантия качества – 2021» получили товары собственной торговой марки «Ленты»

В рамках собственного производства

разработана линейка продукции ЗОЖ **25 товарных позиций**

и введены в ассортимент вегетарианские блюда

6 товарных позиций

Запущена онлайн-платформа о здоровом питании и осознанном потреблении **GreenLab**

Лидерство в бизнесе

Подход к корпоративному управлению

Мы убеждены, что совершенствование практик корпоративного управления – залог стабильного и успешного функционирования Компании, эффективного процесса принятия решений, а также высокой степени готовности «Ленты» к управлению рисками и реагированию на внешние вызовы и возможности.

Система корпоративного управления «Ленты» опирается на следующие принципы:

- внедрение эффективных и прозрачных механизмов обеспечения прав и интересов акционеров Компании в соответствии с законодательством,

Уставом Компании и иными нормативными документами, а также рекомендованными международными стандартами корпоративного управления;

- равное отношение ко всем акционерам независимо от размера пакета акций, национальности или юрисдикции;
- публичное раскрытие информации о деятельности Компании, обеспечивающее равный доступ к информации для всех стейкхолдеров;
- обеспечение реализации прав акционеров на участие в управлении Компанией путем участия в общих собраниях акционеров;

- поддержание высокого качества взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами.

В отчетном периоде приоритетным направлением развития Компании в этой области было приведение системы корпоративного управления в соответствие с требованиями Московской биржи и рекомендациями Кодекса корпоративного управления, утвержденного Банком России в марте 2021 года¹. В 2022 году «Лента» планирует продолжить развивать систему корпоративного управления в соответствии с лучшими практиками.

Структура корпоративного управления

[102-18]

Комитет по аудиту

- Осуществляет контроль за обеспечением полноты, точности, достоверности и прозрачности финансовой корпоративной отчетности, а также за надежностью и эффективностью функционирования систем внутреннего контроля и управления рисками Компании;
- обеспечивает независимость и объективность осуществления функций внутреннего и внешнего аудита Компании; координирует деятельность Компании в области устойчивого развития².

Комитет по вознаграждениям

- Разрабатывает общие положения и рекомендации в отношении политики вознаграждения исполнительного менеджмента Компании;
- определяет размер вознаграждения исполнительных директоров и топ-менеджмента Компании от лица Совета директоров;
- определяет политики заключения и положения трудовых договоров, а также размер выплат в случае их расторжения.

Общее собрание акционеров

Совет директоров

Совет директоров

Совет директоров

Комитет по назначениям

- Способствует эффективному выполнению функций Совета директоров, предварительно решает вопросы планирования преемственности и укрепляет профессиональный состав Совета директоров.

Комитет по операционной деятельности и капитальным затратам

- Консультирует Совет директоров по вопросам общей стратегии капитальных расходов Компании, а также соответствия этой стратегии глобальным хозяйственным и операционным целям Компании;
- утверждает методические рекомендации по принятию решений, связанных с капитальными расходами;
- проверяет любые проекты, связанные с капитальными расходами, аудит которых отнесен к компетенции Комитета, а также любые другие проекты по решению Совета директоров или Комитета;
- проверяет общие результаты деятельности Компании и др.

Генеральный директор и топ-менеджмент «Ленты»

- Выполняет функции комитета по устойчивому развитию: принимает решение о внедрении проектов, программ, инициатив в области устойчивого развития и необходимости их дополнительного финансирования;
- рассматривает отчеты директора по связям с общественностью и государственными органами о статусе реализации проектов в области устойчивого развития.

¹ Подробнее о результатах анализа соответствия требованиям Московской биржи и рекомендациям Кодекса корпоративного управления, утвержденного Банком России, см. [Годовой отчет, с. 55](#).

² Подробнее о подходе к управлению вопросами устойчивого развития см. «О «Ленте»».

Комитеты являются совещательными органами Совета директоров и полностью ему подотчетны. Все предложения Совету директоров, разработанные комитетами, носят рекомендательный характер.

Общее собрание акционеров – высший орган корпоративного управления, который отвечает за принятие решений по всем ключевым вопросам деятельности Компании, отнесенным к его компетенции согласно Уставу. В течение года Генеральный и финансовый директора «Ленты» проводят регулярные встречи с акционерами, информируя Совет директоров о результатах таких встреч. В условиях пандемии COVID-19 в 2021 году все встречи с акционерами проводились в формате видео- или конференц-звонков. Всего за отчетный период было проведено два собрания акционеров³.

Председатель Совета директоров Компании возглавляет Совет директоров, обеспечивает его эффективность с учетом интересов различных заинтересованных сторон и содействует поддержанию высоких стандартов корпоративного управления. Функции Председателя Совета директоров и Генерального директора четко разделены⁴.

Совет директоров и комитеты

[102-20] [102-26]

Основная задача Совета директоров – обеспечивать долгосрочное развитие «Ленты» и общее руководство ее деятельностью. Совет директоров проводит оценку деятельности Компании в контексте реализации ее стратегии, выполнения

задач, бизнес-планов и бюджетов, обеспечивая при этом принятие любых необходимых корректирующих мер.

Совет директоров ответственно подходит к рассмотрению и утверждению стратегических целей, направлений корпоративного развития и соответствующих политик в области устойчивого развития. В феврале 2022 года Совет директоров утвердил Стратегию устойчивого развития «Ленты». В документе зафиксированы цели в области воздействия деятельности Компании на климат, окружающую среду, социальную сферу, которые позволят «Ленте» стать лидером позитивных изменений для покупателей, сотрудников и общества в целом⁵.

При рассмотрении вопросов в области устойчивого развития Совет директоров опирается в том числе на рекомендации, сформулированные Комитетом по аудиту, который непосредственно координирует повестку устойчивого развития в Компании⁶.

Совет директоров выполняет некоторые свои задачи непосредственно, а некоторые из них – через комитеты и топ-менеджмент Компании⁷.

[102-22]

По состоянию на 31 декабря 2021 года в состав Совета директоров входило девять человек, из них семь – неисполнительные директора, два – исполнительные. Доля независимых членов Совета директоров составляет 30%, доля женщин – 11%. Пять членов Совета директоров являются гражданами Российской Федерации, четыре – иностранными гражданами⁸.

«Лента» стремится привести состав Совета директоров в соответствие с лучшими практиками и принципами многообразия по различным критериям, в том числе по полу, происхождению, возрасту, образованию, опыту. Компания планирует продолжить совершенствование своей деятельности в этом направлении.

Средний срок пребывания членов Совета директоров в должности составляет четыре года.

[102-28]

Совет директоров Компании проводит оценку своей работы и работы сформированных при нем комитетов, а также индивидуальной эффективности членов Совета директоров. Также Совет директоров определяет готовность Компании к реализации потенциальных рисков и обеспечивает поддержание эффективности системы внутреннего контроля и управления рисками.

Внутренние политики «Ленты» предусматривают ежегодную оценку работы Совета директоров. Раз в три года проводится внешний анализ.

Вознаграждение высшего руководства

[102-35] [102-36]

Компания ответственно подходит к вопросам вознаграждения высшего руководства. Индивидуальная оценка работы и вклад в достижение корпоративных КПЭ лежат в основе системы вознаграждения⁹.

Структура Совета директоров

Показатель	2019	2020	2021
Количество членов Совета директоров, чел.	9	9	9
Доля мужчин – членов Совета директоров, %	89	89	89
Доля женщин – членов Совета директоров, %	11	11	11
Количество членов Совета директоров, которые являются гражданами России, чел.	4	5	5
Количество членов Совета директоров, которые являются иностранными гражданами, чел.	5	4	4

³ Подробнее об органах корпоративного управления см. Годовой отчет, «Отчет о корпоративном управлении».

⁴ Подробнее об обязанностях Председателя Совета директоров и Генерального директора см. Годовой отчет, с. 56.

⁵ Событие после отчетной даты.

⁶ Подробнее о подходе к управлению устойчивым развитием см. «О «Ленте»».

⁷ Подробнее о функциях и результатах деятельности Совета директоров и комитетов см. Годовой отчет, «Отчет о корпоративном управлении».

⁸ Подробнее о составе органов корпоративного управления см. Годовой отчет, «Отчет о корпоративном управлении».

⁹ Подробнее о структуре выплат Генеральному директору и топ-менеджменту, а также о принципах вознаграждения высшего руководства см. Годовой отчет, «Отчет о корпоративном управлении».

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

Система управления рисками интегрирована в операционную деятельность «Ленты» и процессы принятия решений. Компания внимательно следит, чтобы подход к управлению рисками и уровень готовности к реагированию на них соответствовали вызовам и динамично меняющейся внешней конъюнктуре.

В 2021 году, помимо своевременного реагирования на внешние вызовы, было важно поддерживать непрерывное функционирование бизнеса, а также обновлять процессы управления рисками и улучшать качество оценки рисков.

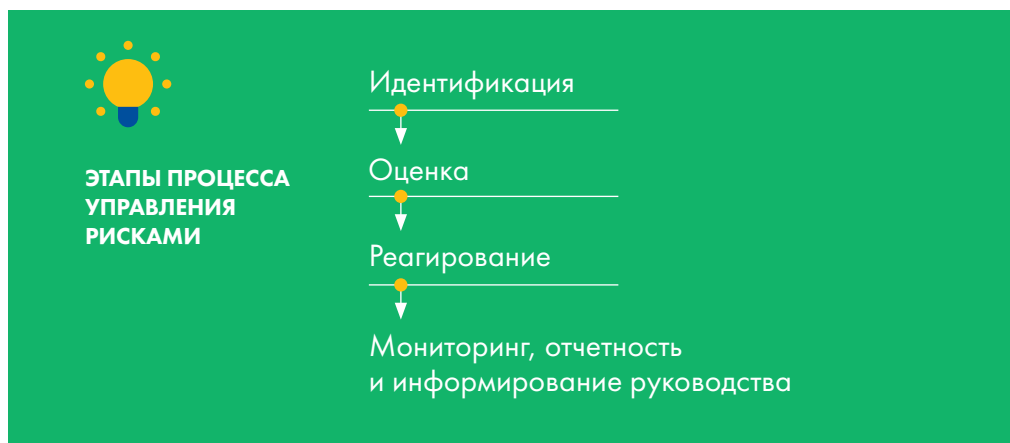
Процесс управления рисками опирается на общую структуру управления с четко определенными функциями и обязанностями на всех уровнях организации.

[102-30]

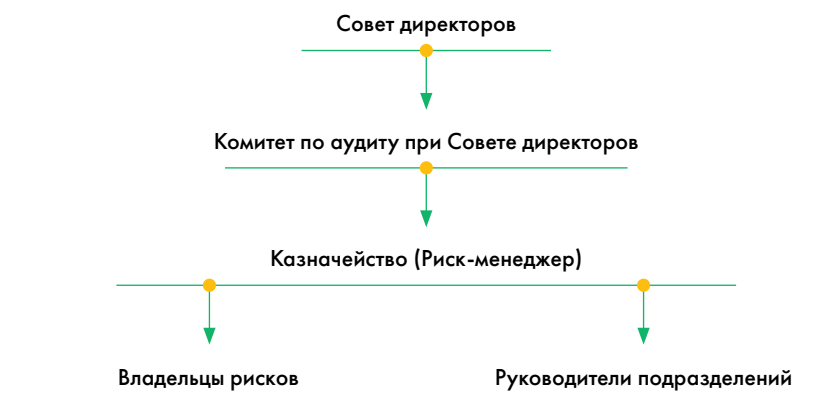
Ответственность за эффективное управление рисками на общекорпоративном уровне несет Совет директоров: он рассматривает и утверждает принципы и подход к управлению рисками. Надзор за организацией деятельности по управлению рисками и оценку ее эффективности осуществляет Комитет по аудиту. Совет директоров и Комитет по аудиту на регулярной основе проводят обсуждение крупных стратегических рисков и оценку актуальности реестра рисков Компании.

Все подразделения участвуют в процессах управления рисками. Такой подход способствует развитию культуры управления рисками, позволяет повышать всеобщую осведомленность о рисках и своевременно реагировать на изменения в бизнес-среде.

Оценка рисков проводится утвержденными экспертными командами для каждой группы риска. Оценка вероятности риска осуществляется с перспективой на три года – это позволяет прогнозировать потенциальные риски и разрабатывать план мероприятий по управлению ими. Ответственные руководители определяют уровень выявленных рисков исходя из перечня критериев, утвержденных в Политике по управлению рисками и представляющих собой



СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ



четырёхступенчатую шкалу оценки уровня риска по вероятности и возможному ущербу. В рамках процесса оцениваются текущий уровень риска с учетом уже существующих мер контроля и целевое состояние в случае принятия решения о снижении существенности риска. Владельцы рисков определяют приоритеты воздействия.

Актуализированные отчеты по управлению рисками предоставляются на рассмотрение и утверждение Комитету по аудиту и Совету директоров дважды в год. Эти отчеты включают в себя реестры рисков, которые обновляются на регулярной основе.

Принципы, приоритеты и подход к управлению и оценке рисков отражены в Политике по управлению рисками, обновленной в 2021 году¹.

[102-15]

Риски в области устойчивого развития оказывают важнейшее влияние на приоритеты Компании. Они являются частью общекорпоративной системы управления рисками и входят в общий реестр рисков «Ленты»². В 2021 году к стратегическим рискам в области устойчивого развития отнесены следующие:

- качество и безопасность реализуемой продукции;
- возможность привлечения и удержания квалифицированных сотрудников разных специальностей;
- пандемия COVID-19.

[201-2]

Компания проводит общий мониторинг влияния климатических рисков на операционную деятельность и достижение стратегических целей. Полученные результаты регулярно доводятся до сведения заинтересованных сторон в рамках публичных отчетов «Ленты».

¹ Подробнее о Политике по управлению рисками и системе управления рисками см. Годовой отчет, «Управление рисками».

² Перечень рисков и меры управления ими представлены в Годовом отчете, «Управление рисками».

Риск	Меры управления
Качество и безопасность реализуемой продукции	<ul style="list-style-type: none"> В «Ленте» внедрены комплексные процедуры контроля качества. Компания отслеживает и контролирует безопасность и качество пищевых продуктов: тщательно проверяет новых поставщиков, проводит все необходимые лабораторные исследования, аудиты и реагирует на жалобы покупателей. Действующие поставщики также на регулярной основе проходят проверку качества реализуемой продукции. В 2021 году «Лента» внедрила методику оценки риска товаров и рейтингования качества продукции, предоставляемой действующими поставщиками. Особое внимание Компания уделяет проверке подлинности и достоверности маркировок и этикеток продукции³
Возможность привлечения и удержания квалифицированных сотрудников разных специальностей	<ul style="list-style-type: none"> В Компании выстроены процессы развития персонала и кадрового планирования. «Лента» разрабатывает программу вовлечения сотрудников и инструменты планирования преемственности. Планирование кадров и преемственности регулярно обсуждается Советом директоров. Компания развивает программы материальной и нематериальной мотивации⁴
Пандемия COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> С начала весны 2020 года офисный персонал «Ленты» был переведен на дистанционный режим работы и успешно справился с задачами удаленного взаимодействия функциональной и региональной команд. Сотрудники, работающие в магазинах и цепочке поставок, были обеспечены средствами индивидуальной защиты. В магазинах были установлены различные формы вывесок и физических барьеров, нацеленных на обеспечение надлежащей социальной дистанции между сотрудниками и клиентами. Компания стремится поддерживать максимально возможный уровень вакцинации персонала. Доля вакцинированных сотрудников по состоянию на конец 2021 года составила 81%. Также Компания реагирует на возросший во время пандемии интерес к покупкам в онлайн-формате и активно развивает это направление

Бизнес-процессы Компании не связаны с существенными выбросами загрязняющих веществ и парниковых газов – в этой связи уровень влияния на климатические изменения оценивается как низкий. Влияние климатических факторов на бизнес-процессы и экономические показатели «Ленты» также оценивается как несущественное. Риск нарушения основных цепочек поставок или прекращения производства базовых товаров ассортимента в связи с климатическими изменениями одновременно у всех поставщиков оценивается как несущественный.

Мониторинг и анализ рисков в области охраны окружающей среды Компания регулярно проводит в рамках мер, направленных на контроль соответствия требованиям природоохранного законодательства⁵.

«Лента» регулярно осуществляет мониторинг лучших практик в области управления рисками и совершенствует свой подход. Особое внимание Компания уделяет обучению

сотрудников, вовлеченных в оценку рисков. В 2021 году проводились «кабинетные» тестирования, направленные на проверку осведомленности ответственных сотрудников о мерах реагирования на риски.

ВНУТРЕННИЙ АУДИТ

Внутренний аудит обеспечивает поддержку структурных подразделений и сотрудников Компании, ее руководства и Совета директоров путем проведения проверок, анализа, оценок, предоставления консультаций и разработки рекомендаций по совершенствованию систем внутреннего контроля и управления рисками, а также повышению эффективности бизнес-процессов Компании.

Дирекция по внутреннему аудиту информирует руководство Компании о степени эффективности систем внутреннего контроля для управления рисками, соблюдения внутренних регламентов и требований законодательства, а также непосредственно для повышения эффективности бизнес-процессов.

Для выявления областей для улучшения систем контроля проводятся внутренние аудиторские проверки в подразделениях «Ленты» на основе плана, утвержденного Советом директоров. Результаты проводимых проверок и рекомендации по итогам аудита передаются соответствующим руководителям подразделений для разработки и реализации мер по усилению контроля и повышению эффективности процессов, а также предоставляются руководству Компании и Комитету по аудиту. Дирекция внутреннего аудита осуществляет мониторинг выполнения рекомендаций.

Директор по внутреннему аудиту регулярно готовит отчетность по результатам работы дирекции и предоставляет ее Генеральному директору и Совету директоров (Комитету по аудиту), а также участвует в заседаниях Комитета по аудиту для представления информации о результатах проведенных внутренних аудиторских проверок и консультаций.

³ Подробнее о мерах по управлению качеством и безопасностью продукции см. «Активный и здоровый образ жизни».

⁴ Подробнее о мерах в области привлечения и удержания персонала см. «Вовлечение талантов».

⁵ Подробнее см. «Единение с природой».

Бизнес-этика

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

[102-16] [103-2] [103-3]

Мы стремимся соответствовать высоким стандартам корпоративной этики и делового поведения, основанным на честности, порядочности и взаимном уважении. Принципы и стандарты ведения бизнеса отражены в Кодексе делового поведения Компании, который был разработан и утвержден Советом директоров в 2021 году. Документ составлен на основе корпоративных ценностей и с учетом лучших мировых практик и рекомендаций в области корпоративного управления.

Все сотрудники, вне зависимости от должности, руководствуются в своей работе стандартами, установленными Кодексом делового поведения, и соблюдают соответствующие правила и процедуры, принятые в Компании. Также мы ожидаем соблюдения этических принципов делового поведения от наших подрядчиков и партнеров. «Лента» проводит комплексную проверку ключевых сотрудников, действующих и потенциальных поставщиков¹ и других деловых партнеров, чтобы оценить их соответствие требованиям Компании, их деловую репутацию, соблюдение этических принципов, убедиться в отсутствии фактов совершения ими нарушений или причастности к ним.

Основные принципы Кодекса делового поведения

- ✓ Поддержка репутации и защита доброго имени Компании при формировании долгосрочных отношений с покупателями, сообществами и поставщиками
- ✓ Строгий запрет на прямое или косвенное получение, выплату, вымогательство или принятие взяток и незаконных поощрений в любой форме
- ✓ Недопущение конфликтов между личными интересами и интересами Компании
- ✓ Соблюдение корпоративных правил и стандартов «Ленты», предъявляющих к сотрудникам серьезные требования

Помимо Кодекса делового поведения, подход Компании к бизнес-этике и антикоррупционной деятельности отражен в следующих политиках:

- Политика по противодействию коррупции;
- Политика по правам человека;
- Политика информационной безопасности;
- Политика обработки и защиты персональных данных;
- Антимонопольная политика.

В 2020–2021 годах все политики были обновлены и утверждены Советом директоров. Эти документы планируются к размещению на корпоративном сайте.

Основные цели и направления Компании в области деловой этики

- обеспечение полного неприятия коррупции и других нарушений в области этики, в том числе недобросовестного поведения и нарушений антимонопольного законодательства;
- удержание доли расследованных обращений, поступивших на горячую линию, на уровне не ниже 100% и реализация необходимых мер для решения возникших вопросов.

Политика по правам человека



«Лента» придает большое значение ведению бизнеса в соответствии с самыми высокими международными стандартами по соблюдению, поддержке, содействию и развитию прав человека на всех этапах осуществления своей деятельности.

Политика по правам человека определяет основные подходы и принципы в этой области. В соответствии с документом, во всех сферах своей деятельности Компания стремится выявлять, оценивать и устранять риски в области прав человека

в отношениях с сотрудниками, населением городов присутствия и деловыми партнерами. «Лента» обязуется соблюдать права человека при реализации трудовых практик (подбор, наем, оценка, развитие, выплата компенсаций и др.). Компания гарантирует, что ее деятельность не приведет к нарушению прав человека в отношении местного населения.

«Лента» принимает меры для того, чтобы сотрудники и деловые партнеры были ознакомлены с положениями данной политики и разделяли ее принципы.

¹ Подробнее о процедуре отбора поставщиков см. «Ответственная цепочка поставок».

Основными структурными подразделениями, ответственными за соответствие корпоративной деятельности требованиям законодательства и принципам корпоративной этики, в том числе в части противодействия коррупции, являются Дирекция по юридическим вопросам и связям с органами государственной власти, Дирекция по управлению персоналом, Дирекция по обеспечению бизнеса. В Компании создан Комитет по этике, который принимает и рассматривает обращения сотрудников, клиентов и поставщиков на основе положений Кодекса делового поведения. На уровне высшего руководства этот процесс контролирует Комитет по аудиту при Совете директоров.

Механизмы подачи и рассмотрения обращений о нарушениях деловой этики [102-17]

Для эффективного сбора и реагирования на жалобы о нарушениях деловой этики функционируют каналы обратной связи, открытые для сотрудников Компании и внешних заинтересованных сторон:

- горячая линия 8-800-700-41-11;
- корпоративный портал;
- почтовый адрес Компании;
- электронный почтовый ящик head.ethics@lenta.com или info@lenta.com;
- стойки информации в магазинах;
- сайт Компании www.lenta.com.

Важным достижением Компании в области бизнес-этики в 2021 году стало завершение процесса автоматизации сбора обращений о нарушениях, поступивших на горячую линию – в систему менеджмента нарушений автоматически вносятся все поступившие обращения и распределяются между кейс-менеджерами для рассмотрения и проведения расследования. Сообщения, касающиеся коррупции, хищений и раскрытия конфиденциальной информации, расследует Дирекция по обеспечению бизнеса, сообщения по части магазинов – региональные директора. Результаты расследований и меры реагирования через систему менеджмента существенных нарушений поступают на утверждение председателя Комитета по этике.

В случае подтверждения фактов нарушения норм Кодекса делового поведения Комитет по этике готовит перечень мер по разрешению конфликта и недопущению его повторения. Компания гарантирует защиту сотрудников, обратившихся в Комитет, от дискриминации. Работа Комитета контролируется Комитетом по аудиту и Советом директоров. Отчеты по работе горячей линии представляются на рассмотрение Комитета по аудиту при Совете директоров ежеквартально.

Компания осуществляет сбор статистических данных по жалобам и нарушениям, по всем обращениям отправители получают ответ в случае предоставления контактных данных. В 2021 году на горячую линию поступило 591 обращение, 266 из них подтвердились, и по итогам расследования были приняты

соответствующие меры. Компания обеспечивает сотрудникам, заявившим о нарушениях, защиту от любых форм преследований и взысканий.

Противодействие коррупции

Компания приняла на себя обязательства осуществлять хозяйственную деятельность добросовестно и не допускать коррупции и мошенничества в любых проявлениях. «Лента» следует принципу нулевой терпимости к коррупционному поведению. Важным аспектом поддержания и развития этого принципа является личный пример сотрудников, занимающих руководящие должности.

Основными внутренними нормативными документами «Ленты», устанавливающими подход и принципы для противодействия возможным коррупционным действиям сотрудников и подрядчиков Компании, а также третьих лиц, являются Кодекс делового поведения и Политика по противодействию коррупции.

Положения о противодействии коррупции и взяточничеству включены во все контракты с партнерами Компании. Все сотрудники и партнеры «Ленты» обязаны сообщать об известных им случаях коррупции и взяточничества на корпоративную горячую линию. После этого Компания проводит расследование и при необходимости подает заявление в правоохранительные органы. Выявление и пресечение случаев коррупционного поведения осуществляет Дирекция по обеспечению бизнеса.

Структура обращений на горячую линию по темам, 2021 год



Положения Политики по противодействию коррупции регламентируют деятельность в отношении:

- ✓ Снижения рисков коррупционных действий работников, подрядчиков и третьих лиц
- ✓ Защиты законных интересов Компании и обеспечения сохранности ее активов
- ✓ Обеспечения соблюдения применимого законодательства
- ✓ Укрепления репутации Компании и формирования ее имиджа как бизнеса, нетерпимого к коррупционным действиям
- ✓ Формирования культуры неприятия коррупции



Анализ процедур Компании по выявлению и предотвращению взяточничества и мошенничества осуществляет Комитет по аудиту.

[205-3]

В отчетном периоде был выявлен один подтвержденный случай коррупции, связанный с превышением должностных полномочий сотрудником при взаимодействии с поставщиком. Сотрудник был привлечен к дисциплинарной ответственности в связи с коррупционным правонарушением. Кроме того, «Лента» подала на него заявление в правоохранительные органы о возбуждении уголовного дела¹.

ЗАЩИТА КОНКУРЕНЦИИ

Компания неукоснительно соблюдает требования антимонопольного законодательства и действует в соответствии с принципами свободной конкуренции, которые обеспечивают равные права и условия сотрудничества партнерам, потребителям и сотрудникам.

[206-1]

В 2021 году в отношении Компании два раза были возбуждены дела о нарушении антимонопольного законодательства. В отчетном периоде Управлением федеральной антимонопольной службы Удмуртской Республики возбуждено дело и вынесено решение о нарушении Компанией нормативно установленного порядка ценообразования. Решение УФАС обжаловано в суде первой инстанции и отменено (решение суда от 20 мая 2022 года по делу № А71-18529/2021).

В 2021 году Федеральная антимонопольная служба провела антикартельную проверку «Ленты», по итогам которой составлен акт об отсутствии признаков картеля².

ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

[FB-FR-230a.2]

Информационная безопасность и защита персональных данных являются неотъемлемой частью бизнес-процессов Компании.

«Лента» обрабатывает персональные данные покупателей, сотрудников,

Оценка уровня информационной безопасности «Ленты»

В 2021 году проведена независимая оценка уровня информационной безопасности мобильного приложения Компании «Лента Онлайн». Оценку проводила АНО «Российская система качества». По результатам оценки приложение получило четыре из пяти возможных баллов.

Кроме того, «Лента» получила 780 баллов из 900 возможных от независимого провайдера в области информационной безопасности BitSight и вошла в лидирующие 10% компаний отрасли. По сравнению с 2019 годом «Лента» улучшила свой показатель на 170 баллов.

представителей контрагентов исключительно на законной основе в целях постоянного совершенствования продуктового предложения, принятия обоснованных решений об изменениях в организации работы магазинов, соблюдения требований трудового законодательства.

Управление обработки персональных данных осуществляет Дирекция по юридическим вопросам и связям с органами государственной власти. Защиту персональных данных осуществляет Управление информационной безопасности Дирекции по обеспечению бизнеса. Для принятия управленческих решений в части информационной безопасности в Компании создана Комиссия по защите информации.

Обработка персональных данных производится исключительно с согласия субъектов персональных данных. Действующие в Компании процедуры обеспечивают надежную защиту прав граждан на неприкосновенность частной жизни, а также на личную и семейную тайну. Передача персональных данных третьим лицам осуществляется только на основе законно полученного согласия субъекта персональных данных, а также в соответствии с заключенными договорами о неразглашении и защите передаваемых персональных данных.

Сотрудники, имеющие доступ к персональным данным, проходят обучение правилам обеспечения

конфиденциальности персональных данных, изучают законодательные акты. Доступ и полномочия этих сотрудников в отношении персональных данных строго ограничены.

Компания ежеквартально актуализирует перечень рисков информационной безопасности и осуществляет регулярные рассылки памяток по информационной безопасности.

ОБУЧЕНИЕ

[205-2]

Все сотрудники ознакомлены с принятым Кодексом делового поведения и смежными политиками Компании.

«Лента» проводит обучение сотрудников по этическим нормам делового общения в соответствии с ценностями Компании и Кодексом делового поведения. Блоки по этичному поведению включены в обязательное обучение для всех сотрудников «Ленты» при приеме на работу. Для сотрудников Коммерческой службы ежегодно проводятся тренинги по антимонопольным мерам и регулированию. Программы обучения регулярно актуализируются.

Все сотрудники проходят базовые курсы по информационной безопасности, по противодействию фишингу и мошенничеству, по защите коммерческой тайны и персональных данных. На постоянной основе проводятся учения и тренировки по отражению кибератак.

¹ Подробнее о подтвержденных случаях коррупционных правонарушений за 2019–2020 годы см. «Таблица GRI».

² Подробнее о возбуждении дел в отношении «Ленты» за нарушения антимонопольного законодательства за 2019–2020 годы см. «Таблица GRI».

Ответственная цепочка поставок

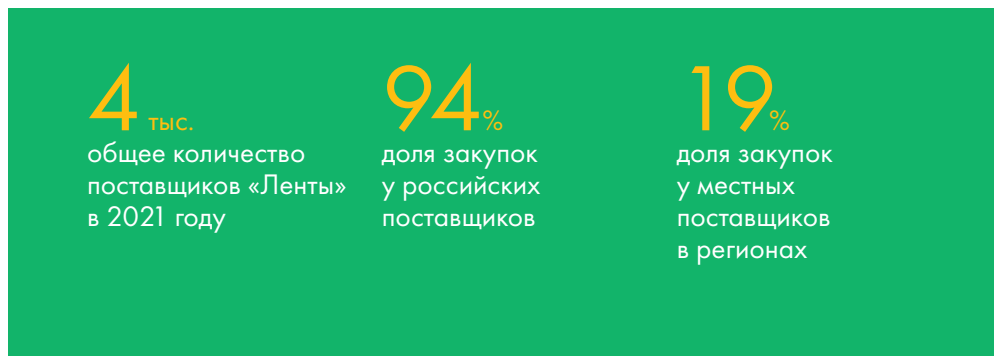
[102-9] [103-2] [103-3] [204-1]

Организация устойчивых поставок является одной из приоритетных задач для «Ленты». Ответственные поставщики и производители обеспечивают необходимый уровень финансовой эффективности и позволяют Компании достигать поставленных целей в этой области, а также исполнять социальную миссию по обеспечению населения необходимыми продуктами питания и промышленными товарами высокого качества. «Лента» постоянно совершенствует подход к управлению цепочками поставок. В частности, в отчетном периоде была внедрена методика оценки рисков товаров, на основе которой разрабатываются меры по контролю качества и безопасности. Компания начала использовать систему рейтингования поставщиков пищевой продукции, выстроенную по результатам аудитов, лабораторных исследований, обратной связи от покупателей³.

«Лента» взаимодействует с поставщиками, руководствуясь Кодексом делового поведения, Кодексом добросовестных практик взаимоотношений между торговыми сетями и поставщиками потребительских товаров, а также сопряженными корпоративными документами и внутренними регламентами.

УПРАВЛЕНИЕ ЦЕПОЧКАМИ ПОСТАВОК

Обеспечение непрерывности получения товаров от поставщиков, складирование на распределительных центрах, доставка товаров в магазины, прогнозирование запасов и обеспечение доступности товаров в магазинах – все это входит в зону ответственности департамента по управлению цепочками поставок. Во главе департамента — директор, который подчиняется напрямую Генеральному директору. Взаимодействие с действующими поставщиками «Ленты» осуществляет Коммерческая служба.



Динамика количества поставщиков «Ленты» и доли закупок у российских и местных поставщиков, 2019–2021 годы

Показатель	2019	2020	2021
Общее количество поставщиков, штук	3 523	3 804	3 956
Доля закупок у российских поставщиков, %	94	93	94
• В том числе у местных поставщиков в регионах	19	18	19

Ответственный менеджер Коммерческой службы курирует все вопросы поставок на основе формализованных процедур Кодекса добросовестных практик взаимоотношений между торговыми сетями и поставщиками потребительских товаров⁴.

Все данные о поставщиках оцифровываются и вносятся в глобальную систему электронного документооборота. Дополнительно поставщикам предоставляется доступ к системе товарного учета (подключено 89% поставщиков) и системе заказов на поставку (подключено 95% поставщиков). Для оперативной коммуникации с поставщиками действует специализированный портал поставщиков.

Помимо высокого уровня соответствия потребностям покупателей в области качества и доступности реализуемой продукции, одним из показателей

эффективности управления цепочками поставок является процент местных поставщиков. «Лента» стремится содействовать локальным производителям и регулярно ставит внутренние цели по увеличению их доли в общей структуре.

В 2021 году общее количество поставщиков «Ленты» составило почти 4 тыс. Доля российских поставщиков составляет 94%, Компания поддерживает этот уровень на протяжении последних трех лет⁵.

Взаимодействуя с местными поставщиками и производителями, «Лента» значительно сокращает логистические издержки. В отчетном периоде доля местных поставщиков составила 19%. Товары местных производителей выделяются на полках магазинов специальными навигационными маркерами.

³ Подробнее о подходе к обеспечению безопасности и качества продукции см. «Активный и здоровый образ жизни».

⁴ Подробнее о системе управления качеством и безопасностью продукции см. «Безопасность продукции».

⁵ Категория «российские поставщики» включает в себя крупных производителей, которые осуществляют отгрузку товаров во все магазины сети.

Управление логистикой

[102-9]

Эффективная логистика играет важную роль в обеспечении непрерывности наличия товаров на полках магазинов.

Управление логистическими процессами осуществляет департамент по управлению цепочками поставок.

Поставщики самостоятельно доставляют товары до распределительных центров или напрямую в магазины.

От распределительных центров до магазинов 70% поставок осуществляется собственным автопарком «Ленты», 30% – сторонними транспортными компаниями.

К контрагентам, осуществляющим транспортировку товаров, и водителям собственного автопарка Компания предъявляет следующие требования:

- соблюдение законодательства;
- соблюдение режима труда и отдыха водителей (этот принцип отражается во всех договорах «Ленты» с контрагентами, оказывающими услуги транспортировки продукции);

- оснащение автопарка исправным оборудованием, позволяющим в том числе поддерживать необходимую температуру при транспортировке продукции;
- высокий уровень качества оказываемых услуг и пунктуальность.

Собственный автопарк оснащен необходимыми датчиками контроля скорости и качества вождения, которые позволяют зафиксировать резкие маневры на дороге. Компания осуществляет сбор данной информации и учитывает ее при оценке достижения КПЭ водителями грузового автопарка.



«Лента» планирует продолжить оказывать поддержку местным поставщикам и содействовать развитию малого и среднего бизнеса. В частности, в 2021 году Компания заключила соглашение о сотрудничестве с АО «Россельхозбанк», которое позволит фермерам предлагать свою продукцию покупателям «Ленты». В рамках соглашения Компания предоставила банку критерии для отбора фермерских хозяйств. Банк, в свою очередь, разместил на платформе «Свое фермерство» специальную форму заявки, заполнив которую каждый заинтересованный в сотрудничестве фермер может отправить коммерческое предложение «Ленте». На первом этапе проекта Компания планирует принимать предложения по поставке молочной и мясной продукции в магазины сети в Санкт-Петербурге. Запуск проекта запланирован на 2022 год.

ОТБОР И ПРОВЕРКА ПОСТАВЩИКОВ

[102-9]

Компания ответственно подходит к отбору и проверке поставщиков, понимая, что это залог безопасности и качества реализуемой продукции.

При отборе поставщиков «Лента» руководствуется следующими принципами

1

Единые стандарты

Отбор поставщиков в Компании осуществляется по единым критериям.

2

Прозрачность и открытость

В процессе взаимодействия с поставщиками «Лента» обеспечивает им доступ к информации о принципах выбора поставщика, проекту договора поставки, а также другой информации путем ее размещения на официальном сайте Компании.

3

Конфиденциальность

Руководствуясь принципами прозрачности и открытости во взаимоотношениях с поставщиками, «Лента» признает право поставщика на коммерческую тайну и конфиденциальность предоставленной Компании информации.

4

Разумная предусмотрительность

В Компании выстроена система управления качеством и безопасностью продукции. «Лента» проверяет товары, условия их производства и упаковку на предмет добросовестности поставщиков и соблюдения ими и производителями товаров требований законодательства Российской Федерации, Таможенного союза, соответствия требованиям Компании. Предпочтение отдается тем из них, которые осуществляют торговую деятельность достаточно длительное время и зарекомендовали себя на рынке как надежные партнеры, ориентированные на долгосрочное сотрудничество с покупателями.

Коммерческие предложения и сведения о предполагаемых условиях сотрудничества потенциальный поставщик может направить по почте, на электронный почтовый ящик или через [форму на сайте](#). В случае заинтересованности продукцией ответственный категорийный менеджер Коммерческой службы связывается с поставщиком для обсуждения перспектив сотрудничества и осуществления необходимых проверок, в том числе лабораторных исследований.

В ходе анализа предложения «Лента» может запрашивать дополнительную информацию о поставщике и поставляемых им товарах, включая документы, подтверждающие заявленный уровень качества товара, производственных и складских мощностей, провести независимый аудит, в том числе с привлечением сертифицированных компаний¹. В целях непрерывного контроля качества поставок Компания проводит внутреннее обучение аудиторов из числа сотрудников ключевых подразделений.

Все потенциальные поставщики проходят оценку по матрице рисков. Только поставщики с оценкой выше 80% могут быть утверждены Компанией.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДЕЙСТВУЮЩИМИ ПОСТАВЩИКАМИ [102-9]

Для поддержания высокого качества и безопасности реализуемой продукции Компания регулярно осуществляет проверку действующих поставщиков — проводятся лабораторные исследования и аудиты, при этом для товаров собственных торговых марок частота лабораторного контроля увеличена. Ответственные подразделения проверяют соответствия характеристик товара информации, указанной на этикетке и маркировке.

График аудитов действующих поставщиков составляется на основе оценки степени риска товара и обратной связи и жалоб от покупателей. По результатам проверки поставщик разрабатывает план корректирующих действий, который проходит оценку со стороны соответствующих подразделений «Ленты» в области качества. По результатам аудита Компания может изъять из продажи продукцию, сократить объем закупок товаров у поставщика, осуществить блокировку отдельных товарных позиций,

приостановить либо прекратить сотрудничество с поставщиком.

В ноябре 2021 года была введена в действие система рейтингования действующих поставщиков пищевых продуктов. Для сравнительной оценки поставщиков используются качественные критерии:

- зарегистрированные жалобы на качество продукции;
- результаты лабораторных исследований (в том числе результаты проверок государственными органами);
- результаты оценки поставщика по информационной анкете или результатам аудита поставщика;
- отказы в приемке товаров (несоответствие по качеству, температурному режиму);
- результаты идентификации товаров при вводе в ассортимент.

Эта мера направлена на совершенствование подхода к взаимодействию с поставщиками и обеспечение возможности выбора надежных поставщиков с наилучшим рейтингом и поставщиков, которым необходимо внедрить некоторые улучшения, в целях снижения рисков закупок некачественных и небезопасных товаров.

«Лента» заинтересована в долгосрочном сотрудничестве с поставщиками. Компания стремится вносить вклад в их развитие. В частности, «Лента» регулярно обменивается с ними знаниями и опытом, проводит совместные мозговые штурмы по развитию различных категорий продукции.

Совместная реализация проектов в области устойчивого развития с поставщиками

«Лента» реализует совместные проекты по поддержке населения и развитию ответственного отношения к окружающей среде. Перед принятием решения о партнерстве Компания осуществляет оценку соответствия стратегии поставщика ее принципам².

Аудит поставщиков и товаров

Процесс аудита поставщиков и товаров состоит из следующих основных этапов:

- проверка системы качества и пищевой безопасности, а также соответствия принципам HACCP³;
- технико-технологическая проверка — оценка всего специфического технологического процесса и его контроля — от поступления сырья до выхода готовой продукции и условия транспортировки до клиента;
- установление соответствия поставщика корпоративным политикам и процедурам.

Аудиты потенциальных поставщиков проводятся с учетом методики по оценке степени риска товаров, которая позволяет разработать соответствующий план проверок и лабораторных испытаний для всех групп товаров.

Особенно строго Компания подходит к аудитам пищевой продукции, в том числе используемой для собственного производства и реализуемой в рамках портфеля собственных торговых марок. Для пищевой продукции собственных торговых марок аудиты поставщиков проводятся на всех производственных площадках.

¹ Подробнее о динамике лабораторных исследований и аудитов поставщиков см. «Безопасность продукции».

² Подробнее об инициативах см. «Поддержка населения» и «Ответственное использование ресурсов».

³ От англ. Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) — Анализ рисков и критические контрольные точки.

Единение с природой

Мы осознаем, что деятельность Компании оказывает воздействие на окружающую среду, и стремимся реализовывать инициативы, направленные на снижение негативного воздействия и продвижение принципов ответственного потребления, бережного отношения к природе как среди сотрудников, так и среди покупателей. Один из основополагающих принципов «Ленты» в природоохранной деятельности – соблюдение соответствующего законодательства.

В 2021 году Компания продолжила работу над развитием мер по охране окружающей среды. В отчетном периоде принята Политика в области энергосбережения и повышения энергетической

эффективности. Для дальнейшего снижения воздействия на климат осуществлен расчет объема прямых и косвенных парниковых газов (области охвата 1 и 2), реализуется проект по поэтапному

отказу от фреона для холодильных установок. Компания внедряет инициативы по увеличению доли использования экологичной упаковки и раздельного сбора отходов от населения.

Подход к управлению

[103-2] [103-3]

Вопросы охраны окружающей среды (ООС) являются неотъемлемой составляющей операционных процессов Компании. Все действующие процессы ориентированы на соблюдения норм и требований природоохранного законодательства Российской Федерации.

Деятельность Компании базируется на принципах ответственного использования ресурсов, а также сохранения климата и благоприятной окружающей среды.

В рамках Стратегии устойчивого развития «Лента» выделяет для себя следующие направления деятельности и цели в области ООС на перспективу до 2025 года



В «Ленте» создана многоуровневая система управления процессами в области ООС – это позволяет обеспечить более эффективное управление природоохранной деятельностью и создать все условия для достижения поставленных целей. Принцип управления аспектами ООС совмещает централизованный подход к установлению стандартов и контроль за их исполнением на местах. Стратегическое управление и методологическое сопровождение деятельности Компании в части ООС осуществляет Отдел по охране труда и охране окружающей среды, входящий в состав Дирекции по управлению персоналом, руководителем которой напрямую подчиняется Генеральному директору Компании. Централизованное управление вопросами энергоэффективности и водопотребления осуществляет технический директор.

Внедрение и контроль мер по ООС непосредственно на объектах «Ленты» осуществляет Служба эксплуатации и обслуживания (СЭО). СЭО входит в Операционную службу, руководителем которой подчиняется Генеральному директору Компании. В зависимости от подразделения структура управления процессами в области ООС отличается. Например, в гипермаркетах и распределительных центрах СЭО состоит из команды двух-пяти дежурных, главного инженера и его заместителя. 10–12 объектов объединены в регион, за которым закреплен региональный менеджер по эксплуатации. В свою очередь, регионы объединены в шесть дивизионов, деятельность которых контролирует дивизионный менеджер по эксплуатации. Дивизионные менеджеры по эксплуатации подчиняются техническому директору Компании. Процесс управления экологическими аспектами в магазинах мини-форматов («Мини Лента») более укрупненный: 10–30 магазинов малых форматов объединены в территориальные единицы – за них отвечает инженер по эксплуатации, находящийся в подчинении регионального менеджера по малым форматам. Региональные менеджеры подчиняются техническому директору по малым форматам Компании.

«Лента» регулярно оценивает свое воздействие на окружающую среду. Для учета и контроля показателей загрязнения окружающей среды по всем видам негативного воздействия применяются два способа:

- расчетный способ – заполнение установленных форм документации природопользования за установленный период (ежедневно, ежемесячно);
- лабораторные исследования – выполняются аккредитованными лабораториями на договорной основе в установленные периоды (ежемесячно, ежегодно).

ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ КОНТРОЛЬ

Для обеспечения соблюдения требований законодательства в области охраны окружающей среды для магазинов, распределительных центров и других обособленных подразделений на регулярной основе проводится производственный экологический контроль (ПЭК). Плановый ПЭК осуществляется привлеченными аккредитованными лабораториями в рамках годового плана-графика, утвержденного руководителем обособленного подразделения.

Для оценки результатов осуществления ПЭК в соответствии с видом негативного воздействия на окружающую среду используются:

- показатели Разрешения на выбросы и сбросы;
- показатели Лимита на размещение отходов.

Показатели Разрешения на выбросы и сбросы контролируются внешними аккредитованными лабораториями, оформляющими результаты исследований в форме протоколов. Показатели Лимита на размещение отходов определяются по фактическому объему отходов, образованных Компанией и переданных лицензированным предприятиям по акту приема-передачи отходов производства и потребления. На основании перечисленных выше показателей формируется отчетность по каждому обособленному подразделению.

В 2021 году для оценки эффективности подхода к использованию энергетических и водных ресурсов был проведен аудит коммунальных услуг сотрудниками Дирекции внутреннего аудита «Ленты». В ходе него осуществлена оценка потребления энергии и ресурсов, корректности учета данных, а также оценка эффективности работы объектов Компании на основании этого учета. По результатам аудита были сформированы рекомендации, согласно которым должны быть разработаны и внедрены система мониторинга и нормативы потребления, дополнены данные в системе по автоматической проверке узлов учета энергии. Все рекомендации были исполнены. По завершении аудита был разработан и внедрен дашборд, который позволяет сравнивать объекты между собой и выявлять отклонения от норм потребления.

«Лента» ежегодно проходит государственный экологический контроль, который осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере природопользования. В 2021 году по результатам проверок были зафиксированы несущественные нарушения природоохранного законодательства. Выявленные несоответствия были оперативно устранены. Компания стремится вовлекать сотрудников в повестку бережного и ответственного отношения к окружающей среде: в КПЭ сотрудников Операционной службы включены цели, связанные с эффективным энергопотреблением.

Еще одним важным аспектом природоохранной деятельности Компании является повышение квалификации сотрудников в области охраны окружающей среды. В частности, для эффективной реализации ПЭК ответственные лица в области ООС проходят обучение по дополнительным программам повышения квалификации в специализированных учебных центрах.

Ключевые результаты и показатели 2021 года¹

Принята Политика в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности

Осуществлен расчет объема выбросов парниковых газов (области охвата 1 и 2)

Развитие программы модернизации парка холодильного оборудования Компании и поэтапного отказа от фреона

Объем выбросов парниковых газов (области охвата 1 и 2)

610,1 тыс. тонн CO₂-экв.
+7%

Объем выбросов парниковых газов по области охвата 1

130,4 тыс. тонн CO₂-экв.
+5,6 %

Объем выбросов парниковых газов по области охвата 2

479,7 тыс. тонн CO₂-экв.
+7,5%

Объем выбросов парниковых газов от хладагентов

8,4 тыс. тонн CO₂-экв.
-34%

Интенсивность выбросов парниковых газов (области охвата 1 и 2)

0,36 тонны CO₂-экв.
на 1 кв. м торговой площади
-0,1 п. п.

Общий объем потребления энергии

7 288 909 ГДж
+9%

Общий объем потребления топлива

2 301 620 ГДж
+12%

Объем потребления электроэнергии

4 057 362 ГДж
+6%

Удельное потребление электроэнергии

2 318 494 ГДж/млн кв. м
-8,3%



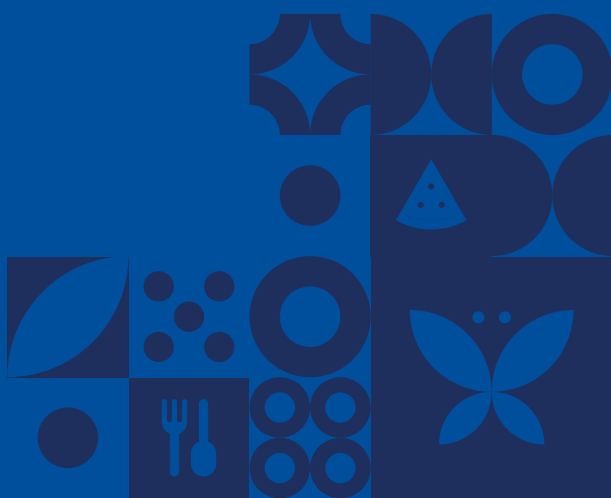
¹ Результаты представлены за 2021 год, по отношению к 2020 году.

Общий объем водозабора и водопотребления

3 130 409 куб. м.
+15%

80%

гипермаркетов (143 магазина)
оборудованы очистными сооружениями ливневых
стоков с системами жирославливания



Общий объем образованных отходов

293,1 тыс. тонн
+22%

Объем вторичного сырья,
переданного на переработку,

85 тыс. тонн
+5%

Объем реализованных пищевых отходов

21,4 тыс. тонн

Доля упаковки, подлежащей переработке,
в общей структуре закупок упаковки

55,4%

Вторсырья собрано от населения

277 тонн
восьмикратный рост

Предоставление покупателям
возможности отказа от печати
бумажных чеков и купонов

Частичный отказ от полиэтиленовых
пакетов для фасовки

Совместный с Duracell проект «Неделя
сбора батареек» занял второе место
на конкурсе «Зеленая премия»
в номинации «Бренды»



Противодействие изменению климата

ВЫБРОСЫ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ

[305-1] [305-2]

В рамках снижения климатического воздействия и мониторинга выбросов парниковых газов «Лента» реализует следующие инициативы.

- В 2021 году осуществлены инвентаризация и расчет объема собственных прямых выбросов (область охвата 1) и косвенных энергетических выбросов (область охвата 2) за 2020–2021 годы.

Прямые выбросы (область охвата 1) – выбросы парниковых газов от источников, принадлежащих или контролируемых Компанией. Например, выбросы, образующиеся при сжигании топлива.

Энергетические косвенные выбросы (область охвата 2) – выбросы от сжигания топлива на сторонних энергоисточниках для выработки энергии, закупаемой Компанией.

Прочие косвенные выбросы (область охвата 3) – выбросы, которые связаны с осуществлением Компанией хозяйственной и иной деятельности (например, выбросы, образующиеся при транспортировке сырья, а также выбросы от использования продукции и утилизации ее остатков). Расчет выбросов парниковых газов осуществлен в соответствии с международными руководствами и методиками: стандартом The Greenhouse Gas Protocol и Руководящими принципами МГЭИК³.

Расчет выбросов парниковых газов проводился для периода с 1 января по 31 декабря 2020 и 2021 годов. Базовым годом для расчета выбросов парниковых газов и последующей постановки целей по их сокращению выбран 2020 год – начиная с этого года будет вестись отчет годовой динамики выбросов. В ходе определения организационных границ расчета было установлено, что все материальные источники выбросов по областям

[305-1] [FB-FR-110b.1]

Динамика выбросов парниковых газов (область охвата 1)¹, тонн CO₂-эquiv.

Показатель	2020	2021
Всего	123 386	130 352
В разбивке по источникам		
• Валовые выбросы от хладагентов	12 768	8 390
• Сжигание топлива стационарными источниками	62 913	71 775
• Сжигание топлива транспортом	47 704	50 188

[305-2]

Динамика выбросов парниковых газов (область охвата 2)², тонн CO₂-эquiv.

Показатель	2020	2021
Всего	446 390	479 739
В разбивке по источникам		
• Потребление сетевой электроэнергии	380 300	401 341
• Центральное отопление	66 091	78 398

Динамика выбросов парниковых газов (области охвата 1 и 2), тонн CO₂-эquiv.

Показатель	2020	2021
Область охвата 1	123 386	130 352
Область охвата 2	446 390	479 739
Всего	569 776	610 091

[305-4]

Интенсивность выбросов парниковых газов (области охвата 1 и 2), тонн CO₂-эquiv. на 1 кв. м

Показатель	2020	2021
Интенсивность выбросов парниковых газов	0,37	0,36

охвата 1 и 2 Компании находятся на балансе ООО «Лента» – в связи с этим остальные компании группы не учитывались в расчете⁴.

- Поэтапный отказ от фреона в соответствии с Кигалийской поправкой к Монреальскому протоколу по веществам, разрушающим озоновый слой. Поправка вступила в силу в России 1 января 2021 года и предполагает сокращение потребления гидрофторуглеродов, используемых в качестве хладагентов, в том числе фреона. Гидрофторуглероды, являясь

парниковыми газами, оказывают существенное влияние на изменение климата. Высоким потенциалом для программ модернизации и исключения фреона обладают холодильные установки, работающие на углекислом газе. По состоянию на конец 2021 года «Лента» использует три такие установки. После проведения оценки технологических преимуществ нового оборудования планируется дальнейшее развитие программы модернизации парка холодильного оборудования Компании.

¹ Газы, учтенные при расчете показателя выбросов парниковых газов области охвата 1: углекислый газ (CO₂), метан (CH₄), оксид азота (N₂O) и гидрофторуглероды. Расчет биогенных выбросов CO₂ не осуществлялся.

² Расчет косвенных энергетических выбросов (область охвата 2) осуществлен региональным методом с использованием общих для России региональных коэффициентов пересчета потребленной энергии в выбросы. Расчет области охвата 2 включает как электроэнергию, так и теплоэнергию. Газы, учтенные при расчете показателя выбросов парниковых газов области охвата 2: углекислый газ (CO₂), метан (CH₄), оксид азота (N₂O). Расчет биогенных выбросов CO₂ не осуществлялся.

³ Межправительственная группа экспертов по изменению климата.

⁴ Организационные границы расчета определены в соответствии с The GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard (Revised Edition), редакция 2015 года. В организационный периметр расчета за 2020 год вошли следующие объекты Компании: ООО «Лента», ООО «Лента-2», ООО ТПК «Волжский», ООО «Железнодорожный», Lenta Global.

Объем выбросов парниковых газов в 2021 году по областям охвата 1 и 2 составил 610,1 тыс. тонн CO₂-экв., из которых 21% (130,4 тыс. тонн CO₂-экв.) приходится на область охвата 1, а 79% (479,7 тыс. тонн CO₂-экв.) – на область охвата 2. В отчетном периоде Компания сократила объем выбросов от хладагентов на 34% к 2020 году, до уровня 8,4 тыс. тонн CO₂-экв.

Интенсивность выбросов парниковых газов (области охвата 1 и 2) в 2021 году составила 0,36 тонн CO₂-экв. на единицу общей торговой площади (-0,1 п. п. от уровня 2020 года).

ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЕ И ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬ

В рамках инициатив по снижению воздействия на окружающую среду и климат «Лента» активно развивает направление энергоэффективности и энергосбережения. Это нашло отражение в Политике в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, принятой в 2021 году. Целями «Ленты» являются:

- обеспечение устойчивого развития Компании с учетом лучших практик в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности;
- снижение удельного расхода электрической и тепловой энергии на квадратный метр площади за счет реализации технологических и эксплуатационно-технических мероприятий;
- выполнение требований законодательства Российской Федерации в области энергетики.

Для реализации поставленных целей Компания планирует решать следующие задачи:

- совершенствовать технологические процессы в ходе строительства и эксплуатации объектов Компании;
- оптимизировать режимы потребления энергоресурсов;
- совершенствовать схемы электроснабжения;
- повышать коэффициент полезного действия котловых агрегатов;
- реконструировать и модернизировать энергетические установки на объектах Компании;

В отчетном периоде ключевыми инициативами в области энергосбережения и энергетической эффективности были:

- 1** перевод дизельных котельных на газоснабжение
- 2** установка энергосберегающих дверей на холодильные горки

- внедрять новые технологии и оборудование в области энергопотребления;
- совершенствовать средства и системы учета энергоресурсов.

В рамках инициатив по контролю за потреблением энергии особое внимание уделяется оптимизации работы холодильного оборудования как наиболее энергоемких систем. На большинстве объектов Компании установлены датчики на открытие холодильных дверей.

Перевод дизельных котельных на газоснабжение

В 2019 году стартовала программа по переводу восьми магазинов «Ленты» с дизельных котельных на газоснабжение. По состоянию на конец 2021 года более 50% объектов, запланированных к переводу, успешно подключены к системе газоснабжения. Компания продолжит реализацию проекта. Переход с дизельного топлива на природный газ позволяет значительно сократить воздействие на окружающую среду, а также затраты Компании на топливо.

Установка прозрачных дверей на холодильные горки

Снижение энергопотребления торгового оборудования обеспечивается за счет установки прозрачных дверей на холодильные горки. Пилотный проект доказал свою эффективность – инициатива позволила сократить энергопотребление на 26%. В 2021 году во всех новых магазинах применяются холодильные шкафы с прозрачными энергосберегающими дверцами.

Помимо этого, Компания уделяет внимание оптимизации работы осветительных приборов. Светодиодное освещение используется в 84% гипермаркетов – это обеспечивает сокращение годового потребления электричества на 13,5%. Все новые гипермаркеты и супермаркеты «Ленты» изначально проектируются с использованием светодиодных систем освещения.

[302-1] [302-4] [FB-FR-130a.1]
Показатели потребления энергии (7 288 909 ГДж) и топлива (2 301 620 ГДж) в 2021 году продемонстрировали рост – на 9 и 12% соответственно. Это обусловлено в первую очередь развитием бизнеса и открытием новых объектов в отчетном периоде.

Динамика потребления энергии, 2019–2021 годы⁵, ГДж⁶

Показатель	2019	2020	2021
Объем потребления энергии	6 794 622	6 692 256	7 288 909

Динамика потребления природного газа, 2019–2021 годы, куб. м

Показатель	2019	2020	2021
Объем потребления газа	33 260 702	31 044 043	36 876 998

Динамика потребления топлива, 2019–2021 годы, ГДж

Показатель	2019	2020	2021
Объем потребления топлива	2 187 346	2 063 671	2 301 620

⁵ Компания осуществляет сбор данных о потреблении энергии в рамках системы SAP ERP — по каждому объекту в систему учета вносятся соответствующие данные.

⁶ При переводе топлива, электро- и теплоэнергии в ГДж, применяются следующие коэффициенты по Международной системе СИ: 1 МВт • ч=3,6 ГДж

Компания не потребляет энергию из возобновляемых источников.

[302-1] [FB-FR-110a.1]

«Лента» осуществляет контроль за потреблением топлива в собственном парке автомобилей, которые составляют 60% от общего количества используемого автотранспорта. В отчетном периоде Компания начала работы по внедрению автоматизированной системы контроля за параметрами эксплуатации автомобилей. Тестовая система установлена на десяти автомобилях. В 2022 году Компания планирует продолжить развитие этого проекта.

[302-1] [302-3] [FB-FR-130a.1]

Объем потребления электроэнергии в 2021 году составил 4 057 362 ГДж (+6% к 2020 году), теплоэнергии — 929 927 (+19% к 2020 году). Интенсивность потребления энергии на единицу общей торговой площади сократилась более чем на 8% к уровню 2020 года и составила 2 318 494 ГДж/млн кв. м. Интенсивность потребления тепловой энергии на единицу общей торговой площади составила 531 385 ГДж/млн кв. м (+3% к 2020 году).

Динамика потребления электро- и теплоэнергии, 2019–2021 годы, ГДж



Динамика потребления дизельного топлива, в том числе автомобильным транспортом, 2019–2021 годы, л

Показатель	2019	2020	2021
Объем потребления дизельного топлива	20 847 975	20 092 741	20 246 244
В том числе:			
• резервными генераторами	3 042 749	2 769 014	2 176 770 ¹
• автомобильным транспортом	17 805 226	17 323 727	18 069 474
Объем потребления бензина	705 319	542 889	766 911

Использование мочевины (жидкость AdBlue) для снижения выбросов загрязняющих веществ в атмосферу

В собственном автопарке «Ленты» есть 300 20-тонных тягачей и 33 12-тонных грузовика. На всех единицах используется мочевины (жидкость AdBlue). Использование мочевины обеспечивает снижение выбросов загрязняющих веществ в атмосферу и полноценное функционирование системы очистки выхлопных газов дизельного двигателя SCR, а также ее соответствие требованиям Евро-5.

Динамика потребления и интенсивности потребления электроэнергии, 2019–2021 годы

Показатель	2019	2020	2021
Потребление электроэнергии, ГДж	3 812 684	3 844 645	4 057 362
Удельное потребление электроэнергии на единицу общей торговой площади, ГДж / млн кв. м	2 558 848	2 529 374	2 318 494
Удельное потребление электроэнергии на единицу выручки, ГДж / млрд руб.	9 133	8 629	8 392

Динамика потребления и интенсивности потребления тепловой энергии, 2019–2021 годы

Показатель	2019	2020	2021
Потребление тепловой энергии, ГДж	794 588	783 940	929 927
Удельное потребление теплоэнергии на единицу общей торговой площади, ГДж / млн кв. м	533 282	515 750	531 385
Удельное потребление теплоэнергии на единицу выручки, ГДж / млрд руб.	1 904	1 760	1 922

¹ Сокращение объема потребления дизельного топлива резервными генераторами в 2021 году на 21% к уровню 2020 года обусловлено переводом дизельных котельных на газоснабжение.

Ответственное использование ресурсов

ВОДОПОТРЕБЛЕНИЕ И ОХРАНА ВОДНЫХ РЕСУРСОВ

[303-3] [303-5]

Собственное производство «Ленты» требует значительного количества водных ресурсов. Для обеспечения гигиенических нормативов производства используется очищенная вода высокого качества, которая составляет до 99% потребления. Для забора воды Компания использует системы центрального водоснабжения на всех производственных объектах. В 2021 году общий объем потребления водных ресурсов Компанией составил 3 130 409 куб. м (+15% к 2020 году)².

Вся хозяйственно-бытовая канализация сбрасывается в централизованные сети водоканала. На пяти объектах Компании развернуты полноценные локальные очистные сооружения – это позволяет исключить превышение предельно допустимой концентрации загрязняющих веществ в промышленных стоках. Для снижения воздействия на окружающую среду 143 гипермаркета (80% объектов такого формата) оборудованы очистными сооружениями ливневых стоков с системами жирулавливания. В рамках программы реновации планируется замена устаревшего оборудования на более эффективные аналоги.

«Лента» ведет деятельность в регионе с дефицитом водных ресурсов, связанным с высоким уровнем протечек водопроводной системы, – в Грозном (Чеченская Республика). Для снижения риска дефицита водных ресурсов Компания реализует проекты по разработке резервуаров с водой.

В краткосрочной перспективе «Лента» планирует продолжить реализацию мер, направленных на снижение потребления водных ресурсов. Также планируется расширить Политику в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности положениями, регламентирующими управление вопросами водопотребления.

Динамика потребления водных ресурсов, 2019–2021 годы, куб. м

Показатель	2019	2020	2021
Общий объем водозабора и водопотребления ³	2 871 180	2 711 466	3 130 409
Потребление пресной воды	2 871 180	2 711 466	3 130 409
Интенсивность потребления воды на ед. площади, куб. м / млн кв. м	1 907	2 083	1 560
Интенсивность потребления пресной воды на ед. площади, куб. м / млн кв. м	1 907	2 083	1 560

УПРАВЛЕНИЕ ОТХОДАМИ

[306-1] [306-2]

Компания ответственно подходит к управлению отходами. Этот процесс строго регламентирован установленными процедурами по обращению с отходами производства. «Лента» на регулярной основе осуществляет мониторинг соответствующего законодательства Российской Федерации и контроль соответствия своей деятельности законодательным требованиям и нормативам. Во всех внутренних регламентах Компании по управлению отходами закреплён принцип раздельного сбора отходов.

Для эффективного и своевременного контроля за процессами, связанными с управлением отходами, в Компании действует автоматизированная система подготовки отчетов по охране окружающей среды – «ЭКО-Эксперт». Помимо данных об объеме образовавшихся отходов, система собирает сведения о первичных точках образования отходов.

В ходе операционной деятельности в магазинах Компании образуются перерабатываемые и неперерабатываемые отходы. Основные виды образуемых перерабатываемых отходов:

- картон;
- стретч-пленка;
- пластик (пригодный для переработки);
- коробки из-под бананов.

С 2017 года в «Ленте» выстроен процесс сбора перерабатываемых отходов, их централизованного вывоза в распределительные центры и продажи вторичного сырья конечным потребителям. Процесс сбора и сортировки вторичных отходов состоит из следующих этапов.

1. Сбор и сортировка отходов в магазинах.
2. Прессовка отдельных типов отходов (картон, пленка, пластик).
3. Отправка отходов порожней тарой в распределительные центры.
4. Проведение тендера среди контрагентов по вывозу отходов. Оператором тендеров выступает Отдел некоммерческих закупок.
5. Формирование заявок в адрес контрагента на вывоз отходов.
6. Передача контрагенту оговоренного объема отходов.



² Увеличение объема водопотребления обусловлено расширением бизнеса, развитием собственного производства и открытием новых объектов.

³ Вся забранная вода потребляется Компанией.

Компания осуществляет продажу пищевых отходов, в том числе на нужды фермерских хозяйств. Компания ставит цель в области списания продукции от оборота. В 2021 году эта граница не превышала 3%. На уровне высшего руководства на постоянной основе действует Комитет по потерям от товарного движения, деятельность которого направлена на обеспечение мер по минимизации потерь и списаний продукции. В состав Комитета входят топ-менеджеры Компании. Председатель Комитета – директор департамента по управлению цепочками поставок. Заседания Комитета проводятся на трех уровнях (региона, дивизиона, Компании) не реже одного раз в месяц.

Обращение с отходами, не подлежащими переработке, Компания осуществляет строго в рамках законодательства Российской Федерации. Для вывоза отходов «Лента» заключает долгосрочные договоры с лицензированными компаниями-операторами. Проверка наличия действующей лицензии и разрешений на захоронение отходов на полигонах осуществляется автоматически в общекорпоративной системе электронного документооборота.

[306-3] [306-4] [306-5] [FB-FR-150a.1]

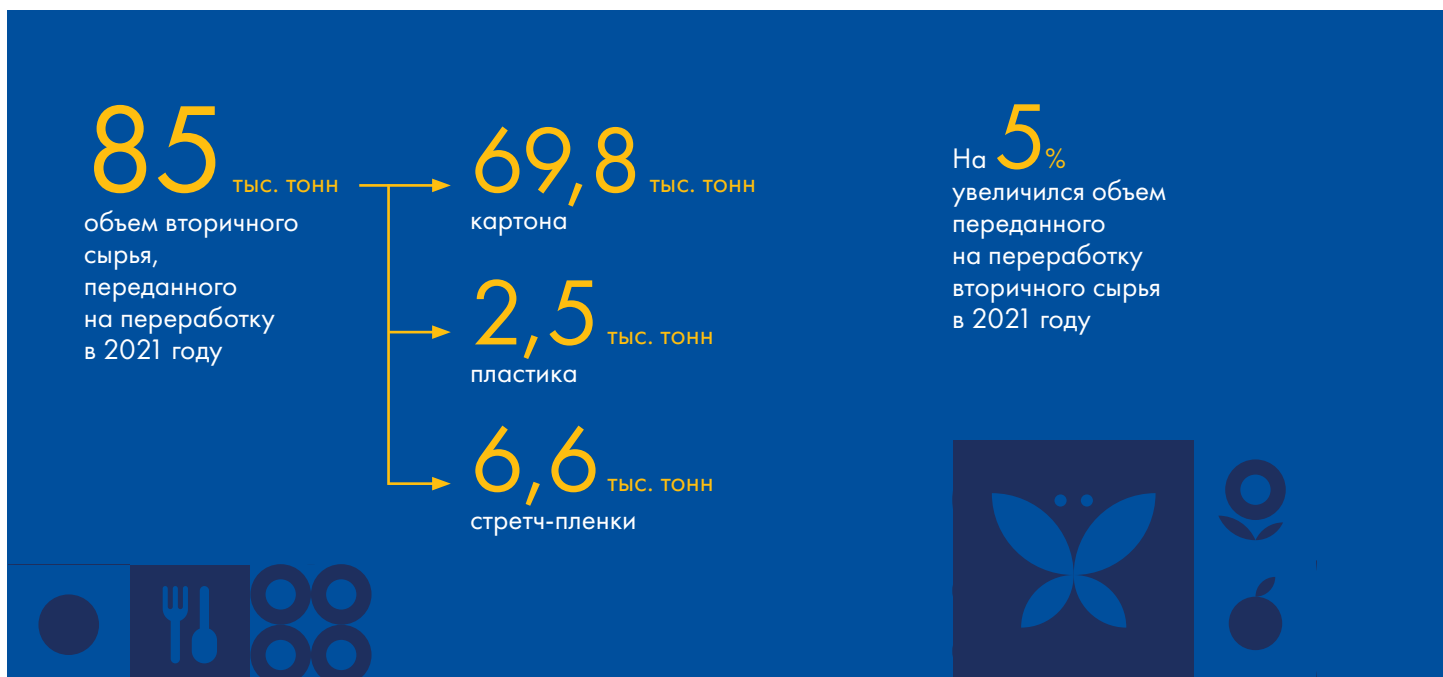
Динамика объемов образуемых отходов с разбивкой по способам утилизации, 2019–2021 годы, тонн

Показатель	2019	2020	2021
Общее количество отходов	259 417	239 781	293 145¹
В разбивке по способам утилизации			
• Отходы, отправленные на полигоны	160 848	126 613	167 449
• Отходы, отправленные на обезвреживание	22 189	25 687	19 348
• Реализованные пищевые отходы	952	6 587	21 436
• Отходы, отправленные на переработку	75 428	80 894	84 912

[306-4]

Динамика объемов вторичного сырья, переданного на переработку, 2019–2021 годы, тонн

Показатель	2019	2020	2021
Общий объем вторсырья, переданного на переработку магазинами и распределительными центрами	75 428	80 894	84 912
В разбивке по видам сырья			
• Картон	64 960	64 590	69 806
• Пластик	2 642	2 056	2 505
• Стретч-пленка	5 651	5 551	6 584
• Прочее	2 175	8 697	6 017



¹ Рост объема отходов связан с развитием бизнеса и открытием новых магазинов.

Заключение договора с оператором без положительного результата проверки недопустимо. Компания на регулярной основе собирает данные об образовании опасных отходов и организует их своевременный вывоз.

В рамках инициативы по сокращению отходов с декабря 2021 года Компания предлагает покупателям возможность отказаться от печати бумажных чеков и купонов. В период с декабря 2021 года по февраль 2022 года² от печати чеков отказались 8,5 млн покупателей. Помимо сокращения отходов термобумаги, эта инициатива позволяет сократить время обслуживания покупателей.

Кроме собственных отходов, «Лента» принимает сырье на переработку от населения – для этого в магазинах установлены пункты раздельного сбора отходов³.

УСТОЙЧИВАЯ УПАКОВКА

На протяжении последних нескольких лет Компания развивает направление устойчивых видов упаковки – «Лента» стремится повышать объемы использования экологичной упаковки для товаров собственных торговых марок. Повышение экологичности упаковки собственных торговых марок и товаров собственного производства – одно из стратегических направлений Компании в области ООС.

При выборе упаковки «Лента» обращает внимание на класс ее переработки и отдает предпочтение упаковке, изготовленной из материалов, пригодных для переработки. Требование к экологичности упаковки отражено в том числе в стратегии закупки упаковки. Закупаемая упаковка проходит проверку на соответствие документации, маркировке, а также на соблюдение установленных ГОСТами и техническими регламентами нормативов безопасности.

Структура закупок упаковки в 2021 году⁴, % от общей суммы закупок упаковки



В подразделении собственного производства по таким направлениям, как кулинария, пекарня и мясное производство, в среднесрочной перспективе планируется отказ от упаковки, не подлежащей переработке. В рамках этой инициативы в 2020–2021 годах по меньшей мере 50% контейнеров, используемых в производстве, были изготовлены из перерабатываемых материалов. Также было осуществлено тестовое использование упаковки из ПЭТ⁵.

Еще одной инициативой Компании в рамках ответственного отношения к упаковочным материалам стал частичный отказ от пакетов для фасовки. С июня 2021 года Компания убрала из свободного доступа в кассовых зонах и торговых залах полиэтиленовые пакеты для фасовки товаров. Теперь пакеты доступны на кассе по требованию покупателя. Принятые меры позволяют сократить объем пластика, передаваемого для захоронения на полигонах твердых бытовых отходов, на 40 тонн в год.

>55%

общих закупок упаковки «Ленты» приходится на упаковку, подлежащую переработке

34%

на упаковку, изготовленную из материалов, подлежащих возможной переработке

ИНИЦИАТИВЫ ПО РАЗВИТИЮ ОТВЕТСТВЕННОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ И ОТНОШЕНИЯ К ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЕ

Магазины «Ленты» расположены в различных регионах России, поэтому Компания имеет уникальную возможность выстраивать прямой диалог со своими потребителями, формируя консолидированный запрос на развитие экологических инициатив. К таким актуальным направлениям можно отнести раздельный сбор мусора, снижение объема упаковки и переход на электронные чеки. Компания чутко реагирует на предложения своих покупателей, поддерживает запрос на ответственное отношение к природе и предлагает различные форматы экологических акций. Узнать об инициативах «Ленты» в области охраны окружающей среды и присоединиться к ним может любой желающий через онлайн-платформу «Ленты» GreenLab, созданную для популяризации здорового образа жизни и осознанного потребления⁶.

² Событие после отчетной даты.

³ Подробнее об инициативах в области ответственного отношения к природе см. далее «Инициативы по развитию ответственного потребления и отношения к окружающей среде».

⁴ До 2021 года Компания не осуществляла сбор данных о структуре закупок упаковки.

⁵ ПЭТ – полиэтилентерефталат.

⁶ Подробнее о GreenLab см. «Здоровое питание и ЗОЖ».

Раздельный сбор отходов

На парковках 31 магазина «Ленты» работают пункты сбора вторичных ресурсов от населения, установлены 38 аппаратов по приему ПЭТ и алюминия, 41 бокс по приему пластиковых крышечек, 399 боксов для приема ненужных пластиковых карт, а также пять пунктов приема макулатуры и одежды. В 2021 году к инициативе подключились новые партнеры по вторичной переработке. Планируется значительное расширение проекта, в рамках которого будут проводиться учет статистики, открытие новых пунктов сбора, информирование населения об акции.

В 2021 году на переработку передано

277

тонн пластиковых бутылок, алюминиевых банок и прочего вторичного сырья

«Крышечки доброты»

В конце 2020 года стартовала акция «Крышечки доброты», в рамках которой было установлено 13 контейнеров по сбору пластмассовых крышек совместно с компанией Henkel. В г. Санкт-Петербурге партнером акции выступил эколого-благотворительный проект «Крышечки ДоброТы», в Москве – «Добрые крышечки» и благотворительный фонд «Волонтеры в помощь детям-сиротам». В 2021 году «Лента» продолжила и расширила акцию: было установлено еще 28 контейнеров.

В 2021 году с помощью

1,7

тонны сырья

Кошелек

Проект запущен в июне 2021 года в 399 магазинах торговой сети в 117 городах России. Покупатели могут сдать любые ненужные пластиковые карты в специальные экобоксы. Сырье отправляют на переработку, после которой из него делают строительные материалы. В краткосрочной перспективе «Лента» планирует расширить проект, в том числе внедрять элементы квеста для привлечения большего количества покупателей.

В 2021 году за 6 месяцев проекта было собрано

14,5

тонны пластика

«Неделя сбора батареек»

«Лента» в партнерстве с Duracell на постоянной основе осуществляет сбор отработанных элементов питания в специальные боксы в гипермаркетах Компании. В дополнение «Лента» ежегодно проводит акцию «Неделя сбора батареек». На протяжении четырех месяцев в 40 городах присутствия в течение недели жители могут принести батарейки и сдать их в большой контейнер, установленный на парковке магазина. Все собранные элементы питания отправляются на заводы «Национальной экологической компании» в Ярославле и «Мегаполисресурс» в Челябинске. Акция проводится с 2018 года.

За 2021 год на переработку передано

133

тонны элементов питания

«Чистые игры»

С 2018 года ООО «Лента» ежегодно поддерживает проект «Чистые игры» на федеральном уровне. В рамках проекта каждую весну и осень команды соревнуются в очистке природных территорий от мусора и последующем разделении отходов. В 2021 году 519 сотрудников из 44 городов присутствия приняли участие в играх.

В 2021 году

519

сотрудников из 44 городов приняли участие в играх



Проекты – победители «Зеленой премии»

Сразу два проекта в области охраны окружающей среды, которые «Лента» реализует с партнерами, вошли в число победителей «Зеленой премии» ППК «Российский экологический оператор».

Второе место в номинации «Бренды» занял наш совместный с Duracell проект «Неделя сбора батареек». В 2021 году экологическая акция прошла в четвертый раз. За 2018–2021 годы на переработку было отправлено 377 тонн элементов питания.

Третье место досталось «Инновационной Экологической платформе», которая устанавливает в магазинах «Ленты» фандоматы для сбора пластиковых бутылок и алюминиевых банок.

«Зеленая премия» – это конкурс на лучшие проекты в области популяризации осознанного потребления и правильного обращения с твердыми коммунальными отходами.

«Посади лес»

Более 30 сотрудников магазинов г. Москвы и Московской области приняли участие в посадке 10 тыс. саженцев в Орехово-Зуевском районе вместе с волонтерами экологического проекта «Посади лес». Со времени начала участия Компании в инициативе сотрудники «Ленты» высадили более 70 тыс. саженцев в восьми регионах присутствия.

Динамика объема собранного вторичного сырья и отходов от населения, 2019–2021 годы, тонн

Показатель	2019	2020	2021
Объем опасных отходов, собранных от населения (отработанные батарейки и аккумуляторы)	93	120	133
Объем вторсырья, собранного от населения (картон, пластик, алюминий, бумага, пластиковые карты)	н/д	38	277

В 2021 году
>30 сотрудников
поучаствовали в высадке
10 тыс. саженцев

Многоразовые альтернативы для упаковки товаров

Компания предлагает своим покупателям многоразовые альтернативы для упаковки товаров – экошопперы и сумки, мешочки для взвешивания овощей и фруктов.

В 2021 году было продано 47,5 тыс. многоразовых мешочков и более чем 3,7 млн многоразовых сумок.

Активный и здоровый образ жизни

[103-2] [103-3]

Обеспечение и поддержание активного и здорового образа жизни покупателей – один из пяти приоритетов «Ленты» в области устойчивого развития. Мы хотим, чтобы товары, приобретаемые в магазинах Компании, действительно помогли людям быть активными, здоровыми, делали их жизнь разнообразной и были доступны в широком ассортименте. Для этого «Лента» постоянно улучшает систему управления качеством продукции и сохраняет конкурентоспособное предложение по качеству и наличию товаров, уровню обслуживания и комфортному процессу совершения покупок.

При управлении ассортиментом мы стремимся удовлетворить широкий спектр потребностей клиентов, в том числе детально анализируем структуру спроса на категорию здорового питания.

Мы отслеживаем качество и безопасность продукции на всех этапах: продукция и поставщики проходят необходимые проверки и аудиты, в том числе независимыми сертифицированными компаниями.

В отчетном периоде «Лента» продолжила регулярный мониторинг потребностей покупателей и реализовала меры, направленные на удовлетворение выявленных потребностей. Особое внимание Компания уделяла товарам для здорового образа жизни и питания, сохранению и повышению качества реализуемой продукции и предоставляемых услуг. Реагируя на запросы

клиентов в части шаговой доступности магазинов, экономии времени на осуществление покупок и повышения безопасности в период пандемии COVID-19, Компания активно развивала форматы «магазин у дома» и электронную коммерцию.

Учет потребностей покупателей

Обеспечение соответствия ассортимента и качества товаров потребностям и ожиданиям клиентов – важная задача Компании. Для этого «Лента» внимательно следит за запросами и ожиданиями покупателей от ценовой политики, формата осуществления закупок и ассортимента. Для принятия своевременных управленческих и операционных решений Компания постоянно совершенствует процесс взаимодействия с клиентами, на регулярной основе осуществляет сбор и мониторинг обратной связи от покупателей.

Управление взаимодействием с клиентами в Компании выстроено на основе кросс-функционального подхода. Собирает и анализирует обратную связь от покупателей команда клиентских стратегий и исследований, которая входит в Дирекцию по стратегии и трансформации. Деятельность по выявлению ожиданий и потребностей клиентов осуществляет Дирекция по коммерции и маркетингу. Вышеуказанные службы подчиняются непосредственно

Генеральному директору. Для улучшения клиентского сервиса в 2022 году планируется создать кросс-функциональный Комитет по клиентскому опыту.

Для формирования объективного представления о потребностях клиентов Компания осуществляет сбор обратной связи непосредственно от покупателей – через опросы, системы рейтингования, программу лояльности, обращения на горячую линию. Широкая клиентская база «Ленты» позволяет отслеживать модели поведения покупателей и анализировать их меняющиеся предпочтения. Большое внимание уделяется маркетинговым исследованиям.

В отчетном периоде через различные каналы обратной связи Компания получила и обработала около 800 тыс. обращений от клиентов на следующие темы: наличие и стоимость товара, качество, акции, доставка, программа лояльности. В ходе этих обращений были зафиксированы предложения клиентов, выявлены ключевые группы



их потребностей. Основные тренды, выявленные в рамках анализа потребностей и ожиданий покупателей в 2021 году:

- поддержание здоровья;
- экономия денежных средств при сохранении достойного уровня качества товаров;
- социальная ответственность Компании;
- фактор шаговой доступности торговой точки.

Продукция собственной торговой марки

Отдельную категорию ассортимента Компании составляет продукция собственных торговых марок (СТМ). Портфель продукции СТМ охватывает разные ценовые и продуктовые категории, потребности всех членов семьи, а также специфические ниши спроса покупателей. В портфеле СТМ 13 брендов, среди них линейки продукции без добавок «Лента ЕСО», товаров для детей «Лента Kids», товаров для дома HomeClub.

Ежеквартально Компания проводит трекинговое исследование СТМ, чтобы оценить их соответствие текущим потребностям клиентов. В рамках исследования оцениваются следующие критерии:

- осведомленность покупателей о СТМ;
- ключевые показатели СТМ;
- позиционирование брендов по ценовому критерию относительно конкурентов;
- причины удовлетворенности и неудовлетворенности ассортиментом и качеством товаров СТМ.



ПОДДЕРЖАНИЕ ЗДОРОВЬЯ

Компания опирается на выявленные запросы при формировании ассортимента реализуемых товаров. Реагируя на тренд о необходимости поддержания здоровья, «Лента» развивает направление здорового питания и здорового образа жизни и расширяет ассортимент полезных товаров¹.

ЭКОНОМИЯ ПРИ СОХРАНЕНИИ ДОСТОЙНОГО УРОВНЯ КАЧЕСТВА

«Лента» стремится поддерживать конкурентоспособную ценовую политику и развивает взаимодействие с местными поставщиками – это позволяет сократить логистические издержки². Дополнительно Компания учитывает региональную специфику магазинов и дополняет ассортимент соответствующими товарами.

СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМПАНИИ

Для соответствия ожиданиям клиентов в области социальной ответственности «Лента» реализует социальные и экологические инициативы³. По итогам 2021 года показатель социальной ответственности Компании продемонстрировал положительную динамику.

Оценка социальной и экологической ответственности «Ленты»

Год	Период	Показатель	Гипермаркет	Супермаркет
2020	I квартал	Оценка ⁴	н/д	н/д
		Ранг ⁵	н/д	н/д
	II квартал	Оценка	3,3	3,2
		Ранг	2–4	2
	III квартал	Оценка	3,3	3,3
		Ранг	2–3	3
	IV квартал	Оценка	3,3	3,3
		Ранг	3	3
2021	I квартал	Оценка	3,2	3,2
		Ранг	3–5	3
	II квартал	Оценка	3,3	3,2
		Ранг	2–3	3
	III квартал	Оценка	3,3	3,3
		Ранг	1–2	3
	IV квартал	Оценка	3,4	3,2
		Ранг	1–2	3–4



¹ Подробнее см. «Здоровое питание и ЗОЖ».

² Подробнее о принципах взаимодействия с поставщиками см. «Ответственная цепочка поставок».

³ Подробнее см. «Единение с природой» и «Поддержка населения».

⁴ Оценка – оценка покупателями атрибута «социальная и экологическая ответственность» бренда «Лента» по пятибалльной шкале.

⁵ Ранг – место, которое занимает «Лента» среди сопоставимых компаний.

ФАКТОР ШАГОВОЙ ДОСТУПНОСТИ ТОРГОВОЙ ТОЧКИ

Для повышения уровня доступности магазинов Компания развивает «Мини Ленты» – магазины у дома, расположенные в жилых кварталах. Первый магазин такого формата открылся в апреле 2021 года в г. Сергиевом Посаде. Всего за отчетный период было открыто 149 магазинов «Мини Лента». Ассортимент этих магазинов насчитывает 2,5–6,8 тыс. наименований и включает наиболее востребованные продовольственные и непродовольственные товары, необходимые для удовлетворения всех ежедневных потребностей жителей близлежащих домов. При формировании ассортимента «Лента» делает акцент на свежую выпечку из собственной пекарни, овощи, фрукты, напитки, товары на каждый день, а также товары СТМ. Для покупателей предусмотрены индивидуальные предложения в рамках программы лояльности.

На основе обозначенных трендов Компания также корректирует форматы своей деятельности, в частности, в период пандемии COVID-19 начала активно развивать направление электронной коммерции и онлайн-продаж. Для этого «Лента» последовательно реализует следующие меры:

- разрабатывает различные предложения для клиентов, в том числе планирование доставки, оформление подписки, возможность самовывоза;
- упрощает процессы на онлайн-платформах Компании;
- сотрудничает с маркетплейсами и агрегаторами;
- преобразовывает некоторые гипермаркеты в магазины, ориентированные на доставку;
- расширяет ассортимент, который в 2021 году насчитывал более 35 тыс. товарных позиций.

В 2021 году объем онлайн-продаж в стоимостном измерении увеличился более чем в три раза по сравнению с 2020 годом и составил 19,3 млрд руб.¹

Для оценки уровня удовлетворенности покупателей используется индекс потребительской лояльности. Компания ежегодно поддерживает высокий ранг по показателю NPS и регулярно выполняет стратегический КПЭ — быть номером один или два на рынке по данному показателю.

«Мини Лента» – новый формат магазинов, который Компания планирует развивать в рамках долгосрочной стратегии.

В 2021 году были открыты

149
«Мини Ленты»

Динамика индекса потребительской лояльности NPS, 2020–2021 годы, %

Показатель		2019	2020 ²	2021
NPS	Гипермаркеты	н/д	30,0	33,4
	Супермаркеты	н/д	13,7	18,7

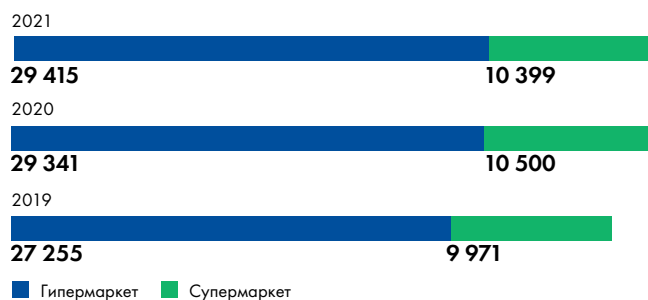
Помимо NPS, в 2021 году Компания начала измерять уровень удовлетворенности клиентов.

¹ Стремительный рост обусловлен тем, что онлайн-продажи продовольствия остаются самым быстрорастущим сегментом электронной коммерции.

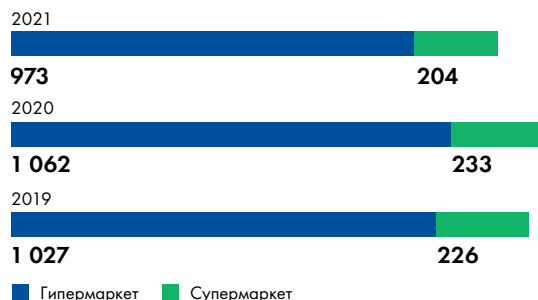
² Показатель NPS за 2020 год – усредненное значение за второй – четвертый кварталы 2020 года.

Ключевые результаты за 2021 год

Количество товаров в ассортименте «Ленты» на конец года, штук



Количество товаров, маркированных и/или продаваемых с целью продвижения здорового образа жизни и питания, на конец года, штук



Ключевые показатели эффективности взаимодействия с клиентами

33,4

показатель индекса потребительской лояльности NPS по сегменту «гипермаркеты» в 2021 году

18,7

показатель индекса потребительской лояльности NPS³ по сегменту «супермаркеты» в 2021 году

Показатель	2019	2020	2021
Количество держателей карт лояльности, совершивших хотя бы две покупки за год, млн чел.	16	17	19
Динамика онлайн-продаж (по отношению к предыдущему периоду), %	103	566 ⁴	208
Объем онлайн-продаж, млрд руб.	1	6	19,3

В 2022 году Компания планирует продолжить реализацию мер, направленных на поддержание высокого качества предоставляемых услуг и оперативное реагирование на макроэкономические вызовы.



Для детального анализа и выявления проблемных моментов в процессе совершения покупок планируется внедрение карты клиентского пути – визуализации всех этапов, которые клиент проходит для осуществления покупки. Этот инструмент позволяет выявить потенциальные ожидания, мотивы и скрытые потребности покупателя на каждом шаге процесса.

³ Индекс лояльности покупателей (NPS) рассчитывается по формуле: NPS = доля промоутеров (%) – доля критиков (%)

⁴ Пятикратный рост показателя в 2020 году обусловлен началом пандемии COVID-19.

Безопасность продукции

[103-2] [103-3]

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ И БЕЗОПАСНОСТЬЮ ПРОДУКЦИИ

В Компании функционирует система менеджмента безопасности пищевой продукции (СМБПП), разработанная в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 22000, принципами «Анализ рисков и критические контрольные точки» (ХАССП) и другими международными и национальными стандартами. СМБПП распространяется на продукцию собственного производства, служебное питание в столовых гипермаркетов и центрального офиса, а также пищевые продукты, перемещаемые через распределительные центры и реализуемые в магазинах Компании.

Функционирование СМБПП регламентируется Руководством по системе менеджмента безопасности пищевой продукции. Документ утвержден директором по качеству и размещен на внутреннем корпоративном портале Компании. Выполнение обязательств по разработке, внедрению и улучшению СМБПП обеспечивает высшее руководство Компании, в том числе в части интеграции целей СМБПП в общую стратегию развития «Ленты».

Деятельность и обязательства Компании в области обеспечения качества и безопасности продукции, намерения повышать результативность СМБПП закреплены в Политике в области качества и безопасности продукции «Ленты» и Гигиенической политике «Ленты». Гигиеническая политика определяет обязательства сотрудников Компании в части выполнения санитарно-гигиенических норм и правил в соответствии с требованиями законодательства и внутренних корпоративных документов.

В Политике в области качества и безопасности продукции закреплены следующие приоритеты деятельности:

- выпуск и реализация безопасной пищевой продукции;
- ориентация на потребителя и повышение удовлетворенности потребителей;
- соответствие требованиям законодательства;
- непрерывное совершенствование;
- укрепление экономического положения Компании.

На основе этого документа для каждого подразделения Компании определяются ключевые показатели результативности процессов по обеспечению качества и безопасности продукции. «Лента» на регулярной основе осуществляет сравнительный анализ фактических показателей с целевыми значениями¹. Ответственность за определение ключевых показателей результативности процессов, установление целей

и их выполнение несут соответствующие руководители. По результатам годовой оценки ключевых показателей составляется отчет, который предоставляется на рассмотрение высшему руководству. Внутренние аудиты магазинов показали, что на конец 2021 года все дивизионы Компании достигли целевого уровня в 95%².

Качество и безопасность реализуемого ассортимента обеспечиваются совместной работой всех подразделений Компании. Группа обеспечения пищевой безопасности подчиняется директору по качеству – представителю Руководства по системе менеджмента безопасности пищевой продукции и руководителю группы по безопасности пищевой продукции. Директора и менеджеры по функциональным направлениям отвечают за выполнение Политики в области качества и безопасности пищевой продукции, а также поддержание СМБПП в своих подразделениях.

На уровне дивизионов действует подразделение внутреннего контроля качества, ответственное за осуществление аудитов магазинов и контролирующее соблюдение требований законодательства Российской Федерации в части санитарно-гигиенических норм. По результатам проверок подразделение разрабатывает необходимые корректирующие мероприятия.

¹ Подробнее о целевых значениях в области здорового питания см. «Здоровое питание и ЗОЖ».

² Подробнее о проверках и аудитах по качеству см. «Механизмы контроля качества».



Собственное производство

Особое внимание Компания уделяет контролю качества продукции собственного производства и используемого сырья.

В 2021 году «Лента» запустила площадки централизованного производства в распределительных центрах в д. Валищево Московской области, г. Новосибирске и п. Красном бору Ленинградской области.

«Лента» производит продукцию в соответствии с высокими стандартами в области качества и использует для этого современное оборудование и технологии.

За счет централизации производства Компания планирует улучшить предложение для покупателей, обеспечить высокое качество продукции, расширить ассортимент. Особый упор «Лента» делает на развитие продуктов здорового питания, реагируя на соответствующий запрос покупателей³.



За взаимодействие с новыми поставщиками, документацию и работу с жалобами со стороны клиентов отвечает отдел качества закупок. После регистрации жалоб (непосредственно в магазинах или онлайн) отдел анализирует этапы, на которых возникла проблема, и определяет потенциальные причины. Отдел готовит развернутый ответ по каждому зафиксированному случаю, дает оценку жалобе (подтверждена / не подтверждена), работает с поставщиками или магазинами сети. В отдельную категорию выделяются жалобы, связанные с риском для здоровья. Покупатель получает решение по своей жалобе на стойке информации в торговом зале или через службу поддержки.

Контроль за ассортиментом свежей продукции, в том числе овощей и фруктов, осуществляет подразделение по обеспечению качества процессов логистики. Отдел по идентификации товаров осуществляет контроль соответствия характеристик товара, указанных на этикетке и маркировке. Контроль качества товаров СТМ и сертификацию товаров прямого импорта осуществляет отдел качества товаров СТМ.

В Компании внедрена система самоконтроля для оценки эффективности выполнения требований пищевой безопасности – для этого разработаны соответствующие чек-листы. Контроль проводится на всех уровнях – от торгового комплекса до директоров дивизионов.

³ Подробнее о целях и результатах деятельности в области здорового питания см. «Здоровое питание и ЗОЖ».

Стратегия в области качества

Приверженность Компании высоким требованиям к уровню качества и безопасности продукции нашла свое отражение в Стратегии в области качества «Ленты», принятой в декабре 2021 года. В документе закреплены основные показатели эффективности управления качеством:

- каждый сотрудник, влияющий на процессы качества, осознает свою роль и КПЭ;
- 100% продуктов категории «ультрафреш» имеют подтвержденные поставщиками спецификации;
- менее 2% поставщиков находятся в красной зоне (внедрена «цветовая» система оценки поставщиков);
- 98% магазинов – в зеленой зоне рейтинга качества (ведется рейтинг программ культуры качества и магазинов).

МЕХАНИЗМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

[416-1]

«Лента» контролирует качество своей продукции и услуг на всех этапах их жизненного цикла. Компания ответственно подходит к выявлению опасных микробиологических, химических и физических факторов, которые могут присутствовать в процессах производства и реализации продукции. «Лента» регистрирует все выявленные опасные факторы и разрабатывает соответствующие программы мероприятий. План управления рисками отражен в Руководстве по системе менеджмента безопасности пищевой продукции. В случае обнаружения продукции, не соответствующей требованиям к качеству, Компания предпринимает меры

реагирования: изъятие продукции, блокировка поставщиков. В случае необходимости Компания уведомляет покупателей о возможном браке приобретенной ими продукции.

Основные процессы и механизмы системы управления качеством:

- отбор поставщиков;
- регулярная работа с поставщиками (лабораторные испытания, реагирование на жалобы покупателей);
- отзывы несоответствующей продукции;
- метрологические измерения (проверка исправности функционирования всех приборов, особенно холодильного оборудования);
- требования к качеству и организации лабораторного контроля качества.

Компания ответственно подходит к выбору поставщиков и оценке качества предлагаемой ими продукции. Процессы выбора, критерии контроля и утверждения поставщиков закреплены в Руководстве по работе с поставщиками. Механизмы проверки поставщиков зависят от категории продукции. Для поставщиков пищевых продуктов предусмотрены аудиты, в том числе с привлечением внешних сертифицированных компаний¹.

Действующие поставщики на регулярной основе проходят лабораторную проверку поставляемой продукции. В 2021 году внедрена методика оценки степени риска товара (высокая/средняя/низкая), которая позволяет разработать соответствующий план проверок и лабораторных испытаний. План проведения лабораторных тестов корректируется на основе обратной связи и жалоб от покупателей. В ноябре 2021 года была введена

47

тыс. тестов

для определения качества продукции проведено (+38%)

71

тыс. жалоб

покупателей в отношении качества продукции рассмотрена (-16%)

128

аудитов

поставщиков проведено

в действие система рейтингования качества действующих поставщиков. В системе показателей учитываются в том числе лабораторные испытания, результаты предыдущих аудитов.

Для стандартизации качества поставок в портфеле СТМ действуют более строгие требования к составу продуктов. По продукции СТМ проводятся дополнительные тесты, увеличена частота лабораторного контроля – это гарантирует отсутствие критических потребительских недостатков. Все без исключения товары СТМ проверяются по отдельному графику аудитов на регулярной основе.

Динамика лабораторных тестов, аудитов и случаев вывода продукции, 2019–2021 годы

Показатель	2019	2020	2021
Количество проведенных лабораторных тестов, всего	44 168	34 268	47 130
Количество проведенных лабораторных тестов в рамках Программы производственного контроля (товары собственного производства, смывы с оборудования и др.)	33 720	25 615	39 840 ²
Количество проведенных лабораторных тестов товаров поставщиков	7 681	7 207	6 235
Количество проведенных лабораторных тестов товаров СТМ и прямого импорта	2 767	1 446	1 055
Количество рассмотренных жалоб покупателей в отношении качества	80 349	84 569	71 363
Количество аудитов поставщиков	66	16	128
Количество поставщиков, чьи поставки были прекращены по результатам аудита	4	0	0
Количество случаев, когда продукция не была допущена к вводу в ассортимент по результатам аудита	5	2	1

¹ Подробнее о подходе к выбору поставщиков см. «Ответственная цепочка поставок».

² Увеличение количества проведенных лабораторных тестов в 2021 году обусловлено открытием новых магазинов «Ленты», в том числе малого формата.

По результатам проверок сотрудничество с поставщиком может быть приостановлено или прекращено.

Компания тщательно контролирует качество сырья, используемого в собственном производстве «Ленты». В 2021 году количество неудовлетворительных протоколов сократилось вдвое³ по сравнению с 2020 годом.

В 2021 году количество случаев изъятия продукции из продажи составило около 54 тыс. случаев (-20% от уровня 2020 года⁴).

[FB-FR-250a.1]

Компания на регулярной основе выполняет проверки безопасности пищевых продуктов. В 2021 году было проведено более 400 внешних проверок. Из них большая часть приходилась на проверки Роспотребнадзора (71 плановая и 252 внеплановые, в том числе по соблюдению мероприятий по противодействию COVID-19). В отчетном периоде в рамках проверок Роспотребнадзора проведено 1 040 лабораторных исследований пищевой продукции (для сравнения: в 2020 году было проведено 266 исследований).

При этом по сравнению с показателем 2020 года количество неудовлетворительных протоколов снизилось на 8%.

По результатам проверок «Лента» разработала план мероприятий по устранению несоответствий и назначила ответственных за его выполнение. Компания продолжит обеспечивать высокий уровень контроля за выполнением требований санитарных норм, сроками годности, а также осуществлять мониторинг в контрольных точках ХАССП. Все неисправное оборудование будет заменено.

Динамика случаев изъятия продукции из продажи

[FB-FR-250a.2]

Показатель	2019	2020	2021
Всего случаев	68 017	67 514	53 990
Случаи с производственным браком	7 951	7 103	7 346 ⁵
Случаи с продукцией собственных торговых марок	374	1 159	1 311
Доля изъятых из продажи продукции СТМ, %	4,7	16,3	17,8

³ Из расчета на 1 тыс. испытаний.

⁴ Показатель 2021 года не учитывает жалобы покупателей на категорию «свежие овощи и фрукты».

⁵ Увеличение количества жалоб на товары с производственным браком связано с увеличением количества супермаркетов и магазинов малого формата.

⁶ Увеличение процента изъятых из продажи продукции ввиду производственного брака связано с увеличением количества магазинов, в том числе малого формата.



На **8%** снизилось количество неудовлетворительных протоколов по результатам проведенных проверок пищевых продуктов

87 наград на конкурсе «Гарантия качества – 2021» получили товары СТМ

В отчетном периоде успех «Ленты» в области увеличения разнообразия ассортимента, а также улучшения качества и безопасности продукции был отмечен следующими наградами.

- Товары СТМ «Ленты» получили 87 наград на конкурсе «Гарантия качества – 2021»: 46 золотых медалей, 21 серебряную награду, 16 дипломов качества. Кроме того, четыре товара были номинированы на премию «Мясной Оскар». Всего Компания представила на конкурс 114 товаров СТМ, в том числе из линеек «Лента Kids», «Лента Eco», «Лента Premium» и Dolce Albero (сыры, молочная, хлебная продукция, гастрономические товары, соки, консервация, конфеты и кондитерские изделия).
- Шоколадный пломбир «Лента» получил самую высокую оценку в рейтинге [Роскачества](#). В ходе рейтингования специалисты проверили и продегустировали мороженое 20 торговых марок и проанализировали 513 показателей.
- Роскачество признало вишневый нектар, томатный сок и клюквенный морс торговой марки «Лента» одними из лучших среди других брендов.

В рамках исследования Роскачество изучило вишневый нектар 24 торговых марок

(ТМ), томатный сок 39 ТМ и клюквенный морс 28 ТМ. Напитки исследовались по множеству показателей. В частности, томатный сок изучили по 437 параметрам, из которых 400 – содержание пестицидов и 37 – показатели безопасности и качества. По результатам лабораторных испытаний нектары и соки были признаны высококачественными, так как соответствовали не только обязательным требованиям законодательства, но и более строгому стандарту Роскачества. Специалисты исследовали напитки ко Дню сока, который отмечается с 2010 года.

ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

- Развивать систему управления качеством продукции. В частности, планируется создание позиции менеджера по заверению качества, который будет отвечать за внутренний контроль качества и пищевой безопасности на уровне дивизионов. Планируется ввести новую позицию менеджера по качеству для контроля качества на централизованных собственных производствах Компании в г. Москве, Санкт-Петербурге и Новосибирске.
- Развивать системы управления качеством на основе принятой Стратегии в области качества.
- Создать комплексную систему работы с обращениями покупателей.
- Внедрить систему онлайн-оценки товаров покупателями через приложение при доставке.
- Создать единую систему обработки претензий.
- Создать собственную базу лабораторных исследований.

Здоровое питание и ЗОЖ

«Лента» стремится содействовать продвижению здорового образа жизни и формирует ассортимент в соответствии с запросами покупателей на продукты для здорового питания.

Здоровый образ жизни является одним из ключевых потребительских трендов 2021 года и продолжает сохранять свою актуальность среди покупателей.

[FB-FR-260a.1]

В 2021 году объем продаж продукции, маркированной и реализуемой для продвижения ЗОЖ, составил 1,8 млрд руб. (+9,5% к 2020 году). Стремительный рост продемонстрировали продажи этой продукции СТМ – 209,7 млн руб. в 2021 году (+43,8% к 2020 году).

[FB-FR-260a.2]

«Лента» ответственно подходит к достоверному описанию качеств и характеристик реализуемых товаров. Отдельные продукты сертифицируются по международным стандартам, после этого на упаковке размещается специальная маркировка, в том числе «без ГМО», «натуральные компоненты», «без лактозы». На упаковке отображается информация о ее составе, в том числе о наличии в составе сырья вторичной переработки. Размещение неподтвержденных маркировок неприемлемо.

СОБСТВЕННОЕ ПРОИЗВОДСТВО – ВЕКТОР НА РАЗВИТИЕ ПРОДУКЦИИ ЗДОРОВОГО ПИТАНИЯ

«Лента» стремится учитывать запрос покупателей на продукты здорового питания. В рамках Стратегии по устойчивому развитию Компания разработала целевые показатели и метрики в области здорового питания и собственного производства.

Выручка от продукции, маркированной и реализуемой с целью продвижения здорового образа жизни и питания, млн руб.

Показатель	2019	2020	2021
Всего	0,8	1 665,7	1 823,5
Собственные торговые марки	0,07	145,8	209,7

«Лента» реализовала следующие шаги:

- разработала линейку продукции ЗОЖ (25 товарных позиций);
- пересмотрела действующий ассортимент салатной группы;
- пересмотрела рецептуры, в том числе уменьшила использование заправок на основе майонеза;
- разработала и ввела в ассортимент вегетарианские блюда (шесть товарных позиций);
- разработала для кулинарии, пекарни и мясного производства этикетки, акцентирующие внимание на свежести и специфике продукции.

безопасные для окружающей среды и человека средства по уходу за домом, натуральные продукты и косметику, которую не тестируют на животных, а также найти информацию о продуктах, не содержащих глютен, сахар, мясо или лактозу. Консультируют посетителей ведущие специалисты в области медицины. Пользователи могут ознакомиться с рецептами блюд и составить меню в зависимости от их пищевых предпочтений и диет. За 2021 год сайт посетили около 60 тыс. пользователей.

ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМА О ЗДОРОВОМ ПИТАНИИ И ОСОЗНАННОМ ПОТРЕБЛЕНИИ GREENLAB

В апреле 2021 года Компания запустила онлайн-платформу green.lenta.com, направленную на развитие культуры здорового питания и осознанного потребления. На сайте публикуются экспертные заключения и тематические статьи с полезной информацией для людей, ведущих здоровый образ жизни. На платформе представлен каталог, по которому покупатели имеют возможность выбрать

GREEN LAB
С ЗАБОТОЙ О СЕБЕ И ПЛАНЕТЕ

За 2021 год
green.lenta.com
посетили около

60 тыс.
пользователей

Аспект	Цель	Базовое значение, 2020 год, %	2021 год, %	Целевое значение, 2025 год, %
Доля продукции собственного производства, формулы которой были усовершенствованы (меньше соли и сахара, больше витаминов, минимизация Е-ингредиентов)	Увеличить долю данной продукции до 20%	2	17	20
Доля вегетарианских продуктов	Увеличить долю вегетарианских продуктов до 10% в собственном производстве	0	3	10

На сайте green.lenta.com создан отдельный раздел об инициативах Компании, направленных на сохранение окружающей среды. Любой желающий может присоединиться к экологическим инициативам «Ленты»: найти информацию о пунктах приема вторсырья и узнать, где можно сдать на переработку батарейки, пластиковые и алюминиевые бутылки.

«Лента» планирует развивать проект, дополнять его тематическими публикациями о трендах в области правильного питания, экологичного шопинга и здорового образа жизни, а также информацией об акциях и инициативах Компании, направленных на заботу об окружающей среде.

«ЭКО МАРКЕТ»

В отчетном периоде Компания продолжила развитие проекта «Эко Маркет», реализация которого началась в 2018 году. В магазинах определены специализированные зоны с полезной продукцией, ассортимент которой непрерывно обновляется

в соответствии с предпочтениями покупателей. Инициатива направлена на популяризацию продуктов питания с высоким уровнем содержания питательных веществ, а также бытовых товаров без вредных компонентов в составе. В 246 магазинах Компании доступны более 1,3 тыс. позиций – от товаров для уборки дома до продуктов питания, здоровых перекусов и БАДов¹. В некоторых магазинах сети выделены отдельные зоны для диабетических товаров и товаров без глютена. Продажи товаров специализированного отдела «Эко Маркет» выросли в 2021 году на 6,8%.

Для популяризации товаров, представленных в отделах «Эко Маркета», Компания оповещает потребителей о доступном ассортименте с помощью журнала «Лента Magazine» и онлайн-платформы GreenLab. В 2022 году на полках «Эко Маркета» планируется разместить QR-коды, с помощью которых покупатели смогут узнать о питательных свойствах и экологичности продукции.

Продажи товаров «Эко Маркета» выросли в 2021 году

на **6,8%**

В 2022 году Компания планирует обновить ассортимент товаров «Эко Маркета» и развивать интерес покупателей к фермерским продуктам, расширяя круг партнеров и поставщиков в этой категории. Компания планирует внедрить новые принципы зонирования ЗОЖ-товаров на основе потребительских групп, например, планируется создание специализированных зон с товарами для клиентов с диетическими ограничениями и клиентов, не употребляющих в пищу продукты животного происхождения.

Собственные торговые марки

«Лента ECO»

В стратегии развития СТМ Компания ориентируется прежде всего на потребности и здоровье своих покупателей, в связи с чем выделяет направление free from² и собирает под одним брендом «Лента ECO» товары, не содержащие вредных для здоровья некоторых групп клиентов компонентов: глютен, лактозу, парабены и пр. Продукция бренда представлена в упаковке, минимизирующей вред для окружающей среды и поддающейся переработке. В планах развития этой категории товаров – проведение ребрендинга под маркой «Лента LIVE».

«Лента Green»

Линейка товаров «Лента Green», разработанная совместно с производителями семян, агрономами и фермерами, предлагает свежие фрукты и овощи, выращенные в естественных условиях.

«Лента Kids»

Линейка предлагает здоровые лакомства для детей от трех до 12 лет.

«Лента FRESH»

В будущем Компания планирует запустить еще один бренд, в продуктовой линейке которого будут представлены товары в категории ЗОЖ, – «Лента FRESH». Эта линейка объединит товары с коротким сроком хранения. Основной ассортимент «Лента FRESH» будут формировать небольшие локальные производители, которым Компания оказывает поддержку в прохождении необходимых сертификаций и выстраивании логистических цепочек.

В среднесрочной перспективе Компания планирует продолжить реализовывать меры по популяризации здорового образа жизни и питания.

¹ Биологически активная добавка.

² Продукты free from – это продукты без содержания каких-то определенных ингредиентов и компонентов (например, без лактозы, парабенов и др.).

Вовлечение талантов

Подход и ключевые результаты за 2021 год

[103-2] [103-3]

«Лента» стремится выстраивать корпоративную среду, предоставляющую возможности для развития навыков и талантов сотрудников. Создавая комфортные рабочие места и перспективы стабильного карьерного роста, мы инвестируем в экономику регионов присутствия и улучшение качества жизни наших сотрудников. Все магазины Компании соответствуют требованиям законодательства в области охраны труда. Политики и ценности «Ленты» гарантируют соблюдение прав человека и исключают любые формы дискриминации.

Для привлечения и удержания высококвалифицированных кадров «Лента» обеспечивает справедливый уровень вознаграждения, разрабатывает и реализует программы профессионального развития сотрудников. В целях оптимизации управления персоналом Компания внедряет программы цифровизации и автоматизации. Особое внимание «Лента» уделяет программам нематериальной мотивации сотрудников и повышению уровня их вовлеченности в корпоративное развитие.

ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ

При Совете директоров Компании действуют комитеты по вознаграждениям и назначениям. Основная задача Комитета по вознаграждениям – обеспечить способность «Ленты» привлекать, мотивировать и удерживать необходимых ей талантливых и опытных сотрудников для дальнейшей реализации планов развития, а также успешного управления бизнесом. Комитет по вознаграждениям утверждает существенные изменения системы оплаты труда в Компании, процент повышения общего уровня заработной платы, программы долгосрочного вознаграждения. Комитет по назначениям способствует эффективной работе

Совета директоров, предварительно решает вопросы планирования преемственности и укрепляет профессиональный состав Совета директоров.

Функции по управлению персоналом в «Ленте» осуществляет Дирекция по управлению персоналом, руководителем которой находится в прямом подчинении Генерального директора Компании. Дирекция по управлению персоналом выполняет следующие функции:

- разрабатывает для руководителей единые правила и процедуры, направленные на последовательное, справедливое и эффективное управление персоналом;
- отвечает за эффективное управление мотивацией и организационный дизайн на основе постоянного диалога с бизнесом и в соответствии со стратегией Компании;
- совместно с руководителями формирует структуру и штатное расписание, основываясь на принципах добавления ценности на каждом участке работы и постоянного повышения эффективности;
- обеспечивает методически и организационно процесс управления численностью сотрудников совместно с руководителями Компании;
- несет ответственность за разработку и поддержание системы оплаты труда, а также ее справедливое и единообразное применение во всех подразделениях Компании;
- своевременно меняет систему премирования в целях сохранения ее положительного влияния на эффективность и производительность труда сотрудников;
- разрабатывает программы обучения и развития сотрудников;
- обеспечивает поиск и подбор персонала для всех подразделений Компании, поддерживает систему планирования преемственности и развития кадрового резерва.

Основными документами, которыми руководствуется «Лента» в отношениях с персоналом, являются Политика по управлению персоналом, Политика по правам человека, Кодекс делового поведения, а также Политика по оплате труда, Релокационная политика, Политика в области обработки и защиты персональных данных и другие смежные документы.

Политика по управлению персоналом определяет основные принципы управления персоналом в Компании, способствующие формированию корпоративной культуры и обеспечивающие благоприятную атмосферу для работы сотрудников. Документ разработан на основе корпоративных ценностей, Кодекса делового поведения «Ленты», международных конвенций о труде и правах человека и законодательства Российской Федерации. Политика по управлению персоналом реализуется Дирекцией по управлению персоналом и руководителями, ответственными за ее внедрение и мониторинг соблюдения ее положений.

Политика по правам человека закрепляет основные подходы и принципы Компании по соблюдению и поддержке прав человека. Этические принципы и стандарты поведения, которым сотрудники неукоснительно следуют при взаимодействии со своими коллегами, клиентами, поставщиками, отражены в Кодексе делового поведения «Ленты». Эти стандарты охватывают в том числе вопросы борьбы с коррупцией и взяточничеством, справедливую конкуренцию и отказ от дискриминации.

Для оценки эффективности системы управления персоналом Компания ориентируется на три ключевых показателя:

- привлечение и удержание сотрудников;
- коэффициент текучести на уровне не выше 40%;
- уровень вовлеченности и удовлетворенности сотрудников на уровне 75% к 2025 году.

Для мониторинга и оценки удовлетворенности системой управления персоналом в Компании проводятся опросы среди сотрудников. Через инструменты обратной связи мы собираем мнения сотрудников о работе HR-функции и на основе результатов опросов корректируем наш подход к управлению. В 2021 году функция по управлению персоналом получила более 15 тыс. оценок от сотрудников по 11 областям ответственности.

Дирекция по управлению персоналом стремится постоянно повышать эффективность процессов управления персоналом на основе автоматизации, роботизации, применения цифровых технологий, а также последовательно сокращать объем рутинных и административных процессов в пользу задач, обеспечивающих максимальную эффективность сотрудников. Мы внедрили проект по запуску автоматизированной системы оповещения сотрудников о необходимости прохождения обучения, наладили планирование и администрирование отпусков в автоматическом

режиме, добавили инфографику по каждому сотруднику в личном кабинете руководителя на платформе ETWeb. В 2021 году Компания внедрила мобильное приложение для сотрудников «С нами»¹. В отчетном периоде началась подготовка к реализации ряда проектов, направленных на автоматизацию ключевых процессов:

- по автоматизации расчета годовой премии сотрудников;
- по автоматизации процесса бюджетирования.

Управление рисками

Особое внимание Компания уделяет управлению рисками. Ключевыми в области управления персоналом являются следующие риски:

- сложность в обеспечении бизнеса младшим операционным персоналом в связи с развитием Компании;
- высокая конкуренция на рынке ИТ-специалистов;
- риск ухода из Компании ключевых специалистов и менеджеров.

Для привлечения и мотивации младшего операционного персонала «Лента» развивает программы мотивации, в том числе улучшает программы премирования, расширяет программы добровольного медицинского страхования (далее — ДМС)², организывает мероприятия по повышению вовлеченности сотрудников в каждом магазине сети.

В целях сохранения в штате ключевых высококвалифицированных специалистов «Лента», помимо программ материальной и нематериальной мотивации, реализует Программу планирования преемственности. Она нацелена на подготовку надежного квалифицированного кадрового резерва из числа штатных сотрудников для обеспечения высокой операционной устойчивости всех подразделений Компании³.

В 2021 году «Лента» приступила к обновлению Стратегии в области управления персоналом – в документе будут консолидированы ключевые цели, метрики и направления деятельности Компании в этой сфере.

КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ И ЦЕННОСТИ

Бизнес-партнерство

Основополагающий принцип управления персоналом – бизнес-партнерство. Этот принцип предполагает, что ключевая цель Дирекции по управлению персоналом – обеспечение достижения бизнес-целей за счет привлечения, развития и управления персоналом. Выступая как бизнес-партнер, Дирекция по управлению персоналом разделяет ответственность за деловую репутацию Компании и ее эффективность и помогает находить современные и актуальные решения в области управления персоналом для повышения эффективности работы Компании и поддержания комфортной и позитивной среды.

Открытый диалог

Компания применяет принцип открытого диалога между сотрудником и руководителем, нацеленный на развитие сотрудника, эффективное исполнение им своих должностных обязанностей и достижение согласованных на определенный период целей. Задача руководителя в рамках этого процесса – своевременно давать и получать обратную связь, объективно оценивать сильные и менее развитые компетенции сотрудника, определять направление его профессионального развития, обеспечивать постановку целей и поддерживать сотрудника в их достижении.

Для мониторинга уровня удовлетворенности сотрудниками работой в Компании на регулярной основе проводятся пульс-опросы. По результатам данных опросов разрабатываются корректирующие мероприятия⁴.

Ценности и модель компетенций [102-16]

В основе процессов управления персоналом лежат ценности Компании и модель компетенций – стандарт и принципы культуры поведения сотрудников. В 2021 году корпоративные ценности были обновлены.






¹ Подробнее см. «Наем и адаптация».

² Подробнее см. «Мотивация и удержание сотрудников».

³ Подробнее см. «Обучение и развитие».

⁴ Подробнее см. «Мотивация и удержание сотрудников».

Ценности и компетенции

<p>Скорость и целеустремленность</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Достижение амбициозных целей • Скорость и гибкость • Открытость новому
<p>Мастерство и ответственность</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Анализ и расстановка приоритетов • Постоянное совершенствование • Личный выход в место создания ценности
<p>Фокус на клиента</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Фокус на клиента (внутреннего и внешнего)
<p>Уважение и забота</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Создание позитивной атмосферы • Обеспечение безопасности
<p>Командная работа</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Работа в команде • Умение слушать и давать обратную связь • Вовлекающее лидерство

Каждой из пяти ценностей соответствуют определенные компетенции. Обновленные ценности легли в основу адаптационных и учебных программ. Для оперативной трансляции новых ценностей руководителям был разработан онлайн-квест «Гольфстрим Батл», который позволяет за 40 минут игры познакомить участников с новыми принципами и ценностями Компании. В 2021 году в квесте приняли участие 22 команды руководителей. Чтобы проинформировать сотрудников о новых ценностях и компетенциях, были

организованы воркшоп для руководителей и настольная бизнес-игра «Путь клиента». В рамках воркшопа было обучено 6,3 тыс. сотрудников и сертифицировано в качестве внутренних тренеров 562 сотрудника; в игре обучено более 9,5 тыс. и сертифицировано более 1,2 тыс. сотрудников.

Согласно корпоративной модели компетенций, сотрудник реализует и поддерживает ценности на индивидуальном и корпоративном уровне. Личный пример руководства – важный элемент

успешного развития корпоративной культуры, основанной на уважении, отказе от любого вида дискриминации и принципе непрерывного совершенствования. При этом соблюдение этических принципов, соответствие ценностям «Ленты», создание благоприятного морального климата в Компании — ответственность каждого сотрудника вне зависимости от занимаемой им должности.



Ключевые результаты и достижения 2021 года

52 854

общая численность сотрудников Компании

46 392

среднесписочная численность сотрудников Компании

22 758

новых сотрудников принято на работу

65%

доля женщин на руководящих должностях

87%

соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин к базовой заработной плате и вознаграждению мужчин

30,9%

уровень добровольной текучести кадров

223

сотрудника с ограниченными возможностями здоровья работают в Компании

413 млн руб.

объем инвестиций в программы социальной поддержки

9,1

тыс. сотрудников получили обратную связь в рамках управления результативностью

12

тыс. сотрудников получили оценку карьерного потенциала в рамках Программы планирования преемственности

Запуск мобильного приложения «С нами» для адаптации новых сотрудников

Впервые проведен конкурс «Лидер вовлеченности»

7%

снижение LTIFR

Начало деятельности комитетов по охране труда

Введение функции дежурного по безопасности

Внедрение инициативы по награждению лидеров и ветеранов в области безопасности труда среди магазинов «Лента»



Наем и адаптация

ПОДХОД К ПРИВЛЕЧЕНИЮ И АДАПТАЦИИ СОТРУДНИКОВ

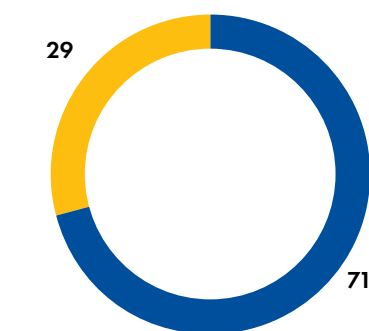
Привлечение квалифицированных и перспективных сотрудников – одна из приоритетных задач «Ленты» в области управления персоналом. Комфортная рабочая среда, профессионализм сотрудников и укомплектованность штата – необходимые факторы для достижения стратегических целей Компании.

Интенсивное расширение бизнеса в условиях ограничений, связанных с COVID-19, и сопряженной с этим масштабной перестройки традиционных ритейл-форматов стало для Компании серьезным вызовом. Основные усилия в 2021 году были направлены на привлечение и удержание персонала в соответствии с текущими потребностями¹.

Общая списочная численность сотрудников в разбивке по полу и возрасту, 2019–2021 годы, чел.

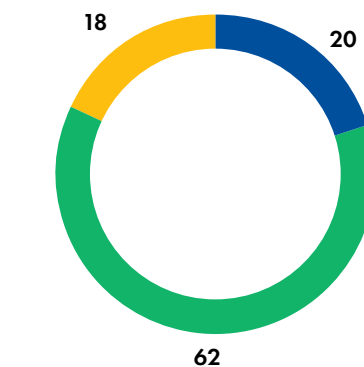
Показатель		2019	2020	2021
Численность, всего		48 390	51 830	52 854
В разбивке по полу	Женщины	34 286	36 608	37 474
	Мужчины	14 104	15 222	15 380
В разбивке по возрасту	<30 лет	10 309	11 013	10 365
	30–50 лет	30 543	32 229	32 657
	>50 лет	7 538	8 588	9 832

Структура персонала в 2021 году в разбивке по полу, %



■ Женщины
■ Мужчины

Структура персонала в 2021 году в разбивке по возрасту, %



■ <30 лет
■ 30–50 лет
■ >50 лет

Среднесписочная численность сотрудников, 2019–2021 годы, чел.

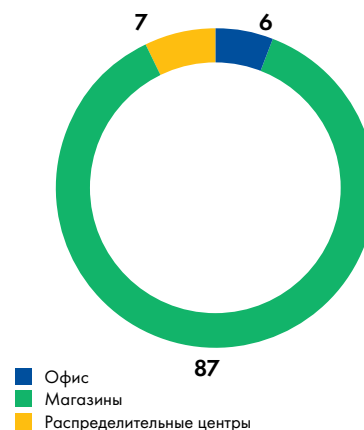
	2019	2020	2021
	44 573	44 424	46 392

Общая списочная численность сотрудников в разбивке по регионам, 2019–2021 годы, чел.

Показатель	2019	2020	2021
Северо-Западный федеральный округ (СПб)	13 810	15 228	15 764
Центральный федеральный округ (Центр)	9 467	10 238	9 365
Сибирский федеральный округ (Сибирь)	8 107	8 381	8 112
Приволжский федеральный округ (Волга)	6 513	6 487	6 318
Уральский федеральный округ (Урал)	4 692	5 169	4 982
Южный федеральный округ (Юг)	4 704	4 861	4 729
Северо-Кавказский федеральный округ (ММФ)	1 097	1 466	3 584

Общая численность сотрудников в разбивке по категориям объектов, чел.

Показатель	2019	2020	2021
Офис	2 608	2 315	3 443
Магазины	42 753	46 147	45 900
Распределительные центры	3 029	3 368	3 511



■ Офис
■ Магазины
■ Распределительные центры

¹ Также см. «Мотивация и удержание сотрудников».

СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА

[102-7] [102-8] [405-1]

По состоянию на конец 2021 года общая численность персонала составила 52 854 человека. Доля сотрудников, работающих на условиях полной занятости, – 97,3%.

Несмотря на трудности, сложившиеся в 2021 году на рынке труда в отрасли в условиях COVID-19, Компании удалось сохранить уровень текучести персонала ниже отметки 40%. В отчетном периоде уровень добровольной текучести составил 30,9%. Для снижения роста текучести Компания регулярно пересматривает и модернизирует системы мотивации сотрудников и реализует меры по улучшению условий труда.

Структура персонала в разбивке по договору о найме 2019–2021 годы, чел.

[102-8]



Общая численность сотрудников в разбивке по типу занятости и полу, 2019–2021 годы, чел.

[102-8]

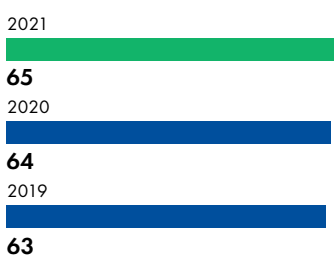
Показатель	2019	2020	2021
Число сотрудников, работающих полный рабочий день, на конец периода	46 797	50 026	51 437
Женщины	33 017	35 199	36 362
Мужчины	13 780	14 827	15 075
Число сотрудников, работающих неполный рабочий день, на конец периода	1 593	1 804	1 417
Женщины	1 269	1 409	1 112
Мужчины	324	395	305

Структура руководящих кадров в разбивке по должности, полу и возрасту, 2019–2021 годы, чел.

[405-1]

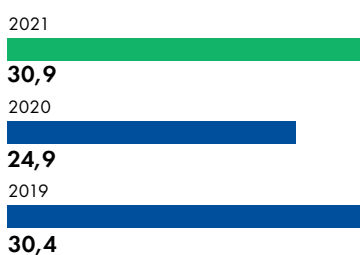
Показатель	2019	2020	2021
Общее число сотрудников в руководстве (топ-менеджмент Компании, руководители)	5 770	5 934	6 731
В разбивке по полу			
Женщины	3 623	3 785	4 392
Мужчины	2 147	2 149	2 339
В разбивке по возрасту			
<30 лет	729	650	716
30–50 лет	4 621	4 814	5 376
>50 лет	420	470	639

Доля женщин на руководящих должностях, 2019–2021 годы, %



Динамика добровольной текучести кадров, 2019–2021 годы, %

[401-1]



НАЕМ СОТРУДНИКОВ

«Лента» является ответственным работодателем и обеспечивает равные права на достойный труд для всех категорий сотрудников. Подбор кандидатов осуществляется исключительно на основании сопоставления функциональных обязанностей открытой позиции и компетенций кандидатов, а также их мотивации и соответствия корпоративным ценностям. Компания придерживается принципа запрета дискриминации в области труда в процессе найма и стремится не допускать различия кандидатов по признаку расы, цвета кожи, пола, религии, политических убеждений, национального происхождения или социальной принадлежности, приводящего к нарушению равенства их возможностей.

Ключевыми инструментами привлечения персонала являются:

- корпоративные веб-ресурсы;
- специализированные сайты подбора персонала;
- программы сотрудничества с высшими учебными заведениями;
- внутренний корпоративный ресурс.

В процессе подбора сотрудников всегда участвует представитель Дирекции по управлению персоналом, а также непосредственный и вышестоящий руководители. С согласия кандидата и в зависимости от уровня должности применяются различные методы тестирования и оценочные мероприятия, а также проверка рекомендаций кандидата. Для некоторых должностей проводится антикоррупционное тестирование.

В 2021 году на работу было принято

22 758 сотрудников

[401-1]

Показатель	2019	2020	2021
Общее число сотрудников, принятых на работу в отчетном периоде, чел.	17 282	18 563	22 758
В разбивке по полу			
Женщины	11 031	11 862	14 838
Мужчины	6 251	6 701	7 920
В разбивке по возрасту			
<30 лет	5 240	6 720	8 140
30–50 лет	9 447	9 393	11 491
>50 лет	2 595	2 450	3 127

В отчетном периоде особое внимание Компания уделяла укреплению штата младшим операционным персоналом и специалистами в области информационных технологий – это обусловлено стратегической целью «Ленты» по развитию бизнеса.

Трудоустройство людей с ограниченными возможностями здоровья

«Лента» предоставляет рабочие места людям с инвалидностью в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе с Трудовым кодексом.

По состоянию на конец 2021 года в Компании работают 223 сотрудника с инвалидностью (в 2020 году показатель составил 203 человека).

Привлечение молодых специалистов

Важную роль в привлечении молодых специалистов играет сотрудничество «Ленты» с ведущими учебными заведениями страны. Соглашения о проведении стажировок для студентов старших курсов действуют в том числе с Высшей школой менеджмента СПбГУ, НИУ «Высшая школа экономики», СПГУ, СПбГЭУ и РАНХиГС. Кроме того, учащиеся профильных сузов проходят практику в магазинах «Ленты» по всей стране. Компания предоставляет перспективным студентам и выпускникам вузов и сузов шанс пройти стажировку с возможностью последующего трудоустройства.

В 2021 году стажировку в центральном офисе «Ленты» прошел 21 студент, всего в магазинах «Ленты» практиковались более 2,7 тыс. учащихся сузов.

АДАПТАЦИЯ СОТРУДНИКОВ

«Лента» стремится выстроить эффективную систему адаптации, которая позволит комфортно и в максимально короткий срок ввести сотрудника в курс дела и интегрировать его в операционные процессы Компании.

В каждом функциональном подразделении есть HR-бизнес-партнер, который выполняет функцию «единого окна» для нового сотрудника, может оперативно предоставить всю актуальную информацию о структуре компенсационного пакета, других дополнительных выплатах и контактных лицах по вопросам, связанным с персоналом. С этой информацией сотрудник также может ознакомиться на внутреннем портале Компании. Помимо бизнес-партнера и внутреннего портала, новый сотрудник получает необходимую информацию от своего непосредственного руководителя.

Для всех новых сотрудников «Лента» организует серию адаптационных тренингов, нацеленных на информирование персонала о корпоративных ценностях, организационной структуре и операционных механизмах Компании. Для каждой специальности определен перечень обучения, который сотрудник должен пройти в установленный срок.

Помимо централизованных программ адаптации, в Компании действуют дополнительные форматы, такие как корпоративные СМИ, дивизионные газеты, горячая линия для сотрудников и корпоративный канал для новичков.

В 2022 году «Лента» планирует продолжить работу над созданием качественных поддерживающих сервисов, упрощением процесса адаптации сотрудников к рабочим местам и новым условиям. Продолжится реализация инициатив в области автоматизации, цифровизации процессов и мер по повышению укомплектованности штата.

Система наставничества

Для оперативной и качественной передачи знаний сотрудникам в Компании успешно действует система наставничества.

После прохождения установочных онлайн-курсов за новым сотрудником закрепляется наставник, который вводит его в курс дела и сопровождает на этапе адаптации. Новые сотрудники магазинов проводят под руководством наставников несколько рабочих смен – за это время происходит передача практических навыков и знаний о специфике организации некоторых процессов.

В 2021 году общее число наставников в Компании составило 28 108 человек, из которых 4 708 были подготовлены в отчетном периоде.

В 2021 году
подготовлено
4 708
НОВЫХ НАСТАВНИКОВ

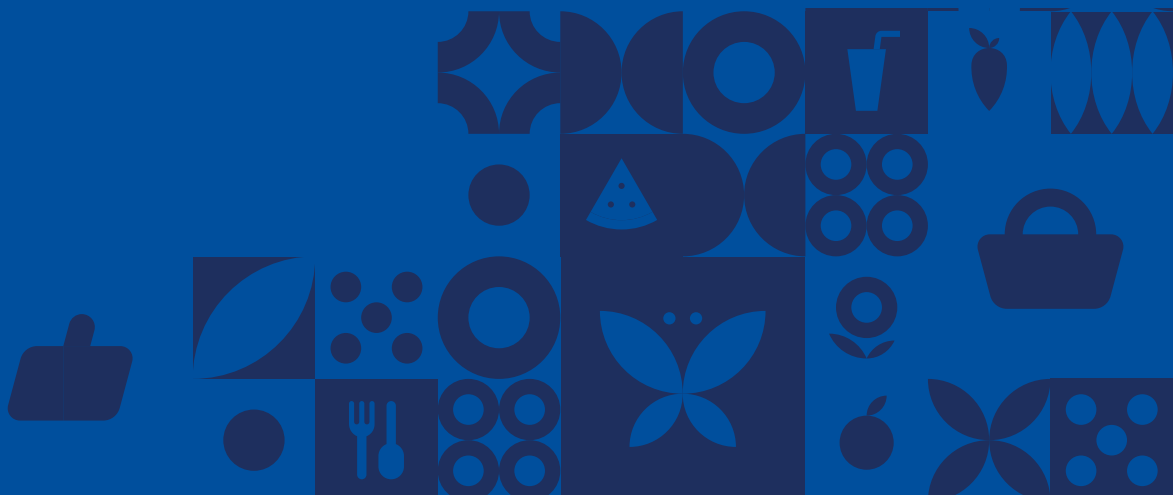
Адаптация сотрудников «С нами»

«Лента» уделяет значительное внимание цифровизации процессов адаптации сотрудников. В 2021 году состоялся успешный запуск мобильного приложения «С нами». Оно позволяет ускорить и упростить процесс ознакомления сотрудника с корпоративной культурой, основными ценностями и рабочими процессами Компании, а также с принципами работы.

Тестирование приложения было реализовано среди сотрудников центрального офиса, региональных дирекций и «Ленты Онлайн».

В 2021 году 438 новых сотрудников прошли адаптацию через приложение «С нами». Оно также продемонстрировало свою эффективность в процессе адаптации сотрудников, работающих удаленно в период пандемии COVID-19.

438 новых сотрудников
прошли процесс адаптации с мобильным приложением «С нами» в 2021 году



Мотивация и удержание сотрудников

Система мотивации и вознаграждения сотрудников «Ленты» основана на принципах справедливости и прозрачности. Компания стремится обеспечить справедливый и достойный уровень оплаты труда, развивает меры социальной поддержки и программы нематериальной мотивации. Для обеспечения конкурентоспособного уровня компенсации и эффективной мотивации Компания регулярно осуществляет сбор обратной связи от сотрудников и проводит мониторинг и анализ рынка труда в отрасли.

В целях адаптации к быстро меняющимся условиям рынка труда «Лента» развивает программы материальной и нематериальной мотивации. Наравне с федеральными программами, охватывающими все подразделения Компании, разрабатываются локальные программы, которые нацелены на определенные группы сотрудников или регионы.

ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ И МАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ

Эффективное управление вознаграждением – одна из стратегических задач «Ленты» в области управления персоналом. Служба управления мотивацией пересматривает системы оплаты труда и контролирует их единообразное

Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин и мужчин, % [405-2]



применение во всех подразделениях Компании в соответствии с принятыми стратегическими целями. В основе системы оплаты труда и премирования лежит принцип постоянной мотивации сотрудников для достижения коллективных и индивидуальных целей. В Компании действует многоуровневая система локальных нормативных актов по оплате труда и премированию. Единые принципы и подходы к вознаграждению персонала отражены в Политике по оплате труда. Порядок оплаты труда, вознаграждений и предоставления социальной поддержки регламентируется Положением

Средняя почасовая заработная плата сотрудников розничных магазинов и распределительных центров, руб. [FB-FR-310a.1]



о премировании, Релокационной политикой и иными корпоративными документами.

В Компании действует система фиксированных уровней оплаты труда (грейдов), основанная на оценке вклада каждой должности в общий результат работы «Ленты». Должности со сходными оценками объединены в грейды оплаты. Базовые уровни оплаты труда регулярно обновляются с учетом информации, полученной из независимых отраслевых обзоров уровней заработной платы в городах присутствия Компании.

Развитие программ премирования младшего операционного персонала «Ленты»

Одной из ключевых целей развития программ материальной мотивации является удержание младшего операционного персонала — эта категория сотрудников вносит существенный вклад в развитие Компании и в то же время характеризуется высокой мобильностью. «Лента» разрабатывает механизмы увеличения реального дохода младшего операционного персонала за счет введения различных дополнительных выплат и льгот, в том числе расширения программ ДМС стоматологическими услугами и дополнительного премирования в летний период.

В целях повышения прозрачности программ увеличения дохода сотрудников в отчетном периоде Компания разрабатывала новую систему премирования младшего операционного персонала. Эта система предполагает переход от принципа премирования за достижение общекорпоративных целевых значений к системе премирования на основе процента от объема продаж магазина. Новая система позволит увеличить объем премий и защитить сотрудников от инфляции.

При определении общих условий оплаты труда в Компании устанавливаются равные условия для грейдов в схожих географических рынках труда, что исключает дискриминацию персонала по полу, возрасту и месту трудоустройства. Для ряда должностей предусмотрены коридоры оплаты труда, позволяющие устанавливать внутри одного грейда разные оклады в зависимости от квалификации и результативности сотрудника.

Заработная плата всех сотрудников «Ленты» превышает минимальный размер оплаты труда (МРОТ).

Систему грейдов дополняет система премирования, основанная на достижении плановых показателей Компании. Выплаты годового бонуса в рамках общекорпоративных «сквозных» программ также осуществляются на основе достижения стратегических показателей. За образцовое выполнение своих трудовых обязанностей, повышение производительности труда, продолжительную безупречную работу, новаторство, инициативность и другие профессиональные успехи сотрудник может быть награжден ценным подарком или денежной премией по решению руководства Компании.

Социальная поддержка и благополучие сотрудников

[401-2]

Помимо заработной платы и премиальной части оплаты труда «Лента» предоставляет перечень компенсаций, универсальный для всех категорий штатных сотрудников:

- ДМС;
- предоставление льготных тарифов на посещение фитнес-центров;
- бесплатное предоставление аренды спортивных площадок для занятий футболом и волейболом;
- льготное питание: сотрудники всех категорий имеют возможность приобрести питание по льготным ценам;
- корпоративная мобильная связь (размер компенсации зависит от должности);

- компенсация расходов на топливо при использовании личных автомобилей в служебных целях;
- возможность устанавливать гибкий рабочий график;
- обеспечение сотрудников средствами защиты во время пандемии COVID-19.

Компания оказывает поддержку сотрудникам с тяжелыми заболеваниями, которые не покрываются действующими программами ДМС. Также применяется практика оказания материальной помощи сотрудникам, оказавшимся в сложных жизненных ситуациях.

«Лента» заботится о психологическом здоровье своих сотрудников. Для руководителей разрабатываются рекомендации по работе с повышенной тревожностью сотрудников, инструментам сплочения команд, практикам работы со стрессом и др.

Ответ Компании на вызовы COVID-19

С момента начала пандемии COVID-19 (февраль 2020 года) сотрудникам Компании выдаются СИЗ из расчета одно СИЗ на два часа рабочего времени.

За период 2020–2021 годов осуществлено около 21 тыс. тестирований ПЦР на COVID-19. Доля вакцинированных сотрудников по состоянию на конец 2021 года составила 81%.

В условиях пандемии COVID-19 и перехода на удаленный режим работы для поддержания рабочего и позитивного настроения внутри команды и мониторинга эмоционального состояния ее членов организуются разные мероприятия:

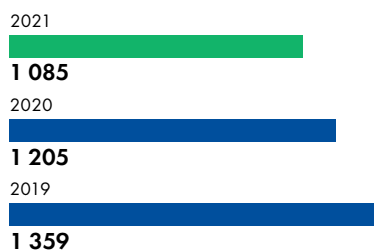
- пульс-опросы;
- опросы настроения;
- анкетирование для выявления уровня комфорта сотрудников.



[401-3]

В Компании действует программа поддержки материнства и детства, в рамках которой выплачиваются детские пособия и предоставляется льготный график работы на неполный рабочий день по желанию сотрудника. В «Ленте» распространена практика частичной занятости сотрудников, находящихся в декретном отпуске.

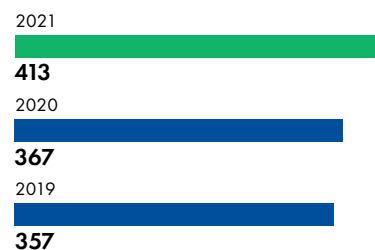
Общее число сотрудников, взявших отпуск по уходу за ребенком в 2019–2021 годах, чел.



Общее число сотрудников, вернувшихся из отпуска по уходу за ребенком в 2019–2021 годах, чел.

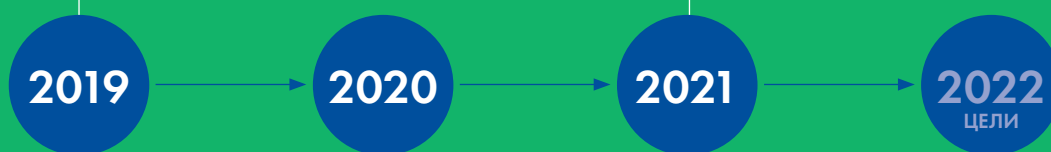


Объем средств, инвестированных в программы социальной поддержки сотрудников, млн руб.



Динамика развития системы материальной мотивации и социальной поддержки сотрудников

- Расширены существующие и введены новые дополнительные компенсации для младшего операционного персонала, что позволило остановить и снизить текучесть этой категории сотрудников
- Разработка инструмента дополнительного премирования в летний период. Данный инструмент позволит снизить отток младшего операционного персонала и сезонную текучесть на 2%
- Разработана система премирования для младших операционных сотрудников магазинов: премия зависит от объема продаж магазина (запуск в 2022 году)
- Повышение заработной платы сотрудников магазинов и распределительных центров выше запланированного в бюджете уровня – в среднем на 12%
- Расширение программ ДМС услугами стоматологической помощи для младшего операционного персонала



- Введены дополнительные выплаты в период повышенных продаж
- Расширен диапазон выплат надбавки за интенсивность трудовой деятельности для сотрудников гипермаркетов
- Децентрализована система принятия решений о размере стимулирующих выплат
- Введены дополнительные уровни оплаты труда в магазинах
- Обновлены программы долгосрочного вознаграждения руководителей

- Введение возможности еженедельных выплат компенсаций
- Дополнительное премирование младшего операционного персонала в летний период
- Запуск новой системы премирования в магазинах для младшего операционного персонала
- Адаптация программ социальной поддержки под все группы сотрудников
- Внедрение системы проектной мотивации для проектов строительства объектов «Ленты». Размер бонусов будет зависеть от скорости открытия объекта и качества строительства при условии выхода на показатели, которые были заложены в инвестиционном проекте

Обратная связь от победителей кейс-чемпионата «Растем вместе – 2021»

«Я участвовал в кейс-чемпионате трижды, а финалистом стал во второй раз. Больше всего в кейс-чемпионате меня мотивируют дух соперничества и возможность проявить себя в нестандартных ситуациях. Сложнее всего оказалось заинтересовать и вовлечь слушателя в процесс. После победы я не собираюсь останавливаться на достигнутом, буду стремиться только вперед».

Игорь Мартынов,
руководитель секции «Мультимедиа, работа и отдых» гипермаркета, г. Армавир, первое место в кейс-чемпионате

«Мне всегда интересно попробовать свои силы, поэтому в кейс-чемпионате участвую каждый год. Раньше дальше второго этапа не проходил. Было сложно, но главное – не бояться. Какой бы ни был результат, это все равно опыт и плюс для профессионального роста».

Виталий Кулубеков,
заместитель директора гипермаркета, г. Новосибирск, второе место в кейс-чемпионате

«Я всегда стараюсь участвовать в мероприятиях Компании. Кейс-чемпионат не стал исключением, нынешний – шестой для меня. У меня даже сохранилась памятная кружка с первого чемпионата. Безусловно, впечатление произвело задание третьего этапа, а именно большой материал для решения задания. Тем не менее затруднений не было благодаря огромному желанию выиграть. Победа придает уверенности. Конечно, есть желание вырасти до заместителя директора гипермаркета, а потом и до директора».

Александр Дикий,
руководитель секции «Свежие овощи и фрукты», г. Омск, третье место в кейс-чемпионате

Вовлеченность сотрудников

Компания на регулярной основе отслеживает уровень вовлеченности сотрудников. Оценка вовлеченности осуществляется на базе «Лента Пульс» — инструмента по опросу сотрудников. Эти опросы позволяют оценить уровень удовлетворенности сотрудников работой в команде и Компании в целом. По результатам опросов оцениваются индекс счастья сотрудников и уровень их вовлеченности в процессы Компании. В 2020 году уровень вовлеченности сотрудников составил 67%. На основе анализа результатов опросов разрабатываются и внедряются соответствующие шаги. Эффективность предпринятых мер оценивается в рамках повторного опроса. Следующая оценка вовлеченности сотрудников запланирована на 2022 год.

В 2021 году впервые был проведен конкурс «Лидер вовлеченности». Для того чтобы стать вовлекающими лидерами, руководители должны соответствовать определенным характеристикам и выполнять следующие шаги:

- своевременно знакомить сотрудников с ключевыми решениями и изменениями в Компании;
- на регулярной основе интересоваться трудностями, с которыми сталкивается сотрудник на работе, и содействовать их устранению;
- открыто обсуждать с сотрудниками возможность их профессионального развития;
- учитывать точку зрения сотрудника в рамках обсуждений возникающих проблем;
- проводить регулярные встречи с сотрудниками, предоставлять им обратную связь и ставить цели развития;
- развивать и привлекать недостающие компетенции в команде.

В 2021 году в конкурсном опросе приняли участие

2,5 тыс. сотрудников,

403 руководителя

были номинированы на конкурс

По результатам конкурса победителями стали

7 сотрудников на уровне «Ленты»

и **3** сотрудника на уровне ООО «Севергрупп»

Обучение и развитие

Качественное и своевременное обучение и развитие сотрудников позволяют «Ленте» адаптироваться к изменяющимся условиям, а сотрудникам – наращивать компетенции, реализовывать потенциал в Компании и расширять экспертность.

СИСТЕМА РАЗВИТИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Для эффективного управления процессами обучения и развития компетенций сотрудников в «Ленте» создана многоуровневая система управления. Дирекция по управлению персоналом разрабатывает учебные программы и курсы на основе потребностей сотрудников и руководителей. На общекорпоративном уровне внедрение единого подхода к развитию сотрудников и трансляцию ценностей

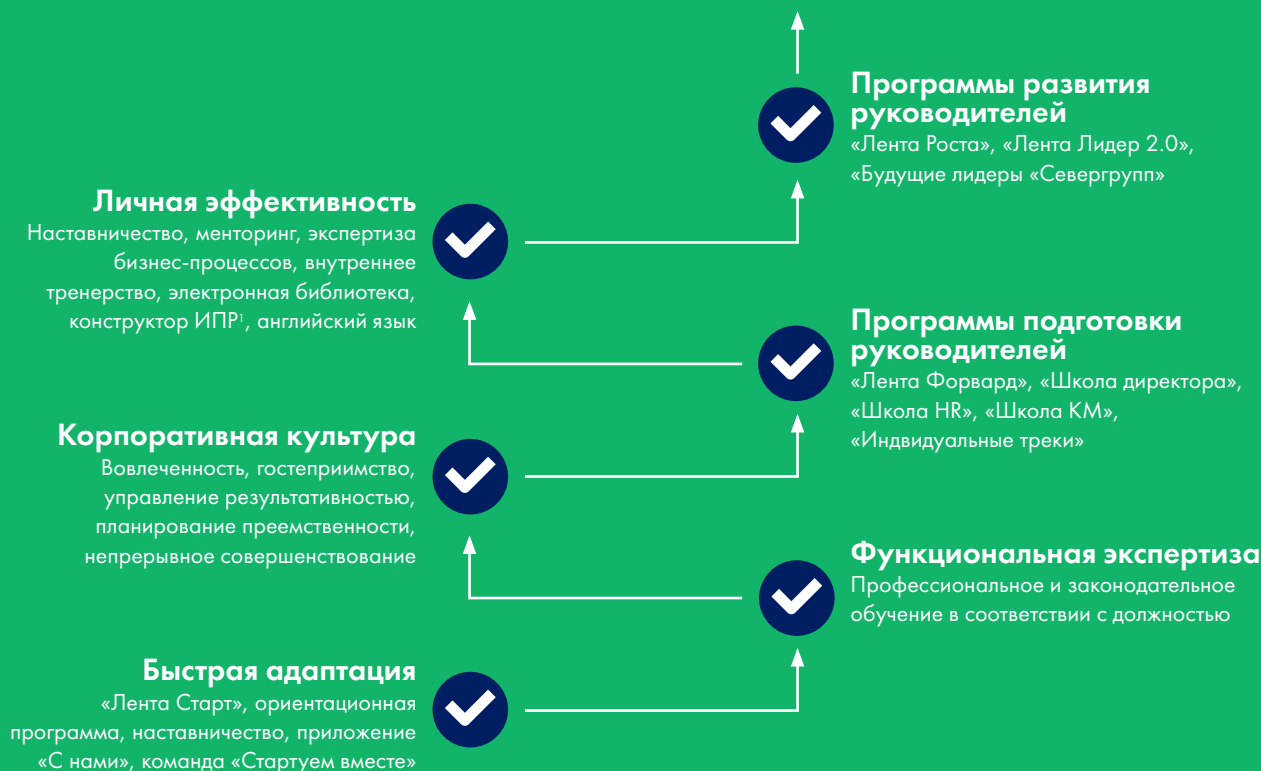
в бизнес-подразделения Компании осуществляет Центр экспертизы. В центральном офисе Компании создана команда, курирующая процесс обучения и развития сотрудников. На уровне дивизионов за процесс обучения отвечают дивизионные менеджеры. Им подчиняются менеджеры по обучению, которые курируют соответствующие магазины и распределительные центры.

В 2021 году начал функционирование Объединенный центр обслуживания, базирующийся в г. Великом

Новгороде. Он осуществляет организацию обучения по уже установленным Компанией алгоритмам и проводит обязательное обучение, предусмотренное законодательством.

В организацию учебного процесса вовлечено множество руководителей, которые выступают внутренними тренерами и участвуют в оценке потенциала обучающихся сотрудников.

В 2021 году в Компании разработана новая архитектура обучения и развития компетенций сотрудников.



¹ Индивидуальный план развития.

Управление результативностью и планирование преемственности

Одними из ключевых инструментов карьерного и личного развития сотрудников являются управление результативностью и планирование преемственности.

[404-3]

Управление результативностью охватывает всех сотрудников «Ленты» и осуществляется в рамках двух направлений, разработанных для разных групп сотрудников. Персонал центрального офиса и региональных дирекций, а также руководители обособленных подразделений проходят оценку достижения индивидуальных целей и развития компетенций. Также оценивается вклад этих сотрудников в развитие Компании. Данное направление охватывает около 8 тыс. сотрудников. Второе направление процесса управления результативностью – оценка деятельности – проводится в отношении младшего операционного персонала. Данный процесс запускается каждые полгода и нацелен на отслеживание соответствия компетенций сотрудников стандартам рабочего поведения.

В рамках процесса управления результативностью применяется инструмент «Опрос 360». Сотрудники дают анонимную обратную связь по компетенциям и навыкам своих коллег, с которыми чаще всего взаимодействуют. Обратную связь по «Опросу 360» в отчетном периоде получили около 17% работников (9 101 сотрудник).

>9 тыс.

сотрудников получили обратную связь в 2021 году по «Опросу 360» в рамках управления результативностью

«Звезды «Ленты»

Каждый сотрудник, участвующий в процессе управления результативностью, может быть номинирован на «Героя года» и получить статус «Звезда «Ленты». Героями года становятся те сотрудники, которые ставят себе высокие и амбициозные цели, выстраивают активное взаимодействие с другими подразделениями Компании для достижения поставленных целей и вносят весомый вклад в результаты работы подразделения, функции, Компании.

В 2021 году в управлении результативностью участвовали почти 8 тыс. сотрудников, 89 из них получили высшую оценку.

В конце года потенциальных «Героев года» сначала номинируют на уровне подразделения, после этого кандидатов рассматривают на калибровочных встречах. Финальное утверждение происходит на собрании руководителей функции, а затем — Компании.



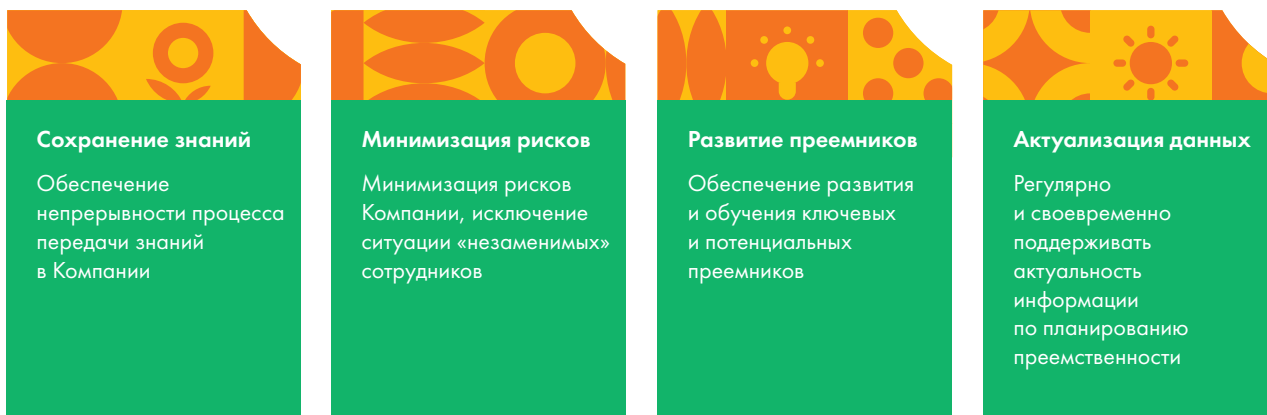
89

сотрудников стали «Звездами «Ленты» в 2021 году

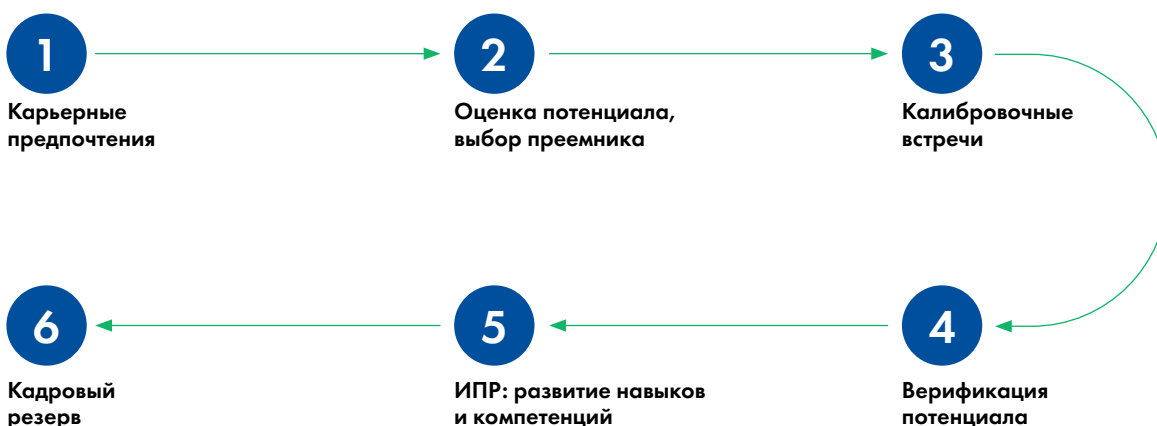
Планирование преемственности – это программа, с помощью которой «Лента» стремится обеспечить преемственность знаний и опыта на ключевых позициях в случае ротации персонала. В рамках программы оценивается способность сотрудника выполнять более сложную и существенно отличающуюся от нынешней работу как в своей текущей роли, так и в других ролях. Руководители отвечают за развитие подчиненных, оценивают их потенциал и принимают решения о назначении сотрудников, в то время как Дирекция по управлению персоналом сопровождает процесс и оказывает методологическую и организационную поддержку.

В рамках планирования преемственности проходят калибровочные встречи, на которых формируются единый подход и объективная оценка потенциала сотрудников. Результатом таких встреч являются согласованная руководителями оценка потенциала сотрудников и определение их карьерных возможностей.

Планирование преемственности направлено на достижение следующих целей



Основные этапы планирования преемственности



В рамках планирования преемственности для каждого сотрудника составляется индивидуальный план развития — комплекс мероприятий, направленных на формирование у сотрудников эффективных моделей поведения, которые позволят и сотруднику, и Компании быть успешными в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

В комплекс мероприятий входят:

- наставничество и менторинг;
- развитие на рабочем месте;
- обратная связь;
- проектная работа;
- тренинги и семинары;
- программы развития лидеров;
- саморазвитие (обучающие курсы и материалы, доступные онлайн).

Индивидуальный план развития – неотъемлемая часть планирования преемственности, позволяющая сотрудникам развивать компетенции и навыки в текущей позиции в целях потенциального перехода на следующую карьерную ступень. Руководители стремятся обеспечивать сотрудникам возможность принимать участие в обучении в соответствии с согласованными планами индивидуального развития и выступать в роли наставников.

В 2021 году в рамках программы преемственности были достигнуты следующие результаты:

- 8,6 тыс. сотрудников заполнили опросы о карьерных предпочтениях;
- 12 тыс. сотрудников получили оценку карьерного потенциала;
- почти 2 тыс. сотрудников были отнесены к группе с высоким потенциалом развития.

В 2021 году Программа планирования преемственности позволила оперативно заместить 877 руководителей в подразделениях Компании внутренним кадровым резервом.

Индивидуальный план развития



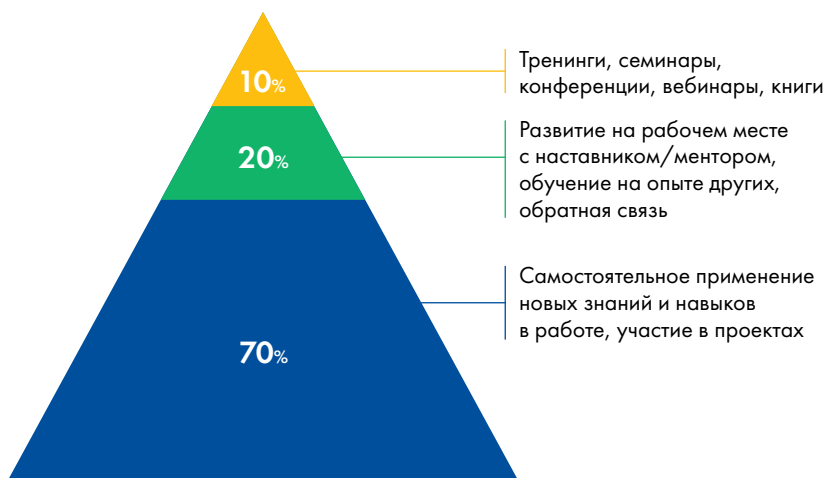
Цель

предоставить сотрудникам индивидуальные рекомендации для развития компетенций, знаний и навыков в текущей и следующей позиции



Результат

формирование кадрового резерва



ПРОГРАММЫ ОБУЧЕНИЯ

[404-1] [404-2]

Постоянное освоение новых знаний и навыков является одной из ключевых ценностей «Ленты». Программы обучения нацелены на формирование у сотрудников практических навыков и применение в работе полученных знаний. Они разрабатываются исходя из потребностей бизнеса, стратегических целей Компании и индивидуальных планов развития сотрудников.

Все программы обучения в Компании разделены на обязательные и рекомендованные. К обязательным относятся вводное обучение, которое проходит каждый новый сотрудник, и обучение в соответствии с требованиями законодательства. В дополнение к этому формируется отдельный обязательный план обучения для разных категорий сотрудников, в который включаются все необходимые знания для выполнения их обязанностей. Все сотрудники проходят обучение по охране труда:

разработаны курсы по требованиям законодательства в области охраны труда и специализированные курсы по охране труда для руководителей. Проводятся тренинги по оказанию первой помощи и обеспечению активной безопасности¹.

Общее количество программ обучения для сотрудников по состоянию на конец 2021 года составило 241, среди которых 167 программ было посвящено профессиональному обучению, 43 – обучению в области законодательства и 31 – развитию управленческих навыков. Компания также проводит обучение аспектам устойчивого развития². Основные темы обучения:

- собственное производство (11 обучающих курсов);
- безопасность и охрана труда (три обучающих курса);
- свежие овощи и фрукты (три обучающих курса);

- повышение эффективности (шесть обучающих курсов);
- товародвижение (шесть обучающих курсов).

В 2021 году обучение по этим курсам прошли почти 38,5 тыс. сотрудников.

Среди программ профессионального обучения, реализованных «Лентой» в 2021 году:

- программа повышения профессиональных компетенций поваров;
- стандарты выкладки (цикл обучений);
- комплексное обучение по подбору свежих овощей и фруктов;
- «Альманах свежих овощей и фруктов» для руководителей секций;
- стандарты гостеприимства;
- цикл курсов по работе с маркированными товарами.

¹ Подробнее см. «Безопасность труда».

² Подробнее см. «Подход к управлению устойчивым развитием».

Количество часов обучения в среднем на одного человека в год

[404-1]

2021

26

2020

19

2019

41

В Компании применяются технологии и инструменты дистанционного обучения. В период пандемии COVID-19 для обеспечения непрерывности обучения сотрудников Компания осуществила перевод всех программ в онлайн-формат. Дополнительно были разработаны программы обучения новым цифровым навыкам, особое внимание уделялось программам взаимодействия руководителей со своими командами.

В 2021 году Компания работала над созданием мобильной платформы онлайн-обучения для всех сотрудников. Платформа была создана для удобства сотрудников и упрощения коммуникации с ними. Запуск приложения запланирован на 2022 год. Все виды обучения будут доступны в приложении в первую очередь сотрудникам магазинов малых форматов и онлайн-подразделений Компании.

Для своевременной корректировки и контроля эффективности программ обучения Компания регулярно осуществляет сбор обратной связи от сотрудников по итогу прохождения курсов. Результаты опросов анализируются, и при необходимости процесс обучения корректируется.

[404-2]

Для сотрудников, занимающих руководящие должности, и кандидатов на них из кадрового резерва разработаны две основные программы развития:

- «Лента лидер 2.0»;
- «Лента Роста».

«Лента лидер 2.0» – программа развития для директоров магазинов и кандидатов на эту роль, а также руководителей центрального офиса и региональных дирекций. По результатам обучения сотрудники получают документ государственного образца о повышении квалификации НИУ ВШЭ, в партнерстве с которым реализуется программа. В 2021 году она была переведена в онлайн-формат. В рамках этого обучения было реализовано 20 проектов, 87 сотрудников стали выпускниками «Лента лидер 2.0».

«Лента Роста» реализуется для руководителей магазинов (первая линейка подчинения директору магазина) и направлена на расширение возможностей карьерного роста внутри Компании. В 2021 году 87 сотрудников стали выпускниками программы. В реализацию программы были вовлечены 82 ментора и 11 кураторов. В рамках «Лента Роста» было реализовано 87 проектов.

В 2021 году состоялся запуск пилота программы «Лента Форвард», разработанной для линейных руководителей и руководителей небольших команд. В программе приняли участие 13 сотрудников (руководители отдела персонала) из пяти дивизионов. Обучающиеся имели доступ к десяти онлайн-тренингам и шести электронным курсам, в том числе в области личной эффективности, а также выполняли практические задания. В 2022 году планируется масштабирование программы и запуск трех потоков.

Обучение персонала состоит не только из занятий с тренерами и экспертами, но и из самостоятельного освоения знаний. Каждый сотрудник обязан постоянно совершенствовать свои профессиональные знания и самостоятельно проходить обучение согласно индивидуальному плану развития. Сотрудники могут свободно пользоваться электронной библиотекой «Ленты» и рекомендованными подборками книг. По состоянию на конец 2021 года в Компании разработано 87 новых курсов для саморазвития в десяти областях знаний.

Для поддержания высокого качества обслуживания клиентов Компании сотрудники подрядных организаций проходят обучение по корпоративным программам «Ленты». Подрядчики проходят обучение по охране труда, санитарным нормам, механизму кассового сервиса, стандартам обслуживания. Изучение кассы и программное обучение проводятся непосредственно на территории подразделений «Ленты».

Безопасность труда

[103-2] [103-3]

Уважение и забота о людях – сотрудниках и клиентах – одна из корпоративных ценностей «Ленты». Создание безопасных условий труда через развитие культуры безопасности – ключевая цель Компании в области охраны труда. В рамках Стратегии устойчивого развития к 2025 году мы планируем сократить частоту травматизма с временной потерей трудоспособности (далее – LTIFR) среди сотрудников до уровня 2,4 (показатель базового 2020 года составил 2,9). Мы стремимся исключить смертельные случаи среди сотрудников и сохранить их 100%-ный уровень вовлеченности в систему управления охраной труда (СУОТ).

В 2021 году для достижения корпоративных целей в области охраны труда «Лента» уделяла особое внимание управлению рисками и повышению уровня вовлеченности сотрудников в соответствующую повестку.

ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ ВОПРОСАМИ ОХРАНЫ ТРУДА

[103-2] [103-3] [403-1] [403-8]

В Компании действует СУОТ, применяющая лучшие мировые практики и принципы безопасности. СУОТ распространяется на всех сотрудников. Для контроля эффективности функционирования СУОТ используется показатель травматизма LTIFR. Оценка результативности осуществляется в рамках кросс-функциональных бизнес-аудитов.

Для достижения целей по обеспечению безопасных условий труда и развитию культуры безопасности Компания сформулировала ключевые задачи и целевые показатели по обеспечению эффективной работы СУОТ на 2021 год.

Целевые показатели определяются на ежегодных стратегических сессиях и включаются в перечень обязательных показателей эффективности для операционных подразделений и проектов. Кроме того, в Компании действует

Основные достижения «Ленты» в области охраны труда по итогам 2021 года

- Начало деятельности комитетов по охране труда
- Введение функции дежурного по безопасности
- Снижение LTIFR до уровня **2,7** на 7% по сравнению с 2020 годом (2,9)
- Внедрение инициативы по награждению лидеров и ветеранов в области безопасности труда среди магазинов «Лента»



система показателей результативности в области охраны труда. В КПЭ всех подразделений включены показатели выполнения мероприятий по предупреждению травматизма (LTIFR).

Система показателей результативности и целевые показатели в области охраны труда утверждаются высшим руководством «Ленты». Компания убеждена, что участие высшего руководства и топ-менеджмента в обеспечении безопасных условий труда и управлении вопросами охраны труда необходимо для достижения высокого уровня безопасности на объектах «Ленты» и вовлеченности сотрудников в эту повестку. С целью соответствия текущим вызовам в области охраны труда Компания ежегодно корректирует векторы развития в данной сфере с опорой на стратегические решения высшего руководства. Отчет об исполнении мероприятий по охране труда на ежемесячной основе предоставляется на рассмотрение Совета директоров и на ежеквартальной – на рассмотрение ООО «Севергрупп».

Для организации работы в области охраны труда в Компании действует отдел по охране труда и охране окружающей среды (ОТиООС), состоящий из штата профильных специалистов и менеджеров во главе с начальником отдела. Отдел по ОТиООС входит в Службу управления мотивацией, руководитель которой осуществляет непосредственный контроль за деятельностью отдела. Дирекция по управлению персоналом, в состав которой входит Служба управления мотивацией, координирует работу по управлению охраной труда. Организация работ и назначение ответственных лиц по вопросам охраны труда в Компании утверждаются приказом Генерального директора.

Деятельность отдела по ОТиООС регламентируется Положением отдела по охране труда и охране окружающей среды. В документе зафиксированы права и обязанности сотрудников отдела.

Задачи и целевые показатели

Лидерство и организация	<ul style="list-style-type: none"> • Трехуровневые комитеты по охране труда; • наличие Политики в области промышленной безопасности, охраны труда и окружающей среды; • награждение объектов – лидеров в области безопасности
Оценка и контроль	<ul style="list-style-type: none"> • Регулярная отчетность по охране труда; • аудиты, в том числе «риск-чек» и кросс-функциональные аудиты; • специальная оценка условий труда и профессиональных рисков проведена на 100% рабочих мест; • проведение производственного контроля
Обучение	<ul style="list-style-type: none"> • 100%-ное выполнение плана по внешнему обязательному обучению; • регулярные внутрикорпоративные вебинары по охране труда; • 12 внутрикорпоративных курсов по охране труда
Расследование несчастных случаев	<ul style="list-style-type: none"> • Выявление и регистрация 100% несчастных случаев; • регистрация микротравм; • регистрация проактивных показателей опасных действий и опасных ситуаций
Коммуникация	<ul style="list-style-type: none"> • Регулярные рассылки о происшествиях месяца; • выпуск дайджеста; • документация по охране труда на корпоративном портале в открытом доступе для сотрудников; • стенды по вопросам охраны труда
Профилактика	<ul style="list-style-type: none"> • Стандарт повышенных дополнительных технических мер; • выдача всех необходимых средств индивидуальной защиты (СИЗ) согласно нормам и дополнительных СИЗ при выявлении зон повышенного риска

Основные задачи отдела по ОТиООС:

- контроль соблюдения сотрудниками законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации об охране труда, а также других локальных нормативных правовых актов;
- организация профилактической работы по предупреждению производственного травматизма, профессиональных заболеваний и заболеваний, обусловленных производственными факторами;
- организация работы по улучшению условий труда;
- информирование и консультирование сотрудников по вопросам охраны труда.

Сотрудники отдела ОТиООС проходят специальное обучение по охране труда. Компания организует для них регулярное повышение квалификации и проверку знаний требований в области охраны труда, которые закреплены в должностных инструкциях сотрудников. Дополнительно «Лента» проходит проверки на соответствие требованиям

в области охраны труда со стороны органов государственного надзора.

Основные направления, в рамках которых в Компании осуществляется управление вопросами охраны труда, приведены далее.

Мониторинг и обеспечение соответствия деятельности Компании требованиям законодательства и внутренних стандартов [103-2] [103-3] [403-1] [403-2] [403-3]

В своей деятельности в области охраны труда Компания руководствуется действующим законодательством Российской Федерации и внутренними стандартами. Основным внутренним нормативным документом Компании, устанавливающим и регулирующим цели и принципы деятельности «Ленты» в данной сфере, является Политика в области промышленной безопасности, охраны труда и окружающей среды. Для контроля соблюдения государственных нормативных требований в области охраны труда в Компании разработано

Положение о системе управления охраной труда. Специалисты по охране труда осуществляют мониторинг изменений законодательства Российской Федерации и оперативно корректируют внутренние политики.

В Компании проводится проверка объектов на соответствие требованиям законодательства Российской Федерации, внутренним инструкциям и правилам в области охраны труда. По итогам проверок ответственным лицам направляется отчет для устранения нарушений. Объекты с наименьшим оценочным баллом проходят повторную проверку. В 2021 году осуществлена проверка 85 объектов. В 2022 году Компания совершенствует процесс проверки магазинов – запустит программу мониторинга устранения нарушений, направленную на управление безопасностью на уровне проактивных показателей в случае выявления опасных действий, опасных ситуаций и потенциальных угроз. В рамках программы будут отображаться результаты оценки по каждому показателю, а также скорость устранения нарушений и перечень реализованных мероприятий.

Активная безопасность

К направлениям активной безопасности относятся разработка и реализация мер по предотвращению происшествий, в том числе дополнительных программ обучения по охране труда для сотрудников, а также механизмов информирования о рисках травматизма.

На проведение мероприятий по улучшению условий и охране труда Компания ежегодно выделяет не менее 0,2% годового оборота. В рамках этого бюджета менеджеры по ОТиООС организуют сбор предложений от подразделений, формируют план мероприятий и контролируют сроки его выполнения. Общий объем инвестиций Компании на мероприятия по охране труда в 2021 году составил 790 млн руб. (+21,4% к 2020 году).

Инвестиции Компании в мероприятия по охране труда, 2019–2021 годы, млн руб.



ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ ТРАВМАТИЗМА И НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ

Управление рисками

[403-2] [403-3] [403-7]

В Компании выстроен процесс управления рисками в области охраны труда. Он функционирует с 2019 года и регламентируется Порядком оценки и управления рисками в области охраны жизни, здоровья и безопасности труда. Основными инструментами риск-менеджмента являются процедура «риск-чек» и «прогулки безопасности».

По результатам оценки рисков вносятся изменения в программы обучения и информирования сотрудников о рисках травматизма на рабочем месте.

«Риск-чек»

Сотрудники отдела ОТиООС осуществляют выезды в магазины сети и распределительные центры (РЦ) Компании с целью выявления и оценки рисков в области охраны жизни, здоровья и безопасности труда.

Во время проведения оценки риска сотрудниками отдела по ОТиООС применяется принцип «здесь и сейчас» – оцениваются только риски, которые были обнаружены лично во время оценки. При выявлении рисков, требующих экстренных мероприятий, ответственный сотрудник немедленно информирует о них соответствующего директора и менеджера по программам безопасности. Для повышения эффективности контроля за актуальными рисками при проведении оценки сотрудник отдела ОТиООС имеет право:

- осмотреть любое помещение и сооружение на территории магазина и РЦ;
- инициировать проверку отключения электромагнитных замков эвакуационных выходов и работоспособность системы автоматического голосового оповещения;
- убедиться в исправности средств защиты и управления технологического оборудования или транспортного средства;
- опросить сотрудников Компании, подрядных и сторонних организаций;
- сфотографировать выявленные опасности;
- инициировать просмотр архива системы видеонаблюдения.

После завершения выезда сотрудник отдела ОТиООС в течение двух рабочих дней заполняет электронную форму первичной оценки рисков «риск-чек». Заполненную форму проверяет и утверждает менеджер по программам безопасности или менеджер по ОТиООС по дивизиону.

В срок не позднее десяти рабочих дней с момента получения формы «риск-чек» ответственное лицо разрабатывает план корректирующих мероприятий для устранения причин обнаруженных рисков. Срок реализации корректирующих мероприятий не должен превышать шести месяцев. Контроль сроков выполнения корректирующих мероприятий осуществляет менеджер по ОТиООС по дивизиону или ведущий специалист по ОТиООС.

План посещения сотрудниками ОТиООС магазинов и РЦ разрабатывается менеджером по программам безопасности ежемесячно. В системе «риск-чек» используется унифицированная форма оценки рисков, что позволяет проводить самостоятельную оценку рисков не только сотрудникам отдела ОТиООС, но и руководителям центрального офиса, региональных дирекций, дирекции формата супермаркет и департамента по управлению цепочками поставок. Система «риск-чек» включает в себя все области охраны труда. Общее количество вопросов составляет 161. Балльная система позволяет оценить возможные риски и угрозы в каждом отдельном магазине.

Все корректирующие мероприятия разрабатываются с применением иерархии мер контроля



Устранение риска

изменение систем, элементов, конструкций и действий в целях полного исключения опасности



Замена

замена материалов, систем, элементов, конструкций на менее опасные или снижение уровня воздействия физических факторов



Защита

применение СИЗ



Предупреждение

- установка знаков предупреждения об опасности;
- огораживание опасных зон;
- контроль допуска к работе обученных сотрудников;
- внедрение систем обеспечения безопасности работ;
- установление допустимых границ технологических режимов.



Применение технических мер управления

- установка дополнительных систем:
- защитных систем на механизмы;
 - систем блокировки;
 - звуковой сигнализации.

В 2021 году процедура «риск-чек» проведена 56 раз (в 2020 году – десять раз). По итогам оценки средний балл безопасности составил 87% (+2 п. п. к 2020 году).

В отчетном периоде «Лента» начала оценку профессиональных рисков на рабочих местах. В 2022 году Компания планирует провести оценку этих рисков, а также задокументировать профессиональные риски дивизиона Северо-Запад. Оценка будет проводиться независимой лицензированной компанией.

Для снижения рисков охраны труда в Компании была запущена инициатива «прогулки безопасности».

В 2021 году в Компании внедрена функция дежурного по безопасности. В качестве дежурного ежедневно назначается один из рядовых сотрудников, который в течение рабочего дня фиксирует замечания в специальный чек-лист. Инициатива была запущена и успешно реализована в магазинах Центрального региона России, в 2022 году запланировано масштабирование практики на южные регионы России.

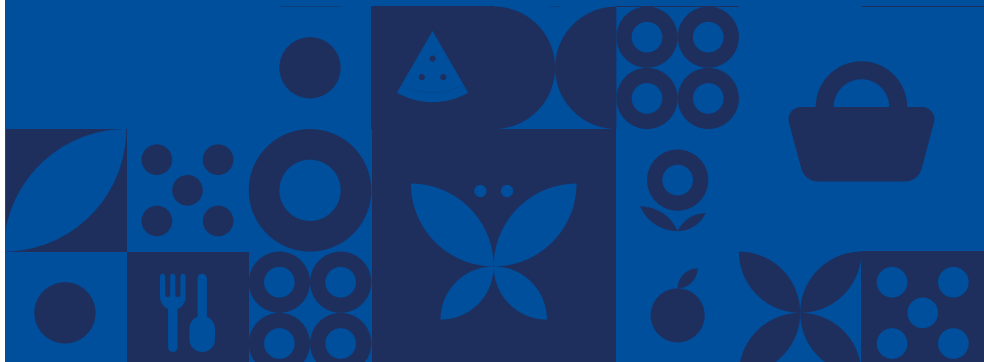
«Прогулки безопасности»

В Компании осуществляются «прогулки безопасности», результаты которых учитываются при проведении «риск-чека» и вносятся в перечень выявленных рисков. В ходе «прогулок безопасности» на территории магазинов и РЦ дежурный менеджер проверяет безопасность рабочих мест. «Прогулки безопасности» проводятся как на ежедневной, так и на еженедельной (с привлечением руководителя магазина и РЦ) основах.

Результаты проверки фиксируются в электронном бланке. При обнаружении каких-либо несоответствий предпринимаются корректирующие меры:

- проведение для нарушителя внепланового инструктажа, внеочередного обучения, наложение дисциплинарного взыскания;
- оперативное информирование директора и менеджера по программам безопасности о необходимости проведения организационно-технических мероприятий.

Эта процедура позволяет подготовить объекты «Ленты» к аудитам по охране труда и внедрить профилактику травматизма на местах.



Организация безопасной среды является одним из механизмов снижения рисков травматизма в Компании. В частности, особое внимание уделяется организации хранения товаров и материалов на стеллажах, процессам безопасности при эксплуатации погрузчиков.

В целях анализа и улучшения условий труда сотрудников и выявления перечня опасностей на рабочем месте в Компании на регулярной основе проводится специальная оценка условий труда, которая осуществляется внешней лицензированной организацией.

Комитеты по охране труда [403-4]

В 2021 году во всех региональных подразделениях «Ленты» начали работать кросс-функциональные комитеты по охране труда.

Комитеты рассматривают вопросы охраны труда и окружающей среды, включая прогресс в достижении нормативных показателей LTIFR и статус выполнения мероприятий, включенных в систему показателей результативности всех подразделений. На рассмотрение выносятся результаты оценки рисков, выявленных в рамках процедуры «риск-чек».

В 2021 году в работе комитетов принимали участие в основном директора дивизионов и региональные директора. Однако в ближайшей перспективе планируется организовывать трехуровневые комитеты:

- на уровне топ-менеджмента Компании (один раз в год);
- на уровне дивизиона (один раз в квартал);
- на уровне регионов и гипермаркетов — по инициативе сотрудников, руководителей магазинов и регионального директора.

Организация стеллажного хранения товаров и материалов

Конструкции стеллажного оборудования, используемые на объектах «Ленты», имеют маркировку с указанием грузоподъемности и даты следующего испытания. Эксплуатация стеллажного оборудования с поврежденными

стойками и поперечными балками запрещена. При обнаружении таких повреждений стеллаж подлежит замене. Нижние части стоек стеллажного оборудования имеют штатные конструктивные элементы защиты от транспортных средств.

Обеспечение безопасности при эксплуатации погрузчиков

К управлению погрузчиками и тележками допускаются лица, прошедшие обучение и имеющие действующие специальные удостоверения. Эксплуатация электротележки возможна только при наличии исправных автоматических блокировок движения. Погрузочные и уборочные

транспортные средства работают в часы наименьшего скопления покупателей. Скорость передвижения транспортных средств по территории гипермаркета не может превышать 3 км/ч, по территории РЦ — 5 км/ч.

Управление происшествиями [403-2] [403-9]

«Лента» проводит расследования по всем случаям травматизма в Компании.

Компания не только осуществляет учет и расследование случаев, которые приводят к потере трудоспособности, но и учитывает происшествия без последствий и микротравмы

сотрудников — это позволяет своевременно разрабатывать и корректировать планы мероприятий по предотвращению травматизма и несчастных случаев. Для информирования сотрудников о произошедших инцидентах с целью предотвращения повторного их возникновения ежемесячно проводится рассылка по электронной почте с информацией о несчастных случаях.

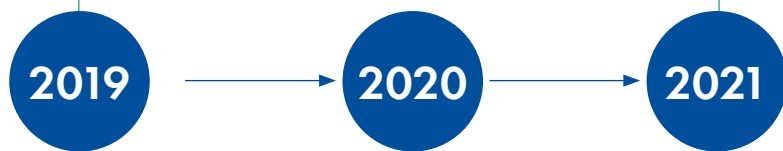
Информация о каждом происшествии в обязательном порядке загружается



Основные виды и причины травматизма в 2019–2021 годах

- Падение;
- движущееся транспортное средство;
- воздействие падающего предмета.

- Падение с высоты;
- падение;
- движущиеся машины и механизмы;
- проскальзывание, ложный шаг или спотыкание;
- дорожно-транспортное происшествие.



- Защемление между неподвижными и движущимися предметами;
- воздействие падающего предмета;
- повышенные температуры жидких продуктов;
- соприкасающиеся скользкие поверхности обуви, напольного покрытия;
- спотыкание.

В Компании отсутствуют смертельные случаи.

Показатель LTIFR сократился

на **7%**

Динамика коэффициента травматизма LTIFR, 2019–2021 годы¹



Количество несчастных случаев, 2019–2021 годы²



в автоматизированную систему и обрабатывается дежурным менеджером. По всем выявленным случаям травматизма и проведенным расследованиям составляются отчеты, на основе которых комитеты по охране труда определяют конкретные мероприятия по устранению причин происшествий. Консолидированные показатели травматизма ежемесячно выносятся на рассмотрение топ-менеджмента и подробно рассматриваются комитетами по охране труда.

Показатели травматизма раскрываются на внутреннем портале Компании на основе данных автоматизированной системы Power BI. По каждому региону выделяются наиболее успешные операционные единицы и отслеживаются отстающие.

Самым распространенным видом травм в Компании является падение на различных уровнях – именно этой причине травматизма уделяется особое внимание во время проведения инструктажей для сотрудников.

В течение всей рабочей смены на территории магазинов и РЦ присутствуют сотрудники, которые прошли обучение по оказанию первой помощи. Все производственные помещения оснащены аптечками для сотрудников, в торговых зонах на информационной стойке располагаются аптечки первой помощи для покупателей.

¹ LTIFR рассчитан на основе 1 млн отработанных часов.

² Положительная динамика несчастных случаев обусловлена ростом Компании и открытием новых объектов.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С СОТРУДНИКАМИ И ПОДРЯДЧИКАМИ В ОБЛАСТИ ОХРАНЫ ТРУДА

[403-1] [403-2] [403-3] [403-4]
[403-5] [403-6] [403-8] [403-10]

«Лента» осуществляет системную работу, направленную на повышение уровня культуры безопасности, и уделяет особое внимание выстраиванию диалога по вопросам безопасности труда с сотрудниками Компании и подрядных организаций.

Вовлечение всех сотрудников в повестку охраны труда позволяет эффективно формировать культуру безопасности в Компании. Одним из ключевых принципов данного процесса является информирование:

- рассылка ежемесячных отчетов по вопросам охраны труда;
- рассылка ежемесячных сообщений о несчастных случаях, произошедших в Компании;
- выпуск дайджестов;
- обсуждение с сотрудниками несчастных случаев, произошедших в Компании.

Важным аспектом культуры безопасности является право сотрудников на отказ от выполнения работ в случае риска травматизма – это закреплено в инструкциях по охране труда Компании. Кроме того, в «Ленте» широко распространена практика информирования руководителя о любом инциденте. При обнаружении неисправности используемого оборудования или опасных условий труда сотрудник должен сообщить об этом непосредственному руководителю или дежурному менеджеру и не приступать к работе до ее устранения. Применение санкций в отношении сотрудников, сообщающих об опасных ситуациях на рабочих местах, недопустимо.

Для стимулирования соблюдения сотрудниками магазинов норм охраны труда в Компании действует система награждения лучших магазинов по количеству дней без травм и потерь. В 2021 году лидерами безопасности стали 365 магазинов, из которых пять магазинов (ветераны в области безопасности), занявших первые строчки рейтинга, получили корпоративные награды. Из пяти магазинов-победителей четыре функционируют без случаев травматизма более восьми лет и один – на протяжении 15 лет.

В Компании на регулярной основе проводятся медицинские осмотры сотрудников для профилактики и раннего выявления заболеваний. Все сотрудники «Ленты» обеспечены корпоративной программой ДМС¹. За 2019–2021 годы случаи профессиональных заболеваний у сотрудников зафиксированы не были.

Обязательное обучение по охране труда, которое прошли все сотрудники «Ленты», реализовано в виде 20 внутрикорпоративных онлайн-курсов. По итогам обучения сотрудники проходят тестирование.

Для осуществления эффективного контроля в отчетном периоде Компания начала автоматизацию процесса проведения обучения и инструктажей по этой теме. Система автоматически назначает дату прохождения обучения с учетом периодов отпусков или временной нетрудоспособности каждого сотрудника. Процесс автоматизации обучения по охране труда планируется завершить в 2022 году.

Помимо обязательного обучения, Компания развивает системы дополнительного обучения по охране труда, которое в 2021 году прошли 95% сотрудников. В Компании разработаны

12 курсов обучения по охране труда, в том числе курсы «Активная безопасность», «Дежурный менеджер», «Оказание первой помощи» и др. Их основные цели – формирование высокого уровня культуры безопасности и вовлечение сотрудников в повестку охраны труда.

Вновь принятые сотрудники в обязательном порядке получают приглашение на обучающие вебинары в рамках индивидуального плана развития. Для профилактики происшествий сотрудников приглашают на вебинары по рекомендации отдела ОТиООС. С учетом специфики функциональной деятельности работников разработаны четыре обучающих вебинара, которые проводятся два раза в месяц. В конце обучения проводится тестирование для проверки знаний сотрудников.

Общее количество часов обучения по охране труда в 2021 году составило 44,8 тыс. (+3% к 2020 году).

С учетом высокой интенсивности взаимодействия с поставщиками и подрядчиками распространение корпоративных требований в области охраны труда на подрядные организации является важным элементом развития культуры безопасности в Компании. Взаимоотношения с поставщиками и подрядчиками выстраиваются строго в рамках требований законодательства в области охраны труда, а также договорных отношений и процедур, установленных Компанией. В целях обеспечения безопасных условий труда все сотрудники подрядных организаций проходят вводные инструктажи по охране труда. При выполнении опасных видов работ в обязательном порядке согласовывается наряд-допуск и проводится контроль работ со стороны главного инженера на площадке.

¹ Подробнее см. «Мотивация и удержание сотрудников».

ГОТОВНОСТЬ К ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ

Одной из мер, реализуемых Компанией для обеспечения безопасности, является информирование сотрудников о правилах действий в чрезвычайных ситуациях. «Лента» контролирует, чтобы сотрудники Компании, частных охранных организаций, арендаторов и сторонних организаций были осведомлены о порядке действий при происшествиях, чрезвычайных ситуациях, обнаружении задымления, возгорания, мероприятиях по организации эвакуации.

Все магазины и РЦ Компании обеспечены системой автоматического голового оповещения при эвакуации. Тренировки по эвакуации сотрудников Компании и сотрудников сторонних организаций и арендаторов, работающих на территории объектов «Ленты», проводятся не реже одного раза в квартал. Учения с участием покупателей проводятся не реже одного раза в год. Сотрудники Компании и сторонних организаций, которые могут столкнуться с угрозой теракта, ознакомлены с порядком действий в таких ситуациях, установленным локальными нормативными актами «Ленты».

Все обособленные подразделения Компании обеспечены автоматической системой пожарной сигнализации, которая подает сигнал тревоги в ближайшую пожарную часть и сигнал к эвакуации с объекта. Датчики пожарной сигнализации располагаются во всех помещениях. Помещения магазинов и РЦ оборудованы системой автоматического пожаротушения и системой удаления дыма с автоматическим и ручным включением.

В области пожарной безопасности в 2021 году были реализованы следующие мероприятия:

- ✓ в четырех магазинах полностью заменены системы автоматической пожарной сигнализации и дымоудаления;
- ✓ реконструированы системы пожарной безопасности в магазине в г. Уфе;
- ✓ выполнена огнезащитная обработка несущих конструкций в четырех магазинах (в г. Нижнем Новгороде, Пензе и Московской области);
- ✓ установлены системы газового пожаротушения в двух магазинах в г. Тобольске и Тюмени;
- ✓ реконструирована система дымоудаления в магазине в г. Тюмени;
- ✓ проведены испытания огнестойких кабельных линий в 40 магазинах.

Компания планирует продолжить реализацию мер, направленных на развитие культуры безопасности, повышение безопасности труда и снижение травматизма на своих объектах. На 2022 год запланированы масштабирование

практики «дежурного по безопасности» на южные регионы России, оптимизация курсов дополнительного обучения по охране труда и автоматизация процесса обучения по этой теме.

Поддержка населения

[103-2] [103-3] [203-2] [413-1]

Мы стремимся внести вклад в благополучие жителей городов присутствия Компании. «Лента» тесно сотрудничает с органами власти, учебными учреждениями, общественными и некоммерческими организациями, проводит мониторинг приоритетов развития и актуальных проблем регионов присутствия, разрабатывает и реализует различные благотворительные и социальные программы.

Ориентируясь на соответствующий запрос со стороны покупателей и представителей местных сообществ, Компания реализует инициативы в области ответственного потребления и бережного отношения к окружающей среде¹. Деятельность по поддержке и вовлечению населения регионов присутствия

в социальные и экологические инициативы мы ведем совместно с нашими партнерами – это позволяет объединять усилия и ресурсы каждой из сторон и достигать наилучших результатов.

В 2021 году Компания продолжила реализовывать социальные программы, в том

числе по таким существенным направлениям, как поддержка уязвимых групп населения и оказание помощи тяжелобольным детям. В отчетном периоде мы оказывали содействие проектам в области искусства и создания комфортной городской среды в городах присутствия.

Подход и ключевые результаты за 2021 год

Социальные программы и проекты «Ленты» нацелены на развитие социально-экономического потенциала регионов присутствия, повышение качества жизни сотрудников Компании и местного населения.



Основными принципами всех социальных программ Компании являются:

- уважение к людям, социальным и культурным традициям регионов присутствия;
- партнерские отношения с обществом и государством;
- интеграция социальных программ со стратегическими приоритетами основной деятельности и ценностями Компании;
- эффективность и прозрачность управления социальными программами;
- учет мнений заинтересованных сторон;
- вовлеченность персонала Компании в разработку и реализацию программ;
- постоянное совершенствование: регулярный мониторинг и коррекция программ.

Принципы и цели реализации социальных программ отражены в Политике в области управления внешними социальными программами и Политике управления спонсорской и благотворительной деятельностью, утвержденных Советом директоров в 2021 году. Документы базируются на миссии, стратегии и ценностях «Ленты», а также положениях Политики социальной ответственности Компании.

Управление внешними социальными программами осуществляет Служба по связям с общественностью и государственными органами, директор которой напрямую подчиняется Генеральному директору Компании. Служба разрабатывает направления социальной

политики Компании, координирует социальные программы и проекты, определяет общекорпоративные приоритеты в области социальной политики и формирует бюджет в сфере социальных программ.

¹ Подробнее об инициативах Компании в части ответственного отношения к окружающей среде см. «Ответственное использование ресурсов».

Приоритетные направления социальных инвестиций и благотворительности Компании



Помимо указанных приоритетов, «Лента» расширяет направления корпоративных социальных программ, вносит вклад в поддержку искусства, организует городские фестивали в городах присутствия.

Компания на постоянной основе реализует благотворительные программы в партнерстве со следующими организациями:

- благотворительный фонд AdVita (оказание помощи детям и взрослым с онкологическими, гематологическими и иммунологическими заболеваниями);
- благотворительная организация «Ночлежка» (оказание помощи бездомным людям);
- благотворительный проект «Дари Еду!» (оказание продовольственной помощи);
- благотворительный фонд «Детский и взрослый хоспис «Бумажная птица»;
- Благотворительный фонд «Дом с маяком».

При отборе социальных проектов «Лента» отдает приоритет инициативам по оказанию помощи людям, находящимся в трудной жизненной ситуации. Мы ответственно подходим к процессу отбора заявок на получение благотворительной или спонсорской помощи. Все заявки, в том числе предложения от сотрудников Компании, направляются на рассмотрение в Службу по связям с общественностью и государственными органами. При необходимости в процессе рассмотрения и принятия решений запрашивается дополнительная информация о проекте и проводятся консультации с руководителями подразделений Компании. Все организации, которым «Лента» планирует оказать спонсорскую или благотворительную помощь, проходят проверку благонадежности и оценку факторов повышенного риска.



Для оценки эффективности реализуемых инициатив в Компании разработаны КПЭ до 2025 года в области социальных программ и оказания социальной поддержки нуждающимся, которые включают в себя:

- увеличение объема продуктов, переданных в рамках программ поддержки населения, в расчете на одну семью (на 60% к уровню 2020 года);
- развитие программ по повышению экономической доступности товаров;
- развитие программ корпоративного волонтерства.

По завершении каждого социального проекта и программы «Лента» осуществляет сбор и анализ обратной связи от участников акции и партнеров.



Ключевые результаты 2021 года

[203-1]

Динамика социальных и благотворительных инвестиций ООО «Лента», 2019–2021 годы, млн руб.



В 2021 году объем социальных и благотворительных инвестиций «Ленты» составил

27,6 млн руб.
+21% к 2020 году

Динамика социальных и благотворительных инвестиций ООО «Лента» в разбивке по форме, 2019–2021 годы, млн руб.

Показатель	2019	2020	2021
Общая сумма благотворительных пожертвований и социальных инвестиций	8,2	22,9	27,6
В том числе:			
• сумма денежных пожертвований и социальных инвестиций ¹	0,0	16,3	15,7
• спонсорство мероприятий	2,9	2,0	5,6
• сумма пожертвований в форме предоставления продуктов или услуг ²	5,3	4,6	6,3

Количество детей, получивших помощь в рамках социальных и благотворительных программ Компании, 2019–2021 годы, чел.



35 тыс. детей получили помощь в рамках социальных и благотворительных программ Компании в 2021 году

16 тыс. детей из 217 учреждений получили помощь в рамках программы «Помоги собрать ребенка в школу» в 2021 году

19 тыс. детей из 269 учреждений получили помощь в рамках программы «Лента добрых дел» в 2021 году

¹ Отчисления от продажи товаров СТМ в адрес благотворительных фондов.

² Отгрузка товаров в рамках акций и на основании запросов, а также помощь благотворительным фондам в покупке товаров.

РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗОВАННЫХ «ЛЕНТОЙ» СОЦИАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ, 2019–2021 ГОДЫ

Показатель	2019	2020	2021
Количество учреждений, ставших участниками социальных проектов Компании, штук	565	583	486
Количество детей, получивших помощь в рамках социальных акций Компании, чел.	28 600	32 874	34 986
Количество сотрудников-волонтеров, принимающих участие в социальных проектах Компании, чел.	н/д	н/д	1 348

Проект «Дари еду!»

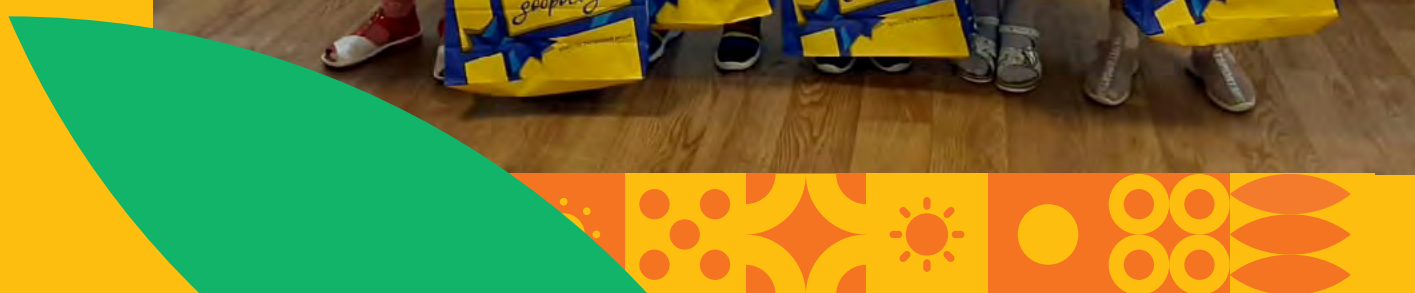
Показатель	2019	2020	2021
Объем переданных продуктов, тонн	н/д	133	88
Количество семей, получивших продуктовую помощь, штук	н/д	17 000	13 782

Проект «Помоги собрать ребенка в школу»

Показатель	2019	2020	2021
Количество учреждений, принявших участие, штук	263	300	217
Количество детей, получивших помощь, чел.	14 200	14 200	16 012

Проект «Лента добрых дел»

Показатель	2019	2020	2021
Количество учреждений, принявших участие, штук	302	283	269
Количество детей, получивших помощь, чел.	14 400	18 674	18 974



Вовлечение местных сообществ

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ И СОЦИАЛЬНЫЕ ИНВЕСТИЦИИ

[413-1] [203-2]

Поддержка социально уязвимых групп населения



ВМЕСТЕ
ваша надёжная поддержка

В 2021 году инициативы Компании по оказанию поддержки социально уязвимым группам населения объединены в программу «Лента ВМЕСТЕ».

Динамика количества покупателей – участников программы поддержки покупателей с ограниченным бюджетом, 2019–2021 годы

Показатель	2019	2020	2021
Количество покупателей, принявших участие в программе поддержки покупателей с ограниченным бюджетом, млн чел.	2,4	2,3	2,2
Количество покупателей, впервые присоединившихся к программе поддержки покупателей с ограниченным бюджетом, тыс. чел.	317	256	271

В 2021 году «Лента» обновила условия собственной социальной программы, действующей с 2013 года. Компания ввела единое время действия социальной скидки в размере 10% на весь ассортимент магазинов, в том числе малых форматов (кроме табачной продукции), для участников акции¹. Эта 10%-ная социальная

скидка распространяется также на студентов и медицинских работников. Кроме того, в определенные часы в магазинах малых форматов Компания начала предоставлять участникам акции 20%-ную скидку на товары СТМ и 10% на весь ассортимент (кроме табачной продукции).

Социальные инициативы «Ленты»

Мы стремимся улучшить качество жизни детей и семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, поддерживаем пожилых людей и тех, кто нуждается в помощи. Вместе с нашими покупателями и жителями регионов присутствия Компании мы помогаем социально уязвимым группам населения.

Благотворительная акция «Лента добрых дел»

Описание проекта

Накануне Нового года дети из социальных учреждений пишут свои пожелания на открытках, которые размещаются в магазинах Компании на новогодних елках. Покупатели помогают исполнить желания детей, а оставшиеся невыкупленные подарки приобретает «Лента». Все собранные подарки сотрудники магазинов передают воспитанникам подшефных учреждений.

Результаты 2021 года

Акция прошла в **269** магазинах
88 городов России;

почти **19** тыс. детей получили подарки

Акция проходит с 2016 года. Исполнены желания более 70 тыс. детей по всей стране.

Благотворительная акция «Помоги собрать ребенка в школу»

Благотворительная акция, направленная на поддержку детей из детских домов. Все желающие могут приобрести необходимое из широкого ассортимента товаров для школы и оставить их в специальных корзинах, расположенных в прикассовых зонах. Акция реализуется на регулярной основе.

Акция прошла в **242** гипермаркетах
88 городов России;

более **16** тыс. детей из **217** учреждений получили помощь

С 2018 года помощь получили 45 тыс. детей.

Проект в сотрудничестве с благотворительным проектом «Дари еду!» по оказанию продовольственной помощи

В рамках проекта покупатели могут приобрести товары с длительным сроком хранения и оставить их в специальных контейнерах, расположенных в прикассовых зонах. Собранные продукты распределяются среди многодетных семей, семей с детьми с ограниченными возможностями здоровья, а также людей пенсионного возраста и людей с инвалидностью. Проект реализуется на регулярной основе.

Собрано **88** тонн продукции;
почти **14** тыс. семей получили помощь

Всего за время сотрудничества с благотворительным проектом (с 2019 года) удалось собрать 221 тонну продукции первой необходимости. Помощь получили почти 31 тыс. семей.

¹ В том числе пенсионеры, ветераны и участники боевых действий, члены многодетных семей, люди с ограниченными возможностями здоровья.

ПОМОЩЬ ТЯЖЕЛОБОЛЬНЫМ ДЕТЯМ

Поддержка благотворительного фонда Константина Хабенского	Поддержка благотворительного фонда спасения тяжелобольных детей «Линия жизни»	Оказание помощи благотворительному фонду «Детский и взрослый хоспис «Бумажная птица»
Описание проекта		
1 руб. с каждых 100 руб., потраченных клиентами на покупку товаров СТМ «Лента», был направлен в фонд.	С каждой покупки товаров эксклюзивной торговой марки Little Times был перечислен 1 руб. в адрес благотворительного фонда «Линия жизни».	Каждый месяц Компания оказывает продуктовую помощь подопечным фонда, готовит подарки для детей и родителей к Новому году, а с 2019 года в г. Санкт-Петербурге кондитеры «Ленты» выпекают именные торты для поздравления детей фонда с днем рождения.
Результаты 2021 года		
<p>11,5 млн руб. перечислено в фонд Константина Хабенского. Средства направлены на оказание помощи детям и молодым взрослым с опухолями головного и спинного мозга. В акции приняли участие более 3,3 млн покупателей, которые приобретали продукты СТМ «Лента».</p>	<p>4,2 млн руб. перечислено фонду. За время партнерства (с ноября 2019 года) собрано 8,4 млн руб. На собранную сумму удалось оказать необходимую помощь 21 ребенку из 16 регионов страны. Детям требовалась дорогостоящая лучевая терапия или лечение лазером.</p>	<p>В 2021 году кондитеры выпекали, а курьеры Компании доставили 74 торта. За время проекта подопечным хосписа было передано более 240 тортов.</p>

Сотрудничество с партнерами по социальным инициативам

При реализации социальных инициатив мы объединяем усилия с нашими партнерами и поставщиками.

Благотворительная акция «Помогаем вместе» в сотрудничестве с компанией Lipton и благотворительным фондом помощи детям «Подари жизнь»	Благотворительная акция в сотрудничестве с компанией Procter & Gamble «Пусть семья сбудется»	Благотворительная акция «Спешите делать добро» в сотрудничестве с компанией Essety и благотворительным фондом «Старость в радость»
Описание проекта		
С каждой покупки продукции компании Lipton было перечислено 30 руб. в адрес фонда «Подари жизнь». Период акции: с 15 мая по 15 июня 2021 года.	С каждой покупки продукции бренда P&G, участвующей в акции, 1 руб. был перечислен в адрес «Детских деревень SOS» на обеспечение работы специалистов, которые занимаются обучением и развитием детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.	С каждой покупки продукции бренда Essety было перечислено 10 руб. на социальные программы по поддержке пожилых людей фонда «Старость в радость».
Результаты 2021 года		
<p>2,1 млрд руб. перечислено фонду «Подари жизнь».</p>	<p>3 млн руб. собрано и направлено на обеспечение работы психологов, педагогов и логопедов, работающих в «Детских деревнях SOS».</p>	<p>Собрано и направлено в фонд более 376 тыс. руб. Всего за время действия партнерской программы (с 2019 года) было собрано более 1 млн руб.</p>

Поддержка и развитие детского досуга

В июне 2020 года в период пандемии COVID-19 и временного закрытия всех детских лагерей был запущен социально-образовательный проект «Лента приключений» для клиентов и сотрудников, работающих удаленно и столкнувшихся с необходимостью уделять дополнительное время организации досуга своих детей. Платформа позволяет работающим родителям каждую неделю получать обновленный контент для самостоятельной работы ребенка: игры, занятия, конкурсы. Инициатива быстро набрала популярность и стала самой посещаемой в России платформой для долгосрочного детского развития. В отчетном периоде Компания продолжила реализацию этого проекта. По состоянию на конец 2021 года проект объединил более 25 тыс. детей.

25

тыс. детей

аудитория образовательной платформы «Лента приключений» в 2021 году

Поддержка искусства и развитие городских пространств

В сотрудничестве с Музеем русского импрессионизма в рамках проекта «Охотники за искусством» «Лента» помогла открыть шедевры Малевича и Пиромани посетителям с особенностями зрения. Полотна известных художников адаптировали для незрячих

и слабовидящих людей – были созданы тактильные макеты.

Кроме того, «Лента» совместно с ООО «Севергрупп» поддерживает проекты Русского музея. В 2021 году объем инвестиций Компании на поддержку выставок музея (в том числе масштабной выставки «Анна Лепорская», акции «Барочные топиары Летнего сада» и арт-субботника) составил 918 тыс. руб.



Фестиваль тюльпанов

«Лента» вносит вклад в создание благоприятной городской среды в городах присутствия. Ежегодно, начиная с 2012 года, Компания высаживает голландские луковицы тюльпанов в парке им. Кирова в г. Санкт-Петербурге и каждую весну проводит праздник «Фестиваль тюльпанов». В 2018 году Компания расширила географию фестиваля, посадив луковицы цветов в парках г. Новосибирска, Ростова-на-Дону и Екатеринбурга.

Весной 2021 года в городах – участниках проекта расцвели 320 тыс. тюльпанов. Праздничные мероприятия «Фестиваля тюльпанов» посетили более 310 тыс. жителей городов.

В г. Санкт-Петербурге праздник традиционно прошел на территории ЦПКиО им. Кирова. Посетители смогли увидеть более 200 тыс. тюльпанов 130 сортов различных цветов. За десять лет сотрудничества «Лента» передала парку более 200 тыс. луковиц голландских тюльпанов.

Праздничные мероприятия «Фестиваля тюльпанов» посетили

310

свыше тыс. жителей городов

В г. Ростове-на-Дону праздник прошел в Парке им. Октябрьской революции. Жители города смогли увидеть 13 сортов голландских цветов. «Лента» с 2018 года дарит ростовскому парку по 20 тыс. луковиц голландских цветов для проведения фестиваля.

Всероссийский тур «Фестиваля тюльпанов» завершился в г. Новосибирске на территории Парка культуры и отдыха «Михайловская набережная».



КОРПОРАТИВНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

Компания убеждена, что вовлечение сотрудников в практики корпоративной социальной ответственности является важным аспектом поддержки и развития местных сообществ. В отчетном периоде «Лента» продолжила развитие корпоративного волонтерства – сотрудники принимали участие в социальных и экологических инициативах¹ Компании.

«Лента добрых дел» и «Помоги собрать ребенка в школу»

В рамках благотворительных акций Компании сотрудники собирают и доставляют подарки в подшефные учреждения, поздравляют ребят с праздниками. В 2021 году в акциях приняли участие 269 магазинов, подарки получили почти 35 тыс. детей.

Проект «Время проявить заботу»

В рамках проекта осуществляется помощь в оформлении заказов для пожилых людей из г. Санкт-Петербурга, Екатеринбурга и Новосибирска. Оказать помощь в доставке продуктов пожилым людям может любой желающий через сайт zabota.lenta.com. За 2021 год в «Ленту» поступило более 8 тыс. звонков, было оформлено более 5 тыс. заказов. В среднем за месяц Компания обрабатывает 520 заказов и 855 обращений,

1 348 сотрудников

приняли участие в социальных проектах Компании в 2021 году

которые включают в себя консультации по акциям и сервисам. Проект стартовал в апреле 2020 года в период пандемии, когда пожилые покупатели не могли самостоятельно выйти за продуктами в магазины.

«Лента» осознает важность программ, направленных на улучшение качества жизни в регионах присутствия. Компания планирует продолжить реализацию социальных и благотворительных программ. Для более активного вовлечения сотрудников в социальные инициативы «Ленты» планируется систематизировать и распространить практики корпоративного волонтерства.

¹ Подробнее об инициативах Компании в части ответственного отношения к окружающей среде см. «Ответственное использование ресурсов».



Приложения

Приложение 1. Таблица GRI

[102-55]

Индикатор	Расшифровка индикатора	Месторасположение в Отчете	Страница Отчета	Статус раскрытия	Комментарии
GRI 102 (2016): Общие раскрытия					
Краткая информация об организации					
102-1	Название организации	Подход к подготовке отчета	6	Раскрыт полностью	
102-2	Деятельность, бренды, товары и услуги	Общие сведения о Компании	10–11	Раскрыт полностью	
102-3	Расположение штаб-квартиры организации	Таблица GRI, Контактная информация	88; 107	Раскрыт полностью	Главный офис Компании находится по адресу: 197374, Россия, Санкт-Петербург, ул. Савушкина, д. 112
102-4	География деятельности	Общие сведения о Компании	10–11	Раскрыт полностью	
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	Таблица GRI	88	Раскрыт полностью	Международная компания публичного акционерного общества «Лента» (до 17 февраля 2021 года — «Лента ПиЭлСи»).
102-6	Рынки, на которых работает организация	Общие сведения о Компании	10–11	Раскрыт полностью	
102-7	Масштаб организации	Общие сведения о Компании Наем и адаптация	11; 59	Раскрыт полностью	
102-8	Информация о сотрудниках и других работниках	Наем и адаптация Дополнительная информация	59; 104	Раскрыт полностью	
102-9	Цепочка поставок	Ответственная цепочка поставок	29–31	Раскрыт полностью	
102-10	Существенные изменения в организации и цепочке поставок	Таблица GRI	88	Раскрыт полностью	Основным триггером развития цепочки поставок в 2021 году стало развитие магазинов малого формата и онлайн-бизнеса. Для поставщиков эти факторы стали дополнительной возможностью развития
102-11	Применение принципа предосторожности	Таблица GRI	88	Раскрыт полностью	При реализации своей деятельности Компания придерживается принципа принятия мер предосторожности
102-12	Внешние инициативы	Подход к управлению устойчивым развитием	16	Раскрыт полностью	
102-13	Членство в ассоциациях	Дополнительная информация	104	Раскрыт полностью	
Стратегия					
102-14	Заявление самого старшего руководителя, принимающего решения в организации	Обращение Генерального директора	2	Раскрыт полностью	
102-15	Ключевые воздействия, риски и возможности	Подход к корпоративному управлению Годовой отчет, с. 38–43	24	Раскрыт полностью	

Индикатор	Расшифровка индикатора	Месторасположение в Отчете	Страница Отчета	Статус раскрытия	Комментарии
Этика и добросовестность					
102-16	Ценности, принципы, стандарты, нормы поведения	Бизнес-этика Вовлечение талантов – Подход и ключевые результаты за 2021 год	26; 55	Раскрыт полностью	
102-17	Механизмы консультирования и информирования о проблемах в сфере этики	Бизнес-этика	27	Раскрыт полностью	
Корпоративное управление					
102-18	Структура корпоративного управления	Подход к корпоративному управлению	22	Раскрыт полностью	
102-19	Делегирование полномочий	Подход к управлению устойчивым развитием	16	Раскрыт полностью	
102-20	Ответственность руководства за экономические, экологические и социальные вопросы	Подход к корпоративному управлению Подход к управлению устойчивым развитием	16; 23	Раскрыт полностью	
102-21	Консультирование заинтересованных сторон по экономическим, экологическим и социальным проблемам	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	8	Раскрыт полностью	
102-22	Состав высшего органа корпоративного управления и его комитетов	Подход к корпоративному управлению Годовой отчет, с. 46–49, с. 64–73	23	Раскрыт полностью	
102-23	Председатель высшего органа корпоративного управления	Годовой отчет, с. 46	–	Раскрыт полностью	
102-24	Выдвижение и отбор кандидатов в члены высшего органа корпоративного управления	Годовой отчет, с. 67	–	Раскрыт полностью	
102-25	Конфликты интересов	Годовой отчет, с. 59	–	Раскрыт полностью	
102-26	Роль высшего органа корпоративного управления в постановке целей, определении ценностей и разработке стратегии	Подход к корпоративному управлению	23	Раскрыт полностью	
102-27	Коллективные знания членов высшего органа управления	Подход к управлению устойчивым развитием	16	Раскрыт полностью	
102-28	Оценка деятельности высшего органа корпоративного управления	Подход к корпоративному управлению	23	Раскрыт полностью	
102-29	Управление экономическим, экологическим и социальным воздействием	Подход к управлению устойчивым развитием	16	Раскрыт полностью	

Индикатор	Расшифровка индикатора	Месторасположение в Отчете	Страница Отчета	Статус раскрытия	Комментарии
102-30	Эффективность процессов управления рисками	Подход к корпоративному управлению Годовой отчет, с. 38–43	24	Раскрыт полностью	
102-31	Рассмотрение экономических, экологических и социальных тем высшим органом корпоративного управления	Подход к управлению устойчивым развитием	16	Раскрыт полностью	
102-32	Роль высшего руководства в подготовке отчетности по устойчивому развитию	Подход к управлению устойчивым развитием	16	Раскрыт полностью	
102-33	Информирование высшего органа управления о критически важных вопросах	Таблица GRI	90	Раскрыт полностью	Критически важные проблемы, в случае их возникновения, обсуждаются на внеочередных заседаниях топ-менеджмента Компании
102-35	Политика вознаграждения	Подход к корпоративному управлению Годовой отчет, с. 69–72	23	Раскрыт полностью	
102-36	Порядок определения размера вознаграждения	Подход к корпоративному управлению Годовой отчет, с. 69–72	23	Раскрыт полностью	
102-37	Вовлечение заинтересованных сторон при принятии решений о вознаграждениях	Таблица GRI	90	Раскрыт полностью	Решение по вознаграждению членов Совета директоров находится в компетенции Общего собрания акционеров
Взаимодействие с заинтересованными сторонами					
102-40	Перечень групп заинтересованных сторон	Определение существенных тем Взаимодействие с заинтересованными сторонами	7–8	Раскрыт полностью	
102-41	Коллективные договоры	Таблица GRI	90	Раскрыт полностью	В 2021 году в Компании отсутствовали сотрудники, с которыми были заключены коллективные договоры
102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	8	Раскрыт полностью	
102-43	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	8	Раскрыт полностью	
102-44	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	7–8	Раскрыт полностью	
Подготовка отчетности					
102-45	Юридические лица, включенные в консолидированную финансовую отчетность организации	Таблица GRI	90	Раскрыт полностью	В Отчете приведена информация обо всех юридических лицах, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность
102-46	Определение содержания Отчета и границ тем	Подход к подготовке Отчета Определение существенных тем	6–7	Раскрыт полностью	Группа компаний «Лента» состоит из МКПАО «Лента» и ее дочерних компаний
102-47	Перечень существенных тем	Определение существенных тем	7	Раскрыт полностью	

Индикатор	Расшифровка индикатора	Месторасположение в Отчете	Страница Отчета	Статус раскрытия	Комментарии
102-48	Пересмотр данных	Таблица GRI	91	Раскрыт полностью	В 2021 году Отчет по стандартам GRI подготовлен впервые
102-49	Изменения в отчетности	Таблица GRI	91	Раскрыт полностью	В 2021 году Отчет по стандартам GRI подготовлен впервые
102-50	Отчетный период	Подход к подготовке Отчета	6	Раскрыт полностью	
102-51	Дата выпуска предыдущего Отчета	Таблица GRI	91	Раскрыт полностью	В 2021 году Отчет по стандартам GRI подготовлен впервые
102-52	Цикл отчетности	Таблица GRI	91	Раскрыт полностью	В 2021 году Отчет по стандартам GRI подготовлен впервые. Компания планирует публикацию Отчета на ежегодной основе
102-53	Контактные данные для обращения с вопросами относительно Отчета и его содержания	Контактная информация	107	Раскрыт полностью	
102-54	Заявление о соответствии Отчета Стандартам отчетности в области устойчивого развития (GRI Standards)	Подход к подготовке Отчета	6	Раскрыт полностью	
102-55	Указатель содержания GRI	Таблица GRI	88	Раскрыт полностью	
102-56	Внешнее заверение	Таблица GRI	91	Раскрыт полностью	Нефинансовая отчетность Компании не проходит внешнее независимое заверение
GRI 103 (2016): Подход к управлению					
103-1	Объяснение существенных тем и их границ	Определение существенных тем	7	Раскрыт полностью	
103-2	Управленческий подход и его составляющие	Бизнес-этика Ответственная цепочка поставок Единение с природой – Подход к управлению Активный и здоровый образ жизни Безопасность продукции Вовлечение талантов – Подход и ключевые результаты за 2021 год Безопасность труда Поддержка населения – Подход и ключевые результаты за 2021 год	26; 29; 32; 44; 48; 54; 72–73; 80	Раскрыт полностью	

Индикатор	Расшифровка индикатора	Месторасположение в Отчете	Страница Отчета	Статус раскрытия	Комментарии
103-3	Оценка подхода к управлению	Бизнес-этика Ответственная цепочка поставок Единение с природой – Подход к управлению Активный и здоровый образ жизни Безопасность продукции Вовлечение талантов – Подход и ключевые результаты за 2021 год Безопасность труда Поддержка населения – Подход и ключевые результаты за 2021 год	26; 29; 32; 44; 48; 54; 72–73; 80	Раскрыт полностью	
GRI-201 (2016): Экономические показатели					
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Подход к корпоративному управлению Дополнительная информация	92; 106	Раскрыт полностью	
201-2	Финансовые аспекты и прочие риски и возможности для деятельности организации, связанные с изменением климата	Подход к корпоративному управлению	24	Раскрыт полностью	
GRI 203 (2016): Непрямые экономические воздействия					
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Поддержка населения – Подход и ключевые результаты за 2021 год Таблица GRI	82; 92	Раскрыт полностью	Компания не осуществляет сбор данных о сумме пожертвованных в форме корпоративного волонтерства и общем количестве часов, которое сотрудники потратили на корпоративное волонтерство
203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	Вовлечение местных сообществ	80; 84	Раскрыт полностью	
GRI 204 (2016): Закупки					
204-1	Доля расходов на местных поставщиков	Ответственная цепочка поставок	29	Раскрыт полностью	
GRI 205 (2016): Борьба с коррупцией					
205-1	Подразделения, в отношении которых проводились оценки рисков, связанных с коррупцией	Таблица GRI	92	Раскрыт полностью	«Лента» оценивает все крупные случаи коррупционных нарушений на предмет наличия рисков для Компании
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Таблица GRI	92	Раскрыт полностью	Все сотрудники и деловые партнеры «Ленты» проинформированы о принятых в Компании Политике по противодействию коррупции и Кодексе делового поведения. Вопросы по противодействию включены в обязательные обучающие курсы для новых сотрудников. Специальное обучение по противодействию коррупции Компания не проводила

Индикатор	Расшифровка индикатора	Месторасположение в Отчете	Страница Отчета	Статус раскрытия	Комментарии
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры	Бизнес-этика Таблица GRI	28; 93	Раскрыт полностью	Подтвержденные случаи коррупционных правонарушений за 2019–2020 годы: 2019 год: <ul style="list-style-type: none"> • вымогательство денежных средств у представителей поставщиков 2020 год: <ul style="list-style-type: none"> • вымогательство руководителя секции у мерчандайзеров; • продажа вторсырья и оборотной тары на частные пункты приема

GRI 206 (2016): Препятствие конкуренции

206-1	Общее количество судебных процессов за антиконкурентное поведение, антитрастовскую практику, монополистическую практику и полученный при этом доход	Бизнес-этика Таблица GRI	28; 93	Раскрыт полностью	Случаи привлечения Компании к ответственности за нарушение антимонопольного законодательства за 2019–2020 годы: 2019 год: <ul style="list-style-type: none"> • возбуждено дело о картеле на рынке яиц в Татарстане. Дело в отношении торговых сетей прекращено; • возбуждено дело о заключении антиконкурентного соглашения о присоединении к сетям электрической энергии в Красноярском крае. Дело прекращено; • Управлением федеральной антимонопольной службы Псковской области возбуждено дело о дискриминации поставщика молочной продукции. Дело прекращено. 2020 год: Не было случаев возбуждения дел в отношении Компании
-------	---	-----------------------------	--------	-------------------	--

GRI 302 (2016): Энергия

302-1	Потребление энергии внутри организации	Противодействие изменению климата	38	Раскрыт полностью	
302-3	Энергоемкость	Противодействие изменению климата	38	Раскрыт полностью	
302-4	Снижение энергопотребления	Противодействие изменению климата Таблица GRI	38; 93	Раскрыт полностью	В 2021 году объем потребления энергии увеличился на 9% к 2020 году – это обусловлено ростом бизнеса и открытием новых объектов

GRI 303 (2016): Вода и сбросы

303-3	Водозабор	Ответственное использование ресурсов	39	Раскрыт полностью	
303-5	Потребление воды	Ответственное использование ресурсов	39	Раскрыт полностью	

GRI 305 (2016): Выбросы

305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	Противодействие изменению климата	36	Раскрыт полностью	
-------	--	-----------------------------------	----	-------------------	--

Индикатор	Расшифровка индикатора	Месторасположение в Отчете	Страница Отчета	Статус раскрытия	Комментарии
305-2	Косвенные выбросы парниковых газов (область охвата 2)	Противодействие изменению климата	36; 38	Раскрыт полностью	
305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (область охвата 3)	Таблица GRI	94	Раскрыт полностью	Компания не осуществляла расчет выбросов парниковых газов по области охвата 3
305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов	Противодействие изменению климата	36; 38	Раскрыт полностью	
305-5	Сокращение выбросов парниковых газов	Таблица GRI	94	Раскрыт полностью	В 2021 году выбросы парниковых газов демонстрировали рост к уровню 2020 года. Это обусловлено в том числе развитием бизнеса и открытием новых объектов. При этом в 2021 году «Лента» сократила выбросы от хладагентов (область охвата 1) на 34% (до уровня 8 390 тонн CO ₂ -экв.)
GRI 306 (2020): Отходы					
306-1	Образование отходов и значительное воздействие в этой области	Ответственное использование ресурсов	39	Раскрыт полностью	
306-2	Регулирование существенного воздействия, связанного с образованием отходов	Ответственное использование ресурсов	39	Раскрыт полностью	
306-3	Объем образуемых отходов	Ответственное использование ресурсов	40	Раскрыт полностью	Информация приводится без разбивки на опасные и неопасные отходы
306-4	Отходы, направленные на переработку	Ответственное использование ресурсов	40	Раскрыт полностью	
306-5	Отходы, направленные на полигоны	Ответственное использование ресурсов	40	Раскрыт полностью	Информация приводится без разбивки на опасные и неопасные отходы
GRI 307 (2016): Соответствие экологическому законодательству					
307-1	Несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований	Таблица GRI	94	Раскрыт полностью	Сумма понесенных расходов в денежном выражении за несоблюдение экологического законодательства или экологических норм в отчетном году составила 290 тыс. руб
GRI 308 (2016): Экологическая оценка поставщика					
308-1	Доля новых поставщиков, прошедших оценку по экологическим критериям	Таблица GRI	94	Раскрыт полностью	Компания не применяла при оценке новых поставщиков экологические критерии.
308-2	Отрицательное воздействие на окружающую среду в цепочке поставок и принятые меры	Таблица GRI	94	Раскрыт полностью	Компания не проводила оценку экологического воздействия деятельности поставщиков
GRI 401 (2016): Занятость					
401-1	Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров	Наем и адаптация Дополнительная информация	59-60; 105	Раскрывает частично	Представлены данные по уровню добровольной текучести без разбивки по полу, возрасту и региону; данные по найму новых сотрудников без разбивки по региону
401-2	Льготы сотрудников	Мотивация и удержание сотрудников Таблица GRI	63; 94	Раскрыт полностью	Льготы одинаковые для всех категорий штатных сотрудников

Индикатор	Расшифровка индикатора	Месторасположение в Отчете	Страница Отчета	Статус раскрытия	Комментарии
401-3	Отпуск по уходу за ребенком	Мотивация и удержание сотрудников Дополнительная информация	64; 105	Раскрыт полностью	
GRI 403 (2018): Здоровье и безопасность на рабочем месте					
403-1	Система управления вопросами охраны труда	Безопасность труда	72–73; 78	Раскрыт полностью	
403-2	Определение и оценка производственных рисков и опасностей, расследование инцидентов, связанных с реализацией этих рисков	Безопасность труда	73–74; 76; 78	Раскрыт полностью	
403-3	Службы охраны здоровья	Безопасность труда	73–74; 78	Раскрыт полностью	
403-4	Участие сотрудников, проведение консультаций и предоставление информации по вопросам гигиены труда и техники безопасности	Безопасность труда	76; 78	Раскрыт полностью	
403-5	Обучение сотрудников в области охраны труда	Безопасность труда	78	Раскрыт полностью	
403-6	Охрана здоровья сотрудников, поддержка здорового образа жизни	Безопасность труда	78	Раскрыт полностью	
403-7	Предотвращение и смягчение воздействий на здоровье и безопасность труда сторонних работников, напрямую связанных с деятельностью, продукцией и услугами организации	Безопасность труда	74	Раскрыт полностью	
403-8	Рабочие, на которых распространяется деятельность системы управления охраной труда и промышленной безопасностью	Безопасность труда	72; 78	Раскрыт полностью	
403-9	Производственный травматизм	Безопасность труда Дополнительная информация	76; 104	Раскрыт полностью	Не раскрыта информация по коэффициентам травматизма среди подрядчиков в связи отсутствием системы учета
403-10	Профессиональные заболевания	Безопасность труда	78	Раскрыт полностью	Не раскрыта информация по коэффициентам травматизма среди подрядчиков в связи отсутствием системы учета
GRI 404 (2016): Обучение и развитие					
404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника	Обучение и развитие сотрудников	70–71	Раскрыт частично	Не раскрыта информация по обучению сотрудников в разбивке по полу и возрасту
404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и непрерывного профессионального роста	Обучение и развитие сотрудников	70–71	Раскрыт частично	Компания не реализует программы, способствующие дальнейшему трудоустройству в случае выхода на пенсию или увольнению
404-3	Оценка производительности и развития карьеры	Обучение и развитие сотрудников	68	Раскрыт полностью	

Индикатор	Расшифровка индикатора	Месторасположение в Отчете	Страница Отчета	Статус раскрытия	Комментарии
GRI 405 (2016): Социокультурное разнообразие персонала и равные возможности					
405-1	Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников	Наем и адаптация	59	Раскрыт полностью	
405-2	Уровень базового оклада и вознаграждения	Мотивация и удержание сотрудников Дополнительная информация	62; 105	Раскрыт полностью	
GRI 406 (2016): Недискриминация					
406-1	Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Таблица GRI	96	Раскрыт полностью	В отчетный период в Компании не выявлено случаев дискриминации
GRI 408 (2016): Детский труд					
408-1	Подразделения и поставщики, у которых имеется существенный риск использования детского труда	Таблица GRI	96	Раскрыт полностью	Компания не собирает эти данные. При этом «Лента» ожидает от всех своих партнеров и поставщиков соблюдения принципов Кодекса делового поведения, этичного поведения и отказа от дискриминации и нарушения прав человека
GRI 409 (2016): Принудительный и обязательный труд					
409-1	Подразделения и поставщики, у которых имеется существенный риск использования принудительного или обязательного труда	Таблица GRI	96	Раскрыт полностью	Компания не собирает эти данные. При этом «Лента» ожидает от всех своих партнеров и поставщиков соблюдения принципов Кодекса делового поведения, этичного поведения и отказа от дискриминации и нарушения прав человека
GRI 412 (2016): Оценка прав человека					
412-2	Обучающие программы для сотрудников по правам человека и смежным процедурам	Таблица GRI	96	Раскрыт полностью	«Лента» утвердила Политику в области прав человека в конце 2021 года, ознакомление сотрудников с документом запланировано на 2022 год. При этом вопросы в области прав человека содержатся в вводном обучении, обязательном для всех сотрудников



Индикатор	Расшифровка индикатора	Месторасположение в Отчете	Страница Отчета	Статус раскрытия	Комментарии
GRI 413 (2016): Местные сообщества					
413-1	Подразделения, реализующие программы взаимодействия с местными сообществами, программы оценки воздействия деятельности на местные сообщества и программы развития местных сообществ	Вовлечение местных сообществ	80; 84	Раскрыт полностью	
GRI 414 (2016): Социальная оценка поставщиков					
414-1	Доля новых поставщиков, прошедших оценку с использованием социальных критериев	Таблица GRI	97	Раскрыт полностью	Компания не применяла при оценке новых поставщиков социальные критерии
414-2	Отрицательные социальные воздействия в цепочке поставок и предпринятые действия	Таблица GRI	97	Раскрыт полностью	Компания не оценивала социальное воздействие деятельности поставщиков
GRI 416 (2016): Здоровье и безопасность клиентов					
416-1	Оценка воздействия категорий товаров и услуг на здоровье и безопасность	Безопасность продукции	50	Раскрыт полностью	
GRI 417 (2016): Маркетинг и маркировка					
417-1	Требования к информации и маркировке товаров и услуг	Таблица GRI	97	Раскрыт полностью	Компания ответственно подходит к проверке маркировки и соответствия этикетки характеристикам продукции
GRI 418 (2016): Конфиденциальность клиента					
418-1	Обоснованные жалобы на нарушения конфиденциальности клиента и потери данных клиента	Таблица GRI	97	Раскрыт полностью	В 2021 году было получено девять жалоб на нарушение конфиденциальности клиента, пять из них – от сторонних лиц и четыре – от регулирующих органов
GRI 419 (2016): Социально-экономическое соответствие					
419-1	Несоблюдение законодательства и нормативных требований в социально-экономической сфере	Таблица GRI	97	Раскрыт полностью	В отчетном году общая сумма денежных потерь в результате судебных разбирательств, связанных с нарушением трудового законодательства, составила 166 тыс. руб.



Приложение 2. Таблица SASB




Индикатор	Расшифровка индикатора	Месторасположение в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
Показатели масштаба деятельности				
FB-FR-000.A	Количество торговых точек и распределительных центров	Таблица SASB	98	Общее количество торговых точек – 757, распределительных центров – 14
FB-FR-000.B	Общая площадь торговых точек и распределительных центров	Таблица SASB	98	Общая торговая площадь – 1,75 млн кв. м, из которых около 453 тыс. кв. м приходится на площадь распределительных центров
Управление расходом топлива транспортного парка				
FB-FR-110a.1	Потребление топлива, доля возобновляемого топлива	Противодействие изменению климата	38	Автотранспорт Компании не потребляет топливо из возобновляемых источников
Выбросы в атмосферу от холодильного оборудования				
FB-FR-110b.1	Валовые выбросы хладагентов (область охвата 1)	Противодействие изменению климата	36	
Энергетический менеджмент				
FB-FR-130a.1	<ul style="list-style-type: none"> • общее энергопотребление; • процент энергии, полученной из систем централизованного электроснабжения; • процент энергии из возобновляемых источников. 	Противодействие изменению климата	38	
Управление пищевыми отходами				
FB-FR-150a.1	Объем пищевых отходов, процент утилизированных пищевых отходов	Ответственное использование ресурсов	40	Раскрыто частично. Компания осуществляет сбор данных об объеме реализованных пищевых отходов
Безопасность данных				
FB-FR-230a.1	Количество утечек данных, процент утечек, включающих личную информацию, количество затронутых клиентов	Таблица SASB	98	В 2021 году не зафиксировано утечек персональных данных
FB-FR-230a.2	Описание подхода к выявлению и устранению рисков безопасности данных	Бизнес-этика	28	
Безопасность пищевых продуктов				
FB-FR-250a.1	Уровень нарушений безопасности пищевых продуктов с высоким риском	Безопасность продукции	51	
FB-FR-250a.2	Количество отозванных единиц продукции под собственной торговой маркой	Таблица SASB	98	Компания не осуществляет сбор статистики по количеству изъятой из продажи продукции (в единицах продукции)

Индикатор	Расшифровка индикатора	Месторасположение в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
Полезные и питательные свойства продуктов				
FB-FR-260a.1	Выручка от продуктов, имеющих маркировку, которая отражает их полезные и питательные свойства, и (или) от продуктов, которые позиционируются на рынке как обладающие полезными и питательными свойствами	Здоровое питание и ЗОЖ	52	
FB-FR-260a.2	Обсуждение процесса идентификации продуктов и ингредиентов, свойства которых вызывают обеспокоенность потребителей, а также процесса управления такими продуктами и ингредиентами	Здоровое питание и ЗОЖ	52	
Маркетинг и маркировка				
FB-FR-270a.1	Количество случаев несоблюдения отраслевых или нормативных требований к маркировке	Таблица SASB	99	В 2021 году был зафиксирован 21 случай несоблюдения отраслевых или нормативных требований к маркировке. По всем случаям проведены проверки и приняты соответствующие меры
FB-FR-270a.2	Общая сумма денежных убытков в результате судебных разбирательств, связанных с маркетингом и/или маркировкой	Таблица SASB	99	В 2021 году зафиксировано два случая нарушения закона «О рекламе» на сумму 201 тыс. руб.
FB-FR-270a.3	Выручка от продукции, маркированной как содержащая ГМО и как не содержащая ГМО	Таблица SASB	99	Компания не осуществляет сбор этих данных
Трудовые отношения				
FB-FR-310a.1	Средняя почасовая заработная плата, а также процентное соотношение сотрудников магазинов и распределительных центров, получающих минимальную заработную плату, по регионам	Мотивация и удержание сотрудников Дополнительная информация	62; 105	
FB-FR-310a.2	Доля сотрудников, с которыми заключены коллективные договоры	Таблица SASB	99	В 2021 году в Компании отсутствовали сотрудники, с которыми были заключены коллективные договоры.
FB-FR-310a.3	Количество остановок в работе и общее количество дней простоя	Таблица SASB	99	В отчетном периоде простой в работе был у 22 сотрудников по вине работодателя
FB-FR-310a.4	Общая сумма денежных убытков в результате судебных разбирательств, связанных с нарушениями трудового законодательства и дискриминацией при приеме на работу	Таблица SASB	99	166 тыс. рублей – общая сумма денежных потерь в результате судебных разбирательств, связанных с нарушением трудового законодательства

Индикатор	Расшифровка индикатора	Месторасположение в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
Управление экологическим и социальным воздействием в цепочке поставок				
FB-FR-430a.1	Доходы от продуктов, сертифицированных в соответствии со стандартами экологической или социальной устойчивости	Таблица SASB	100	Компания не осуществляет сбор этих данных
FB-FR-430a.2	Доля выручки от яиц, произведенных в условиях бесклеточного содержания, и свинины, произведенной без использования стойл для беременных	Таблица SASB	100	Компания не осуществляет сбор этих данных
FB-FR-430a.3	Обсуждение стратегии управления экологическими и социальными рисками в цепочке поставок, включая благополучие животных	Таблица SASB	100	Компания не осуществляет сбор этих данных
FB-FR-430a.4	Обсуждение стратегий снижения воздействия упаковки на окружающую среду	Таблица SASB	100	На протяжении последних нескольких лет Компания стремится повышать объемы использования экологичной упаковки для товаров СТМ. При выборе упаковки «Лента» в обязательном порядке обращает внимание на класс переработки и отдает предпочтение упаковке, изготовленной из материалов, пригодных для переработки



Приложение 3. Указатель содержания ЦУР ООН

Приоритетные ЦУР ООН	Релевантные задачи	Вклад «Ленты», отраженный в Отчете
 <p>2 ЛИКВИДАЦИЯ ГОЛОДА</p> <p>Цель 2. Ликвидация голода, обеспечение продовольственной безопасности, улучшение питания и содействие устойчивому развитию сельского хозяйства</p>	<p>2.1 К 2030 году покончить с голодом и обеспечить всем, особенно малоимущим и уязвимым группам населения, круглогодичный доступ к безопасной, питательной пище в достаточном количестве</p>	<p>Подход к корпоративному управлению Подход к управлению устойчивым развитием Ответственная цепочка поставок Активный и здоровый образ жизни Поддержка населения</p>
 <p>3 ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПОЛУЧИЕ</p> <p>Цель 3. Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте</p>	<p>3.4 К 2030 году уменьшить на треть преждевременную смертность от неинфекционных заболеваний посредством профилактики и лечения, а также поддержания психического здоровья и благополучия</p> <p>3.9 К 2030 году существенно сократить количество случаев смерти и заболевания в результате воздействия опасных химических веществ, загрязнения и отравления воздуха, воды и почв</p>	<p>Подход к управлению устойчивым развитием Безопасность продукции Здоровое питание и ЗОЖ Поддержка населения Подход к управлению (Единение с природой) Ответственное использование ресурсов Безопасность труда</p>
 <p>6 ЧИСТАЯ ВОДА И САНИТАРИЯ</p> <p>Цель 6. Обеспечение наличия и рационального использования водных ресурсов и санитарии для всех</p>	<p>6.3 К 2030 году повысить качество воды посредством уменьшения загрязнения, ликвидации сброса отходов, сведения к минимуму выбросов опасных химических веществ и материалов, сокращения вдвое доли неочищенных сточных вод, значительного увеличения масштабов рециркуляции и безопасного повторного использования сточных вод во всем мире</p> <p>6.4 К 2030 году существенно повысить эффективность водопользования во всех секторах, обеспечить устойчивый забор и подачу пресной воды для решения проблемы нехватки воды и значительного сокращения числа людей, страдающих от нехватки воды</p>	<p>Подход к управлению (Единение с природой) Ответственное использование ресурсов</p>



Цель 8. Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости, а также достойной работе для всех

8.1 Поддерживать экономический рост на душу населения в соответствии с национальными условиями

8.3 Содействовать проведению ориентированной на развитие политики, которая способствует производительной деятельности, созданию достойных рабочих мест, предпринимательству, творчеству и инновационной деятельности, и поощрять официальное признание и развитие микро-, малых и средних предприятий, в том числе посредством предоставления им доступа к финансовым услугам

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

8.5 К 2030 году обеспечить полную и производительную занятость, достойную работу для всех женщин и мужчин, в том числе молодых людей и людей с инвалидностью, а также достойную оплату труда

8.8 Защищать трудовые права и содействовать обеспечению надежных и безопасных условий работы для всех трудящихся, включая трудящихся мигрантов и лиц, не имеющих стабильной занятости

Подход к управлению устойчивым развитием
Лидерство в бизнесе
Вовлечение талантов
Единение с природой



Цель 10. Сокращение неравенства внутри стран и между ними

10.2 К 2030 году поддержать законодательным путем и 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

10.3 Обеспечить равенство возможностей и уменьшить неравенство, в том числе путем отмены дискриминационных законов, политики и практики и содействия принятию соответствующего законодательства, политики и мер в этом направлении

Подход к корпоративному управлению
Бизнес-этика
Подход к управлению устойчивым развитием
Подход и ключевые результаты за 2021 год (Вовлечение талантов)
Наем и адаптация
Мотивация и удержание сотрудников
Поддержка населения



Цель 11. Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов

11.6 К 2030 году уменьшить негативное экологическое воздействие городов в пересчете на душу населения, в том числе посредством уделения особого внимания качеству воздуха и удалению городских и других отходов

Подход к управлению устойчивым развитием
Подход к управлению (Единение с природой)
Ответственное использование ресурсов



Цель 12. Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства

12.2 К 2030 году добиться рационального освоения и эффективного использования природных ресурсов

12.3 К 2030 году сократить вдвое в пересчете на душу населения общемировое количество пищевых отходов на розничном и потребительском уровнях и уменьшить потери продовольствия в производственно-сбытовых цепочках

12.4 К 2020 году добиться экологически рационального использования химических веществ и всех отходов на протяжении всего их жизненного цикла в соответствии с согласованными международными принципами и существенно сократить их попадание в воздух, воду и почву, чтобы свести к минимуму их негативное воздействие на здоровье людей и окружающую среду

12.5 К 2030 году существенно уменьшить объем отходов путем принятия мер по предотвращению их образования, а также их сокращению, переработке и повторному использованию

12.8 К 2030 году обеспечить, чтобы люди во всем мире располагали соответствующей информацией и сведениями об устойчивом развитии и образе жизни в гармонии с природой

Подход к управлению устойчивым развитием
Единение с природой
Вовлечение местных сообществ
Об отчете



Цель 13. Принятие срочных мер по борьбе с изменением климата и его последствиями

13.1 Повысить сопротивляемость и способность адаптироваться к опасным климатическим явлениям и стихийным бедствиям

13.3 Улучшить просвещение, распространение информации и возможности людей и учреждений по смягчению остроты и ослаблению последствий изменения климата, адаптации к ним и раннему предупреждению

Подход к управлению устойчивым развитием
Подход к управлению (Единение с природой)
Противодействие изменению климата
Подход к корпоративному управлению



Цель 16. Содействие построению миролюбивого и открытого общества в интересах устойчивого развития, обеспечение доступа к правосудию для всех и создание эффективных, подотчетных и основанных на широком участии учреждений на всех уровнях

16.5 Значительно сократить масштабы коррупции и взяточничества во всех их формах

16.6 Создать эффективные, подотчетные и прозрачные учреждения на всех уровнях

16.10 Обеспечить доступ общественности к информации и защитить основные свободы в соответствии с национальным законодательством и международными соглашениями

Лидерство в бизнесе
Подход к управлению устойчивым развитием
Взаимодействие с заинтересованными сторонами
Подход и ключевые результаты за 2021 год (Вовлечение талантов)
Наем и адаптация
Безопасность труда



Цель 17. Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития

17.17 Стимулировать и поощрять эффективное партнерство между государственными организациями, государственным и частным секторами, а также организациями гражданского общества, опираясь на опыт и стратегии использования ресурсов партнеров

Подход к управлению устойчивым развитием
Лидерство в бизнесе
Поддержка населения
Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Приложение 4. Дополнительная информация

ЧЛЕНСТВО И УЧАСТИЕ В ОТРАСЛЕВЫХ И ДРУГИХ АССОЦИАЦИЯХ, ОРГАНИЗАЦИЯХ

[102–13]

«Лента» осознает, что обмен опытом и выстраивание взаимодействия с другими компаниями, представителями органов власти и организациями в области устойчивого развития оказывает плодотворное влияние на развитие повестки устойчивого развития в глобальном и корпоративном масштабах. Компания является членом нескольких деловых и общественных объединений и ассоциаций:

1. Ассоциации предприятий розничной торговли (АКОРТ);
2. Ассоциации менеджеров России;
3. Ассоциации европейского бизнеса;
4. Платформы Effective Consumer Response (ECR)¹.

ПОКАЗАТЕЛИ ТРАВМАТИЗМА

[403–9]

Показатель	2019	2020	2021
Коэффициент частоты травматизма с временной потерей трудоспособности (LTIFR) (на 1 млн чел.)	2,7	2,9	2,7
Общее число несчастных случаев	206	217	223
Общее число несчастных случаев со смертельным исходом	1	0	0
Общее число тяжелых производственных травм (без смертельных исходов)	3	4	5
Количество происшествий без последствий	172	172	161

ПЕРСОНАЛ

[102–8]

Структура персонала в разбивке по типу трудового договора, 2019–2021 годы, чел.

	2019	2020	2021
Число сотрудников с бессрочным трудовым договором	45 706	48 759	50 196
в разбивке по полу:			
женщины	32 073	34 097	35 299
мужчины	13 633	14 662	14 897
в разбивке по федеральным округам:			
Центральный федеральный округ (Центр)	9 005	9 753	8 935
Северо-Западный федеральный округ (СПБ)	13 236	14 597	15 251
Южный федеральный округ (Юг)	4 299	4 341	4 350
Северо-Кавказский федеральный округ (ММФ)	1 046	1 404	3 536
Приволжский федеральный округ (Волга)	6 085	6 022	5 965
Уральский федеральный округ (Урал)	4 444	4 851	4 684
Сибирский федеральный округ (Сибирь)	7 591	7 791	7 475
Число сотрудников с временным / срочным трудовым договором	2 684	3 071	2 658
в разбивке по полу:			
женщины	2 213	2 511	2 175
мужчины	471	560	483
в разбивке по федеральным округам:			
Центральный федеральный округ (Центр)	462	485	430
Северо-Западный федеральный округ (СПБ)	574	631	513
Южный федеральный округ (Юг)	405	520	379
Северо-Кавказский федеральный округ (ММФ)	51	62	48
Приволжский федеральный округ (Волга)	428	465	353
Уральский федеральный округ (Урал)	248	318	298
Сибирский федеральный округ (Сибирь)	516	590	637

¹ Effective Consumer Response (Эффективное реагирование на потребителя) — это платформа для сотрудничества и обмена опытом между производителями и ритейлерами, которые объединяют свои усилия, чтобы предложить потребителю лучшее качество товаров и обслуживания, совместно формируя спрос, уменьшая затраты по всей цепи поставок и разрабатывая общие стандарты технологического обеспечения. ECR объединяет поставщиков и ритейлеров из 20 европейских стран.

[401–1]

Показатели добровольной текучести, 2019–2021 годы, %

	2019	2020	2021
Годовой уровень текучести	30,4	24,9	30,9

[401–3]

Общее число сотрудников, взявших отпуск по уходу за ребенком и вернувшихся из отпуска по уходу за ребенком, в разбивке по полу, чел.

	2019	2020	2021
Общее число сотрудников, взявших отпуск по уходу за ребенком	1 359	1 205	1 085
в разбивке по полу:			
Женщины	1 334	1 184	1 066
Мужчины	25	21	19
Общее число сотрудников, вернувшихся из отпуска по уходу за ребенком	2 081	2 966	61
в разбивке по полу:			
Женщины	2 058	2 938	55
Мужчины	23	28	6

[405–2]

Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин и мужчин, %

	2019	2020	2021
Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин к базовой заработной плате и вознаграждению мужчин	83	85	87
в разбивке по должности:			
младший операционный персонал магазинов / распределительных центров и департамента дистрибуции и автохозяйств (далее – РЦиДДиА)	84	91	93
специалисты магазинов / РЦиДДиА	89	90	90
руководители среднего звена в магазинах / РЦиДДиА	101	102	107
руководители первой линейки в магазинах / РЦиДДиА	103	100	99
специалисты офиса и региональных дирекций (далее – РД)	80	80	75
менеджеры офиса и РД	99	93	89
руководители среднего звена офиса и РД	98	98	99
руководители высшего звена офиса и РД	70	60	70

[FB-FR-310а.1]

Средняя почасовая заработная плата сотрудников розничных магазинов и распределительных центров по дивизионам, руб.

Дивизион «Ленты»	2019	2020	2021
Северо-Кавказский федеральный округ (ММФ)	283	285	343
Северо-Западный федеральный округ (СПБ)	234	241	284
Центральный федеральный округ (Центр)	231	245	277
Уральский федеральный округ (Урал)	212	220	252
Сибирский федеральный округ (Сибирь)	193	203	232
Южный федеральный округ (Юг)	191	199	231
Приволжский федеральный округ (Волга)	187	196	221

Приложение 5. Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость в 2019–2021 гг., млн руб.¹

[GRI 201-1]

	Заинтересованные стороны	2019	2020	2021
Созданная прямая экономическая стоимость		427 949	452 490	492 781
Выручка	Широкий круг	417 500	445 544	483 641
Доход от финансовых инвестиций	заинтересованных	5 430	2 078	2 746
Прочие доходы ²	сторон	5 019	4 869	6 394
Распределенная экономическая стоимость		75 023	77 037	84 854
Операционные затраты	Поставщики и подрядчики	30 434	31 478	36 149
Зарботная плата и другие выплаты и льготы сотрудникам	Работники	28 788	32 555	36 845
в том числе общий фонд оплаты труда		24 404	27 534	30 845
в том числе другие выплаты и льготы		4 384	5 022	6 000
Выплаты поставщикам капитала	Акционеры и инвесторы	13 072	7 050	5 886
в том числе выплаченные дивиденды		-	-	-
в том числе финансовых расходы		13 072	7 050	5 886
Выплаты государству	Органы государственной власти	1 887	5 495	5 120
в том числе налог на прибыль		167	3 985	3 347
прочие налоговые платежи и неналоговые платежи в пользу государства		1 719	1 509	1 773
Инвестиции в местные сообщества	Местные сообщества	8	23	28
Прочие расходы ³	Широкий круг заинтересованных сторон	834	436	826
Нераспределенная экономическая стоимость		365 998	375 453	407 927

¹ Для целей раскрытия информации по индикатору 201-1 мы использовали информацию из проаудированной Консолидированной финансовой отчетности Компании за год, закончившийся 31 декабря 2021 г. и за год, закончившийся 31 декабря 2020 г.

² Включены доходы от продажи активов, реализации отходов, доходы от рекламы и прочие доходы.

³ Включены расходы от выбытия основных средств и прочие расходы.

Контактная информация

[102-3] [102-53]

Чтобы узнать больше о настоящем Отчете и результатах деятельности «Ленты» в сфере устойчивого развития или предоставить обратную связь по Отчету, можно обращаться в Службу по связям с общественностью и государственными органами:

Мария Филиппова,

Директор по связям с общественностью и государственными органами

maria.filippova@lenta.com

