



СОЦИАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

2017-2018

TELE2



Оглавление

Обращение генерального директора Tele2

1. Tele2 сегодня

- 1.1. Информация о компании
- 1.2. Основные этапы развития Tele2 в России
- 1.3. Продукты и услуги
- 1.4. Положение на рынке
- 1.5. Развитие сети мобильной связи
- 1.6. Научно-техническое развитие
- 1.7. Розничная сеть продаж

2. Ответственное ведение бизнеса

- 2.1. Система корпоративного управления
- 2.2. Стратегия Tele2
- 2.3. Принципы ведения бизнеса
- 2.4. Как Tele2 понимает свою социальную ответственность
- 2.5. Ключевые стейкхолдеры Tele2

3. Tele2 — доступная и качественная связь

- 3.1. Доступность услуг
- 3.2. Качество связи
- 3.3. Качество обслуживания
- 3.4. Безопасность в сфере мобильной связи

4. Люди Tele2

- 4.1. Численность и характеристика персонала
- 4.2. Права человека и недискриминационная политика найма
- 4.3. Кадровая устойчивость
- 4.4. Развитие корпоративной культуры

5. Вклад в развитие регионов присутствия

- 5.1. Поддержка фонда «Навстречу переменам»
- 5.2. Развитие предпринимательства
- 5.3. Просветительские и образовательные мероприятия о сотовой связи
- 5.4. Социальные инвестиции
- 5.5. Благотворительность
- 5.6. Корпоративное волонтерство в Tele2
- 5.7. Поддержка культурных и спортивных мероприятий
- 5.8. Поддержка социально незащищенных категорий граждан

6. Мобильная связь и экология

- 6.1. Экологическая политика Tele2
- 6.2. Воздействие мобильной связи на окружающую среду
- 6.3. Воздействие мобильной связи на здоровье человека
- 6.4. Минимизация воздействия на изменение климата
- 6.5. Утилизация отходов и экономия природных ресурсов
- 6.6. Экоофис Tele2





Обращение генерального директора Tele2



Сергей Эмдин
генеральный директор Tele2

Дорогие друзья!

Я рад представить вашему вниманию социальный отчет Tele2 за 2017 и 2018 годы.

Особенность телекоммуникационной отрасли, которую мы представляем, состоит в ориентированности на людей. Мы рады, что сейчас с нами более 42 миллионов клиентов в 67 регионах России. Развивая сетевую инфраструктуру, мы обеспечиваем свободный доступ клиентов к современным услугам мобильной связи и информационным ресурсам там, где им это необходимо, и в тот момент, когда они испытывают в этом потребность.

В течение 2017 и 2018 годов 4G-сети Tele2 появились еще в 38 регионах страны, в результате чего высокоскоростная передача данных и самые современные услуги стали доступны на всей территории присутствия компании.

Обеспечивая высокоскоростным мобильным интернетом значительную часть населения, в том числе в самых отдаленных и труднодоступных уголках нашей страны, мы участвуем в ликвидации цифрового неравенства. Люди получают доступ к сервисам онлайн-платежей, дистанционным медицинским и образовательным услугам. Мы вносим существенный вклад в развитие общества и повышаем качество жизни миллионов людей, содействуем обмену информацией и распространению знаний.

Сегодня мы сталкиваемся с новыми вызовами. Телеком находится на новом этапе своего развития. Наша задача — создание новой экосистемы цифровых услуг, которая объединяет Интернет, технологии, медийные ресурсы, и удовлетворяет ежедневные потребности клиентов. Огромную роль в этом процессе играет наша новая бизнес-стратегия lifestyle enabler и коммуникационная платформа «Другие правила».

Отказавшись от роли дискаунтера, мы перешли к новой рыночной модели, предлагающей лучшее соотношение цены и качества, ориентированной на инновационные продукты, отражающей предпочтения абонентов и поддерживающей их стиль жизни. Такой подход предполагает создание системы партнерств с компаниями из других отраслей, с различными онлайн-сервисами и банками. Мы поставили на поток запуск виртуальных операторов сотовой связи, став основным драйвером этих проектов на российском рынке. Тем самым Tele2 помогает становлению новой цифровой экономики, которая способствует развитию конкуренции и повышению качества услуг. Неизменным приоритетом компании остается отличный клиентский сервис, честность по отношению к абонентам, простота и выгодная стоимость услуг.

Решение стратегических задач компании невозможно без участия мотивированных и высококвалифицированных специалистов. Цифровая трансформация, работа с «большими

данными», внедрение Agile и другие современные направления требуют развития ключевых компетенций и навыков в контексте будущего. Вот почему мы придаем такое важное значение развитию корпоративной культуры, обучению персонала, формированию и сохранению сильного кадрового резерва. Наша забота о сотрудниках распространяется и на вопросы материального и нематериального стимулирования. Мы создаем комфортные и безопасные условия труда, поощряем здоровый образ жизни. Не случайно из года в год Tele2 признается одним из лучших работодателей в России и завоевывает высокие позиции в профессиональных рейтингах.

Мы стремимся максимально интегрировать корпоративную социальную ответственность в бизнес-процессы компании, сделав ее неотъемлемой частью корпоративного управления. Это полностью отвечает системе ценностей, которую мы называем Tele2 Way.

В области социального инвестирования основное внимание мы уделяем развитию социального предпринимательства. На протяжении многих лет мы поддерживаем фонд «Навстречу переменам». В 2017 и 2018 годах более 700 социальных предпринимателей со всей страны приняли участие в конкурсах фонда. Они предложили новые идеи для развития, обучения, защиты жизни и здоровья детей. Благодаря грантам Tele2 десять уникальных проектов-победителей выйдут на новый уровень развития.

Важно, что сотрудники компании выступают в роли менторов и консультантов для финалистов и победителей конкурса фонда «Навстречу переменам». Эту благородную миссию поддерживают и наши клиенты, которые за прошедшие два года перечислили на помощь социальным предпринимателям более 10 млн рублей.

Данный отчет освещает широкий круг вопросов, связанных с актуальными экономическими и социальными аспектами деятельности Tele2. Мы также проанализировали нашу работу с точки зрения вклада компании в достижение Целей устойчивого развития ООН на период до 2030 года.

Наша новая бизнес-стратегия рассчитана на долгосрочную перспективу, но ее первые позитивные результаты заметны уже сегодня. Tele2 собственным примером доказывает, что ставка на инновационные продукты и отличный клиентский сервис способствует достижению целей устойчивого развития и долгосрочного роста.

Мы благодарны абонентам за доверие к нашей компании и обещаем всегда предлагать простые, честные и выгодные решения.

Сергей Эмдин,
генеральный директор Tele2



Tele2 сегодня

- 1.1. Информация о компании
- 1.2. Основные этапы развития Tele2 в России
- 1.3. Продукты и услуги
- 1.4. Положение на рынке
- 1.5. Развитие сети мобильной связи
- 1.6. Научно-техническое развитие
- 1.7. Розничная сеть продаж





1.1. Информация о компании

Tele2 — это альтернативный оператор мобильной связи. Компания работает в России с 2003 года и продолжает традиции бренда, который создал в Швеции знаменитый разрушитель монополий Ян Стенбек. За это время из небольшого регионального оператора Tele2 стала одной из крупнейших телекоммуникационных компаний России и любимым оператором мобильной связи в стране.

В марте 2013 года после десяти лет успешной работы на российском рынке шведский концерн Tele2 AB продал российское подразделение группе ВТБ. В феврале 2014 года Tele2 и «Ростелеком» заявили об объединении мобильных активов и создании нового федерального оператора. Соглашение открыло новые перспективы развития для Tele2 и дало возможность в сжатые сроки построить современную сеть мобильной связи федерального масштаба.

55% компании принадлежит группе ВТБ и консорциуму инвесторов, доля «Ростелекома» составляет 45%.

Сегодня Tele2 обладает уникальными качествами инновационного бизнеса. В своей работе компания органично сочетает глобальные передовые подходы и целевую ориентацию на развитие отечественного рынка мобильной связи.

Tele2 вносит ощутимый вклад в развитие регионов присутствия: оператор способствует активному росту конкурентной среды, стимулирует снижение стоимости услуг и улучшение качества мобильной связи.

Компания строит бизнес по новой для телекоммуникационного рынка модели lifestyle enabler, оказывая качественные услуги и предлагая удобные партнерские сервисы по выгодным ценам. Вокруг клиента сформирована уникальная цифровая экосистема, которая выходит за рамки телеком-отрасли и поддерживает его стиль жизни во многих областях деятельности.

Традиционно эффективные инвестиции и работа над сокращением издержек помогают компании развиваться активнее других игроков российского рынка мобильной связи. Компания является лидером рынка по целому ряду операционных показателей, в том числе неизменно демонстрирует рост абонентской базы на стагнирующем рынке. По итогам 2 квартала 2018 года Tele2 впервые с момента интеграции сотовых активов «Ростелекома» и последовавших за этим многомиллиардных инвестиций в развитие современных 4G-сетей по всей стране и запуск операций в Москве вышла на чистую прибыль.

Центральный офис Tele2 находится в Москве. Филиалы компании работают во всех регионах присутствия. К концу 2017 года численность персонала составила почти семь тысяч человек; на конец 2018 года численность персонала незначительно увеличилась.

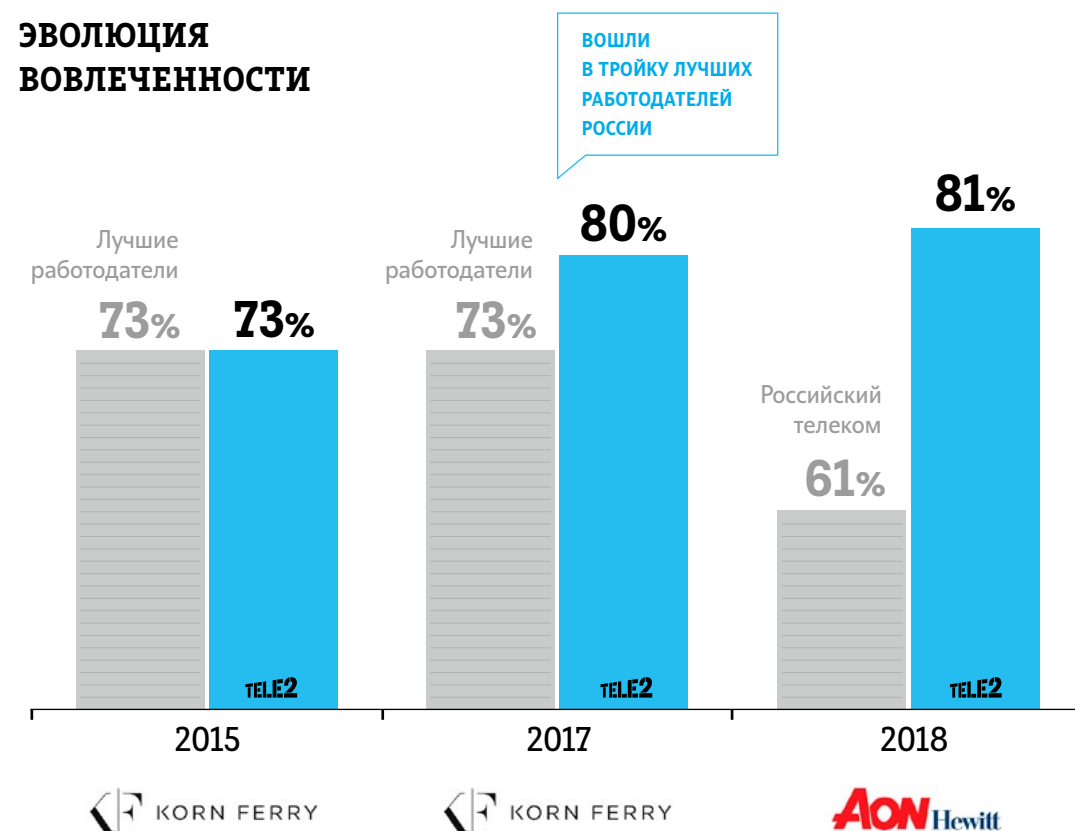
В течение трех последних лет Tele2 находится на высоких позициях в Топ-100 лучших работодателей России по версии HeadHunter. В 2018 году компания получила престижную международную награду Korn Ferry 2018 Employee Engagement

Award по итогам 2017 года как лучший работодатель по мнению персонала. Оператор вошел в тройку лидеров по уровню вовлеченности сотрудников среди российских компаний. По результатам исследования авторитетной международной консалтинговой компании AON Hewitt, в 2018 году Tele2 опередила по уровню вовлеченности персонала российские телеком-компании на 20%.

В этом же году Tele2 второй раз подряд стала лидером рейтинга деловой репутации авторитетной международной организации Reputation Institute и EmCo среди отечественных телеком-компаний. По сравнению с прошлым годом Tele2 не только сохранила первое место в отрасли, но и увеличила отрыв от других мобильных операторов.



ЭВОЛЮЦИЯ ВОВЛЕЧЕННОСТИ





1.2. Основные этапы развития Tele2 в России

► 2003

Шведская телекоммуникационная группа Tele2 AB выходит на российский рынок. Дочерняя компания Tele2 Россия запускает в коммерческую эксплуатацию первые GSM-сети в семи регионах.

► 2004

Tele2 запускает GSM-сети еще в четырех областях и покупает оператора сотовой связи в Воронежской области. Абонентская база компании превысила 1 млн человек.

► 2005

Tele2 запускает GSM-сеть в Воронежской области и приобретает активы липецкого оператора сотовой связи. Число абонентов превышает 3 млн человек.

► 2006

Tele2 подписывает договор о покупке четырех GSM-операторов. В этом же году под брендом Tele2 начинают работать компании в Липецкой области и Республике Коми. Более 6 млн человек являются абонентами Tele2 в России.

► 2007

Tele2 запускает сети в трех новых областях. Покупает оператора сотовой связи в Краснодарском крае. Абонентская база Tele2 в России насчитывает более 8,5 млн человек.

► 2008

Штаб-квартира Tele2 принимает решение о выделении российского бизнеса в отдельный регион. Ведется активная работа по строительству сетей в новых регионах. В октябре 2008 года численность абонентов Tele2 в России превысила 10 млн человек.

► 2009

Несмотря на сложную экономическую ситуацию, Tele2 продолжает активную региональную экспансию и инвестиции в строительство. Tele2 обладает лицензиями на оказание услуг сотовой связи в 37 регионах России и обслуживает около 14 млн абонентов.

► 2010

Tele2 Россия — победитель национальной премии «Компания года» в номинации «Телекоммуникации» и рейтинга «Эксперт-400» в номинации «Успешный дебют». Открыт общий центр обслуживания финансовых, бухгалтерских и налоговых операций группы Tele2 Россия.

► 2011

Tele2 Россия работает в 37 регионах страны. Абонентская база достигает 20 млн человек. Оператор запускает масштабный проект ребрендинга.

► 2014

Tele2 и «Ростелеком» объявили об интеграции мобильных активов и создании нового федерального сотового оператора. Под контроль Tele2 переходят семь дочерних сотовых компаний «Ростелекома». Tele2 начинает оказывать услуги связи более чем в 60 регионах России, получает лицензии 2G/3G во всех федеральных округах и 4G-лицензию на всю территорию страны.

► 2017

Компания отходит от концепции «жесткого» дискаунтера и принимает новую бизнес-стратегию lifestyle enabler, направленную на предложение лучшего соотношения цены и качества. Tele2 запускает новую коммуникационную платформу «Другие правила», которая во многом изменила телеком-рынок в стране. В течение года сети LTE запущены в 25 новых регионах — услуги связи в стандарте 4G становятся доступны практически во всех регионах присутствия компании. Tele2 становится «фабрикой» виртуальных операторов сотовой связи в России.

► 2012

Успешное испытание первой в России сети стандарта LTE-1800. Зона покрытия Tele2 распространяется от самого западного до самого восточного региона России. Абонентская база превышает 22 млн человек. Tele2 Россия входит в десятку лучших работодателей страны и занимает восьмое место среди крупных компаний в рейтинге лучших работодателей Европы.

► 2015

На базе Tele2 и сотовых активов оператора «Ростелеком» создан четвертый федеральный оператор сотовой связи. Запуск сети в 22 регионах, в том числе в Москве и МО; в 51 регионе действуют сети 3G/4G; 35 млн абонентов в России.

► 2018

В 2018 году Tele2 продолжила успешную реализацию бизнес-стратегии lifestyle enabler и коммуникационной платформы «Другие правила». Компания ежеквартально показывала двузначные темпы роста выручки к показателям прошлого года. Во втором квартале оператор вышел на чистую прибыль в 1 млрд рублей. Tele2 является безоговорочным лидером рынка по показателю NPS (Net Promoter Score): 44%, с отрывом от ближайшего конкурента в 16 п. п.

► 2013

Группа ВТБ приобретает Tele2 Россия у шведского концерна Tele2 AB и продает 50% акций консорциуму стратегических инвесторов. Tele2 совместно с НИИ Радио успешно проводит второе испытание технологии LTE в диапазоне 1800 МГц. Компания получает федеральную лицензию на работу в качестве виртуального мобильного оператора. Абонентская база превышает 23,7 млн клиентов.

► 2016

Завершена интеграция сотовых активов «Ростелекома». Tele2 окончательно закрепляет за собой статус федерального оператора мобильной связи. Запущена сеть в Самарской области, 14 сетей 3G/4G, а также сети LTE-450 в шести регионах страны. 38,9 млн абонентов в России.

Запущены в эксплуатацию 4G-сети в 13 регионах. Tele2 завершила программу по запуску сетей LTE. Проект стал беспрецедентным по масштабам и срокам реализации для российского телекома. Высокоскоростной мобильный интернет есть во всех 65 регионах присутствия Tele2. По данным Роскомнадзора, по итогам 2018 года оператор занял первое место по динамике строительства РЭС стандарта LTE в России.



1.3. Продукты и услуги

Tele2 предоставляет абонентам услуги мобильной связи и скоростного мобильного интернета в стандартах 4G, 3G и 2G. Частным и корпоративным клиентам компания предлагает линейки тарифных планов, каждая из которых для удобства абонентов включает не более пяти тарифов. В 2017 году Tele2 запустила новую тарифную линейку, предложив абонентам четыре пакетных тарифа – три из них с помесечной абонентской платой, один с посуточной, а также тариф с поминутной оплатой (классический).

Все тарифы учитывают потребности различных категорий абонентов, имеют понятную структуру, удобны в подключении и использовании. Следуя концепции «Другие правила», Tele2 первой на рынке начала персонализировать тарифные планы. Важным преимуществом тарифной линейки Tele2 в 2017 году стало наличие таких новых для рынка услуг, как перенос остатков неиспользованных минут, гигабайтов и SMS на следующий месяц, а также обмен минут на гигабайты.

В 2018 году Tele2 продолжила развитие продуктового портфеля в рамках концепции «Другие правила» и запустила обновленную тарифную линейку «Мой Tele2». Ее главная особен-

ность – возможность самостоятельно настраивать тарифы в зависимости от потребностей абонента. Новое предложение позволяет добавлять минуты, интернет-трафик или необходимые опции в условия любого выбираемого тарифа, что делает его максимально персонализированным.

С запуском обновленной линейки «Мой Tele2» абоненты оператора получили еще больше свободы в управлении затратами на услуги мобильной связи. Клиенты Tele2 имеют возможность в любой момент менять необходимое количество минут и интернет-трафика, а также подключать и отключать дополнительные опции, которые предоставляют безлимитный доступ к социальным сетям Facebook, «ВКонтакте», «Одноклассники» и мессенджерам WhatsApp, Viber, «ТамТам». Клиенты могут без ограничений пользоваться услугами навигации «Яндекс.Навигатор», «Яндекс.Карты» и «Яндекс.Транспорт», а также стриминговыми сервисами YouTube, Tele2 TV и Zvoov. Добавленные услуги становятся частью тарифа и не меняют привычных сроков оплаты.

В 2018 году Tele2 закрепляет за собой репутацию трендсеттера на российском телеком-рынке. Реализуя концепцию «Другие

i

В 2017 г. Tele2 становится обладателем национальной награды в области высоких технологий и интернета «Премия Рунета – 2017» в номинации «Экономика, бизнес, инвестиции». Эксперты отметили успехи Tele2 в области развития мобильного рунета и позитивное влияние на телеком-рынок Московского региона.

правила», оператор запустил ряд инновационных продуктов. Благодаря сервису «Делитесь гигабайтами» клиенты Tele2 первыми смогли передавать пакеты интернет-трафика другим пользователям бесплатно. Только за один день после запуска услуги клиенты передали 170 Тб. С октября больше всего гигабайтов подарили абоненты из Московского региона, Санкт-Петербурга и Ленинградской области. Уникальная опция «SOS-пакет» позволяет клиентам пользоваться рядом важных сервисов даже при отрицательном балансе. Каждый месяц она «спасает» около 5 млн абонентов.

Tele2 анализирует потребности клиентов в части мобильных устройств, увеличивая продажи смартфонов с поддержкой скоростного интернета. Абонентское оборудование Tele2 в отчетном периоде представлено серией функциональных и недорогих смартфонов. Они позволяют клиентам пользоваться всеми современными услугами мобильной связи в комфортном режиме. В течение 2017 года доля устройств с поддержкой 4G среди клиентов Tele2 выросла на 115%. Несмотря на успехи доступного 3G-смартфона Tele2 Mini, в монобрендах Tele2 спрос на LTE-смартфоны вырос к середине 2018 года на 32%. В связи с этим на фоне активного строительства сетей

четвертого поколения и роста проникновения 4G-смартфонов в своей сети в 2018 году компания сосредоточилась на продажах исключительно оборудования с поддержкой LTE. Из дистрибуции к концу отчетного периода были выведены брендовые 3G-устройства, которые в 2016 и 2017 годах были хитами продаж.

Всего по итогам отчетного периода смартфоны заняли 70% от общего числа устройств клиентов оператора, при этом доля 4G-гаджетов среди смартфонов также составила 70%. Лидером среди регионов по количеству смартфонов остается Московский регион, где доля их проникновения составляет 97%.

Компания предлагает клиентам также линейку устройств исключительно для передачи данных – модемов и мобильных роутеров. Полный перечень услуг и тарифов приведен на корпоративном интернет-сайте <https://tele2.ru>.





1.4. Положение на рынке

В 2017-2018 годах Tele2 оказывает услуги сотовой связи в 65 регионах России, включая Москву и Московскую область. Компания входит в четверку крупнейших федеральных операторов, действующих на рынке мобильной связи. Из года в год Tele2 подтверждает статус одной из самых динамичных и эффективных компаний в отрасли. В этот период компания продолжает сохранять минимальный уровень оттока абонентов и единственной на рынке демонстрировать прирост абонентской базы во всех сегментах.

По итогам 2017 года доля Tele2 по абонентам в России составила 15,9%; по итогам 2018 – 16,7%.¹

В 2017 году Tele2 продолжает опережать других операторов мобильной связи по таким показателям восприятия бренда, как «самая низкая цена» (Price Leadership Perception): 41% против 10% у ближайшего конкурента, «лучшее соотношение цены и качества» (Value for Money): 23% против 17%, и NPS (Net Promoter Score, готовность клиентов активно рекомендовать оператора родственникам, друзьям и знакомым). По итогам 2017 года NPS у Tele2 составил 43% (против 25% у ближайшего конкурента). По итогам 2018 года компания показала: PLP 40% против 10% у ближайшего конкурента, VFM 24% против 18% и NPS – 44%, с отрывом от ближайшего конкурента в 16 п. п.²

Лидерство Tele2 по показателям восприятия клиентов стало важным фактором роста операционных показателей компании в ключевых регионах страны. Так, в Московском регионе абонентская база корпоративного сегмента за 2017 год выросла вдвое, а за 2018 год – в 3,5 раза. MNP-баланс бизнес-абонентов (соотношение абонентов, перешедших к Tele2 со своим номером, к тем, кто покинул сеть) за отчетный период в среднем составил 9 к 1, а общий MNP-баланс компании в Москве с учетом розничного сегмента 10 к 1.

Наиболее крупными регионами с точки зрения масштабов бизнеса и количества активных абонентов Tele2 являются Москва и Московская область, Санкт-Петербург и Ленинградская область, Челябинская и Нижегородская области.



**Абонентская база
Tele2 по итогам 2017
года составила
40,6 млн
пользователей;
по итогам 2018 года –
42,3 млн**

¹AC&M Consulting, оценка Tele2.

На момент подготовки отчета была доступна отчетность за 2018 год Tele2, ПАО «МТС», ПАО «Мегафон», ПАО «Вымпелком». Данные по региональным операторам использовались оценочно.

²Данные исследовательских проектов по заказу Tele2





1.5. Развитие сети мобильной связи

Широкий региональный охват и соответствующая стратегия роста определяют специфику работы компании по развитию сети мобильной связи, а также структуру оказываемых услуг. Tele2 активно работает в регионах со слаборазвитой дорожной сетью и географически отдаленными территориями, где недостаточно представлены другие виды связи. Компания считает важным предоставлять доступ к качественной и недорогой сотовой связи жителям сельской местности, малых и средних городов на отдаленных и труднодоступных территориях. Поэтому Tele2 последовательно инвестирует в развитие технологической инфраструктуры, что позволяет обеспечить устойчивое покрытие таких территорий. В этом контексте ключевой элемент социальной миссии компании — преодоление цифрового неравенства и предоставление широким слоям населения страны доступа к качественным и недорогим услугам связи — оптимально сочетается с ее бизнес-стратегией.

Tele2 создает свою инфраструктуру таким образом, чтобы сеть работала максимально эффективно. Компания тщательно подходит к планированию технического развития и использует современное высокопроизводительное и энергоэффективное оборудование, что позволяет предоставлять абонентам надежную мобильную связь по самым выгодным ценам. Количество устаревших смартфонов в сети оператора, которые поддерживают только 2G или 3G, стремительно сокращается. В 2018 году совокупная доля абонентских устройств в сети Tele2 с поддержкой 4G достигла 50%. Учитывая этот тренд, Tele2 взяла курс на активное развитие высокоскоростного интернета. В 2017 году компания запустила сети LTE в 25 субъектах РФ. Еще в 13 регионах, где технология уже была внедрена, значительно расширено покрытие и увеличена емкость сетей. В 2018 году были запущены еще 13 новых 4G-сетей. Таким образом, Tele2 завершила масштабную программу по запуску сетей 4G в регионах России и обеспечила услуги высокоскоростного мобильного интернета на всей территории присутствия — в 65 субъектах РФ.

По [данным Роскомнадзора](#), в 2017 году Tele2 лидировала по динамике роста числа базовых станций в сети LTE (73,2% против 34,8% у ближайшего конкурента) и опережала других операторов по темпам строительства базовых станций 3G (24,7% против 10,8%). К концу 2017 года компания обеспечивает 3G-связью 90% населения, построив по итогам года дополнительно 3,8 тыс. базовых станций третьего поколения. К концу 2017 года Tele2 эксплуатирует более 122 тыс. базовых

станций всех стандартов, заняв третье место среди компаний «большой четверки» по их количеству.

В 2018 году оператор сохранил [лидерство](#) по динамике строительства РЭС стандарта LTE в России и занял второе место по общим темпам развития сети. Компания строила базовые станции LTE вдвое быстрее, чем ближайший конкурент. За год Tele2 увеличила количество станций этого стандарта на 122,7%, в то время как обладатель второго места показал прирост на 61,8%. Помимо этого, было построено более 5,3 тыс. станций 3G. По количеству РЭС стандарта LTE (более 49 000) и по общему количеству РЭС (более 139 000) Tele2 занимает третью позицию в телеком-отрасли.

В 2018 году компания активно вела строительство сетей для выхода в новые регионы — Ярославскую и Ивановскую области. Компания построила 75% объектов, необходимых для полноценной эксплуатации сетей в момент планового запуска в 2019 году.

По результатам 2018 года объем инвестиций в IT-инфраструктуру и технологическое развитие сети составил 25,5 млрд рублей, увеличившись по сравнению с 2017 годом на 99,6%.

В 2017 году Tele2 подписала соглашение о сотрудничестве в области развития услуг связи с ОАО «Российские железные дороги». Цель соглашения — обеспечение непрерывного покрытия подвижной радиотелефонной связью на базе сетей Tele2 вдоль железных дорог, оказание услуг передачи данных, беспроводного доступа к сети интернет и других возможных сервисов, эксплуатация установленного в поездах РЖД оборудования связи и мобильного широкополосного доступа.

В 2018 году компания выступила главным застройщиком сотовой инфраструктуры на трех из двенадцати стадионов ЧМ-2018. Обеспечение арен базовой инфраструктурой Tele2 позволило всем операторам «большой четверки» оказывать качественные услуги мобильной связи во время проведения матчей главного футбольного события четырёхлетия.

РЕГИОНЫ, ГДЕ В 2017 ГОДУ ЗАПУЩЕНЫ СЕТИ 4G:

Алтайский край
Архангельская область
Белгородская область
Брянская область
Владимирская область
Волгоградская область
Вологодская область
Калининградская область
Калужская область
Камчатский край

Кировская область
Костромская область
Красноярский край
Курганская область
Курская область
Липецкая область
Магаданская область
Мурманская область
Новгородская область
Омская область

Оренбургская область
Пензенская область
Пермский край
Приморский край
Псковская область
Рязанская область
Республика Бурятия
Республика Марий Эл
Республика Татарстан
Республика Тыва

Самарская область
Саратовская область
Сахалинская область
Смоленская область
Томская область
Тверская область
Тюменская область
Удмуртская Республика

РАЗВИТИЕ СЕТЕЙ В МОСКВЕ И МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Запуск Tele2 в Московском регионе неоднократно признавался одним из самых ярких событий отрасли за последние несколько лет. Строительство сети в Москве и Московской области остается одним из главных приоритетов Tele2 в отчетном периоде. Основные направления развития связаны с расширением покрытия в Московской области и его точечным улучшением в Москве. По итогам 2018 года сеть 4G доступна 97,3%, а 3G — 99,94% населения Московского региона.

В течение отчетного периода Tele2 планомерно расширяла покрытие сети на территории Московского метрополитена. По данным Роскомнадзора, в 2017-2018 годах оператор лидирует по качеству связи в стандарте LTE в метро. К концу 2017 года компания обеспечила покрытие на 186 станциях (80%), включая подземные и наземные сооружения. В 2018 году Tele2 первой на рынке покрыла LTE-сетью все станции Московского метрополитена.

В 2018 году Tele2 и департамент информационных технологий Москвы обеспечили связью экстренные службы на Чемпионате мира по футболу — 2018. По запросу ДИТ Москвы оператор Tele2 установил приоритет для устройств экстренных служб в сети LTE-450. Также компания выделила ресурс, который позволял сотрудникам, ответственным за безопасность на матчах, оставаться на связи даже в случае чрезвычайной ситуации или в условиях перегрузки мобильных сетей.

Оператор также обеспечил качественным indoor-покрытием крупные и сложные объекты столицы, общая площадь которых превысила 1 миллион кв. м. Среди них Центральный стадион «Динамо», спортивный комплекс «ВТБ Арена парк», Северо-Западный тоннель, «IQ-квартал» в «Москва-сити» и «СколТех-2».

Важно отметить, что кроме расширения покрытия, Tele2 уделяет большое внимание доступности и качеству голосовой связи. Оператор запустил услугу передачи голосового трафика в



Всего за отчетный период число только государственных клиентов компании (B2G) в Московском регионе увеличилось на 40%, а B2B — в 3,5 раза

сети LTE (VoLTE) и обеспечил высокое качество передачи голоса (HD-Voice).

Благодаря проделанной работе, Tele2 продемонстрировала лучшие результаты в исследовании «Роскомнадзора» по совокупности показателей качества голосовых вызовов. Результаты Tele2 по доле успешных попыток установления голосового соединения и разборчивости речи стали лучшими среди всех операторов в Москве.

Качество сети Tele2 в Москве оценили крупнейшие компании из различных секторов экономики, а также государственные и общественные организации, ставшие корпоративными клиентами оператора. Среди них Государственный Кремлевский дворец, Федеральная налоговая служба РФ, ВГТРК, «Роснефть», «Аэрофлот», банк «Зенит», банк «Русский Стандарт», «Почта Банк», «Локо-Банк», «ВТБ Лизинг», «Промсвязьбанк», Uber, Ericsson, ECCO и другие. В 2018 году Tele2 заключила договор о сотрудничестве с Союзом журналистов России. Компания стала эксклюзивным поставщиком связи для организации, которая объединяет около 100 тыс. журналистов в Москве и других регионах страны.



1.6. Научно-техническое развитие



Чтобы не потерять сильные позиции на рынке мобильной связи, сотовые операторы должны анализировать и прогнозировать динамично меняющиеся потребности пользователей. Телеком-компаниям стремятся развивать свои бизнес-стратегии и расширять сферу деятельности, предоставляя широкий набор цифровых услуг во многих сферах человеческой жизни.

В 2017 году Tele2 выходит на лидирующие позиции в развитии MVNO в России, поставив создание виртуальных операторов на поток. Tele2 запускает в коммерческую эксплуатацию 11 новых MVNO-партнеров из различных отраслей. По итогам 2017 года общая численность абонентов виртуальных операторов на базе Tele2 составила около одного миллиона клиентов, а общее количество MVNO-партнеров достигло 15.

В ноябре 2017 года Tele2 запускает собственную платформу-посредник Mobile Virtual Network Enabler (MVNE). Эта платформа в значительной мере упрощает доступ к услугам клиентам, не обладающим собственной инфраструктурой, и позволяет ежегодно подключать десятки виртуальных операторов в год. Tele2 рассматривает MVNE в качестве одного из ключевых факторов успеха в будущем и планирует продолжать выбранную стратегию.

В 2018 году Tele2 продолжает реализовывать выбранную стратегию развития MVNO, фактически став «фабрикой» виртуальных операторов, поставив их запуск на поток. На конец 2018 года на сети Tele2 работает 18 операторов, среди которых «СберМобайл», «Тинькофф Мобайл», «Ростелеком», «ТрансТелеКом», SimSim, MTT, SPRINT, Vtel, «Матрикс Телеком», Mundio, Lycamobile, «Центр2М», «МС-СпецТелеком», MCN Telecom и другие операторы. Общая численность абонентов виртуальных операторов на базе Tele2 составила около 1,7 млн клиентов.

Tele2 запустила платформу Mobile Virtual Network Agregator (MVNA), позволяющую создавать виртуальных операторов даже небольшим компаниям, которые планируют подключить 20-30 тыс. абонентов. Платформа позволяет сделать затраты на запуск виртуального оператора минимальными, а схему его развертывания — чрезвычайно простой. Tele2 намерена продолжать стратегию развития «фабрики» MVNO, и это направление является одним из ключевых факторов успеха компании в будущем.

Компания активно развивает направление big data. Анализ «больших данных» позволяет оператору решать такие практические задачи, как определение оптимальных мест установки новых базовых станций и монобрендовых салонов связи, персонифицировать предложения клиентам и помогать городским властям планировать транспортные потоки. Заказчиками аналитических продуктов на основе обезличенных больших данных со стороны бизнеса любого уровня могут быть девелоперы, ретейлеры, органы власти и финансовые организации.

Tele2 применяет «большие данные» при разработке новых продуктов. Именно на основе аналитики big data в 2017 году компания запустила новое для современного рынка предложение — перенос неизрасходованных минут, гигабайтов и SMS на следующий месяц. Детализированная информация о том, что большая часть абонентов пользуется интернетом неравномерно и в разные месяцы потребляет разный объем интернет-трафика, позволила Tele2 разработать инновационный продукт. Оператор предложил клиентам менять минуты в тарифном пакете на гигабайты интернет-трафика.

В 2017 году Tele2 запустила ряд решений на базе «больших данных» для банковского и финансового секторов. «Банковский скоринг» позволяет заказчику оценить платежеспособность потенциального заемщика на основании потребления услуг связи, а «Верификация данных» — максимально точно опре-

делить, насколько данные, предоставленные заемщиком, совпадают с данными оператора. Специальные продукты минимизируют риск мошеннических операций со счетами клиентов банков и пользователей сотовой связи.

В 2018 году продолжается активное внедрение продуктов big data в различные бизнес-процессы в компании, в том числе для оценки созданных продуктов и их улучшения. Внедрение происходит с использованием комплексного agile-подхода. Бизнес-функциям предоставляются регулярные уникальные геоаналитические отчеты. Они позволяют на региональном уровне принимать адресные решения, направленные на повышение качества услуг и оптимизацию инвестиций.

Tele2 активно работает над проектами в области интернета вещей. С помощью решений M2M (machine-to-machine) к сети мобильной связи можно подключать самые различные типы устройств, такие как счетчики электричества, воды и тепла в квартире, автомобильные компьютеры, системы «умного дома», системы видеомониторинга, охранные сигнализации и другие.

Так, в 2017 году в Улан-Удэ реализован проект по оснащению трамваев терминалами с SIM-картами. Жители получили возможность оплачивать поездки в трамваях банковской картой, в том числе и по бесконтактной технологии. В Улан-Удэ применяется удаленное программирование SIM-карт для работы светофоров и регулировки дорожного движения. Теперь через сеть Tele2 информация о загруженности городских дорог и транспортных потоках поступает на центральный пульт управления, откуда специалисты могут контролировать работу светофоров для большей проходимости загруженных улиц и снижения риска возникновения заторов. Ранее управлять настройками светофоров приходилось вручную.

На основании «больших данных» Tele2 подготовила для Департамента информационных технологий Москвы анализ динамики передвижения населения, который был учтен при планировании технической инфраструктуры города. Компания планирует продолжить сотрудничество с ДИТ в реализации ряда проектов категории «Умный город».

Интеграции телекома с другими отраслями будет способствовать внедрение стандарта пятого поколения связи, который обеспечивает сверхвысокие скорости передачи данных. Разработки в области развития технологий 5G позволят в будущем обеспечить значительную емкость сетей и постоянное подключение к ним еще большего количества пользовательских устройств и объектов инфраструктуры. В июле 2017 года Tele2 и Nokia успешно протестировали технологии мобильной связи пятого поколения. В ходе испытаний компании исследовали различные сценарии применения 5G, в том числе для передачи данных между людьми, устройствами и машинами. Партнеры





протестировали возможности 5G для осуществления «умного» видеомониторинга и беспилотного управления транспортом. В 2018 году Tele2 продолжила тестировать новейшие технологии. Совместно с Ericsson и «Ростелекомом» компания открыла опытную зону 5G в «Эрмитаже». В ходе тестирования при проведении реставрационных работ было осуществлено дистанционное управление роботизированной рукой на сверхвысоких скоростях передачи данных. Кроме того, партнеры исследовали возможности технологий NB-IoT (Narrow Band Internet of Things) для ЖКХ. В ходе исследований в Москве и Санкт-Петербурге была протестирована точность автоматической передачи данных с электросчетчиков на сервер обработки данных энергетической компании.

Одновременно началась подготовка пилотного проекта по цифровизации марикультурных ферм на Дальнем Востоке. Цифровые решения онлайн-мониторинга повышают выживаемость марикультур на 20-30 процентов. В рамках проекта предусмотрена установка цифровых датчиков для измерения физических и гидрохимических параметров воды. По мобильной сети Tele2 информация с устройств будет в онлайн-режиме поступать на IoT-платформу, разработанную Ericsson.

Tele2 активно развивает направление телемедицины в России. Проект создан для того, чтобы клиенты, находящиеся в отдаленных населенных пунктах, где отсутствуют квалифицированные врачи, получали возможность консультаций со специалистами, которые могут поставить диагноз и дать необходимые рекомендации. Это позволяет снизить потребности в госпитализации и улучшить уход за инвалидами и пожилыми людьми. На сегодняшний день компания реализует проект в шести регионах России. В их числе Москва, Московская область, Санкт-Петербург, Ленинградская область, а также Тверская и Новгородская области. В частности, Tele2 подключила к единой информационной сети 250 фельдшерско-акушерских пунктов, обеспечив их стабильным интернетом LTE-450. Таким образом, сотни тысяч жителей Подмоскovie получили доступ к телемедицинским технологиям. Теперь они могут прийти к местному фельдшеру и дистанционно проконсультироваться у любого врача в режиме реального времени.

В 2018 году также были завершены работы по развертыванию единой цифровой платформы Digital Suite на базе промышленного решения Oracle Commerce и перевод на нее всех основных интерфейсов взаимодействия с клиентами: региональных сайтов, интернет-магазина, личных кабинетов для B2C- и B2B-клиентов, программ лояльности, мобильного приложения «Мой Tele2», интерфейса виртуальных витрин, установленных в фирменных магазинах Tele2. Данное решение позволило более чем вдвое сократить скорость вывода новых цифровых продуктов на рынок, централизованно управлять всеми цифровыми интерфейсами, реализовать различные сценарии персонализации, а также накапливать пользовательскую и коммерческую аналитику.

i

Разработки
в области развития
технологий 5G
позволят в будущем
обеспечить
значительную
емкость сетей
и постоянное
подключение к
ним еще большего
количества
пользовательских
устройств
и объектов
инфраструктуры.





1.7. Розничная сеть продаж

Tele2 всегда уделяла большое внимание развитию своей розничной сети. Повышая эффективность торговых точек, компания помогает клиентам приобрести продукты компании и получить качественную консультацию там, где им удобно. Монобрендовая сеть, которая в 2017 году охватывает 3220 фирменных салонов и модулей, а в 2018 – 3 312, остается главным каналом продаж SIM-карт и других продуктов компании. В 2017-2018 годах здесь было подключено почти 17,5 млн абонентов, а доля канала составила 55% в общем числе подключений новых клиентов.

Для того чтобы эффективно развивать монобрендовую сеть в регионах присутствия и избежать размещения нескольких точек продаж в одной торговой зоне, Tele2 разработала «стратегию картирования». С помощью этого инструмента производится планирование развития монобрендовой розницы и оценка эффективности работы действующих салонов. Для размещения салонов в наиболее трафиковых местах компания активно использует анализ «больших данных». Так, в Москве и других регионах компания переместила десятки салонов связи в

новые места: в торговые центры, к станциям метро, на улицы с максимальным пассажиропотоком.

При этом одновременно производится частичное замещение модулей салонами. За год доля модулей сократилась на 7%. А также внедряется легкий формат продаж — Tele2Start. Эксклюзивно оформленные компактные точки продаж размещаются там, где невозможно разместить салон или модуль Tele2.

Tele2 организовала доступ к своим продуктам и услугам таким образом, чтобы максимально облегчить потребительский выбор и дать возможность абонентам самостоятельно формировать индивидуальный набор услуг. Компания использует формат обслуживания клиентов — «супермаркет связи».

В 2017 году оператор сделал акцент на продаже data-тарифов, дополнительных услуг и опций, а также устройств с поддержкой высокоскоростной передачи данных. По итогам 2018 года рост доли рынка розничной сети Tele2 в продажах смартфонов в России составил 25% при росте всего рынка на 2%.

Кроме того, в салонах связи Tele2 клиенты могут получить такие сопутствующие услуги, как денежные переводы, погашение кредита, покупка авиа- и железнодорожных билетов, пополнение банковской карты и электронного кошелька, получение товаров, заказанных на AliExpress, страхование от партнеров компании и другие.

Качественное развитие монобрендовой розничной сети позволило еще более активно удовлетворять потребности клиентов, в том числе в нетелеком-сервисах. Так, в Москве только за 2018 год клиентам было предложено более 20 новых услуг. Это продиктовано запросом потребителей, а также нацеленностью компании на обеспечение лучшего клиентского опыта и сохранение самого высокого NPS в отрасли. При росте трафика в салонах Tele2 сохраняет высокий уровень удовлетворенности клиентов, что подтверждает качество развития дистрибуции.

Кроме того, оператор внедрил новые форматы продаж. Tele2 первой в России запустила SIM-терминалы с биометрической идентификацией. Аппарат считывает данные из паспорта,

идентифицирует покупателя, самостоятельно заполняет договор на оказание услуг связи и выдает SIM-карту. Автоматы были установлены в трех аэропортах Москвы (Шереметьево, Внуково и Домодедово), а также на пяти трафиковых станциях столичного метро: «Арбатской», «Комсомольской», «Курской», «Павелецкой» и «Пушкинской». Первые итоги работы доказали эффективность нового розничного формата: комплекс дает вдвое больше подключений, чем стандартный салон в аэропорту или на вокзале. За шесть месяцев работы терминалы обслужили пользователей из 95 стран.

Одним из наиболее интересных проектов 2017 года стало сотрудничество с израильской сетью кофеен Sofix. Партнеры открыли сеть совместных digital-кофеен, которые совмещают функции салона связи Tele2 и кофейни Sofix. Проект продемонстрировал высокую эффективность: трафик в совместных точках продаж более чем в 5 раз выше среднего значения по столичным салонам связи, а объем продаж SIM-карт превышает средний показатель на 10%.



Ежемесячное количество посетителей столичных салонов превышает 2,5 млн человек



2017

Tele2 стала победителем национальной премии Customer eXperience Awards Russia в номинации «Лучший клиентский опыт в розничном бизнесе».

2018

Tele2 победила в двух номинациях и заняла призовые места еще в девяти на конкурсе CX WORLD AWARDS за успешные проекты и инновации в области улучшения клиентского опыта, а также получила премию «Большой оборот» — за достижения в сфере российской электронной торговли.

Достижения в развитии розничной сети продаж были подтверждены объективным клиентским опытом. В 2017 году Tele2 стала победителем национальной премии Customer eXperience Awards Russia: эксперты Международной Ассоциации специалистов по управлению клиентским опытом присудили компании награду в номинации «Лучший клиентский опыт в розничном бизнесе». В 2018 году компания победила в двух номинациях и заняла призовые места еще в девяти на конкурсе CX WORLD AWARDS. Престижная международная премия вручается за успешные проекты и инновации в области улучшения клиентского опыта. Tele2 также стала победителем международной премии Retail Business Russia Awards 2018, которая отмечает выдающиеся проекты в области ретейла. Московская розничная сеть Tele2 стала лауреатом в номинации «Команда Z» как самый привлекательный работодатель розничного сегмента для молодежи.

Tele2 продолжает развитие различных каналов дистрибуции и привлекает для этого как небольшие региональные компании, так и крупнейшие федеральные торговые сети.

В 2017 году партнерами оператора связи здесь выступили «Связной», «Евросеть», «Почта России», «Тинькофф Банк», сети магазинов Samsung, корпорация «Центр», DNS, «М.Видео», «Эльдорадо» и др.

Tele2 продолжает активно развивать интернет-продажи. Интернет-магазин Tele2 доступен во всех регионах присутствия оператора. Пользователи могут купить SIM-карты и оборудование, а также оформить заявку на переход в сеть Tele2 с сохранением номера (MNP). При этом оплату можно произвести на сайте msk.shop.tele2.ru, использовать виртуальную витрину в салоне связи оператора, мобильный терминал или с помощью мобильного приложения «Мой Tele2». Помимо этого, начат пилотный проект по быстрой доставке (в течение часа) SIM-карт на базе сервиса такси Gett. Этот формат дает клиенту возможность самостоятельной регистрации.



РАЗВИТИЕ ФРАНЧАЙЗИНГА

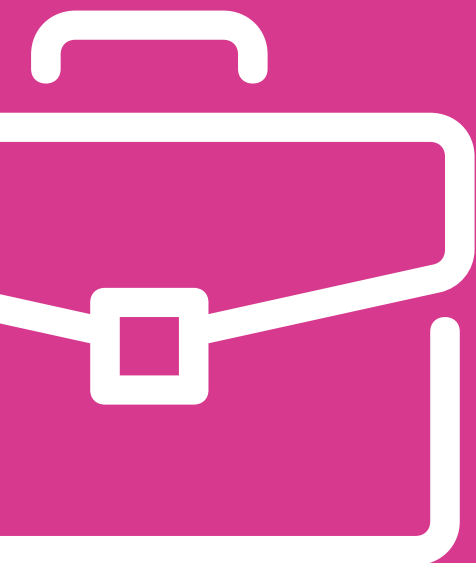
Tele2 развивает свою розничную сеть по принципу франчайзинга. Выбранная модель дает компании возможность развиваться более динамично, снижая издержки и выстраивая более качественный и эффективный алгоритм работы, адаптивный к любым изменениям.

Приобрести франшизу Tele2 может предприниматель с опытом розничных продаж, который умеет грамотно управлять персоналом, выстраивать систему логистики и рабочий процесс. Став участником партнерской программы Tele2, предприниматель получает возможность открыть собственное дело на основе детально проработанного и стандартизированного бизнес-решения. Tele2 заинтересована в успехе партнеров, поэтому оказывает им поддержку на всех этапах ведения бизнеса.

Наличие франшизы Tele2 обеспечивает значительные преимущества: ремонт и оборудование торгового помещения за счет

компании, возможность компенсации до 100% арендной платы при условии выполнения плановых показателей, обучение продавцов.

Анализ эффективности деятельности партнеров производится с помощью программы «Рейтинг дилеров». Основным критерием оценки является соблюдение высоких стандартов клиентского сервиса в торговых точках. Это позволяет контролировать обеспечение максимальной удовлетворенности клиентов. Кроме того, Tele2 предлагает партнерам технологичный формат сотрудничества — программу прямых продаж SIM-карт «Твой плюс». Любой желающий может стать партнером компании и, привлекая новых клиентов, получать вознаграждение.



- 2.1. Система корпоративного управления
- 2.2. Стратегия Tele2
- 2.3. Принципы ведения бизнеса
- 2.4. Как Tele2 понимает свою социальную ответственность
- 2.5. Ключевые стейкхолдеры Tele2



Ответственное ведение бизнеса



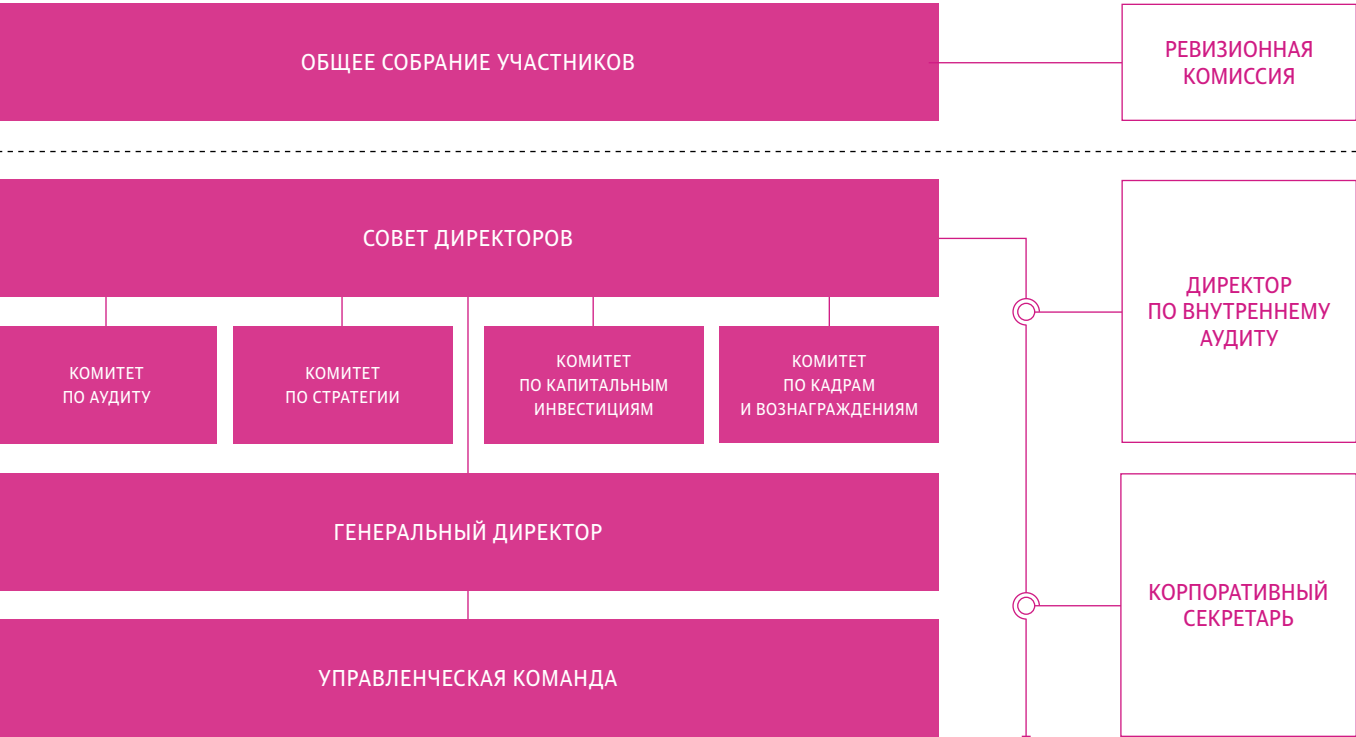


2.1. Система корпоративного управления

Высокий уровень корпоративного управления позволяет принимать максимально эффективные управленческие решения, привлекать профессиональных партнеров и крупных инвесторов, а также увеличивает рентабельность бизнеса. Поэтому поддержка высокой эффективности корпоративного управления — один из важных элементов стратегии компании.

Высшим органом управления Tele2 является общее собрание участников, которое формирует подотчетный ему совет директоров. Руководство текущей деятельностью компании осуществляется единоличным исполнительным органом — генеральным директором, который назначается советом директоров.

ОСНОВНЫЕ ОРГАНЫ УПРАВЛЕНИЯ



Вопросы, связанные с ключевыми аспектами корпоративной социальной ответственности, находятся в ведении генерального директора, а также рассматриваются на заседаниях комитетов при совете директоров.

Совет директоров состоит из одиннадцати человек: десяти неисполнительных директоров и одного независимого директора.

Корпоративный секретарь отвечает за соблюдение органами управления и сотрудниками Tele2 требований законодательства, устава и внутренних документов компании.

Менеджмент компании основывается на функциональной структуре, которая включает отдельные дирекции. Каждая из них специализируется на соответствующем виде управленческой деятельности.

Все региональные подразделения Tele2 объединены в девять крупных организационных единиц — макрорегионов: «Байкал и Дальний Восток», «Волга», «Москва», «Северо-Запад», «Сибирь», «Урал», «Центр», «Черноземье» и «Юг».



СОСТАВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

- ЮРИЙ СОЛОВЬЕВ**
Первый заместитель президента — председателя правления ВТБ (ПАО), председатель совета директоров Tele2
- ДМИТРИЙ ДОРОЖЕВЕЦ**
Исполнительный директор «ВТБ Капитал»
- БОЯН ИВАНОВИЧ (BOJAN IVANOVIC)**
Управляющий директор «ВТБ Капитал»
- МИХАИЛ ОСЕЕВСКИЙ**
Президент ПАО «Ростелеком»
- СЕРГЕЙ АНОХИН**
Старший вице-президент — финансовый директор ПАО «Ростелеком»
- ВЛАДИМИР КИРИЕНКО**
Первый вице-президент ПАО «Ростелеком»

- АННА ШУМЕЙКО**
Старший вице-президент, руководитель аппарата Президента ПАО «Ростелеком»
- ДМИТРИЙ ЛЕБЕДЕВ**
Управляющий директор АО «АБР Менеджмент»
- АЛЕКСАНДР ПЕНТЯ**
Заместитель генерального директора АО «АБР Менеджмент»
- РОМАН ВАСИЛЬКОВ**
Начальник управления корпоративного контроля ООО «Севергрупп»
- БРУНО ДЮШАРМ (BRUNO DUCHARME)**
Глава инвестиционной компании TIW Capital Partners — независимый директор



2.2. Стратегия Tele2

Tele2 рассматривает стратегию компании как план ее долгосрочного развития, определяющий приоритетные задачи, используемые ресурсы и последовательность шагов по достижению стратегических целей бизнеса.

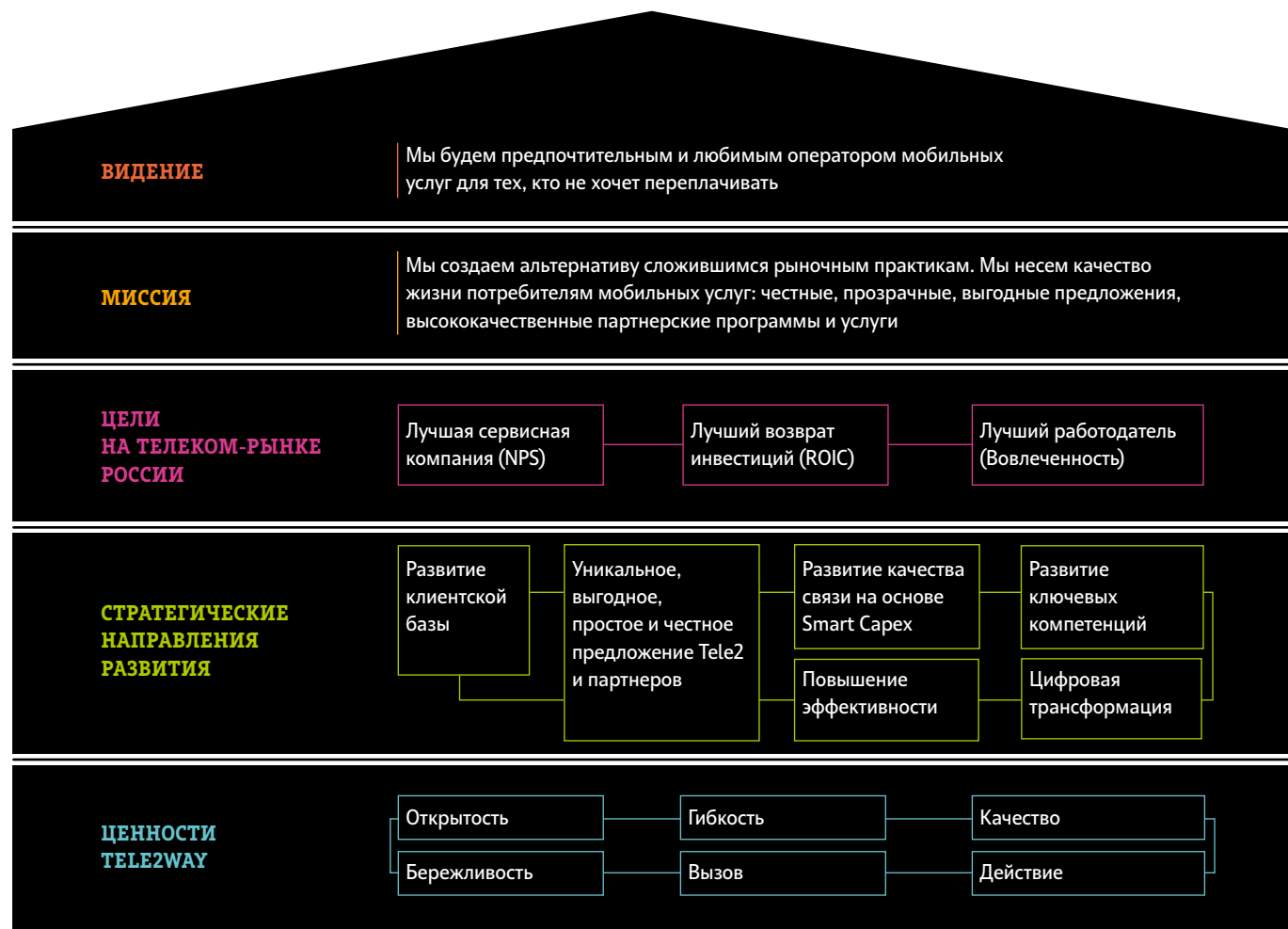
Стратегическое планирование (или корректировка ранее выбранного направления развития) осуществляется в компании регулярно, что позволяет компании гибко реагировать на изменяющиеся условия с учетом рыночных факторов и конкурентной среды.

Команда стратегического блока постоянно анализирует формирующиеся на рынке тренды и макроэкономическую ситуацию

и совместно с менеджментом и акционерами обсуждает сценарии долгосрочного развития компании.

Для того чтобы наглядно представить стратегию компании, в Tele2 используется образ дома. «Дом Tele2» — это стратегическая схема, которая наиболее емко описывает ценности компании, ее цели и приоритетные области развития.

Стратегия Tele2, принятая в начале 2017 года, показала хорошие результаты — компания стала лидером среди всех операторов по набору абонентской базы и росту выручки в 2017 году. Клиенты высоко оценили новые продуктовые предложения и качество сервиса, и Tele2 продолжает активно работать



над реализацией стратегии lifestyle enabler и концепции «Другие правила» во всех регионах присутствия компании. При этом, на рынке произошли некоторые изменения в макро- и микроэкономике, регуляторной и конкурентной среде, которые позволили компании пересмотреть планы развития. В результате, в начале 2018 года Tele2 представила обновленную стратегию компании, которая учитывает все происходящие изменения и корректирует свой путь к достижению долгосрочных целей. Компания сохранила Видение, Миссию и Стратегические цели, которые отражают интересы ее стейкхолдеров. Будет продолжена работа по созданию лучшей сервисной компании, улучшению показателей возврата на инвестиции, а также по сохранению и привлечению в команду лучших профессионалов на рынке и в отрасли. Ценности также остались неизменными, при этом появились новые области развития, которые, с одной стороны, помогут компании более полно соответствовать ожиданиям и предпочтениям клиентов и, с другой стороны, быстрее двигаться к цели за счет более эффективной бизнес-модели и внедрения новых инструментов.

ВИДЕНИЕ

Tele2 стремится быть не только предпочтительным, но и любимым оператором мобильных услуг. Для компании важно, чтобы, клиенты доверяли своим эмоциям и симпатиям в не меньшей степени, чем выводам, основанным на рациональном расчете. При этом Tele2 по-прежнему останется самым выгодным мобильным оператором на российском телекоммуникационном рынке.

МИССИЯ

Tele2 всегда была, есть и будет другой, ведь ее главный принцип — предлагать альтернативу сложившимся рыночным практикам. Компания сохранила свои главные отличия: честность, прозрачность и выгодность продуктов и услуг, причем она не ограничивается собственными продуктами, а активно развивает партнерские программы, чтобы иметь возможность удовлетворять разнообразные запросы клиентов на взаимовыгодных условиях с партнерами.

ЦЕЛИ НА РЫНКЕ

Стать лучшей сервисной компанией. В то время как конкуренция за абонентов обостряется, а отличительные особенности действующих на рынке операторов мобильной связи размываются, качество обслуживания клиентов становится одним из основных приоритетов бизнеса.

Обеспечить лучший возврат инвестиций. Значительные инвестиции последних лет в развитие сетевой инфраструктуры позволили существенно сократить отставание от конкурентов. Инвестиционная политика Tele2 базируется на принципе: каждый вложенный рубль должен приносить максимальную отдачу как для компании, так и для клиентов.

Стать лучшим работодателем. Любая компания — это, прежде всего, люди, работающие в ней. Кадры — это главный актив, и компания по-прежнему будет заботиться о профессиональном развитии сотрудников, чтобы сохранить уникальный дух Tele2.



СТРАТЕГИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ

Чтобы объединить усилия и ресурсы компании для решения наиболее важных задач, были определены стратегические направления на 2018–2022 годы.

Развитие структуры абонентской базы. Рынок телекома достиг насыщения, рост по абонентам и выручке существенно замедлился, при этом доминируют ценовые формы конкуренции. В текущих условиях основной целью Tele2 становится удержание и развитие собственной абонентской базы, предложение клиентам высококачественного обслуживания, а также современных, выгодных и удобных собственных и партнерских продуктов и сервисов. Для компании важно способствовать тому, чтобы клиенты более активно их использовали на повседневной основе, поддерживая с помощью оператора свой собственный цифровой стиль жизни.

Уникальное выгодное, простое и честное предложение. Взаимодействие с клиентами, партнерами и конкурентами основывается на честности и открытости. В описании продуктов Tele2 нет «звездочек», скрытых условий или навязанных услуг. Оператор не подключает платных подписок без соответствующего осознанного запроса клиента, открыто и своевременно информирует об изменениях условий оказания услуг, не допускает массовых раздражающих рассылок. Tele2 предлагает выгодные собственные и партнерские продукты и услуги, объединенные в единую экосистему, поддерживающую стиль жизни клиентов.

Развитие качества сети на основе SMART CAPEX. Компания продолжит активно инвестировать в развитие сети. Расширение зоны покрытия, увеличение емкости с учетом активного роста потребления, поддержание высокого качества услуг и скорости передачи данных с фокусом на технологии LTE – является одной из главных задач бизнеса в ближайшей перспективе. При этом компания будет использовать новые подходы к «умному» инвестированию на основе технологии больших данных, для того, чтобы максимизировать эффективность этих инвестиций.

Повышение эффективности. Tele2 придерживается разумного подхода при распоряжении ресурсами и поддерживает те активности, которые востребованы клиентами и принесут максимальную отдачу в запланированные сроки. Лидерство по эффективности всегда было в ДНК компании, и она продолжит использовать накопленный опыт при запуске новых продуктов и услуг в будущем.

Цифровая трансформация. В условиях стремительной динамики технологического рынка умение быстро реагировать на изменение внешней среды и конкурентной ситуации является



ЦЕННОСТИ TELE2

Открытость. Честность и открытость лежат в основе общения в Tele2. Сотрудники работают в команде и всегда делятся опытом, навыками и знаниями.

Вызов. Tele2 бросает вызов трудностям, невозможному и самой себе. Смелость — это принцип компании. Tele2 принимает решения, на которые другие не отваживаются, и никогда не сдается.

Бережливость. Tele2 инвестирует с умом и тщательно следит за расходами. Компания подвергает сомнению любые затраты.

Качество. Просто — значит качественно. Tele2 никогда не ставит под угрозу ожидаемое качество.

Гибкость. Tele2 реагирует и действует быстро. Компания любит изменения и всегда стремится достигать большего. Tele2 внимательно следит за потребностями клиентов и меняется в соответствии с ними.

Действие. Tele2 всегда в центре событий. В компании принято проявлять инициативу и предлагать решение, а не просто говорить о проблеме.

залогом успешного развития компании. Бурный рост темпов цифровизации российского общества вслед за развитыми рынками Азии, Европы и США, заставляет операторов активнее трансформировать свои бизнес-модели и предоставлять новые цифровые продукты, использовать цифровые каналы коммуникаций.

Развитие ключевых компетенций. Команда Tele2 — это ее главный актив, для которого разработан свой план развития. От реализации этого плана зависит будущее компании, ее роль на рынке и в отрасли в целом.



2.3. Принципы ведения бизнеса



Tele2 считает необходимым придерживаться принципов честного и ответственного ведения бизнеса, зафиксированных в Кодексе корпоративной этики, который во многом опирается на положения Глобального договора ООН и ряда других международных и национальных документов.

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

Компания Tele2 завоевывает уважение клиентов и выстраивает долгосрочные отношения с ними, предоставляя качественные услуги по выгодным ценам, демонстрируя честность, открытость и добросовестность во всем.

Техническое развитие сети связи и расширение сети дистрибуции компания проводит на основе клиентоориентированного подхода и с учетом пожеланий клиентов.

Информационные материалы и все виды внешней коммуникации Tele2 готовит на основе полной, достоверной и актуальной информации в полном соответствии с законодательством РФ. Обработывая анкетные данные своих клиентов, Tele2 соблюдает законы, нормы и правила, охраняющие право на частную жизнь и конфиденциальность личных данных. Компания стремится предотвращать любой несанкционированный доступ к этой информации. Оператор применяет самые современные системы безопасности и программные продукты для обеспечения безопасности персональных данных десятков миллионов клиентов.

Tele2 старается оградить абонентов от незаконных действий третьих лиц и на постоянной основе ведет работу по предотвращению фактов мошенничества с использованием мобильной связи. Это также один из ключевых приоритетов компании.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ И ОТКРЫТЫЙ ПОДХОД ВО ВЗАИМООТНОШЕНИЯХ С ПОДРЯДЧИКАМИ И ПОСТАВЩИКАМИ

Действующие в Tele2 процедуры и этические принципы компании строго регламентируют выбор поставщиков и принятие решений о закупках. В целях противодействия коррупции переговоры с поставщиками и дилерами проводятся при участии сотрудников Tele2, ответственных за закупки. В своей деятельности они опираются на такие внутренние документы, как Кодекс корпоративной этики, Положение об управлении конфликтом интересов, а также Правила внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

При принятии решений применяется принцип двойного контроля. В Tele2 действуют правила, запрещающие сотрудникам любого уровня получать подарки или какие-либо иные привилегии, если это выходит за рамки общепринятых норм бизнес-этики и деловых отношений.

В свою очередь, сотрудники не должны предлагать деньги или какие-либо подарки правительственным служащим или государственным чиновникам, за исключением символических подарков незначительной стоимости в денежном эквиваленте. Выполнение данных норм, правил и процедур обеспечивается посредством системы мотивации персонала, а также эффективной системы контроля бизнес-процессов. Для информирования о нарушениях или противоправных действиях представители компании и контрагенты могут воспользоваться специальной «горячей линией». Ответственность за профилактику коррупционных и иных правонарушений лежит на специализированном структурном подразделении – дирекции по внутреннему контролю и комплаенс. Tele2 является участником Антикоррупционной Хартии российского бизнеса.

КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

В Tele2 действуют четкие нормы поведения и инструкции, регламентирующие работу по предотвращению конфликтов интересов. Деловые решения принимаются исключительно на благо компании, и никакие личные отношения или соображения не могут оказывать на них влияния. Эти нормы касаются потенциальной выгоды не только для наших сотрудников, но также для членов их семей и друзей.

Соответствующие элементы интегрированы в корпоративный инструктаж и тренинги, которые регулярно проходят сотрудники компании.

В Tele2 внедрена эффективная система контроля за соблюдением норм, правил и процедур, направленных на предотвращение и выявление конфликтов интересов.

ЧЕСТНАЯ КОНКУРЕНЦИЯ

Tele2 считает, что открытая и честная конкуренция благотворно влияет на развитие отрасли и общества в целом. Конкуренция вынуждает компании не только снижать издержки, но и обеспечивать более полное удовлетворение потребностей клиентов в качественных услугах связи. Компания строго придерживается принципов честной конкуренции в интересах конечных потребителей и выступает против сговоров и монопольных действий. С момента прихода в Россию в каждом регионе присутствия компания способствует развитию конкуренции, поскольку убеждена, что только в этом случае будет соблюден справедливый баланс интересов бизнеса, клиентов и государства.

В качестве приоритета Tele2 рассматривает соблюдение всеми без исключения участниками рынка общепринятых норм бизнес-этики и высоких профессиональных стандартов поведения.

Через различные каналы коммуникации компания информирует действующих и потенциальных абонентов о продуктах и услугах, выражает свою позицию по различным вопросам рынка мобильной связи и отрасли телекоммуникаций в целом. При этом Tele2 соблюдает целый ряд принципов и ограничений. В частности, компания не критикует действия и высказывания конкурентов, а также публично не оценивает сильные и слабые стороны других операторов-участников рынка. При этом Tele2, следуя концепции «Другие правила», прикладывает все необходимые усилия для борьбы со сложившимися негативными бизнес- и коммуникационными практиками, направленными на прямую или косвенную дискриминацию пользователей телекоммуникационных услуг. Компания не приемлет любые формы несправедливого отношения к клиенту и всегда отстаивает его интересы.

Tele2 нацелена на конструктивный диалог и эффективное взаимодействие со всеми участниками рынка по актуальным вопросам отрасли. В их числе: преодоление цифрового неравенства, улучшение качества связи, борьба с мошенничеством в сфере мобильной связи и в сети интернет, консолидация финансовых, организационных и информационных ресурсов для реализации социально ориентированных проектов.

ДОСТОВЕРНОСТЬ И ТОЧНОСТЬ ФИНАНСОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

Tele2 соблюдает строгие правила и стандарты бухгалтерского учета, точно и полностью предоставляет финансовую информацию, использует необходимый внутренний контроль и процедуры, что обеспечивает полное соответствие бухгалтерской и финансовой отчетности действующему законодательству. Сотрудники, участвующие в формировании отчетности, всегда должны предоставлять полную, достоверную, точную и своевременную информацию, на основе которой Tele2 подает документы в государственные органы, в том числе налоговые, и которую использует в публичных коммуникациях.





2.4. Как Tele2 понимает свою социальную ответственность

ПРИНЦИПЫ КСО TELE2

Ключевые принципы деятельности Tele2 в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития, а также вопросы взаимодействия с заинтересованными сторонами зафиксированы в Политике о корпоративной социальной ответственности. Этот документ является основанием для принятия любых решений в сфере КСО. При реализации социальной политики Tele2 исходит из следующих принципов:

- Предоставление клиентам качественной и надежной мобильной связи, а также клиентский сервис в рамках концепции «Другие правила» позволяют добиваться синергетического эффекта при сочетании интересов общества с задачами бизнеса.
- Ответственный подход и эффективное развитие бизнеса, построенного на основе современных управленческих методик, новых технологий, честной рыночной конкуренции, выполнения обязательств ответственного работодателя и налогоплательщика, является важным фактором экономического и социального развития регионов присутствия компании.
- Социальная роль компании заключается также в покрытии сетью Tele2 малонаселенных районов, отдаленных и труднодоступных населенных пунктов, что снижает уровень цифрового неравенства в стране.
- Деятельность в области корпоративной социальной ответственности является одним из факторов конкурентной устойчивости компании на рынке в долгосрочной перспективе, а также фактором снижения нефинансовых рисков.
- Tele2 осуществляет недискриминационный выбор партнеров и благополучателей в рамках своей социальной активности. Компания может учитывать мнение некоммерческих организаций и общественных объединений, органов власти и местного самоуправления регионов присутствия или действовать по собственной инициативе, однако в первую очередь в расчет принимается социальная значимость и эффективность проектов.
- Реализуя проекты в области КСО, компания объединяет собственные компетенции и ресурсы с партнерами — благотворительными и социальными организациями, органами власти и СМИ.
- Компания развивает механизмы участия абонентов в благотворительности, используя SMS-фандрайзинг и специальный благотворительный сервис. Это не только сбор средств и источник со-финансирования, но и способ

взаимодействия с абонентами, основанный на формировании общих ценностей и нацеленности на реализацию общих интересов. Такой формат позволяет одновременно воплощать в жизнь принципы социальной ответственности и добиваться позитивного социального эффекта.

- Tele2 внедряет современные энергоэффективные технологии, которые экономят ресурсы и не наносят вреда природе и здоровью человека.
- Tele2 стремится к тому, чтобы все сотрудники, включая членов совета директоров и руководство компании, а также деловые партнеры, дилеры, консультанты, поставщики вели бизнес не только в соответствии с требованиями закона, но и по самым высоким этическим стандартам. В компании принят Кодекс корпоративной этики для сотрудников; соответствующие требования к ведению бизнеса также включены в соглашения с деловыми партнерами.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КСО

Принципы корпоративной социальной ответственности интегрированы в основные бизнес-процессы Tele2 и представляют собой неотъемлемый элемент корпоративного управления и планирования. Это обеспечивает системный подход к проектированию и осуществлению социальной политики компании.

Управленческие, этические и социокультурные аспекты реализации принципов КСО отражены в документах и специальных регламентах, в том числе в Кодексе корпоративной этики и Политике о корпоративной социальной ответственности. Эти документы служат практическим ориентиром в ежедневной деятельности на всех управленческих и операционных уровнях.

Соблюдение принципов КСО и положений Политики о корпоративной социальной ответственности находится в ведении дирекции по корпоративным коммуникациям, в которой выделено отдельное подразделение — департамент операционных коммуникаций и КСО.

Сотрудники компании информированы об основных положениях и принципах КСО, а связанная с их реализацией деятельность рассматривается как неотъемлемая часть рабочего процесса на всех уровнях управления Tele2. На официальном интернет-сайте компании и внутреннем инфор-



мационном ресурсе в Интранете есть раздел, который помогает осуществлять оперативное, полное и непрерывное оповещение сотрудников и всех заинтересованных сторон об активности в сфере благотворительности и КСО в регионах присутствия.

Сотрудники компании во всех регионах присутствия участвуют в публичных мероприятиях, посвященных различным аспектам КСО. Популяризация социальной ответственности как принципа ведения бизнеса является для Tele2 важным направлением работы.

ВОВЛЕЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ В СОЦИАЛЬНЫЕ ИНИЦИАТИВЫ

Tele2 ведет систематическую работу по развитию всех элементов корпоративной культуры, что открывает перед сотрудниками широкие возможности для творческой реализации в профессиональной, образовательной, культурной, социальной и спортивной сферах.

Компания поощряет и поддерживает социально ориентированные инициативы и проекты, в том числе в области корпоративного волонтерства и благотворительности, основанные на проявлении самостоятельности и развитии творческого

потенциала сотрудников. Подробнее об участии сотрудников в социальных инициативах — в разделе «Корпоративное волонтерство в Tele2».

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ИНВЕСТИРОВАНИЯ В РЕГИОНАХ ПРИСУТСТВИЯ

Добровольный вклад компании в развитие социальной сферы существенно выходит за рамки установленного законодательством минимума. Компания не только уделяет повышенное внимание соблюдению законодательных норм и правил в области экологии и охраны окружающей среды, раскрытия информации, работы с персоналом, подрядчиками и поставщиками, но и самостоятельно реализует комплекс программ социального и инфраструктурного развития регионов присутствия (см. Глава 5 «Вклад в развитие регионов присутствия»).

В различных регионах России компания инициирует и поддерживает партнерские проекты по таким направлениям, как школьное, высшее и бизнес-образование, здравоохранение, культура, социальное развитие и спорт. Поддержка перспективных начинаний, а также развитие потенциала тех, кто готов совершенствоваться по истечении срока спонсорских программ компании, — один из приоритетов социальной политики Tele2.

Рассматривая социальную ответственность как важнейший элемент консолидации интересов стейкхолдеров, Tele2 реализует сбалансированную и эффективную социальную политику. Такой подход позволяет компании быть максимально прозрачной для общества, потребителей, акционеров, персонала, партнеров и государства. Это является непреложным условием стабильности в настоящем и предпосылкой устойчивого развития в будущем.

Целевыми ориентирами Tele2 при достижении социального эффекта от профильной деятельности компании являются:

- создание рабочих мест и обеспечение для сотрудников современных и комфортных условий труда, социальных гарантий и перспектив профессионального развития;
- ликвидация цифрового неравенства путем строительства сетей мобильной связи на отдаленных, труднодоступных и малонаселенных территориях;
- рост уровня конкуренции на рынке услуг мобильной связи в целях повышения качества услуг в телеком-отрасли;
- внедрение новых клиентоориентированных концепций в практику телекоммуникационного бизнеса в России (lifestyle enabler, «Другие правила»).



Целевыми ориентирами в области социального инвестирования, в том числе при реализации отдельных социальных и благотворительных проектов, являются:

- помощь талантливой молодежи в достижении благородных целей развития и реализации собственного потенциала. В том числе, поддержка образовательных программ и профессиональной ориентации молодежи в регионах присутствия;
- поддержка малого предпринимательства, в том числе социального предпринимательства, и содействие формированию цивилизованной предпринимательской культуры с необходимыми элементами социальной ответственности;
- повышение цифровой грамотности и обеспечение безопасности клиентов при использовании мобильной связи;
- поддержка людей с ограниченными возможностями, а также благотворительных и волонтерских инициатив, которые позволяют им полноценно интегрироваться в общественную жизнь в том числе благотворительная помощь институциональным учреждениям социальной направленности — детским домам, реабилитационным центрам, клиническим больницам;
- поддержка проектов в области охраны здоровья и популяризации здорового образа жизни; содействие массовому спорту, профилактике заболеваний и доступности для населения качественной медицинской помощи;
- экология и охрана окружающей среды.

TELE2 И ПОВЕСТКА ДНЯ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ НА ПЕРИОД ДО 2030 ГОДА

В 2015 году на историческом саммите Организации Объединенных Наций в Нью-Йорке мировые лидеры приняли Повестку дня в области устойчивого развития на период до 2030 года. Основную ответственность за реализацию Целей устойчивого развития, изложенных в этом документе, несут государства-члены ООН. В то же время важным элементом стратегии признаны партнерства с участием всех заинтересованных сторон — правительств, гражданского общества, бизнеса и других субъектов.

Tele2 также вносит вклад в достижение Целей устойчивого развития, выполняя свои обязательства в сфере корпоративной социальной ответственности и с учетом специфики собственной деятельности. Один из важных элементов этой работы — системная поддержка социального предпринимательства в России в партнерстве с фондом поддержки социальных инициатив в сфере детства «Навстречу переменам» (см. Глава 5 «Вклад в развитие регионов присутствия»).

ЦЕЛИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ



Ликвидация нищеты

- Поддержание уровня средней заработной платы сотрудников выше уровня аналогичного показателя по регионам присутствия
- Поддержка развития малого и среднего предпринимательства как средства обеспечения занятости и социальной адаптации населения



Хорошее здоровье и благополучие

- Расширенная медицинская страховка для сотрудников
- Страхование жизни и от несчастных случаев, страхование в поездках
- Компенсация части расходов на занятия спортом
- Регулярные фитнес-марафоны
- Пропаганда физической культуры и здорового образа жизни среди абонентов и сотрудников
- Доплата за период нетрудоспособности
- Материальная помощь
- Компенсация расходов на мобильную связь



Качественное образование

- Сотрудничество с образовательными учреждениями в регионах присутствия по созданию системы подготовки кадров для телеком-отрасли
- Благотворительная поддержка образовательных учреждений
- Организация практики и стажировок студентов и выпускников в подразделениях компании
- Программа адаптации и развития новых сотрудников



Гендерное равенство

- Более половины (51%) от числа работающих в Tele2 составляют женщины
- Доля женщин среди руководителей от года к году растет



Достойная работа и экономический рост

- Прием на работу в компанию новых сотрудников на условиях, исключающих проявление дискриминации
- Обеспечение надежных и безопасных условий работы для сотрудников компании, контроль за обеспечением безопасности труда в подрядных организациях



Индустриализация, инновации и инфраструктура

- Повсеместное развитие современных сетей четвертого поколения в регионах присутствия компании
- Тестирование применения новых технологий 5G
- Внедрение современных технологий хранения и анализа данных, развитие направления Big Data
- Социальные инвестиции в благоустройство городов и поселков, социальную инфраструктуру регионов присутствия



Уменьшение неравенства

- Развитие сетей Tele2 для обеспечения доступа к качественной и недорогой сотовой связи для жителей сельской местности, в отдаленных и труднодоступных зонах, в малонаселенных районах, что снижает уровень цифрового неравенства в стране
- Создание специальных тарифов для социально незащищенных групп и групп с особыми потребностями.



Устойчивые города и населенные пункты

- Соглашения о взаимодействии и сотрудничестве в сфере развития мобильной связи с правительствами различных субъектов РФ
- Развитие региональной сети в целях удовлетворения потребностей жителей удаленных территорий, сельской местности и малых городов в современных средствах коммуникации



Недорогостоящая и чистая энергия

- Использование передового энергоэффективного оборудования



Мир, правосудие и эффективные институты

- Соблюдение действующих в Tele2 процедур и этических принципов, изложенных в Кодексе корпоративной этики и других документах компании, в процессе выбора поставщиков, принятия решений о закупках и иных сферах хозяйственной деятельности с высоким риском коррупционных проявлений



Партнерство в интересах устойчивого развития

- Соглашения с региональными органами власти и рядом муниципальных образований о сотрудничестве в социально-экономической сфере
- Развитие частно-государственного партнерства в сфере образования
- Участие в совместных с органами власти и некоммерческими организациями проектах, ориентированных на устойчивое социально-экономическое развитие территорий





2.5. Ключевые стейкхолдеры Tele2



Компания системно и последовательно развивает многосторонний диалог со всеми заинтересованными сторонами (стейкхолдерами). Эта работа включает непрерывный мониторинг деятельности компании в области КСО и оценку результатов посредством системы обратной связи и тематических исследований.

Для Tele2 исключительно важно формирование партнерских отношений со стейкхолдерами. Компания открыта к сотрудничеству и восприятию новых идей и инициатив в области КСО. В процессе взаимодействия оператор активно привлекает заинтересованные стороны к проектированию, планированию, реализации и оценке эффективности своих усилий в социальной сфере.

В качестве ключевых стейкхолдеров Tele2 рассматривает:

- абонентов
- сотрудников
- акционеров и инвесторов
- деловых партнеров
- НКО
- органы власти
- экспертное и деловое сообщество
- СМИ

Tele2 проводит анализ социального и институционального окружения компании в поисках новых стейкхолдеров, заинтересованных во взаимодействии по проблемам корпоративной социальной ответственности. Перечень ключевых заинтересованных сторон был сформирован рабочей группой в процессе подготовки первого социального отчета компании.

АБОНЕНТЫ

Предоставление современных, качественных и доступных услуг мобильной связи широким слоям населения России — важная задача маркетинговой и социальной политики Tele2, ориентированной на потребительскую аудиторию. Пользователи услуг рассматриваются как полноценные партнеры, с которыми компания выстраивает доверительные и открытые отношения на основе принципов социальной ответственности и сотрудничества.

Компания отказалась от копирования лучших практик конкурентов и начала разрабатывать собственные продукты, революционные для российского телеком-рынка. Помимо уникальных партнерских сервисов, ими стали персонализированные мобильные услуги, позволяющие абонентам

настраивать тарифы под себя. При создании новых продуктов оператор опирается на принцип «Честно. Просто. Выгодно» и предлагает клиентам только то, что им действительно нужно. Компания принимает во внимание территориальные масштабы России и наличие регионов с недостаточно развитой инфраструктурой связи. Tele2 фокусируется на развитии региональной сети в целях удовлетворения потребностей жителей удаленных территорий, сельской местности и малых городов в современных средствах коммуникации.

Предлагая свои услуги, компания учитывает интересы различных групп населения, а также способствует формированию зрелых потребительских сообществ посредством просветительской и информационной деятельности. Понимая значение малого и среднего предпринимательства для устойчивого развития регионов, Tele2 выступает инициатором социальных акций и программ, ориентированных на эту группу стейкхолдеров. Для измерения клиентского опыта операторы мобильной связи используют индекс NPS (Net Promoter Score). Показатель отражает готовность клиентов активно рекомендовать оператора родственникам, друзьям и знакомым.

Tele2 производит измерение NPS в ключевых точках контакта с потребителями, в том числе в салонах связи, контактных центрах, онлайн-каналах обслуживания. С 2017 года NPS используется в системе бонусных показателей для сотрудников различных подразделений компании.

Для того чтобы лучше понимать потребности, особенности использования телеком- и цифровых услуг, а также поведенческие черты различных категорий абонентов, Tele2 провела серию глубинных интервью, качественные и количественные исследования. Эта информация используется для разработки уникальных продуктовых предложений, поиска точек контакта с абонентами.

Tele2 учитывает мнение абонентов при формировании планов технического развития сети и развития сети дистрибуции, активно вовлекая их в процессы тестирования качества связи и уровня обслуживания. В частности, в регионах присутствия компания на регулярной основе реализует проекты, в которые вовлечены действующие и потенциальные клиенты. На основе обратной связи от абонентов оператор вносит необходимые коррективы в свою деятельность.

Ежегодно Tele2 проводит акцию «День открытых людей». В этот день сотрудники компании, включая руководителей, по всей стране выходят на работу в салоны связи и другие точки обслуживания и продаж, чтобы проконсультировать действующих и потенциальных абонентов. Живое общение в режиме диалога позволяет им лучше понять потребности клиентов, обсудить с ними качество связи и обслуживания, удобство услуг и сервисов. Вопросы и пожелания клиентов учитываются при разработке новых тарифов и для повыше-

ния качества обслуживания. Благодаря прямым контактам с аудиторией и общению в новых каналах, сотрудники не просто получают самые достоверные отзывы о компании, но и являются амбассадорами бренда.

Открыто и честно отвечая на вопросы аудитории, компания завоевывает и укрепляет лояльность клиентов.



Одна из ключевых целей Tele2 — стать лучшей сервисной компанией на российском рынке. Чтобы достичь этого, продукты и услуги должны быть простыми, честными и выгодными.

И коммуникация с клиентами играет в этом контексте очень важную роль. Коммуникационная платформа «Другие правила» была представлена в январе 2017 года. «Другие правила» — не просто слова: каждым продуктом и услугой компания активно выступает за права абонентов и против навязанных правил и ограничений, меняя тем самым сложившиеся рыночные практики.

СОТРУДНИКИ

В Tele2 действует развитая система внутренних коммуникаций, направленных на обеспечение сотрудников достоверной и



актуальной информацией о работе компании, организационных изменениях и управленческих решениях, а также на получение обратной связи от сотрудников.

Дирекция по обучению и внутренним коммуникациям издает ежеквартальный корпоративный журнал Tele2Day и ежемесячный дайджест ключевых новостей, готовит информационные рассылки, в том числе еженедельные бюллетени Friday News (организационные изменения, дни рождения сотрудников каждого из офисов компании), а также проводит регулярные встречи сотрудников с руководством в различных форматах. В каждом макрорегионе и обособленном подразделении ежемесячно выпускается собственный дайджест или журнал. Единым информационным ресурсом является внутренний информационный портал (Интранет). Для установления обратной связи с сотрудниками создан специальный почтовый адрес.

В центральном московском офисе проходят регулярные встречи членов управленческой команды с сотрудниками — «Из первых рук». Здесь можно получить информацию о результатах текущей деятельности компании, о важнейших событиях и новых проектах, а также получить ответы на вопросы «из первых рук». Встречи транслируются в регионах, все сотрудники компании могут также посмотреть их в записи на корпоративном портале. Задать вопрос управленческой команде можно за две недели до встречи. Ответы на самые популярные вопросы даются непосредственно на встрече, а остальные — публикуются в интранете.

Регулярно проводится глобальный опрос о вовлеченности персонала, в котором принимают участие все сотрудники. Основная цель опроса — предоставить им возможность поделиться своим мнением или инициировать необходимые изменения. Кроме того, исследование помогает определить уровень вовлеченности сотрудников, выявить сильные стороны компании как работодателя и зоны роста, а также сформулировать целевой план развития.

По результатам исследования компании Korn Ferry Hay Group индекс вовлеченности сотрудников Tele2 составил в 2017 году 80%, что на 11 п.п. выше среднероссийского показателя и на 7 п.п. превосходит уровень мировых компаний. При этом рекомендовать Tele2 как работодателя готовы 88% сотрудников — по данному показателю Tele2 опережает самые успешные компании. На вопросы исследования ответили 94% сотрудников Tele2, (89% — в 2015 году), что подтверждает полноту и достоверность полученных результатов.

Исторически Tele2 в России имела развитую корпоративную культуру, а прицельная работа над вовлеченностью сотрудников дала потрясающие результаты. Это является результатом регулярной, целенаправленной и качественной работы с влияющими на нее факторами. Прежде всего, грамотного сочетания инструментов внутренней и внешней мотивации.

Благодаря отрегулированной системе информационного обмена сотрудники могут свободно выражать свое мнение по различным аспектам организации труда анонимно и без риска для своей профессиональной деятельности и карьеры. В ходе внутреннего опроса по определению «ценностного предложения работодателя» (Employment Value Proposition, EVP) большинство сотрудников Tele2 проголосовали за формулу «Быстро. Честно. Интересно»¹

АКЦИОНЕРЫ И ИНВЕСТОРЫ

Компания развивается быстрыми темпами и является привлекательным объектом для инвестиций. Tele2 строго соблюдает правила и стандарты бухгалтерского учета (МСФО), точно и полностью предоставляет финансовую информацию и использует необходимый внутренний контроль и процедуры, обеспечивающие соответствие бухгалтерского учета и финансовой отчетности действующему законодательству. Достоверность финансовой документации очень важна для ведения эффективной деятельности компании и первостепенна для сохранения уверенности и доверия акционеров.

В рамках корпоративного управления обеспечиваются контроль, классификация и подведение итогов всех сделок в соответствии с учетной политикой компании. Сотрудники, участвующие в составлении финансовой отчетности, проходят специальное дополнительное обучение. Система контроля

качества исключает любую неточность или манипуляцию данными. Благодаря этому Tele2 использует полную, достоверную и актуальную информацию в публичных сообщениях, а также в отчетах и документах для государственных и налоговых органов.

ДЕЛОВЫЕ ПАРТНЕРЫ

Доверительные и прозрачные отношения с деловыми партнерами — один из ключевых элементов успеха компании. Tele2 выбирает подрядчиков и поставщиков, а также принимает решения о корпоративных закупках на основе анализа издержек, финансовых и нефинансовых рисков, с учетом объективных критериев и высоких требований к качеству продукции и услуг. При заключении договоров с подрядчиками и поставщиками компания строго соблюдает политику закупок и руководствуется высокими этическими принципами.

Tele2 проводит переговоры с поставщиками и дилерами по специально разработанным процедурам, привлекает ответственных лиц со стороны и использует принцип «четырёх глаз», когда все документы утверждаются и подписываются двумя руководителями, не находящимися во взаимном подчинении. Это способствует параллельному независимому принятию решений и позволяет исключить злоупотребления со стороны сотрудников, а также ситуации, когда третьи лица оказывают необоснованное влияние на принятие деловых решений. Любые

попытки со стороны подрядчиков и поставщиков незаконно повлиять на закупочные решения Tele2 строго пресекаются, а сами контрагенты получают отказ в сотрудничестве.

В Tele2 внедрена специальная система по управлению закупками. С ее помощью автоматизируются процессы планирования, подготовки и проведения любых закупочных процедур. Система обеспечивает подачу заявок поставщиками в электронном виде, ускоряет оценку их предложений, согласование и выбор победителя.

НКО

Планирование и реализация социальной активности Tele2 осуществляются в тесном партнерстве с некоммерческими организациями, действующими в сфере благотворительности, волонтерства и охраны окружающей среды. Компания также сотрудничает со СМИ, которые своевременно, полно и непредвзято информируют население о фактах и тенденциях в сфере социального развития.

Партнерские отношения Tele2 с организациями гражданского общества позволяют добиваться высокой результативности и адресности социальных инвестиций, а также ставить целевые ориентиры в области КСО в соответствии с актуальными запросами населения.

Тесное взаимодействие с НКО способствует большей прозрачности социального инвестирования Tele2 для всех заинтересованных сторон и позволяет совершенствовать систему управления в области КСО на основе экспертных рекомендаций и лучших практик социально ответственного бизнеса. Объединение ресурсных и экспертных усилий компании и НКО повышает эффективность социального инвестирования. На протяжении длительного периода Tele2 оказывает стратегическую поддержку фонду «Навстречу переменам», который имеет значительный, в том числе международный, опыт поддержки социального предпринимательства.

Tele2 осуществляет периодические консультации, направленные на выявление и уточнение целевой аудитории социальных инвестиций, благотворительности и спонсорства. Компания применяет полученную информацию для реализации корпоративной социальной политики, в том числе для повышения эффективности практик социальных инвестиций, ориентированных на ключевые заинтересованные стороны.



¹ Совокупность качеств, которые сотрудники воспринимают как преимущества, которые они получают, работая в компании»



ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Будучи федеральным оператором, Tele2 стремится к системному выстраиванию открытых и доверительных отношений с органами государственной власти на всех уровнях, а также с органами местного самоуправления. Опыт компании, накопленный за годы успешного сотрудничества с различными властными структурами, способствует устойчивости и эффективности корпоративного развития. Соблюдение федерального и регионального законодательства, сотрудничество в реализации социальных программ и программ по развитию мобильной связи в стране, совместная работа по предотвращению мобильного мошенничества, активная позиция в области регулирования отрасли — все это помогает Tele2 выстраивать диалог и продуктивное сотрудничество с органами государственной власти.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФЕДЕРАЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

Tele2 участвует в формировании законодательства, регулирующего сферу телекоммуникаций. В отчетный период представители компании привлекались для работы в экспертных советах и профильных комитетах органов государственной власти, в частности в работе Временной комиссии Совета Федерации по развитию информационного общества, в Экспертном совете Комитета по информационной политике, информационным технологиям и связи Государственной думы.

Специалисты Tele2 принимали участие в обсуждении широкого круга отраслевых вопросов в рабочих группах Министерства связи и массовых коммуникаций, Экспертного совета при Правительстве, Экспертного совета ФАС по вопросам связи. Компания участвует в официальных публичных обсуждениях проектов нормативных правовых актов, а также в оценке их регулирующего воздействия по запросам Министерства экономического развития.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РЕГИОНАЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

В регионах присутствия Tele2 объединяет усилия, компетенции и ресурсы с органами исполнительной власти для дальнейшего развития отрасли связи, повышения доступности мобильных услуг и ликвидации цифрового неравенства. С этой целью Tele2 подписывает соглашения о взаимодействии и сотрудничестве в сфере развития мобильной связи с правительствами различных субъектов РФ. В соответствии с соглашениями, компания строит собственные базовые станции и предоставляет качественные и недорогие услуги мобильной связи, в том числе на малонаселенных, труднодоступных и отдаленных территориях, где в силу технических ограничений или экономической неэффективности невозможно развернуть сети фиксированной связи. В свою очередь, администрации регионов создают режим максимального благоприятствования для реализации инвестиционных проектов.

Такие соглашения Tele2 подписала с администрациями большинства регионов присутствия компании. Сотрудничество с региональными органами власти предполагает также инвестиции в реализацию социальных проектов. Это помогает Tele2 принимать эффективное участие в развитии территорий и оставаться не ангажированной чьими бы то ни было политическими интересами.

ЭКСПЕРТНОЕ И ДЕЛОВОЕ СООБЩЕСТВО

Tele2 активно сотрудничает с отраслевыми общественными организациями и экспертными сообществами, участвуя в обсуждении перспектив развития отечественной телеком-отрасли и проблем ее регулирования. В числе партнеров компании: Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП), Ассоциация менеджеров России, Медиа-Коммуникационный Союз, Союз LTE, Ассоциация документальной электросвязи, Российская ассоциация электронных коммуникаций, Региональный общественный центр интернет-технологий и другие профессиональные сообщества.



В 2017-2018 годах представители компании активно участвовали в работе Комиссии Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП) по связи и информационно-коммуникационным технологиям.

В отчетный период директор макрорегиона «Москва» И. Жижикин был избран на пост председателя комитета по московскому бизнесу Ассоциации менеджеров России.

СМИ

Tele2 предоставляет обществу и экспертам полную и объективную информацию о своей деятельности. Дирекция по корпоративным коммуникациям Tele2 на регулярной основе информирует СМИ и медиасообщество о различных аспектах работы компании, оперативно обрабатывает обращения журналистов и аналитиков отрасли. В частности, за отчетный период компания распространила более 4000 информаци-

онных сообщений и подготовила свыше 2000 комментариев в ответ на запросы СМИ. Представители Tele2 регулярно принимают участие в крупнейших отраслевых форумах, конференциях и круглых столах в разных регионах страны.

Компания системно работает над информированием и вовлечением журналистов, блогеров, аналитиков и лидеров общественного мнения в телекоммуникационную тематику. На регулярной основе в регионах организуются пресс-конференции по ключевым направлениям развития бизнеса Tele2, проводятся пресс-туры для освещения профессионально значимых отраслевых событий и запуска объектов сетевой и сервисной инфраструктуры. В течение 2017-2018 годов Tele2 организовала более 300 мероприятий с участием журналистов и блогеров. Усилия компании нацелены на то, чтобы представители СМИ и широкой общественности всегда имели возможность оперативно получить достоверную информацию по актуальным вопросам отрасли телекоммуникаций. Публикация очередного социального отчета Tele2 является важным элементом информационной политики компании.



- 3.1. Доступность
- 3.2. Качество связи
- 3.3. Качество обслуживания
- 3.4. Безопасность в сфере мобильной связи



Tele2 — доступная и качественная связь





3.1. Доступность услуг

Компания стремится обеспечивать своими услугами не только крупные города, но и самые отдаленные уголки страны. Тем самым Tele2 способствует решению важной социальной задачи — сделать качественную и недорогую мобильную связь доступной максимальному числу жителей. Население многих регионов имеет относительно невысокие доходы и требует относительно относиться к качеству и стоимости услуг мобильной связи. Компания всегда учитывает этот фактор при формировании ценовой политики и стремится предлагать лучшее соотношение этих двух параметров.

Tele2 разделяет идеологию осознанного потребления и, предоставляя современные качественные услуги связи по доступной цене, призывает абонентов не переплачивать за связь. Развитие сети Tele2 обеспечило услугами связи группы населения, которые ранее не имели такой возможности. Таким образом, коммерческая стратегия компании полностью совпадает с принципами социальной ответственности и устойчивого развития.

Хотя компания и отказалась от дальнейшего развития бизнеса по модели жесткого дискаунтера, стоимость телекоммуникационных услуг Tele2 продолжает оставаться одной из самых низких в РФ. Компания также борется за максимальную прозрачность своих услуг и становится «трендсеттером» на телеком-рынке. По итогам пилотного проекта 2017 года, когда абонентам была предоставлена возможность самостоятельно выбирать опции, ориентируясь на собственные потребности, в 2018 году был запущен полноценный тарифный конструктор. Он стал логичным продолжением концепции «Другие правила» на пути персонализации продуктов и услуг, обеспечивающей абонентам максимальную свободу действий. При помощи тарифного конструктора клиенты смогли самостоятельно регулировать количество необходимых минут и интернет-трафика, а также подключать и отключать дополнительные опции. При этом для пользователей оператора в рамках отчетного периода доступны обмен минут на интернет-трафик и перенос неизрасходованных мегабайтов, минут и SMS на следующий месяц. Кроме дополнительных минут и гигабайтов, абонентам была

предоставлена возможность безлимитного использования самых популярных социальных сетей, мессенджеров и средств навигации. Доступ к индивидуальным настройкам открыт в личном кабинете пользователя.

В 2017-2018 годах расширился список сервисов как в междугородном, так и в национальном роуминге. В результате успешных переговоров с роуминговыми партнерами Tele2 понизила себестоимость услуг, что позволило существенно сократить затраты клиентов на роуминг по сравнению с 2016 годом. Кроме того, в 2018 году оператор расширил географию услуги «Безлимитный интернет за границей» до 117 стран.

В отчетный период компания также сохраняла ценовое лидерство во многих регионах страны, предлагая самые выгодные в России тарифы для частных лиц и предпринимателей.

Одновременно с запуском персонализированных тарифов и инновационных услуг для клиентов Tele2 сосредоточила усилия на популяризации использования мобильного интернета. Оператор создает новые возможности как для молодого поколения, так и для пожилых людей. Компания увеличила долю активных пользователей услуг передачи данных в собственной абонентской базе до 37% по итогам 2017 года, а на конец 2018 года показатель достиг 45%.

Новая бизнес-стратегия привела и к динамичному росту проникновения современных гаджетов. Опыт, связанный с выводом на рынок хита продаж — бюджетного смартфона Tele2 Mini, позволил Tele2 выстроить эффективные взаимоотношения с ведущими мировыми производителями гаджетов.

В результате оператор обеспечил в своей розничной сети унифицированный ассортимент абонентского оборудования и сделал доступными для потребителя наиболее востребованные устройства. По итогам 2017 года смартфоны заняли 61% от общего числа устройств, зарегистрированных в сети Tele2; в конце 2018 года доля смартфонов достигла 70%. Пользование современными гаджетами и высокоскоростной передачей данных открывает для клиентов новые возможности для общения и информационного обмена.



TELE2 вносит вклад в преодоление цифрового неравенства и формирование единого телекоммуникационного пространства на территории страны



3.2. Качество связи

Качество связи и клиентского сервиса — ключевые приоритеты компании. Сетевая инфраструктура Tele2 обладает достаточной пропускной способностью для поддержки высокого качества голосовой связи и высокоскоростного доступа в интернет. Техническая служба компании в плановом режиме и на основе обращений граждан регулярно увеличивает зону покрытия сети и улучшает качество связи в местах повышенных нагрузок. Внедренная Tele2 система активного мониторинга качества связи в сетях 2G, 3G и 4G проводит более 50 тыс. тестов в сутки. Непрерывный мониторинг услуг связи обеспечивают географически распределенные модули, установленные в регионах присутствия оператора. В каждом регионе система оценивает качество голосовой связи, успешность отправки SMS и MMS, доступность онлайн-ресурсов и ряд других параметров. В случае неудовлетворительных результатов проверки комплекс автоматически передает информацию в службу поддержки сервисов. Это позволяет оператору устранить возможную проблему до того, как с ней столкнутся пользователи.

Вместе с масштабным развертыванием сетей скоростного мобильного интернета компания стремится обеспечить высокое качество услуг на основе передачи данных. Применяемая система мониторинга активирует специальное приложение, которое имитирует действия интернет-пользователя. Программа загружает различные виды контента в сетях 3G/4G, тестируя скорость передачи данных и доступность каналов соединения. На основе данных мониторинга служба поддержки корректирует работу серверов.

В режиме реального времени ведется проверка качества междугородной и международной связи, при этом тестирование доступно в сетях нескольких сотен мобильных операторов в 200 странах мира. Система позволяет удаленно, без участия роуминг-партнеров, проводить замеры по всему миру, не тестируя качество связи на месте.

К тестированию качества связи Tele2 также привлекаются абоненты компании. Специально для этого было разработано простое и удобное приложение для смартфонов и планшетов «Компаньон», которое в фоновом режиме анализирует качество связи и автоматически передает информацию о работе сети. Данные «Компаньона» используются для фиксации сетевых проблем и сбора данных об уровне покрытия сети, звонках, дата-сессиях, работе приложений, использовании WiFi. Сервис также позволяет абоненту самостоятельно тестировать сеть Tele2 в часто посещаемых им местах: измерять скорость передачи данных, уровень сигнала в помещениях и на улице. Для абонентов Tele2 приложение и весь потребляемый

трафик бесплатны. В сентябре 2017 году модуль приложения был добавлен в личный кабинет «Мой Tele2», что позволило существенно увеличить число его активных пользователей.

Компания внедрила инструмент сетевой аналитики CEM Network, который позволяет проводить мониторинг индивидуального клиентского опыта для абонентов по голосовым сервисам, а также выявлять ранее недоступные для анализа проблемы качества связи. Полученные данные используются при строительстве сети, в работе с жалобами клиентов, при продвижении продуктов и оборудования.

Независимые эксперты неоднократно называли Tele2 лидером по скорости передачи данных в различных регионах страны. По итогам тестирований услуг голосовой связи и мобильного доступа в интернет на базе технологий 3G, LTE и LTE-A, проведенных в 2017 и 2018 годах в Москве и Московской области экспертами информационно-аналитического агентства TelecomDaily, высокое качество услуг Tele2 было подтверждено официально. В 2017 году компания заняла первое место среди всех операторов по среднему значению качества голосовой связи и по средней скорости передачи данных к пользователю в сетях 3G в Москве и по максимальной скорости 3G-интернета в Московской области. По средней скорости в 3G-сети в Подмоскovie Tele2 заняла вторую позицию с минимальным отставанием от лидера рейтинга. По скорости передачи данных в сети 4G в Москве компания заняла вторую позицию по средним скоростям, а в Московской области — второе место по максимальным скоростям. Сеть оператора в Подмоскovie показала также полное отсутствие обрывов исходящих вызовов и незначительное количество блокировок.

В 2018 году Tele2 лидировала по средней скорости мобильного 3G-интернета в Москве и Московской области и разделила лидерство по качеству передачи речи с другим оператором связи. По времени соединения компания заняла второе место с незначительным отрывом от первого.

Исследования проводилось по методологии, предложенной Министерством связи и массовых коммуникаций РФ.

В 2017 году специалисты Роскомнадзора также провели оценку качества услуг связи, предоставляемых крупнейшими российскими операторами на территории московского региона. По результатам проверки ключевых параметров качества голосовой связи наиболее надежным был признан Tele2. В 2018 году оператор также продемонстрировал высокое качество собственной сети в исследовании Роскомнадзора. Результаты



Tele2 по доле успешных попыток установления голосового соединения и разборчивости речи стали лучшими среди всех операторов в Москве и Санкт-Петербурге.

В 2017-2018 годах оператор продолжал работу по повышению качества связи в своей сети по всей стране. Быстрый рост абонентской базы и интенсивности потребления услуг мобильного интернета в Москве и других регионах требовал дальнейшего расширения покрытия и увеличения емкости сети.

В Московском регионе Tele2 уделяет особое внимание качеству услуг мобильного интернета, в частности, на станциях Московского метрополитена. В 2017 году покрытие обеспечено на 186 станциях (80% станций, включая подземные и наземные сооружения), в 2018 году покрытие обеспечено на всех станциях Московского Метрополитена. По данным Роскомнадзора, Tele2 занимает первое место по количеству базовых станций LTE среди сотовых операторов и обеспечивает наилучшее покрытие сети четвертого поколения в столичной подземке.

Оператор также установил новые базовые станции внутри зданий и помещений, чтобы улучшить связь на самых сложных инфраструктурных объектах. Tele2 обеспечила уверенный прием сигнала в крупных торговых и бизнес-центрах столицы и области, гостиницах, на выставочных и музейных площадках (в Экспоцентре, Гостином дворе, Музее русского импрессионизма, Государственном Кремлевском дворце). В связи с растущей нагрузкой на сеть оператор увеличил емкость каналов связи на ключевых объектах транспортной инфраструктуры (в аэропортах Шереметьево, Домодедово, Внуково и на железнодорожных вокзалах столицы), а также на территории развлекательных и спортивных комплексов. Например, оператор провел дополнительные технические работы и обеспечил надежными услугами связи болельщиков на стадионе «Открытие Арена».

Tele2 — единственный сотовый оператор в России, который предоставляет качественные услуги мобильного интернета в стандарте LTE на частоте 450 МГц. Для отдаленных территорий и многих объектов в столичном регионе данное техническое решение стало единственно возможным, поскольку именно LTE-450 позволяет обеспечить качественное покрытие и высокие скорости передачи данных даже там, где отсутствует устойчивый сигнал GSM и быстрый мобильный интернет. Так, базовая станция, работающая в диапазоне 450 МГц, способна покрыть территорию радиусом более 20 км, что в 5-6 раз больше, чем оборудование, поддерживающее стандарт LTE на частотах 2600 МГц. В частности, покрытие Московской области сетью LTE-450 доведено в отчетном периоде до 99%.

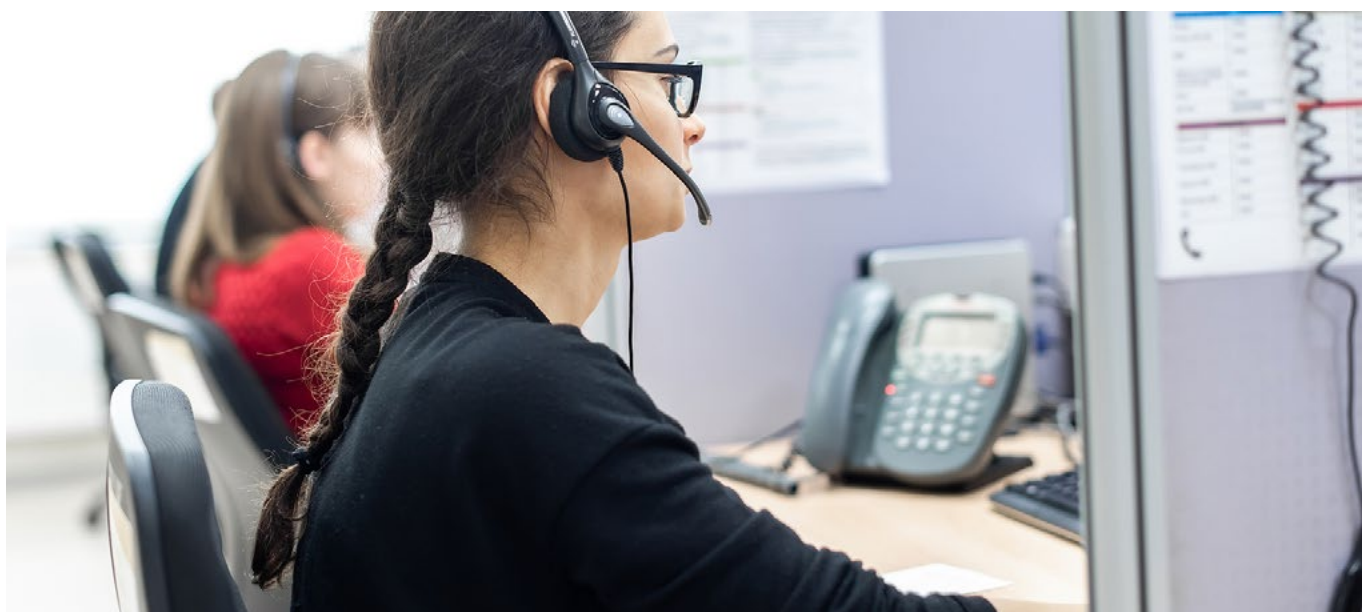
Интенсивность работы Tele2 по обеспечению населения качественным высокоскоростным мобильным интернетом была подтверждена Роскомнадзором, который два года подряд признавал Tele2 лидером по динамике строительства сетей 4G в России.

Наряду с расширением зоны покрытия и увеличением емкости сети, в течение первого полугодия техническая служба Tele2 работала над внедрением технологий, существенно повышающих качество связи. Оператор запустил интеллектуальную систему SON (Self-Organizing Network), которая автоматически настраивает работу сети и обеспечивает качество голосовых услуг и передачи данных при повышенных нагрузках на инфраструктуру связи.

Кроме того, в Московском регионе начала работать услуга передачи голоса в сетях LTE (VoLTE), которая позволяет совершать голосовые вызовы через сеть четвертого поколения и, как следствие, обеспечивает максимально быстрое соединение и высокое качество передачи голоса (HD-Voice). Благодаря непрерывному подключению к 4G клиент Tele2 может говорить по телефону, не останавливая интернет-сессию.



3.3. Качество обслуживания



В основе клиентского сервиса Tele2 — особое внимание к людям.

Компания всегда внимательно и оперативно рассматривает обращения клиентов. Все жалобы, претензии и предложения рассматриваются с учетом их интересов. Этой цели, например, служит специальная система обратной связи. Она позволяет в кратчайшие сроки реагировать на поступающие вопросы, оперативно и эффективно решать все возникающие у клиентов проблемы.

Компании важно мнение клиента, и после каждого сервисного контакта оператор предлагает оценить уровень обслуживания. Это действительно важно для Tele2, ведь оператор постоянно стремится сделать сервис еще более удобным. Пользователи могут решать свои вопросы с помощью приложения «Мой Tele2» для Android и iOS, в личном кабинете на сайте tele2.ru, писать на страницах компании в официальных группах «ВКонтакте» и Facebook. Абоненты могут также получать ответы на свои вопросы с помощью чата в Viber, общаться с консультантами в салонах связи Tele2 или звонить в контактный центр. В личном кабинете абоненты могут получать детализированную информацию о состоянии своего счета, менять тарифный план и подключать дополнительные услуги. Сервис позволяет пополнять лицевой счет банковской картой без комиссии, а

также просматривать историю платежей и получать новости об услугах и специальных акциях. Обновленный интерфейс сократил время, затрачиваемое на заполнение электронной формы и обработку заявок. Автоматический ответ, полученный абонентом по электронной почте или по телефону, информирует о времени обработки обращения.

С помощью онлайн-чата на корпоративном сайте пользователи могут получать моментальный отклик на свои вопросы.

В 2017 году компания работала над внедрением автомата по продаже SIM-карт, оснащенного биометрической системой распознавания лиц. Терминал сможет подключать к сети Tele2 любого абонента при наличии у него действующего российского или иностранного паспорта. Устройство сканирует паспорт, встроенная 3D-камера сравнивает фотографию с лицом будущего абонента, а специальный модуль распознает текстовую информацию и заполняет поля договора об оказании услуг. Ввод данного формата в коммерческую эксплуатацию осуществлен в 2018 году.

Одним из ключевых элементов системы клиентского сервиса является контактный центр обслуживания абонентов. Это один из крупнейших центров обработки клиентских обращений, который в круглосуточном режиме обслуживает пользователей



мобильной связи во всех регионах присутствия компании. Он функционирует на базе площадок дистанционной поддержки, расположенных в Иркутске, Ростове-на-Дону, Саранске и Челябинске. Обращения абонентов из 65 регионов Tele2 обрабатывают почти 2 000 сотрудников единого контактного центра. Обслуживание ведется на русском и китайском языках. Ежемесячно операторы получают порядка 3,5 млн запросов клиентов во всех дистанционных каналах поддержки — в контактном центре, веб-чате, мессенджерах и по электронной почте.

Автоматизированное рабочее место сотрудника абонентского обслуживания Tele2 интегрировано с внутренними корпоративными сервисами. Это позволяет получать оперативный доступ к данным о клиентах (пол, возраст, история обращений), а также предоставлять им информацию по финансовым операциям и менять тарифные планы. Такие данные помогают быстро и эффективно помочь клиенту и сэкономить его время при обработке запроса.

Хронометраж телефонного обращения в среднем составляет 2 минуты, а время ожидания ответа составляет менее 1 минуты, что является лучшим результатом в российской телеком-индустрии. Более 97% звонков сотрудники обслуживают самостоятельно на первой линии, отвечая также на нестандартные

запросы, обработка которых выходит за рамки стандартных процедур. Обращения, требующие дополнительных ресурсов, составляют всего 2–3% и решаются в среднем за 24 часа.

Система оценки качества позволяет анализировать контакты операторов с клиентами. Tele2 контролирует качество консультации и корректность внесения информации в программу по итогам каждого разговора. Это помогает получать обратную связь, оперативно на нее реагировать и улучшать клиентский сервис.

Формированием профессиональных навыков операторов занимается команда тренеров. Они не только дают сотрудникам первоначальные знания о действующих процедурах и продуктах компании, но и обучают грамотному общению с людьми. Система отбора и обучения направлена на формирование у сотрудников эмпатии — способности сопереживать клиенту и неформально подходить к решению вопросов. Tele2 прикладывает максимум усилий для того, чтобы обращения абонентов рассматривались в кратчайшие сроки. Сотрудники наделены реальными полномочиями, что позволяет им самостоятельно принимать решения и оказывать абонентам поддержку сразу в момент обращения. Достижению высоких результатов такой работы способствует реализация проекта «Реальные полномочия». Проект предполагает проведение



стандартного тренинга для всех сотрудников, специального тренинга для менеджеров и цикла поддерживающих мероприятий на протяжении всего года.

Tele2 первая среди российских компаний и вторая в мире получила сертификат соответствия требованиям современного международного стандарта в области клиентского сервиса ISO 18295. Это свидетельствует о высоком уровне профессионализма и клиентоориентированности специалистов, отличном качестве сервиса и эффективности процессов управления системой абонентского обслуживания.

Более 65% абонентов получают нужную информацию без помощи оператора. В 2017 году функция индивидуального доступа к информации была расширена, и система IVR стала инструментом самообслуживания. Система динамического речевого взаимодействия автоматически распознает особенности клиента на линии, перенаправляя его в ту часть голосового меню, где можно найти предложения, необходимые для решения интересующего его вопроса.

Клиенты получили возможность менять тарифы, подключать услуги и пакеты, использовать обещанный платеж, принимать

таргетированные предложения от Tele2 и т.д. Более 90% абонентов, которые зашли в IVR, не просто прослушали сообщение, а воспользовались онлайн-управлением.

В основе клиентского сервиса Tele2 — доброжелательность, качество обслуживания и скорость обработки обращений. Жалобы в Tele2 рассматриваются как важная и полезная информация и используются как эффективный способ повышать качество продукции и сервиса, оптимизировать бизнес-процессы.

Более 80% обращений абонентов касается вопросов о продуктах и услугах компании. 7% приходится на жалобы и технические вопросы, которые преимущественно решаются уже на первой линии обслуживания.

Уровень удовлетворенности абонентов измеряется через систему IVR и контактный центр, SMS-рассылки, а также интернет-опросы с использованием электронной почты, социальных сетей, мессенджеров и онлайн-чатов. Среди электронных каналов обслуживания около трети контактов с абонентами приходится на онлайн-общение, две трети — на общение по электронной почте.

Дистанционный контроль качества обслуживания в офисах продаж с 2011 года обеспечивает видеомониторинг, пришедший на смену акциям «тайный покупатель». Этот метод обеспечивает прямой контроль во всех точках контакта клиента с сотрудниками компании. Удовлетворенность клиентов при визите в офис продаж в 2017 году значительно выросла и достигла 88,7%, в 2018 году — 88,9%.

Один из приоритетов системы абонентского обслуживания — защита персональных данных. Все операции, услуги и сервисы, связанные с получением, обработкой и хранением персональных данных абонентов, обеспечены необходимыми степенями защиты в соответствии с самыми высокими отраслевыми стандартами.

По результатам исследований корпоративной репутации, которые в 2017-2018 годах в соответствии с международными стандартами провели Reputation Institute и EmCo, Tele2 дважды подряд стала лидером рейтинга среди отечественных телеком-компаний. Оператор лидировал по эмоциональному и рациональному восприятию, корпоративному управлению, вовлеченности персонала и условиям труда. Tele2 также занял ведущие позиции в категориях «инновационность» и «соци-



В основе клиентского сервиса Tele2 — доброжелательность, качество обслуживания и скорость обработки обращений.

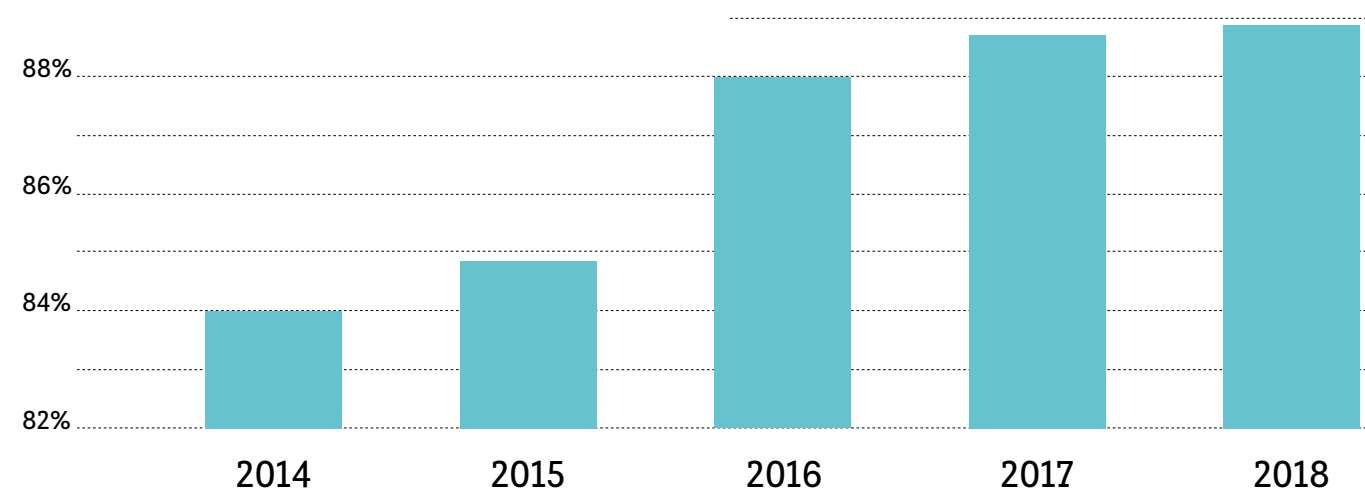


95%



составила доля клиентов, которые дали высшую оценку качеству обслуживания в контактных центрах (5 баллов) в 2017 и 2018 годах.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ ОБСЛУЖИВАНИЕМ В ОФИСАХ ПРОДАЖ





3.4. Безопасность в сфере мобильной связи

Работа по обеспечению безопасности в сфере мобильной связи осуществляется Tele2 в полном соответствии с законодательством Российской Федерации.

Стремясь к высокому качеству обслуживания абонентов, оператор особое внимание уделяет вопросам информационной безопасности. Сервисы компании надежно защищены, для реализации специальных проектов Tele2 привлекает сертифицированных внешних экспертов. В целях обеспечения сохранности персональных данных клиентов используются самые современные программные продукты и многоуровневые системы безопасности.

Сотрудники контактного центра Tele2 ежегодно принимают и обрабатывают тысячи жалоб на разные виды мошенничества. Каждое обращение проходит проверку — по ее результатам устраняется возможность совершения подобных преступлений в будущем. В Tele2 действует постоянная федеральная программа по борьбе с преступлениями в сфере мобильной связи, в соответствии с которой оператор блокирует мошеннические SMS и рекламный трафик, маршрутизируемый по нелегальным каналам. Компания выдвигает строгие требования к контент-провайдерам и контролю качества оказываемых услуг, а также предлагает абонентам бесплатные сервисы, которые блокируют подключение нежелательных подписок в интернете. Кроме того, на постоянной основе осуществляется поиск несанкционированных рассылок. Бесплатный сервис «Антиспам-SMS» позволяет абонентам оператора самостоятельно блокировать входящие SMS-рассылки с любых номеров. Выполняя все установленные законом требования и процедуры, Tele2 по собственной инициативе разъясняет клиентам принципы и формы безопасного использования мобильной связи. Компания проводит активную политику, направленную на предотвращение случаев телефонного мошенничества и незаконного раскрытия персональных данных (см. раздел 5.1. «Просветительские и образовательные мероприятия о сотовой связи»).

Абоненты, которые обратились в компанию с вопросами, касающимися безопасного использования средств мобильной связи, получают профессиональные консультации. На сайте Tele2 в разделе «Защита и безопасность» также содержится информация о способах предупреждения и защиты от преступных действий, видах мобильного мошенничества и правилах поведения в том случае, если абонент все-таки стал жертвой мошеннических действий.

Представители Tele2 участвуют в тематических мероприятиях (конференциях, круглых столах и т.п.), посвященных проблемам безопасности мобильной телефонии. Компания сотрудничает с правоохранительными органами в расследовании и профилактике преступлений в сфере мобильной связи.

Для выявления незаконного информационного контента с элементами насилия над несовершеннолетними действует специальная программа NetClean ProActive.

Разработчик антивирусного программного обеспечения Eset в отчетном году выпустил для абонентов Tele2 специальную версию продукта Eset NOD32 — Mobile Security Tele2. Антивирус в режиме реального времени защищает смартфоны и планшеты от вредоносных программ. Продукт доступен всем абонентам Tele2, в том числе и в поездках по России.



- 4.1. Численность и характеристика персонала
- 4.2. Права человека и недискриминационная политика найма
- 4.3. Кадровая устойчивость
- 4.4. Развитие корпоративной культуры



Люди Tele2





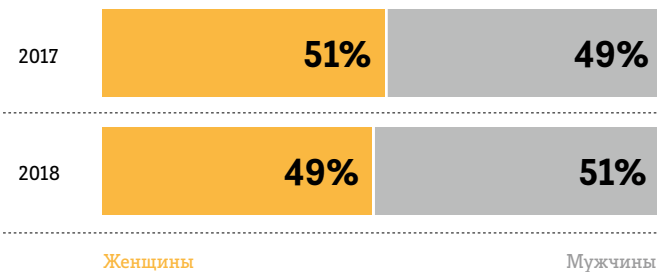
4.1. Численность и характеристика персонала

Сотрудники являются основным и наиболее ценным нематериальным активом компании. Социальная ответственность в отношении персонала Tele2 строится на основе следующих принципов:

- отсутствие любого вида дискриминации, равные возможности для карьерного и профессионального роста независимо от пола, возраста, этнической принадлежности, вероисповедания, места проживания и специальности;
- инвестиции в профессиональное развитие посредством современной корпоративной системы обучения;
- привлечение молодых специалистов, разделяющих корпоративные ценности и принципы трудовой этики, для создания сильной команды единомышленников;
- уровень материального вознаграждения и социального обеспечения, гарантирующий достойное качество жизни и возможности для самореализации, потребления, досуга, а также для творческого и профессионального развития.

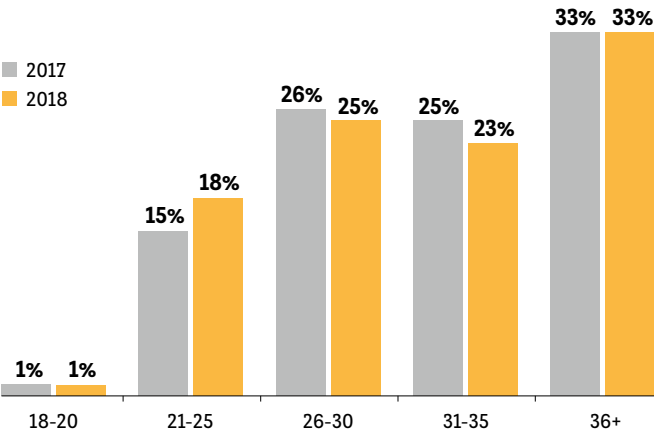
В Tele2 более двух третей сотрудников относятся к возрастной категории до 35 лет. Женщины составляют более половины сотрудников (51%) в 2017 году и 49% — в 2018.

ГЕНДЕРНАЯ СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА



В 2017 году численность персонала составляла почти 7000 человек. Прирост в 2018 году составил порядка 5%.

ВОЗРАСТНОЙ СОСТАВ СОТРУДНИКОВ TELE2, %:



4.2. Права человека и недискриминационная политика найма



Tele2 неукоснительно соблюдает права человека и гражданина по отношению ко всем сотрудникам. Компания запрещает любые виды дискриминации в активной или пассивной форме при приеме на работу, в процессе трудовой деятельности или профессионального роста на основании этнической принадлежности, национальности, вероисповедания, политических убеждений, инвалидности, пола, сексуальной ориентации, брачного или родительского статуса, возраста.

Tele2 рассматривает разнообразие взглядов, мнений и убеждений как фактор обеспечения прав и свобод человека. Никто из сотрудников не может подвергаться на рабочем месте физическому, психологическому или вербальному насилию. Принудительный труд и эксплуатация детского труда категорически

запрещены. При оформлении на работу в Tele2 сотрудники не должны предоставлять дополнительные документы сверх предписанных действующим трудовым законодательством. Все нанятые сотрудники заключают трудовые договоры в соответствии с требованиями трудового законодательства, определяющие условия их занятости.

В 2017 году, как и годом ранее, количество жалоб на практику трудовых отношений, поступивших от сотрудников, рассмотренных и урегулированных компанией, соответствовало уровню лучших отраслевых практик. При этом год к году данный показатель снизился до уровня минимальных значений. Жалоб в связи с нарушениями прав человека не поступало.



4.3. Кадровая устойчивость



Компания убеждена в том, что ключевую роль в достижении успеха играют квалифицированные, целеустремленные, лояльные сотрудники, разделяющие корпоративные ценности и ориентированные на достижение общих целей. Поэтому в Tele2 ведется планомерная работа по созданию условий для формирования и сохранения сильного кадрового резерва. Для этого компания предоставляет инициативным и перспективным сотрудникам возможности для профессионального и личного роста.

Компания последовательно работает над повышением кадровой устойчивости при помощи комплексных программ адаптации и развития. Эти программы способствуют совершенствованию профессиональных навыков сотрудников и их карьерному росту.

Один из ключевых приоритетов в Tele2 – безопасные и комфортные условия труда. Для предотвращения несчастных случаев и причинения вреда здоровью компания стремится до минимума сократить уровень рисков в производственной среде. Для обеспечения безопасности предоставляется соответствующее оборудование и при необходимости — средства индивидуальной защиты.

Tele2 реализует масштабную корпоративную социальную политику в отношении сотрудников и членов их семей. Компания предоставляет своим сотрудникам высококонкурентную заработную плату, систему бонусов и компенсаций, обеспечивает медицинское страхование и расширенный социальный пакет.

В рамках проекта внедрения новой бизнес-модели Tele2 перешла от региональной к централизованной схеме управления. С целью повышения операционной эффективности компании в сентябре 2017 года Tele2 открыла в Ростове-на-Дону федеральный сервисный центр по работе с персоналом. Центр осуществляет полный цикл кадрового администрирования, поддержку программ компенсаций и льгот, обработку запросов сотрудников и ведение документооборота HR-процессов. В 2018 году центр также начал обеспечивать операционную поддержку бизнес-процессов, связанных с обучением сотрудников. Ранее в 2017 году Tele2 также открыла федеральный центр операционной поддержки корпоративных продаж (B2B) и сервиса, который действует на двух площадках в Иркутске и Нижнем Новгороде, а также сервисный центр юридической поддержки и договорной работы в Казани.

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ И ОБУЧЕНИЕ

Развитие сотрудников – один из ключевых фокусов HR-направления, нацеленных на эффективное достижение стратегических целей компании. Система внутреннего обучения Tele2 охватывает все группы сотрудников и все регионы присутствия. Она строится на принципах непрерывного образования, когда получение новых знаний дополняется освоением лучших практик на рабочем месте и профессиональным общением в команде. Система обучения в Tele2 не только работает на профессиональный рост, но и служит важным инструментом построения команды и развития каналов общения между представителями различных подразделений компании.

В состав модели обучения, основанной на корпоративных компетенциях и ценностях Tele2Way, входят программы очного и дистанционного обучения.

ОЧНЫЕ ТРЕНИНГИ

Обучение сотрудников Tele2 строится на базе ежегодных индивидуальных планов развития. В соответствии с внутренними потребностями и внешними тенденциями набор тренингов был обновлен, что позволило сотрудникам получать более эффективное обучение. В 2017 году более 700 сотрудников приняли участие в различных корпоративных тренингах. В 2018 году очные тренинги посетили свыше 1000 человек.

ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ (E-LEARNING)

С 2016 года для сотрудников Tele2 функционирует единая площадка обучения сотрудников – образовательный портал Level Up. В 2017 году платформа была существенно обновлена: осуществлен запуск новых курсов, создан модуль вебинаров, разработаны более 50 игровых дуэлей. В 2018 сотрудники соревновались уже в 60 дуэлях, разработанных по темам электронных дистанционных курсов, представленных на платформе Level Up. Всего на платформе в 2018 году было более 30 дистанционных курсов для развития гибких, неспециализированных навыков, которые отвечают за успешное участие в рабочем процессе и высокую производительность. Каталог курсов постоянно обновляется. Также на портале представлены каталоги очных тренингов и курсов Coursera, расписание которых отображено в календаре. Активными пользователями портала на конец 2018 года являются 74% сотрудников.

SKILL CUP

В декабре 2018 было запущено новое мобильное приложение для сотрудников – платформа микромодульного обучения Skill Cup. С момента запуска и на конец 2018 года приложение скачали свыше 3500 сотрудников. Им доступно более 100 микрокурсов по функциональным и развивающим тематикам. Skill Cup применяется как инструмент самообучения: каждый пользователь платформы при желании может принять участие в программе амбассадоров – получить возможность самостоятельно создавать на платформе свой обучающий или просто полезный в работе материал и делиться знаниями со своими коллегами. В 2018 году в программе «Амбассадоры Skill Cup» приняли участие 50 сотрудников.

U-TALK

В конце 2017 года в Tele2 был запущен новый образовательный проект для сотрудников U-Talk, позволяющий получать знания по актуальным трендам от внутренних и внешних экспертов. Первая лекция проекта была посвящена теме «Больших данных». Она была организована на образовательном портале Level Up. Формат вебинара экономит время и позволяет присоединиться к лекции в режиме реального времени. В 2018 года прошли сессии проекта U-Talk, посвященные темам «Блокчейн и криптовалюты», «Нейропластичность» и «Интернет вещей». Тематика сессий определяется с учетом мнения сотрудников Tele2 по результатам опросов.

ОНЛАЙН-ОБУЧЕНИЕ НА БАЗЕ COURSERA

В 2017 году Tele2 стала второй компанией в России, которая работает с ведущей мировой платформой онлайн-обучения Coursera. У сотрудников компании появилась уникальная возможность проходить образовательные онлайн-курсы лучших мировых вузов, а по итогам окончания получать соответствующие сертификаты. Специально для Tele2 на базе Coursera разработан образовательный проект «Компетенции будущего», цель которого – обучение менеджеров новейшим мировым подходам в бизнесе. Для участников программы разработан каталог, включающий более 30 курсов по таким темам, как agile, «большие данные», дизайн-мышление и другим областям знаний. Проект стартовал в ноябре 2017 года, в нем принимают участие в среднем около 300 сотрудников Tele2 ежегодно.



СИСТЕМА СТАЖИРОВОК

Ежегодно Tele2 проводит программу стажировки для студентов предпоследних курсов и выпускников вузов страны в разных регионах России. Стажировка в Tele2 — отличный шанс узнать, как ведется работа в современной телекоммуникационной компании, испытать свои силы и продемонстрировать собственные компетенции. Студентам Tele2 предлагает оплачиваемую на всех этапах работу, тренинги и дистанционное обучение, участие в масштабных проектах наравне с командой Tele2, возможность перенимать опыт профессионалов и шанс перейти в штат компании после стажировки.

Программа Tele2 Praktik длится с июля по август включительно. В случае успешного завершения участники могут остаться в компании на пролонгированную программу стажировки, которая предполагает частичную занятость в течение учебного года.

Для компании программа стажировки — это прежде всего способ привлекать в команду молодых, амбициозных и талантливых специалистов. Практика стажировок позволяет обучить потенциальных кандидатов всему, что необходимо для успешной работы по стандартам Tele2 в рамках корпоративной культуры.

В 2017-2018 годах программа Tele2 Praktik проходила в 28 городах России. Конкурс составлял в среднем 28 человек на место: из почти трёх с половиной тысяч желающих 120 студентов успешно прошли многоуровневый отбор и стали стажерами Tele2. Самые популярные направления для стажировки, которые собрали максимальное число заявок, охватывают технические специальности и маркетинг. По итогам летней практики 94 стажера получили предложение остаться в компании в рамках пролонгированной программы на условиях гибкого графика, позволяющего совмещать работу с учебой. 20 стажеров получили приглашение на работу и перешли в штат Tele2.

За 9 лет существования программы Tele2 Praktik ее участниками стали более 400 студентов. Пятая часть из них перешли на постоянные позиции в компании.

ЕЖЕГОДНАЯ ОЦЕНКА ПЕРСОНАЛА

В Tele2 используется система управления по целям. Этот инструмент позволяет планировать результаты деятельности на всех организационных уровнях и эффективно направлять усилия сотрудников на достижение поставленных целей.

Для определения вклада каждого сотрудника в развитие компании разработана комплексная система оценки по целям и компетенциям, которая на основании единых критериев позволяет анализировать эффективность персонала.

Оценка по целям и компетенциям проводится ежегодно. Промежуточные результаты оцениваются в период полугодовой оценки. Анализируются достижения сотрудника с точки зрения количественных показателей эффективности, а также качества и своевременности выполнения поставленных задач. Личные цели сотрудников соответствуют ключевым направлениям развития компании и каскадируются сверху вниз. Результаты оценки непосредственно влияют на премирование, а также на карьерный рост и развитие сотрудников.

МАТЕРИАЛЬНОЕ СТИМУЛИРОВАНИЕ

Компания обеспечивает сотрудникам достойный уровень вознаграждения. Система оплаты труда состоит из фиксированной и переменной частей. В ее основе лежат принципы справедливости и вознаграждения за результат. Фиксированной частью является оклад. Переменная часть преимущественно представлена годовой системой премирования, основанной на финансовых результатах компании и индивидуальных результатах работы сотрудника. Размер фиксированной части вознаграждения определяется в соответствии с должностью и на основании анализа практик и тенденций на рынке труда. Социальные бонусы и льготы персоналу предоставляются в соответствии с российским законодательством, внутренними регламентами и с учетом ситуации на рынке.

Размер годовых премий для сотрудников определяется по результатам, достигнутым за соответствующий период. Для персонала в направлениях продаж и обслуживания клиентов, а также в ряде поддерживающих функций установлены квартальные или ежемесячные системы премирования.

В Tele2 поощряется развитие и перемещение сотрудников внутри компании между регионами присутствия. Для поддержки высокого уровня мобильности сотрудникам предоставляется набор компенсаций затрат, связанных с переездом.

Компания заботится о здоровье и благополучии сотрудников. Широкий и сбалансированный пакет льгот предусматривает:

- весь перечень услуг в рамках ДМС;
- предоставление скидок на страховые программы для родственников;
- страхование жизни и от несчастных случаев;
- страхование в поездках;
- доплату за период нетрудоспособности;
- материальную помощь;
- компенсацию части расходов сотрудников на занятия спортом;
- компенсацию расходов на мобильную связь;
- доплату за использование личного транспорта в служебных целях;
- другие виды компенсаций и льгот.





4.4. Развитие корпоративной культуры

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ TELE2

Особое внимание Tele2 уделяет развитию продуктивной и благоприятной корпоративной культуры, способствующей раскрытию личностного и профессионального потенциала каждого сотрудника.

В компании действует Кодекс корпоративной этики, где в простой и понятной форме изложены основные принципы Tele2 по этому вопросу. Документ также содержит единые принципы поведения, которыми персонал руководствуется в своей профессиональной деятельности. Все сотрудники ознакомлены с содержанием Кодекса и действуют в соответствии с его положениями.

Кодекс раскрывает позицию компании по следующим направлениям:

- безопасность изделий и услуг;
- конфиденциальность информации о клиентах, безопасность клиентов;
- сотрудничество с подрядчиками и поставщиками;
- честность ведения бизнеса, противодействие коррупции, позиция относительно конфликта интересов, ведения финансовой отчетности, корпоративного управления;
- уважительное отношение к сотрудникам, включая справедливые условия труда, компенсации и льготы, охрану труда и технику безопасности;
- окружающая среда.

Основные подходы, изложенные в Кодексе, описаны в разделе «Принципы ведения бизнеса» настоящего отчета.

СИСТЕМА ЦЕННОСТЕЙ TELE2WAY, ПРОЕКТ WALK THE TALK И ПРОДОЛЖЕНИЕ ТРАДИЦИЙ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ TELE2

Tele2 — крупный федеральный оператор. В 2018 году у компании насчитывается свыше 42 миллионов клиентов в 65 регионах

России и более семи тысяч сотрудников, работающих в разных городах. Для сплочения и мотивации команды необходимы единые ценности. В Tele2 ценности объединены в систему Tele2Way, которая включает в себя открытость, качество, вызов, гибкость, бережливость и действие. Компания продолжает уделять особое внимание сохранению и развитию корпоративной культуры, основанной на ценностях Tele2 Way. Важным инструментом ее поддержки является система тренингов Tele2 Way. Все новые сотрудники знакомятся с ней на вводном тренинге под руководством амбассадоров Tele2Way, которые хорошо знают и полностью разделяют ценности Tele2, успешно применяют их в повседневной работе, активно способствуют их продвижению внутри организации и прошли курс обучения тренерскому мастерству.

Тренинг для сотрудников проводится в двух форматах. Tele2Way Basic — курс по ценностям и корпоративным стандартам — предназначен для специалистов, а Tele2Way Leadership представляет собой курс для руководителей по корпоративным стандартам вдохновляющего лидерства как ключевой стратегии управления, основанной на модели лидерства Tele2.

В 2017 году программы Tele2Way Basic и Leadership были обновлены в соответствии с актуальной бизнес-стратегией компании, коммуникационной платформой «Другие правила» и принятой моделью лидерства. С момента обновления программы в 2017 году амбассадоры программы Basic провели 60 сессий в разных регионах. Всего обучено свыше 780 сотрудников. Новую программу Leadership прошли более 100 сотрудников, состоялось 7 сессий. В 2018 году были проведены 66 сессий программы Basic и 16 сессий по программе Leadership. В них приняли участие около 1000 сотрудников. В этом же году одним из амбассадоров Tele2Way стал генеральный директор компании Сергей Эмдин. Вместе с другими внутренними тренерами он ведет тренинг по лидерству в стиле Tele2 Way для менеджеров компании.

Проект Walk the Talk (WTT), запущенный в 2014 году, предоставляет сотрудникам возможность продемонстрировать неравнодушное отношение к работе и внести свой вклад в поддержку восприятия бренда Tele2. Цель проекта — выявить новые задачи и недоработки, которые можно решить собственными силами. Например, сотрудник по пути на работу или при возвращении домой посещает фирменные салоны связи Tele2 и при обнаружении каких-либо проблем, с точки зрения клиента, незамедлительно может оставить заявку через мобильное приложение Walk The Talk. Заявка автоматически уйдет на

нужный уровень соответствующей функции для оперативного устранения проблемы. Находя и исправляя недостатки раньше, чем их заметит наш действующий или потенциальный абонент, мы сохраняем высокий уровень доверия и лояльности клиентов. Проект внедрен во всех макрх и филиалах компании. По итогам 2017-2018 годов в проекте активно участвуют почти 90% сотрудников. Их силами были успешно решены 98% всех выявленных проблем.

В проект WTT интегрирован конкурс. Каждый сотрудник Tele2 может предложить идею нового продукта, сервиса, услуги или бизнес-процесса. Идеи новых продуктов, услуг или сервисов делятся на инновационные, которые предлагают уникальный для рынка сервис, и операционные — расширяющие функционал существующих услуг.

Как правило, инновационная идея дает начало стратегическому проекту, требующему серьезных инвестиций и трудозатрат, привлечению различных подразделений, в то время как операционные могут быть реализованы в рамках существующих или находящихся на стадии внедрения услуг. Инновационные идеи — победители конкурса «База идей» детально анализируются и тестируются перед запуском в реализацию. Менеджеры подразделений оценивают предложения сотрудников и внедряют лучшие идеи в практику работы.

В отчетный период поступило 1161 идея от сотрудников из многих регионов страны. Наибольшую активность проявили сотрудники абонентского обслуживания, от которых в 2017 году поступило порядка 45%, а в 2018 году — 32% предложений. Из общего количества идей в 2017 году 68% относятся к продуктовой тематике, остальные, в основном, к тематике продаж и обслуживания. В 2018 году к продуктовому направлению относились порядка 30% предложений, а 47% — к тематике продаж и обслуживания. Всего с 2014 по 2018 годы сотрудниками компании было предложено почти 2000 идей, большинство из которых были применены в различных бизнес-процессах. Реализация проекта WTT не только привела к значительным внутрикорпоративным улучшениям и повысила качество обслуживания клиентов, но и мотивировала сотрудников на дальнейшее развитие.

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА

Одна из стратегических целей Tele2 — быть одним из лучших работодателей на телеком-рынке. Прогресс в достижении этой цели компания оценивает с помощью исследования вовлеченности, которое проводится один раз в два года, а также пульс-опросов вовлеченности, которые проводятся в





командах и подразделениях, требующих особого внимания. Исследование помогает измерить уровень вовлеченности сотрудников, определить их мотивацию, и готовность прикладывать дополнительные усилия для достижения бизнес-целей, а также понять сильные стороны и зоны роста компании как работодателя и сформулировать целевой план развития.

По итогам исследования 2017 года индекс вовлеченности сотрудников Tele2 составил 80%, что превышает лучшие показатели по телеком-рынку и уровень наиболее успешных мировых компаний. Самыми сильными сторонами организации, по мнению сотрудников, являются: качество и ориентация на клиентов, рабочие полномочия, уважение и признание заслуг участников команды. 88% сотрудников готовы рекомендовать Tele2 как работодателя; 84% считают, что компания создает все условия для эффективной работы.

В 2018 году в пульс-опросе вовлеченности приняли участие 95% от общего числа респондентов. Индекс вовлеченности составил 81%, что на 20 п. п. выше, чем данные по телеком-отрасли в России, а также на 15 п. п. опережает средние показатели по России в целом.

Наиболее высокие результаты были получены по таким вопросам, как знание ценностей компании, понимание стратегии и целей Tele2, своего места и вклада в них. По мнению участников опроса, компания чутко реагирует на изменяющиеся потребности клиентов, а ее внешний имидж соответствует внутреннему подходу к работе.

СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО ПРИЗНАНИЯ, НАГРАД И ПООЩРЕНИЙ

Компания постоянно совершенствует систему мотивации и поощряет лучших сотрудников. В 2012 году Tele2 впервые наградила сотрудников, которые внесли значимый вклад в развитие компании, — теперь ежегодная церемония награждения лучших сотрудников компании стала традицией. В систему высших корпоративных наград компании входят три награды — «Достижение года», «Золотой фонд Tele2», «Бриллиантовый фонд Tele2».

«Достижение года» — это награда для сотрудников любого уровня, продемонстрировавших выдающиеся результаты работы в течение отчетного периода. Ее получают профессионалы, которые реализовали значимый проект, существенно повлияли на бизнес компании, разработали и внедрили инновации.

Крупные подразделения самостоятельно отбирают номинантов и определяют победителей в соответствии с квотами, которые рассчитываются пропорционально численности сотрудников. Затем список финалистов рассматривается и утверждается функциональными и административными руководителями номинантов, членами управленческой команды Tele2 и генеральным директором.

Награды «Золотой фонд Tele2» и «Бриллиантовый фонд Tele2» вручаются сотрудникам, проработавшим в компании более 10 и 15 лет соответственно, являющимися амбассадорами бренда и носителями ценностей Tele2 и внесшие большой персональный вклад в развитие бизнеса компании. Номинировать коллегу

на получение награды может любой сотрудник. Выбор победителей осуществляется путем общего голосования всех сотрудников в соответствии с квотами на награждение.

С 2011 года действует специальная программа признания для сотрудников, давно работающих в компании: каждые пять лет работы в Tele2 вознаграждаются памятным подарком. Традиционно проводятся внутрикорпоративные мероприятия, приуроченные к праздникам (день рождения компании, 23 февраля и 8 марта, Новый год), что также способствует сплочению коллектива.



- 5.1. Просветительские и образовательные мероприятия о сотовой связи
- 5.2. Развитие предпринимательства
- 5.3. Поддержка фонда «Навстречу переменам»
- 5.4. Социальные инвестиции
- 5.5. Благотворительность
- 5.6. Корпоративное волонтерство в Tele2
- 5.7. Поддержка общественных мероприятий
- 5.8. Поддержка социально незащищенных категорий граждан

5

Вклад в развитие регионов присутствия





5.1. Поддержка фонда «Навстречу переменам»



В 2012 году Tele2 стала основным партнером фонда поддержки социальных инициатив в сфере детства «Навстречу переменам». Финансовая, консультационная и организационная помощь фонду в рамках проекта федерального уровня — ключевое направление деятельности компании при реализации принципов корпоративной социальной ответственности.

Основная задача фонда «Навстречу переменам» — оказать поддержку социальным предпринимателям, которые меняют жизнь детей к лучшему. Программа фонда предусматривает выявление, конкурсный отбор и поддержку наиболее перспективных проектов, учрежденных социальными предпринимателями — руководителями или сотрудниками российских некоммерческих организаций, лидерами инициативных групп, которые соответствуют Целям устойчивого развития ООН, имеют потенциал для развития культуры детства в России и работают для улучшения жизни детей и подростков в областях, определенных законом «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях».

Учредители фонда и его партнеры исходят из того, что социальные предприниматели создают новые модели для реализации перспективных бизнес-идей. Но, в отличие от традиционного

бизнеса, они фокусируются на решении общественных и социальных проблем. Социальные предприниматели воплощают эти модели в жизнь, строят на их основе устойчивые бизнес-структуры, которые позволяют получить не только прибыль, но и социальный эффект. Основные критерии такого предпринимательства — это общественная миссия, предпринимательский подход, инновационность (новаторство в решении проблемы, нестандартная комбинация ресурсов, новая для региона услуга и т.п.), тиражируемость и финансовая устойчивость.

Для выявления перспективных социальных проектов фонд «Навстречу переменам» и его партнеры на ежегодной основе проводят одноименный Всероссийский конкурс социальных проектов. Перед объявлением старта конкурса в различных регионах России при поддержке Tele2 проводятся встречи с потенциальными заявителями. В 2017-2018 годах проведено 23 встречи (12 и 11 соответственно), в ходе которых представители фонда рассказали потенциальным заявителям о социальном предпринимательстве, работе фонда и задачах конкурса. Участников встреч также интересует механика конкурсного отбора, в том числе критерии и требования к оформлению заявок. Кроме того, заявители получают подробную информацию о

содержании обучающих программ, которые проводит фонд после окончания приема заявок. В результате подобных встреч потенциальные заявители получают возможность оценки собственных шансов на успех и дополнительную мотивацию для создания качественно проработанных заявок. В 2017 году на всероссийский конкурс «Навстречу переменам» поступило 423 заявки из 68 регионов России. В 2018 — 298 заявок из 64 регионов страны. Проекты социальных предпринимателей были посвящены созданию новых возможностей для развития, досуга и полноценной жизни детей, поддержке, реабилитации и обучению детей с особыми потребностями или проблемами со здоровьем, работе с трудными детьми, подростками и их родителями, попавшими в сложную жизненную ситуацию, социализации и адаптации выпускников детских домов.

Из числа поступивших в фонд заявок волонтеры Tele2 отобрали 171 проект в 2017 году и 126 — в 2018 году. Затем сотрудники фонда «Навстречу переменам» провели онлайн-интервью с каждым автором проекта, прошедшего этап волонтерских чтений. Одновременно с этим проекты оценили эксперты в области детства и социального предпринимательства. В результате сотрудники фонда и экспертный совет определили по 51 проекту, прошедшему в полуфиналы конкурсов в 2017

i

Победители Всероссийского конкурса социальных проектов «Навстречу переменам — 2017»

МУЛЬТИМЕДИЙНЫЙ ПРОЕКТ «ДЕТЯМ О ВАЖНОМ»,
Наталья Ремиш,
Москва

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ, ОБУЧАЮЩЕЕ ДЕТЕЙ С РАС РАСПОЗНАВАТЬ И ВЫРАЖАТЬ ЭМОЦИИ,
Кира Меснянкина
и Александра Сарелайнен,
Ростов-на-Дону

ИНТЕРАКТИВНЫЕ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЕ СЕМИНАРЫ,
Елена и Андрей Панфёровы,
Пенза

ЦЕНТР НЕВРОЛОГИИ И РЕАБИЛИТАЦИИ «АНГЕЛ»,
Ирина Зимницкая,
Омск

ТЕЛЕПРОГРАММА «ДАВАЙ ДРУЖИТЬ»,
Татьяна Мерзлякова,
Казань





и 2018 годах. Полуфиналисты приняли участие в обучающих семинарах в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге и Новосибирске, а затем прошли очные интервью с сотрудниками фонда и компании Tele2.

По десять участников вышли в финалы, грантовый конкурс в каждом из них выиграли по пять проектов. Каждый из победителей получил финансовую помощь в размере 1,2 млн рублей. Наряду с грантами все финалисты получили консультационную поддержку от фонда и его партнеров на этапе реализации своих проектов в формате «Инкубатора».

В 2017 году 131 сотрудник (в 2018 – 113) принял участие в работе фонда и поддержке его мероприятий. 97 человек (в 2018 – 83) отбирали заявки и проводили интервью с заявителями, два топ-менеджера работали в составе жюри конкурсов, 13 сотрудников (в 2018 – 15) провели консультации в рамках программы «Инкубатор», а еще 19 (в 2018 – 13) – стали менторами проектов.

Клиенты Tele2 также внесли свой вклад в поддержку конкурсантов, воспользовавшись благотворительным сервисом, который в декабре 2016 года запустил оператор. Все собранные средства направлены на поддержку проектов, победивших в конкурсе «Навстречу переменам». Общая сумма пожертвований за 2017-2018 годы превысила десять миллионов рублей.

Всего за время работы фонда «Навстречу переменам» при поддержке Tele2 его подопечные изменили к лучшему жизнь более 350 тысяч детей и подростков. Больше о фонде и социальном предпринимательстве можно узнать на сайте [«Навстречу переменам»](#).

В рамках престижной ежегодной премии «Импульс добра» Tele2 и фонд «Навстречу переменам» победили в номинации «Корпоративная программа по развитию социального предпринимательства», учрежденной РСПП. Эксперты премии высоко оценили социальную программу, которую компания и фонд реализуют с 2012 года.

i

Победители Всероссийского конкурса социальных проектов «Навстречу переменам — 2018»

**ПРОЕКТ «НЕЙРОВОРСИНКИ»:
СПЕЦИАЛЬНАЯ ПРОДУКЦИЯ
ИЗ ШЕРСТИ ДЛЯ НЕДОНОШЕННЫХ
ДЕТЕЙ,**
Ирина Белозерова,
Архангельск

**ПРОЕКТ «В ТИШИНЕ»: ПОДГОТОВКА
ДЕТЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА
К ЕГЭ,**
Елена и Павел Максимовы,
Тула

**ПРОЕКТ «ЖЕСТОВЫЙ КОД»:
ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ
УРОВНЯ КУЛЬТУРЫ И ЗНАНИЙ У
ГЛУХИХ ЛЮДЕЙ,**
Алексей Соколов,
Новосибирск

**ФОНД «СВЕТ В РУКАХ»: ПОМОЩЬ
РОДИТЕЛЯМ ПРИ ПОТЕРЕ РЕБЕНКА
ВО ВРЕМЯ БЕРЕМЕННОСТИ, РОДОВ
ИЛИ В ПЕРВЫЕ МЕСЯЦЫ ЕГО
ЖИЗНИ,**
Александра Фешина,
Москва

**БАЗА ОТДЫХА И РЕТРИТ-ЦЕНТР
ДЛЯ СЕМЕЙ С ОСОБЫМИ ДЕТЬМИ,**
Юрий Мосенжник,
деревня Шутово,
Псковская область

i

Tele2 стала лауреатом премии «Импульс добра» за лучшую корпоративную программу по развитию социального предпринимательства в России



5.2. Развитие предпринимательства

Tele2 рассматривает предпринимательство как фактор устойчивого развития российских регионов и оказывает содействие формированию цивилизованной предпринимательской культуры. Образовательные акции и программы по этой теме предназначены для различных категорий бизнеса.

В 2017 году Tele2 и Бизнес-инкубатор Высшей школы экономики объявили о стратегическом сотрудничестве в развитии молодежного предпринимательства и стартап-проектов. На базе Бизнес-инкубатора компания запустила собственную программу «Мастерская Tele2». Здесь резиденты площадки по развитию предпринимательства и студенты Высшей школы экономики получили знания в таких областях, как предпринимательство, маркетинг, финансы, управление персоналом, продажи и PR. Мастер-классы провели опытные практики — топ-менеджеры московского филиала Tele2. Ведущие мастер-классов также стали менторами резидентов Бизнес-инкубатора и курировали наиболее перспективные стартап-проекты. Сотрудничество предусматривает также формирование проектных команд, состоящих из экспертов Tele2 и резидентов Бизнес-инкубатора, которые объединяются, чтобы совместно решать практические задачи оператора и работать над созданием новых сервисов, продуктов и технологий.

Tele2 выступила также партнером Летней школы Бизнес-инкубатора ВШЭ по развитию и поддержке предпринимательства, которая прошла летом 2017 года в Подмосковье. Представители компании выступили с сообщениями об эффективности работы со СМИ и об опыте компании по поддержке социального предпринимательства.

Компания выступает постоянным партнером клуба молодых предпринимателей при Высшей школе экономики в Нижнем Новгороде. Победители регионального этапа конкурса «Железный предприниматель» получили от Tele2 сертификат для организации поездки команды в Москву на финал, который состоялся в мае 2017 года.

В 2017 году Tele2 поддержала конкурс «Молодой предприниматель России». Победитель в номинации «Производство года» получил от оператора связи красивые номера для всей организации, бесплатное подключение услуги АТС, а также месяц бесплатной связи для руководителя. Призами от Tele2 также были отмечены молодые предприниматели из Рязани — победители регионального этапа конкурса.

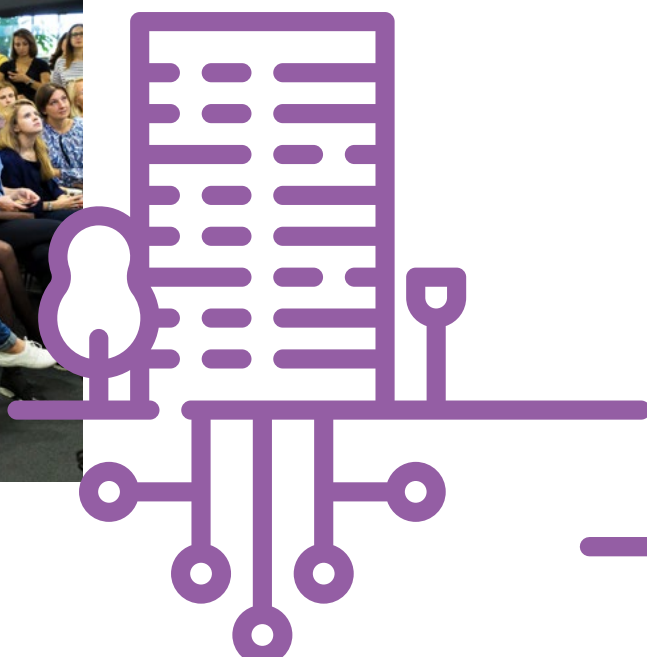
В 2017-2018 годах пператор оказывал поддержку ряду престижных региональных бизнес-премий.. Директор бурятского филиала компании вошла в экспертный совет премии «Серебряная стрела» в Бурятии. Автор самой интересной истории о том, как мобильная связь развивает бизнес, получил в 2017 году специальный приз в номинации Tele2 «На связи». В 2018 году компания наградила победителя премии в номинации «Инновации». Также Tele2 поддержала авторитетную бизнес-премию Приморского края «Компания года и Менеджер года». Директор

приморского филиала компании вошел в состав экспертного совета премии и вручил награду победителю в номинации «Менеджер года». Оператор поддержал премию «Эксперт года» журнала «Эксперт Северо-Запад», в которой награды получили представители бизнеса, власти, науки, культуры и благотворительности, чей вклад в экономику и жизнь стал наиболее значимым. Tele2 вручила специальный приз — год корпоративной мобильной связи — победителю в номинации «Эксперт в сфере волонтерства и благотворительности». В Республике Татарстан в 2017 году Tele2 поддержала премию «Реальный рейтинг», наградив специальным призом победителя номинации «IT-компания», активно использующего инновационные методики управления бизнесом. В 2018 году Tele2 стала партнером первой «Народной премии» для бизнеса в Вологодской области. Оператор наградила лидера в номинации «Бизнес года».

В 2017 году Tele2 и удмуртское информационное агентство «Сусанин» реализовали проект «Бизнес: как это сделано». На сайте агентства создан специальный раздел, в котором публикуются реальные истории людей из разных сфер бизнеса, построивших свое дело с нуля и добившихся в нем успеха.

В 2018 году компания выступила партнером молодежного образовательного форума «Команда 29», прошедшего в Архангельской области. Оператор обеспечил участников встречи мобильным интернетом и голосовой связью, а также организовал для них зону технологичных развлечений и отдыха. Форум ежегодно собирает активную и небезразличную молодежь, заинтересованную в создании и реализации важных для региона проектов. Участники проходят мастер-классы по темам проектной деятельности: как собрать команду, выбрать целевую аудиторию, найти ресурсы для проектов, разработать бизнес-модель. В состав жюри, оценивающего проекты будущих предпринимателей, вошел директор архангельского филиала Tele2.

В этом же году Tele2 организовала мастер-класс для начинающих предпринимателей в Кирове о построении эффективной модели клиентского сервиса и его влиянии на развитие бизнеса. Спикером мероприятия выступил директор кировского филиала компании. Он рассказал о принципах качественного сервиса и выборе точек контакта с потребителями услуг, а также поделится практическими инструментами построения эффективного клиентского сервиса.





5.3. Просветительские и образовательные мероприятия о сотовой связи

Tele2 ведет активную просветительскую деятельность по повышению грамотности населения в области мобильной связи и современных средств коммуникации. Эта работа направлена на тех владельцев мобильных устройств, которые недостаточно осведомлены о преимуществах использования мобильного интернета или не знают правил безопасного поведения в сети. Пользователи, особенно люди старшего возраста, с интересом узнают о возможностях дистанционного общения, об онлайн-оплате коммунальных платежей, а также товаров и услуг. Tele2 на своих акциях и в информационных материалах рассказывает людям о преимуществах безопасного использования мобильных устройств, о новых возможностях, которые им приносят современные телекоммуникационные технологии. Такие проекты компания реализует совместно с общественными организациями и образовательными учреждениями.

В 2017 году в рамках соглашения о сотрудничестве с правительством Оренбургской области компания Tele2 организовала ряд лекций в общеобразовательных учреждениях на тему мобильной безопасности. Сотрудники компании рассказали школьникам о том, как обезопасить себя от действий мошенников, использующих для совершения правонарушений мобильную связь. Старшеклассники познакомились с наиболее распространенными схемами мобильного мошенничества, научились правильно действовать при столкновении с подобными случаями и узнали о правилах безопасности для пользователей смартфонов.

Летом 2017 года архангельский филиал Tele2 провел уроки по основам пользования мобильным интернетом для жителей Северодвинска. Специалисты компании настраивали интернет на смартфонах абонентов, устанавливали популярные и полезные приложения, знакомили горожан с тарифами.

Tele2 поддерживает талантливых школьников из Екатеринбурга. В рамках сотрудничества компании и городского Дворца молодежи группа юных изобретателей — победителей конкурсов и фестивалей технического творчества — побывала на экскурсии в офисе оператора и познакомилась с историей развития мобильной связи. В течение 2017 года компания обеспечивала SIM-картами с бесплатным пакетом услуг учащихся политехнического отделения и сопровождающих их руководителей на время поездок на конкурсы всероссийского и международного уровня.

В 2018 году Tele2 поддержала всероссийский урок по кибербезопасности в интернете. Проект реализован при активной поддержке федеральных и региональных органов власти, представителей телеком-отрасли и общественных организаций. Его цель — повысить уровень кибербезопасности и цифровой грамотности школьников, а также привлечь внимание родителей и педагогов к проблеме. Единый урок по кибербезопасности состоялся 30 октября в среднеобразовательных школах по всей стране. В рамках проекта также были организованы очные тематические уроки в образовательных учреждениях, круглые столы и лекции экспертов. Школьники узнали, как защитить персональные данные, избежать заражения компьютера вредоносными программами, безопасно использовать личную почту, соцсети и игровые аккаунты. Эксперты также рассказали учащимся, как анализировать достоверность информации в интернете и безопасно совершать онлайн-покупки.

Tele2 также систематизировала наиболее значимую для пользователей информацию по обеспечению безопасности при использовании услуг мобильной связи и разместила ее на своем сайте tele2.ru. В разделе «[Защита и безопасность](#)» собраны практические рекомендации и правила, помогающие защититься от вредоносных программ и различных видов мошенничества.





5.4. Социальные инвестиции

ПОМОЩЬ УЧРЕЖДЕНИЯМ СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ

Общественная активность Tele2 в регионах присутствия сфокусирована на стратегической благотворительности и предусматривает системный подход к социальным инвестициям, в том числе в рамках соглашений с органами власти. Так, соглашение с правительством Республики Бурятия, подписанное в 2017 году, подразумевает не только инвестиции в развитие отрасли связи в регионе, но и участие в совместных социально значимых проектах. Компания передала специализированному психоневрологическому дому ребенка «Аистенок» сертификат на сумму 550 тыс. рублей для приобретения реабилитационного оборудования. В этом медицинском учреждении проживают 73 воспитанника в возрасте до четырех лет, 19 из них — дети с ограниченными возможностями, в том числе с заболеваниями опорно-двигательного аппарата. Новое оборудование повышает реабилитационный потенциал детей и позволяет облегчить их переход из программы ранней помощи в образовательную организацию.

В этом же году Tele2 приобрела мебель и оборудовала кухонную зону во владивостокском Центре содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Проживание детей в центре организовано на принципах семейного воспитания, в помещениях квартирного типа. Воспитанники сами решают бытовые задачи, что способствует их успешной социализации. Благодаря компании они получают навыки, необходимые для рационального обустройства быта и смогут лучше подготовиться к самостоятельной жизни. Проект был реализован в рамках соглашения о сотрудничестве между Tele2 и администрацией Приморского края.

На протяжении пяти лет Tele2 сотрудничает с иркутским Реабилитационным центром для детей и подростков с ограниченными возможностями. За это время компания перечислила лечебному учреждению более одиннадцать миллионов рублей. Центр оказывает медицинскую, психолого-педагогическую, логопедическую помощь детям с нарушениями работы опорно-двигательного аппарата, слуха и речи. В центре реабилитации также оказывают комплексную поддержку семьям, в которых живут и воспитываются дети с ограниченными возможностями здоровья. Благодаря работе специалистов центра более 85% детей адаптируются в современном обществе, находят себе применение и в последующем успешно устраивают свою жизнь. В течение года на лечение и реабилитацию туда приезжает более 3 000 детей



со всей Иркутской области. В декабре 2017 года генеральный директор Tele2 Сергей Эмдин посетил лечебное учреждение и передал сертификат на приобретение современного медицинского оборудования. Благодаря поддержке компании были закуплены реабилитационные комплексы для развития опорно-двигательного аппарата и оборудование для восстановления слуха на сумму 1 млн 750 тыс. рублей. В 2018 году в центр было передано реабилитационное оборудование также на сумму 1 млн 750 тысяч рублей: интерактивный сенсорный логопедический комплекс, комплект «Речевой калейдоскоп», творческая мастерская, лаборатория для развития тактильного восприятия и слуха, две импровизированных качели и беговая дорожка.

Всего в 2018 году в рамках соглашений о взаимодействии с правительствами регионов компания провела шесть крупных социальных акций. Адресную помощь получили детские социальные учреждения Ростовской, Архангельской и Иркутской областей.

Совместно с местными сообществами и региональными властями Tele2 участвует в создании условий для улучшения городской среды в регионах присутствия. В рамках Соглашения с правительством Республики Коми, которое действует с 2012



года, Tele2 оказала благотворительную помощь Социально-реабилитационному центру для несовершеннолетних Удорского района. Компания оплатила работы подрядной организации по благоустройству дворовой территории. Здесь были установлены веранда и спортивные сооружения на общую сумму 850 тыс. рублей.

Также в 2018 году была проведена благотворительная акция для детей-инвалидов в Долгопрудном Московской области «Образование без границ – технологии расширяют пространства». Акция была подготовлена совместно с аппаратом уполномоченного представителя президента Российской Федерации по правам ребенка Анной Кузнецовой и Ассоциацией организаций по защите семьи. Tele2 подарила 83 детям-инвалидам планшеты Apple iPad с комплектами SIM-карт и годовым безлимитным доступом в интернет. Современные технологии позволят детям получать безбарьерное образование, знакомиться с достоянием мировой культуры и повышать свою социализацию в обществе.

Кроме того, компания обеспечила приставками для приёма сигнала цифрового телевидения 23 учреждения социальной защиты Ленинградской области.

Всего с 2011 по 2018 год в сотрудничестве с региональными органами власти компанией реализовано 72 крупных системных благотворительных проекта в 43 субъектах России Федерации. Помощь для приобретения необходимого оборудования оказана 15 реабилитационным центрам, 17 образовательным учреждениям, 12 детским домам и приютам, 9 детским больницам и санаториям, 4 центрам летнего отдыха и развития детского творчества.



ПОДДЕРЖКА ОБРАЗОВАНИЯ

В современной системе высшего и среднего специального образования по-прежнему сохраняется разрыв между компетенциями и навыками выпускников и реальными потребностями бизнеса. Чтобы сократить эту дистанцию Tele2 реализует собственные образовательные проекты и развивает адресное сотрудничество с учебными заведениями разного уровня.

В 2017 году в рамках соглашения о сотрудничестве с правительством Пензенской области Tele2 передала сертификат на сумму 500 тыс. рублей Пензенскому колледжу информационных и промышленных технологий. Средства были направлены на приобретение мебели для организации коворкинг-зоны, образовательный процесс в которой был организован по новой методике с учетом всех современных требований.

В 2017 году Tele2 в качестве пилотного проекта учредила именные стипендии для студентов Дальневосточного федерального университета. Претендовать на стипендию Tele2 могут студенты третьего и четвертого курса Школы гуманитарных наук и Школы экономики и менеджмента ДВФУ. В конкурсе приняли участие 80 студентов. Отбор соискателей проводился в два этапа. Имена четырех победителей были объявлены весной 2018 года. Стипендии Tele2 в размере 50 тыс. рублей выплачивались одновременно по результатам конкурса. В 2018 году проект

был масштабирован на другие государственные университеты в различных регионах страны. Целью стипендий во всех ВУЗах является стимулирование прикладных исследований в телекоммуникационной отрасли. Стипендиальный фонд для каждого из вузов составил 300 тыс. рублей.

В 2018 году в рамках IV Восточного экономического форума Tele2 заключил соглашение о долгосрочном сотрудничестве с Дальневосточным федеральным университетом. Главная цель партнерства – вовлечение студентов, аспирантов и молодых ученых в проектную деятельность, поддержка талантливых студентов, аспирантов, преподавателей и молодых ученых университета и создание всех необходимых условий и стимулов для формирования у них современных навыков проектной деятельности. В рамках соглашения партнеры проводят совместные семинары, конференции, форумы для реализации значимых проектов развития образования и социального предпринимательства. Студенты вуза проходят стажировку в приморском филиале оператора в рамках проекта Tele2 Praktik с возможностью последующего трудоустройства в штат компании. Соглашение также предусматривает мотивационную программу для талантливой молодежи. В частности, Tele2 продолжит учреждение именных стипендий. Кроме того, на базе университета оператор создает студенческий проект-

ный офис – двусторонний формат сотрудничества с целью вовлечения студентов в проектную деятельность с решением реальных кейсов, создания новых технологий и применения результатов исследований на практике. Приоритетными направлениями работы проектного офиса станут образование, социально значимые проекты, деятельность некоммерческих организаций, инновации, классическое и социальное предпринимательство.

В 2017 году Tele2 подписала соглашение с Воронежским государственным университетом, направленное на повышение качества образования, развитие научно-исследовательского и культурного потенциала региона. Сотрудничество предусматривает целый ряд совместных инициатив: реализацию образовательных проектов, проведение обучающих тренингов, поддержку студенческих мероприятий, приглашение студентов вуза пройти практику в воронежском филиале Tele2 и зачисление в кадровый резерв компании, организацию социальных акций.

Tele2 также выступила партнером проекта ВГУ «Лига инноваций» – первого регионального преакселератора, нацеленного на поддержку талантливой молодежи. В течение учебного года 100 одиннадцатиклассников, которые прошли отбор,

разрабатывали на базе Воронежского государственного университета инновационные проекты по четырем направлениям: физико-математическому, химико-биологическому, IT и социально-экономическому. Тренинги для участников проекта проводили лучшие корпоративные специалисты региона. Предусмотрено также неформальное общение со спикерами: им можно было лично задать вопросы, получить консультации по своим проектам и идеям. По предложению Tele2 в программу «Лиги инноваций» была включена отдельная номинация – «Инновации в телекоме».

В 2018 году компания учредила именную стипендию для учащихся ВГУ. Студентам было предложено заняться разработкой проектов в сфере телекоммуникаций и IT по различным направлениям. Каждое из них имело цель улучшить качество жизни в разных сферах: социальной, технологической, образовательной, туристической, бизнес-среде. Участники могли подавать заявки по одной или сразу нескольким темам. В итоге на соискание стипендии подали заявки более 200 студентов. В летний период кураторы проекта, представители Tele2 и ВГУ, помогли студентам с детализацией и проработкой кейсов, а уже осенью экспертная комиссия определила семь стипендиатов, среди которых был распределен денежный фонд в размере 300 000 рублей. Автор лучшего проекта получил грант 100 000 рублей, две идеи оператор поддержал стипендиями по 50 000 рублей, еще четыре были отмечены суммами по 25 000 рублей каждая.

Всего в 2018 году соглашения о комплексном сотрудничестве подписаны с семью вузами: Костромским, Томским, Сургутским, Тюменским государственными университетами, Дальневосточным федеральным университетом, Санкт-Петербургским университетом технологий управления и экономики и Карельским филиалом РАНХиГС.

Tele2 на системной основе реализует проект Tele2 Hack. В 2018 году прошло состязание разработчиков и IT-специалистов – студентов 4-го курса бакалавриата, магистров и выпускников вузов в области IT, математики, техники или статистики, имеющих опыт в решении задач в сфере анализа и обработки естественного языка (Natural language processing). Участники хакатона искали решение бизнес-задачи на основе анализа «больших данных» (big data), работая над новым проектом компании по переводу личного общения с абонентами в цифровое пространство. Призовой фонд составил 225 тыс. рублей, а лучшие из программистов смогли присоединиться к команде data scientists оператора.

Компания также в 2017-2018 годах поддержала ежегодную всемирную образовательную акцию «Тотальный диктант» в Брянске, Воронеже, Курске, Саранске, Тамбове и других регионах, обеспечив участников и победителей акции специальными площадками, интерактивными развивающими тестами, фото-зонами и подарками.



5.5. Благотворительность

Компания самостоятельно или в партнерстве реализует целевые благотворительные проекты и акции, направленные на решение актуальных социальных задач.

В Международный день защиты детей в 2017 году Tele2 и владимирский Музей научных иллюзий организовали программу для воспитанников детского дома в поселке Мстера Владимирской области. Для детей были проведены мастер-класс по приготовлению сладкой ваты и развлекательное шоу о занимательной химии. К участию в проекте были привлечены и сами сотрудники филиала. Они организовали сбор средств и закупили подарки: настольные игры, спортивный инвентарь, книги, журналы и наборы для поделок, провели развлекательное шоу.

В этом же году компания подарила смартфоны 10 воспитанникам Павловской школы-интерната № 1 в Воронежской области для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья. Ребята используют гаджеты в том числе для организации дистанционного обучения.

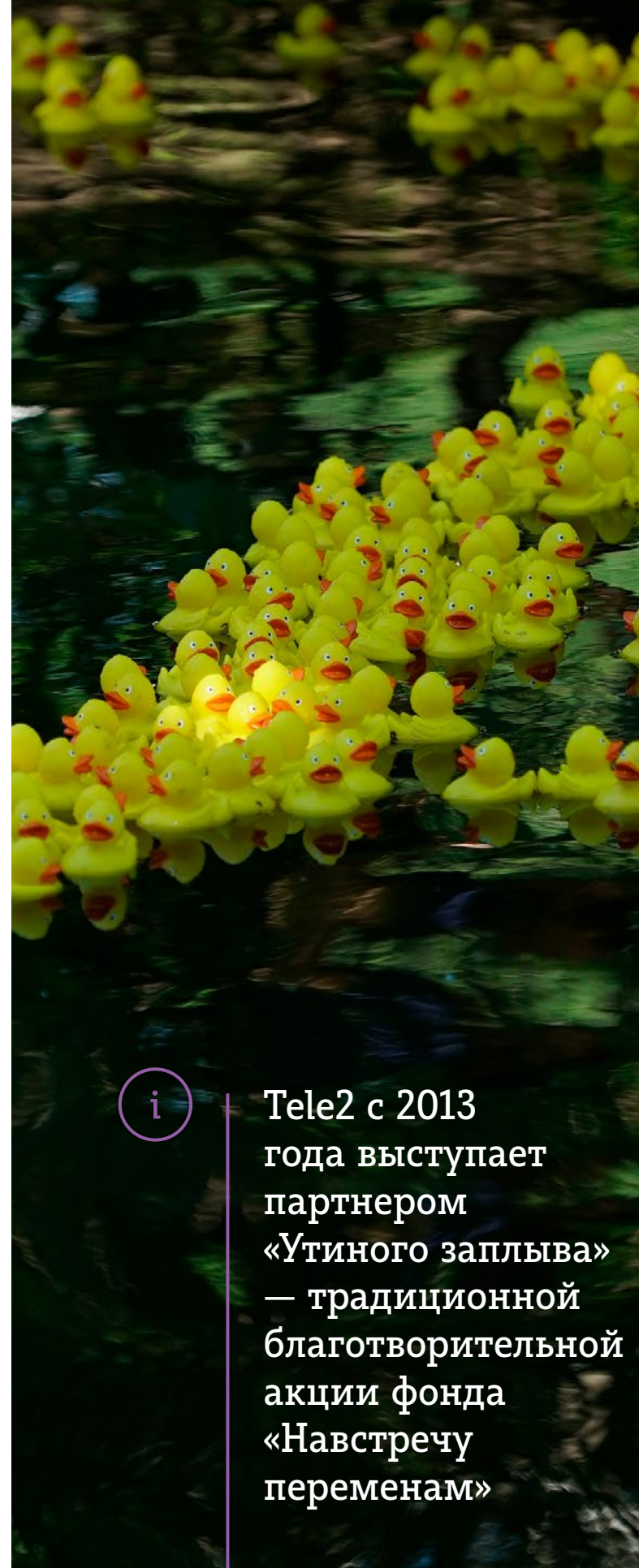
Tele2 много лет подряд выступает партнером «Утиного заплыва» — традиционной благотворительной акции фонда «Навстречу переменам», направленной на поддержку социально ориентированных проектов в сфере детства и для привлечения внимания к инициативам социальных предпринимателей в России. Каждый утенок, оплаченный участниками заплыва, это благотворительный взнос в пользу подопечных фонда. В 2017-2018 годах в заплывах, собравших более двух тысяч зрителей из Москвы и других российских городов, состязались полторы тысячи резиновых утят.

По итогам акции организаторы собрали 492 тыс. рублей. Эти средства направлены на поддержку организаций, работающих для улучшения жизни детей и подростков и защиты их интересов.

В дни проведения мероприятий зрители и участники могли лично познакомиться с авторами социальных проектов, которые получают поддержку фонда «Навстречу переменам», и подробнее узнать об их работе. В 2018 году посетители приняли участие в обучающей игре по распознаванию и выражению эмоций с использованием специального мобильного приложения. На фестивале также состоялась встреча «Не бойся своих эмоций» с Натальей Ремиш, автором книги «Детям о важном», и мастер-класс по изготовлению украшений от социального проекта JewelGirls.

Tele2 поддержала благотворительный рок-фестиваль CLUB'Ok в Великом Новгороде, где проходил сбор средств для тех, кто нуждается в серьезном лечении. На сцене выступили популярные рок-коллективы и диджеи из Москвы и Санкт-Петербурга. Tele2 выступила партнером мероприятия в 2017 году и помогла исполнить мечту инвалида-колясочника Юлии Герасимовой стать концертным блогером. Она получила в подарок от компании смартфон и монопод, с помощью которого удобно делать обзорные снимки и вести трансляцию с мероприятия.

В 2017-2018 годах Tele2 поддержала нижегородский благотворительный полумарафон «Беги, герой!». Собранные в ходе полумарафона средства на общую сумму 500 тыс. рублей пошли на развитие спорта среди инвалидов-колясочников - для них были закуплены специальные коляски, которые позволяют людям с ограниченными возможностями играть в баскетбол и другие подвижные игры. А также на финансирование проекта «Мечты сбываются: велоспорт для незрячих», который нацелен на осуществление в Нижнем Новгороде первых шагов по развитию велоспорта среди молодых людей с инвалидностью по зрению. На средства гранта закуплены велосипеды-танделы. Всего на благотворительный полумарафон зарегистрировались почти 3,5 тыс. бегунов из 160 городов и пяти стран.



Tele2 с 2013 года выступает партнером «Утиного заплыва» — традиционной благотворительной акции фонда «Навстречу переменам»

В 2018 году оператор поддержал благотворительный проект «Соединяя столицы», посвященный сбору средств для фонда «Синдром любви» на программу поддержки школьников с синдромом Дауна — воспитанников центра сопровождения семей «Даунсайд Ап» от 7 до 16 лет. Забег на 800 километров за две недели из Москвы в Минск прошел через ряд крупных городов России и Беларуси и объединил сотни неравнодушных людей. Проект включал программу «Беги с нами» — это формат общения, поддержки и совместной тренировки людей, живущих в городах следования маршрута проекта и внесших благотворительный взнос.



По итогам акции «Утиный заплыв» в 2017-2018 году организаторы собрали 492 тыс. рублей



5.6. Корпоративное волонтерство в Tele2

Tele2 поддерживает инициативы различного масштаба в области социальной ответственности с участием своих сотрудников. Гуманитарная деятельность способствует дальнейшему укреплению корпоративной культуры, придавая более широкий смысл работе и целям компании. Tele2 выделяет организационные, информационные и финансовые ресурсы на развитие корпоративного добровольчества.

148 сотрудников Tele2 из разных регионов и подразделений приняли участие в «волонтерских чтениях» на первом этапе конкурса «Навстречу переменам» в 2017 и 2018 годах. Сотрудники компании проводят профессиональную экспертизу проектов и помогают оценивать качество заявок в контексте выбранной бизнес-модели. Руководители макрорегионов принимали участие в интервью с авторами проектов на этапе выбора финалистов. В состав жюри, проводившего анализ заявок финалистов и определявшего победителей конкурса, вошли генеральный директор Tele2 Сергей Эмдин и директор по стратегическому планированию Светлана Скворцова. Согласно условиям, по окончании конкурса сотрудники Tele2 — маркетологи, юристы, налоговые консультанты, специалисты по связям с общественностью — становятся менторами и консультантами социальных предпринимателей.

Сотрудники ростовского контактного центра Tele2 в 2017 году поздравляли ветеранов ВОВ и многодетные семьи с праздниками, убирали городской Ботанический сад, участвовали в акции «Крышки добра», помогали детскому дому «Солнышко», организовали сбор подгузников для детей-отказников, помогали реабилитационному центру по защите бездомных и собирали вещи для погорельцев. В 2018 году они приняли участие в сдаче крови для переливания четырехлетней Елизавете Малик. За неделю в пункт переливания крови обратились более 50 сотрудников контактного центра.



Tele2 стала партнером одной из секций Шестого московского международного форума «Корпоративное волонтерство: бизнес и общество», крупнейшей в стране экспертной платформы по данному направлению.



В Саранске сотрудники контактного центра помогли детским реабилитационным учреждениям в 2017 году. В 2018 году организовали сборы средств для Темниковского детского дома для детей с ограниченными возможностями и на лечение трехлетней Валерии Бабановой с диагнозом «комбинированный иммунодефицит». Благодаря собранным средствам девочка прошла лечение в одной из московских клиник.

В Челябинске волонтеры из контактного центра в 2017-2018 годах поддерживали областной центр социальной защиты детей «Семья», привозили детям подарки и организовали для них праздничные мероприятия. А также помогли ветеранам Великой Отечественной Войны.

Сотрудники контактного центра в Иркутске в 2018 году посетили детский дом №91 и организовали для детей развивающие игры, а также собрали и передали сладости и подарки для ярмарок, которые организуют воспитатели для детей. Силами команды иркутского филиала и контактного центра собраны средства на нужды реабилитационного центра для детей и подростков в рамках международной акции «Щедрый вторник».

Сотрудники челябинского и тверского филиалов компании посетили в 2018 году различные реабилитационные центры для детей-инвалидов, чтобы организовать праздничные программы и подарить подарки.

Представители воронежского общего центра обслуживания (ОЦО) Tele2 посетили многодетную семью из Малой Приваловки в 40 км от Воронежа и оказали помощь по хозяйству: навели порядок на участке, приобрели зимний объем дубовых дров и комплектующие для дровяной печи.

В 2017 году команда Tele2 в третий раз принимала участие в благотворительной акции по сбору макулатуры в Нижнем Новгороде. Мероприятие было организовано движением добрых дел «Добрый Нижний». За время участия компании в акции из офиса Tele2 на переработку было отправлено более полутонны вторичного сырья. Все средства, вырученные от сдачи макулатуры, направлены в благотворительный фонд «Нижегородский» на покупку коляски для юной нижегородки с диагнозом ДЦП.

В преддверии Нового года волонтеры компании Tele2 из Твери подготовили воспитанникам ГБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Лесного района новогодний сюрприз. Веселый пес Маршал из любимого детского мультфильма «Щенячий патруль» порадовал детей веселыми играми, танцами, песнями и, конечно же, долгожданными подарками от Деда Мороза.

Воронежская команда оператора оказала благотворительную помощь Горожанскому казачьему кадетскому корпусу для

приобретения мебели и Объединению ветеранов афганской войны на закупку продовольственных наборов в 2018 году.

В День пожилого человека сотрудники курского филиала компании приехали к ветеранам-участникам Великой Отечественной Войны по случаю годовщины Курской битвы и вручили им мобильные телефоны для оперативной связи с родными и близкими.

Сотрудники Tele2 в Иркутске приняли участие в крупном волонтерском проекте En+ Group «Проект 360» в 2018 году. Это экологическая всероссийская акция, направленная на очищение Байкала. Всего в мероприятии участвовали более 16 тыс. человек из 30 крупнейших предприятий Иркутской области. Участники акции убрали с берегов Байкала более 400 тонн мусора.

В том же году в Орле коллектив компании оказал помощь городу в очистке лесных и лесопарковых территорий. Было ликвидировано около 50 стихийных свалок, убрана береговая линия Оки. Кроме того, были поддержаны усилия городской администрации по озеленению города: закуплены и высажены десятки деревьев и кустарников.



Tele2 поддерживает инициативы различного масштаба с участием своих сотрудников.



5.7. Поддержка культурных и спортивных мероприятий

Tele2 продвигает концепцию «Другие правила» и приветствует нестандартный взгляд на привычные вещи, в том числе в сфере искусства, стиле жизни, спортивных увлечений и досуга.

В 2017-2018 годах оператор выступил партнером ежегодной всероссийской акции «Ночь музеев», предоставив своим абонентам возможность воспользоваться многочисленными привилегиями. Участники акции без очереди посетили наиболее популярные музеи и приняли участие в авторских экскурсиях, которые провели известные люди. Мероприятия «Ночи музеев», проходили в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Красноярске, Новосибирске, Нижнем Новгороде и других городах.

В рамках программ поддержки современного искусства Tele2 выступила партнером «Мультимедиа Арт Музея, Москва» (МАММ). Первым совместным проектом Tele2 и МАММ стала выставка великого французского фотографа Анри Картье-Брессона — одного из основоположников фотожурналистики и основателя легендарного фотоагентства «Магnum». В экспозиционное пространство была включена площадка виртуальной реальности от Tele2, которая позволила каждому посетителю создать собственные фотографии, путешествуя по Москве 50-х годов в виртуальной реальности. Кроме того, в течение года абоненты Tele2 посещают закрытые авторские экскурсии по выставочным проектам МАММ. Совместно с музеем Tele2

организует серию лекций по истории искусства и современному искусству.

За отчетный период Tele2 организовала фестиваль уличного искусства «30 граней тебя» в восьми городах России, стала официальным партнером музея современного искусства «Эрарта» в Санкт-Петербурге, выступила партнером выставки «Простые чувства» в Нижнем Новгороде. В Челябинске в сентябре 2017 года Tele2 представила выставку современного искусства, которая разместилась в сквере около театра оперы и балета. Компания поддержала начинающих поэтов на музыкально-литературном фестивале «Солома» в Москве, а также организовала площадки для развлечения и отдыха на праздниках Дня города, которые прошли в семи городах Подмосковья.

В июле 2017 года Tele2 запустила сеть онлайн-кинотеатров под открытым небом по всей стране. Два месяца жители 55 городов могли бесплатно смотреть фильмы разных жанров с помощью технологии 4G от Tele2. В 2018 году проект был повторно реализован в десятках российских городов.

Компания стала партнером Всемирного фестиваля уличного кино. Лозунг фестиваля — «ни одной закрытой площадки, никаких билетов и статусного жюри». Поэтому в рамках проекта

молодое российское кино вышло из закрытых кинотеатров на улицы городов. Гости открытых показов могли увидеть киноновинки в популярных городских местах в любую погоду. При поддержке Tele2 фестиваль прошел в 26 городах страны.

Tele2 также стала партнером музыкального фестиваля V-ROX во Владивостоке, музыкального фестиваля «Нашвилл» в Нижнем Новгороде, музыкального фестиваля «Рок чистой воды» в Нижнем Новгороде, спортивно-музыкального фестиваля Quiksilver New Star Camp в Сочи, музыкального фестиваля Stereoleto в Санкт-Петербурге, музыкального фестиваля «Дикая мята» в Тульской области, кулинарного фестиваля «О, да! Еда!» в Санкт-Петербурге и Краснодарском крае, музыкального фестиваля Bosco Fresh Fest в Москве.

В качестве партнера музыкально-спортивного фестиваля Locals Only в Зеленоградске, Санкт-Петербурге и Сочи Tele2 организовала ряд интерактивных площадок, а также предоставила гостям и участникам бесплатный доступ в Wi-Fi-сеть. Благодаря мобильному 4G-интернету от Tele2 на мероприятиях была организована онлайн-видеотрансляция.

В 2018 году Tele2 стала партнером популярных спортивных фестивалей и соревнований: Tinkoff Rosa Fest в Сочи, Red Bull Jump & Freeze в Екатеринбурге, Red Bull Air Race в Казани. Оператор снял привычные для такого рода случаев ограничения и установил на мероприятиях «другие правила» в области комфорта для гостей и участников, мастер-классов и тест-драйвов снаряжения и экипировки, развлекательной программы, питания, получения информации, общения между спортсменами и зрителями, а также в области качества

мобильного интернета. К примеру, на Tinkoff Rosa Fest Tele2 организовал для гостей фестиваля зону виртуальной и дополненной реальности, где с помощью VR-технологий посетители могли совершить виртуальные спуски с горных вершин. При этом новички могли испытать эмоции реальных сноубордистов и лыжников. При создании программы использовались видеоматериалы, снятые райдерами во время экстремальных спусков. Компания также организовала прямые трансляции соревнований для поклонников этих видов спорта по всей стране.

Tele2 выступила партнером глобального проекта компании Disney «Счастье — это ...». Его цель — помочь молодым российским кинематографистам снять кино для большого экрана. Проект стартовал в 2017 году и включал шесть конкурсов. В профессиональных состязаниях могли принять участие начинающие кинематографисты, а во всенародных — все поклонники кино. В ходе нескольких этапов эксперты отбирали лучших сценаристов, режиссеров и часть актерского состава для будущего фильма. Tele2 учредила собственную номинацию «Кино по другим правилам». В ходе проекта абоненты Tele2 смогли попробовать себя в качестве режиссеров. Победитель номинации Tele2 Николай Шишкин из Санкт-Петербурга прошел обучение в Московской школе кино и снял одну из новелл киноальманаха проекта. Работы конкурсантов оценивали мэтры киноиндустрии: Владимир Грамматиков, Федор Бондарчук, Сергей Лукьяненко, Павел Лунгин, Андрей Мерзликин, Анна Михалкова, Джаник Файзиев, Владимир Хотиненко и Оксана Карас. Интересы абонентов Tele2 представлял Андрей Патока, заместитель генерального директора компании по продукту, маркетингу и развитию федеральных клиентов.





5.8. Поддержка социально незащищенных категорий граждан

Для Tele2 важно оказывать реальную и системную помощь тем, кто в ней нуждается. Причем компания не просто выступает инициатором различных социальных проектов, но и запускает уникальные продукты, которые становятся инструментом поддержки социально незащищенных категорий граждан, в том числе многодетных семей. Содержание многодетной семьи требует больших материальных затрат, при этом к расходной статье семейного бюджета относятся услуги связи. Чтобы оказать поддержку таким семьям, Tele2 предложила им специальные тарифные планы с максимально выгодными условиями.

В июне 2017 года Tele2 и центр помощи многодетным семьям «МногоМама» объявили о сотрудничестве: семьи с тремя и более детьми из Москвы и Московской области получили возможность подключиться к тарифным планам оператора по низкой цене. Для этого одному из родителей необходимо было обратиться в центр помощи «МногоМама» и предоставить документы, подтверждающие статус многодетной семьи. Сотрудники центра принимали заявления, помогали подобрать подходящий тариф и выдавали необходимое количество SIM-карт.

Центр «МногоМама» опекает более 25 000 семей по всей России, из которых 11 000 проживают в Москве и Московской

области. Подопечные центра воспитывают от 3 до 16 детей, в том числе усыновленных и с ограниченными возможностями.

В 2017 году Tele2 совместно с Московской городской организацией Всероссийского общества глухих разработала специальный тарифный план для абонентов с нарушениями слуха. Потребности этой категории пользователей в мобильной связи имеют свою специфику: для таких абонентов голосовые услуги менее актуальны, в то же время SMS и мобильный интернет пользуются повышенным спросом. Учитывая особенности потребления таких клиентов, Tele2 запустила специальный тариф с увеличенным объемом трафика передачи данных и большим пакетом SMS по доступной цене. Абонентам доступна также техподдержка на жестовом языке.

В преддверии Дня Победы оператор совместно с Советом ветеранов Иркутской области предоставил SIM-карты с льготным тарифом участникам Великой Отечественной войны и труженикам тыла. В 2017 году оператор вручил 50 SIM-карт, в 2018 году – 55. В рамках льготного тарифа компания ежемесячно начисляет ветеранам 100 бесплатных минут для звонков на номера России.





- 6.1. Экологическая политика Tele2
- 6.2. Воздействие мобильной связи на окружающую среду
- 6.3. Воздействие мобильной связи на здоровье человека
- 6.4. Минимизация воздействия на изменение климата
- 6.5. Утилизация отходов и экономия природных ресурсов
- 6.6. Экоофис Tele2

6

Мобильная связь и экология





6.1. Экологическая политика Tele2



Экологическая политика — важная сфера корпоративной ответственности Tele2. Применяя стратегию предупреждения рисков, компания уделяет особое внимание экологическим аспектам в процессе технического развития сети во всех регионах присутствия. Рабочие регламенты Tele2 полностью соответствуют законодательству РФ и включают дополнительные требования по обеспечению экологической безопасности. Все сотрудники проходят инструктаж в соответствии с лучшими отраслевыми практиками.

Продукты и услуги Tele2 — это вклад в повышение экологической устойчивости, так как переход на цифровые технологии

способствует значительному снижению уровня вредных воздействий на окружающую среду. Tele2 предоставляет свои услуги потребителям в полном соответствии с требованиями экологического законодательства и нормами ведения бизнеса, принятыми в компании. Tele2 стремится к тому, чтобы этот подход разделяли не только сотрудники, но и партнеры. Компания проверяет всю информацию об экологических рисках, поступающую из различных источников. Эти сообщения, как и предложения о способах снижения угроз, оператор учитывает при техническом развитии сети. Сотрудники Tele2 прошли тренинги по оперативному реагированию в чрезвычайных ситуациях.

6.2. Воздействие мобильной связи на окружающую среду

Работа операторов мобильной связи, как правило, не оказывает значительного негативного воздействия на окружающую среду и не наносит ущерба местной флоре и фауне. Монтаж и эксплуатация объектов сети мобильной связи не сопровождаются образованием большого количества отходов и не сопряжены с использованием критических объемов опасных материалов. В то же время телекоммуникационная отрасль, как и любая другая, представляет собой источник определенных экологических рисков и воздействий. Последние по своему характеру значительно отличаются от негативных факторов промышленного производства.

Сектор информационных и телекоммуникационных технологий — крупный потребитель энергоресурсов, производство которых непосредственно сопряжено с процессами, влияющими на изменение климата.

Сотовые телефоны и телекоммуникационное оборудование являются источниками незначительного объема электромагнитного излучения. В вопросах переработки и повторного использования материалов и изделий также существует своя специфика.

Практикуя проактивный подход, Tele2 выявляет и учитывает подобного рода экологические риски, изучает мировой опыт в этой области и активно внедряет современные разработки по профилактике и минимизации негативных техногенных эффектов в своей деятельности.

Для сохранения природного баланса и предотвращения вредного влияния технических работ на окружающую среду, на всех этапах проектов по строительству сети Tele2 использует технологии и оборудование, которые считаются передовыми в области экологической безопасности и ресурсосбережения. Стремясь поддерживать естественный баланс, Tele2 целенаправленно ограничивает вмешательство в природный ландшафт, с тем чтобы объекты сотовой связи органично вписывались в архитектурный облик городов и сел. Перед установкой оборудования проводятся необходимые согласования, в том числе с участием местных жителей.



Tele2 использует самое современное экологически безопасное и энергоэффективное оборудование ведущих мировых производителей во всех регионах присутствия





6.3. Воздействие мобильной связи на здоровье человека

Один из основных элементов системы сотовой связи — базовые станции, которые работают в режиме приема и передачи сигнала на мобильные устройства, находящиеся в зоне их действия, являются источником электромагнитного излучения. Электромагнитную энергию излучают также обычные бытовые приборы: телевизоры, радиоприборы, микроволновые печи, компьютеры. Предельная мощность их поля в десятки раз ниже критического уровня, опасного для здоровья человека. Излучаемая мощность передатчика базовой станции в десятки раз меньше излучения от микроволновой печи и других бытовых приборов, используемых человеком в повседневной жизни. За 20 лет использования сотовой связи негативное воздействие на здоровье человека и окружающую среду не подтверждено. Специалисты из разных стран, проводили мониторинг влияния электромагнитного излучения на территориях, прилегающих к базовым станциям. Согласно полученным данным, почти в 100% случаев электромагнитная обстановка в квартирах и офисах здания, на котором установлена базовая станция, не отличается от фоновой в соответствующем диапазоне частот для данного района.

На основе научных исследований разработаны международные и российские стандарты, устанавливающие протокол безопасной эксплуатации такого оборудования. Это позволяет принимать решения о приобретении и применении технологий, минимизирующих потенциальный негативный эффект.

Российские санитарные нормы и требования, предъявляемые к оборудованию сотовых операторов, в десятки раз жестче, чем западные. В Европе предельная норма электромагнитного излучения составляет 1 мВт/см², в нашей стране — 0,01 мВт/см². Но даже при такой разнице в нормативах оператор относится к установке базовых станций с особым вниманием.

На этапе подготовки строительства сооружений связи разрабатывается вся необходимая проектная документация, которая включает раздел «Оценка воздействия на окружающую среду (ОВОС)», проводятся инженерно-экологические изыскания. Проектная документация проходит экологическую экспертизу. При планировании установки каждой базовой станции проект в обязательном порядке проходит санитарно-эпидемиологическую экспертизу. К монтажу базовой станции компания приступает только при наличии положительного заключения. По завершении монтажных работ органы СЭС проводят инструментальные исследования на местности и выдают заключение о соответствии или несоответствии излучения государственным

санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам. При этом учитываются все факторы: мощность радио- и телеантенн, местонахождение дома, характер окружения и архитектурной застройки и многое другое. По результатам измерений компетентный орган принимает решение о работе обследованной базовой станции и выдает разрешение на ее эксплуатацию.

Оборудование и технологии Tele2 прошли специальную сертификацию в соответствии с утвержденными нормативами и в полной мере отвечают всем требованиям.

Поскольку в информационном поле тиражируются стереотипы о негативном воздействии мобильной связи на здоровье человека и состояние окружающей среды, компания считает важным информировать население о правилах безопасного использования мобильной связи. Эксперты Tele2 регулярно выступают на круглых столах, конференциях и форумах, принимают участие в просветительских мероприятиях, в теле- и радиопередачах, на которых совместно с другими операторами мобильной связи и общественными организациями делятся актуальной информацией и отвечают на вопросы абонентов.



i

Согласно данным Всемирной организации здравоохранения, организм человека поглощает в пять раз больше сигналов от радиоприемника, телевизора и компьютера, чем от оборудования сотовой связи



6.4. Минимизация воздействия на изменение климата



Оборудование, которое эксплуатирует компания, потребляет значительные объемы электроэнергии. Ее производство сопровождается выбросами углекислого газа, что в конечном счете оказывает влияние на процессы изменения климата. Tele2 ведет учет и осуществляет контроль потребления энергии. Основные потребители электроэнергии в компании — коммутаторы, базовые станции, центры обработки данных. Tele2 проводит последовательную политику снижения расхода электроэнергии за счет использования современной техники и внедрения мер энергосбережения. Благодаря стабильному технологическому прогрессу в отрасли мы имеем возможность использовать новейшие базовые станции, аккумуляторы, кондиционеры базовых станций, ретрансляторы. Выход на рынок услуг связи 3G и 4G позднее конкурентов, позволил Tele2 повсеместно установить оборудование с большей производительностью и меньшим энергопотреблением. Так, например, построена московская сеть оператора, крупнейшая в России.

С помощью партнеров и клиентов Tele2 стремится минимизировать масштаб выбросов углекислого газа и тем самым воспрепятствовать изменению климата. Компания предъявляет жесткие требования ко всем сферам деятельности, связанным с выбросами CO₂, в частности к эксплуатации транспорта и организации поездок персонала.

В компании целенаправленно сдерживается рост корпоративного парка автотранспортных средств, практикуется замещение командировок сотрудников и деловых встреч, связанных с эксплуатацией личного, корпоративного или общественного транспорта, использованием электронных средств связи, что обеспечивает возможность ведения переговоров в удаленном доступе.

6.5. Утилизация отходов и экономия природных ресурсов

Tele2 с вниманием относится к вопросам переработки и повторного использования материалов и изделий. Неиспользуемое электрическое и электронное оборудование переориентируется на другие задачи внутри компании или продается сторонним организациям. Оператор минимизирует объем работ с экологически вредными веществами, стремится применять упаковку и материалы из нетоксичного сырья, доступного для вторичной переработки и использования. Tele2 утилизирует изношенное офисное и технологическое оборудование в соответствии с требованиями законодательства и по возможности привлекает к переработке сертифицированные компании.

Аккумуляторы и батарейки, выработавшие свой ресурс, часто утилизируют как обычные бытовые отходы. Всего одна батарейка способна загрязнить опасными металлами и соединениями 20 кв. м земли. Эту проблему может решить только системный подход к сбору, логистике и утилизации таких небезопасных отходов. В 2017 году Tele2 запустил в Новосибирске проект «Утилизируйте батарейки здесь!». Сегодня сдать отработанные элементы питания можно в десяти салонах связи Tele2 в регионе. Оператор обеспечивает их сбор, безопасную транспортировку и утилизацию на заводе по переработке батареек в Челябинске. Сдать пришедшие в негодность элементы питания может каждый, независимо от того, является он клиентом Tele2 или нет.

Самая широкая сеть по приему батареек и аккумуляторов для последующей утилизации развернута в Волгограде и Волжском. В этих городах 18 фирменных салонов Tele2 предлагают к услугам посетителей боксы «Батарейки сдаются» для утилизации элементов питания. Использованные батарейки отправляются на переработку при содействии эколого-просветительского проекта «Eco.Cost». Аналогичный сбор был налажен в 12 салонах Tele2 в Томске, а также во многих других салонах оператора по всей стране.

Для привлечения внимания общественности к проблеме опасных отходов информация о проекте и о местах, куда каждый может принести и сдать израсходовавшие ресурс батарейки, освещалась в СМИ и социальных сетях.

В Санкт-Петербурге в 2017 году Tele2 реализовала уникальный проект — первый в мире генератор бесплатного 4G-интернета, использующий силу дождя. Прибор работает на основе гидро-электрогенератора, которым оборудована водосточная труба. Стекающая по ней дождевая вода вращает турбину. Благодаря



миниатюрным электрогенераторам, которые преобразуют кинетическую энергию в электричество, 4G-роутер Tele2 заряжается и раздает бесплатный «дождевой» Wi-Fi. Пилотный проект реализован в творческом пространстве «Голицын Лофт» на набережной Фонтанки. Tele2 планирует устанавливать такие устройства в местах, где люди обычно спасаются от дождя. Проект Tele2 «Дождевой Wi-Fi» получил признание и в области коммуникаций, популяризирующих инновации в области безопасной энергии. Оператор был удостоен серебряной и бронзовой наград главного международного рекламного фестиваля «Каннские львы».

В 2018 году Tele2 продолжила успешный опыт инноваций в области выработки энергии и запустила проект «Солнечный Wi-Fi». В Краснодаре был установлен Wi-Fi-генератор, преобразующий солнечную энергию в мобильный 4G-интернет. Внутри конструкции установлен аккумулятор, который заряжается днем от солнечных батарей и поддерживает действие Wi-Fi-роутера. Накопленной энергии достаточно для бесперебойной работы генератора при пасмурной погоде, в вечернее и ночное время. Средняя скорость мобильной передачи данных солнечным Wi-Fi составляет 7-10 Мбит/сек. Wi-Fi-генератор Tele2 был установлен в парке «Солнечный остров». Его посетители могли воспользоваться скоростным мобильным 4G-интернетом и зарядить гаджеты в любое время суток.



1. Tele2 сегодня

2. Ответственное ведение бизнеса

3. Tele2 – доступная и качественная связь

4. Люди Tele2

5. Вклад в развитие регионов присутствия

6. Мобильная связь и экология

6.6. Экоофис Tele2

Компания последовательно реализует мероприятия по созданию комфортной среды и условий труда, отвечающих требованиям экологической безопасности, эргономики и эстетики. Это обеспечивает формирование благоприятного психологического климата в офисе и является фактором охраны здоровья сотрудников.

Штаб-квартира Tele2 размещается на территории современного и экологичного бизнес-парка класса А — ComCity. Инновационное пространственное решение офиса отвечает высоким стандартам экологичности и ключевым принципам корпоративной философии.

В офисе Tele2 хорошо продуманы возможности для коммуникации между сотрудниками и их перемещения по всей территории офисного центра. Кроме открытого пространства рабочей зоны, имеются также многофункциональные зоны неформального общения. К услугам сотрудников комфортабельные общественные зоны, несколько столовых, комнаты отдыха.

В отделке помещений были использованы экологически безопасные материалы. Зоны для отдыха окружают живые растения. В офисе всегда свежо и комфортно благодаря системе вентиляции и кондиционирования последнего поколения.

Источником электроэнергии для работы офиса служат городские электросети. Для снижения потребления электроэнергии установлено энергоэффективное светотехническое оборудование, которое обеспечивает яркий свет в темное время суток и низкий уровень потребления энергоресурсов. Круговое остекление позволяет в дневное время суток снизить потребление электроэнергии для освещения помещений.

Компания бережно относится к использованию природных ресурсов и осуществляет переход на безбумажный документооборот с применением современных программных средств администрирования и корпоративного обмена информацией.





Об отчете

Это третий отчет о корпоративной социальной ответственности Tele2. В настоящее время компания придерживается двухгодичного цикла нефинансовой отчетности. Документ охватывает период деятельности компании за 2017 и 2018 календарные годы. Он подготовлен в соответствии со Стандартами отчетности в области устойчивого развития GRI (2016), вариант «основной». Отчет содержит информацию о стратегии и миссии компании, о принципах ее деятельности в сфере социальной ответственности и устойчивого развития, о ключевых событиях и результатах работы. В нем также приводятся данные о воздействии производственной деятельности Tele2 на экономику, общество и окружающую среду, а также о ее взаимодействии с заинтересованными сторонами.

В отчете использована информация из корпоративной системы сбора данных. Подразделения компании также подготовили ответы на запросы, составленные с учетом рекомендаций Руководства GRI. Также была обработана информация из внешних источников. Основные показатели результативности отражают деятельность компании ООО «Т2 Мобайл». При подготовке отчета компания руководствовалась пониманием корпоративной социальной ответственности, которое базируется на положениях стандарта ISO 26000 (Руководство по социальной ответственности).

В отчет включалась информация по вопросам, которые являются существенными для всех подразделений и оказывают прямое или опосредованное влияние на способность орга-

низации создавать, сохранять или разрушать экономическую, социальную и экологическую ценность для себя и всех заинтересованных сторон, а также общества в целом. Для определения содержания отчета рабочая группа использовала результаты анкетирования внешних и внутренних стейкхолдеров, которое было проведено в предыдущем цикле отчетности. По итогам опроса была составлена матрица существенности.

Кроме того, при выявлении важных для заинтересованных сторон вопросов в процессе подготовки отчета были проанализированы:

- материалы федеральных, региональных и корпоративных СМИ;
- материалы обратной связи работников компании и результаты опросов удовлетворенности сотрудников и клиентов;
- описание социальных проектов компании.

При определении существенности рабочая группа также учитывала значимость этих аспектов для компании и ключевых заинтересованных сторон, в том числе значимость с точки зрения социального контекста и обязательств бизнеса, зафиксированных в международных и российских документах. Рассмотрев результаты этого анализа и приняв в расчет принцип полноты, рабочая группа выделила существенные темы, которые должны быть отражены в отчете:

СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ И ИХ ГРАНИЦЫ

СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ	ВНУТРИ КОМПАНИИ	ЗА ПРЕДЕЛАМИ КОМПАНИИ
Качество оказания услуг	●	●
Здоровье и безопасность потребителя	●	●
Соответствие требованиям законодательства	●	●
Сохранность персональных данных абонентов	●	●
Равные возможности	●	○
Инвестиции в развитие местных сообществ	●	●
Обучение сотрудников	●	○
Научно-техническое развитие	●	○
Участие в развитии территорий присутствия	●	●
Ответственный маркетинг	●	●
Здоровье и безопасность сотрудников	●	○

В отчет включены данные за два календарных года. Там, где это представлялось важным, данные приведены в динамике. По существенным аспектам отчет описывает все наиболее значимые воздействия компании. По сравнению с предыдущим отчетным периодом границы раскрытия информации не изменились. Все данные, представленные в отчете, прошли

внутреннее согласование, их полнота и корректность проверены предоставившими их подразделениями с применением стандартных процедур. Указатель стандартных элементов отчетности приведен в Приложении.



Приложение.

Таблица соответствия отчета Стандартам GRI

ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ СТАНДАРТОВ GRI		МЕСТО В ОТЧЕТЕ / КОММЕНТАРИЙ
ОБЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ		
Профиль организации		
102-1	Название организации	ООО «Т2 Мобайл»
102-2	Основные бренды, продукция, а также услуги	1.3. Продукты и услуги См. также корпоративный интернет-сайт https://tele2.ru
102-3	Местонахождение штаб-квартиры	г. Москва
102-4	География основной деятельности	1.4. Положение на рынке
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	1.1. Информация о компании
102-6	Рынки, на которых работает организация	1.4. Положение на рынке
102-7	Масштаб организации	1.1. Информация о компании
102-8	Информация о сотрудниках и других работниках	4.1. Численность и характеристика персонала
102-9	Цепочка поставок организации	2.5. Ключевые стейкхолдеры Tele2. Деловые партнеры 6.2. Воздействие мобильной связи на окружающую среду
102-10	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности организации или ее цепочки поставок, произошедшие на протяжении отчетного периода	1.5. Развитие сети мобильной связи

102-11	Принцип предосторожности	Руководствуясь принципом предосторожности, компания стремится исключить предполагаемый вред окружающей среде, даже если нет строгих научных данных о том, что та или иная деятельность причиняет такой вред
102-12	Внешние инициативы	С 2015 года ООО «Т2 Мобайл» является участником Антикоррупционной хартии российского бизнеса
102-13	Членство в ассоциациях	2.5. Ключевые стейкхолдеры Tele2. Экспертное и деловое сообщество

Стратегия

102-14	Заявление ключевого руководящего лица, принимающего решения в организации	Обращение генерального директора Tele2
102-15	Ключевые воздействия, риски и возможности	2.5. Ключевые стейкхолдеры Tele2. Экспертное и деловое сообщество 1.6. Научно-техническое развитие

Этика и добросовестность

102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	4.4. Развитие корпоративной культуры Кодекс корпоративной этики Tele2 Система ценностей Tele2 Way, проект Walk the Talk
102-17	Механизмы для обращений по вопросам этики	2.5. Ключевые стейкхолдеры Tele2. Сотрудники 4.4. Развитие корпоративной культуры Кодекс корпоративной этики Tele2

Корпоративное управление

102-18	Структура корпоративного управления	2.1. Система корпоративного управления
102-20	Руководящие должности, предполагающие ответственность за решение экономических, экологических и социальных проблем	2.4. Как Tele2 понимает свою социальную ответственность
102-21	Консультации с заинтересованными сторонами по экономическим, экологическим и социальным проблемам	2.5. Ключевые стейкхолдеры Tele2
102-22	Состав высшего органа корпоративного управления и его комитетов	2.1. Система корпоративного управления
102-23	Председатель высшего органа корпоративного управления	2.1. Система корпоративного управления



102-25	Конфликт интересов	2.3. Принципы ведения бизнеса. Конфликт интересов
102-26	Роль высшего органа корпоративного управления в определении целей организации, ее ценностей и стратегии	2.1. Система корпоративного управления
102-27	Коллективное знание членов высшего органа корпоративного управления в связи с экономической, экологической и социальной проблематикой	По мере необходимости готовятся информационные справки и доклады для руководства компании по экономической, экологической и социальной проблематике
102-29	Роль высшего органа корпоративного управления в выявлении экономических, экологических и социальных воздействий и управлении ими	2.2. Стратегия Tele2 утверждена советом директоров
102-32	Роль высшего органа корпоративного управления в подготовке отчетности в области устойчивого развития	2.1 Система корпоративного управления

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

102-40	Список групп заинтересованных сторон	2.5. Ключевые стейкхолдеры Tele2
102-41	Коллективные договоры	4.2. Права человека и недискриминационная политика найма
102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	2.5. Ключевые стейкхолдеры Tele2
102-43	Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами	2.5. Ключевые стейкхолдеры Tele2

Практика отчетности

102-45	Юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность	Об отчете
102-46	Определение содержания отчета и границ тем	Об отчете
102-47	Перечень существенных тем	Об отчете
102-48	Переформулирование информации	Об отчете
102-49	Изменения в отчетности	Об отчете

102-50	Отчетный период	Об отчете
102-51	Дата публикации предыдущего отчета	Об отчете
102-52	Цикл отчетности	Об отчете
102-53	Контактное лицо, к которому можно обратиться с вопросами относительно отчета	Об отчете
102-54	Заявление о подготовке отчета в соответствии со стандартом GRI	Об отчете
102-55	Указатель содержания GRI	Приложение
102-56	Внешнее заверение	Об отчете

ЭКОНОМИКА

201	Экономическая результативность	
201-3	Обеспеченность обязательств организации относительно пенсионных планов с установленными льготами	Группа перечисляет взносы в местные государственные пенсионные и социальные фонды и от имени своих работников
202	Присутствие на рынках	
202-2	Доля руководителей высшего ранга в существенных регионах деятельности организации, нанятых из числа представителей местного населения	К местному населению относятся 9 из 11 членов совета директоров и 11 из 11 высших руководителей, членов управленческой команды Tele2. В данном контексте под местным населением понимаются граждане РФ
203	Непрямые экономические воздействия	
103	Подходы к управлению	1.5. Развитие сети мобильной связи 5. Вклад в развитие регионов присутствия
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	1.5. Развитие сети мобильной связи 5. Вклад в развитие регионов присутствия
203-2	Существенные не прямые экономические воздействия	1.5. Развитие сети мобильной связи 5. Вклад в развитие регионов присутствия



205	Противодействие коррупции	
205-1	Деятельность, прошедшая оценку рисков, связанных с коррупцией	Противодействие коррупции и открытый подход во взаимоотношениях с подрядчиками и поставщиками
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	4.4. Кодекс этики Tele2
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	За отчетный период не выявлено случаев коррупции с участием работников компании
206	Препятствие конкуренции	
206-1	Правовые действия в отношении организации в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства.	В 2017 году Tele2 в числе других федеральных операторов связи получила предупреждение Федеральной антимонопольной службы о необходимости отмены платы за внутрисетевой и национальный роуминг

ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

103	Подходы к управлению	6.1. Экологическая политика Tele2
-----	----------------------	-----------------------------------

СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА

401	Занятость	
GRI 103	Подходы к управлению	4.3. Кадровая устойчивость
401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости	4.3. Материальное стимулирование
402	Взаимоотношения сотрудников и руководства	
402-1	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации	В соответствии с трудовым законодательством, не менее чем за два месяца
403	Здоровье и безопасность персонала	
GRI 103	Подходы к управлению	4.3. Кадровая устойчивость

403-3	Работники с высоким риском травматизма или профессиональных заболеваний	Во время строительства, технического обслуживания и эксплуатации объектов телекоммуникационной инфраструктуры работники могут подвергаться воздействию опасных производственных факторов, вызванных работой с силовыми кабелями под напряжением и риску при производстве высотных работ на монтаже вышек и установке антенн, а также при проведении работ в замкнутом пространстве. Зонай риска является также эксплуатация автотранспортных средств. Профессиональные заболевания, как правило, отсутствуют.
404	Обучение и образование	
GRI 103	Подходы к управлению	4.3. Профессиональное развитие и обучение
404-2	Программы развития навыков и образования	4.3. Профессиональное развитие и обучение
404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	4.3. Ежегодная оценка персонала
405	Разнообразие и равные возможности	
103	Подходы к управлению	4.2. Права человека и недискриминационная политика найма
405-1	Разнообразие органов корпоративного управления и сотрудников	В составе управленческой команды Tele2 две женщины и девять мужчин. См. также 4.1. Численность и характеристика персонала
405-2	Отношение базового оклада мужчин и женщин	Гендерный фактор не принимается во внимание при определении уровня заработной платы работников
406	Недопущение дискриминации	
406-1	Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Отсутствуют
407	Свобода ассоциации и ведения коллективных переговоров	
407-1	Подразделения и поставщики, обладающие правом на использование свободы ассоциации и ведение коллективных переговоров, может подвергаться риску	Компания уважает право работников на свободу ассоциации, однако деятельность профсоюзов отсутствует



408	Детский труд	
408-1	Подразделения и поставщики, у которых имеется риск использования детского труда	Поскольку специфика отрасли исключает риск использования детского труда, данный показатель неприменим
409	Принудительный или обязательный труд	
409-1	Подразделения и поставщики, у которых имеется риск использования принудительного или обязательного труда	Отсутствуют
410	Практики обеспечения безопасности	
410-1	Доля сотрудников службы безопасности, прошедших обучение политике и процедурам в отношении аспектов прав человека	100%. Также наем сотрудников службы безопасности и управление их деятельностью осуществляет администрация бизнес-центра, в котором располагается главный офис компании
411	Права коренных народов	
411-1	Случаи нарушения прав коренных народов	Отсутствуют
413	Местные сообщества	
103	Подходы к управлению	2.5. Взаимодействие с региональными органами государственной власти
413-1	Процент подразделений, в которых реализуются программы взаимодействия с местными сообществами, программы оценки воздействия деятельности на местные сообщества и программы развития местных сообществ	5. Вклад в развитие регионов присутствия
413-2	Подразделения с существенным фактическим и потенциальным отрицательным воздействием на местные сообщества	Отсутствуют
415	Государственная политика	
415-1	Денежное выражение пожертвований организации на политические цели	Отсутствуют
416	Здоровье и безопасность потребителя	

103	Подходы к управлению	6.2. Воздействие мобильной связи на здоровье человека
416-1	Оценка воздействия категорий продуктов и услуг на здоровье и безопасность	6.2. Воздействие мобильной связи на здоровье человека
416-2	Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность	Отсутствуют
417	Маркетинг и маркировка	
103	Подходы к управлению	2.2. Стратегические направления 2.3. Принципы ведения бизнеса
417-1	Виды информации о свойствах продукции и услуг, требуемые процедурами	3.3. Качество обслуживания
419	Соблюдение требований законодательства в социально-экономической сфере	
103	Подходы к управлению	2.3. Принципы ведения бизнеса



Контактные данные

Запросить дополнительную информацию по тематике отчета, высказать мнение о данной информации и внести предложения по совершенствованию нефинансовой отчетности Tele2 можно, обратившись в центральный офис компании по адресу:



+7 (495) 229 84 00



CSR@tele2.ru

238316, Москва, Киевское шоссе,
22-й км, д. 6, стр. 1, БЦ «ComCity»

