

2020

Отчет об устойчивом развитии

Оглавление

Обращение руководства

1. Кто мы? 5

О Компании

Управление устойчивым развитием

Корпоративное управление

2. Что мы создаем? 40

Управление персоналом

Работа с клиентами

Социальная ответственность

3. Как мы строим? 71

Управление качеством

Охрана труда и промышленная безопасность

Охрана окружающей среды

Управление закупочной деятельностью

Экономическая безопасность

Приложения 107

1. Об Отчете

2. Ключевые показатели деятельности

3. Глоссарий

4. Таблица GRI

5. Соответствие принципам Глобального договора ООН

6. Анкета для читателя Отчета

Обращение

Уважаемые коллеги и партнеры!

Перед вами результаты деятельности Публичного акционерного общества «ПИК-специализированный застройщик» в области устойчивого развития за 2020 год. Для нас важна прозрачность деятельности и открытость, поэтому мы представляем третий в истории Компании Отчет об устойчивом развитии. Также в этом году мы впервые провели День Рынков Капитала в онлайн-формате, и теперь такие мероприятия будут проводиться регулярно.

В отчетном периоде произошли изменения в структуре управления устойчивым развитием Компании. В Совет директоров вошли два новых независимых директора, а также были созданы два новых комитета: Комитет по устойчивому развитию и Комитет по связям с инвесторами и корпоративным коммуникациям. Мы рассматриваем возможность увеличения доли независимых директоров в Совете директоров к 2022 году.

В 2020 году в соответствии со Стратегией Компании мы продолжили снижать долю девелопмента в объеме выручки, отдавая предпочтение развитию других направлений бизнеса. Мы стремимся к тому, чтобы в перспективе пяти лет прочие направления приносили не менее 50% общей выручки Компании. Эти изменения отразились на логотипе Компании. В 2020 году мы запустили создание проектов с индивидуальной архитектурой и работаем над увеличением объема бизнеса в этом направлении. Пандемия COVID-19 повлияла на спрос на жилье за городом, и мы решили развивать направление такого жилья, но с соответствующей инфраструктурой. Мы видим спрос на наш бренд, и это отразилось на одном из стратегических направлений нашей деятельности: мы стремимся выйти на рынок наибольшего числа регионов, насколько это возможно.

В 2020 году Компания продолжила начатый в 2018 году стратегический процесс цифровизации и перевод процессов в онлайн-формат, и можно сказать, что сегодня мы уже e-commerce бизнес. Поскольку переход на удаленный формат работы был не трендом, а стратегической целью Компании на 2020 год, мы оказались лучше других готовыми к сложностям отчетного года, вызванным пандемией COVID-19. Нам удалось успешно обеспечить непрерывность производственного процесса.

После периода интенсивной работы с Центральным Банком, Администрацией Президента и Правительством, во время сессии с Президентом было принято решение о введении мер поддержки отрасли и важнейшее решение о субсидировании специальной льготной программы ипотеки со ставкой 6,5% на покупку жилья в новостройках на сумму кредита до 8 млн рублей в Москве и Санкт-Петербурге.

Это позволило замотивировать людей к приобретению жилья и поддержать наших клиентов в это непростое время в решении жилищного вопроса.

После перевода продаж в онлайн-формат 15 апреля 2020 года мы осуществили первую в истории России сделку ипотеки онлайн, когда клиент получил ипотеку, не встречаясь вживую ни с одной из сторон. Это прорыв для российского рынка недвижимости, который удалось совершить благодаря командной работе сотрудников Компании.

В разгар пандемии COVID-19 необходимость остановить стройку в Москве и Московской области стала самым тяжелым административным решением, которые мы были вынуждены принять: нам удалось за одни выходные вывести с объектов промышленно-строительного сегмента Компании всех рабочих (около 50 тыс. наших строителей были вынуждены покинуть стройки и предприятия), предоставить им общежития для проживания и обеспечить необходимые условия для жизни, питание и выход в интернет. Это решение, продиктованное ответственным подходом Компании к своим сотрудникам, помогло снизить утечку кадров во время пандемии. После снятия ограничений мы смогли вернуть сотрудников к работе за восемь часов.

Мы перенаправили большое количество наших ресурсов на строительство медицинских учреждений для борьбы с последствиями COVID-19. Мы активно участвовали в строительстве больниц, которые благодаря нашему участию были построены в крайне короткие сроки. В общей сумме на борьбу с COVID-19 мы потратили около 700 млн руб.

Охрана труда и промышленная безопасность остаются неоспоримым приоритетом Компании. Коэффициент производственных травм снизился в 2020 году и составил 0,28, а также мы достигли цели в области охраны труда «Ноль смертельных случаев». Мы признательны всем, кто вкладывается в успех Компании и верит в будущее ПИК. Вместе с вами Компания продолжает следовать стратегическому курсу, направленному на расширение бизнеса, цифровизацию и инновации, а также повышение устойчивости бизнеса за счет развития социальных и экологических практик и совершенствования корпоративного управления.

Председатель Совета директоров
Публичного акционерного общества
«ПИК-специализированный застройщик»

Алексей Карпенко

Обращение

Уважаемые читатели!

Мы рады возможности представить вашему вниманию третий Отчет в области устойчивого развития Публичного акционерного общества «ПИК-специализированный застройщик», освещающий основные проекты и результаты деятельности Компании в сфере устойчивого развития в 2020 году.

В начале 2021 года Компания изменила название на Публичное акционерное общество «ПИК-специализированный застройщик».

В связи с пандемией новой коронавирусной инфекции COVID-19 2020 год был сложным для всех нас. Для ПИК ситуацию усложнило введение в апреле ограничений на проведение строительных (ремонтных) работ в Москве и Московской области. Однако несмотря на серьезные последствия для экономики и общества, Компании удалось удержать основные финансовые показатели на достойном уровне: общий объем выручки в 2020 году составил около 380,2 млрд рублей. В начале 2020 года наш прогноз был 400 млрд рублей, но, принимая во внимание конъюнктуру рынка 2020 года, цель можно считать успешно выполненной. Чистая прибыль выросла на 68% по сравнению с 2020 годом и составила 86,5 млрд рублей. И сегодня кредитные рейтинги Компании являются самыми высокими в отрасли.

Объем продаж недвижимости в метрах за 2020 год вырос на 20%, что выше среднего показателя в отрасли, и достиг 2 355 млн м². Рост продаж в рублях в 2020 году выглядит еще более впечатляющим: +41,7% до 340,5 млрд рублей. Несмотря на то, что стройки останавливались в ключевом для нас регионе (Москве и Московской области), объем ввода в эксплуатацию вырос на 20% до 2 400 млн м². Тот факт, что мы смогли не только удержать на прежнем уровне, но и увеличить объем ввода, говорит об устойчивости нашей бизнес-модели.

Третий год подряд в рамках исполнения наших обязательств перед акционерами было принято решение о выплате дивидендов в размере 15 млрд рублей. Общая сумма дивидендов по итогам 2020 года составила 22,71 рубля на акцию.

В Компании продолжается масштабная цифровизация бизнес-процессов, которая позволяет повышать операционную эффективность и оптимизировать затраты, а также достичь прозрачности и контролируемости процессов. С 2018 года мы готовились к переводу бизнеса в онлайн, и, безусловно, пандемия поспособствовала этому переходу, однако технологии и программное обеспечение были подготовлены задолго до этого. Пилот ПИК-Проект запустился в 2018 году, а в 2020 году на удаленную работу были переведены все сотрудники ПИК-Проекта – 3000 людей по всей России. Сотрудники Компании позитивно встретили переход на удаленный формат: опрос, проведенный по окончании 2020 года, показал, что более 50% сотрудников не собираются возвращаться в офис, а около 35% опрошенных хотели бы посещать офис только эпизодически.

Успешный клиентский опыт лежит в основе нашей философии, и мы прикладываем значительные усилия для совершенствования работы с клиентами. В начале 2020 года мы закрыли все офисы продаж, и все продажи перешли из офлайн в онлайн-формат: текущая доля сделок составляет 98%.

По структуре обращений клиентов было видно, что многие пытались перевести продажи в обычный для них офлайн-режим, поэтому мы активно обучали наших клиентов.

Мы заботимся о получении обратной связи и удовлетворенности наших клиентов. В 2020 году показатель CSI (оценка индекса удовлетворенности) составил 4,7 из 5 баллов.

Благодаря возможностям удаленного формата работы мы повысили эффективность подбора кандидатов, привлекая сотрудников из регионов России. Таким образом Компания в том числе помогает развиваться регионам, создавая рабочие места, не привязанные к конкретной локации. Удаленная работа и онлайн-продажи дали невероятные плоды: мы развили наши R&D технологии, и финансовые показатели 2020 года превзошли наши ожидания. За время пандемии мы готовились к различным сценариям, в том числе и самым пессимистичным, но как только производство восстановилось и смогло набрать оборот, продажи отреагировали соответствующе и начали восстанавливаться.

В 2020 году Компания успешно завершила пилотный проект ПИК-12: строительство полностью готового 25-этажного дома с отделкой за 12 месяцев, от момента получения разрешения на строительство до получения разрешения на ввод. Передача ключей состоялась в 2021 году. Это удалось сделать благодаря синхронизации процессов строительства за счет цифровых инструментов.

Несмотря на пандемию Компания осталась приверженной своим принципам социальной и корпоративной ответственности и заботе об экологии. В 2020 году Компания выполняла мероприятия по развитию системы раздельного сбора и сортировки отходов, а также их первичной переработки. Помимо прочего, усилия Компании были направлены на сокращение образования опасных отходов, не подлежащих дальнейшей утилизации. Так, объем опасных отходов составляет значительно меньше 1%. Водопотребление в отчетном периоде значительно снизилось по сравнению с прошлым годом: на 41%. Затраты на выполнение природоохранных мероприятий составили 5,94 млн рублей, что на 3,20 млн рублей больше показателя 2019 года.

Мы заботимся о наших сотрудниках: создаем возможности для развития и предоставляем конкурентную заработную плату, а уровень зарплат в Компании остается выше, чем в среднем в отрасли.

ПИК стал первой компанией в отрасли, которой РА «Эксперт» присвоило рейтинг ESG, оценивающий ответственное ведение бизнеса в экологической, социальной и экономической сферах. Полученный Компанией рейтинг на уровне ESG-II свидетельствует об очень высокой степени соблюдения интересов в области устойчивого развития при принятии ключевых решений.

Хотелось бы поблагодарить наших сотрудников и заинтересованные стороны, благодаря которым ПИК – бренд, который знают на рынке. Именно благодаря нашей команде, которая объединяет талантливых специалистов с уникальными навыками, мы имеем возможность реализовывать нашу стратегию и с уверенностью двигаться в будущее.

Генеральный директор
Публичного акционерного общества
«ПИК-специализированный застройщик»

Сергей Гордеев

КТО МЫ?

1. О Группе
2. Управление устойчивым развитием
3. Корпоративное управление

1

Группа ПИК

ПАО «ПИК-специализированный застройщик» — публичная компания, лидер на российском рынке девелопмента, специализирующийся на строительстве современного доступного жилья и объектов социальной и коммерческой инфраструктуры.

- одна из системообразующих компаний Российской экономики
- ведущая компания в цифровой трансформации девелопмента
- компания с уникальной философией и узнаваемым брендом
- команда профессионалов, готовых решать самые амбициозные и нестандартные задачи

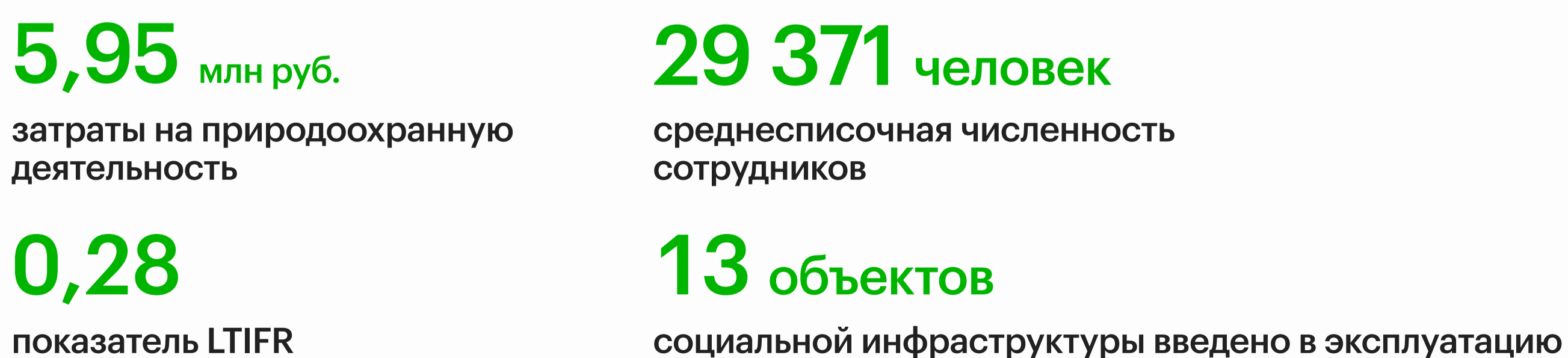
Финансовые показатели



Операционные показатели



Показатели в области устойчивого развития



1. О Группе

Портрет компании

Сегменты деятельности

GRI 102-2

Публичное акционерное общество «ПИК-специализированный застройщик» функционирует на рынке недвижимости, девелопмента и строительства с 1994 года, являясь на текущий момент самой крупной российской девелоперской компанией. За 27 лет существования на рынке Компания построила более 27 миллионов квадратных метров жилой недвижимости. Решением Правительства Российской Федерации ПИК включен в перечень системообразующих предприятий российской экономики.

Основной продукт компании – жилье комфорт-класса и дополнительная инфраструктура. ПИК работает в сегментах строительства жилой недвижимости, аренды недвижимости, операций на вторичном рынке недвижимости, управления недвижимостью.

GRI 102-6

Компания активно развивает направление франчайзинга по управлению проектами и строительному производству. ПИК также разрабатывает, реализует и распространяет передовые ИТ-решения на рынке для автоматизации и оптимизации бизнес-процессов.

География присутствия

GRI 102-3, 102-4

Компания осуществляет девелоперскую деятельность в 14 регионах присутствия. Ключевыми регионами для Компании остаются Москва и Московская область, которые в 2020 году составили 88% в общем объеме реализации. Помимо этого, управляющая компания ПИК-Комфорт осуществляет управление недвижимостью в 40 городах 20 регионов России. Штаб-квартира Компании находится в Москве.

Применяемые стандарты задают высокую планку и единый унифицированный подход, позволяя добиться высокого уровня качества на всех этапах выполнения работ в каждом подразделении Компании во всех регионах присутствия.



**Проекты
в 14 регионах**

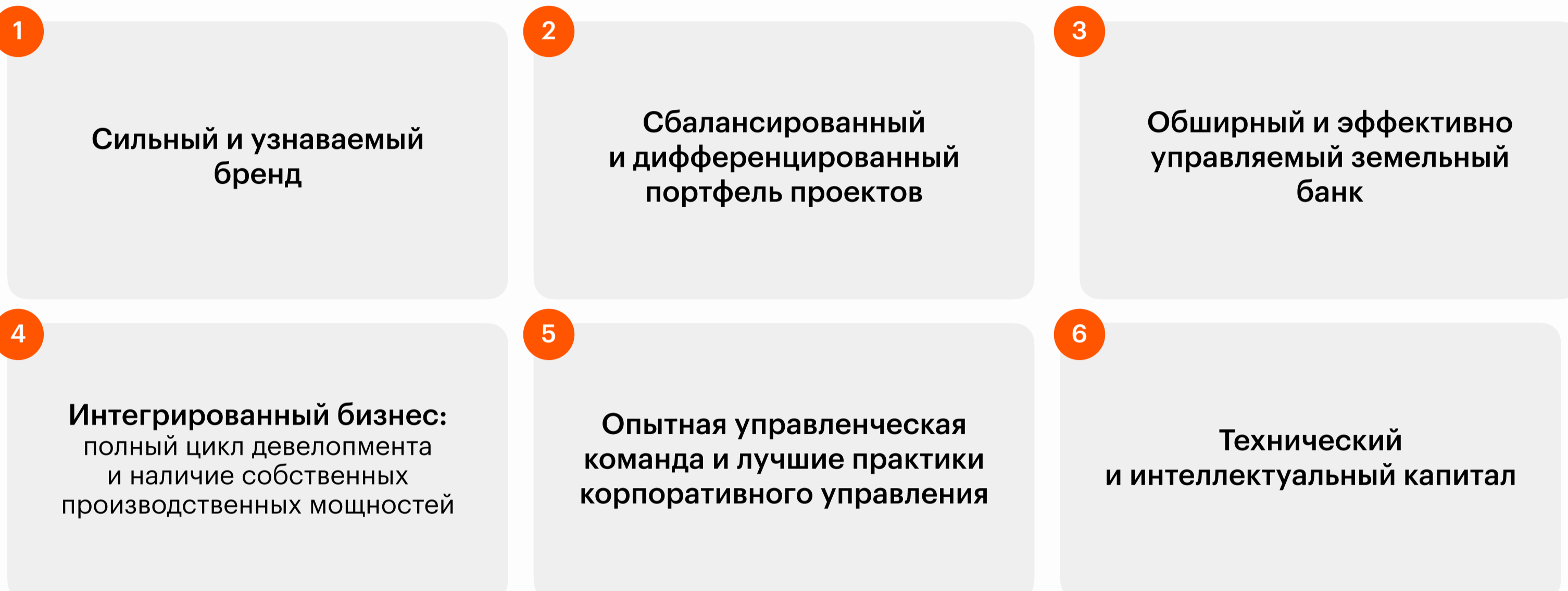
**Управление
жильем в 20 регионах**

Бизнес-модель

Бизнес-модель ПИК имеет ряд конкурентных преимуществ, позволяющих осуществлять устойчивое финансовое и операционное развитие.

Конкурентные преимущества

Основополагающие факторы, определяющие финансовую и операционную успешность ПИК — это ряд конкурентных преимуществ, связанных в первую очередь с узнаваемым брендом и лидерскими позициями на рынках жилой недвижимости Москвы и Московской области.



1. Сильный и узнаваемый бренд

Принципиальным отличием ПИК от конкурентов является фокус на развитие бренда Компании, который включает в себе философию жилья, комфортного для жизни каждого, высокие стандарты и гарантию качества, достигаемые в том числе с помощью применения современных инновационных технологий.

Бренд ПИК

Компания заняла 30-е место в рейтинге самых дорогих брендов России, составленном британской консалтинговой компанией Brand Finance, поднявшись за год на десять позиций.

ПИК признан самым быстрорастущим российским брендом по рейтингу Brand Finance Russia 50. Согласно последнему отчету Brand Finance, ценность бренда ПИК составила 52 млрд рублей, что на 53% выше показателей 2019 года. ПИК – единственный российский девелопер, вошедший в рейтинг.

Новый логотип ПИК

В 2020 году Компания представила свой обновленный логотип. Основная черта обновленного логотипа — лаконичность: исчезли «крыша» и слово «группа», а из привычных цветов остался только оранжевый. Изменения в логотипе объясняются тем, что Компания меняется, расширяя спектр предоставляемых услуг: под брендом объединены сервисы proptech сектора, финансовые и другие. Новый логотип позволит более гибко выстраивать визуальную систему брендов.



1994



2016



2017



2020

2. Сбалансированный и дифференцированный портфель проектов

Проекты, реализуемые Компанией, разнообразны, что создает для покупателей возможность широкого выбора из ассортимента, различающегося по стоимости и классу жилья, расположения недвижимости, планировки и даже индивидуальной архитектуре здания. Таким образом, Компания предлагает актуальный, максимально адаптированный к потребностям клиентов продукт. Кроме того, портфель ПИК сбалансирован по времени реализации и видам продуктов и услуг, а также секторам деятельности, что обеспечивает долгосрочную стабильность и устойчивость бизнеса.

3. Обширный земельный банк

Собственный земельный банк является залогом финансовой и операционной стабильности Компании. Наличие и осуществление эффективного управления земельными активами – один из ключевых показателей успешности ПИК.

На 31 декабря 2020 года земельный банк Компании увеличился на 49% относительно предыдущего года и составил около 16,5 млн м². При этом оценка земельного банка выросла на 60% по сравнению с 2019 годом и достигла значения в 689 млрд рублей.

4. Опытная управленческая команда и лучшие практики корпоративного управления

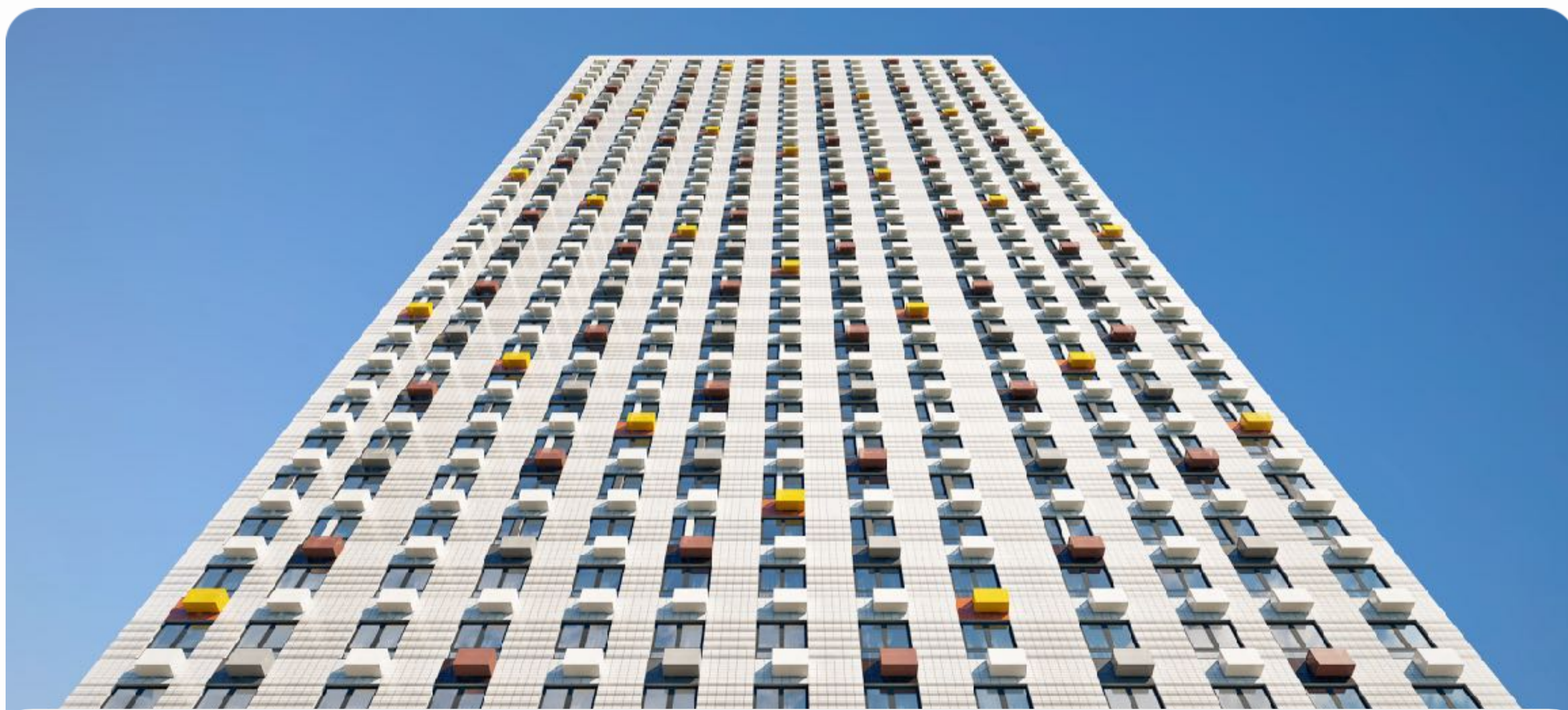
Управление Компанией осуществляется опытными и готовыми к неординарным решениям профессионалами. Деятельность ведется с ориентацией на передовые мировые практики в сочетании с творческим подходом и амбициозными планами.

5. Технический и интеллектуальный капитал

Инновационные разработки и уникальные решения, используемые ПИК, доказали свою эффективность в неопределенных условиях 2020 года. Многолетний опыт, технический и интеллектуальный капитал Компании не только позволяют оптимизировать внутренние бизнес-процессы, но и развивать отрасль, предоставляя продукты и услуги, передавая опыт по автоматизации и цифровизации строительно-девелоперским компаниям.

7. Интегрированный бизнес: полный цикл девелопмента и наличие собственных производственных мощностей

Компания осуществляет весь цикл девелопмента объекта, включая приобретение земельного участка, разработку дизайна, строительство, а также управление введенными в эксплуатацию объектами. Важно отметить, что часть строительных материалов производится непосредственно ПИК, что гарантирует своевременные поставки материалов в процессе строительства. Такой подход обеспечивает высокое качество выполняемых работ, быструю адаптацию к изменяющимся условиям деятельности и сокращает сроки реализации проекта. (Подробнее см. Отчет об устойчивом развитии Компании за 2019 год, подраздел «Бизнес-модель», стр. 20 и подраздел «Девелоперский цикл», стр. 21).



ПИК-12: сокращение сроков ввода в эксплуатацию

В 2020 году Компания поставила амбициозную задачу по сокращению сроков строительства с момента получения разрешения до передачи ключей клиенту. Средним показателем сроков сдачи объекта в отрасли является период от 28 до 40 месяцев. «ПИК-12» стал первым проектом, завершенным за 12 месяцев. В такие рекордные сроки был построен полностью готовый к проживанию дом с отделкой и коммуникациями. Первый дом проекта «ПИК-12» – это 25-этажный дом на 312 квартир.

Ускорить темпы строительства удалось за счет конструктивных особенностей дома. Были установлены объемные лифтовые шахты, а первый этаж построен по сборной технологии, а не привычной – монолитной.

Сборка панелей проходила на заводе, что позволило исключить влияние погодного и других факторов на производство. Также на сроки строительства повлияло проведение отделочных работ параллельно с возведением дома. При таком подходе сокращаются затраты за счет уменьшения проектного финансирования, а значит более низких процентов по кредиту.

Полученный опыт сделал возможным применение разработанных технологических решений и позволил провести оптимизацию процесса строительства, которая приведет к дальнейшему сокращению сроков передачи готового объекта покупателю. В 2021 году ПИК построит 25-этажный дом за 9 месяцев, а также впервые в истории России – 33-этажный сборный дом «ПИК-33».

Стратегия

ПИК продолжает следовать стратегическому курсу, направленному на географическое и отраслевое расширение бизнеса, цифровизацию и инновации, а также повышение устойчивости бизнеса за счёт развития социальных и экологических практик и совершенствования корпоративного управления.

Экспансия

Одной из стратегических задач ПИК является расширение числа регионов, в которых представлена Компания. Достижению этой цели способствует растущий спрос на философию жилья ПИК и качественные продукты, соответствующие ПИК-Стандарту. ПИК предугадывает желания покупателей: в планах – запуск нового направления по созданию индивидуальных проектов с целью диверсификации архитектуры. В 2020 году было выведено **18 новых проектов (включая 7 проектов fee-development)** в Московском регионе общей площадью 2042 тыс. м². Согласно стратегии ПИК, в 2021 году на рынок будет выведено 53 новых проекта общей площадью 9 205 000 м², в том числе в 6 новых регионах присутствия.

Отвечая на набирающий популярность тренд не только жить, но и полноценно работать в удаленном формате в комфортном загородном жилье, Компания увидела возможность развития соответствующей инфраструктуры. На рынке на данный момент не представлены загородные жилые поселки с местами отдыха, детскими площадками, медицинскими и образовательными учреждениями в шаговой доступности.

Важное направление бизнеса ПИК – это Light industry, то есть строительство больших индустриальных парков, в которых размещаются малые высокотехнологичные производства. Такое направление в перспективе позволит создать большое количество высокооплачиваемых рабочих мест.

Еще одна точка роста Компании – это fee-development, то есть управление земельным банком посредством создания девелоперских сценариев, концепций, а также проектирования, управления, строительства и продажи жилья под брендом ПИК. Целью на 2021 год в этом направлении деятельности является введение 9 новых проектов с примерной рентабельностью по EBITDA 15-20%.

Бизнес генерального подряда ПИК растет из года в год. Ориентиром на ближайшие 3–4 года является достижение выручки по этому направлению в размере около 200 млрд рублей с таргетированной маржинальностью по чистой прибыли в районе 10%.

В среднесрочной перспективе (на 2023–2024 годы) главными стратегическими целями являются увеличение продаж в сфере девелопмента за пределами Москвы и Московской области до 50%, а также достижение баланса в выручке от не-девелоперского бизнеса (доли в 50%).

Инновации

ПИК – архитектурная технологическая компания. Благодаря внедряемым инновационным технологиям планируется увеличить мощность проектирования с 5 до 10 млн м² за 3 года, а также понизить стоимость проектирования продаваемой площади: в 2021 году до 1 092 руб/м² (с НДС), а в 2022 – до 1 000 руб/м²

На 2021 год планируется запуск нового продукта – ПИК-Мебель. Это мебель собственного дизайна и производства с учетом современного образа жизни и актуальных трендов. Стоимость мебели может быть включена в ипотеку, что позволит покупателям без дополнительных затрат получить доступ к комфортному для жизни пространству.

Компания строит экосистему для продажи, покупки и аренды жилья, запуская новые сервисы. Целью в данном сегменте является повышение количества сделок: в 2021 году – 20 000 сделок в сравнении с 5 315 в 2020 году. В перспективе трех лет целью является получение выручки от экосистемы сервисов в размере 100 млрд руб.

Конкурентные преимущества Компании – высокое качество продукта и скорость строительства. Задачей ПИК является сокращение сроков сдачи недвижимости, что позволит усовершенствовать текущую практику: большая часть наших домов уже строится с использованием сборной технологии.

В планы Компании входит развитие проекта завода сантехнических кабин, который поставляет уже готовые блоки на стройку для последующего подключения к коммуникациям. На сегодняшний день мощность производства сантехнических кабин составляет 50 000 в год. В 2021 году планируется увеличить объем производства в два раза, поскольку со стороны других застройщиков существует большой спрос на приобретение такого продукта.

Главной стратегической задачей в области инноваций является строительство дома за две недели с учетом отделочных работ. Такую возможность может предоставить технология модульного строительства. Использование этой технологии также поможет сделать процесс строительства более экологичным за счет:

- уменьшения объема строительного мусора практически до нуля;
- уменьшения количества выбросов CO₂;
- уменьшения случаев травмирования и гибели сотрудников, работающих на стройках (модульное строительство предполагает производство в безопасных комфортных условиях завода).

ПИК стремится быть одной из тех компаний, которые возглавят технологический прорыв и процесс создания индустрии модульного жилья.

Развитие ИТ-технологий и цифровизация

Подход к управлению ИТ

Поскольку цифровизация и автоматизация обеспечивают важные конкурентные преимущества и интегрированы в бизнес-модель ПИК, с развитием цифровых инструментов непрерывно совершенствуется система управления. В 2020 году большинство ИТ-подразделений Компании стали частью структуры ПИК Digital, что позволило централизовать процессы и создать единую систему управления, где каждое из подразделений отвечает за автоматизацию и сервисы определенного самостоятельного бизнес-направления Компании. Кроме того, в 2020 году была создана финансовая функция для управления объединенным ИТ-бюджетом.

ПИК уделяет внимание распространению знаний и навыков в области цифровизации среди сотрудников. Для повышения информированности сотрудников Компании об ИТ-системах и обмена опытом среди ИТ-специалистов разных направлений запущена внутренняя конференция PИК IT Online Conference (в 2020 году состоялось 29 выпусков). Также были продолжены локальные встречи (митапы) по применяемым технологиям для разработчиков, аналитиков, тестировщиков. Для руководителей проектов и продуктов проводились регулярные встречи по методологии, среди аналитиков и тестировщиков – архитектурные комитеты.

В 2020 году велась автоматизация и цифровизация по всем бизнес-сегментам:

- автоматизация бэкофиса и общего центра обслуживания;
- развитие клиентских продуктов;
- автоматизация промышленного блока;
- автоматизация эксплуатирующего блока;
- автоматизация коммерческого блока;
- автоматизация строительного блока.

Онлайн-трансформация

В 2020 году в связи с пандемией коронавирусной инфекции COVID-19 ускорились процессы трансформации и перехода бизнес-процессов в онлайн. Среди главных достижений отчетного года:

- переход на дистанционный формат работы. Важно отметить, что удаленная работа для ПИК – это не тренд 2020 года, к этому формату работы Компания планомерно шла еще с 2018 года. Оперативно и качественно была подготовлена инфраструктура и осуществлен переход на удаленную работу всех офисных сотрудников компании, включая техподдержку, операторов контакт-центра и менеджеров по продажам. Технологии удаленной работы позволили выйти на региональные рынки труда. Для повышения качества разрабатываемых продуктов и реализуемых интеграций запущены архитектурные комитеты, введены регламенты поддержки, анализа и разработки программных решений, внедрены новые инструменты онлайн-документирования.
- проведение сделки по продаже недвижимости полностью в режиме онлайн. Покупка жилья стала еще проще, удобнее и быстрее. С внедрением онлайн-продаж среднее время заключения сделки от бронирования квартиры до передачи документов в Росреестр составило 6–8 дней. Доля онлайн-сделок на конец 2020 года составила 98%, оставшиеся 2% клиентов обслуживаются дистанционно. Достичь таких показателей позволила созданная экосистема онлайн-продаж, главным принципом которой является удобство для клиента, достигаемое за счет продуманного пользовательского интерфейса и совершенствования клиентского пути.

Использование искусственного интеллекта

В 2020 году Компания продолжила развивать технологию искусственного интеллекта и внедрять его для решения практических задач строительно-девелоперской деятельности. Искусственный интеллект применяется в градостроительном анализе, а также для контроля производительности строителей в рамках двух пилотных проектов:

1. модель распознавания движений и наложения на график продуктивности работы;
2. цифровой двойник и оценка загрузки линий.

Кроме того, искусственный интеллект используется для категоризации обращений, поступающих от клиентов. Определяется категория и коэффициент точности: если коэффициент точности достаточно высок, то обращение автоматически категоризируется и маршрутизируется, а если коэффициент недостаточно велик, то категория заполняется как рекомендуемая и обращение переходит на распределение сотруднику для ручной обработки.

Инновационная BIM-технология

Компания создала одну из самых больших VDI (Virtual Desktop Interface) платформ с поддержкой 3D для того, чтобы значительное количество проектировщиков могло работать комфортно. В процессе используется программа цифрового моделирования здания технологии BIM. Создание «цифровых двойников» проекта позволяет сотрудникам работать удаленно в распределенной команде, синхронизируя свои действия, но находясь при этом в разных часовых поясах.

Главный продукт BIM-технологии – это Data-сети, то есть наборы данных, необходимые для решения тех или иных задач. Такой подход к использованию данных позволяет исключить ошибки до их попадания на строительные площадки, что помогает избежать лишних затрат.

В 2020 году эта технология внесла свой вклад в оперативный и эффективный переход на удаленный режим работы. Важным эффектом также стало сокращение числа сотрудников, вовлеченных в процесс проектирования, что снизило его стоимость.

Планы развития

В начале 2021 года была разработана ИТ-стратегия, основанная на целях компании, ее основными направлениями являются:

1. повышение скорости изменения и управляемости бизнеса по всем существующим направлениям с необходимым для этого уровнем централизации;
2. оптимизация процессов контроля качества с целью соблюдения полного технологического цикла и усиления мер безопасности продуктов и данных;
3. стандартизация, направленная на сокращение затрат на операционную деятельность, повышение качества и скорости реализации новых проектов;
4. развитие внутреннего и внешнего ИТ-бренда, внедрение инновационных технологий;
5. создание направления Research & Development.

Компания продолжает следовать цели перевода всех процессов, связанных с приобретением недвижимости, в онлайн-режим с сохранением приоритета удобства для клиентов. В 2021 году будет проведена глобальная оптимизация производительности информационного обмена с клиентами при помощи внедрения новых технологий и протоколов. Важными аспектами развития онлайн-продаж являются снижение рисков реализации угроз информационной безопасности и анализ потенциальных уязвимостей в рамках функционирования бизнес-приложения и ключевых компонентов ИТ-инфраструктуры.

Борьба с COVID-19

Пандемия коронавирусной инфекции COVID-19 стала вызовом для общества, государства и бизнеса. ПАО «ПИК-СЗ» пришлось действовать решительно в условиях неопределенности и кризиса, однако выбранная стратегия показала свою эффективность: Компания смогла сохранить устойчивые позиции на рынке недвижимости. Компания поддерживала своих сотрудников и клиентов и предприняла комплекс антикризисных мер для сохранения баланса в строительном секторе.



Поддержка сотрудников

1. Закрытие офисов представительств на каждом проекте и создание онлайн-офиса
2. Создание личного кабинета руководителя с возможностью отслеживать количество работников с COVID-19 и их самочувствие на текущий момент
3. Создание личного кабинета сотрудника с возможностью записи на тестирование ПЦР и вакцинацию
4. Предоставление общежитий для сотрудников, не успевших уехать домой с началом карантина; регулярная дезинфекция и обслуживание общежитий
5. Проведение онлайн-тренингов по управлению стрессом, адаптации к новым условиям и организации рабочего времени; предоставление недостающей офисной мебели и техники на дом



Помощь обществу

1. Строительство помещений для отдыха медперсонала больницы № 52 в г. Москве в сжатые сроки (15 дней): 100 мест для сна и отдыха, столовая на 120 мест
2. Участие в строительстве корпусов А5–А7 инфекционной больницы вблизи деревни Голохвастово. Общая площадь корпуса на 60 лечебных блоков, возведенного ПИК, составляет 5 200 м²



Бизнес-решения

1. Ежедневная дезинфекция мест общего пользования и малых архитектурных форм на всех проектах по России с ежедневным контролем температуры у сотрудников, выполняющих дезинфекцию
2. Переадресация коммунальных заявок жителей жилых комплексов через личный кабинет напрямую исполнителям
3. Перевод операционной деятельности в бесконтактный режим

Компания предпринимала действия для помощи обществу в период пандемии. Так, например, Компания участвовала в строительстве больниц во многих регионах: как строительстве с нуля, так и переоборудовании существующих помещений под цели для борьбы с COVID-19 в рекордные сроки. В целом ПАО «ПИК-СЗ» направило около 700 млн рублей на меры для борьбы с распространением пандемии COVID-19 и минимизации ее последствий.

2. Управление устойчивым развитием

Приоритеты и ключевые направления деятельности в области устойчивого развития

ПИК является лидером на рынке девелопмента и входит в перечень системообразующих организаций российской экономики. Компания осознает, что строительство сопряжено с определенными рисками и неизбежно оказывает воздействие на общество и окружающую среду. Поэтому ПИК стремится минимизировать возможные негативные последствия своей деятельности и использовать возможности компании такого масштаба для создания долгосрочной ценности для всех заинтересованных сторон. Для этого Компания интегрирует принципы устойчивого развития на стратегическом и операционном уровнях.

Чтобы реализовать свой потенциал в области устойчивого развития и снижать сопутствующие ESG-риски, Компания совершенствует свой подход к управлению аспектами устойчивого развития, разрабатывает и обновляет внутренние нормативные документы в данной сфере и повышает прозрачность своей деятельности через публичное раскрытие информации. Главным документом, регламентирующим устойчивое развитие ПИК, является Политика в области устойчивого развития.

Основная цель ПИК в области устойчивого развития – способствовать реализации стратегии Компании по развитию лидерских позиций в отрасли, обеспечению эффективного использования ресурсов, внося позитивный вклад в социально-экономическое развитие и следуя высоким стандартам экологической и промышленной безопасности, корпоративного управления и социальной ответственности, требованиям по защите от угроз природного и техногенного характера.

Подход ПИК к устойчивому развитию соответствует корпоративным этическим ценностям Компании, среди которых: уважение, доверие, честность, забота о сотрудниках, эффективность, ответственность. Компания следует лучшим международным практикам и присоединяется к глобальным инициативам в области устойчивого развития.

Участие в Глобальном договоре ООН

С 2019 года ПИК является участником Глобального договора ООН, подтверждая свою приверженность десяти принципам международной инициативы в четырех важнейших сферах корпоративной ответственности: права человека, трудовые отношения, окружающая среда и противодействие коррупции.

ПИК определяет все эти сферы существенными для своей деятельности, продолжает совершенствовать соответствующие подходы и практики, применяя самые высокие стандарты устойчивого развития.

В 2020 году для ПИК на первый план вышли принципы в сфере трудовых отношений – Компания приложила все усилия для выполнения своих обязательств перед сотрудниками в полном объеме, несмотря на трудности, вызванные пандемией COVID-19.

Подробнее о соответствии деятельности ПИК Десяти принципам Глобального договора ООН см. в Приложении 5.

ПИК признает значимость Целей в области устойчивого развития, принятых Генеральной Ассамблеей ООН в 2015 году (далее – ЦУР ООН), и стремится вносить вклад в их достижение для решения значимых экономических, социальных и экологических проблем мирового сообщества. Вклад Компании в достижение ЦУР ООН отражен в задачах ПИК в области устойчивого развития, закрепленных в Политике в области устойчивого развития.

Приоритеты ПИК в области устойчивого развития и вклад в достижение ЦУР ООН

Окружающая среда (Environmental)

Задачи ПИК

- минимизация негативного влияния деятельности Компании на природную среду, среду обитания человека и производственную среду;
- эффективное и рациональное использование природных ресурсов.

Регламентирующие документы

Экологическая программа (АО «ПИК-Индустрия»).

ЦУР ООН



Раздел Отчета

Охрана окружающей среды

Общество (Social)

Задачи ПИК

- содействие профессиональному и личностному росту работников Компании;
- обеспечение безопасности работников Компании, персонала контрагентов и населения при осуществлении деятельности Компании;
- содействие социально-экономическому развитию регионов присутствия Компании и страны в целом.

Регламентирующие документы

- Кодекс этики;
- Коллективный договор (АО «ПИК-Индустрия»);
- Политика в области охраны труда (АО «ПИК-Индустрия»);
- Регламент по подбору персонала.

ЦУР ООН



Раздел Отчета

- Управление персоналом
- Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- Работа с клиентами
- Социальная ответственность
- Охрана труда
- Экономическая безопасность

Управление (Governance)

Задачи ПИК

- увеличение акционерной стоимости Компании и поддержание высоких стандартов в управлении;
- создание эффективной и прозрачной системы взаимодействия с заинтересованными сторонами;
- внедрение инноваций и новых технологий на всех этапах деятельности Компании.

Регламентирующие документы

- Кодекс корпоративного управления;
- Кодекс этики;
- Политика в области внутреннего контроля и управления рисками.

ЦУР ООН



Раздел Отчета

- Управление персоналом
- Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- Работа с клиентами
- Социальная ответственность
- Охрана труда
- Экономическая безопасность

Организационная структура управления устойчивым развитием

Вопросы устойчивого развития в ПИК рассматриваются на всех уровнях управления, что создает условия для эффективного внедрения принципов устойчивого развития в Компании. Высшее руководство ПИК вовлекается в управление вопросами операционного и технологического развития, создание клиентоориентированного и социально ответственного бренда. На уровне дочерних компаний и структурных подразделений Компании также действуют внутренние регламенты, адаптированные с учетом специфики их деятельности.

Задачи в области устойчивого развития входят в повестку органов корпоративного управления, должностных лиц и руководителей структурных подразделений и дочерних предприятий ПИК.

1. стратегический уровень

Совет директоров

Совет директоров осуществляет управление на стратегическом уровне, определяет стратегические направления деятельности в области устойчивого развития, контролирует их выполнение и проводит оценку результатов деятельности

Комитет по аудиту и рискам

Участие в системе внутреннего контроля и управления рисками, контроль качества и достоверности хозяйственно-финансовой отчетности

Комитет по стратегии

Формулирование стратегии устойчивого развития

Комитет по связям с инвесторами и корпоративным коммуникациям

Организация и повышение эффективности взаимодействия с заинтересованными сторонами

Комитет по кадрам и вознаграждениям

Соблюдение независимости должностных лиц

Комитет по устойчивому развитию

Управление вопросами устойчивого развития, контроль реализации стратегии в области устойчивого развития

2. управляющий уровень

Исполнительные органы

Правление и Генеральный директор определяют задачи и осуществляют контроль за интеграцией принципов устойчивого развития в бизнес процессы принятия решений ПИК

генеральный директор

правление

3. операционный уровень

Структурные подразделения и дочерние компании

Ответственность за выполнение задач и политик, взаимодействие с заинтересованными сторонами, реализация проектов и инициатив в области устойчивого развития на уровне подразделений

В перечень задач Совета директоров входит рассмотрение и утверждение внутренних документов в области устойчивого развития и социальной и экологической ответственности, результатов деятельности в области устойчивого развития, а также обеспечение достоверности и независимости финансовой и операционной информации и отчетности.

В 2020 году в рамках совершенствования системы управления устойчивым развитием был создан Комитет по устойчивому развитию при Совете директоров Компании. Председателем Комитета является независимый член Совета директоров Бланин Алексей Александрович.

Основные задачи Комитета по устойчивому развитию включают содействие эффективной работе ПИК по вопросам устойчивого развития, рассмотрение наиболее важных вопросов и аспектов в этом направлении и информирование о них Совета директоров.

Функции Комитета по устойчивому развитию

- 1 определение стратегических целей в области устойчивого развития и контроль реализации стратегии
- 2 рассмотрение основных рисков и возможностей в области устойчивого развития
- 3 контроль выполнения законодательных требований и соблюдения положений внутренних документов в области устойчивого развития и ESG
- 4 контроль выполнения обязательств по соблюдению принципов Глобального договора ООН
- 5 контроль эффективности взаимодействия с заинтересованными сторонами по вопросам устойчивого развития и ESG, включая инвесторов и акционеров
- 6 предварительное рассмотрение отчетов об устойчивом развитии и иных публичных документов, включающих вопросы устойчивого развития и ESG

Ответственность за управление вопросами в области устойчивого развития на стратегическом уровне возложена на Ильина Юрия Юрьевича, Председателя Комитета по связям с инвесторами и корпоративным коммуникациям и члена Комитета по устойчивому развитию и Комитета по стратегии Совета директоров.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

ПИК стремится повышать открытость и прозрачность своей деятельности и вести открытый диалог со всеми заинтересованными сторонами (стейкхолдерами), учитывая и сохраняя баланс интересов разных групп стейкхолдеров через эффективные механизмы взаимодействия.

ПИК определяет ключевые группы заинтересованных сторон исходя из того, какое влияние Компания может оказывать на конкретную категорию стейкхолдеров и какое влияние данный стейкхолдер может оказывать на ПИК. Принципы работы с заинтересованными сторонами закреплены в Политике в области устойчивого развития.

GRI 102-42

Компания стремится к повышению информированности заинтересованных сторон обо всех аспектах своей деятельности и обеспечению достоверности, содержательности, актуальности и оперативности предоставляемой им информации. ПИК использует различные инструменты и механизмы взаимодействия, позволяющие установить прозрачные долгосрочные отношения и получить обратную связь. Для открытого диалога с заинтересованными сторонами и получения от них отзывов/предложений функционируют колл-центр, горячая линия, электронный адрес (info@pik.ru) и другие каналы коммуникации.

ПИК создает максимально удобные сервисы для клиентов и других заинтересованных сторон для того, чтобы повысить эффективность взаимодействия по запросам и обращениям. Сайты компаний ПИК – универсальное средство коммуникации с заинтересованными сторонами, они регулярно обновляются в соответствии с меняющимися потребностями и запросами, а также с учетом лучших практик.

В 2020 году ПИК продолжил активно взаимодействовать с заинтересованными сторонами, несмотря на ограничения, связанные с распространением коронавируса COVID-19. Компания сделала акцент на развитии онлайн-коммуникаций. Корпоративный сайт ПИК был обновлен в соответствии с лучшими практиками. ПИК также активно использует различные социальные сети, включая Facebook, YouTube, «ВКонтакте», «Одноклассники» и Instagram.

GRI 102-43,
102-44

Более подробную информацию о механизмах и результатах взаимодействия с заинтересованными сторонами см. в Приложении 2.

Участие в отраслевых ассоциациях и внешних инициативах

Деятельность ПИК осуществляется в соответствии с требованиями российского законодательства, нормами международного права, международных соглашений Российской Федерации и применимых национальных законов других юрисдикций. В дополнение к этому Компания выполняет все принятые на себя обязательства, изложенные в ее внутренних документах, а также данные заинтересованным сторонам.

GRI 102-12,
102-13

ПИК действует в соответствии с Социальной хартией российского бизнеса, Всеобщей декларацией прав человека, а также стремится соответствовать лучшей мировой практике в области устойчивого развития, учитывая Цели в области устойчивого развития ООН и принципы Глобального договора ООН. (Подробнее см. раздел «Управление устойчивым развитием»).

ПИК стремится вносить вклад в развитие строительной индустрии и состоит в отраслевых ассоциациях и сообществах, деятельность которых способствует повышению уровня саморегулирования рынка и улучшению инвестиционного климата в России.

В 2020 году Компания входила в следующие отраслевые организации:

- Ассоциация саморегулируемая организация «Центральное объединение организаций по инженерным изысканиям для строительства "Центризыскания"» (с 2018 года);
- Ассоциация Строителей России (с 2005 года);
- Некоммерческое партнерство Саморегулируемая организация Московский Строительный Союз (до 2009 года – Московский строительный союз (МСС) (с 2001 года));
- Торгово-промышленная палата Российской Федерации (с 2008 года);
- Ассоциация застройщиков Московской области (с 2015 года).

Управление рисками в области устойчивого развития

GRI 102-15

Деятельность Компании по управлению рисками направлена на постоянный мониторинг, идентификацию и оценку рисков, осуществление комплекса регулярных мероприятий по управлению рисками и выявление их взаимосвязи с процессами управления, а также повышение информированности в отношении рисков как внутренних, так и внешних заинтересованных сторон.

Управление рисками в области устойчивого развития интегрировано в общую систему управления рисками ПИК (подробнее см. «Система управления рисками и внутреннего контроля» в разделе «Корпоративное управление»). В соответствии с концепцией управления рисками ПИК риски в области устойчивого развития относятся к рискам управления компанией и рассматриваются как на операционном, так и на стратегическом уровнях.



Экологические риски

- риски негативного воздействия на окружающую среду
- риски несоблюдения законодательных требований и нормативов



Риски в области охраны труда и промышленной безопасности

- риски аварий и инцидентов
- риски несчастных и смертельных случаев
- риски профессиональных заболеваний



Риски, связанные с управлением персоналом

риски, связанные с привлечением, удержанием и мотивацией квалифицированного персонала



Риски, связанные с сохранением финансовой стабильности

риски невыполнения финансовых обязательств в связи с ростом объемов проектного финансирования



Риски, связанные с государственным регулированием

риски, связанные с изменением законодательства, получением разрешений, лицензий, соответствием требованиям государственных органов



Риски в области ИТ и информационной безопасности

- риски кибератак и утечек данных
- риски сбоев в работе ИТ-систем



Риски, связанные с нарушением этики и коррупцией

риски, связанные с неэтичным ведением бизнеса, коррупцией, мошенничеством, распространением инсайдерской информации



Риски, связанные со взаимодействием с поставщиками и подрядчиками

- риски нарушений контрактов
- риски несоответствия качества поставок и работ

В рамках системы управления рисками в области устойчивого развития ПИК руководствуется принципом предосторожности при осуществлении своей деятельности, оценивает воздействие на окружающую среду и общество, планирует и реализует меры по минимизации негативного воздействия.

GRI 102-11

Планы развития

В 2021 году и среднесрочной перспективе ПИК продолжит совершенствовать систему управления устойчивым развитием, чему будут способствовать регулярные заседания Комитета по устойчивому развитию.

Подробнее с планами развития системы управления устойчивым развитием Компании по каждому направлению деятельности можно ознакомиться в соответствующих разделах Отчета.

3. Корпоративное управление

Практики корпоративного управления

Система корпоративного управления ПИК представляет собой систему взаимоотношений между акционерами, Советом директоров, исполнительными органами и другими заинтересованными сторонами. Текущая практика корпоративного управления Компании способствует интеграции принципов устойчивого развития, обеспечивает эффективный контроль финансовой и экономической деятельности Компании, выполнение социальных и юридических обязательств. ПИК в своей деятельности руководствуется как российскими, так и международными стандартами корпоративного управления.

Основным внутренним документом, устанавливающим нормы управления в Компании, является Кодекс корпоративного управления. Ключевыми принципами, установленными в Кодексе, являются:

- обеспечение соблюдения норм и требований законодательства Российской Федерации;
- соблюдение прав и интересов акционеров;
- подотчетность Совета директоров, Президента и Правления акционерам;
- обеспечение прозрачности и открытости управленческой и финансовой информации для всех заинтересованных сторон;
- обеспечение эффективной системы внутреннего контроля и аудита;
- создание и поддержание доверия между участниками корпоративного управления, взаимовыгодного сотрудничества со всеми заинтересованными сторонами.

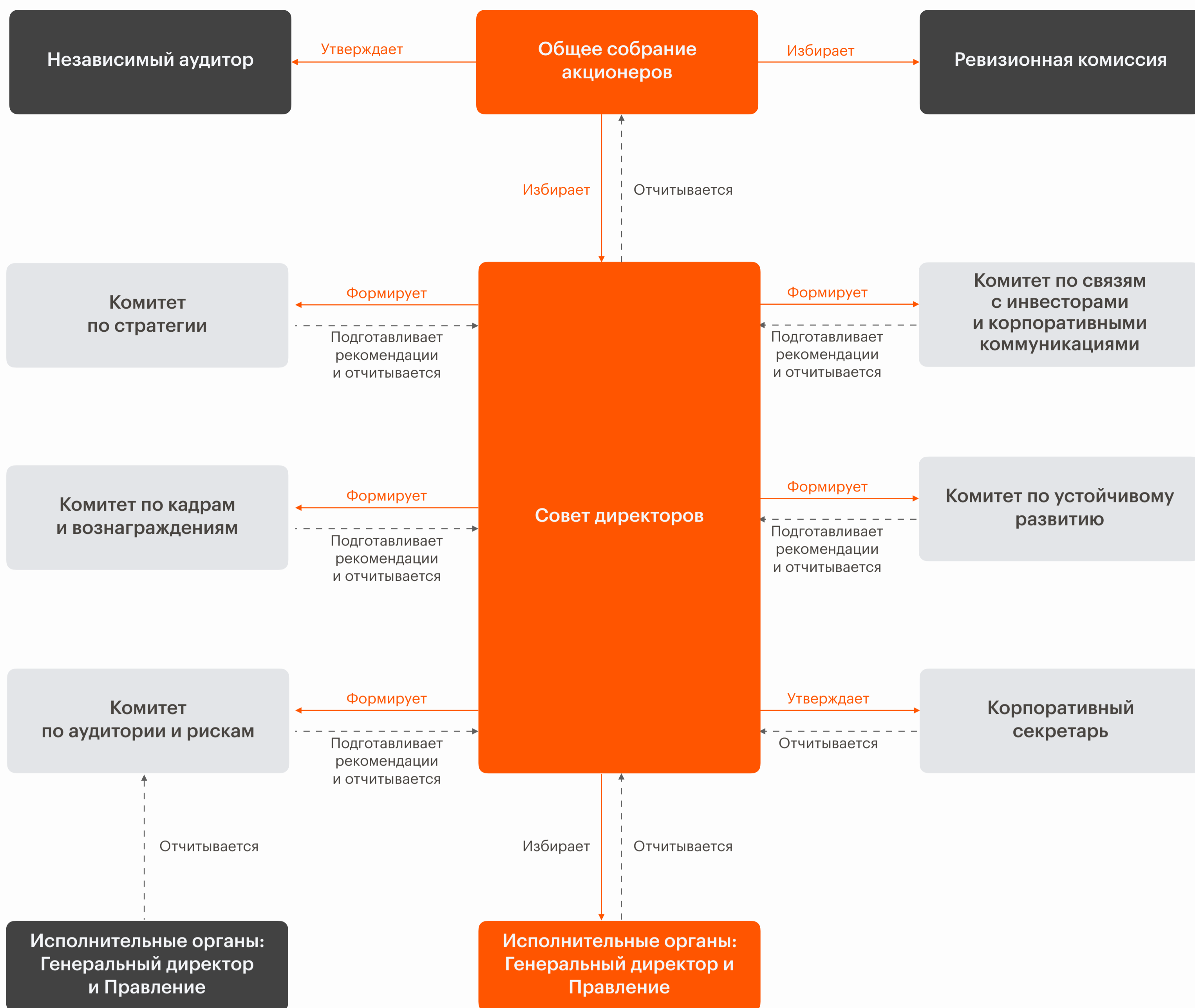
В 2020 году Компания продолжила совершенствовать практики корпоративного управления и базу внутренних нормативных документов. Так, было разработано Положение о вознаграждении и компенсации расходов членов Совета директоров и Ревизионной комиссии ПАО «ПИК-специализированный застройщик». Кроме того, в 2020 году были утверждены следующие документы: Положение о Комитете по связям с инвесторами и корпоративным коммуникациям Совета директоров ПАО «ПИК СЗ» и Положение о Комитете по устойчивому развитию Совета директоров ПАО «ПИК СЗ». Ознакомиться с этими документами можно на официальном интернет-сайте ПИК в разделе [«Нормативные документы»](#).

Структура органов корпоративного управления

Ключевыми участниками системы корпоративного управления являются Общее собрание акционеров, Совет директоров и Исполнительные органы. Помимо этого, активно функционируют Комитеты Совета директоров. Такая структура корпоративного управления Компанией обеспечивает надлежащий контроль за деятельностью ПИК и способствует обеспечению прав акционеров.

В 2020 году структура корпоративного управления ПИК претерпела следующие изменения:

- на основании решения Совета директоров от 6 октября 2020 года в Компании сформированы два новых Комитета Совета директоров: Комитет по устойчивому развитию и Комитет по связям с инвесторами и корпоративным коммуникациям;
- на основании решения годового Общего собрания акционеров от 30 сентября 2020 года был утвержден новый состав Совета директоров в количестве девяти человек. Два члена Совета директоров выбыло, и два новых члена были избраны. В качестве новых независимых членов к Совету директоров присоединились: Джулиан М. Симмондс и Грегор Уильям Моват.



Общее собрание акционеров

Высшим органом управления является Общее собрание акционеров. В рамках ежегодных Общих собраний акционеры принимают решения по наиболее значимым вопросам деятельности Компании.

В 2020 году ввиду пандемии Covid-19 годовое Общее собрание акционеров было проведено в форме заочного голосования 30 сентября 2020 года, где были приняты следующие решения:

- утверждение годового отчета и годовой бухгалтерской отчетности ПИК за 2019 год;
- распределение прибыли и убытков ПИК, в том числе выплата дивидендов по результатам 2019 года;
- избрание Совета директоров;
- избрание Ревизионной комиссии;
- утверждение Аудитора;
- утверждение Положения о вознаграждении и компенсации расходов членов Совета директоров и Ревизионной комиссии в новой редакции.

Совет директоров

Совет директоров осуществляет общее руководство деятельностью ПИК, за исключением решения вопросов, отнесенных федеральными законами и Уставом Компании к компетенции Общего собрания акционеров. Целями Совета директоров являются обеспечение достижения максимальной эффективности и прибыли, защита прав и интересов акционеров, обеспечение полноты, достоверности и объективности публичной информации о ПИК. В рамках своих компетенций Совет директоров определяет приоритетные направления и стратегию Компании, подходы к организации системы управления рисками и внутреннего контроля, а также осуществляет мониторинг работы менеджмента.

GRI 102-22,
102-26

ПИК достигает оптимального баланса между профессиональными знаниями и умениями членов Совета директоров, а также исполнительных, неисполнительных и независимых директоров. Члены Совета директоров отличаются по возрасту, гендерной и национальной принадлежности. В настоящее время четверо из девяти членов Совета директоров являются независимыми директорами. Высокая доля независимых директоров (около 50%) способствует принятию Советом директоров взвешенных решений в интересах акционеров и служит индикатором высокого уровня зрелости корпоративного управления ПИК.

В целях формирования эффективного и квалифицированного Совета директоров Комитет по кадрам и вознаграждениям оценивает независимость и навыки кандидатов, разрабатывает требования, предъявляемые к членам Совета директоров. Независимость директоров определяется в соответствии с критериями, указанными в Правилах листинга ПАО «Московская биржа», и внутренними нормативными документами Компании.

GRI 102-24

Председатель Совета директоров избирается его членами из их числа большинством голосов. В полномочия Председателя входит организация работы Совета директоров, созыв заседания и обеспечение эффективной работы комитета Совета директоров.

GRI 102-23

Состав Совета директоров по типам и полу директоров по состоянию на 31 декабря 2020 года

4

Исполнительных
директора

4

Независимых
директора

1

Неисполнительный
директор

2

Иностраных
директора

Личностный состав директоров и посещаемость в 2020 году

ФИО членов Совета директоров	Период нахождения в составе Совета директоров	Статус	Количество посещенных заседаний
Карпенко Алексей Александрович	01.01.2020–31.12.2020	Председатель, неисполнительный директор	10 из 10
Бланин Алексей Александрович	01.01.2020–31.12.2020	Независимый директор	8 из 10
Варення Александр Иванович	01.01.2020–30.09.2020	Независимый директор	8 из 10
Прыгунков Александр Сергеевич	01.01.2020–30.09.2020	Исполнительный директор	8 из 10
Симмондс Джулиан	30.09.2020–31.12.2020	Независимый директор	3 из 10
Рустамова Зумруд Хандадашевна	01.01.2020–31.12.2020	Независимый директор	9 из 10
Баландин Илья Михайлович	01.01.2020–31.12.2020	Исполнительный директор	10 из 10
Гордеев Сергей Эдуардович	01.01.2020–31.12.2020	Исполнительный директор	10 из 10
Ильин Юрий Юрьевич	01.01.2020–31.12.2020	Исполнительный директор	10 из 10
Моват Уильям Грегор	30.09.2020–31.12.2020	Независимый директор	3 из 10
Тимофеев Дмитрий Александрович	01.01.2020–31.12.2020	Исполнительный директор	10 из 10

Заседания Совета директоров проводятся регулярно и характеризуются высокой посещаемостью членов Совета директоров. (Информацию о заседаниях и их посещаемости членами Совета директоров см. в Приложении 2) В 2020 году было проведено 10 заседаний Совета директоров, 2 из которых были проведены в очном формате (конференция в ZOOM) и 8 – в заочном формате (письменно).

На заседаниях рассматривались вопросы, касающиеся корпоративного управления, формирования и оценки исполнительных органов, результатов деятельности и отчетности, управления рисками и внутреннего контроля, внешнего аудита, одобрения сделок, подготовки и проведения Общего собрания акционеров. Были приняты решения по 32 вопросам.

Структура вопросов, рассмотренных Советом директоров в 2020 году



Общее собрание акционеров

Для подготовки рекомендаций и предварительного рассмотрения наиболее важных вопросов, относящихся к компетенции Совета директоров, созданы постоянно действующие Комитеты:

- Комитет по аудиту и рискам;
- Комитет по кадрам и вознаграждениям;
- Комитет по стратегии;
- Комитет по связям с инвесторами и корпоративным коммуникациям (создан в 2020 году);
- Комитет по устойчивому развитию (создан в 2020 году).

Комитеты в своей деятельности подотчетны Совету директоров.

Компетенция Комитетов Совета директоров



Большинство членов Комитетов являются независимыми директорами. В Комитете по аудиту и рискам, Комитете по кадрам и вознаграждениям и Комитете по устойчивому развитию в составе преобладают независимые директора. Председатели четырех из пяти Комитетов являются независимыми директорами.

Состав Комитета по аудиту и рискам Совета директоров в 2020 году

ФИО членов Совета директоров	Период нахождения в составе Комитета в отчетном периоде	Количество посещенных заседаний
Бланин Алексей Александрович Председатель до 08.10.2020	01.01.2020–31.12.2020	3 из 3
Моват Уильям Грегор Председатель после 08.10.2020 (эксперт в сфере финансов)	08.10.2020–31.12.2020	0 из 3
Варення Александр Иванович	01.01.2020–30.09.2020	3 из 3
Ильин Юрий Юрьевич (эксперт в сфере финансов)	01.01.2020–31.12.2020	3 из 3

Состав Комитета по стратегии Совета директоров в 2020 году

ФИО членов Совета директоров	Период нахождения в составе Комитета в отчетном периоде
Бланин Алексей Александрович Председатель	01.01.2020–31.12.2020
Гордеев Сергей Эдуардович	08.10.2020–31.12.2020
Баландин Илья Михайлович	01.01.2020–31.12.2020
Ильин Юрий Юрьевич	01.01.2020–31.12.2020

Состав Комитета по кадрам и вознаграждениям Совета директоров в 2020 году

ФИО членов Совета директоров	Период нахождения в составе Комитета в отчетном периоде	Количество посещенных заседаний
Варення Александр Иванович Председатель до 30.09.2020	01.01.2020–30.09.2020	1 из 1
Рустамова Зумруд Хандадашевна	01.01.2020–31.12.2020	1 из 1
Симмондс Джулиан Председатель с 08.10.2020	08.10.2020–31.12.2020	0 из 1
Карпенко Алексей Александрович	01.01.2020–31.12.2020	1 из 1

Состав Комитета по связям с инвесторами и корпоративным коммуникациям Совета директоров в 2020 году

ФИО членов Совета директоров	Период нахождения в составе Комитета в отчетном периоде
Ильин Юрий Юрьевич Председатель	06.10.2020–31.12.2020
Литовская Станислава Олеговна	06.10.2020–31.12.2020
Моват Уильям Грегор	06.10.2020–31.12.2020

Состав Комитета по устойчивому развитию Совета директоров в 2020 году

ФИО членов Совета директоров	Период нахождения в составе Комитета в отчетном периоде
Бланин Алексей Александрович Председатель	06.10.2020–31.12.2020
Ильин Юрий Юрьевич	06.10.2020–31.12.2020
Рустамова Зумруд Хандадашевна	06.10.2020–31.12.2020

В 2020 году заседания Комитета по стратегии, Комитета по связям с инвесторами и корпоративным коммуникациям, Комитета по устойчивому развитию не проводились.

Информация о членах Совета директоров по состоянию на 31 декабря 2020 года

ФИО членов Совета директоров	Карпенко Алексей Александрович	Бланин Алексей Александрович	Симмондс Джулиан	Рустамова Зумруд Хандадашевна	Баландин Илья Михайлович
Дата рождения	04.01.1975	06.08.1975	13.04.1951	21.09.1970	21.08.1984
Статус	Председатель Совета директоров	Независимый член Совета директоров	Независимый член Совета директоров	Независимый член Совета директоров	Член Совета директоров
Период нахождения в составе Совета директоров в отчетном периоде	01.01.2020–31.12.2020	01.01.2020–31.12.2020	30.09.2020–31.12.2020	01.01.2020–31.12.2020	01.01.2020–31.12.2020
Срок пребывания в Совете директоров на 31.12.2020	С 2018 года	С 2014 года	С 2020 года	С 2014 года	С 2018 года
Образование	Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, юридический факультет, Москва, Россия; Московская школа управления «Сколково», Executive MBA, Москва, Россия	Высшее, Московский областной государственный институт физической культуры, специальность: «Физическая культура и спорт», квалификация: «преподаватель»	Университет Суррей, бакалавр наук (с отличием) русский язык и экономика 2:1	Московский экономико-статистический институт, специальность: «Статистика»	Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, механико-математический факультет
Опыт работы	С 2014 года по настоящее время – Адвокатское бюро «Форвард Лигал», Старший партнер; член международной налоговой группы (International Tax Specialist Group); сопредседатель российского отделения New York State Bar Association; ассоциированный член Outer Temple Chambers.	С 2009 года по настоящее время – Генеральный директор ООО «Девелоперские решения Недвижимости».	2002–2012 – Manresa Developments Ltd; 2006–2010 Saxo Bank, Независимый неисполнительный директор; С 2007 года по настоящее время – VTB Capital, Независимый неисполнительный директор; Председатель комитета по вознаграждениям. Член консультативного совета Лондонского филармонического оркестра. Управляющий Академии Челси.	Заместитель генерального директора ОАО «Полиметалл УК»; Заместитель генерального директора (по совместительству) ОАО «Полиметалл»; Заместитель генерального директора (по совместительству) ЗАО «ИСТ»; Член Совета директоров ОАО «Магнитогорский металлургический комбинат»; Член Совета директоров ООО «Объединенная Вагонная Компания»; Член Совета Фонда развития политехнического музея; Член Совета Негосударственного пенсионного фонда электроэнергетики.	Директор департамента венчурных инвестиций ПАО «ПИК-специализированный застройщик».

Информация о членах Совета директоров по состоянию на 31 декабря 2020 года

ФИО членов Совета директоров	Гордеев Сергей Эдуардович	Ильин Юрий Юрьевич	Моват Уильям Грегор	Тимофеев Дмитрий Александрович
Дата рождения	22.11.1972	17.10.1977	20.04.1972	18.11.1977
Статус	Член Совета директоров	Член Совета директоров	Независимый член Совета директоров	Член Совета директоров
Период нахождения в составе Совета директоров в отчетном периоде	01.01.2020–31.12.2020	01.01.2020–31.12.2020	30.09.2020–31.12.2020	01.01.2020–31.12.2020
Срок пребывания в Совете директоров на 31.12.2020	С 2019 года	С 2019 года	С 2020 года	С 2019 года
Образование	Тольяттинская академия управления, специальность: «Финансы и кредит»	Санкт-Петербургский университет, специальность: «Финансы и кредит»	Член Института присяжных бухгалтеров Шотландии (дипломированный бухгалтер). Степень бакалавра искусств в области английского языка и литературы Университета Дарема (Великобритания)	Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, юридический факультет, специальность: «Юриспруденция»
Опыт работы	С мая 2014 года – Президент ПАО «ПИК-специализированный застройщик».; с декабря 2013 года – мажоритарный акционер ПАО «ПИК-специализированный застройщик»; с 2005 по 2010 год – Член Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации.	С 2018 года по настоящее время – Вице-президент по рынкам капитала и корпоративным финансам ПАО «ПИК-специализированный застройщик»; с 2010 по 2018 год – Директор по связям с инвесторами ООО «ЛСР».	2011–2015 – Партнер, Финансовый директор, член Исполнительного комитета KPMG в СНГ; 2013–2015 – Управляющий партнер KPMG в Казахстане и Центральной Азии; 2014–2015 – Член Совета партнеров KPMG в Содружестве Независимых Государств (СНГ); 2014–2016 – Учредитель и Председатель Торгово-промышленной палаты Великобритании в Казахстане; с 2016 года по настоящее время – Соучредитель и Финансовый директор pooli group, включая LOQBOX Savings Ltd; с 2017 года по настоящее время – Неисполнительный директор, Председатель Комитета по аудиту компании Nordgold SE; с 2018 года по настоящее время – Неисполнительный директор, Председатель Комитета по аудиту, член Комитета по стратегии ПАО АКБ «АК БАРС», Неисполнительный директор, Председатель Комитета по аудиту ПАО «Магнит».	2014–2018 – Директор по правовым вопросам ООО «УК Росводоканал»; с 24 сентября 2019 занимает должность Вице-президента по работе с органами государственной власти и корпоративным отношениям ПАО «ПИК-специализированный застройщик».

Исполнительные органы

Управление текущей деятельностью Компании осуществляют коллегиальный и единоличный исполнительные органы – Правление и Генеральный директор. Правление ответственно за эффективное, прозрачное и добросовестное исполнение решений Общего собрания акционеров и Совета директоров Компании. Генеральный директор, являющийся Председателем Правления ПИК, действует от лица Компании и представляет ее интересы.

В состав Правления входят профессионалы высочайшего уровня, эксперты в сфере финансов, рисков, экономики и строительства. Члены Правления являются вице-президентами и курируют различные направления деятельности Компании.

Состав Правления в 2020 году

ФИО членов Правления	Должность	Период нахождения в составе Правления
Титов Александр Валентинович	Вице-президент по экономике и финансам – финансовый директор	01.01.2020–22.07.2020
Прыгунков Александр Сергеевич	Первый вице-президент – операционный директор	01.01.2020–22.07.2020
Тимофеев Дмитрий Александрович	Вице-президент по работе с органами государственной власти и корпоративным отношениям	01.01.2020–22.07.2020
Золотарев Алексей Александрович	Вице-президент по развитию земельных активов	01.01.2020–22.07.2020
Гордеев Сергей Эдуардович	Генеральный директор, Председатель Правления	23.07.2020–31.12.2020
Алмазов Алексей Андреасович	Вице-президент по проектированию	23.07.2020–31.12.2020
Кондратьев Станислав Владимирович	Старший вице-президент, Руководитель блока ConTech	23.07.2020–31.12.2020
Поландов Иван Николаевич	Старший вице-президент, Руководитель блока девелопмента	23.07.2020–31.12.2020
Россо Геннадий Генриевич	Старший вице-президент, Руководитель блока продаж и PropTech	23.07.2020–31.12.2020
Смаковская Елена Сергеевна	Вице-президент по экономике и финансам, Финансовый директор	23.07.2020–31.12.2020
Шевченко Мария Тимофеевна	Вице-президент по координации операционной деятельности	23.07.2020–31.12.2020
Якушечкин Максим Евгеньевич	Старший вице-президент, Руководитель блока генерального подряда	23.07.2020–31.12.2020

Информация о членах Правления по состоянию на 31 декабря 2020 года

ФИО членов Правления	Гордеев Сергей Эдуардович	Алмазов Алексей Андреасович	Кондратьев Станислав Владимирович	Поландов Иван Николаевич
Статус	Генеральный директор, Председатель Правления	Вице-президент по региональному девелопменту	Старший вице-президент, Руководитель блока ConTech	Старший вице-президент, Руководитель блока девелопмента
Образование	Тольяттинская академия управления, специальность: «Финансы и кредит»	Высшее, Московский государственный строительный университет, инженер по специальности «Гидротехническое строительство»	Высшее, Московский институт экономики, политики и права, бакалавр экономики	Высшее, Московский государственный строительный университет, инженер по специальности «Промышленное и гражданское строительство»
Опыт работы	С мая 2014 года – Президент ПАО «ПИК-специализированный застройщик»; с декабря 2013 года – мажоритарный акционер ПАО «ПИК-специализированный застройщик»; с 2005 по 2010 год – Член Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации.	С сентября 2019 года по июнь 2020 года – Вице-президент по проектированию и развитию франшизы; с июля 2020 года – Вице-президент по региональному девелопменту.	С февраля 2015 года по июль 2020 года – Вице-президент – директор Департамента продукта; с июля 2020 года по настоящее время – Старший вице-президент, Руководитель блока ConTech.	С января 2018 года по июль 2020 года – Вице-президент – директор Дирекции по г. Москве; с июля 2020 года по настоящее время – Старший вице-президент, Руководитель блока девелопмента.
ФИО членов Правления	Россо Геннадий Генриевич	Шевченко Мария Тимофеевна	Якушечкин Максим Евгеньевич	Смаковская Елена Сергеевна
Статус	Старший вице-президент, Руководитель блока продаж и PropTech	Вице-президент по координации операционной деятельности	Старший вице-президент, Руководитель блока генерального подряда	Вице-президент по экономике и финансам, Финансовый директор
Образование	Высшее, Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, экономист по специальности «Финансы и кредит»; Московский международный институт эконометрики, информатики финансов и права ММИЭиФП, юрист по специальности «Юриспруденция»	Высшее, Московский государственный технический университет им. Н. Э. Баумана, инженер по специальности «Проектирование и технология электронно-вычислительных средств»	Высшее, Московский государственный строительный университет, инженер-строитель по специальности «Промышленное и гражданское строительство»	Высшее, Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, экономист по специальности «Финансы и кредит»
Опыт работы	С февраля 2015 года по июль 2020 года – Вице-президент – директор департамента продаж; с июля 2020 года по настоящее время – Старший вице-президент, Руководитель блока продаж и PropTech.	С мая 2018 года по июль 2020 года – Директор департамента операционного планирования; с июля 2020 года по настоящее время – Вице-президент по координации операционной деятельности.	С января 2018 года по июль 2020 года – Вице-президент по реновации – Директор дирекции по реновации; с июля 2020 года по настоящее время – Старший вице-президент, Руководитель блока генерального подряда.	С июля 2020 года по настоящее время – Вице-президент по экономике и финансам, Финансовый директор.

Практики вознаграждения

Основным документом, регламентирующим вознаграждение членов органов управления и контроля, является «Положение о вознаграждении и компенсации расходов членов Совета директоров и Ревизионной комиссии».

GRI 102-35,
102-36

Согласно Положению, вознаграждение за исполнение обязанностей не выплачивается членам Совета директоров и Ревизионной комиссии, являющимся работниками или руководителями компаний ПИК или государственными служащими. Вознаграждение выплачивается только независимым членам Совета директоров, которые получают выплаты ежеквартально. В ПИК не реализуется практика выплаты вознаграждения акциями или иными производными инструментами. Размер и решение о выплате вознаграждения определяется Общим собранием акционеров.

Вознаграждение членов Совета директоров состоит из базовой и дополнительной части. Согласно Положению, базовая часть вознаграждения составляет 1,2 млн руб. В случае исполнения членом Совета директоров функций Председателя более чем в одном Комитете Совета директоров, ему выплачивается дополнительное вознаграждение. Дополнительная часть вознаграждения составляет 600 тыс руб. для Председателя Совета директоров и 240 тыс. руб. для Председателя Комитета Совета директоров.

Членам Совета директоров компенсируются расходы, связанные с поездками на очные заседания Совета директоров или его комитетов, Общие собрания акционеров. Также членам Совета директоров компенсируются расходы, связанные с мероприятиями, участие в которых осуществляется в рамках исполнения обязанностей, возложенных на членов Совета директоров. Общая сумма компенсации расходов на каждого члена Совета директоров не может превышать 1 млн руб. за корпоративный год.

Вознаграждение членов Совета директоров, тыс. руб.

	2018	2019	2020
Вознаграждение за участие в работе органа управления	17 121,7	17 113,8	18 667,8
Заработная плата	0	42 807,5	54 286,4
Премии	0	0	0
Комиссионные	0	0	0
Иные виды вознаграждений	0	0	0
ИТОГО	17 121,7	59 921,3	72 954,2

Вознаграждение членов коллегиального исполнительного органа состоит из двух частей – ежемесячной заработной платы, установленной трудовым договором, и премии по итогам года. ПИК разрабатывает проект документа, который будет регулировать подход Компании к вознаграждению правления и применение ключевых показателей эффективности (КПЭ) в области устойчивого развития. Проект предполагается к утверждению в 2021–2022 годах.

Вознаграждение членов коллегиального исполнительного органа, тыс. руб.

	2018	2019	2020
Вознаграждение за участие в работе органа управления	140 566,6	0	0
Заработная плата	1 049 877	127 657,7	115 071
Премии	0	523 850,6	349 000
Комиссионные	0	0	0
Иные виды вознаграждений	0	25 312,2	78 608
ИТОГО	1 190 443,6	676 820,5	542 679

Ревизионная комиссия

В целях осуществления контроля за финансово-хозяйственной деятельностью в ПИК функционирует Ревизионная комиссия в количестве трех человек. Состав Ревизионной комиссии избирается ежегодно Общим собранием акционеров.

Ключевыми полномочиями Ревизионной комиссии являются проверка достоверности финансовой документации, анализ финансового и экономического положения Компании, обеспечение законности решений и действий исполнительных органов ПИК; а также своевременности и правильности расчетов с контрагентами, акционерами и кредиторами.

Корпоративный секретарь и Аппарат Корпоративного секретаря

Для соблюдения требований законодательства и внутренних документов ПИК, которые гарантируют реализацию прав акционеров и развитие практик корпоративного управления, Советом директоров назначается Корпоративный секретарь и Аппарат Корпоративного секретаря. Корпоративный секретарь поддерживает работу Совета директоров, координирует работу с акционерами и обеспечивает защиту прав акционеров.

Подробнее о функциях Корпоративного секретаря и Аппарата Корпоративного секретаря можно узнать в [Положении о Корпоративном секретаре и Аппарате Корпоративного секретаря](#).

Система управления рисками и внутреннего контроля

Подход к внутреннему контролю и управлению рисками

Ключевая цель системы управления рисками и внутреннего контроля ПИК — обеспечение достижения стратегических целей Компании, соблюдения законодательства, внутренних нормативных актов и процедур. Основным регламентирующим документом является «Политика в области внутреннего контроля и управления рисками».

Система управления рисками позволяет своевременно выявлять, документировать и оценивать риски, которые могут негативно влиять на деятельность ПИК. Управление рисками ведется в соответствии с принципами и требованиями применимого российского законодательства, Кодекса корпоративного управления, рекомендованного к применению Банком России, а также положениями международных стандартов по управлению рисками, включая ISO 31000:2018 и COSO ERM:2017.

Основными направлениями системы внутреннего контроля и управления рисками являются соблюдение внутренних нормативных актов и процедур, финансовая и операционная результативность, оценка эффективности и адекватности управления рисками, реализация стратегических целей эффективного управления деятельностью.

Система управления рисками Компании выстроена по принципу четкого распределения функциональных обязанностей, что позволяет осуществлять непрерывную работу по управлению рисками на всех организационных уровнях.

Распределение полномочий в рамках системы внутреннего контроля и управления рисками

Уровень 1

Совет директоров и Комитет по аудиту и рискам

- Обзор внешней среды
- Утверждение стратегии и определение стратегических направлений деятельности
- Оценка эффективности системы управления рисками
- Рассмотрение отчетности о рисках

Уровень 2

Вице-президенты и директора департаментов

- Мониторинг индикаторов ключевых рисков
- Оценка адекватности мероприятий по управлению рисками

Уровень 3

Подразделения

- Реализация стратегических задач
- Выявление, оценка и мониторинг рисков
- Подготовка отчетности о возникающих рисках

ПИК выделяет 6 ключевых классификаций рисков: по зависимости от внешних факторов, по группам факторов риска, по источнику риска, по зоне ответственности, по вероятности наступления события, по уровню угрозы. (Более подробная информация о классификации рисков указана в [Отчете об устойчивом развитии Компании за 2019 год, стр. 41](#)).

В 2020 году Компания выделяла для себя следующие наиболее важные риски:

- снижение покупательской способности населения (значимость повысилась по сравнению с 2019 годом);
- вынужденное понижение цены на реализуемые проекты (значимость понизилась по сравнению с 2019 годом);
- срыв получения градостроительного плана земельного участка согласно плану (значимость повысилась по сравнению с 2019 годом);
- срыв сроков начала строительства и старта продаж (значимость риска осталась без изменений);
- сложности с выполнением финансовых обязательств в связи с ростом объемов проектного финансирования (новый риск).

Внутренний и внешний аудит

Внутренний и внешний аудит Компании призван содействовать органам управления в достижении поставленных целей и обеспечении объективности и достоверности финансовой и бухгалтерской отчетности.

Внутренний аудит обеспечивается Ревизионной комиссией, Департаментом внутреннего аудита и Комитетом по аудиту и рискам Совета директоров.

Департамент внутреннего аудита функционально подчиняется Комитету по аудиту и рискам Совета директоров, а административно – Генеральному директору ПИК. При активном взаимодействии с Советом директоров Департамент внутреннего аудита участвует в совершенствовании систем управления рисками, контроля и корпоративного управления.

GRI 102-29

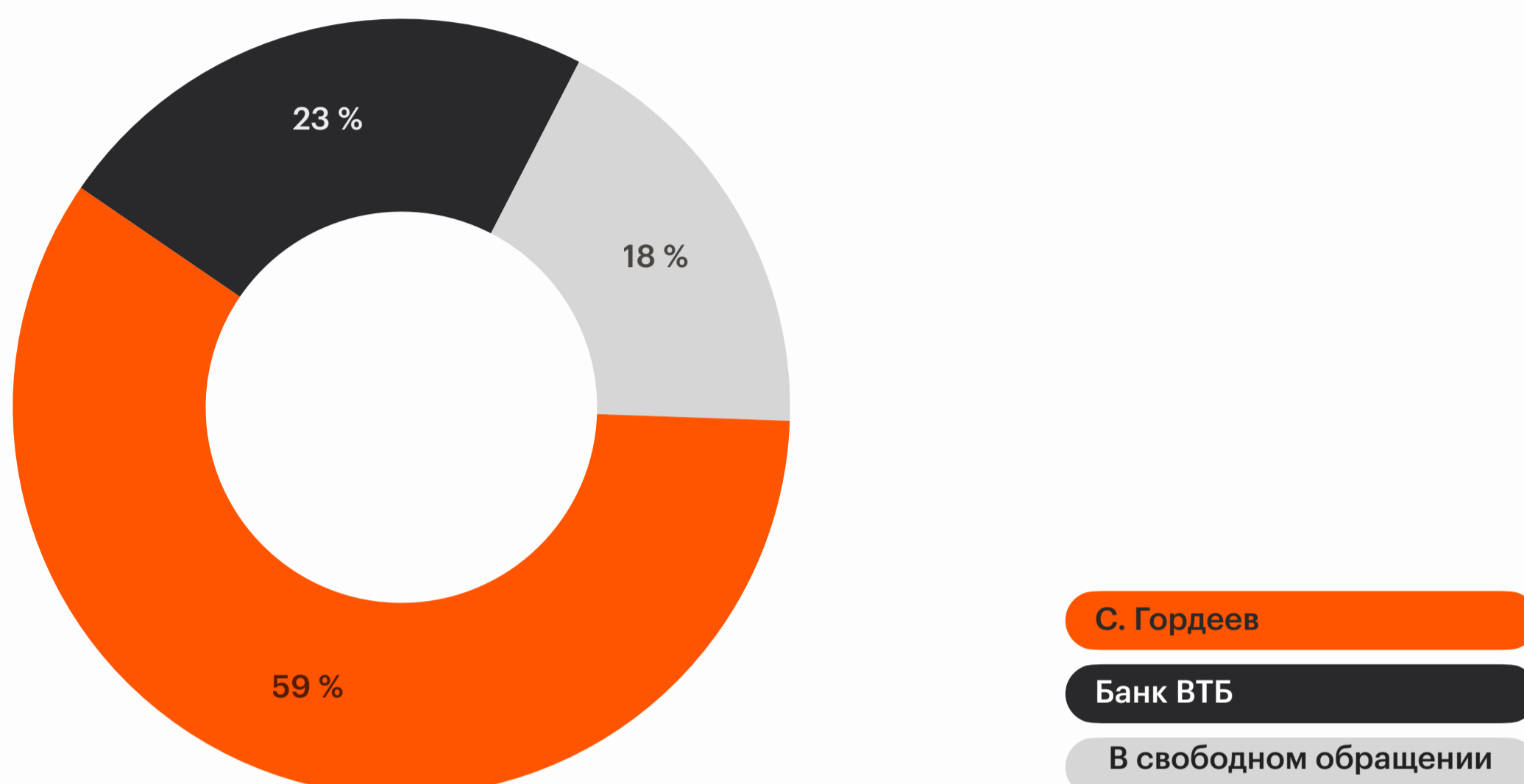
Основными задачами Департамента внутреннего аудита являются совершенствование процессов корпоративного управления, оценка эффективности систем внутреннего контроля и управления рисками, выявление их недостатков с использованием систематизированного и последовательного подхода. С функциями внутреннего аудита можно ознакомиться в [Положении о Департаменте внутреннего аудита](#).

Для проведения ежегодной проверки и подтверждения годовой финансовой и бухгалтерской отчетности ПИК привлекает независимого квалифицированного аудитора. Кандидатура внешнего аудитора предварительно рассматривается Комитетом по аудиту и рискам и Советом директоров. Окончательное решение по выбору Внешнего аудитора принимается на Общем собрании акционеров. В 2020 году аудитором консолидированной финансовой отчетности являлось АО «КПМГ»; вознаграждение внешнего аудитора за аудит консолидированной финансовой отчетности и обзорную проверку консолидированной промежуточной сокращенной финансовой отчетности ПАО «ПИК-СЗ» и ее дочерних обществ по состоянию на и за отчетный период, оканчивающийся 31 декабря 2020 года и 30 июня 2020 года, подготовленной в соответствии с Международными Стандартами Финансовой Отчетности составило 48 676 тыс. руб.

Акционерный капитал и ценные бумаги

Уставной капитал Компании по состоянию на 31 декабря 2020 года состоит из 660 497 344 объявленных и выпущенных обыкновенных акций с равными правами голоса без номинальной стоимости.

Структура акционерного капитала



Дивидендная политика и выплата дивидендов

Одно из основных прав акционеров – получение дивидендов. Подход к определению и выплате дивидендов установлен Дивидендной политикой Компании. ПИК стремится выплачивать дивиденды на полугодовой основе и ориентируется на объем дивидендов не менее 30% от чистого потока денежных средств.

Рекомендуемая сумма дивидендных выплат определяется на заседании Совета директоров в зависимости от финансовых результатов Компании. На основе рекомендации Совета директоров окончательное решение о размере и выплате дивидендов принимается на Общем собрании акционеров.

Динамика выплат дивидендов, руб.

Год	Общий размер дивидендов, руб.	Размер дивиденда на акцию	Дата выплаты
2019	14 999 894 682,24	22,71	До 16.11.2020
2018	14 999 894 628,24	22,71	До 05.07.2019
2017	14 999 894 628,24	22,71	До 09.10.2018

Взаимодействие с инвесторами и акционерами

Одним из важнейших факторов, влияющих на стабильное развитие ПИК, является поддержание взаимовыгодных отношений с инвесторами. С этой целью Компания ведет систематическую деятельность, основная цель которой – обеспечение прозрачности и доступа к информации о ПИК посредством работы эффективных каналов коммуникации.

Взаимодействие с инвесторами на постоянной основе осуществляет Департамент по работе с инвесторами и рынками капитала. Взаимодействие обеспечивается с помощью проведения non-deal roadshow, ежеквартальных конференц-звонков для обсуждения операционных и финансовых результатов, встреч и презентаций, распространения пресс-релизов, публикаций в профессиональных СМИ. Помимо этого, представители Компании участвуют в ключевых инвестиционных мероприятиях. В 2020 году ПИК принял участие в форумах ВТБ «Россия Зовет!» и «Russia: The Inside Track». Кроме того, было проведено non-deal roadshow в онлайн-формате.

Переход взаимодействия с инвесторами в онлайн-формат в 2020 году упростил коммуникацию и привел к расширению охвата инвестиционной базы. Компания увеличила объем и изменила формат взаимодействия таким образом, чтобы охватить не только институциональных, но и индивидуальных инвесторов. В частности, были проведены мероприятия с основными брокерами, которые работают с инвесторами – физическими лицами в России.

С целью соблюдения принципа раскрытия информации данные о существенных фактах, финансовая отчетность и другая информация о ПИК и ее деятельности публикуются на официальном интернет-сайте ПИК (www.pik.ru). В отчетном году Компания провела реструктуризацию корпоративного сайта в соответствии с лучшими практиками для повышения удобства его использования, в том числе инвесторами, а на 2021 год запланировано масштабное обновление всего сайта.

Планы развития

ПИК стремится соответствовать международным принципам корпоративного управления и ежегодно совершенствует систему корпоративного управления. На 2021 год и среднесрочную перспективу запланированы следующие мероприятия:

- введение практики представления позиции Совета директоров по каждому вопросу повестки дня при проведении Общего собрания акционеров;
- утверждение разработанной Политики по управлению конфликтом интересов и корпоративным конфликтом;
- включение в план работ Совета директоров на 2021 год отчетов единоличного Исполнительного органа и членов коллегиального Исполнительного органа о выполнении стратегии Компании;
- утверждение разработанного Положения по вознаграждению и возмещению расходов (компенсаций) членов Исполнительных органов и иных ключевых руководящих работников;
- публикация Меморандума контролирующего лица³, в котором отражаются планы и намерения контролирующего лица в отношении Компании;
- разработка и утверждение документа, регулирующего механизмы контроля сделок с лицами, связанными с существенными акционерами.

³ В соответствии с корпоративным законодательством под контролирующим лицом понимается лицо, имеющее право распоряжаться прямо или косвенно более чем 50% голосов на Общем собрании акционеров Компании либо назначать единоличный исполнительный орган и/или более 50% состава коллегиального органа управления Компании посредством владения акциями или прав, предусмотренных договором.

ЧТО МЫ СОЗДАЁМ?

4. Управление персоналом
5. Работа с клиентами
6. Социальная ответственность

2

ЧТО МЫ СОЗДАЕМ?

В основе бизнес-модели Группы ПИК лежит идея развития человеческого потенциала как одной из главных ценностей:

- доверие клиентов, достигнутое благодаря многолетнему успешному опыту реализации диверсифицированного портфеля проектов
- проактивная коммуникация с жителями после заселения
- безопасная, комфортная современная городская среда с необходимыми условиями для развития и отдыха детей и взрослых
- расширение знаний и навыков, социальная поддержка сотрудников
- партнерские отношения с заинтересованными сторонами на основе принципов открытости и прозрачности

2 355 тыс. м²

объем реализации

на 10 п.п

выросла доля ипотечных продаж по сравнению с 2019 годом

4,7/5

оценка индекса удовлетворённости клиентов CSI

Клиентский путь

1

- узнаваемость бренда, маркетинг
- рассмотрение покупки

2

покупка квартиры, дополнительных товаров и услуг

3

- получение ключей
- заселение

4

проживание в современной городской среде

4. Управление персоналом

Подход к управлению персоналом

Одним из важнейших приоритетов ПИК является создание и поддержание команды высококвалифицированных и мотивированных сотрудников. Эффективная система управления персоналом Компании гарантирует благоприятные рабочие условия, социальное обеспечение и защиту прав сотрудников. Компания уделяет пристальное внимание обеспечению справедливого отношения и равных возможностей для всех сотрудников и недопущению дискриминации.

В вопросах управления персоналом ПИК строго соблюдает требования трудового законодательства Российской Федерации, а также стремится выполнять требования международных стандартов.

Цели Компании в области управления персоналом

Повышение
эффективности
Компании

Повышение
эффективности
каждого сотрудника

Сокращение затрат
в сфере управления
персоналом

Повышение
вовлеченности
сотрудников

Повышение
лояльности
сотрудников

Организационная структура управления персоналом

Департамент управления
персоналом

Управление
кадров

Центр
подбора

Отдел мотивации
персонала

Отдел расчета
заработной платы

Отдел охраны
труда

Отдел по работе
с персоналом

В 2020 году для совершенствования процессов управления персоналом, особенно в контексте изменений, вызванных пандемией COVID-19, функция управления персоналом была централизована. На основе анализа системы управления персоналом, проведенного в 2019 году, были централизованы функции управления кадров, подбора персонала, расчета заработной платы; соответствующие отделы вошли в состав Департамента управления персоналом.

Благодаря централизации стал возможен более оперативный и эффективный сбор информации, для чего также создана единая учетная база, процессы управления стали более прозрачными, и появилась возможность контролировать и оптимизировать загруженность сотрудников и удовлетворять потребности в трудовых ресурсах с помощью перераспределения персонала.

Для поддержки сотрудников в новых условиях дистанционной работы был создан отдел по работе с персоналом, который реализует корпоративные программы, включая программы психологической поддержки и противодействия выгоранию.

Трансформация системы управления персоналом позволяет более эффективно выполнять основные HR-функции и обеспечивать заботу о сотрудниках.

Основные функции системы управления персоналом ПИК

**Повышение эффективности
Компании**

**Формирование и развитие системы
оплаты труда и мотивации, повышающей
вовлеченность сотрудников**

**Обучение персонала, создание
кадрового резерва на
руководящие позиции разного
уровня**

**Формирование социального пакета
и организация социальных программ**

**Обеспечение безопасных
и комфортных условий работы**

**Взаимодействие с профсоюзом
и соблюдение взаимных обязательств
работодателя и работников**

В отчетном году перечень ключевых внутренних документов, регулирующих вопросы кадровой и социальной политики, был дополнен рядом приказов о мерах по снижению рисков заболевания и распространения коронавирусной инфекции COVID-19. (Перечень документов, регламентирующих управление персоналом, доступен в [Отчете об устойчивом развитии Компании за 2019 год, стр. 52.](#))

Борьба с COVID-19 и дистанционный формат работы

В связи с ростом заболеваемости COVID-19 в начале 2020 года сместился фокус внимания Компании: основной задачей в области управления персоналом стала оптимизация HR-процессов, выполнение обязательств перед персоналом, предотвращение распространения коронавирусной инфекции COVID-19 и оперативный переход на дистанционный формат наибольшего возможного количества сотрудников.

Важно отметить, что пандемия ускорила процессы диджитализации и гибких подходов к работе, которые происходили в течение предыдущих лет в соответствии с долгосрочными приоритетами развития Компании. В результате принятых мер в 2020 году была организована удаленная работа 97% офисного персонала. Кроме того, в связи с переходом на дистанционный формат работы в Компании произошли следующие изменения:

- утверждены единые правила работы в дистанционном режиме;
- организованы дистанционные рабочие места (выданы ноутбуки для работы из дома, организован доступ к рабочим документам с помощью облачных сервисов, предоставлена эргономичная мебель для организации удобного рабочего места дома, после отмены изоляции открыты локальные мини-офисы-коворкинги);
- разработаны и утверждены политики и стандарты, касающиеся мер по снижению риска распространения коронавирусной инфекции;
- организованы разъяснительные мероприятия по формату, правилам, политикам и инструментам дистанционной работы для сотрудников;
- переквалифицированы и переобучены сотрудники.

Положительным результатом перехода на дистанционный режим стало повышение эффективности работы сотрудников. Определить это позволили усовершенствованные механизмы оценки эффективности, которые учитывают особенности различных групп сотрудников.

Проекты цифровизации

В 2020 году Компания продолжила внедрять цифровые технологии и механизмы автоматизации в систему управления персоналом. Для успешной реализации стратегии диджитализации ПИК также проводит регулярное обучение сотрудников цифровым навыкам, что стало обязательным условием перехода на дистанционный режим работы.

В 2020 году в Компании были реализованы следующие ключевые проекты в сфере цифровизации:

- **Личный кабинет сотрудника.** Проект, запущенный в 2019 году, был значительно усовершенствован за отчетный период. В частности, был добавлен информационный раздел о коронавирусной инфекции, в том числе о вакцинации и тестировании. Кроме того, были упрощены некоторые функции, которые сделали HR-процедуры доступнее для сотрудников. В 2021 году Компанией запланирован запуск Личного кабинета руководителя с широким спектром функций. С помощью этого инструмента руководители будут иметь возможность контролировать штатное расписание, отпуск и выполнение задач сотрудниками.
- **Внедрение единой CRM-системы** для автоматизации процессов в области подбора персонала. В рамках систематизации функции подбора персонала был создан классификатор, разработан и внедрен инструмент для анализа потребностей Компании в сотрудниках.
- **Переход на Централизованный модуль 1С:** Зарплата и управление персоналом. Управленческий учет персонала был автоматизирован благодаря переходу на централизованное программное обеспечение. Единая система позволяет объединить множество разрозненных баз учета персонала в единую и на единой централизованной платформе планировать бюджет, вводить целевые показатели для персонала на основе системы оценки эффективности, а также планировать численность сотрудников.

Обеспечение защиты прав человека

ПИК предпринимает все доступные меры для обеспечения защиты закрепленных в Конституции Российской Федерации прав своих работников и заинтересованных сторон. В 2019 году Компания присоединилась к Глобальному договору ООН, что предполагает дополнительные обязательства Компании в области соблюдения прав человека. Присоединение к Глобальному договору ООН в сфере корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития требует соблюдения Десяти принципов Глобального договора ООН в области ответственного ведения бизнеса, шесть из которых связаны с аспектом соблюдения прав человека.

Компания также прикладывает усилия для обеспечения многообразия и равных возможностей для всех сотрудников. В ПИК не допускается дискриминация на основании расы, пола, возраста, религии, национальности, социального статуса, физических и других индивидуальных особенностей, не связанных с профессиональными качествами сотрудников.

Ответственность за управление вопросами защиты интересов и прав работников несут отдел кадров и отдел оценки, обучения и развития персонала. Кроме того, соблюдение прав сотрудников строго контролируется профсоюзными организациями.

В отношениях с сотрудниками ПИК соблюдает следующие этические принципы, закрепленные в Кодексе этики:

- соблюдает все требования трудового законодательства и условия трудового договора;
- уважает личную свободу и права человека;
- поддерживает и уважает защиту провозглашенных на международном уровне прав человека;
- предоставляет каждому равные возможности и не допускает дискриминации в сфере труда и занятости;
- выступает за ликвидацию всех форм принудительного и обязательного труда;
- создает условия для профессионального развития сотрудников;
- не применяет детский труд в своей деятельности;
- соблюдает конфиденциальность и обеспечивает гарантии защиты персональных данных сотрудников.

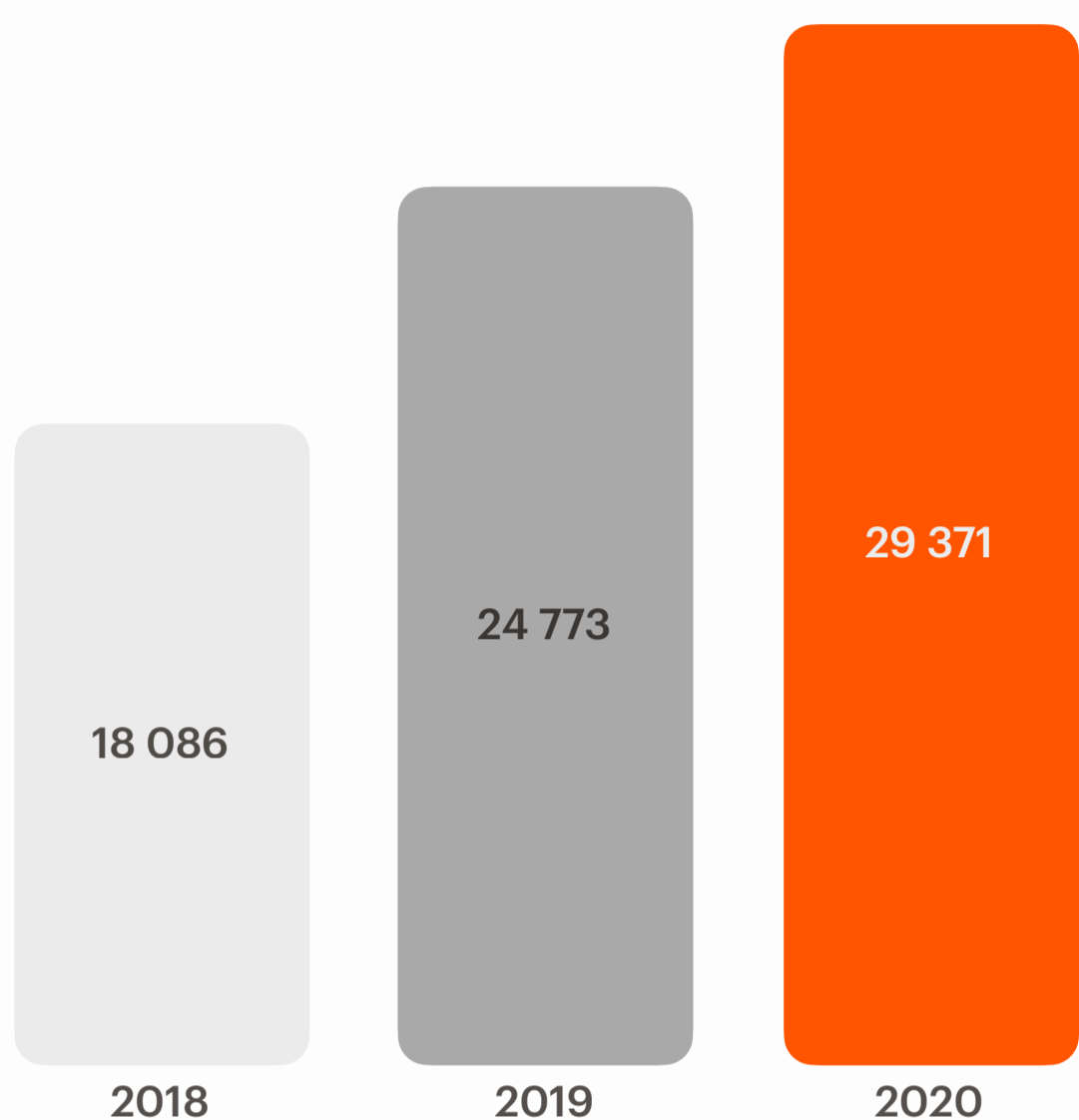
Компания предусматривает обязательное ознакомление всех новых сотрудников с Кодексом этики. Кроме того, для повышения осведомленности регулярно проводится повторное информирование сотрудников о Кодексе этики, правилах общения и ценностях Компании.

Структура персонала

В 2020 году списочная численность сотрудников ПИК составила 29 371 человек. В отчетном году коэффициент текучести незначительно снизился по сравнению с данными 2019 года и составил 20,24%.

GRI 102-8, 405-1

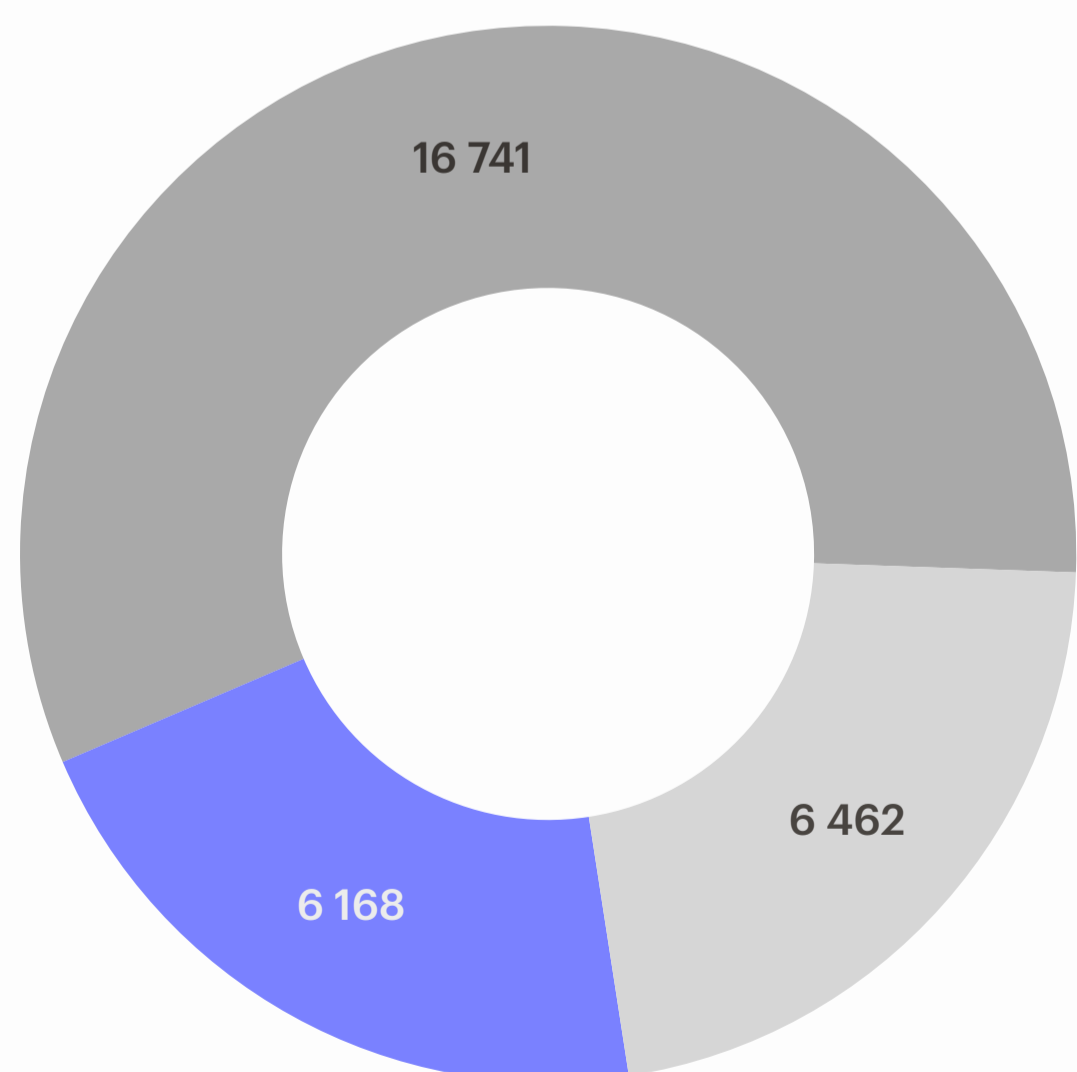
Списочная численность персонала по состоянию на 31 декабря 2020 года



57% сотрудников Компании работают в Москве, 22% – в Московской области и 21% – в прочих регионах России. Основная доля в структуре персонала Компании (64%) приходится на промышленно-строительный сегмент.

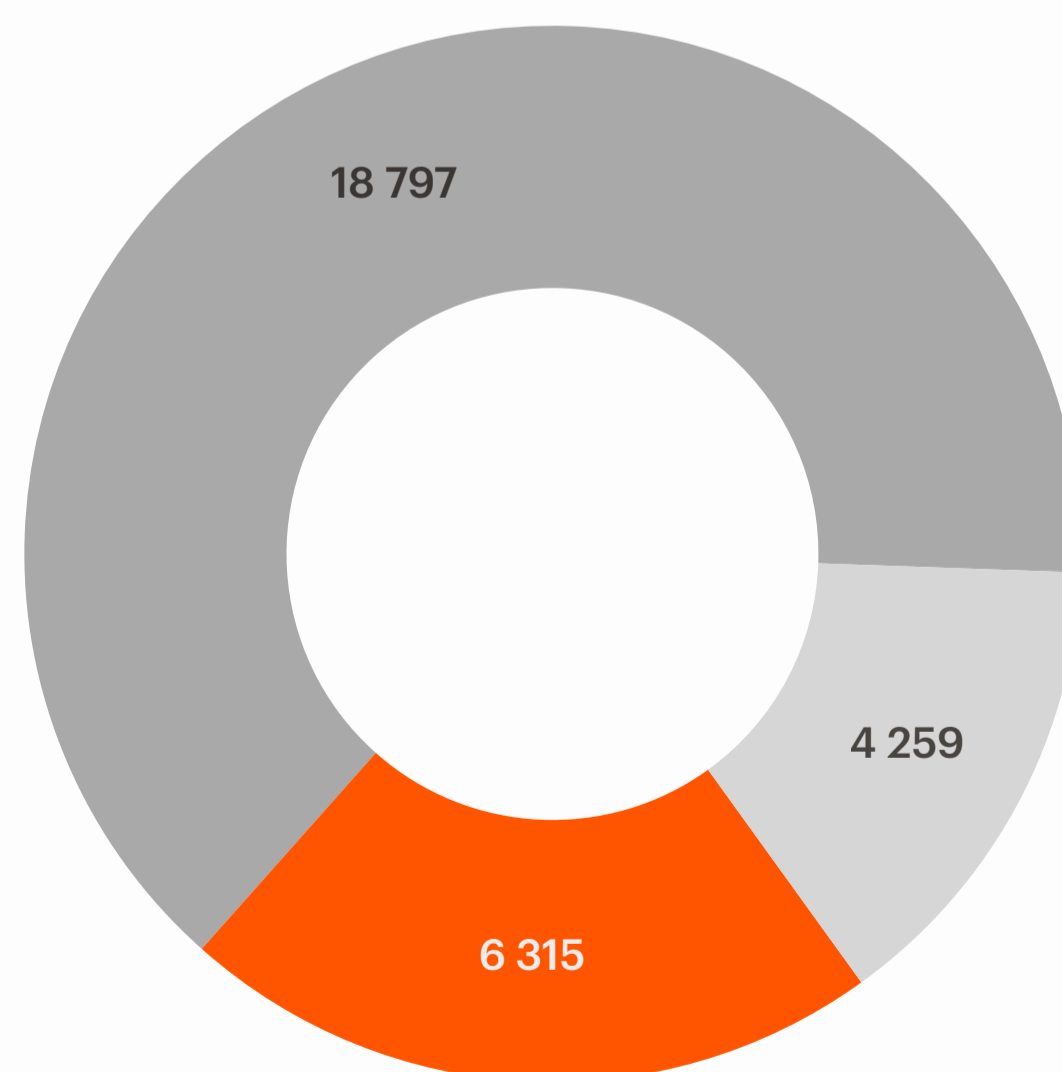
GRI 102-8, 405-1

Списочная численность персонала по состоянию на 31 декабря 2020 года в разбивке по регионам присутствия



Москва МО Регионы

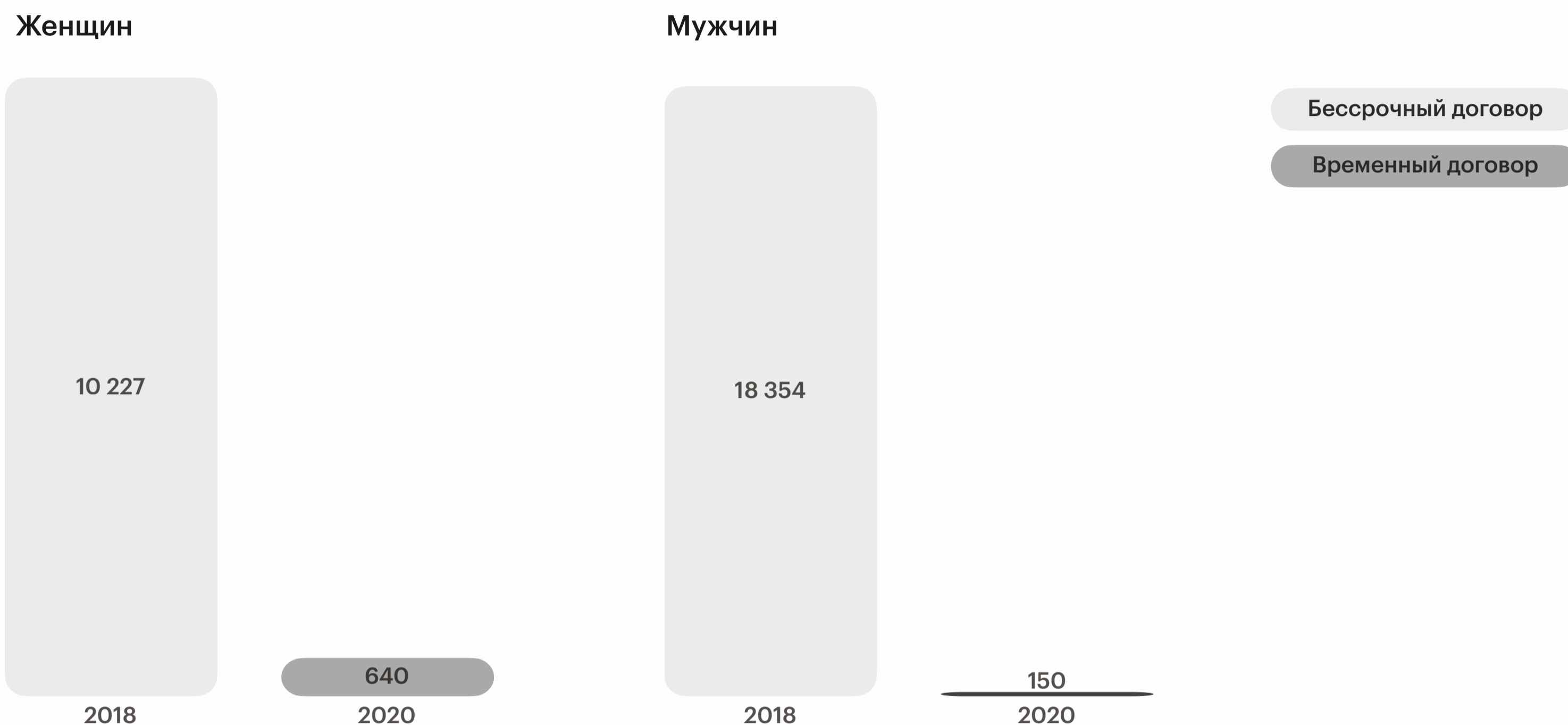
Списочная численность персонала по состоянию на 31 декабря 2020 года в разбивке по сегментам деятельности



Девелоперо-риэлторский сегмент
Промышленно-строительный сегмент
Обслуживание и эксплуатация

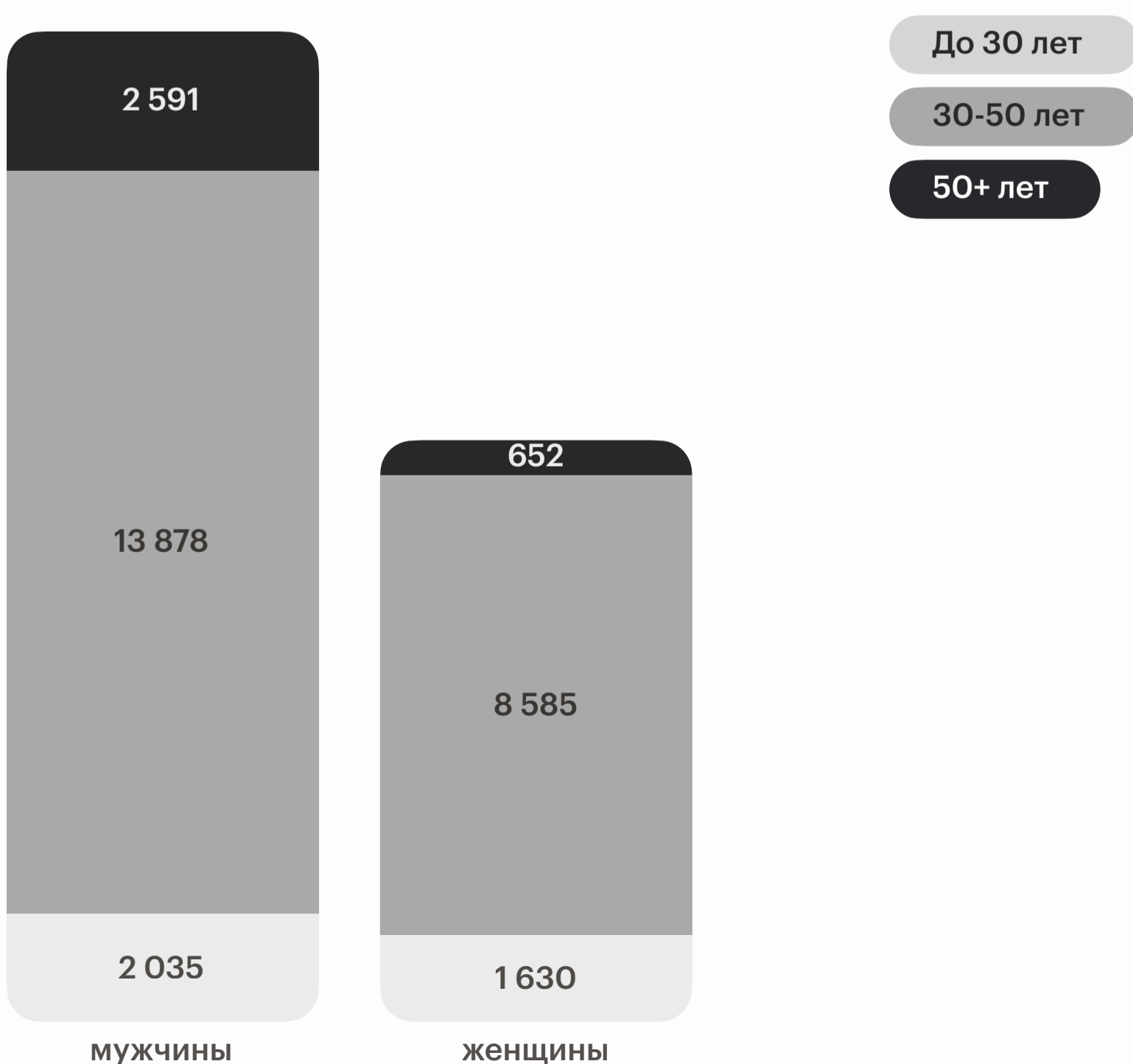
Большинство сотрудников ПИК (97%) работают на условиях бессрочного трудового договора и полной занятости. В 2020 году 640 женщин и 150 мужчин в составе сотрудников Компании работали на условиях временного договора. Помимо этого, сотрудники имеют возможность работать на условиях неполного рабочего дня. В отчетном году на основе личных пожеланий 3% сотрудников работало на условиях частичной занятости.

Списочная численность персонала в разбивке по полу и виду договора за 2020 год



Вследствие действующих требований российского законодательства, не допускающих женщин к выполнению опасных промышленных работ, а также ввиду производственной специфики деятельности Компании доля женщин в Компании составляет 37%. При этом доля женщин преобладает на позициях специалистов (68%). В отчетном году доля мужчин среди руководителей и рабочих составила 71% и 80% соответственно. Большую часть сотрудников (77%) составляет возрастная группа от 30 до 50 лет.

Списочная численность персонала в разбивке по возрасту и полу за 2020 год



Списочная численность персонала в разбивке по возрасту и категориям за 2020 год

Показатель	Базовый оклад, тыс. руб.							
	Руководители		Специалисты		Служащие		Рабочие	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%
Списочная численность сотрудников, чел.	2 611	8,88 %	10 917	37,16 %	587	1,99 %	15 256	51,94 %
в том числе по уязвимым группам населения:								
люди с инвалидностью	0	0,00 %	167	1,53 %	7	1,19 %	4	0,03 %

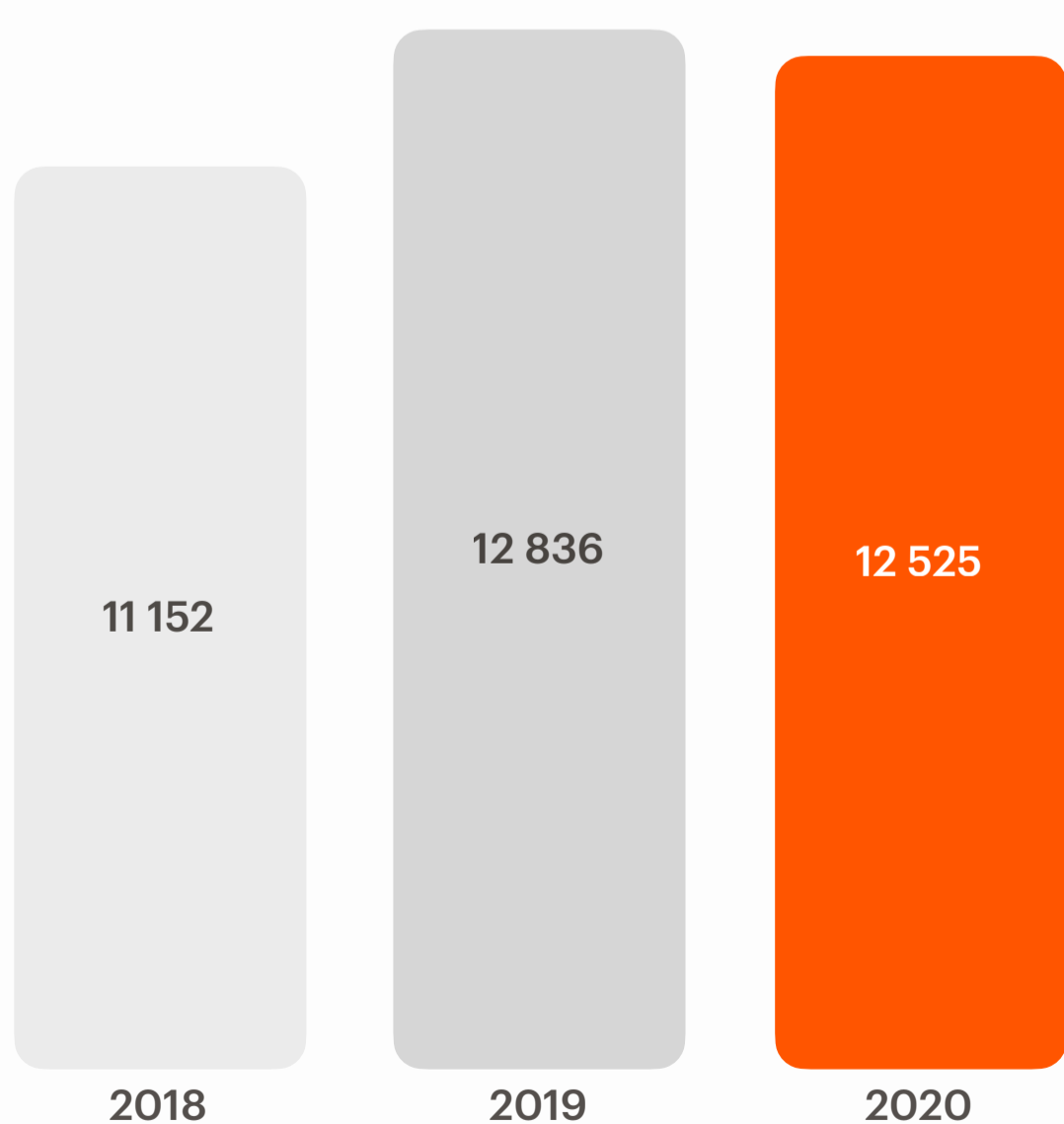
Привлечение сотрудников

Для достижения высоких результатов деятельности ПИК стремится привлекать высококвалифицированных и опытных сотрудников.

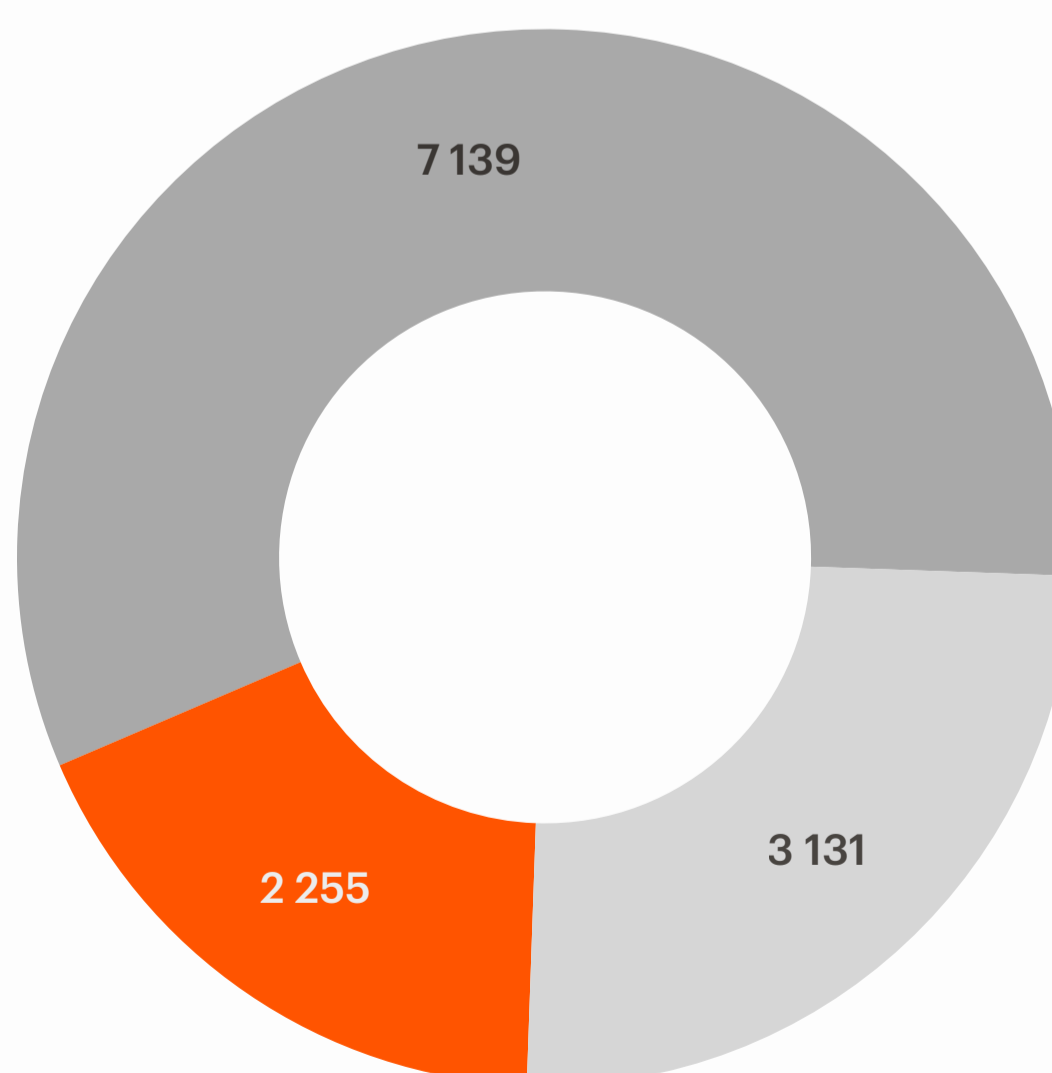
GRI 401-1

В 2020 году 12 525 сотрудников было обеспечено рабочими местами в Компании. Кроме того, было нанято 10 человек с инвалидностью. Основной приток новоприбывших сотрудников приходился на промышленно-строительный сегмент – 57% от общего числа новых сотрудников.

Количество вновь нанятых сотрудников в 2020 году



Количество вновь нанятых сотрудников по сегментам деятельности Компании в 2020 году



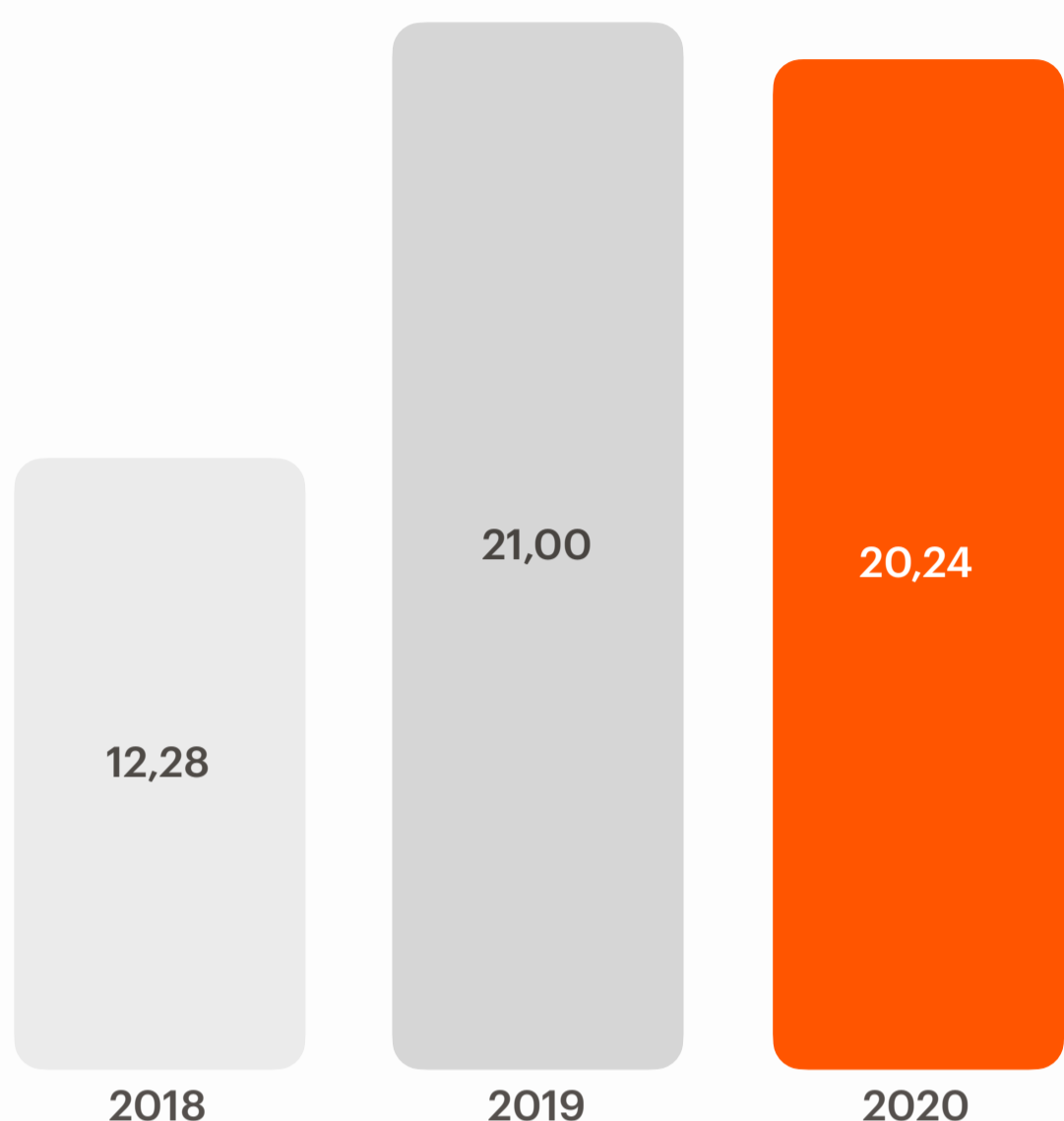
Девелоперо-риэлторский сегмент

Промышленно-строительный сегмент

Обслуживание и эксплуатация

В 2020 году коэффициент текучести незначительно снизился по сравнению с данными 2019 года и составил 20,24%. В связи с запретом на сокращение персонала в период пандемии COVID-19 в Компании была проведена методологическая работа по анализу причин увольнений и пересмотрен подход к увольнениям. Компания перешла на предиктивные технологии и перестроила соответствующие процедуры, что позволило учитывать причины увольнений, повысило гибкость HR-процессов и предоставило возможность перенаправлять сотрудников в другие компании ПИК.

Коэффициент текучести в 2020 году, %



ПИК-Академия

В составе Компании функционирует отдельная организация, ПИК-Академия, устраивающая для выпускников и молодых специалистов (инженеров, конструкторов, архитекторов) стажировку в Проектном бюро Компании с возможностью дальнейшего трудоустройства. После заполнения заявки кандидату предлагается пройти проверочное тестирование для оценки уровня базовых знаний в области проектирования и строительства.

В случае успешного прохождения тестирования для конкурсантов организуется прохождение онлайн-курса Revit, в рамках которого молодой специалист имеет возможность познакомиться с идеей информационного моделирования зданий и способами работы с объектами. По результатам прохождения курса Компания проводит отбор, и 30 лучших студентов приглашаются на дистанционную стажировку от экспертов удаленного проектирования.

Стажерам предлагается 105 часов практических заданий и работы под руководством лучших экспертов и наставников, без трат на дорогу и проживание. Ввиду сложной эпидемиологической ситуации стажировки были возобновлены к концу 2020 года. Таким образом, в отчетном году 75 стажеров прошли ПИК-Академию и 26 из них перешли на другие должности. Участникам, успешно прошедшим все модули ПИК-Академии, предоставляется возможность заключить трудовой контракт с минимальным сроком 12 месяцев.

Укрепление бренда работодателя

В целях повышения конкурентоспособности в 2020 году Компания уделяла особое внимание развитию бренда работодателя. Для укрепления бренда была проведена работа с негативными отзывами о ПИК в интернете, принято активное участие в дискуссиях и опубликованы ответы на часто задаваемые вопросы. Таким образом, количество позитивных отзывов о Компании увеличилось в топ-10 страниц Google и Yandex. Кроме того, были проведены фокус-группы сотрудников (до 27 лет, от 27 до 35 лет и свыше 35 лет) с целью выявления проблем, возникающих во время выполнения трудовых обязанностей, и определения сильных и слабых сторон с точки зрения управления персоналом. По результатам проведения фокус-групп Компания планирует развиваться в направлениях, по которым были выявлены слабые стороны.

Оплата труда, оценка и мотивация сотрудников

В вопросах оплаты труда и мотивации сотрудников Компания придерживается принципов высокой социальной ответственности и обеспечения достойного образа жизни. С этой целью ПИК стремится поддерживать заработную плату сотрудников на уровне, превышающем среднюю заработную плату в регионах присутствия.

GRI 404-3,
405-2

Компания активно работает над созданием и поддержанием условий для комфортной работы сотрудников. Система оплаты труда, функционирующая в Компании, нацелена на поощрение за достижение высоких производственных целей. В Компании обеспечивается гендерное равенство, в том числе в области оплаты труда.

Несмотря на сложившуюся нестабильную обстановку, вызванную пандемией COVID-19, уровень заработной платы в отчетном году был сохранен для всех сотрудников Компании.

В целях повышения эффективности управления персоналом Компания ежегодно проводит оценку результативности сотрудников. Оценка включает в себя профессиональные, лично-деловые и управленческие компетенции и дает возможность определить карьерные возможности и потребность в обучении. В 2020 году 85% сотрудников прошли оценку результативности (9 421 женщина и 15 544 мужчины). Важно отметить, что в 2020 году эффективность труда выросла при переходе на удаленный режим работы без роста переработок.

GRI 404-3

Отношение базового оклада мужчин и женщин в разбивке по категориям сотрудников и по регионам осуществления деятельности в 2020 году

GRI 405-2

Существенный регион осуществления деятельности	Базовый оклад, тыс. руб.							
	Руководители		Рабочие		Специалисты		Служащие	
	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины
Москва	40	40	50	50	70	70	80	80
Московская область	40	40	50	50	70	70	80	80
Прочие регионы России	40	40	50	50	70	70	80	80

Отношение премий мужчин и женщин в разбивке по категориям сотрудников и по регионам осуществления деятельности в 2020 году

Существенный регион осуществления деятельности	Премии, тыс. руб.							
	Руководители		Рабочие		Специалисты		Служащие	
	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины
Москва	60	60	50	50	30	30	20	20
Московская область	60	60	50	50	30	30	20	20
Прочие регионы России	60	60	50	50	30	30	20	20

Обучение и профессиональное развитие

GRI 404-1,
404-2

Одним из важнейших факторов успеха Компании является профессионализм сотрудников. В целях создания условий для эффективной командной работы Компания ежегодно инвестирует в повышение квалификации и обучение работников. В 2020 году суммарные инвестиции в обучение составили 29,5 млн руб. Число сотрудников, прошедших обучение, составило 26 833 человека, среднее количество часов обучения на одного работника – 40,1 часов.

Несмотря на вынужденные меры по обеспечению социального дистанцирования, Компания продолжала активно заниматься обучением персонала по направлениям:

английский язык;

дополнительные навыки общения;

личная эффективность;

hard skills по отдельным направлениям деятельности Компании.

В связи с переходом на дистанционный формат работы обучение было переведено в онлайн-формат. В отчетном году Компания уделила особое внимание обучению сотрудников Департамента продаж и провела 48 обучающих программ. Программа включала адаптационное обучение, которое предусматривало приобретение таких навыков, как технологии продаж и стандарты продаж ПИК. Также Компанией была организована программа развития hard и soft skills менеджеров и лидеров отдела продаж на платформе iSpring. Программа была проведена в формате вебинаров, курсов, тестов, бизнес-кейсов и т. д. В 2020 году программой обучения по продажам было охвачено 2 650 сотрудников.

В рамках масштабного перехода на дистанционный формат работы Компания провела обучение сотрудников дистанционной работе, охватившее 7 500 человек.

Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников за 2020 год

Показатель	Количество человек, прошедших обучение	Общее количество часов обучения	Списочная численность сотрудников
Всего	26 833	1 176 395	29 371
В разбивке по полу:			
мужчин	16 905	741 138	18 504
женщин	9 928	435 257	10 867
В разбивке по категориям сотрудников:			
руководители	2 579	132 634	2 611
специалисты	6 515	258 366	10 917
служащие	370	6 900	587
рабочие	17 369	928 470	15 256

Корпоративная программа по борьбе с выгоранием сотрудников

Переход на удаленную работу стал вызовом не только для Компании, вынужденной в короткие сроки перевести в удаленный формат устоявшиеся производственные процессы, но и для сотрудников. В целях поддержания уровня вовлеченности и результативности персонала была организована корпоративная программа по борьбе с выгоранием.

В рамках этой программы были проведены удаленные мероприятия по борьбе со стрессом. Кроме того, на внутреннем портале Компании были представлены статьи, помогающие сотрудникам справиться с непривычной работой в режиме самоизоляции и оказывающие поддержку во время пандемии, например: «Пока все дома: как построить работу, если вас перевели на удаленку», «5 советов тем, кого отправили на удаленку», «Как справиться с выгоранием: 6 советов психолога» и т.д.

ПИК-Среда

ПИК-Среда – это проект, направленный на обмен сотрудников Компании накопленными знаниями, экспертизой и опытом. В рамках проекта приглашаются эксперты, которые готовят выступление по выбранной тематике, обсуждаются сложные кейсы и пути их решения. В 2019 году ПИК-Среда была запущена как офлайн-проект с трансляцией в прямом эфире и записью для тех, кто не смог принять участие.

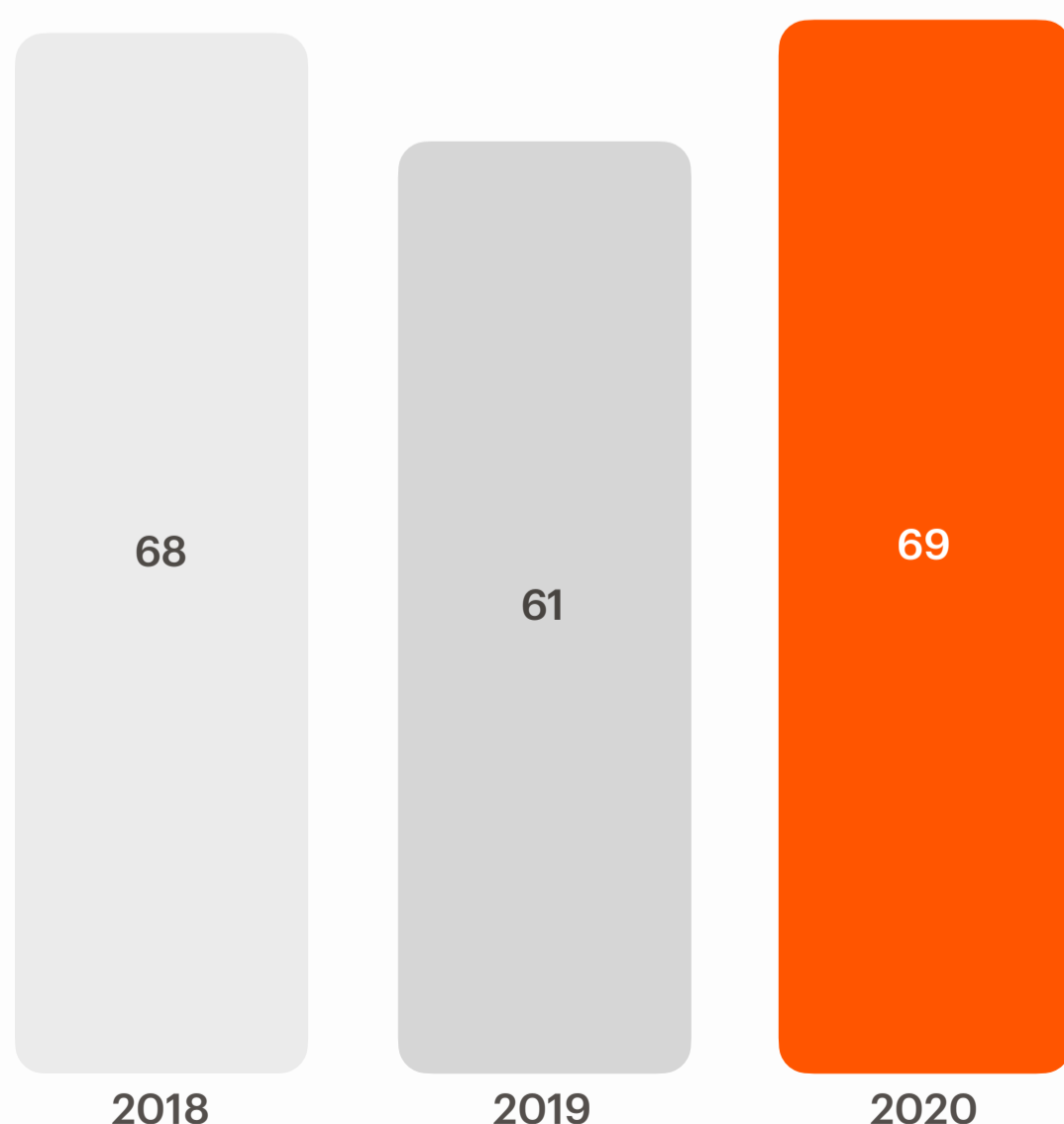
В 2020 году проект полностью перешел на онлайн-формат, не утратив при этом ни актуальности, ни аудитории. С момента запуска ПИК-Среды было организовано 20 выпусков, набравших более 30 000 просмотров; были приглашены 10 внешних спикеров, а также 30 сотрудников ПИК рассказали о своих проектах.

Социальная поддержка

В целях повышения качества условий труда и уровня жизни сотрудников ПИК оказывает социальную поддержку и уделяет внимание вопросам страхования работников.

Коллективный договор, действующий в промышленно-строительном сегменте Компании, охватывает ПИК-Индустрию и является одним из лучших в отрасли. Он включает множество услуг для работников: обучение и культуру производства, организацию культурных мероприятий, льготное санитарно-курортное лечение, обеспечение необходимыми средствами охраны труда. В 2020 году 69% сотрудников Компании было охвачено коллективным договором.

Сотрудники Компании, охваченные коллективным договором в 2020 году, %



Помимо этого, сотрудникам ПИК предоставляются следующие виды социальной поддержки: медицинское обслуживание, добровольное медицинское страхование (ДМС), материальная помощь, выплаты по уходу за ребенком. В 2020 году 1759 сотрудников взяли отпуск по материнству/отцовству (11 мужчин и 1748 женщин).

GRI 401-3

Льготы, предоставляемые Компанией, распространяются на всех сотрудников Компании: как работающих на условиях полной занятости, так и работающих на условиях частичной занятости.

GRI 401-2

В ПИК функционирует дополнительная программа поддержания здоровья работников «Семейный доктор». Распространяется она на те категории сотрудников, которые охвачены профсоюзами, на которых не распространяется действие коллективного договора. В рамках реализуемой программы у каждого сотрудника есть возможность оформить ДМС. ДМС включает в себя 50% оплаты лечения, оформление страхования на детей является бесплатным. В 2020 году 1 850 сотрудников (3% от общей численности или 15% от численности выборки) участвовало в дополнительной программе ДМС.

GRI 401-2

ПИК-Индустрия активно сотрудничает с профсоюзной организацией, которая является основным и самым крупным в России органом, ответственным за взаимодействие с персоналом и представляющим их интересы. Членами профсоюза являются 64% сотрудников ПИК.

GRI 102-41

Кроме того, действует отраслевое Соглашение между Правительством города Москвы, работодателями строительной отрасли города Москвы и Территориальной организацией профсоюза работников строительства и промышленности строительных материалов на 2019–2021 годы, которое направлено на развитие строительной отрасли города Москвы, совершенствование трудовых отношений и обеспечение защиты прав работников.

Планы развития

ПИК продолжит развивать практики управления персоналом, включая реализацию следующих проектов:

- внедрение обучения сотрудников вопросам законов и изменений на рынке;
- реализация системы расчета необходимой численности персонала по потребностям бизнеса;
- запуск проекта «Личный кабинет руководителя»;
- автоматизация «Личного кабинета сотрудника», добавление задач, поставленных руководителем;
- дальнейшее развитие «ПИК-Академии»;
- реализация проекта по созданию единого центра обучения в онлайн-формате.

5. Работа с клиентами

Подход к работе с клиентами

Философия и ценности ПИК

Компания применяет передовые строительные технологии, позволяющие быстро и эффективно строить доступное, привлекательное и удобное для людей жилье, а также объекты инфраструктуры.

В основе философии ПИК лежат безопасность, спокойствие и поддержка – чувство «дома» в своем районе, дворе или квартире, что имеет важное значение в современной городской среде. Для того чтобы продукт Компании соответствовал высоким ожиданиям клиентов, регулярно проводятся исследования предпочтений и ценностей целевой клиентской аудитории. Их результаты формируют основу подхода ПИК к созданию жилой среды и инфраструктуры, удобной и доступной для каждого.

В разработке проектов Компания использует мастерплан, который предполагает особый подход к проектированию районов, в отличие от генплана со стандартными требованиями, предписанными законом. Проекты строятся в соответствии с принципами инклюзивности и безбарьерной среды с целью предоставления равных возможностей для всех; создается развитая социальная инфраструктура, в том числе места отдыха, детские площадки (PlayHub), образовательные учреждения. Ценности Компании находят отражение во всех проектах и обеспечивают условия для комфортной и активной жизни клиентов. С более подробной информацией о мастерплане ПИК и его верхнеуровневых ценностях можно ознакомиться в главе «Социальная ответственность».

Клиентский путь

В основе взаимодействия ПИК с покупателями лежит принцип «Приоритет клиента выше приоритета Компании». Ответственное отношение к клиенту в соответствии с ценностями Компании отражается в основополагающих принципах создания клиентского пути: высокая скорость предоставляемых услуг и качество продукта, открытые и активные коммуникации, эффективный сервис и комфортные условия для покупки.

Сопровождение клиентов осуществляется на протяжении всего цикла взаимодействия, за каждым этапом которого закреплено ответственное структурное подразделение. От решения о покупке недвижимости и первого посещения интернет-сайта ПИК, до момента подписания договора купли-продажи и выдачи ключей, коммуникацию с клиентами осуществляет Департамент продаж, в том числе по вопросам гарантийных обязательств застройщика.

ПИК стремится создавать новые возможности для улучшения жизни своих клиентов путем оптимизации времени посещения офиса продаж, внедрения новых услуг и сервисов. Компетентность и осведомленность менеджеров о продуктах Компании является неотъемлемой частью процесса совершенствования. ПИК регулярно организует обучение сотрудников для улучшения качества обслуживания клиентов и сокращения сроков исполнения запросов.

Сервис ПИК-Data (хранилище маркетинговых данных) функционирует для сбора информации о клиентском пути, а также об оценке качества сервиса и предоставляемых услуг. С помощью ПИК-Data Компания агрегирует данные из рекламных и аналитических систем, собирает цепочку движения клиента от перехода на сайт до покупки и строит сквозную аналитику. Полученная отчетность позволяет снижать расходы на рекламу и повышать эффективность инвестиций, совершенствовать внутренние процессы коммуникации с клиентами.

Цифровое будущее

В рамках работы с клиентами ПИК использует самые современные технологии и цифровые инструменты — большинство сделок оформляется с использованием электронной цифровой подписи, а все демонстрационные материалы переводятся в электронный формат. Ограничения, связанные с пандемией COVID-19, и режим самоизоляции способствовали развитию онлайн-сервисов. Работа велась по двум направлениям: разработка интуитивно понятных интерфейсов приложений и развитие онлайн-продаж.

Безопасность и комфорт

ПИК уделяет значительное внимание здоровью и безопасности покупателей, а период пандемии COVID-19 побудил Компанию сделать этот аспект предоставления сервиса еще более приоритетным.

К моменту, когда офисы перестали принимать клиентов, сайт уже полностью и успешно дублировал все их функции. Общение с менеджерами было перенесено в чаты и на онлайн-встречи, а бронирование, личный кабинет с возможностью сравнения подобранных вариантов, оформление сделки и оплата были и ранее доступны на сайте Компании.

- Компания понимает важность шоурумов для некоторых групп клиентов: в 2020 году шоурумы стали доступны онлайн 24/7 в формате 360 градусов.
- Для удобства подбора квартир на сайте был запущен проект «Видобот» – специальный робот, который определяет, какой вид из окон будет у определенной квартиры.
- Организована возможность 3D-тура: клиент может познакомиться с планировочным решением в формате 3D, зайти в шоурум, оценить качество материалов.

На сегодняшний день общение с менеджером происходит онлайн: в чатах и на видеовстречах, которые полностью заменили посещение офиса. В результате клиенты могут пообщаться с менеджером в любое время, находясь в любом месте.

Компания пересмотрела концепцию офлайн-шоурумов в пользу проведения для клиентов экскурсий по проектам, куда в том числе включено посещение квартир. Таким образом, у клиентов есть возможность со всех сторон оценить проект, познакомиться и пообщаться с жителями домов, узнать от представителя Компании о подходах к строительству, инфраструктуре, проектированию детских площадок и мест отдыха. Данный инструмент коммуникации позволяет клиентам не только посмотреть будущую квартиру, но и погрузиться в атмосферу проекта, оценить подход Компании к благоустройству и планированию и принять окончательное решение о покупке. В настоящее время экскурсии проходят в 14 проектах ПИК, расположенных в Москве и Московской области, по записи и с соблюдением всех мер защиты от распространения COVID-19.

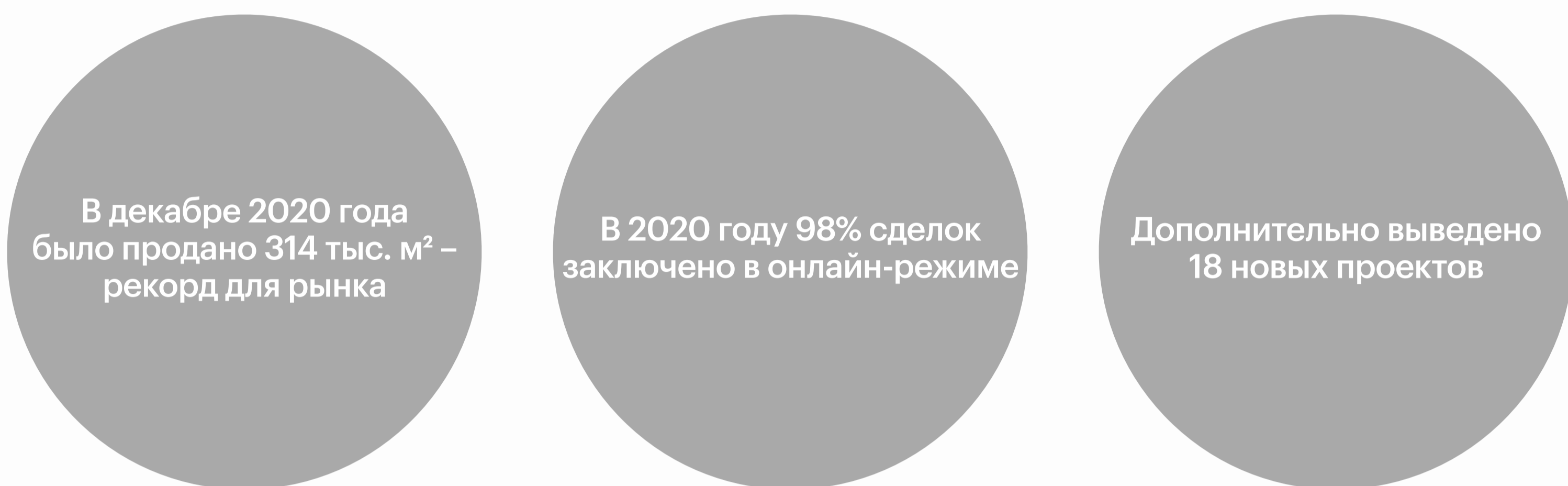
Борьба с COVID-19 в ПИК-Комфорт

ПИК-Комфорт выполнял все предписания по профилактике распространения COVID-19 и внедрил ряд обязательных мер в свои процедуры. В частности, в проектах ПИК проводится ежедневная дезинфекция мест общего пользования (входные группы, холлы первых этажей, перила и лифтовые кабины) и детских площадок. Кроме того, каждый день сотрудники получают допуск к работе, проходя медицинский осмотр.

Продажи

Задачи, поставленные Компанией на 2020 год, были выполнены. Компания была полностью готова к переходу в онлайн: уже разработанная платформа стала базой для трансформации, что позволило не допустить спада продаж. Продажи увеличились дополнительно за счет того, что у клиентов появилась возможность выбирать квартиру, бронировать подходящий объект и совершать сделки онлайн в любое удобное время.

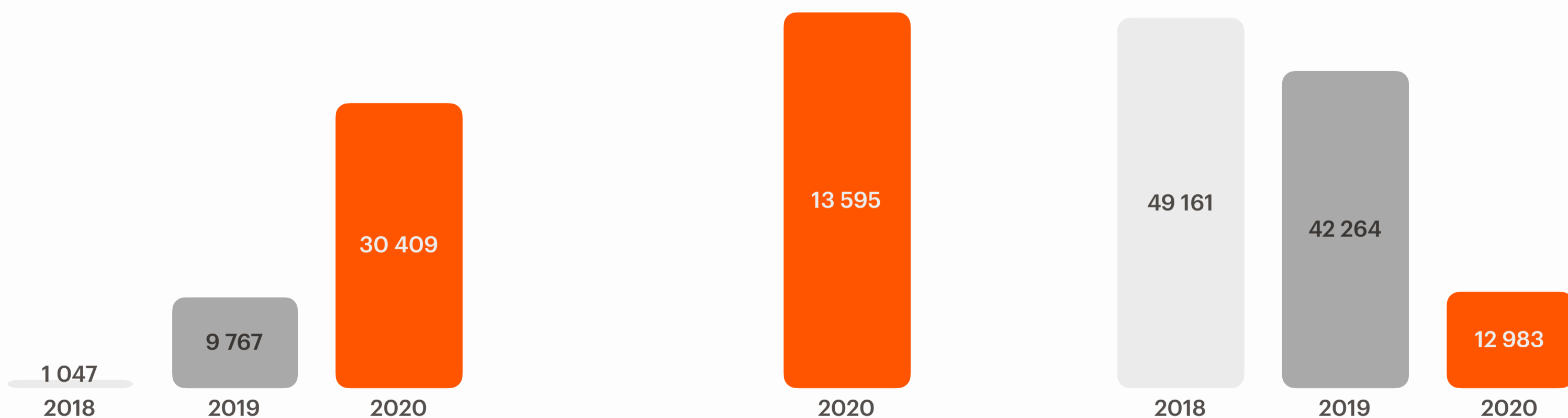
Результаты работы Компании за 2020 год



Цель на 2020 год – продажи в объеме 2 335 тыс. м², фактически продали 2 355 тыс. м²

Общее количество сделок за 2020 год составило 56,987, что на 9,5% больше показателя 2019 года и на 13,5% – 2018 года.

Количество сделок за 2018–2020 годы, шт.



Дистанционные продажи

Онлайн-продажи

Обычные продажи

⁴ Дистанционная сделка – бронирование клиентом недвижимости на сайте, получение документов для подписи курьером или подтверждение электронной подписью с последующей регистрацией. Проведение онлайн-сделки – в Личном кабинете клиент в любое время может выбрать, зарезервировать и купить квартиру, оплатить и отправить на регистрацию.

Обучение сотрудников при переходе в онлайн

Новый формат обслуживания клиентов потребовал определенных навыков, поэтому была разработана система обучения сотрудников в онлайн-режиме. Новые сотрудники проходят первичное обучение, тестирование и аттестацию онлайн. Осведомленность сотрудников офисов продаж обо всех нюансах и деталях продаваемых продуктов позволяет в короткие сроки посоветовать клиенту наиболее подходящий его запросам вариант.

Первым этапом является адаптационное обучение сотрудников – базовая двухнедельная программа для новых работников с целью развития необходимых знаний и умений. Формат обучения включает в себя онлайн-тренинги и практикумы с наставниками в комбинации с самостоятельным изучением электронных курсов, памяток и стандартов. Итогом является аттестация и недельная практика с наставником для закрепления полученных знаний.

Второй этап – самостоятельное дистанционное обучение для развития hard и soft skills у менеджеров. На платформе iSpring представлены тесты, бизнес-кейсы и речевые тренажеры. Также для сотрудников проводятся онлайн-тренинги, вебинары, курсы. Здесь менеджеры могут найти всю необходимую информацию, которая разбита на уроки и доступна для прохождения в зависимости от опыта сотрудника. Все сотрудники проходят обучение, в том числе аттестацию для подтверждения компетенций.

В 2020 году обучение было ориентировано на фронт-команды в связи с изменением бизнес-процессов при переходе в онлайн, подготовку прошли 583 человека (48% от общего числа сотрудников). Количество обученных из бэк-команд составило 67 работников (6% от общего числа сотрудников).

Переход в онлайн

ПИК продолжает следовать главной цели – перевести все процессы, связанные с покупкой квартиры, в онлайн-режим, делая их максимально комфортными и удобными. Для этого все процессы были переведены в онлайн, а фронт-подразделение Компании теперь выполняет сопровождающую функцию. Реализован комплекс проектов для повышения операционной эффективности, в том числе полный отказ от бумажных документов. Теперь 100% электронной регистрации проводится через собственную платформу Компании.

На сегодняшний день сайт rik.ru – уникальный для российского рынка инструмент выбора, сравнения и покупки недвижимости онлайн, где возможно оформить полностью любую сделку, вне зависимости от формы собственности и типа оплаты, оставаясь дома.

Новации в процессе продаж в 2020 году:

Новый способ коммуникации

Компания ввела новый для рынка строительства и девелопмента инструмент общения с покупателем – видеовстречи с менеджерами продаж. Менеджеры видят весь процесс взаимодействия в системе CRM, вне зависимости от того, кто проводил и проводит коммуникацию. Это позволяет не упустить информацию об обслуживании, повысить качество общения без перенаправления к разным менеджерам и улучшить клиентский опыт. Кроме того, Компания запустила проект интеллектуальной речевой аналитики с использованием машинного интеллекта, с помощью которого ПИК может улучшать клиентский опыт.

Ипотечный продукт

Ипотека стала не только способом социальной поддержки, но и методом устранения барьеров, связанных с необходимостью клиента ехать в банк и подписывать документы. В 2020 году Центральный Банк издал временное разрешение осуществлять подпись кредитных решений не только УКЭП, выпущенной на стороне банка, но и другими. Клиенты получили возможность выпустить ЭЦП через Компанию и проводить все операции онлайн через Личный кабинет. Таким образом, открытие счета и проведение банковских операций осуществляется без личного присутствия клиента, благодаря чему получил развитие продукт «онлайн-подписание кредитных договоров».

Сделки по блокам

Перед ПИК стояла важная задача перевести как можно больше клиентов в онлайн. Все сделки были поделены на блоки: договор долевого участия, рассрочка платежа, ипотека. Компания сделала доступной покупку квартиры в рассрочку в режиме онлайн. Появилась возможность осуществлять сделки по договорам купли-продажи после введения дома в эксплуатацию.

Услуга онлайн-оплаты

Проведена интеграция ПИК с банком-партнером Сбер и запущен сервис онлайн-оплаты квартир, кладовых помещений и машиномест с помощью банковских карт. Такой вид оплаты доступен при внесении полной суммы стоимости.

Упрощение выпуска ЭЦП

в 2020 году выпуск ЭЦП был упрощен, что позволило сократить время получения подписи до пяти минут. Для снижения рисков и повышения удобства выпуска ЭЦП в портфеле ПИК появилось два новых удостоверяющих центра:

Компания АТМ: позволила сделать полностью безбумажным выпуск ЭЦП. Идентификация происходит через уполномоченную курьерскую службу, для чего клиенту достаточно нажать кнопку в приложении.

ID-point: дала возможность выпускать ЭЦП по биометрическому загранпаспорту с чипом

Проекты для жизни

В условиях сложной экономической ситуации и массовых ограничений в связи с пандемией COVID-19, ПИК с банком-партнером ВТБ разработал и запустил специальную программу для покупателей квартир в апреле 2020 года. Ее целью стала поддержка клиентов в период неопределенности. Клиент имел возможность купить квартиру и не оплачивать проценты по ипотеке в течение 12 месяцев. ПИК взял на себя обязательство по выплате процентов по ипотеке на год, что позволило тысячам семей не отказаться от покупки квартиры из-за кризиса. В ходе стабилизации общей экономической ситуации программа была трансформирована в «Ипотека 0%» и просуществовала до конца декабря 2020 года. Показательный результат программы – 6 300 обладателей новых квартир (на сумму 48 млрд рублей за 320 тыс. м²).

В августе 2020 года Компания вместе с банком-партнером ДОМ.РФ представила выгодное предложение с ипотечной ставкой 4,6% на весь срок кредитования. ПИК первым из российских девелоперов запустил полноценную онлайн-ипотеку, а также специальные ипотечные программы по субсидированным ставкам, которые позволили клиентам покупать квартиры на самых выгодных условиях. Результатом программы за 2020 год стали 1 100 новых сделок (на сумму 10 млрд руб. за 61 тыс. м²).

Проект Заквартирия

В конце 2019 года была запущена рекламная кампания «Заквартирия», отражающая уникальную философию ПИК в вопросах работы с клиентами в области создания жилых районов с благополучной социальной атмосферой. Эта концепция расширяет понятие «дом» от квартиры до общего пространства района.

В марте с началом введения ограничений из-за COVID-19 был запущен флешмоб #карантиния, когда ПИК предложил жителям поделиться книгами, рецептами, идеями и примерами своего времяпрепровождения в период самоизоляции. Такое общение быстро приобрело популярность, что демонстрирует лояльность клиентов и их желание быть частью сообщества. Особенно ярко это проявилось во время съемок и после релиза клипа «Плачу на техно», который ПИК создал совместно с YouTube-каналом «Чикен Карри» в проекте «Мещерский лес». Клип стал ответом ПИК карантину: мы не закрылись от мира, а показали альтернативный способ позитивного реагирования на ситуацию. Жители Компанию в этом поддержали: на этапе съемочного процесса они с легкостью откликнулись на просьбу провести съемки на их балконах, а после выхода клипа запустили свой танцевальный флешмоб и в других проектах ПИК.

Процесс заселения стал дистанционным. Клиент получает СМС-уведомление о начале заселения и может забронировать в Личном кабинете удобное время для осмотра квартиры. Все время осмотра персональный менеджер находится на связи и отвечает на любые возникающие вопросы. Такой подход не только позволил упростить процесс заселения, но и стал более удобным, так как сервис доступен 7 дней в неделю и не требует дополнительного взаимодействия с представителями Компании.

⁵ Усиленная Квалифицированная Электронная Подпись

⁶ Электронная Цифровая Подпись

Анализ удовлетворенности клиентов

Чтобы определить, как Компания может улучшить качество своих продуктов и обслуживания на всех этапах клиентского пути, регулярно проводится оценка уровня удовлетворенности покупателей. Опрос позволяет понять потенциальные проблемы с точки зрения покупателей и причины их появления. Результатом проводимых исследований является план мероприятий по улучшению взаимодействия, повышения показателей удержания и выкупа, а также готовности порекомендовать Компанию друзьям и знакомым.

В отчетном году ПИК изменил подход для увеличения частоты обратной связи от клиентов. Теперь в Личном кабинете клиента после завершения сделки предлагается пройти опрос: насколько обслуживание было качественным, удобным и оперативным. Такой подход позволил получать на 30% откликов больше, чем в 2019 году.

В 2020 году индекс удовлетворенности по системе CSI составил 4,7 по пятибалльной шкале. В сравнении с показателем прошлого года, который составил 4,9, можно отметить незначительное снижение. Это объясняется получением большого количества запросов на привычный рынку офлайн-формат работы, но в течение отчетного года наблюдалось выравнивание этого показателя. Доля покупателей, которые оценили сервис на 4 и 5, в 2020 году составила более 85%.

Коммуникация с клиентами

Компания создает систему коммуникации, которая предоставляет множество возможностей для обратной связи, а также позволяет делиться новостями с аудиторией. Обратная связь от клиента принимается во всех каналах коммуникации. На данный момент успешно функционируют:

- входящая и исходящая линии, связь через e-mail;
- официальная форма обратной связи на сайте Компании;
- официальные чаты в мессенджерах (Telegram, WhatsApp);
- социальные сети (Instagram, ВКонтакте, Facebook);
- отдельная линия по обработке обращений (Service desk).

Социальные сети – главная площадка для коммуникации жителей проектов с точки зрения продвижения их инициатив. Компания всегда поддерживает лучшие идеи, продвигая их и предоставляя нефинансовую поддержку. Кроме того, ПИК ведет блог на Яндекс.Дзен, где размещает информацию о проектах, выгодных предложениях и программах, полезных лайфхаках по ремонту и приобретению недвижимости.

В связи с переходом в онлайн-режим все обращения клиентов, ранее рассматриваемые в офисах, были перенесены в общие каналы существующей системы Service desk. Для того чтобы сервис стал полноценным инструментом взаимодействия с покупателями, платформа была доработана: добавлены новые тематики и маршруты с целью еще более быстрой обработки и отслеживания заявок.

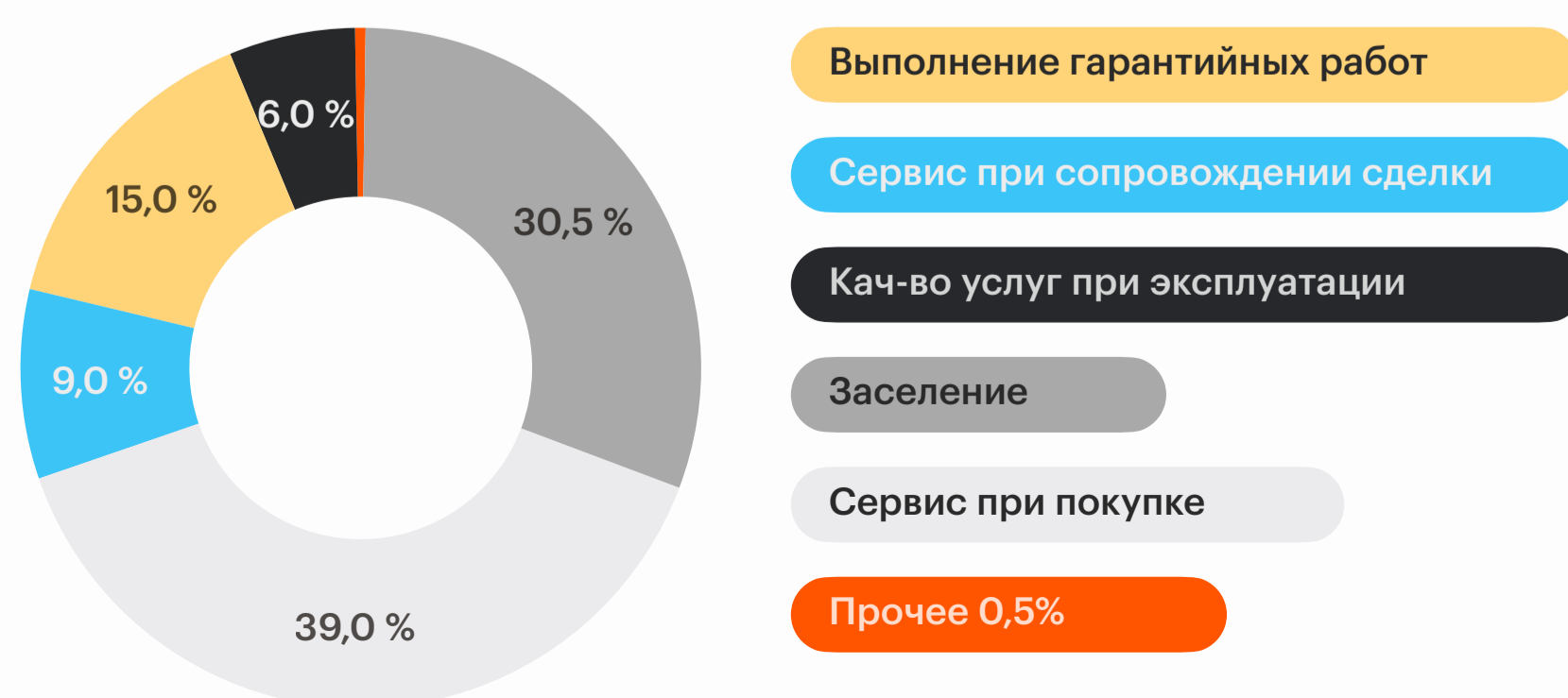
Также была проведена работа с профилем клиента в Личном кабинете: добавлены дополнительные идентификаторы для комфортной работы с любого устройства, что способствует построению точной аналитики.

В отчетном периоде зарегистрировано более 170 тыс. обращений. Данные за 2020 год отображают специфику структуры обращений, вызванную ограничениями, связанными с пандемией COVID-19.

Соотношение позитивных и негативных отзывов, шт.



Структура обращений в разбивке по тематикам обращений, %



В ПИК регламентированы рекомендации для обработки жалоб клиентов, включающие процедуры и протоколы для решения возникающих проблем. Компания стремится оперативно реагировать на все поступающие сообщения.

Качественный сервис

Компания стремится удовлетворять различные потребности, возникающие у клиента как во время приобретения жилья, так и после. С целью повышения эффективности эксплуатации и контроля качества проживания после сдачи объектов, дальнейшее взаимодействие с жителями переходит в компетенцию управляющей компании ПИК-Комфорт и других компаний экосистемы ПИК, предоставляющих дополнительные услуги.

Ежегодно ПИК-Комфорт расширяет территорию обслуживания, и в 2020 году управляющая компания вышла в новый регион – Екатеринбург. Помимо этого, в отчетном периоде ПИК-Комфорт претерпела масштабное трансформирование структуры. Было создано 5 новых департаментов: Департамент приема зданий, Департамент сохранения и развития активов, Департамент маркетинга и корпоративных коммуникаций, Блок технологического развития, Департамент продуктовых активов.

Объекты ПИК-Комфорт в разбивке на объекты застройщика ПИК и сторонние объекты в 2020 году

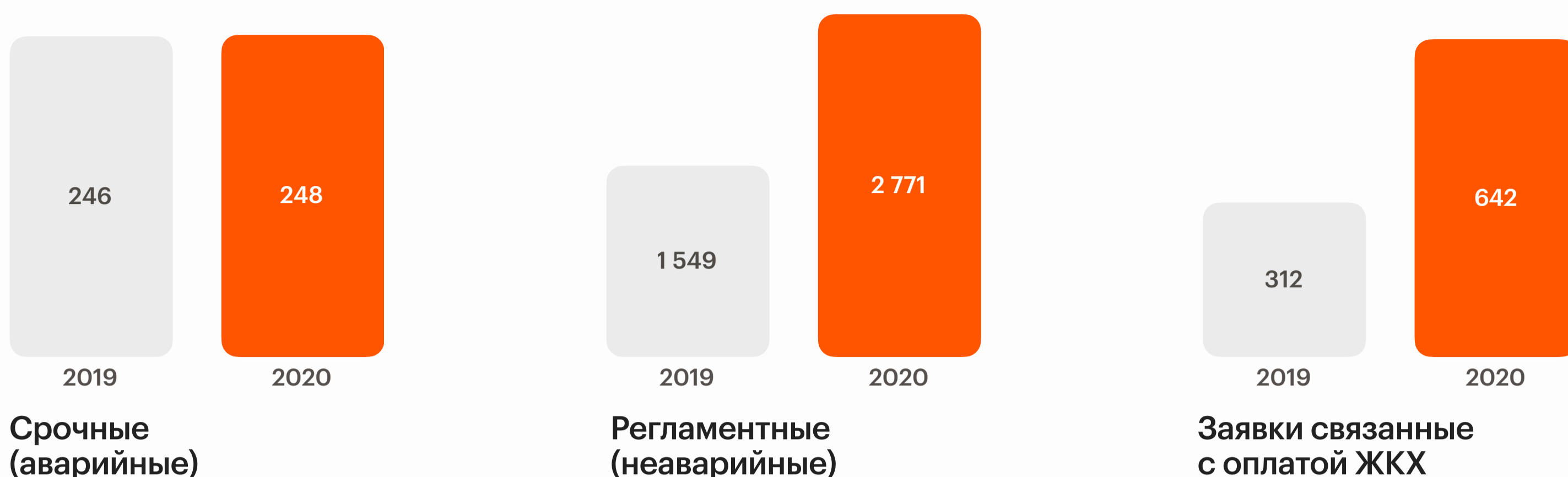
	Количество объектов	Количество квартир	Количество м ²
Объекты ПИК	423	157 029	9 188 594
Сторонние объекты	10 442	750 081	40 413 602
Всего	10 865	907 110	49 602 195

ПИК-Комфорт в разбивке по регионам, городам присутствия и жилищному фонду

	2019	2020	2021 (план)
Количество регионов, шт.	16	17	18
Количество городов, шт.	40	40	41
Жилищный фонд, млн м²	50,1	49,6	52,5

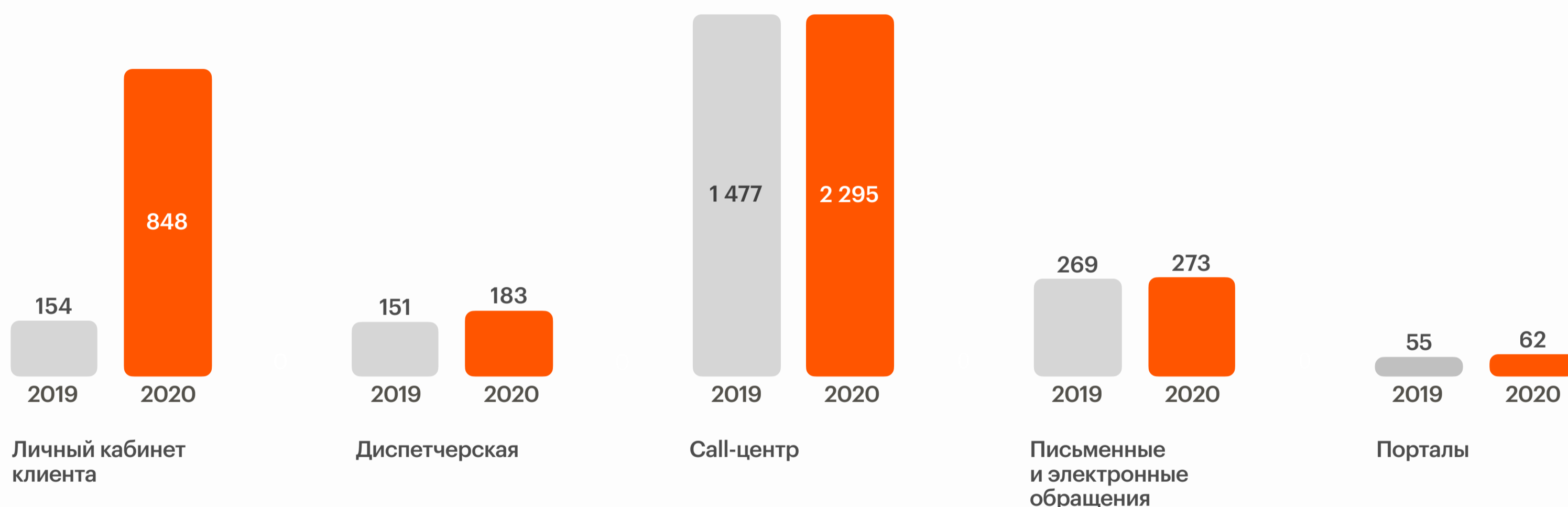
Усовершенствован процесс коммуникации с клиентами, расширены каналы связи и упрощены процедуры обращений, всего в адрес ПИК-Комфорт в 2020 году поступило 3 661 тысяча обращений. Заявки от жителей направляются через личный кабинет мобильного приложения напрямую исполнителям работ.

Обращения в разбивке по категориям, тыс. шт.



По статистике, за период пандемии возросло в 4 раза количество граждан, обратившихся через различные каналы связи с любыми инициативами: консультациями, обращениями, жалобами. В частности, жалобы поступали на качество работы, что связано со спецификой отрасли ЖКХ. Компания развивает механизмы самостоятельного выявления неисправностей, принятия превентивных мер; планируется развитие систем контроля за работой служб.

Обращения в разбивке по каналам коммуникаций, тыс. шт.



Качество обслуживания ПИК-Комфорт

По итогам конкурса «Московское качество-2020» ПИК-Комфорт заняла первое место в категории «Лучшая управляющая компания по обслуживанию жилья комфорт-класса», а также третье место в категории «Лучшая управляющая компания по обслуживанию жилья бизнес-класса и премиум(элит)-класса», что является знаком народного признания, честного и объективного выбора, а также гарантом высокого качества продукции. Ввиду эпидемиологической ситуации торжественная церемония награждения победителей была проведена в дистанционном формате.

Заботясь о клиентах, ПИК расширяет спектр услуг для повышения качества проживания и их удовлетворенности. ПИК-Сервис предоставляет комплекс дополнительных услуг: начиная с ремонтных работ и юридических услуг и заканчивая выгулом собак. Специалисты ПИК-Ремонта занимаются полным циклом обустройства жилья, включая составление дизайн-проекта, закупку материалов и утилизацию строительного мусора.

Компания создает полноценную экосистему для тех, кто хочет купить, продать, снять или сдать в аренду квартиры. Запущен сервис для поиска арендаторов – ПИК-Аренда, где система подбирает жильцов в соответствии с требованиями клиента. Сервис ПИК-Брокер создан для улучшения жилищных условий: продажи, покупки или обмена недвижимости. Он обеспечивает безопасную быструю продажу квартиры и удобный поиск по критериям клиента.

ПИК-Страхование предоставляет услугу страхования жилья на любом этапе сделки до подписания договора купли-продажи в режиме онлайн. Специалисты сервиса ПИК-Оценка помогут определить рыночную стоимость квартиры для подготовки закладной при заключении ипотечной сделки.

Таким образом, у клиентов нет необходимости обращаться непосредственно к сотрудникам банка, страховой или оценочной компании для оформления страховки или оценки приобретаемой квартиры. Всю коммуникацию, расчеты и оформление ПИК берет на себя, покупатель только оплачивает услугу.

Планы развития

В 2021 году ПИК продолжит работу над онлайн-сервисами по продаже недвижимости: расширение спектра задач, которые могут быть решены в рамках сервисов и официального сайта Компании.

В отчетном периоде процесс заселения стал дистанционным, в 2021 году ПИК запускает масштабный проект «онлайн-заселение». В планах у компании масштабировать процесс на все заселяемые проекты. Запуск «онлайн-заселения» является важной задачей, так как этот продукт является инновационным для сферы строительства и девелопмента и позволит значительно повысить удобство для клиентов и ускорить процесс заселения домов.

ПИК стремится проводить сделки с клиентами вне зависимости от их территориального местонахождения, в том числе и страны. Таким образом, канал онлайн-продаж становится точкой роста бизнеса, в дальнейшем планируется его развитие и увеличение объемов реализуемой недвижимости. Компания продолжит улучшать качество и оптимизировать цифровые взаимоотношения с клиентами, развивать процессы предоставления дополнительных услуг жителям квартир.

6. Социальная ответственность

Подход к управлению вопросами социальной ответственности

В процессе ведения бизнеса ПИК реализует свою социальную ответственность через постоянное совершенствование своего основного продукта – жилых комплексов, а также с помощью социальных и благотворительных проектов. Цель ПИК – создавать условия для комфортного проживания, безопасности, личного развития, поддержания здоровья и повышения качества жизни местных сообществ.

GRI 102-12,
102-13

Основой для достижения этой цели служит открытый и конструктивный диалог с представителями местных сообществ: ПИК уделяет большое внимание учету и сбору обратной связи от жителей. Помимо этого, Компания оказывает поддержку социально уязвимым группам населения посредством благотворительной деятельности и собственных волонтерских проектов.

Решения на уровне мастерплана

Повышенное внимание к деталям на уровне мастерплана и превышение предписанных минимумов являются ключевыми элементами подхода ПИК к разработке проектов. Компания ежегодно вырабатывает и совершенствует решения для обеспечения безопасности и комфорта проживания, в том числе через функциональное зонирование территории, создание пешеходных зон, проектирование зеленых насаждений, моделирование транспортной нагрузки и продуманное размещение проезжих зон.

GRI 416-1

В 2020 году команда ПИК провела серьезную аналитическую работу с целью выявления типовых ошибок проектирования и улучшения условий проживания в жилых комплексах. В рамках анализа Компанией был использован лучший зарубежный опыт, собрана и проработана обратная связь от жителей и проанализированы проекты начиная с 2016 года. ПИК уделила приоритетное внимание факторам, формирующим ежедневный сценарий жизни каждого жителя:

- мобильность – передвижение жителей;
- восприятие – ощущения и эмоции жителей относительно создаваемой в районе среды;
- активность – действия жителя в районе.

Относительно каждого фактора Компания проанализировала ценности, соответствующие ожиданиям и желаниям жителей. Результатом проделанной работы является стандарт «Качества и ценности мастерплана ПИК», включающий 77 ценностей. Пользователями стандарта станут в первую очередь проектировщики. Для практического внедрения стандарта планируется разработать комплекс «чек-листов» для проверки учета ценностей в будущих проектах.

⁷ Местные сообщества – в узком смысле – жители проектов ПИК и соседних районов, в широком смысле – жители регионов присутствия Компании.

⁸ Мастерплан – градостроительное решение района, квартала или участка на которых проектируются различные здания и комплексы. Такое проектирование сопровождается трехмерными видами с объемными решениями

Верхнеуровневые ценности мастерплана ПИК



Район — «маленький город»

Удобная инфраструктура и полноценный набор функций

Упорядоченная среда с разнообразными пространствами и архитектурой

Баланс между уникальностью каждого района и эффективной стандартизацией решений



Среда для пешеходов

Комфортные и безопасные пешеходные пути

Удобный общественный транспорт

Прогулочные маршруты через зеленые территории и общественные пространства



Четкая система автомобильных передвижений

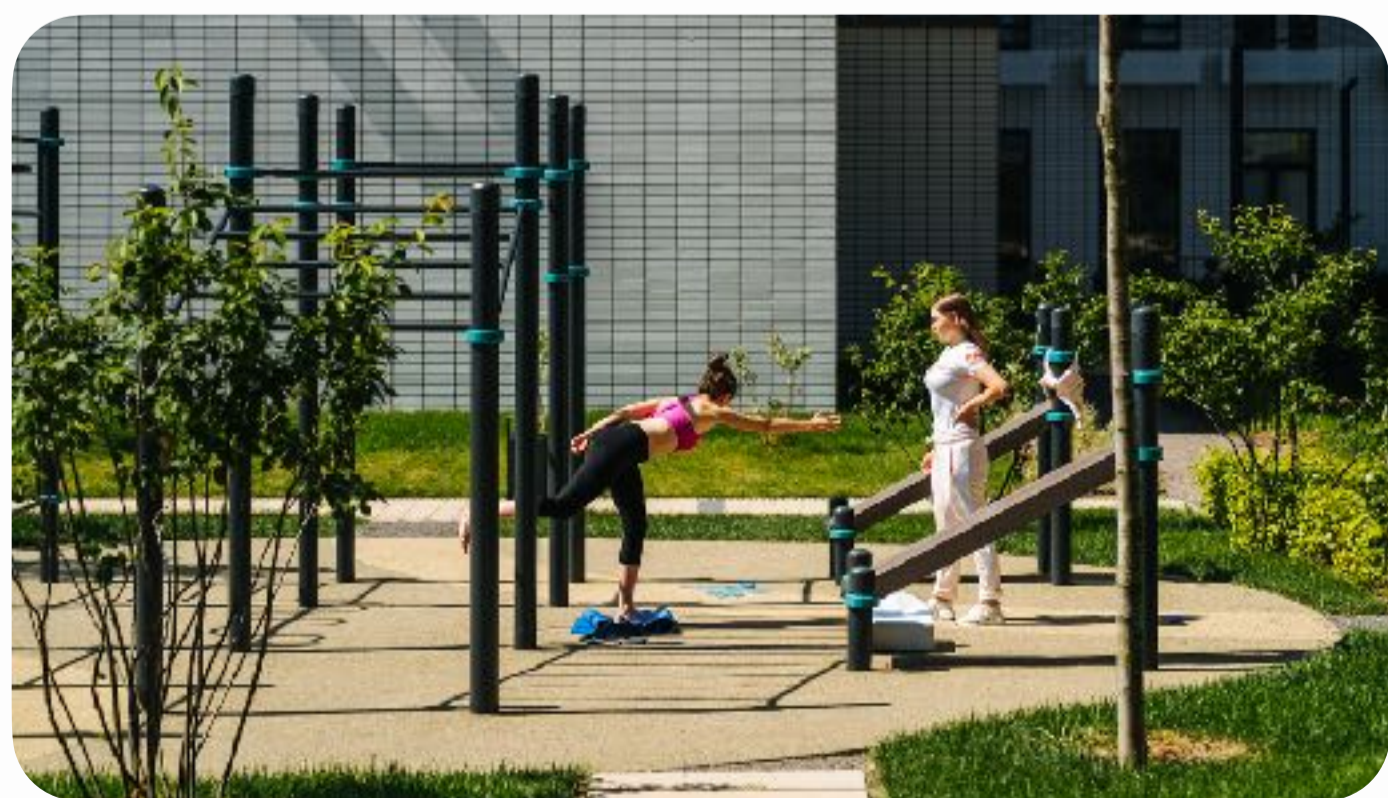
Беспрепятственное передвижение по району

Связный транспортный каркас с грамотным подключением к городу



Развитая инфраструктура для средств индивидуальной мобильности и шеринговых систем

Возможность использовать арендный транспорт вместо владения личным (велосипед, самокат, электротранспорт)



Запрограммированные активности в районе

Спортивные зоны

Пространства для общерайонных мероприятий и общения



Системная коммерция, соответствующая потребностям жителей

Удобное расположение коммерции в нужном количестве

Пешая доступность всего необходимого

Основные решения в области обеспечения безопасности и комфорта проживания жителей в жилых комплексах включены в ПИК-Стандарт. Подробнее о компонентах ПИК-Стандарта можно узнать в [Отчете об устойчивом развитии за 2019 год, стр. 73](#). Компания активно развивает подходы ПИК-Стандарта к организации пространства и городской среды.

Продукты, разрабатываемые Компанией, максимально удовлетворяют потребности жителей и дают им возможность быть независимыми от обстоятельств. С целью адаптации под актуальные запросы Компания разработала новый продукт – ландшафтный парк. Ключевой особенностью ландшафтного парка, отличающей его от закрытого двора-парка, является его неограниченная территория с большим количеством маршрутов и постоянно меняющимися сценариями тематических зон.

Проекты цифровизации

В целях облегчения повседневной жизни ПИК разрабатывает и внедряет различные проекты цифровизации. Ярким примером является система «умного дома» ПИК.Смарт. Система разработана Компанией совместно с Яндекс и Rubetek. ПИК.Смарт предлагает широкую линейку устройств для автоматизации повседневных задач, таких как управление климатом, освещением, электроприборами. Важнейшей характеристикой «умного дома» является система безопасности и оперативное оповещение о возникновении возгораний и утечек воды. Система «умного дома» управляется голосом с помощью Яндекс.Станции и через приложение на смартфоне. Также с помощью приложения возможно круглосуточное наблюдение с видеочкамер.

Для повышения качества жизни клиентов ПИК-Комфорт разработал цифровой маркетплейс домашних услуг ПИК-Сервис. С помощью маркетплейса можно заказать более 100 домашних услуг в 30 различных категориях. С 2020 года клиенты имеют возможность заказать домашние услуги ПИК-Сервиса не только в Москве, но и в Московской области. Подробнее с набором услуг, предлагаемых ПИК-Сервисом, можно ознакомиться на сайте: <https://market.pik-comfort.ru/>

Повышение качества жизни и обеспечение безопасности

условиях. С этой целью в своих проектах Компания использует при отделке натуральные природные материалы, которые экологичны и безопасны. Кроме того, для каждого проекта разрабатывается уникальная концепция озеленения и уделяется внимание зеленым насаждениям. Каждый «двор-парк» ПИК является полноценной зеленой зоной, созданной с помощью ландшафтного дизайна с использованием газонов, кустарников и взрослых растений.

В жилых комплексах ПИК предусматриваются все условия для поддержания физического здоровья и активного образа жизни, а именно: игровые и спортивные площадки, скейт-парки, места для воркаута, велодорожки и беговые дорожки. Проекты ПИК-Спорта разрабатываются по индивидуальным дизайнерским проектам специализированных компаний.

В теплое время года ПИК организует для жителей бесплатные спортивные мероприятия с приглашенными тренерами.

GRI 416-1

Ежегодно Компания принимает меры для совершенствования системы безопасности жилых комплексов. Департамент продукта и Департамент экономической безопасности осуществляют поиск и анализ новейших инженерно-технических средств для внедрения на жилых объектах ПИК. Все жилые комплексы и дома оборудованы системами контроля, управлением доступа и мерами защиты.

В связи со стремительным ростом жилого фонда ПИК появилась необходимость в создании Единого диспетчерского центра. В результате в 2020 году в Саларьево был создан первый среди негосударственных коммерческих компаний Единый многофункциональный центр «Безопасный дом». Ключевой функцией центра является обработка поступающих сигналов от систем улавливания дыма, сигнализации, лифтов, видеочкамер и домофонов. Многофункциональный центр обслуживает весь жилой фонд, находящийся в управлении ПИК-Комфорт, то есть более 50 млн м² в 16 регионах России. Компания планирует подключить дополнительные 26 млн м² в различных регионах России к концу 2021 года.

Благоустройство и экологические проекты

Благоустройство жилых комплексов, сохранение и защита окружающей среды являются стратегически важными задачами для ПИК. В целях обеспечения благоустройства и соответствия качества работы специалистов по благоустройству стандартам ПИК на всей территории ПИК-Комфорт была создана единая база знаний, которая содержит инструкцию по выполнению работ благоустройства и информацию о конечном результате.

Одной из экологических инициатив, реализуемых в Компании, является повышение энергоэффективности домов. Инициатива включает в себя:

- поощрение бережливого использования энергии;
- внедрение инженерных решений и модернизацию инженерных систем многоквартирных домов;
- установку индивидуальных средств учета энергопотребления;
- популяризацию инновационных решений «умного дома».

В рамках повышения осведомленности жителей о преимуществах энергоэффективности Компания использует различные средства коммуникации, проводит мероприятия, включенные в повестку дня собраний собственников, размещает информацию на стендах, на сайте и в Личном кабинете клиента на портале ПИК-Комфорт.

В целях заботы об окружающей среде Компания отказалась от бумажного документооборота и перешла на электронные носители и облачные системы хранения данных. В рамках работы с клиентами Компания стремится оформлять большинство сделок с помощью электронной цифровой подписи, а все материалы переводить в электронный формат.

Экологичная жизнь в офисе

Компания активно занимается развитием экологического мышления сотрудников. С этой целью в офисах ПИК был запущен отдельный сбор отходов и использование специальных контейнеров для макулатуры. В результате чуть меньше чем за месяц было собрано и вывезено на переработку более 300 кг макулатуры, что равносильно сохранению трех деревьев.

Экологическая акция с Duracell Russia

В целях защиты и сохранения окружающей среды ПИК-Комфорт присоединилась к акции, которую несколько лет проводит Duracell Russia. Экологическая акция представляет собой масштабный проект по сбору и утилизации использованных батареек, с помощью которого создается комплексная инфраструктура сбора и переработки бытовых гальванических элементов. Благодаря сотрудничеству с ПИК-Комфорт масштабы акции расширились и теперь распространяются на сферу жилищно-коммунального хозяйства.

Со своей стороны, ПИК-Комфорт установила специальные контейнеры на подземных паркингах и в подъездах 18 многоквартирных жилых комплексов. Помимо этого, для повышения осведомленности сотрудников об акции контейнеры появились и в офисах Компании.

Соглашение с «Корпорацией Экополис»

В целях дополнительного вклада в экологическое благополучие в 2020 году ПИК-Комфорт заключила договор с «Корпорацией Экополис», по условиям которого жителям жилых комплексов теперь стали доступны такие услуги, как вывоз и утилизация бытовой техники и электроники посредством цифрового маркетплейса домашних услуг ПИК-Сервис. Вся техника отправляется на переработку и становится вторичными материалами – металлами и пластиками.

В настоящее время сервис доступен только для жителей жилых комплексов Москвы и некоторых подмосковных городов, но «Корпорация Экополис» планирует расширить зону деятельности на всю европейскую часть России.

Социальная инфраструктура

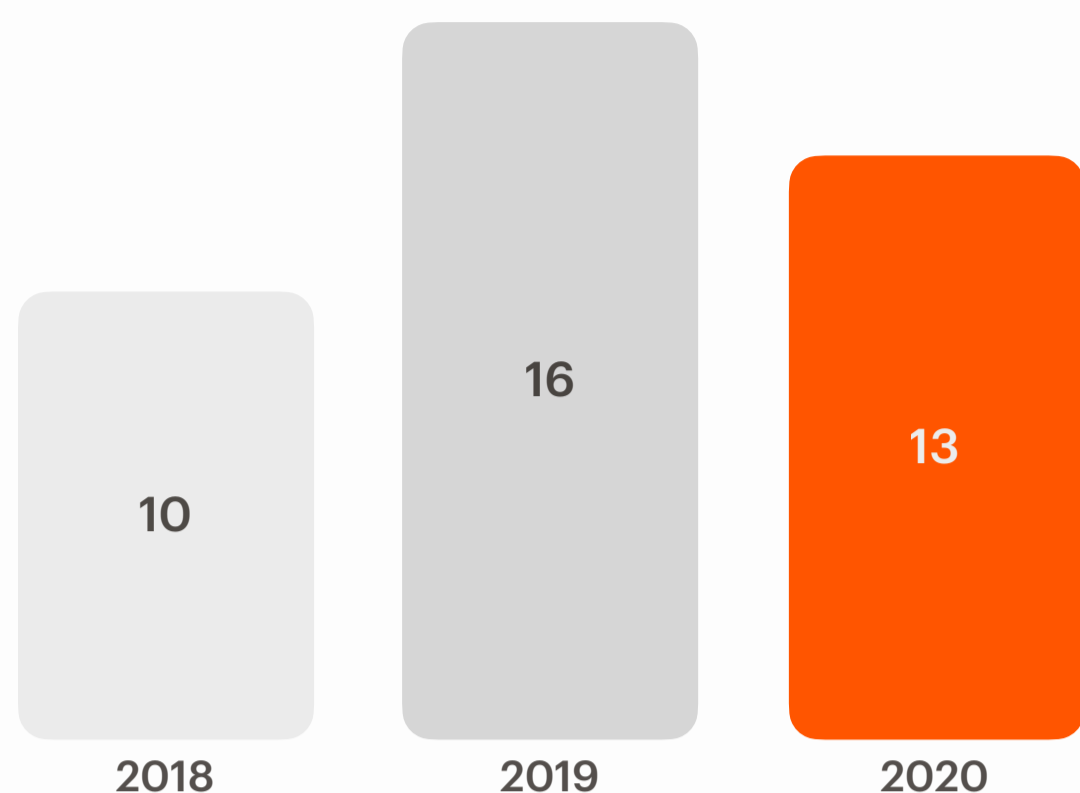
ПИК активно использует современные технологии, лучший мировой опыт и экологически безопасные материалы при проектировании и строительстве объектов социальной инфраструктуры.

В 2020 году в эксплуатацию было введено 13 объектов, из них 9 детских садов, 2 поликлиники и 2 школы. По сравнению с предыдущим годом объем ввода объектов социальной инфраструктуры в эксплуатацию понизился на 18%, что объясняется сложностью отчетного года, вызванной пандемией коронавирусной инфекции COVID-19.

Объекты социальной инфраструктуры, введенные в эксплуатацию в 2020 году

Тип объекта	Жилой комплекс	Регион	Число мест	Площадь, м2
Поликлиника	Бутово парк 2	МО	450	5 221
Детский сад	Измайловский лес	МО	350	6 500
Поликлиника	Измайловский лес	МО	100	993
Детский сад	Ильинские луга	МО	300	4 464
Школа	Люберецкий	МО	1 500	17 937
Детский сад	Мещерский лес	Москва	350	6 113
Школа	Мещерский лес	Москва	825	13 254
Детский сад	Митино парк	МО	312	5 755
Детский сад	Римского-Корсакова 11	Москва	220	4 162
Детский сад	Саларьево парк	Москва	220	4 008
Детский сад	Саларьево парк	Москва	220	4 157
Детский сад	Столичные поляны	Москва	150	2 841
Детский сад	Шереметьевский	Москва	90	1 261
Всего			5 087	76 666

Динамика введения в эксплуатацию объектов социальной инфраструктуры



Забота о детстве

ПИК признает ответственность за формирование будущего поколения. Ключевой целью для Компании является создание необходимых условий для развития и поддержания здоровья детей.

Ежегодно Компания вводит в эксплуатацию школы, детские сады и детские площадки, которые создаются с учетом особенностей детской психологии и отличий детей разных возрастов. По вопросам дизайна и оборудования ПИК сотрудничает с иностранными фирмами, специализирующимися на поставках детского инвентаря. В детских садах и школах Компании много естественного света, большие окна, яркие цвета чередуются со спокойными, что благотворно влияет на детскую психику и способность к обучению.

В жилых комплексах сформированы большие игровые зоны – PlayHub, в пределах которых возможны любые игры для детей разных возрастов. На площадках дети могут найти водные каскады, дамбы, мельницы и потоки воды, интенсивность которых они могут регулировать сами. Также игровые зоны включают поверхности для рисования, песочницы, качели и гамаки.

Новогодняя ёлка онлайн

В связи с запретом на массовые праздничные мероприятия из-за сложной эпидемиологической ситуации в 2020 году Компания приняла решение организовать для своих жителей новогоднюю елку онлайн – развлекательное шоу с эффектом присутствия.

Мероприятие было организовано 27 декабря в 48 городах России, подключиться к нему можно было одновременно с трех платформ: YouTube, Instagram и Zoom.

Трехчасовое представление включало множество развлечений, как для взрослых, так и для детей: цирковые номера, выступления артистов и фокусников, шоу мыльных пузырей, интерактивные игры и мастер-классы и еще много других сюрпризов. Также для детей была организована виртуальная приемная Деда Мороза, где они могли прочитать ему свои письма, рассказать стихотворения и пообщаться.

Сохранение культурного и исторического наследия

Компания направляет усилия на сохранение и поддержку культурного наследия, являющегося основой дальнейшего развития общества, посредством реализации различных проектов.

Одним из ярких примеров таких проектов является «Шереметьевский», реализованный Компанией совместно с архитектурным бюро и специализированными организациями. В рамках проекта начато перемещение водонапорной башни конца XIX века на улице Складочная (территория бывшего завода «Борец»). Водонапорная башня весом 1,6 т была передвинута на 100 метров. Кроме водонапорной башни будут перемещены фасадные элементы сборочного корпуса и модельная мастерская.

Бывшие корпуса завода станут частью нового технопарка на территории жилого района «Шереметьевский», которые будут приспособлены под офисные помещения и музейную зону.

Взаимодействие с местными сообществами

GRI 413-1

Учет мнения местных сообществ

Философия ПИК заключается в стремлении создавать проекты, которые не просто соответствуют общепринятым нормам и внутренним ПИК-стандартам, но и создают современную комфортную городскую среду.

При выборе потенциального земельного участка для строительства проекта ПИК рассматривает не только коммерческую эффективность, но и потребности местных сообществ. В рамках реализации проектов Компания осознает необходимость в доступной транспортной и социальной инфраструктуре. В целях эффективного взаимодействия и изучения потребностей и нужд местных сообществ Департамент по развитию земельных активов использует следующие каналы коммуникации: встречи с жителями, горячая линия для обращений, PR-команды, работающие со СМИ.

Решение относительно пригодности земельного участка принимается в соответствии с анализом и сбором мнений представителей местных сообществ. Помимо этого, Компания внимательно относится к рекомендациям относительно решений и мероприятий, которые необходимо внедрить для удовлетворения нужд и запросов местных жителей.

Коммуникация с жителями

Учитывая сложности работы в режиме самоизоляции, в отчетном году было принято решение проводить встречи управляющих и жителей жилых комплексов в онлайн-формате. ПИК-Комфорт стала первой Компанией в сфере жилищно-коммунального хозяйства, которая наладила регулярные цифровые коммуникации с местными сообществами жилых комплексов. Для тех, кто не смог присутствовать на онлайн-встрече, сохраняется видеозапись эфира на YouTube-канале «ПИК-Комфорт». В 2020 году за летние месяцы было проведено 100 встреч такого формата и отвечено более чем на 4 000 вопросов жителей.

Важную роль в повышении качества услуг ПИК-Комфорта выполняет портал rik.ru, созданный с учетом современных условий. С помощью портала клиент имеет возможность виртуально оказаться в интернет-магазине, офисе продаж и отделении банка. Взаимодействие с клиентом происходит посредством онлайн-чатов, круглосуточных контактных центров, личного кабинета клиента, видеовстреч, которые полностью заменили необходимость посещения того или иного офиса.

Для формирования соседских сообществ Компания создает каналы коммуникации для жителей (например, telegram-чаты), используемые для решения организационных вопросов.

Благотворительная и волонтерская деятельность

Благотворительный проект «Доброшрифт». В 2020 году ПИК вновь стал партнером проекта «Доброшрифт», направленного на привлечение внимания к проблеме детей с детским церебральным параличом и помощи им и их семьям. Организаторы акции, благотворительный фонд «Подарок Ангелу» и креативное агентство Smetana помогли детям с ДЦП создать особый рукописный шрифт, каждая буква которого вручную написана детьми с этим заболеванием. В рамках проекта клиенты могут перейти на вебсайт dobroshrift.ru и сделать пожертвования, которые будут направлены в фонд «Подарок Ангелу» на поддержку детей с ДЦП и их семей.

Помощь детским домам. В рамках благотворительного волонтерского проекта, запущенного в 2019 году, в отчетном году ПИК-Комфорт поздравила с наступлением нового учебного года воспитанников двух детских домов города Иваново. Сотрудники Компании привезли детям полезные подарки, которые сделают уроки интереснее и увлекательнее: наборы канцелярских принадлежностей, тетради, альбомы, краски, фломастеры, бумага для принтера и другое.

Акция «Мы вместе». В период пандемии сотрудники ПИК присоединились к акции «Мы вместе», объединившей всю страну в борьбе с COVID-19. Волонтеры со стороны Компании доставляли продукты пожилым людям. Внутри подразделений сотрудники организовывали адресную помощь пожилым соседям.

Благотворительная лыжня. В 2020 году сотрудники ПИК участвовали в Благотворительной лыжне 6250, организованной фондом «Линия жизни». Целью такого мероприятия является сбор средств для лечения тяжелобольных детей.

Акция «Большое космическое путешествие». Сотрудники ПИК участвовали в качестве волонтеров в акции, организованной Советом молодых специалистов Комплекса градостроительной политики и строительства города Москвы. Целью акции являлась помощь детям с ограниченными возможностями, родители которых работают в организациях строительной отрасли города.

Акция фонда помощи хосписам «Вера». В рамках благотворительной акции художники рисовали яркие картинки на тему детства, которые можно было скачать за пожертвование на сайте. Собранные средства были направлены на помощь неизлечимо больным людям, в том числе и маленьким пациентам детского хосписа «Дом с маяком».

Планы развития

Компания стремится развивать практики социальной ответственности. Для эффективного управления жилым фондом и распространения стандартов качества ПИК управляющая компания ПИК-Комфорт планирует расширить обслуживаемую площадь до 59 млн м².

Кроме того, Компания будет и дальше улучшать качество жилья, внедряя ценности мастерплана, совершенствовать каналы взаимодействия с жителями для оперативного сбора и реагирования на обратную связь. Одним из важных направлений развития является разработка и предоставление дополнительных услуг для жителей внутри квартир.

В 2021 году ПИК планирует масштабировать экологические инициативы, прошедшие пилотную стадию, на другие объекты жилых комплексов. Масштабирование также планируется в благотворительной деятельности. Компания планирует дальнейшее взаимодействие с благотворительными фондами и привлечение большего числа сотрудников к такого рода проектам.

КАК МЫ СТРОИМ?

7. Управление качеством
8. Охрана труда и промышленная безопасность
9. Охрана окружающей среды
10. Управление закупочной деятельностью
11. Экономическая безопасность

3

7. Управление качеством

Подход к управлению качеством

ПИК стремится создавать максимально надежный, безопасный и комфортный для клиентов продукт. Непрерывно ведется работа над совершенствованием используемых технологий, внедрением инноваций в бизнес-процессы, а также построением надежной цепочки поставок.

Компания планирует и реализует проекты в рамках системы менеджмента качества, сертифицированной в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001. В 2020 году Компания внедрила систему онлайн-мониторинга всех финансов и строительных площадок с ежедневным сбором и погрузкой данных в единую систему, что, в свою очередь, положительно повлияло на оптимизацию процесса производства, оперативность возведения жилья и его качество.

Дополнительная информация о подходе Компании к обеспечению высокого качества в таких областях деятельности, как работа с клиентами, закупки и социальная ответственность, представлена в соответствующих разделах Отчета.

ПИК-Стандарт

ПИК придерживается высоких корпоративных стандартов качества во всех аспектах своей деятельности, начиная с создания проекта и заканчивая обслуживанием эксплуатируемого объекта. ПИК-Стандарт – система внутренней стандартизации планирования и проведения строительных работ ПАО «ПИК СЗ». Эта система не только учитывает требования законодательства в сфере строительства, но и включает в себя актуальные технологические и архитектурные решения, которые создают ценность для клиента.

В 2020 году в рамках системы ПИК-Стандарт были проанализированы проекты, построенные с 2016 года, с целью более детального планирования инфраструктуры будущих объектов. В результате анализа был создан гайд «Качества и ценности Мастерплана ПИК». Он включает в себя концептуальные модели и технологии, которые не только обеспечивают надежность и безопасность домов, но и устанавливают особые стандарты планирования жилых районов, направленные на улучшение качества жизни клиентов.

Обеспечение качества в производственном сегменте

Обеспечение качества в производственном сегменте входит в зону ответственности ПИК-Индустрии и осуществляется Службой качества, Управлением главного технолога заводского производства, а также Управлением главного технолога строительного производства. Профессионализм выполнения работ, использование безопасных материалов и конструкций обеспечивают высокие стандарты Компании. Проверка качества осуществляется на каждом этапе технологического процесса: ведется учет дефектов и анализ причин их появления с целью устранения факторов, которые могут повлиять на соблюдение технологии производства.

Дирекцией по качеству ПИК-Индустрии также осуществляет контроль продукции, поставляемой контрагентами. Этот процесс включает проверку сопроводительных документов, подтверждающих качество поставляемой продукции: наличие сертификатов соответствия, санитарно-эпидемиологических заключений, сертификатов пожарной безопасности (при необходимости – паспортов качества).

В соответствии с законодательством проверка качества строительства объектов ПИК осуществляется государственной комиссией. На промежуточном этапе Компания проводит внутреннюю проверку, аналогичную государственной, с целью подтверждения готовности передачи объекта заказчику для последующей эксплуатации. Двойной контроль позволяет гарантировать соответствие недвижимости нормам жилищного строительства, критериям безопасности для жизни и здоровья клиентов.

GRI 413-1

Проекты цифровизации

В 2020 году ПИК-Индустрия продолжила развитие проектов, направленных на автоматизацию контроля качества, развивая и оптимизируя проекты на базе действующего программного обеспечения.

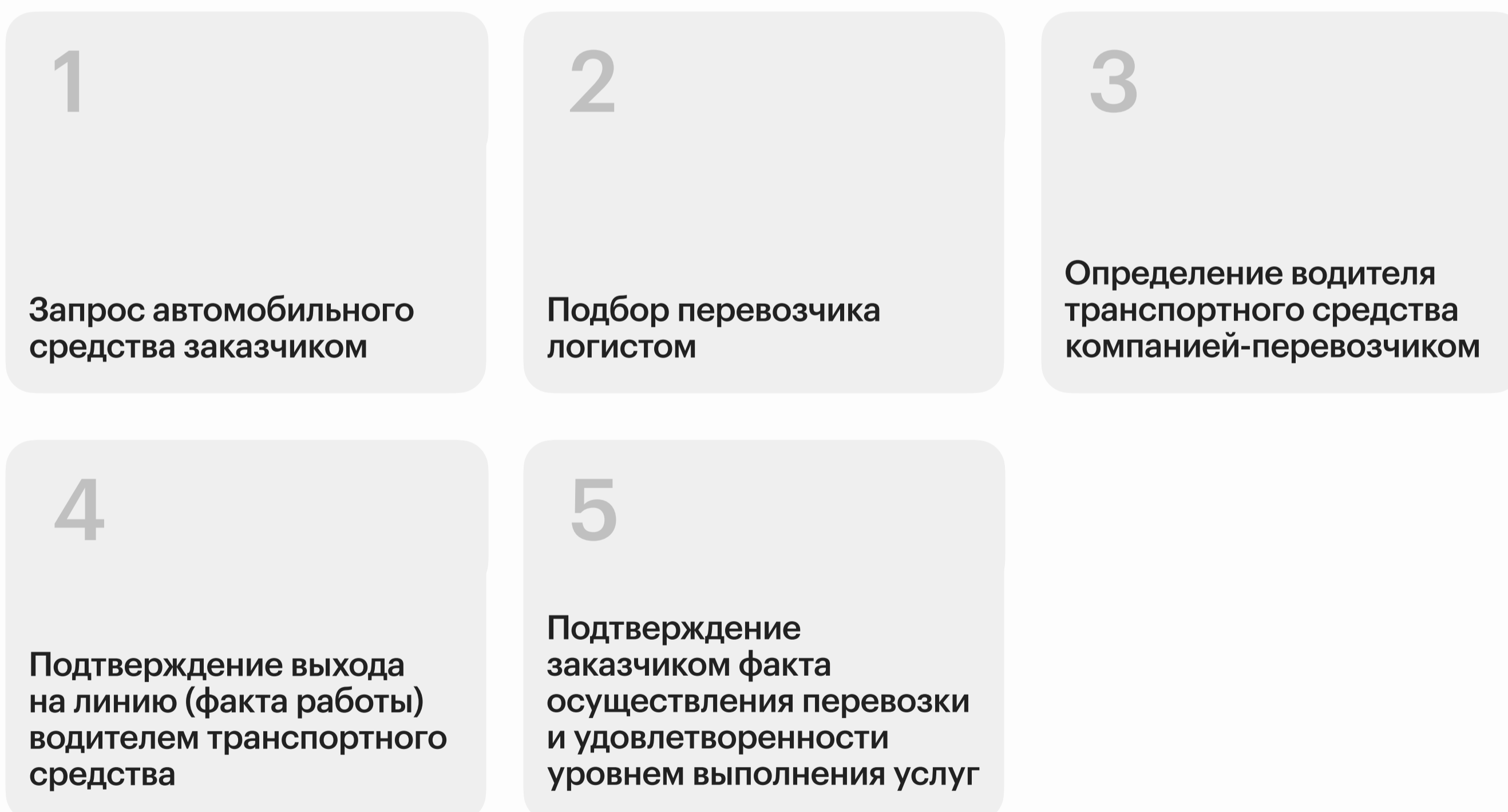
Экологистика

Наиболее активно в 2020 году ПИК-Индустрией велась работа в рамках продукта Экологистика. Проект Экологистика – это система контроля и учета работы транспортных средств и система электронного документооборота в части заказа и взаиморасчета по транспорту, которая позволяет существенно повысить контроль за накладными расходами и расходами на транспортное обеспечение, составляющими порядка 10% в объеме затрат.

Таким образом были оптимизированы процессы, связанные с перевозкой товарно-материальных ценностей (ТМЦ), работой транспорта на заводах, перевозкой железобетонных изделий, работой грузовой техники на строительных площадках. Также эта система позволила перейти на электронный способ формирования заказов, передачи заявок контрагентам и отслеживания исполнения заказов. В течение отчетного периода Экологистика была запущена в работу: в первом квартале 2020 года был запущен пилот проекта, а в течение года он был введен в промышленную эксплуатацию по всему собственному и коммерческому автопарку.

Платформа является комплексной: она одновременно устанавливается у заказчиков, логистов, диспетчеров, водителей на мобильные телефоны и у перевозчиков в диспетчерских пунктах. В ней ведется работа всех участников перевозки по следующему алгоритму:

Алгоритм выполнения перевозки через систему Экологистика



Как часть проекта Экологистика, в рамках системы 1С:УПП внутренними силами ПИК-Индустрия в пилотном режиме был запущен проект по комплектной поставке материалов на строительные объекты. Это решение направлено на цифровизацию, контроль, отслеживание и планирование обеспечения объектов строительными материалами. Основной целью этого проекта является усовершенствование экосистемы формирования заказов, планирования и подачи на объект в аспекте микроменеджмента. Проект включает в себя работы по разделению заказов на мелкие комплекты (лоты), их транспортной сборке, отправке поставщиками, а также их электронное отслеживание. Для этого был разработан Портал поставщика, позволяющий взаимодействовать с контрагентами в рамках внутренней платформы. Поставщик видит у себя на сервере заказы ПИК с возможностью фиксации и отслеживания их статуса с привязкой к электронному документообороту в программе Diadoc. В 2021 году планируется промышленное внедрение системы на все объекты Компании.

В 2020 году был завершен переход на электронный документооборот в аспекте взаимодействия с контрагентами (в том числе с поставщиками по договорам и поставкам) путем интеграции системы Diadoc с учетной системой 1С:

на данный момент все внутренние транзакции между подразделениями ПИК-Индустрия подписываются электронным способом;

договорная работа со всеми контрагентами осуществляется через электронную цифровую подпись (осталось не более 2% контрагентов, с которыми договорная работа обеспечивается посредством бумажного документооборота);

в части поставок ПИК-Индустрия достигла 95% всех поставок через Diadoc, в котором ведется электронный документооборот по первичному учету поставок ТМЦ и фактурированию.

Цифровой паспорт проекта

Цифровой паспорт проекта является системой, в которой содержится вся информация об объекте в электронном виде. Подробное описание доступно в Отчете об устойчивом развитии Компании за 2019 год, раздел «Управление качеством», стр.110.

В рамках Цифрового паспорта проекта произошла интеграция ИТ-платформы и строительного процесса: по каждому строительному корпусу консолидируются числовые данные и измерения на строительных площадках. Это обширный набор параметров, который оцифровывается методом фотографирования или записи измерений, сделанных ручным способом или электронными приборами, а затем помещается в хранилище с привязкой к объекту.

В течение отчетного года велась постоянная работа по развитию системы сбора и анализа данных, увеличилось количество регистрируемых и архивируемых данных. На каждом объекте выбрано около 10 тысяч показателей в различных направлениях для обеспечения надежности эксплуатации корпуса и соответствия расчетным проектным значениям. В рамках увеличения количества аналитических показателей ПИК-Индустрия начала проводить промежуточные испытания инженерных систем перед передачей в отделку корпусов и запуском в эксплуатацию, регистрируя показания приборов.

До 2020 года сдача завершённых инженерных систем и работ ограничивалась передачей под отделку без оцифровки и испытаний, а проверка систем проводилась уже после завершения сдачи объекта, когда все работы завершены. Зачастую при комплексной проверке систем выявляются отклонения и замечания, которые требуют устранения. С целью уменьшения дополнительных затрат в 2020 году проходит пилотирование проекта по проведению промежуточных инженерных испытаний на объекте до передачи под последующий фонд работ и комплексного тестирования заказчиком. Это позволит внедрить большее количество критериев контроля качества и предотвратить проблемы после сдачи корпуса в эксплуатацию, связанные с несоответствием показателей проектным и необходимостью внесения изменений в систему. На данный момент уже введен стопроцентный контроль за показателями работы вентиляционных установок. Используются около двадцати показателей работы, которые регистрируются перед монтажом на объекте по каждой вентиляционной установке и вносятся в паспорт объекта.

Метод статистического анализа показателей качества

Создание цифрового паспорта объекта и сбор цифровых показателей позволили внедрить использование методологии статистического анализа показателей качества 6 СИГМА. Для этого в рамках каждого производственного процесса были выделены основные показатели, которые позволяют выявить факторы, влияющие на качество производимой продукции. При использовании методологии 6 СИГМА собираемые данные должны располагаться на оси времени в соответствии с нормальным распределением, а при наличии отклонений проводится диагностика с целью обнаружить причины, такие как некорректная работа используемого оборудования и измерительных приборов, действия персонала и др.

Такой подход обеспечивает гибкую обратную связь и позволяет выяснить, являются ли отклонения случайными (стохастическими) или же имеют системный характер и требуют внесения изменений в процесс. В результате становится возможным прогнозирование появления брака, снижение количества дефектов и мониторинг эффективности мер по их устранению.

Компания проводила пилотирование проекта на процессе выпуска перегородок Acotec. Производилось измерение и дальнейшая обработка в виде модели анализа прочности изделий для каждой выпускаемой партии. В результате были выявлены такие факторы в технологическом процессе, как отклонения во влажности смеси, работе датчиков, работе шнеков.

На данный момент ПИК-Индустрия проводит пилотирование проекта без разработки дополнительного программного обеспечения, используя измерения, сделанные ручным способом, в отношении небольшого количества параметров. В долгосрочном периоде рассматривается возможность создания программы, в которой будут консолидироваться все оцифрованные показатели для анализа системой по нормативам.

Использование искусственного интеллекта

В 2020 году было проведено тестирование системы искусственного интеллекта SOLUT. С помощью датчиков система позволяет оцифровать модель работы рабочего и составить аналитику производительности труда. SOLUT позволила интегрировать полученные данные в карту технологического процесса и создавать характеристику по каждому отдельному сотруднику.

Однако прописанные показатели для одного сотрудника не являются применимыми для другого человека, ввиду физиологических особенностей человеческого организма, и не позволяют оптимально интерпретировать выполнение им операций. К тому же система является чувствительной к изменению технологии и не может точно определить, было ли выполнено прописанное в алгоритме действие. Для того, чтобы система была универсальной, каждую повторяющуюся операцию необходимо адаптировать с использованием большой статистической выборки и воспроизводить технологию однородно, затем настроить алгоритмы для интерпретации получаемых показателей, что требует больших ресурсов.

Помимо системы SOLUT в 2020 году было проведено тестирование экзоскелетов для использования в процессах, предполагающих большие физические нагрузки. Были использованы экзоскелеты пассивного и активного типов, позволяющие даже физически неподготовленному сотруднику перемещать груз путем равномерного распределения нагрузки на опорно-двигательный аппарат. Такая технология на текущем этапе развития может быть использована для повторяющихся операций в условиях завода.

В будущем Компания планирует рассмотреть возможность использования перечисленных технологий на строительных площадках и заводах.

Планы развития

Основной задачей на 2021 год для Компании является полная автоматизация и цифровизация системы приемки-сдачи работ. Будет продолжено развитие проекта по тестированию инженерных систем до передачи объекта под отделку. Это позволит на промежуточном этапе убедиться, что все инженерные системы, созданные ПИК-Индустрией, собраны корректно, работают в проектных режимах и могут быть переданы заказчику для эксплуатации. Будут реализованы мероприятия, которые позволят временно подключаться к системам отопления, водоотведения (канализации и водостока), вентиляции и электрики для проверки их работы, тестирования надежности и достижения нормативных данных, с целью подтверждения готовности системы для эксплуатации или же наоборот выявления замечаний и их устранения.

Цифровой паспорт проекта будет дополняться показателями, полученными в процессе промежуточного тестирования. Детальное ведение паспорта проекта позволит фиксировать состояние инженерных систем и выявлять, в случае необходимости, на каком этапе работ могли возникнуть те или иные проблемы, что, в свою очередь, облегчит и ускорит процесс внесения исправлений в систему. Эта система станет основной базой данных о проекте при эксплуатации и передаче объекта заказчику.

8. Охрана труда

Подход к управлению вопросами охраны труда

Обеспечение высоких стандартов в области охраны труда и промышленной безопасности является одним из приоритетов для ПИК при осуществлении деятельности. Для достижения этой цели выполняется комплекс мероприятий в области охраны труда и промышленной безопасности (ОТ и ПБ), направленных на:

GRI 403-1, 403-4

совершенствование системы управления вопросами ОТ и ПБ;

развитие культуры безопасности и лидерских качеств руководителей для обеспечения ОТ и ПБ;

оценку рисков возникновения событий, способных оказать негативное воздействие на здоровье людей;

взаимодействие с подрядчиками, оказывающими услуги или выполняющими работы на объектах ПИК, в части соблюдения требований ОТ и ПБ, а также вовлечение подрядчиков в систему управления ОТ и ПБ.

Риски нарушения правил безопасности и возникновения случаев травматизма характерны для промышленно-строительного сегмента ПИК, а именно компании АО «ПИК-Индустрия». Процессы управления вопросами охраны труда и промышленной безопасности являются частью действующей в ПИК-Индустрии интегрированной системы менеджмента, которая соответствует требованиям российских стандартов и охватывает 100% работников. Последняя сертификация интегрированной системы менеджмента была проведена в 2019 году со сроком действия до 2022 года.

GRI 403-8

ПИК стремится совершенствовать систему управления охраной труда (СУОТ) для обеспечения гарантии высокого уровня безопасности своих сотрудников и подрядчиков и соблюдения применимых требований российского законодательства в области ОТ и ПБ.

В АО «ПИК-Индустрия» действуют следующие структурные единицы, ответственные за вопросы по созданию и поддержанию благоприятных условий труда и обеспечению безопасности при выполнении производственных и строительных работ:

- служба охраны труда, промышленной и пожарной безопасности;
- Управление главного технолога заводского производства и Управление главного технолога строительного производства;
- Профсоюзная организация;

Уполномоченные по охране труда, назначенные во всех производственных подразделениях предприятий ПИК-Индустрии и каждой строительной бригаде. Данные сотрудники проходят необходимое обучение и имеют право прервать работу при обнаружении несоблюдения правил безопасности, уведомив об остановке работы мастера и начальника смены.

⁹ Направления деятельности АО «ПИК-Индустрия» включают строительно-монтажные работы, а также производство изделий из железобетона, соответственно в состав ПИК-Индустрии входят как строительные, так и производственные объекты.

¹⁰ По состоянию на 2020 год в состав ПИК-Индустрии входят следующие производственные площадки:

- АЗ ЖБК — Алексинский завод железобетонных конструкций (Тульская область);
- КЗ ЖБК — Калужский завод железобетонных конструкций (Калужская область);
- НЗ ЖБК — Наро-Фоминский завод железобетонных конструкций (Московская область);
- ОЗ ЖБК — Очаковский завод железобетонных конструкций (Москва).

В отношении площадки ОЗ ЖБК осуществляется процесс поэтапной ликвидации, завершение которой планируется на 2022 год. В 2020 году были выполнены мероприятия по ликвидации производства, а с 2021 года выполняются мероприятия по непосредственной ликвидации, предполагающей демонтаж и продажу оборудования. ПИК-Индустрия приняла стратегическое решение по ликвидации ОЗ ЖБК ввиду экономической нецелесообразности эксплуатации данной производственной площадки при сокращении программы строительства в период пандемии COVID-19. Ликвидация позволит ПИК-Индустрии распределить мощности ОЗ ЖБК на другие предприятия и будет способствовать их модернизации. Территория ликвидируемого предприятия будет застроена силами ПИК-Индустрии.

¹¹ ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 55048-2012, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ 12.0.230-2007, ГОСТ Р 54934-2012/OHSAS 18001:2007

¹² Для получения более подробной информации о функциях данных структурных единиц можно обратиться к Отчету об устойчивом развитии Компании за 2019 год.

В рамках СУОТ в ПИК-Индустрии осуществляется контроль соблюдения правил безопасности на производственных объектах. Выполнение работ в соответствии с требованиями ОТ и ПБ ежедневно контролируется линейными руководителями. Еженедельно специалисты по охране труда (2–4 сотрудника на каждом предприятии) проводят оценку выполнения законодательных требований по охране труда при помощи чек-листов. На основе полученных результатов составляется рейтинг по бригадам, итоги контроля выносятся на рассмотрение высшего руководства. Ежемесячно Комиссия по охране труда и культуре производства проводит оценку условий труда на предприятиях ПИК-Индустрии.

Информирование о функционировании СУОТ в ПИК-Индустрии происходит посредством ознакомления работников с:

- политикой в области охраны труда;
- приказами в сфере охраны труда;
- программами улучшения условий и охраны труда;
- результатами контрольных проверок и внутренних аудитов;
- информационными материалами профсоюзной организации.

В отчетном периоде деятельность ПИК-Индустрии в области ОТ и ПБ осуществлялась в соответствии с ключевыми направлениями:

- снижение и предупреждение производственного травматизма;
- повышение уровня промышленной безопасности опасных производственных объектов;
- предупреждение и снижение профзаболеваний;
- улучшение условий труда и санитарно-бытового обеспечения работников.

ПИК-Индустрия поставила в приоритет на 2020 год задачу по управлению факторами профессионального риска при помощи реализации ряда организационных мероприятий и применения современных средств индивидуальной защиты. Данные мероприятия были зафиксированы в Соглашении по охране труда, составленном при участии профсоюзного комитета и утвержденном Генеральным директором.

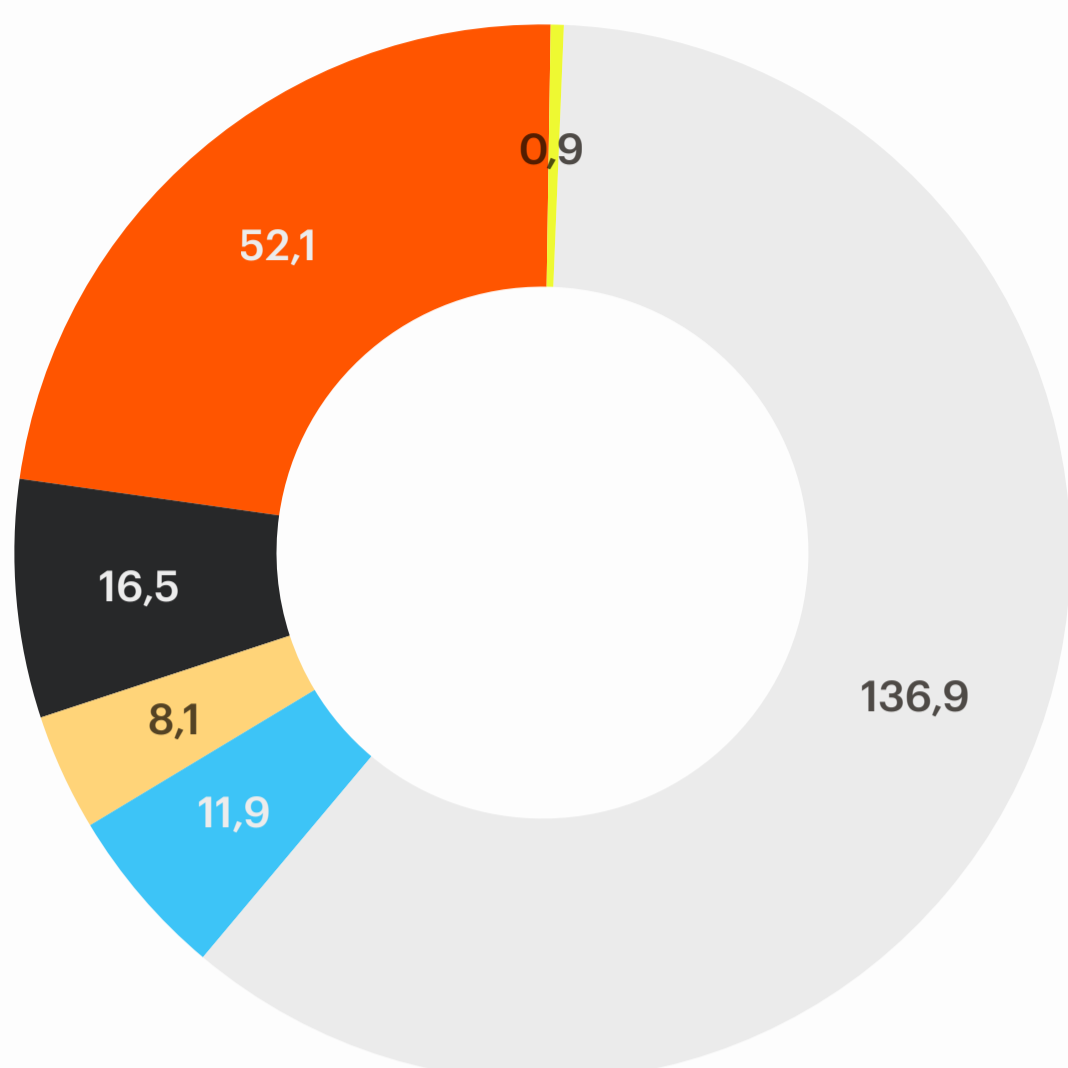
Результаты 2020 года

Затраты на охрану труда и результативность в части выполнения законодательных требований по ОТ и ПБ

В отчетном периоде общие затраты ПИК-Индустрии на мероприятия по обеспечению безопасного осуществления работ и улучшению условий труда составили 226,3 млн рублей, что почти на 72% больше аналогичного показателя 2019 года.

В 2020 году в отношении 2 225 рабочих мест ПИК-Индустрия провела специальную оценку условий труда в соответствии с российским законодательством. По итогам оценки были определены классы условий труда на рабочих местах: 14% рабочих мест соответствуют допустимым условиям труда, 86% – вредным.

Структура затрат ПИК-Индустрия на мероприятия в области ОТ и ПБ в 2020 году, млн руб.



Приобретение спецодежды, обуви, СИЗ (страховочные приспособления, перчатки, каски, крема, мыло и т.д.)

Приобретение и компенсация молока для работников с вредными условиями труда

Приобретение медикаментов, проведение медосмотра

Обучение в учебных комбинатах инженерно-технических работников и работников рабочих профессий, приобретение информационных плакатов

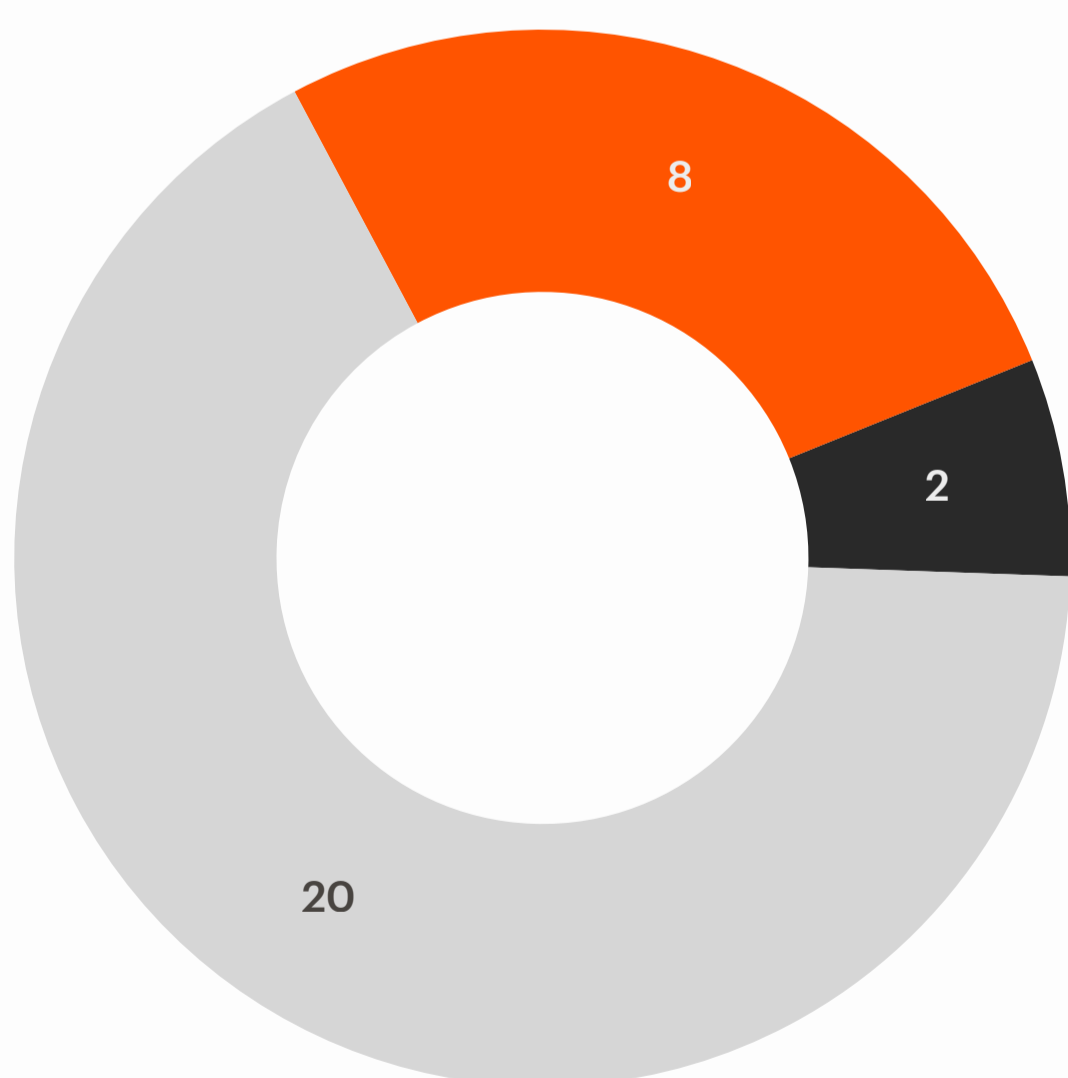
Проведение специальной оценки условий труда

Приобретение новых и ремонт старых бытовых помещений, приобретение бытовых приборов

Производственный травматизм

ПИК-Индустрия реализует мероприятия, направленные на достижение цели «Ноль смертельных случаев, ноль случаев тяжелого травматизма».

В отчетном периоде благодаря предпринятым усилиям был достигнут ключевой показатель эффективности в области управления ОТ и ПБ в части снижения случаев травматизма по отношению к 2019 году. Всего на объектах ПИК-Индустрия в 2020 году наблюдалось 28 случаев производственного травматизма разной степени тяжести (8 случаев тяжелого травматизма и 20 случаев легкого), что на 5 случаев меньше по сравнению с предыдущим отчетным периодом (7 случаев тяжелого травматизма и 26 случаев легкого). Большую часть несчастных случаев составляют легкие травмы (почти 67% в 2020 году). В 2020 году наибольшая доля случаев производственного травматизма приходится на строительные объекты и НЗ ЖБК.



Смертельные случаи

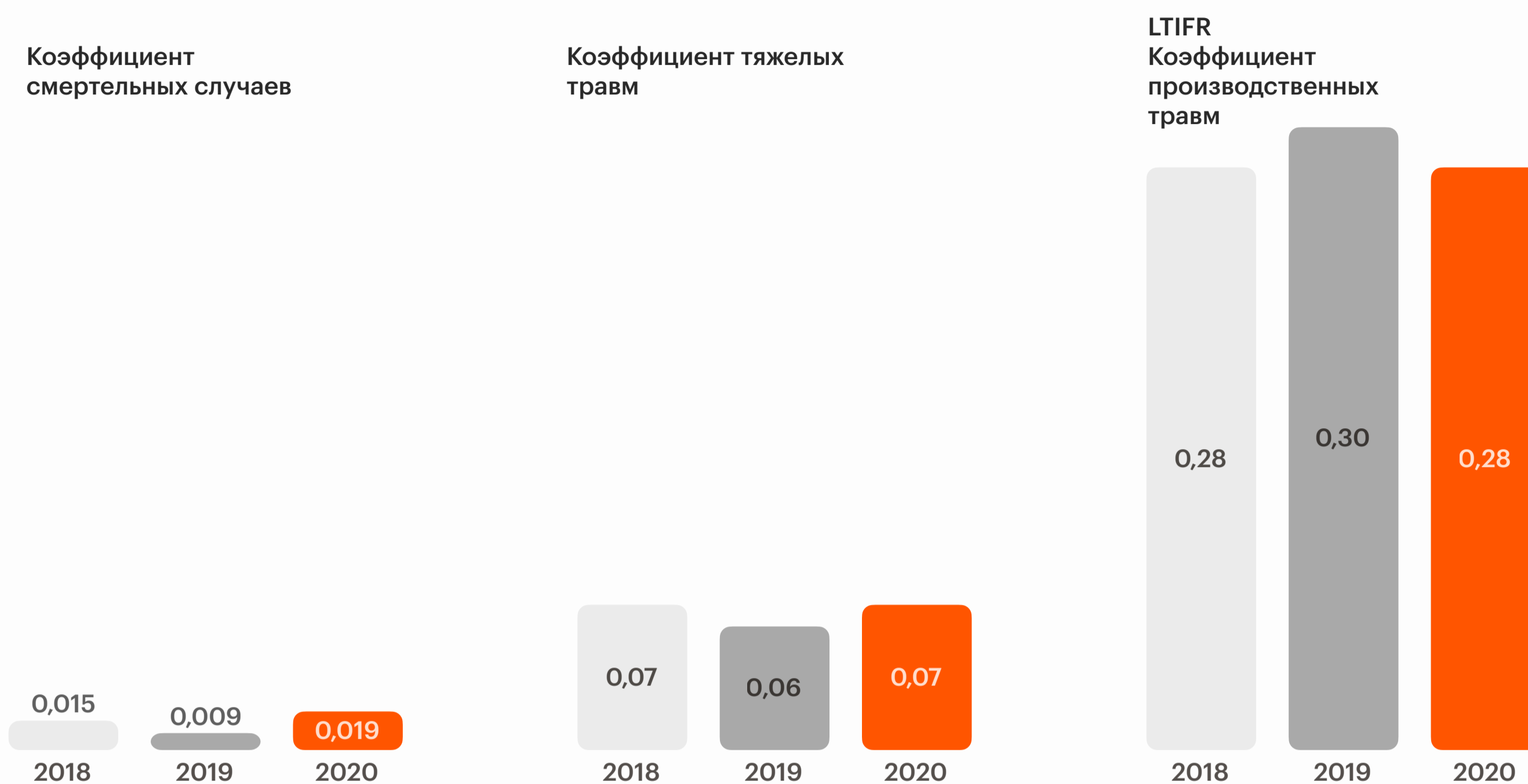
Легкие травмы

Тяжелые травмы

Коэффициент производственных травм снизился в 2020 году и составил 0,28. Коэффициенты смертельных случаев и тяжелых травм увеличились по сравнению с предыдущим отчетным периодом.

¹⁴ При расчете данного коэффициента учитывались все несчастные случаи, включая смертельные.

Коэффициенты производственного травматизма, 2018–2020 годы.¹⁵



Каждый произошедший в 2020 году несчастный случай был зарегистрирован и расследован специальной комиссией¹⁶, а соответствующие государственные органы были проинформированы о происшествиях. По результатам расследований проведены внеплановые инструктажи и разработаны меры по предотвращению возникновения несчастных случаев в дальнейшем. Пострадавшим в ходе происшествий была оказана необходимая медицинская помощь и выплачены компенсации.

GRI 403-2,
403-3

В отчетном периоде на строительных объектах ПИК-Индустрия произошло два смертельных случая, которые были расследованы комиссией под председательством Государственной инспекции труда в г. Москве. На производственных площадках смертельных случаев не было. Также не зафиксировано несчастных случаев среди подрядчиков, выполняющих работы на предприятиях ПИК-Индустрия.

Согласно расследованиям произошедших в 2020 году несчастных случаев, основными их причинами послужили невнимательность работников при нахождении в местах работы технологического оборудования и несоблюдение требований инструкций по охране труда, по которым ранее проводился инструктаж (например, пренебрежительное отношение к применению средств индивидуальной защиты).

Структура случаев производственного травматизма ПИК-Индустрия за 2020 год по типу¹⁸



¹⁵ Для расчета коэффициента была использована база 200 000 часов, общее количество рабочих часов в 2020 году составило 21 417 849,93

На основании отчетов о производственном травматизме ПИК-Индустрия ежегодно составляет реестр рисков, на базе которого происходит постановка целей и задач в области ОТ и ПБ. В 2021 году в качестве меры по снижению рисков возникновения несчастных случаев планируется разработка карт оценки профессиональных рисков для каждого рабочего места и дальнейшее ознакомление работников и руководителей с ними. В картах будет описан возникающий в процессе работы риск, а также способ его минимизации.

Развитие культуры безопасности

GRI 403-5, 403-7

Так как небрежность и невнимательность рабочих в отношении соблюдения правил ОТ часто выступает в качестве причины возникновения несчастных случаев, ПИК уделяет особое внимание мероприятиям по повышению культуры безопасности.

Для сокращения несчастных случаев и развития культуры безопасности ПИК-Индустрия увеличивает количество инженерно-технических работников на собственных строительных площадках. В их обязанности входит контроль за установкой страховочных ограждений и за применением другими сотрудниками средств коллективной и индивидуальной защиты. В 2020 году для инженерно-технических работников организовывались специальные видеоконференции, посвященные вопросам ОТ и ПБ, проводилась рассылка обучающего видеоматериала.

Также, для повышения культуры безопасности на уровне производственных подразделений и бригад ПИК-Индустрия стремится максимально вовлекать Уполномоченных по охране труда в процессы оценки рисков, проведение проверок соблюдения правил безопасности и работу с документацией по ОТ и ПБ и проводит для них соответствующее обучение.

Все сотрудники ПИК-Индустрии проходят подготовку по охране труда и технике безопасности и обязательную проверку знаний. В 2020 году в связи с пандемией COVID-19 обучение в области ОТ и ПБ и ежегодная проверка знаний проходили в формате онлайн-конференций. В отчетном периоде 4 403 сотрудников производственных подразделений и строительных объектов прошли обучение в учебном комбинате ПИК-Индустрия.

Внутренними обучающими программами по ОТ и ПБ в 2020 году было охвачено 10 202 сотрудника. Программы разработаны с учетом требований производственного процесса и выполняемых работ в соответствии с российским законодательством.¹⁸

В 2020 году для работников производственных подразделений установлены информационные стенды с материалами по ОТ и ПБ, а также размещены информационно-агитационные плакаты в местах выполнения работ.

Развитие культуры безопасности подрядчиков и контроль соблюдения требований ОТ и ПБ подрядчиками

ПИК-Индустрия разработала специальную программу проведения инструктажа для работников подрядных организаций, информирующую о совместных мероприятиях по поддержанию подрядчиками должного уровня соблюдения правил охраны труда и безопасности на производственных объектах ПИК-Индустрия. Ответственность подрядчиков за согласованные действия по безопасному выполнению работ закрепляется в договоре подряда.

Все работники подрядчиков, занятые на производственных площадках и строительных объектах ПИК, должны иметь документ, подтверждающий прохождение соответствующей проверки знаний по охране труда. В 2020 году на базе учебного комбината ПИК-Индустрия было организовано обучение в области ОТ и ПБ для сотрудников подрядных организаций, которое прошли 150 человек.

Для предотвращения несчастных случаев среди водителей транспортных средств, которые перевозят производимые железобетонные изделия, ПИК сотрудничает только с теми транспортными компаниями, чьи автомобильные средства полностью соответствуют требованиям технологии погрузки изделий. Также ПИК-Индустрия осуществляет контроль наличия у водителей средств индивидуальной защиты и проводит инструктаж о возможных факторах возникновения происшествий перед непосредственным допуском на территорию производственного объекта.

¹⁶ Порядок расследования несчастных случаев регламентирован в Трудовом кодексе РФ и Постановлении Минтруда России от 24.10.2002 № 73 (ред. от 14.11.2016) «Об утверждении форм документов, необходимых для расследования и учета несчастных случаев на производстве, и положения об особенностях расследования несчастных случаев на производстве в отдельных отраслях и организациях».

¹⁷ Разбивка случаев производственного травматизма по типу предоставлена только для тяжелых и легких травм, т. е. исключены смертельные случаи.

¹⁸ В соответствии с Постановлением Минтруда РФ и Минобразования РФ от 13.01.2003 № 1/29 «Об утверждении Порядка обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников организаций».

Реагирование на ЧС, промышленная и пожарная безопасность

ПИК-Индустрия рассматривает человеческую жизнь и здоровье как высшую ценность, поэтому предпринимает меры по предупреждению аварий и инцидентов, а именно:

- принят и действует стандарт «Готовность к нештатным ситуациям, авариям и ответные действия»;
- в инструкции по охране труда, которую согласно внутреннему трудовому распорядку должны соблюдать все сотрудники ПИК-Индустрия, для каждой профессии формализованы действия при аварийных ситуациях (в т. ч. закреплено указание покинуть рабочее место при возникновении опасности и сообщить об опасности руководителю);
- сформированы добровольные пожарные дружины;
- на каждом производственном предприятии назначены сотрудники, ответственные за пожарную безопасность;
- все предприятия оснащены средствами пожарной безопасности, системами оповещения, обслуживание которых осуществляется на регулярной основе;
- созданы три комиссии по вопросам, связанным с ЧС, пожарной безопасностью и гражданской обороной;
- ежегодно проводятся две штабные тренировки и одно командно-штабное учение, каждые три года организуется бесплатное обучение руководителей комиссий и командиров формирований по гражданской обороне.

GRI 403-2

В 2020 году на производственных и строительных объектах ПИК-Индустрия был проведен монтаж системы пожарной сигнализации, осуществлена перезарядка огнетушителей. За отчетный период аварий и пожаров зафиксировано не было.

Сохранение здоровья работников и медицинский контроль

ПИК-Индустрия выполняет превентивные меры в области обеспечения безопасности своих сотрудников и подрядчиков. В 2020 году были реализованы следующие профилактические и предупреждающие инициативы:

GRI 403-2

работы по устранению непосредственного контакта работников с исходными материалами, заготовками, полуфабрикатами, комплектующими изделиями, готовой продукцией и отходами производства, оказывающими негативное воздействие;

модернизация технологических процессов, связанных с возникновением опасных и вредных производственных факторов, с целью устранения данных факторов или их поддержания на предельно допустимом уровне;

осуществление комплексной автоматизации, работы в области дистанционного управления технологическими процессами при наличии опасных и вредных производственных факторов.

ПИК стремится к снижению влияния человеческого фактора на производственные процессы и повышению уровня автоматизации.

Для минимизации рисков, связанных со здоровьем работников, проводятся медосмотры при приеме на работу, ежегодные периодические медосмотры и ежедневные предрейсовые медосмотры для водителей автотранспортных средств. В отчетном периоде ежегодный периодический медицинский осмотр прошли 9 933 работника ПИК-Индустрия. Кроме того, на территории предприятий ПИК-Индустрия действуют круглосуточные медицинские пункты.

GRI 403-2

В 2020 году как профессиональных заболеваний, так и смертельных случаев, вызванных профессиональными заболеваниями, среди сотрудников ПИК-Индустрии и подрядных организаций выявлено не было.

GRI 403-10

За отчетный период при поддержке ПИК-Индустрии 28 работников прошли санаторно-курортное лечение.

Профилактика распространения COVID-19

В 2020 году ПИК-Индустрия реализовала широкий перечень мероприятий, направленных на предотвращение распространения коронавируса COVID-19 и сохранение здоровья сотрудников, в том числе в соответствии с рекомендациями Роспотребнадзора были разработаны протоколы безопасности и инструкция по дезинфекции. Для противодействия COVID-19 в 2020 году ПИК-Индустрия сосредоточила усилия на выполнении следующих инициатив:

- обеспечение перемещения работников на служебном транспорте с обязательным применением защитных масок и перчаток;
- визуальный осмотр и бесконтактное измерение температуры сотрудников;
- введение запрета для сотрудников выходить на работу при самостоятельном выявлении повышенной температуры (37.0С и выше) и/или признаков ОРВИ;
- введение запрета для сотрудников на рукопожатия, объятия и другие контактные формы общения, контроль поддержания социальной дистанции не менее двух метров;
- разделение работников и предотвращение скопления людей в местах приема пищи, раздевалках и душевых;
- обеспечение наличия пятидневного запаса дезинфицирующих средств, средств индивидуальной защиты, перчаток, ветоши, уборочного инвентаря исходя из расчетной потребности;
- контроль за применением работниками одноразовых масок и принятие мер по недопущению повторного их использования;
- регулярное проветривание рабочих помещений;
- обеспечение наличия на производственных участках специально отведенного помещения с оборудованной раковиной и дозатором для обработки рук кожным антисептиком;
- проведение работы по повышению осознанности сотрудников в отношении соблюдения мер против распространения COVID-19;
- обеспечение тестирования сотрудников на наличие COVID-19.

Общие затраты ПИК-Индустрия на мероприятия против распространения COVID-19 составили 185 млн рублей. В 2020 году велась подробная статистика по сотрудникам, заболевшим COVID-19, которым осуществлялись выплаты не только больничных, но и заработной платы по программе простоя. Смертельных случаев из-за заболевания COVID-19 среди сотрудников ПИК-Индустрия не зафиксировано.

Планы развития

В 2021 году ПИК планирует продолжить работу по реализации комплекса мер, направленных на предупреждение аварий и инцидентов, случаев травмирования и ухудшения здоровья работников, а именно на:

искоренение опасных и вредных факторов путем внедрения современного оборудования и механизмов;

отслеживание негативного воздействия на безопасность и здоровье работников с помощью методов инженерного контроля или организационных мер;

снижение влияния производственных факторов до минимума посредством создания безопасных систем труда, включающих меры административного контроля;

максимальное обеспечение работников средствами индивидуальной защиты на рабочих местах, где остаточные опасные и вредные производственные факторы невозможно проконтролировать с помощью организационных мер;

внедрение систем автоматизированного управления производственным оборудованием, технологическими процессами, подъемными и транспортными устройствами.

Также в 2021 году в ПИК-Индустрии планируется разработка карт оценки профессиональных рисков для каждого рабочего места с мероприятиями по управлению выявленными рисками и назначением лиц, ответственных за их реализацию.

ПИК готовится к расширению объемов производства на 2022–2023 гг. от текущих показателей, поэтому потребуются новые производственные мощности. В ближайшие три года ПИК-Индустрия планирует запуски производств на новых производственных площадках, в связи с чем возникнет необходимость построения системы управления охраной труда на новых объектах.

В 2022 году планируется завершение реструктуризации ПИК-Индустрии, в результате чего строительный сегмент выделится в отдельное юридическое лицо. ПИК-Индустрия останется исключительно производственным заводским подразделением, производящим железобетон. Вопросы охраны труда на строительных площадках в свою очередь отойдут в управление новой компании.

9. Охрана окружающей среды

Подход к управлению вопросами охраны окружающей среды

Ключевой целью ПИК-Индустрии в области управления экологическими аспектами являются минимизация негативного воздействия своей деятельности на окружающую среду и смягчение негативных последствий в результате уже оказанного воздействия.

ПИК-Индустрия не только поддерживает свой статус надежного застройщика и лидера рынка, но и стремится выстроить баланс между экологическими и экономическими факторами в части природопользования.

Экологическая программа и результаты 2020 года в области управления ООС

- Стремление ПИК бережно относиться к окружающей среде закреплено в Политике в области устойчивого развития. Для каждого предприятия промышленно-строительного сегмента ПИК на ежегодной основе разрабатывается и утверждается Экологическая программа, мероприятия которой охватывают приоритетные направления природоохранной деятельности Компании:
- охрана атмосферного воздуха и снижение выбросов загрязняющих веществ в атмосферу;
- обращение с отходами производства и потребления и повышение доли отходов, вовлекаемых в новые процессы;
- управление водными ресурсами, включая образование и сбросы сточных вод.

Например, в 2020 году в рамках выполнения Экологических программ предприятий ПИК-Индустрии проводилась работа по реализации следующих мероприятий:

- реконструкция крышной вентиляции, которая позволила снизить выбросы загрязняющих веществ в атмосферу и обеспечить соблюдение применимых требований природоохранного законодательства;
- возврат отходов пеноплекса поставщику для повторного использования и применение пластика (более долговечный материал) вместо фанеры для изготовления мастер-модели, что позволило минимизировать общий объем образования отходов;
- ремонт сетей ливнестока, колодцев, люков, горловин на внутривозрадных сетях канализации, что привело к предотвращению попадания в сети ливнестока крупных загрязнений и снижению концентрации загрязняющих веществ в составе производственных сточных вод.

Также в 2020 году были обновлены проекты нормативов предельно допустимых выбросов (ПДВ) загрязняющих веществ в атмосферу для АЗ ЖБК и НЗ ЖБК, а в отношении КЗ ЖБК впервые были разработаны проект ПДВ и проект нормативов образования отходов и лимитов на их размещение.

В 2020 году в соответствии с требованиями законодательства для ОЗ ЖБК осуществлялась актуализация Декларации о воздействии на окружающую среду. В новой декларации учтены аспекты, связанные с ликвидацией предприятия, включая ликвидацию двух опасных производственных объектов (АЗС и котельная) на территории площадки.¹⁹

На предприятиях ПИК-Индустрия в 2020 году, согласно российскому законодательству, проходило обязательное обучение сотрудников в области ООС, а именно – по обращению с отходами и обеспечению экологической безопасности.

¹⁹ В 2020 году начался процесс ликвидации ОЗ ЖБК, полное закрытие которого будет завершено в 2021 году. Дополнительная информация о процедуре вывода завода из эксплуатации будет раскрыта в последующих отчетах ПИК. Экологические показатели 2020 года еще учитывают ОЗ ЖБК.

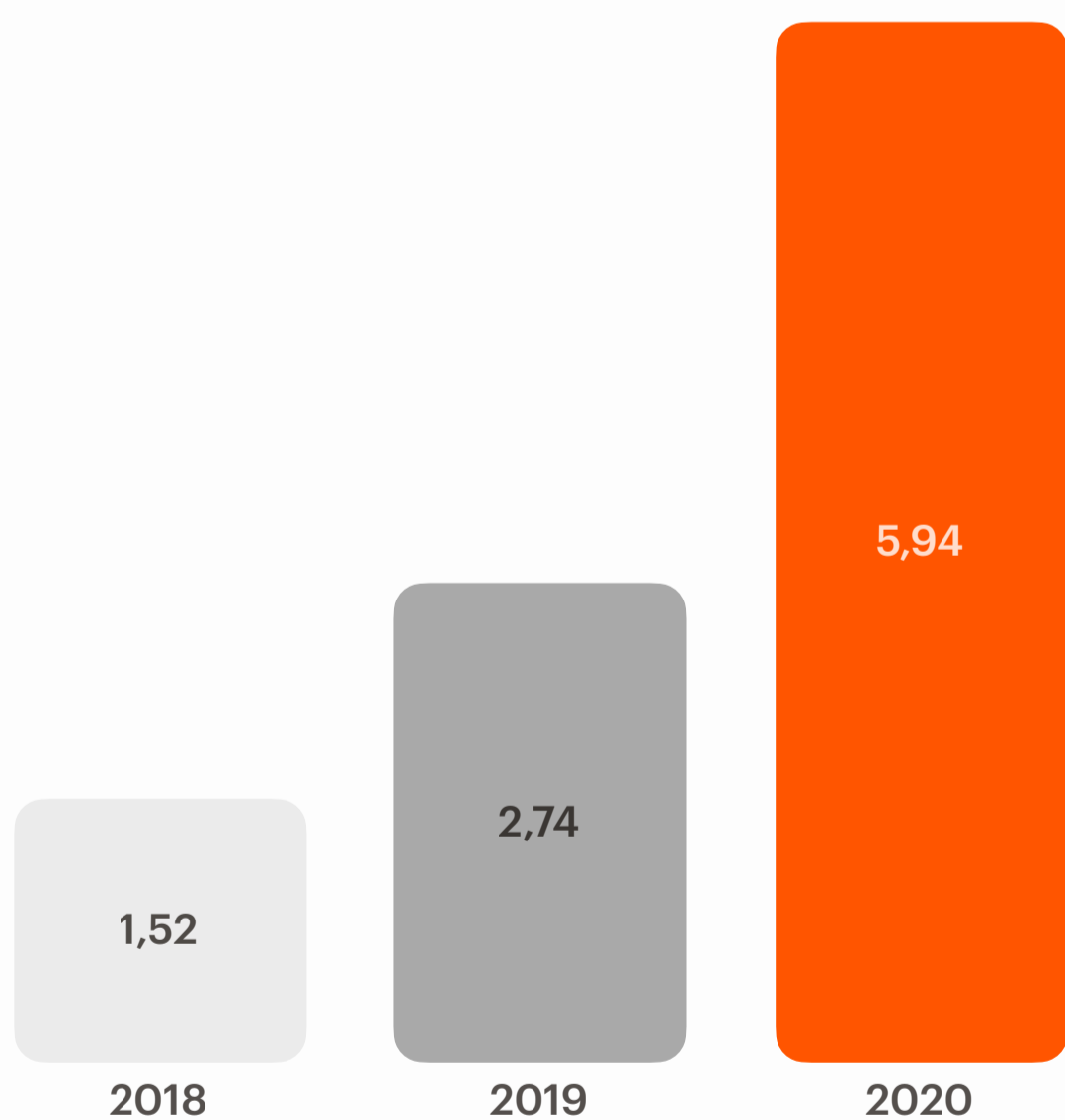
Затраты на охрану окружающей среды

В 2020 году затраты на выполнение природоохранных мероприятий составили 5,94 млн рублей, что на 3,20 млн рублей больше аналогичного показателя предыдущего отчетного периода.

Затраты на выполнение природоохранных мероприятий в разбивке по типу мероприятий за 2020 год, млн руб.



Затраты на выполнение природоохранных мероприятий ²⁰, 2018–2020 годы, млн руб.



В 2020 году кроме затрат на выполнение указанных природоохранных мероприятий ПИК-Индустрия понесла дополнительные расходы в размере 17,21 млн рублей, в том числе связанные с разработкой разрешительной документации и проведением производственного экологического контроля.

²⁰ Значения затрат на выполнение природоохранных мероприятий за 2018 и 2019 годы отличаются от ранее раскрытых в Отчете об устойчивом развитии ПАО «Группа Компаний ПИК» за 2019 год, поскольку они были уточнены.

Соблюдение природоохранного законодательства

GRI 307-1

ПИК стремится к соблюдению применимого природоохранного законодательства и своевременному реагированию на все выявляемые нарушения. В 2020 году было проведено несколько проверок в отношении предприятий ПИК-Индустрии.

Московско-Окским территориальным управлением Росрыболовства была проведена проверка АЗ ЖБК на соблюдение природоохранного законодательства. Управление контролирует отсутствие превышений нормативов сбросов загрязняющих веществ в реки, протекающие по границе территории предприятия (р. Мышега и р. Ока). В ходе выполненной проверки нарушений обнаружено не было.

В отношении АЗ ЖБК в отчетном периоде была проведена внеплановая проверка Прокуратуры на предмет наличия несанкционированного объекта размещения отходов на территории предприятия. По результатам проверки была обнаружена свалка отходов, образовавшаяся в результате деятельности третьих лиц. Со стороны АЗ ЖБК был реализован ряд мероприятий по устранению нарушения, а также по недопущению повторения подобных ситуаций в будущем (обеспечение усиленного контроля территории предприятия).

На ОЗ ЖБК Роспотребнадзором по г. Москва производилась проверка в части соблюдения природоохранного законодательства, нарушений выявлено не было.

В отношении НЗ ЖБК Роспотребнадзором была проведена проверка состояния объектов накопления и временного хранения отходов. Замечания проверяющего органа были отработаны.

В 2020 году ПИК-Индустрия получила одно предписание о нарушении экологического законодательства, а общая сумма существенных штрафов за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований, выплаченных в отчетном году, составила 40 тыс. рублей. В отношении ПИК-Индустрии нефинансовые санкции не применялись.

Экологическое воздействие ²¹

На площадках ПИК-Индустрии осуществляется регулярный контроль всех видов негативного воздействия на окружающую среду. В 2020 году ПИК-Индустрия была сосредоточена на мониторинге факторов загрязнений окружающей среды, в ходе которого на всех площадках превышения нормативов выявлено не было. Также в 2020 году промышленно-строительный сегмент ПИК направил усилия на поддержание работоспособного состояния локальных очистных сооружений.

В 2020 году экологических инцидентов, включая пожары, на площадках ПИК-Индустрии зафиксировано не было.

Охрана атмосферного воздуха

ПИК-Индустрия стремится к минимизации выбросов загрязняющих веществ в атмосферу, в том числе посредством применения современного газоочистного оборудования. Для контроля качества атмосферного воздуха на предприятиях ПИК-Индустрии осуществляется регулярный мониторинг и контроль загрязнения атмосферы в пределах санитарно-защитной зоны с помощью услуг аккредитованной лаборатории.

Взвесь микропыли, образующаяся при выгрузке цемента и обработке изделий из железобетона, является существенным фактором воздействия предприятий ПИК-Индустрии на атмосферный воздух, в связи с этим ПИК-Индустрия предпринимает меры по снижению образования пыли. В частности, на КЗ ЖБК осуществляется применение современных газоочистных SILOTOP фильтров при закачке цемента в силосные банки бетонно-смесительного цеха. Эта технология была внедрена в рамках реконструкции узла по приему цемента и позволяет предотвратить образование пыли на территории и вокруг площадки при выполнении операций по приему цемента.

В 2020 году на ОЗ ЖБК с привлечением аккредитованной лаборатории была проведена оценка эффективности работы газоочистного оборудования. В отчетном периоде в связи с ликвидацией ОЗ ЖБК прошла консервация источников выбросов загрязняющих веществ в атмосферу.

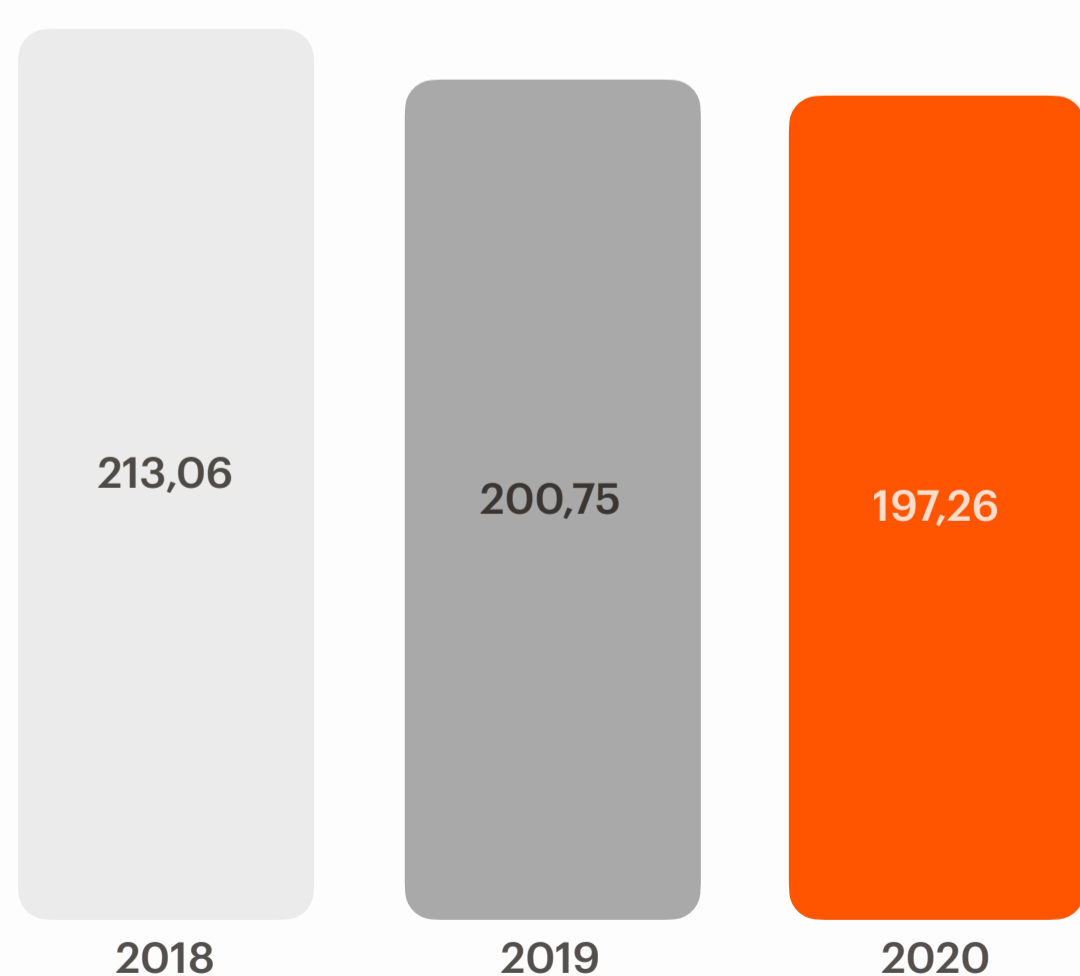
²¹ Показатели экологического воздействия за 2018 год были скорректированы и представлены в границах ПИК-Индустрии по состоянию на 2018 год, а именно охвачены АЗ ЖБК, НЗ ЖБК и ОЗ ЖБК.

В 2020 году валовые выбросы загрязняющих веществ в атмосферу снизились на 2% по сравнению с уровнем 2019 года и составили 197,26 тонн. Данное изменение произошло по причине снижения производственных мощностей и простоя оборудования, закрытия (консервации) производственных цехов и участков.

**Валовые выбросы загрязняющих веществ в атмосферу
в разбивке по видам загрязняющих веществ,²²
2018–2020 годы²³, тонн**

Название загрязняющего вещества или группы веществ	2018	2019	2020
Оксиды азота (NOx)	53,72	57,01	60,63
Оксиды серы (SOx)	0,16	0,17	0,07
Твердые вещества (PM)	60,85	32,36	30,60
Оксид углерода (CO)	88,51	89,84	83,78
Летучие органические соединения (VOCs)	7,55	3,98	4,12
Углеводороды (без VOCs)	0,19	0,19	0,19
Прочие загрязняющие вещества	2,07	17,21	17,87
Итого выбросы загрязняющих веществ	213,06	200,75	197,26

**Валовые выбросы загрязняющих веществ в атмосферу,
2018–2020 годы, тонн**



²² Определение выбросов загрязняющих веществ в атмосферу осуществляется как инструментальным, так и расчетным методом.

²³ Значения по выбросам загрязняющих веществ за 2019 год отличаются от ранее раскрытых в Отчете об устойчивом развитии ПАО «Группа Компаний ПИК» за 2019 год ввиду их уточнения.

Охрана водных ресурсов

Несмотря на то, что водозабор не осуществляется в водоемных регионах, ПИК-Индустрия рационально относится к используемым водным ресурсам и реализует мероприятия по их охране. В процессе своей деятельности ПИК-Индустрия стремится к минимизации воздействия на водные ресурсы и направляет усилия на совершенствование водохозяйственных систем и гидротехнических сооружений в целях сохранения качества водных объектов, в которые поступают сточные воды.

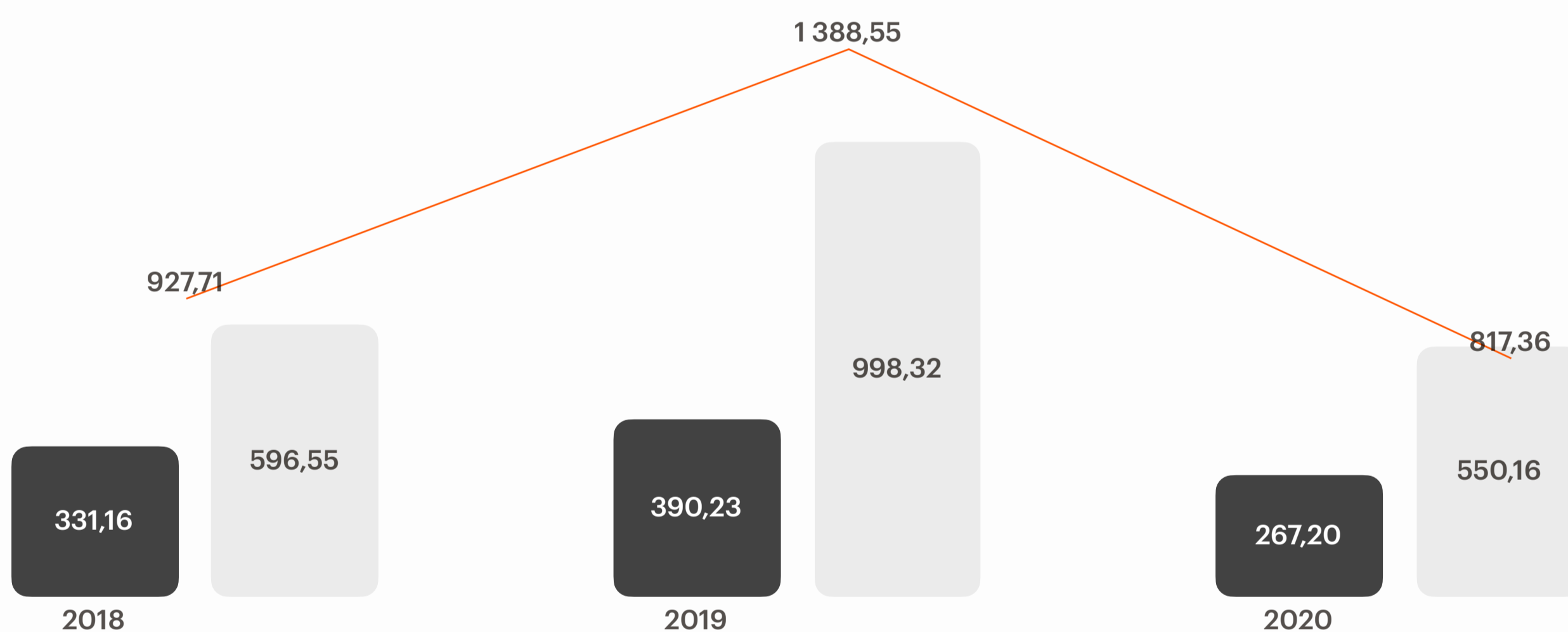
GRI 303-1

ПИК-Индустрия потребляет водные ресурсы для производственных, хозяйственно-бытовых и питьевых целей, при этом использует часть воды в продукции, а именно для приготовления бетонных смесей: молекулы воды, соединяясь с молекулами цемента, формируют кристаллическую решетку бетона.

ПИК-Индустрия забирает воду из подземных водных объектов; также вода для потребления предоставляется сторонними организациями. В 2020 году общий водозабор предприятиями ПИК-Индустрии составил 817,36 тыс. м³, что на 41% меньше аналогичного показателя 2019 года. Данное изменение объясняется приостановкой производственных процессов в связи с распространением коронавирусной инфекции COVID-19, снижением общего объема производства ввиду проведения работ по ликвидации объектов на территории ОЗ ЖБК.

GRI 303-3

Общий водозабор ПИК-Индустрии, в т. ч. в разбивке по источникам водозабора, 2018–2020 годы, тыс. м³



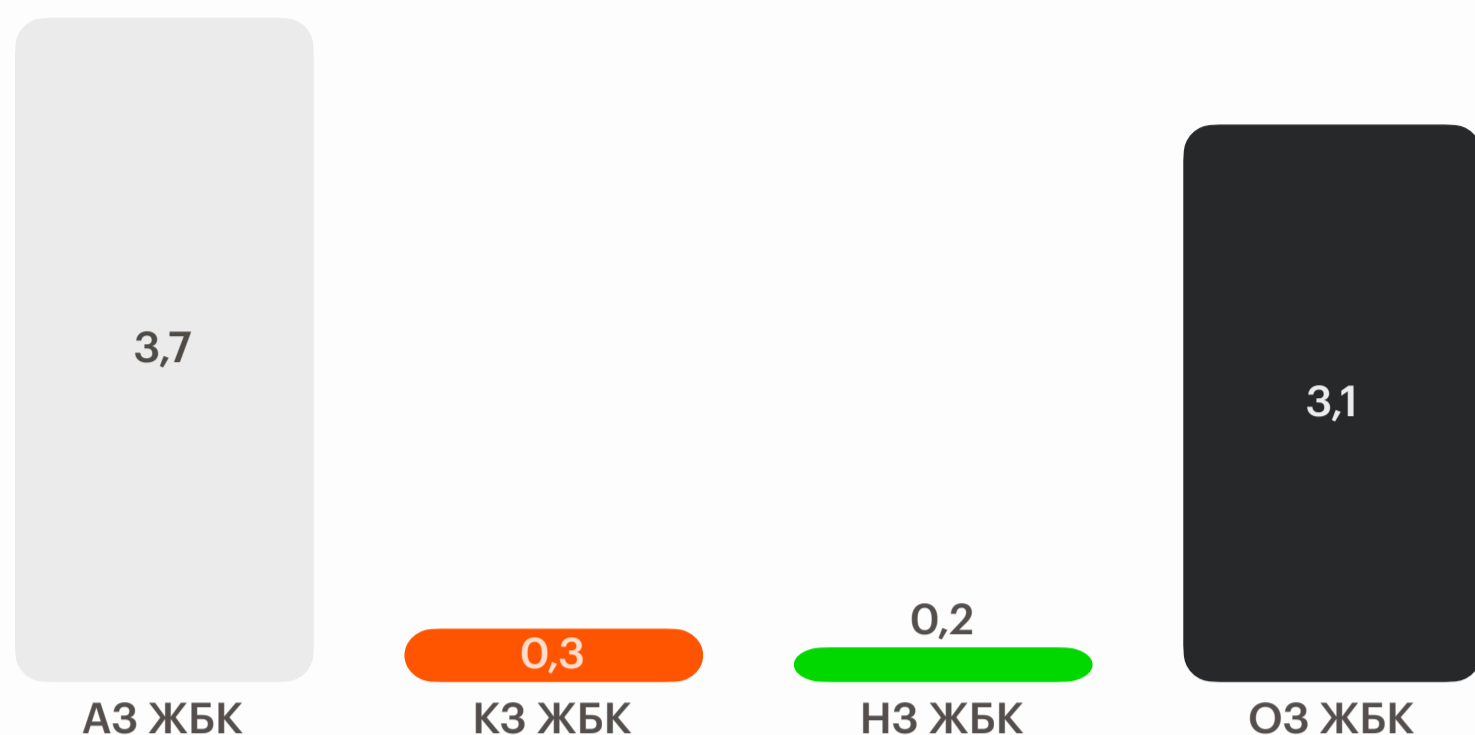
Подземные водные объекты

Централизованные системы водоснабжения

Итого забор

Наибольшее значение удельного водозабора характерно для АЗ ЖБК. В 2020 году удельный водозабор данного предприятия снизился почти на 50% по сравнению с 2019 годом и составил 3,7 м³ на м³ изделий из железобетона, что объясняется увеличением объема производства и проведением работ по модернизации и ремонту водопроводных систем.

Удельный водозабор предприятий ПИК-Индустрии за 2020 год, м³/м³



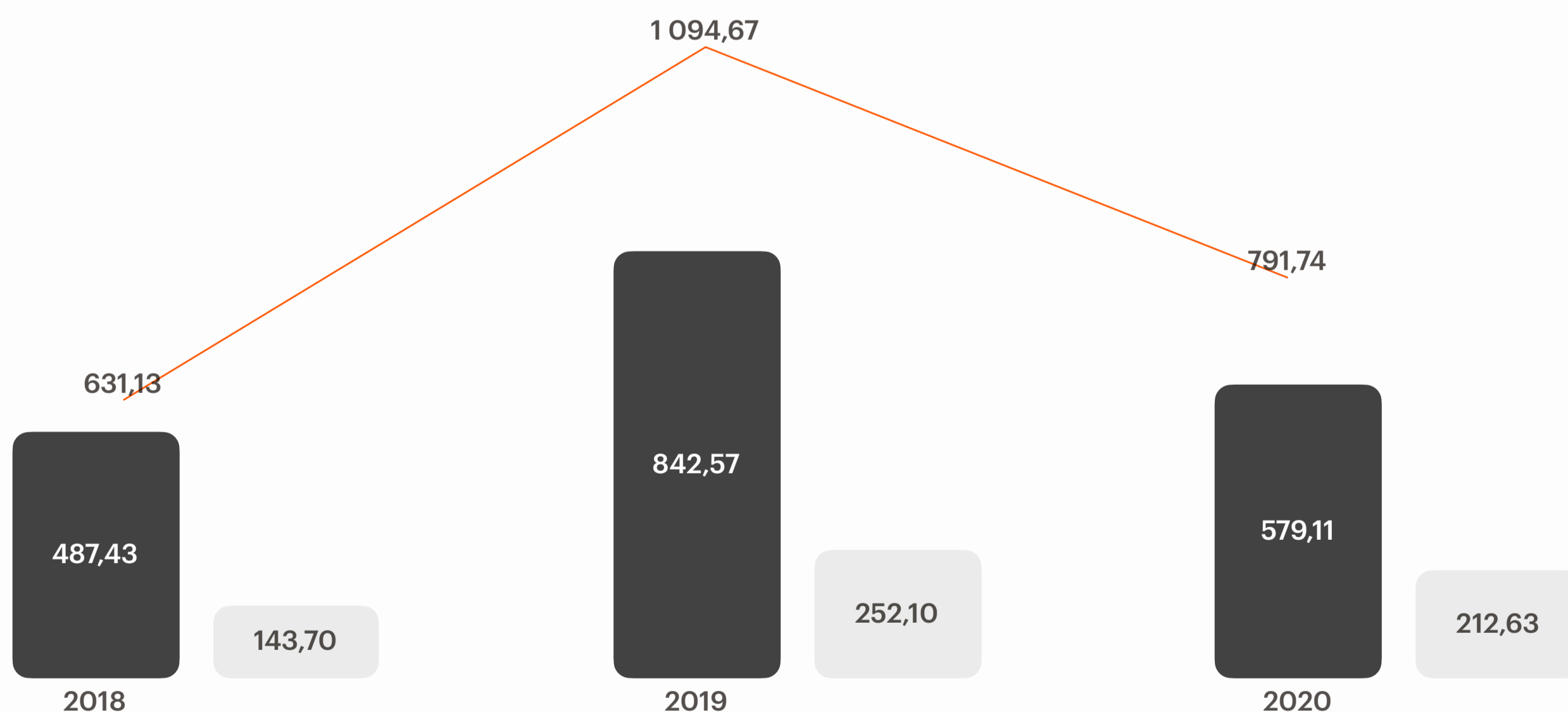
ПИК-Индустрия осуществляет водосброс в поверхностные водные объекты и централизованные системы водоотведения. Величина общего водосброса промышленно-строительного сегмента ПИК за 2020 год составила 791,74 тыс. м³, что на 28% меньше аналогичного показателя предыдущего отчетного периода. Подобное изменение произошло преимущественно в связи со снижением водосброса ОЗ ЖБК почти в два раза ввиду сокращения объемов производства в результате распространения коронавирусной инфекции COVID-19 и последующей ликвидации данного предприятия. На АЗ ЖБК наблюдалось повышение объемов сбрасываемой воды по причине прироста темпов производства.

Сточные воды АЗ ЖБК и ОЗ ЖБК проходят очистку через собственные очистные сооружения²⁴, а сброс воды в поверхностные водные объекты производится данными предприятиями в соответствии с установленными нормативами допустимых сбросов веществ и микроорганизмов. Объем сточных вод, направленных на собственные очистные сооружения в 2020 году, составил 579,11 тыс. м³

GRI 303-4

Общий водосброс ПИК-Индустрии, в т. ч. в разбивке по объектам водосброса²⁵, 2018–2020 годы, тыс. м³

GRI 303-5



Поверхностные водные объекты

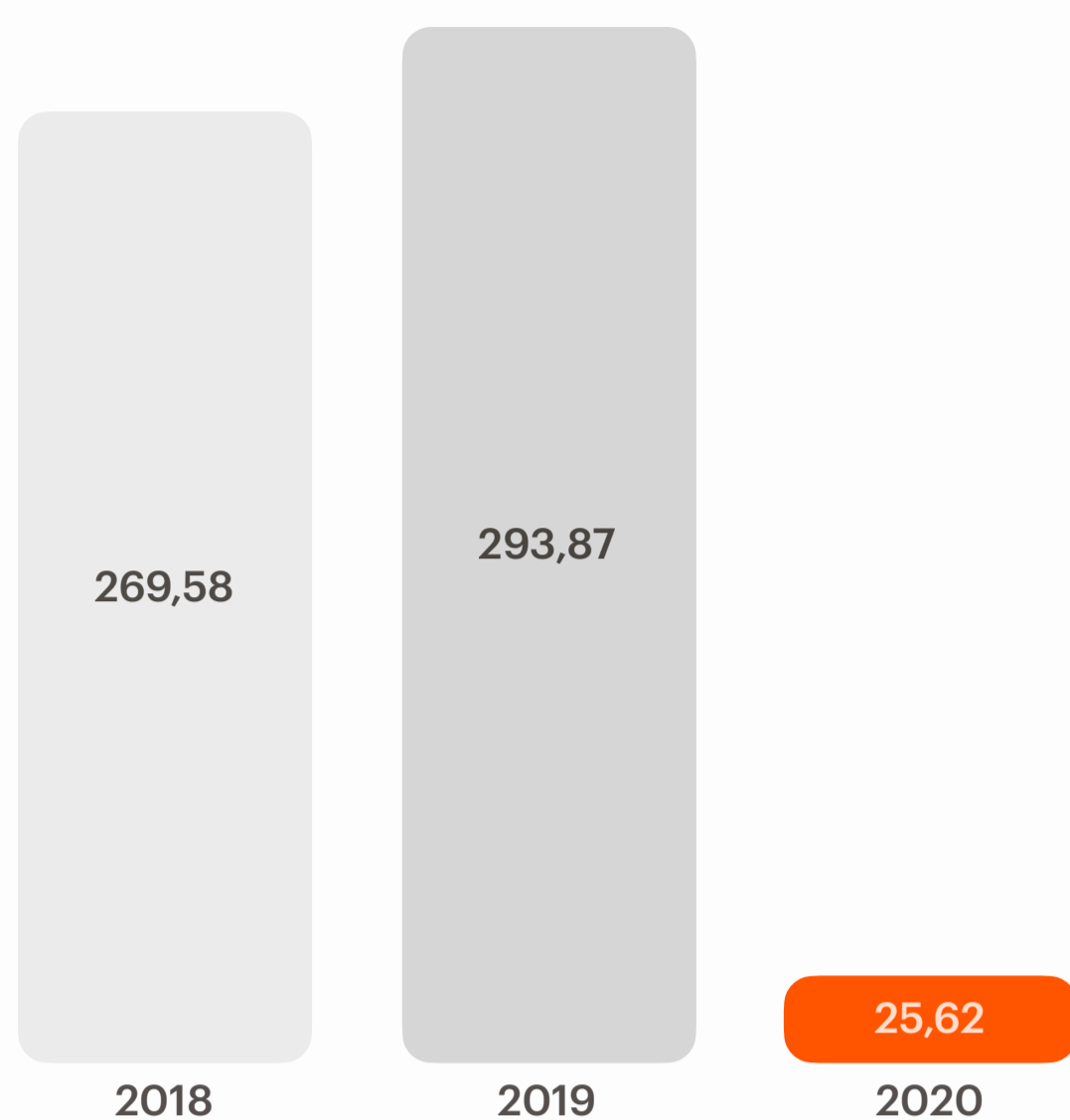
Централизованные системы водоотведения

Итого сброс

²⁴ КЗ ЖБК и НЗ ЖБК не имеют собственных очистных сооружений, сточные воды предприятий проходят очистку на установках сторонних организаций.

²⁵ ПИК-Индустрией осуществляется только водосброс пресной воды.

Безвозвратное водопотребление ПИК-Индустрии, 2018–2020 годы, ²⁶ тыс. м³



В 2020 году на производственные нужды было потреблено 434,81 тыс. м³ забранных водных ресурсов, в то время как на питьевые и хозяйственно-бытовые цели – 382,55 тыс. м³, что составило 53% и 47% от общего водозабора соответственно (45% и 55% в 2019 году).

GRI 303-1, GRI 303-2

Водопотребление на хозяйственно-питьевые и бытовые нужды осуществляется АЗ ЖБК по договору с МУП «Водопроводно-канализационное хозяйство» г. Алексин. Для производственных целей используется вода, добываемая из двух собственных скважин. Водозабор из скважин осуществляется в соответствии с полученной в 2020 году Лицензией на пользование недрами. В отчетном периоде на АЗ ЖБК реализован проект по очистке сбрасываемых вод, в результате которого была организована система механической очистки сточных вод предприятия в локальных очистных сооружениях перед их сбросом в р. Ока и р. Мышега.

На площадку НЗ ЖБК водные ресурсы поступают только от организации ООО «НарПромЭнерго» ²⁷ и полностью расходуются на производственные нужды. Сточные воды проходят внутреннюю предварительную очистку от крупных загрязнителей, дальнейшая их очистка производится сторонней организацией.

На КЗ ЖБК водные ресурсы поступают из скважины ГНЦ РФ – ФЭИ ²⁸, а водосброс осуществляется в централизованные системы водоотведения с дальнейшей очисткой сточных вод предприятия на установках сторонних организаций.

До начала процесса ликвидации на ОЗ ЖБК водные ресурсы поступали от АО «Мосводоканал». Также водозабор производился из двух собственных скважин, которые на текущий момент законсервированы. Водосброс ОЗ ЖБК осуществлялся только в поверхностные водные объекты, при этом сточные воды предприятия подвергались очистке на собственных установках.

Деятельность по управлению отходами

В процессе операционной деятельности предприятий ПИК-Индустрии образуются отходы разных классов опасности. Большая часть образуемых отходов относится к неопасным (например, лом железобетонных и бетонных изделий, мусор и смет производственных помещений). К категории опасных отходов на площадках принадлежат ртутные лампы, отработанные аккумуляторы, отходы отработанных масел, отходы антифризов и др. ²⁹

GRI 306-1

²⁶ В соответствии с GRI 303-5 показатель безвозвратного водопотребления представляет разницу между общим водозабором и общим водосбросом компании.

²⁷ ООО «НарПромЭнерго» забирает воду из подземного водного объекта.

²⁸ Государственный научный центр Российской Федерации – Физико-энергетический институт имени А. И. Лейпунского.

²⁹ В соответствии с GRI 303-5 показатель безвозвратного водопотребления представляет разницу между общим водозабором и общим водосбросом компании.

ПИК-Индустрия выполняет мероприятия, направленные на прекращение использования материалов, которые могут потенциально оказать негативное воздействие. На предприятиях ПИК-Индустрии сокращается применение люминесцентных и ртутьсодержащих ламп (вплоть до отказа) и осуществляется переход на иные источники освещения (например, светодиодные), что позволяет снизить количество опасных отходов, не подлежащих дальнейшей утилизации. По состоянию на конец 2020 года на АЗ ЖБК 70% используемых ранее ртутьсодержащих ламп были заменены на иные источники освещения, на НЗ ЖБК показатель составляет более 95%.

По большей части ПИК-Индустрия использует в своей деятельности материалы, которые не обладают токсичными свойствами (например, песок, щебень, цемент). ПИК-Индустрия потребляет только материалы, относящиеся к категории невозобновляемых, ввиду специфики производственного процесса. В 2020 году предприятиями было использовано 726 680,49 тонн материальных ресурсов.³¹

GRI 301-1

В части управления отходами ПИК-Индустрия активно работает по двум направлениям:

- снижение объема образования отходов;
- повышение доли отходов производства и потребления, направляемых на переработку и повторное использование.

Наиболее значимой инициативой в области обращения с отходами, реализованной в отчетном периоде, стало отправление на повторное использование железобетона с браком. В 2020 году был осуществлен поиск партнеров для продажи им железобетона с браком в целях последующего его применения в строительных работах. Результатом стала существенная экономия ПИК-Индустрии на вывозе бракованного железобетона на полигон.

Сортировка и первичная переработка отходов на АЗ ЖБК

В 2020 году на АЗ ЖБК в связи с проводимой модернизацией и увеличением объема образуемых перерабатываемых отходов началось внедрение процессов сортировки и первичной переработки отходов. Далее отходы в качестве вторичного сырья передаются сторонним организациям для их дополнительной обработки и повторного использования. Проект направлен прежде всего на реализацию использованных упаковочных материалов на внешнем рынке, что позволит АЗ ЖБК снизить затраты на обращение с отходами. В рамках проекта были установлены дробилки (для переработки пластика в крошку) и пресс (для картона, пленочных материалов).

В связи с ростом объема производства на НЗ ЖБК наблюдается тенденция увеличения объема отходов. С 2017 года на НЗ ЖБК действует система отдельного сбора и сортировки отходов с их последующей реализацией в качестве вторичного сырья. ПИК-Индустрия стремится к дальнейшему развитию данной системы на НЗ ЖБК для извлечения максимальной пользы из отходов. В связи с этим в 2020 году на предприятии было создано Управление по переработке и утилизации отходов.

На текущий момент ведутся мероприятия по реконструкции КЗ ЖБК, направленные на прирост его мощности в 2,5 раза, что повлечет к увеличению объемов образования отходов. В связи с этим ПИК-Индустрия приняла решение о запуске в 2021 году перспективного проекта по переработке отходов на предприятии. На данный момент на КЗ ЖБК в результате отдельного сбора и сортировки часть отходов (железобетон с браком, шины и др.) в качестве вторичного сырья передается сторонним организациям для дальнейшей переработки и повторного использования. Остальные отходы, образуемые на КЗ ЖБК, подлежат размещению на полигоне в соответствии с разработанными нормативами.

В отчетном периоде было образовано 23 508,46 тонн отходов, в то время как в 2019 году показатель был равен 22 001,82 тоннам. Повышение значения на 7% связано с увеличением объемов производства на АЗ ЖБК, НЗ ЖБК и КЗ ЖБК. Стоит отметить снижение на 23% количества образованных опасных отходов благодаря постепенному отказу от люминесцентных и ртутьсодержащих ламп.

GRI 306-3, GRI
306-4, GRI
306-5

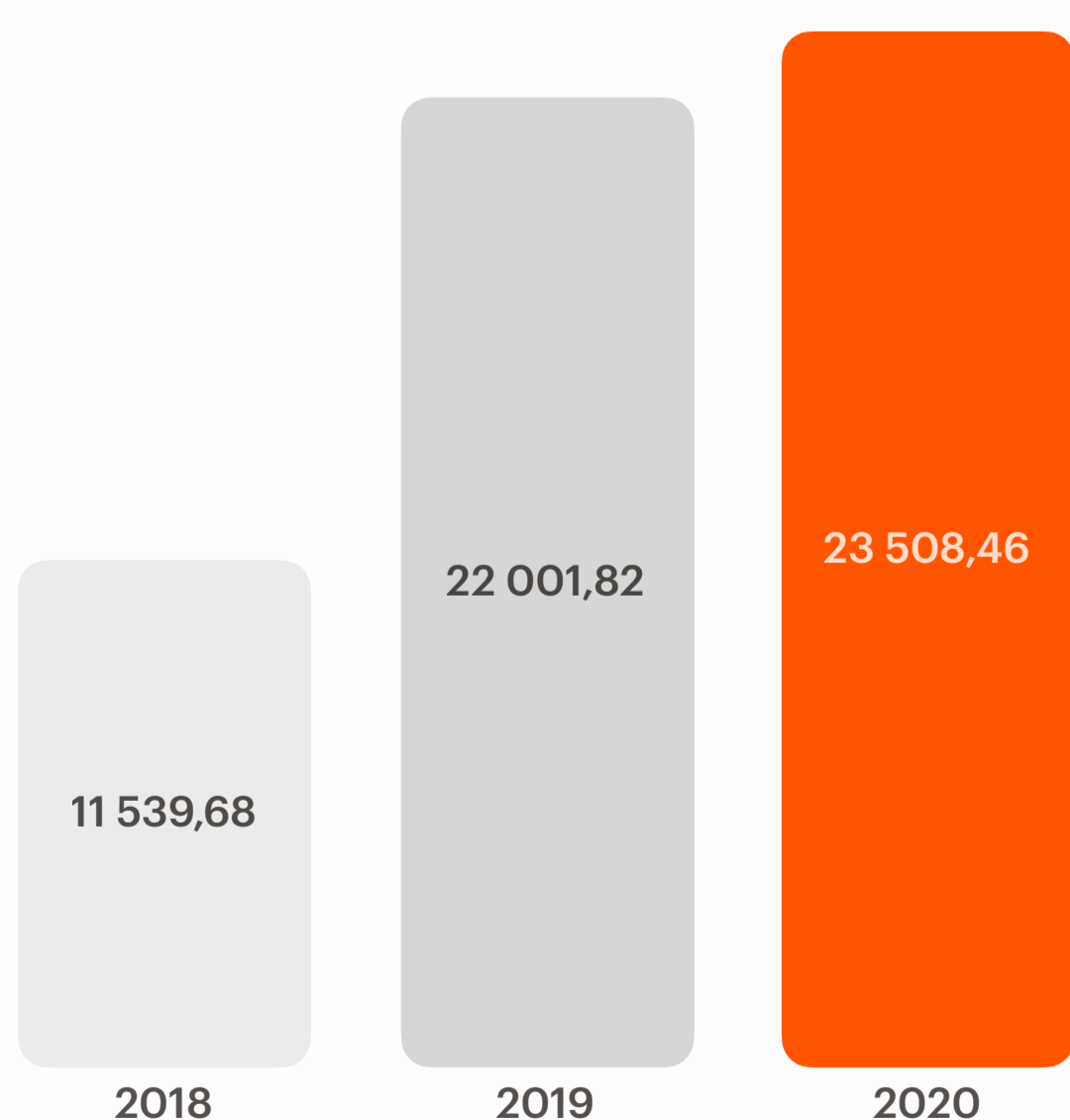
³⁰ Для получения более подробной информации об образуемых опасных отходах на предприятиях ПИК-Индустрии можно обратиться к Отчету об устойчивом развитии ПАО «Группа Компаний ПИК» за 2019 год.

³¹ Данный показатель охватывает ОЗ ЖБК, АЗ ЖБК, КЗ ЖБК, НЗ ЖБК и потребление данными предприятиями песка, цемента и щебня.

Общий объем образования отходов ПИК-Индустрии в разбивке по классам опасности, 2018–2020 годы ³², тонн

Показатели образования отходов	2018	2019	2020
Отходы I класса опасности (чрезвычайно опасные)	0,97	0,76	0,13
Отходы II класса опасности (высокоопасные)	1,42	1,42	1,05
Отходы III класса опасности (умеренно опасные)	6,89	8,76	7,22
Итого образование опасных отходов	9,28	10,94	8,40
Отходы IV класса опасности (малоопасные)	2 369,20	2 940,44	8 470,89
Отходы V класса опасности (практически неопасные)	9 161,20	19 050,44	15 017,17
Итого образование неопасных отходов	11 530,40	21 990,88	23 488,06
Итого образование отходов	11 539,68	22 001,82	23 496,46

Общий объем образования отходов ПИК-Индустрии, 2018–2020 годы, тонн



ПИК-Индустрия осуществляет передачу образуемых отходов сторонним организациям для последующего их повторного использования, обезвреживания или размещения.

³² Здесь и далее значения по образованным отходам и объемам отходов, подвергшихся тому или иному способу обращения, за 2019 год отличаются от ранее раскрытых в Отчете об устойчивом развитии ПАО «Группа Компаний ПИК» за 2019 год ввиду их уточнения.

Способы обращения³³ с опасными и неопасными отходами ПИК-Индустрии за 2020 год, тонн

GRI 301-1

Передача отходов сторонним организациям в целях					
Типы отходов	обработки	утилизации	обезвреживан ия	хранения	захоронения
I класс опасности	0	0,01	0,13	0	0
II класс опасности	0	0	0,09	0	0
III класс опасности	0	0,90	5,61	0	0
Итого опасные отходы	0	0,91	5,83	0	0
IV класс опасности	0	484,99	160,10	6 605,71	1 215,67
V класс опасности	274,13	6 037,25	0	0	8 705,79
Итого неопасные отходы	274,13	6 522,24	160,10	6 605,71	9 921,46
Итого отходы ³⁴	274,13	6 523,15	165,93	6 605,71	9 921,46

В результате реализации мероприятий в области управления отходами ПИК-Индустрии удается сокращать объем отходов, отправляемых на захоронение на полигоны. В 2020 году данный показатель составил 9 921,46 тонн, что на 35% меньше аналогичного показателя предыдущего отчетного периода.

Расходы ПИК-Индустрии на вывоз отходов на полигон за 2020 год равны 37,37 млн рублей, что на 73% меньше аналогичного показателя 2019 года (затраты по заводам в 2019 году составили 137,60 млн рублей). Сэкономленные средства направляются на реализацию природоохранных мероприятий.

Количество отходов, направленных на утилизацию в 2020 году, практически сохранилось на уровне 2019 года (в 2019 году показатель был равен 6 579,19 тонны). В 2020 году доходы ПИК-Индустрии от реализации образованных отходов и ненужных материалов составили 51,50 млн рублей, большая часть из которых получена в результате продажи металлолома (41,33 млн рублей). В 2020 году доход ПИК-Индустрии от реализации железобетона с браком составил около 4,07 млн рублей.

³³ Указанные в таблице способы обращения с отходами соответствуют российскому законодательству. Для получения подробной информации о том, что подразумевается под каждым способом обращения, можно обратиться к тексту статьи 1 (Основные понятия) Федерального закона от 24.06.1998 N 89-ФЗ (ред. от 07.04.2020) «Об отходах производства и потребления».

³⁴ Суммарный объем отходов в разбивке по способам обращения отличается от ранее указанного итогового объема образования отходов на 6,09 тонн. Данные отходы остались у ПИК-Индустрии на конец отчетного периода, так как в 2020 году не подверглись представленным в таблице способам обращения.

Энергопотребление и энергоэффективность

ПИК осознает, что рациональное использование энергетических ресурсов является важным аспектом реализации производственной деятельности, и управляет процессами потребления энергии для повышения энергоэффективности.

В основе подхода ПИК к управлению вопросами, связанными с энергосбережением и энергоэффективностью, лежат следующие принципы, регламентированные в Политике в области устойчивого развития:

- осуществление контроля потребления энергетических ресурсов и их потерь;
- мониторинг и оценка реализации инициатив Программы энергосбережения;
- вовлечение всех работников Компании в процессы энергосбережения и энергоэффективности;
- выполнение мероприятий по снижению энергоемкости;
- внедрение инновационных энергоэффективных технологий;
- оценка и управление рисками негативного влияния мероприятий Программы энергосбережения на финансовые и операционные показатели Компании;
- соблюдение законодательных, отраслевых, корпоративных требований при осуществлении деятельности в области энергосбережения и энергоэффективности.

В 2020 году произошло снижение потребления всех энергоресурсов ПИК-Индустрии по сравнению с 2019 годом. Это изменение объясняется закрытием ОЗ ЖБК, на котором использовалось устаревшее оборудование, требующее нагрева железобетонных изделий до 90° С водяным паром, что сопровождалось высокими энергозатратами, а также приводило к большим теплотерям. На ОЗ ЖБК приходилась большая доля потребления энергоресурсов в общем объеме потребления энергоресурсов предприятиями ПИК-Индустрии.

GRI 302-1

При этом на НЗ ЖБК произошло увеличение мощностей. Данное предприятие использует технологию низкотемпературного затвердевания изделий, предполагающую нагревание изделия горячим воздухом до 40° С с минимальным количеством теплотер.

Уменьшение потребления электроэнергии на 26% произошло в том числе за счет перехода на галогенные лампы.

Потребление энергоресурсов ПИК-Индустрией, 2018–2020 годы

Название энергоресурса	Ед. изм.	2018	2019	2020
Природный газ ³⁵	м ³	20 194 575	21 652 356	20 591 949
Электроэнергия ³⁶	кВт*ч	37 596 197	42 323 965	31 270 870
Вода ³⁷	м ³	835 736	868 225	554 344
Пар ³⁸	т	152 291	204 021	72 504
Сжатый воздух ³⁹	м ³	45 464 331	68 311 308	44 704 055
Тепловая энергия ⁴⁰	Гкал	41 629	46 041	3 772

³⁵ Данные представлены по четырем заводам: АЗ ЖБК, КЗ ЖБК, НЗ ЖБК, ОЗ ЖБК.

³⁶ Данные представлены по четырем заводам: АЗ ЖБК, КЗ ЖБК, НЗ ЖБК, ОЗ ЖБК.

³⁷ Данные представлены по четырем заводам: АЗ ЖБК, КЗ ЖБК, НЗ ЖБК, ОЗ ЖБК.

³⁸ Данные представлены по ОЗ ЖБК.

³⁹ Данные за 2018 год представлены по ОЗ ЖБК, НЗ ЖБК и КЗ ЖБК., за 2019 и 2020 годы – по ОЗ ЖБК.

⁴⁰ Данные за 2018 год представлены по всем четырем заводам, за 2019 год – по ОЗ ЖБК и АЗ ЖБК, за 2020 год – по ОЗ ЖБК, АЗ ЖБК и КЗ ЖБК.

ПИК-Индустрией был проведен анализ возможности использования альтернативных источников энергии, таких как солнечные батареи и энергия ветра. Однако на текущий момент необходимые инвестиции значительно превышают получаемый эффект от вырабатываемого альтернативными источниками энергии электричества.

Планы развития

В 2021 году ПИК продолжит работу по совершенствованию процессов управления вопросами ООС и реализации мероприятий, направленных на минимизацию негативного воздействия деятельности ПИК-Индустрии на экосистемы.

Планы НЗ ЖБК:

в краткосрочной перспективе на предприятии планируется ресертификация системы экологического менеджмента, определение экологических аспектов для управления и возможностей для оптимизации технологического процесса в части используемого сырья и материалов;

в среднесрочной перспективе на площадке планируется создание Управления по экологической безопасности, что позволит повысить эффективность функционирования действующей системы экологического менеджмента.

Планы АЗ ЖБК:

в 2021 году ПИК-Индустрия сосредоточит усилия на достижении максимально возможной доли отходов АЗ ЖБК, направляемых на переработку и повторное использование;

в 2021 году планируется разработка программы Производственного экологического контроля.

Планы КЗ ЖБК:

в 2021 году на предприятии основной фокус деятельности в части ООС будет приходиться на мероприятия по контролю за соблюдением разработанных нормативов ПДВ;

на 2022 год запланирована реализация проекта по сортировке и переработке отходов.

Планы ОЗ ЖБК:

в 2021 году будут выполняться мероприятия по ликвидации завода, которая предполагает снос всех построек, так планируется разработка проектов ликвидации опасных производственных объектов на территории предприятия (котельная и АЗС).

10. Управление закупочной деятельностью

Подход к управлению закупочной деятельностью

Закупочная деятельность ПИК направлена на своевременное и бесперебойное обеспечение подразделений качественными материалами, товарами и услугами. Основными приоритетами в этом процессе являются надежность и безопасность материалов, добросовестность поставщиков, а также экономическая целесообразность осуществляемых закупок.

Управление вопросами, касающимися закупочной деятельности Компании, осуществляет Департамент закупок ПАО «ПИК СЗ». Перечень внутренних документов, регламентирующих закупочную деятельность, представлен в Отчете об устойчивом развитии Компании за 2019 год, раздел «Управление закупочной деятельностью», стр. 85. В целях исполнения Приказа «О централизации функций компании» от 18.05.2020, в 2020 году были также разработаны/приняты:

- Распоряжения о централизации процесса закупок, административно-хозяйственной функции и управления транспортным блоком для АО «ПИК-Индустрия», для Группы Компаний Маяк, для ООО «ПИК-профиль», для АО «МЭЛ»; для ООО «ПИК-ЭЛЕМЕНТ», для ООО «ПИК-ПРОЕКТ», для ООО «Генеральный подрядчик-МФС»
- Регламент «Выбор поставщиков товаров, работ, услуг в ПАО «Группа Компаний ПИК», его дочерних и зависимых обществах»;
- Порядок проведения закупок на Электронных Торговых Площадках.

Система управления закупками непрерывно совершенствуется для обеспечения экономической и операционной эффективности, конкурентоспособности и прозрачности процессов. Компания уделяет особое внимание процессу организации закупок, результатами которого являются не только экономия затрат, но и построение надежной и честной системы взаимоотношений с партнерами. Одна из основных задач ПИК в области закупок — привлечение новых надежных контрагентов.

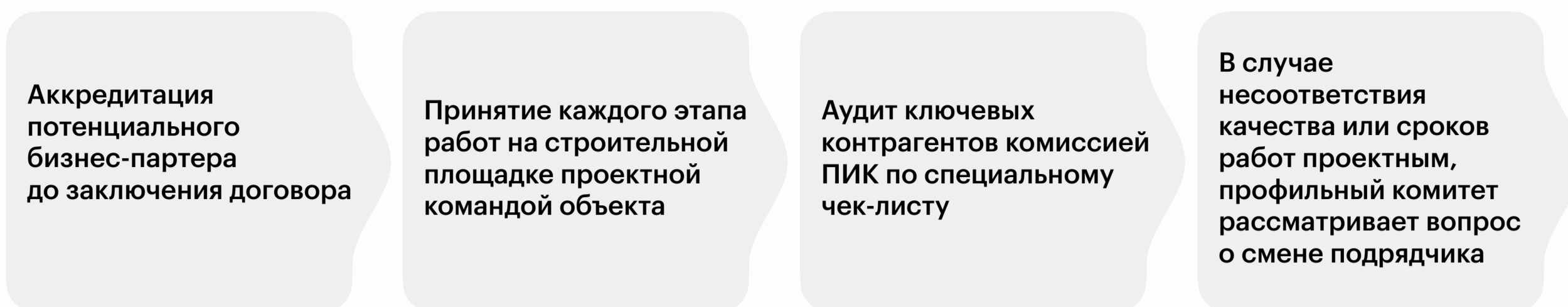
Прозрачность процесса достигается с помощью понятного алгоритма проведения тендеров, предоставления равных возможностей для всех потенциальных поставщиков и доступности информации. Для того чтобы снизить риски невыполнения основным контрагентом принятых обязательств, проводится выбор резервных поставщиков. Подробное описание процесса проведения тендерных закупок Компании доступно в Отчете об устойчивом развитии Компании за 2019 год, раздел «Управление закупочной деятельностью», стр. 85.

В 2020 году Компания начала масштабировать результаты тендеров, проведенных в Москве, на регионы присутствия для создания единого бренд-листа применяемых материалов. Одновременно с этим началась работа по поиску и определению партнеров-поставщиков применительно к локациям (Северо-Запад, Юг, Урал и проч.), ведется поиск и определение поставщиков для конкретных регионов.

Поддержание надежности и устойчивости цепочки поставок Компании обеспечивается благодаря прямому взаимодействию с контрагентами и контролю качества выполняемых работ.

Аспекты взаимодействия с подрядчиками и поставщиками входят в компетенцию Комитета по ресурсам ПИК. Комитет рассматривает ключевые направления строительно-монтажных работ, распределение объемов работ, а также возникающие при работе с контрагентами нюансы.

Процесс обеспечения контроля качества выполняемых контрагентами работ



Регламентом осуществления закупочной деятельности определены следующие правила:

Закупки, общая стоимость которых превышает один миллион рублей, осуществляются централизованно Департаментом закупок ПИК.

Закупки на сумму менее одного миллиона рублей осуществляются подразделениями Компании самостоятельно.

Выделенные категории товаров закупаются централизованно вне зависимости от стоимости заказа. Их перечень доступен в Отчете об устойчивом развитии Компании за 2019 год, раздел «Управление закупочной деятельностью», стр. 86.

Цифровизация закупочной деятельности

ИТ-подразделения Компании совместно с Департаментом закупок разрабатывают и внедряют различные инновационные ИТ-решения, направленные на цифровизацию процесса проведения закупок. Автоматизация позволяет повысить операционную эффективность и прозрачность закупочных процессов за счет осуществления всех этапов закупок в единой системе и, соответственно, снижения временных затрат. Также информационные системы позволяют консолидировать всю релевантную информацию и получать к ней оперативный доступ, что значительно способствует повышению прозрачности закупочной деятельности.

Развитие проекта «Marketplace»

ПИК велась работа по развитию проекта «Marketplace» для оптимизации взаимодействия подрядчиков и поставщиков. Информационная платформа позволяет подрядчику осуществлять закупку необходимых материалов напрямую у подрядчиков, прошедших тендерный отбор, путем быстрых и простых операций. В 2020 году через «Marketplace» реализовывались закупки бетона.

В будущем планируется масштабирование проекта на все категории материалов, а также введение возможности обмена электронной документацией (универсальные передаточные документы, транспортные накладные и др.) с автоматическим формированием распределительных писем на оплату счетов.

Кроме того, была проведена разработка и интеграция систем связки «СНАП»-НСИ с системой электронных торговых площадок B2B-Center. Охвачены новые категории товарно-материальных ценностей (ТМЦ) для автоматической интеграции формирования потребности, проведения тендера, фиксации результата в справочнике.

В отчетном периоде значительно вырос объем закупок, проведенных через систему электронных торговых площадок B2B-Center, переход на которую был осуществлен в 2018 году. За 2020 год на данной площадке проведены закупки на общую сумму 44,7 млрд рублей (в 2019 году этот показатель составлял 41,5 млрд рублей).

Экосреда подрядчиков и поставщиков

Компания старается выстраивать отношения с контрагентами таким образом, чтобы долгосрочное партнерство создавало условия для взаимовыгодного роста и развития. Как ответственный лидер, ПИК ведет активное взаимодействие с партнерами, помогая оптимизировать бизнес-процессы и внедрять передовые ИТ-решения. Подробная информация о построении деловых отношений ПАО «ПИК СЗ» представлена в Отчете об устойчивом развитии Компании за 2019 год, раздел «Управление закупочной деятельностью», стр. 87.

Долгосрочному сотрудничеству способствует заключение генеральных соглашений, которые закрепляют основные требования к выполнению работ, единичные расценки и обязательства сторон. В этом документе раскрывается информация о правилах этичного ведения бизнеса. Подписывая его, партнер ПИК обязуется соответствовать таким принципам ведения деятельности, как добросовестность, выполнение трудового и налогового законодательства, нетерпимость к любым видам коррупции и мошенничества и т. д. После заключения договора ПИК раскрывает контрагентам свой операционный план, и подрядчики могут планировать свои ресурсы и бюджеты в соответствии с планом строительства Компании, расширяя фонд своих работ более, чем на один проект.

Развитие собственного производства и стратегическое партнерство

В 2020 году Компания продолжала активно развивать собственное производство ключевых продуктов:

- лифтовое оборудование;
- низковольтное оборудование;
- блочные комплектные трансформаторные подстанции и блочные тепловые пункты;
- бетонные смеси;
- плитка для благоустройства (мелкоштучные изделия);
- сантехнические кабины.

Для обеспечения потребностей ПИК в 2020 году была доработана система взаимодействия со стратегическими партнерами-поставщиками, проведена работа по оптимизации и интеграции учетных систем Компании и партнеров. В течение отчетного года такое партнерство развивалось по следующим категориям ТМЦ:

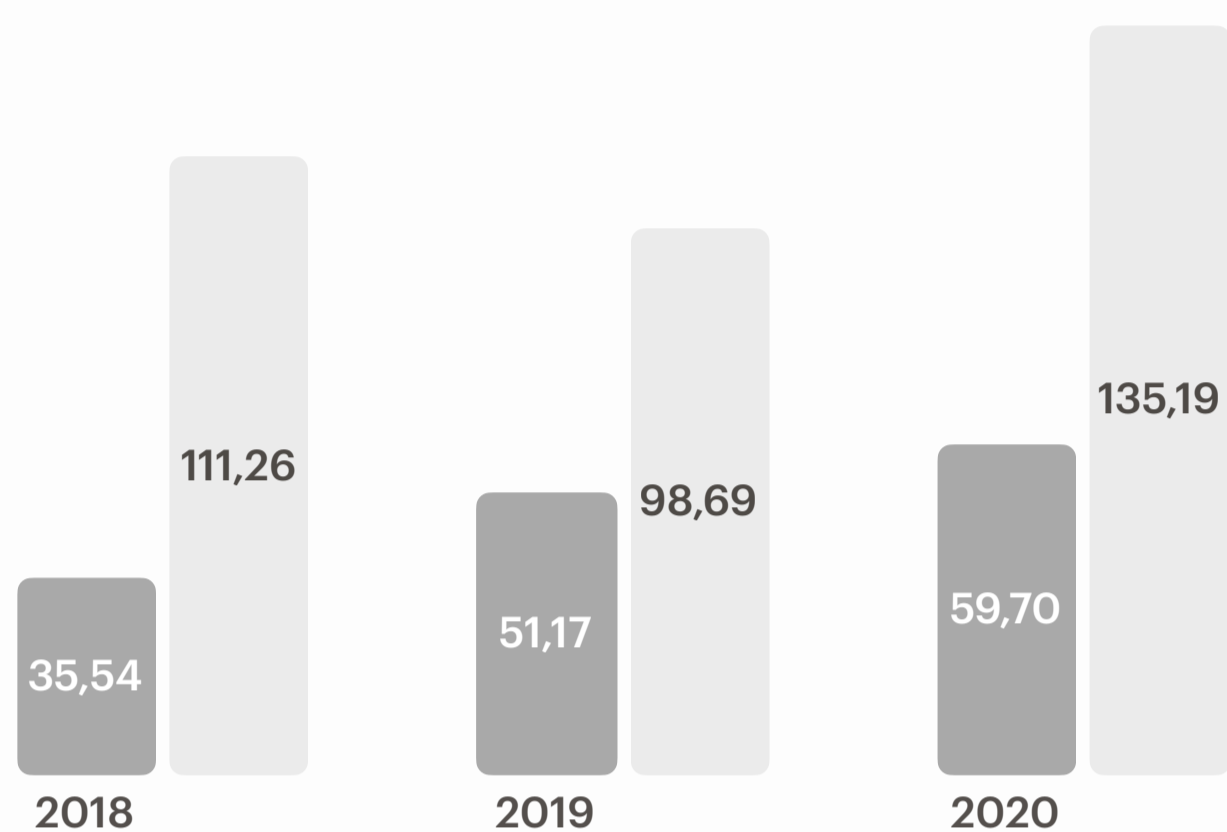
- поставка металлических дверей;
- поставка и монтаж натяжных потолков;
- малые архитектурные формы (урны, лавки, беседки);
- приборы слаботочных систем.

Партнерство по перечисленным категориям обеспечивает полную потребность Компании в необходимых ТМЦ. При этом оно не исключает регулярные тендерные процедуры, в которых компании-партнеры участвуют на равных условиях с прочими участниками тендера, обеспечивая конкурентную среду.

Структура закупок

В 2020 году Компания заключила договоры с 1870 подрядчиками и поставщиками на общую сумму 194,9 млрд рублей, что на 25,8% больше аналогичного показателя за 2019 год. При этом в структуре закупок 69% составили закупки услуг и подрядных работ, а 31% – закупки материалов и прочих ТМЦ.

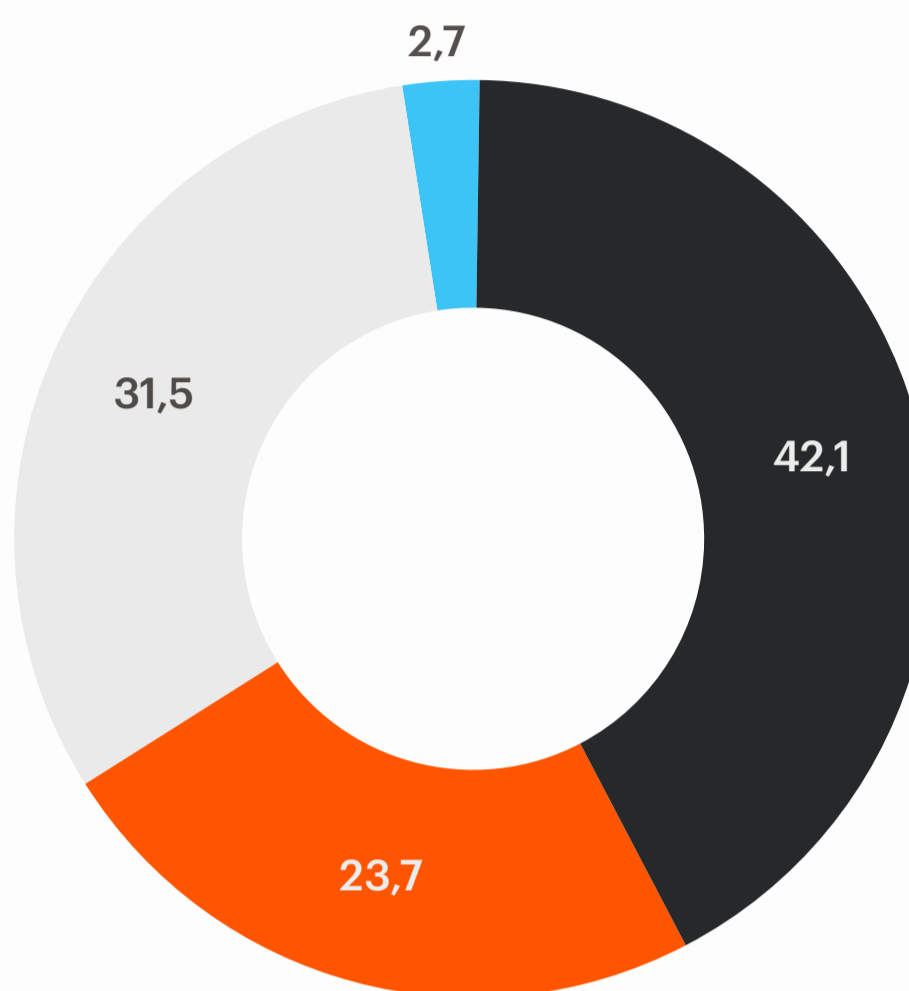
Динамика объема закупок Компании за 2018–2020 годы, млрд руб.



Общий объем закупок товаров (ТМЦ) млрд руб.

Общий объем закупок услуг млрд руб.

Доля сегментов в объеме закупок ТМЦ и услуг в 2020 году, %



Девелоперско-риэлторский сегмент

Строительный сегмент

Промышленный сегмент

Прочие виды деятельности

Территориальная характеристика цепочек поставок в 2020 году

Страна местонахождения контрагента	Общее количество поставщиков и подрядчиков, шт.	Сумма закупок у поставщиков и подрядчиков, млн руб.
Россия	1 846	194 558,8
Зарубежные страны	24	325,1
Итого:	1 870	194 883,9

В отчетном периоде сохранилась тенденция к централизованной закупке ТМЦ, тогда как услуги и работы подрядных организаций закупались локально.

Характеристика цепочки поставок и объем закупок Компании в 2020 году

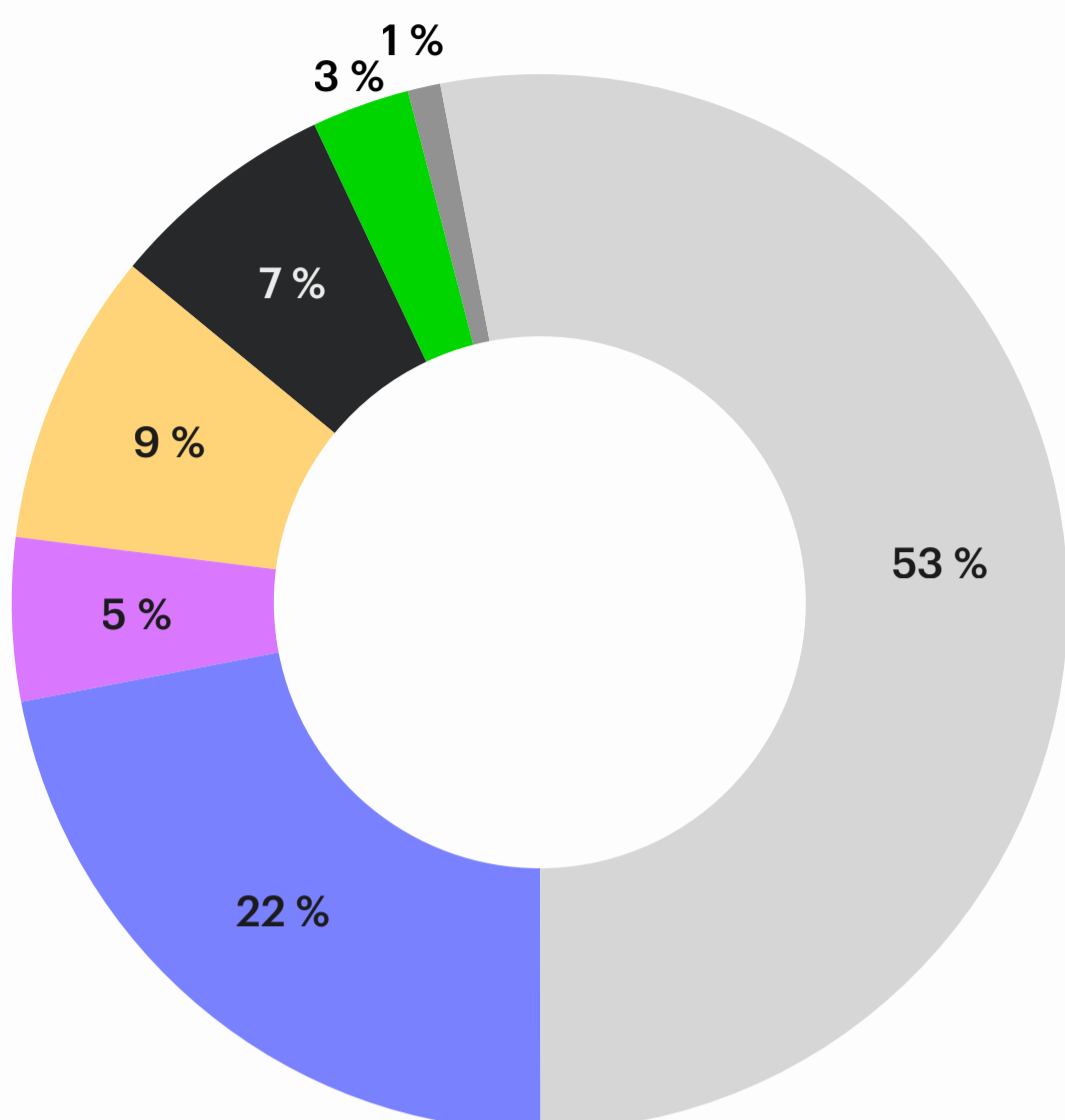
Тип закупок	Сумма закупок у поставщиков ТМЦ, млн руб.	Сумма закупок у подрядных организаций, млн руб.	Итого объем закупок, млн руб.
Централизованные закупки	48 462,7	27 543,5	76 006,3
Локальные закупки	11 233,3	107 644,4	118 877,6
Итого:	59 696,0	135 187,9	194 883,9

По сегментам деятельности Компании в отчетном периоде наибольший объем закупок как ТМЦ, так и услуг пришелся на девелоперско-риелторский сегмент – 42,1% от общего объема закупок Компании.

Характеристика цепочки поставок и объем закупок Компании в 2020 году

Тип закупок	Сумма закупок у поставщиков ТМЦ, млн руб.	Сумма закупок у подрядных организаций, млн руб.	Итого объем закупок, млн руб.
Девелоперско-риелторский сегмент	1 869,8	95 944,1	97 813,9
Строительный сегмент	30 675,4	26 684,1	57 359,5
Промышленный сегмент	26 859,6	5 961,0	32 820,6
Прочие виды деятельности	291,2	6 598,7	6 889,9
Итого:	59 696,0	135 187,9	194 883,9
Девелоперско-риелторский сегмент	1 869,8	95 944,1	97 813,9

Основные категории закупаемых Компанией ТМЦ в 2020 году



Основные материалы (металл, бетон, нерудные, кабельная продукция)

Отделочные материалы

Материалы для внутренних инженерных систем

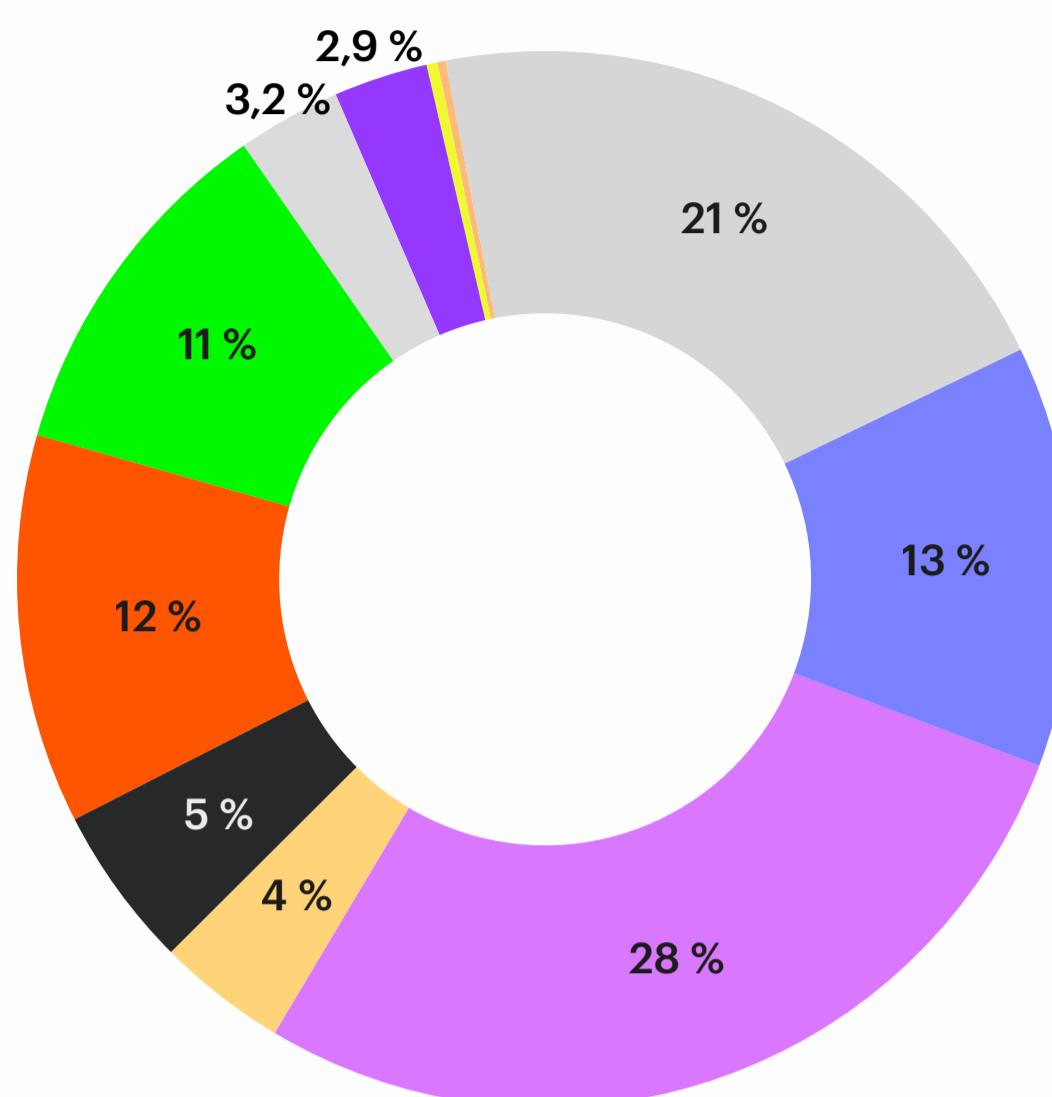
Прочие материалы

Материалы для оконных систем

Материалы для благоустройства

Материалы для наружных инженерных систем

Основные категории закупаемых Компанией услуг в 2020 году



Монолит, свайные работы, строительномонтажные работы (СМР) ниже 0

Подготовительные работы, водопонижение, благоустройство

Отделочные работы

СМР выше 0

Прочие работы

Устройство внутренних инженерных систем (ВИС)

Устройство наружных инженерных систем (ВИС)

Проектирование, разработка документации

Рекламные услуги

Лифтовое оборудование
0,34%

Оконные системы
0,25%

В отчетном году работа велась в соответствии с Положением о категорийных закупках, которое было внедрено во всех предприятиях ПИК в марте 2020 года. При таком подходе ТМЦ и услуги объединяются в категории для определения стратегии закупочной деятельности на основе анализа рынка, а также определения оптимальных схем закупки и ключевых условий работы. Это позволяет создавать долгосрочные партнерства и выстраивать устойчивую надежную цепочку поставок необходимых материалов по оптимальной стоимости, что в свою очередь снижает риски в области поставки ТМЦ и складского хранения.

Планы развития

В рамках дальнейшей работы по оптимизации и автоматизации закупочных процессов Компании в 2021 году планируется:

- централизация закупок в Департаменте закупок ПИК;
- работа в соответствии с новым Регламентом о закупках, разработанным с целью актуализации действовавшего с 2014 года документа;
- проведение встречи руководителей закупочных подразделений компаний, входящих в периметр Компании, с целью обсуждения проблемных вопросов, внесения и рассмотрения предложений в области закупочной деятельности;
- разработка стратегии по долгосрочным генеральным соглашениям;
- увеличение доли тендеров на строительные-монтажные работы на площадке B2B-Center;
- расширение платформы «Marketplace» и включение в нее всех категорий закупаемых материалов, а также интеграция платформы с порталом B2B-Center;
- увеличение количества контрагентов-партнеров (привлечение новых и развитие текущих в аспекте увеличения объемов закупок, подрядов);
- создание электронного годового плана закупок.

11. Экономическая безопасность

Подход к обеспечению безопасности

ПИК гордится историей своей успешной деятельности и дорожит репутацией надежного застройщика, который ведет бизнес честно и прозрачно. Аспект безопасности является неотъемлемой частью устойчивого развития Компании и предполагает управление широким кругом вопросов, включая информационную безопасность, деятельность по предотвращению коррупции и мошенничества, физическую охрану объектов строительства и жилых комплексов.

Обеспечение выполнения перечисленных положений входит в компетенцию Департамента экономической безопасности. Структура Департамента включает в себя подразделения, ответственные за каждый из аспектов экономической безопасности:

борьба с коррупцией, контроль за соблюдением норм деловой этики и законодательных требований;

защита ИТ-структуры ПИК от внешних и внутренних угроз, защита конфиденциальных данных;

обеспечение физической безопасности всех объектов недвижимости, которые входят в Компанию, техническая охрана, охрана первых лиц;

проверка всех потенциальных контрагентов, кандидатов на работу.

Для обеспечения безопасности по всем указанным аспектам действуют регулирующие документы. Их перечень см. в Отчете об устойчивом развитии Компании за 2019 год, раздел «Экономическая безопасность», стр.112.

ПИК стремится создавать условия, в которых противозаконная деятельность невозможна. Департамент экономической безопасности совместно с Департаментом по персоналу проводит проверку всех кандидатов на работу и потенциальных контрагентов для выявления и управления рисками на ранних стадиях. Ведется работа по улучшению системы мотивации на основе ключевых показателей эффективности (КПЭ).

GRI 205-2

Для обеспечения высоких стандартов обслуживания клиентов проходят встречи, консультации, а также ежегодное обучение сотрудников в соответствии с разработанными инструкциями, а именно: ознакомление с Кодексом этики Компании, тренинги по основам информационной безопасности, мероприятия, направленные на предотвращение коррупции и мошенничества. В дополнение Компания поддерживает принципы непрерывного обучения, а также платное обучение по собственной инициативе сотрудника.

В 2020 году 100% сотрудников и деловых партнеров были проинформированы о политиках и методах противодействия коррупции.

Деловая этика

В основе подхода к управлению ПИК лежит Кодекс этики, который содержит четкие указания о том, как Компания ведет бизнес по всем направлениям своей деятельности. Документ отражает философию ПИК, закрепляет высокие корпоративные стандарты и стремления по поддержанию высокого качества продукции. Закрепленные положения являются базой для построения устойчивых отношений со всеми заинтересованными сторонами (клиентами, партнерами по дистрибуции, регулирующими органами и инвесторами).

GRI 102-17

Каждый сотрудник несет личную ответственность за соблюдение корпоративных стандартов работы и поведения. Несоблюдение Кодекса может повлечь за собой дисциплинарное взыскание, в том числе увольнение, если это необходимо. Компания ожидает, что деловые партнеры ПИК также будут придерживаться высоких стандартов и следовать принципам ответственного ведения бизнеса.

Ознакомиться с Кодексом этики ПАО «ПИК СЗ» можно на [сайте Компании](#).

Противодействие коррупции

В соответствии с принципами, транслируемыми ПИК, представителям Компании запрещается предлагать, принимать или поддерживать коррупцию в любом деловом взаимодействии.

GRI 205-1, 205-3

Противодействие коррупции обеспечивается системным подходом, который подразумевает регулярный мониторинг случаев нарушения, а также сбор и верификацию обращений, связанных с противоправными действиями работников Компании или дочерних организаций ПИК. Существуют следующие каналы коммуникации для обращений: круглосуточная горячая линия, специальная форма на сайте Компании, электронная почта security@pik.ru, почтовая связь.

Оценка рисков, связанных с коррупцией, проводится по всем подразделениям Компании на регулярной основе. К существенным рискам относятся риски в работе подрядчиков и субподрядчиков. В 2020 году все случаи коррупции были предотвращены до момента их совершения.

С целью снижения риска коррупции и обеспечения высоких стандартов ПИК, все сотрудники во всех бизнес-процессах в обязательном порядке подписывают Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации, Положение о коммерческой тайне, информационной безопасности.

Защита данных и кибербезопасность

Предоставляя широкий спектр услуг, Компания получает большое количество конфиденциальных данных, которые не подлежат разглашению. ПИК гарантирует соблюдение законодательства о защите персональных данных и комплексно подходит к безопасности во всех процессах работы с информацией. Управление информационной безопасностью совместно с Департаментом информационных технологий ПИК обеспечивают бесперебойную работу информационно-технических систем и надежную защиту данных.

В 2020 году произошла цифровизация множества бизнес-процессов Компании. Переход процессов работы сотрудников, продажи недвижимости и коммуникации с клиентами в онлайн потребовал уделить еще больше внимания безопасности персональных данных покупателей. С этой целью в отчетном году были реализованы следующие мероприятия:

замена устаревшего сетевого оборудования;

проведение дополнительных мониторингов сети и основных критичных сервисов;

обновление требований к защите систем при доступе приложения вне контура;

введение новых требований к парольной политике;

обновление политики установки обновлений общесистемного программного обеспечения для ключевых компонентов инфраструктуры;

внедрение периодических внутрисистемных Compliance-тестов для ключевых компонентов инфраструктуры;

внедрение дополнительных механизмов защиты инфраструктуры от внешних сетевых атак типа DDoS;

подготовка компонентов инфраструктуры к внедрению системы централизованного in-line мониторинга попыток атак и анализа потенциальных уязвимостей.

Перечисленные меры составляют комплексный подход к обеспечению информационной безопасности.

Для обеспечения надежности онлайн-сделок по продаже недвижимости были введены следующие изменения:

введена авторизация по номеру телефона или паролю в Личном кабинете на официальном сайте ПИК;

документооборот и обмен данными переведены в защищенные шифрованием каналы;

для подписания документов используется УКЭП⁴¹, выданная аккредитованными удостоверяющими центрами (Технокад, АйТи Мониторинг, ИнфотексИнтернетТраст);

передача документов в Росреестр на регистрацию осуществляется по выделенному каналу, через СКЗИ⁴², через собственную платформу электронной регистрации.

ПИК стремится к улучшению технологий, применяемых для снижения технологических рисков, в соответствии с ведущими отраслевыми стандартами. А в целях обеспечения оперативного выявления нарушений и немедленного реагирования на них применяются регламенты непрерывного мониторинга и обнаружения инцидентов, расследование которых в свою очередь позволяет совершенствовать систему безопасности. В отчетном году случаев утечки данных зарегистрировано не было.

Информационно-аналитическая безопасность

В процессе своей деятельности Компания взаимодействует с множеством контрагентов. Для обеспечения надежности и устойчивости цепочки поставок проводится тщательная проверка потенциальных партнеров ПИК. Анализ осуществляется в процессе аккредитации для участия в тендерном отборе на основе предоставляемой документации, информации из открытых источников, рекомендаций деловых партнеров и др. Такой подход позволяет оценить риски, связанные с соответствием поставщика законодательным требованиям и возможностью выполнения контрагентом принимаемых обязательств.

Также в процессе отбора на вакансию Компания проводит анализ кандидатов. Он включает в себя проверку подлинности предоставленных потенциальным сотрудникам документов и данных, а также историю предыдущего опыта работы. По итогам процедуры Департамент экономической безопасности предоставляет Департаменту по персоналу рекомендации.

Физическая безопасность

Специфика деятельности ПИК определяет необходимость комплекса мер, направленных на обеспечение функционирования объекта, сохранности материального имущества, защиту жизни и здоровья персонала. Для охраны объектов недвижимости, офисов, строительных площадок Компания использует услуги охранных предприятий, компетентность и профессионализм которых подтвердились при длительном сотрудничестве.

Ведется постоянный мониторинг инженерно-технических мер обеспечения безопасности таких сложных, динамичных объектов, как строительные площадки. Автоматизация и цифровизация соответствующих процессов и процедур позволит повысить надежность охраны за счет уменьшения воздействия человеческого фактора.

⁴¹ Усиленная Квалифицированная Электронная Подпись

⁴² Средства Криптографической Защиты Информации

Планы развития

В 2021 году компания продолжит развивать подходы и практики в области экономической безопасности. Будут совершенствоваться процессы и процедуры для противодействия коррупции и соблюдения норм деловой этики, обеспечения информационной безопасности, физической охраны объектов.

ПРИЛОЖЕНИЯ

[Об Отчете](#)

[Ключевые показатели деятельности](#)

[Глоссарий](#)

[Таблица GRI](#)

[Соответствие принципам Глобального договора ООН](#)

[Анкета для читателя Отчета](#)

Приложение 1

Об Отчёте

Подход к подготовке Отчёта

Настоящий Отчет об устойчивом развитии (далее — Отчет) подготовлен ПАО «ПИК-специализированный застройщик» (далее – ПАО «ПИК СЗ», ПИК, Компания) с целью информирования широкого круга заинтересованных сторон о подходах и результатах деятельности Компании в области устойчивого развития за 2020 год и предоставления заинтересованным сторонам значимой, полной, своевременной, точной, сбалансированной, сопоставимой, надежной и объективной информации о деятельности Компании.

Отчет подготовлен в соответствии с требованиями и принципами Руководства по отчетности в области устойчивого развития Global Reporting Initiative (GRI) в соответствии с вариантом раскрытия информации «Основной» (Core). Таблица элементов отчетности GRI представлена в Приложении 4.

GRI 102-14,
102-54, 102-55

Мы продолжили последовательно реализовывать стратегию устойчивого развития, основанную на принципах Глобального договора Организации Объединенных Наций (ГД ООН). Таблица элементов отчетности ГД ООН представлена в Приложении 5. Также в отчете отражен вклад Компании в достижение Целей в области устойчивого развития (ЦУР), разработанных и принятых ООН в 2015 году. Более подробную информацию см. в разделе «Управление устойчивым развитием». Во внимание также приняты ожидания инвесторов и аналитических агентств по раскрытию ESG-информации.

Подход к определению существенных тем

Компания ежегодно определяет перечень существенных тем для раскрытия в Отчете с учетом специфики бизнеса и направлений развития.

GRI 102-46

На основе комплексного анализа существенности определяется предварительный перечень существенных тем, который обсуждается на уровне руководства Компании. В рамках анализа также рассматриваются источники:

анализ внутренних документов;

анализ публичной информации о ПАО «ПИК СЗ» и событиях, произошедших в Компании в 2020 году;

анализ отчетности лидеров строительной и девелоперской отрасли, а также ряда крупных российских компаний за 2020 год;

анализ отраслевых требований ESG-аналитиков и стандартов.

На основе итогового перечня существенных тем формируется концепция и структура будущего Отчета.

В 2020 году анализ существенности показал, что перечень существенных тем, ранее раскрывавшихся в других отчетах Компании, остается релевантным и состоит из 17 тем, относящихся к трем аспектам ESG и устойчивого развития. Охвачены экологический, социальный аспект, а также корпоративное управление и экономический аспект.

GRI 102-47

Существенные темы

Существенная тема	Охват	Название главы
Экологический аспект		
Материалы	АО «ПИК-Индустрия»	Охрана окружающей среды
Энергетический менеджмент	АО «ПИК-Индустрия»	Охрана окружающей среды
Управление водными ресурсами	АО «ПИК-Индустрия»	Охрана окружающей среды
Выбросы в атмосферный воздух	АО «ПИК-Индустрия»	Охрана окружающей среды
Экологический менеджмент	АО «ПИК-Индустрия»	Охрана окружающей среды
Обращение с отходами	АО «ПИК-Индустрия»	Охрана окружающей среды
Социальный аспект		
Практики трудоустройства	ПИК	Управление персоналом
Охрана труда и промышленная безопасность	АО «ПИК-Индустрия»	Охрана труда
Развитие человеческого капитала	ПИК	Управление персоналом
Социальная ответственность	ПИК	Социальная ответственность
Забота о здоровье и безопасности потребителя	ПИК	О Компании, Управление качеством, Социальная ответственность
Борьба с коронавирусом	ПИК	О Компании, Управление персоналом, Взаимодействие с заинтересованными сторонами, Социальная ответственность, Охрана труда
Корпоративное управление и экономический аспект		
Корпоративное управление	ПИК	Корпоративное управление
Экономическая результативность	ПИК	О Компании
Практики закупок	ПИК	Управление закупочной деятельностью
Противодействие коррупции	ПИК	Экономическая безопасность
Диджитализация и автоматизация процессов	ПИК	О Компании, Управление персоналом, Управление качеством, Управление закупочной деятельностью,

Границы Отчета и методика подготовки

В Отчете представлена информация о деятельности ПИК за период с 1 января по 31 декабря 2020 года. GRI 102-50 Предыдущий отчет об устойчивом развитии Компании был опубликован в декабре 2020 года. GRI 102-51 В соответствии с Политикой в области устойчивого развития ПИК выпуск нефинансовой отчетности происходит на ежегодной основе и отвечает требованиям Концепции развития публичной нефинансовой отчетности, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации.

GRI 102-52

В границы Отчета входит информация о ПАО «ПИК-специализированный застройщик» и дочерних предприятиях в разбивке по основным сегментам деятельности:

- девелоперско-риелторский сегмент;
- промышленно-строительный сегмент (ПИК-Индустрия);
- сегмент обслуживания и эксплуатации (ПИК-Комфорт);
- прочие виды деятельности.⁴³

Финансовые и операционные результаты представлены консолидировано на основе существующих методик Компании по подготовке и сбору данных, если не указано иное. При раскрытии количественной информации использовались границы Компании, в соответствии с финансовой отчетностью ПИК, подготовленной в рамках МСФО. Для обеспечения сопоставимости данных наиболее значимые показатели Компании представлены не только за отчетный период, но и за предыдущие три года.

Информация в разделах «Охрана труда» и «Охрана окружающей среды» представлена только по компании АО «ПИК-Индустрия» — основному производственному активу Компании. По сравнению с предыдущим Отчетом об устойчивом развитии Компании за 2019 год в Отчете произошли изменения в отношении отдельных раскрываемых показателей. Подробнее с этими изменениями можно ознакомиться в соответствующих главах Отчета. Так, например, в настоящий Отчет были включены темы на основе событий 2020 года: сохранение культурного наследия, борьба с коронавирусом COVID-19. Других существенных изменений охвата и границ Отчета по темам по сравнению с прошлым годом не произошло.

GRI 102-45

GRI 102-48

GRI 102-49

В Отчет также включены заявления прогнозного характера о планах Компании на 2020 год и среднесрочную перспективу. Поскольку их реализация находится под влиянием ряда внешних факторов, не зависящих от Компании, достигнутые результаты в будущих отчетных периодах могут не совпадать с целевыми ориентирами, указанными в Отчете.

Заверение

Компания осознает всю важность подтверждения нефинансовой информации, раскрытой в Отчете, третьей независимой стороной и рассматривает возможность привлечения независимого аудитора для проверки Отчета в будущем.

GRI 102-56

⁴³ Только для целей представления данных по закупочной деятельности. Данные по управлению персоналом в 2020 году не включают такой разбивки.

Контактная информация

Компания заинтересована в получении обратной связи от заинтересованных сторон с целью дальнейшего совершенствования подходов и повышения прозрачности нефинансовой отчетности с учетом их интересов. В конце Отчета включена анкета обратной связи. Мы будем признательны за ее заполнение в целях развития практик отчетности в будущем и удовлетворения потребностей заинтересованных сторон ПИК в части информационной открытости и прозрачности.

GRI 102-53

Если у Вас возникли вопросы касательно информации, представленной в Отчете, или Вы бы хотели оставить обратную связь, просим обращаться в Департамент по связям с инвесторами и рынками капитала Компании ПИК.

Контактное лицо

**Полина Куршецова,
Департамент по связям с инвесторами и рынками капитала**

Номер телефона

GRI 102-56

+7 (495) 505-97-33

Номер факса

+7 (495) 203-71-01

E-mail

ir@pik.ru

Публичное акционерное общество «ПИК-специализированный застройщик»

GRI 102-1, 102-5

Местонахождение постоянно действующего исполнительного органа Компании: Российская Федерация, 123242, г. Москва, ул. Баррикадная, д. 19, стр. 1.

GRI 102-3

Электронная версия Отчета за 2020 год опубликована на сайте Компании: www.pik.ru

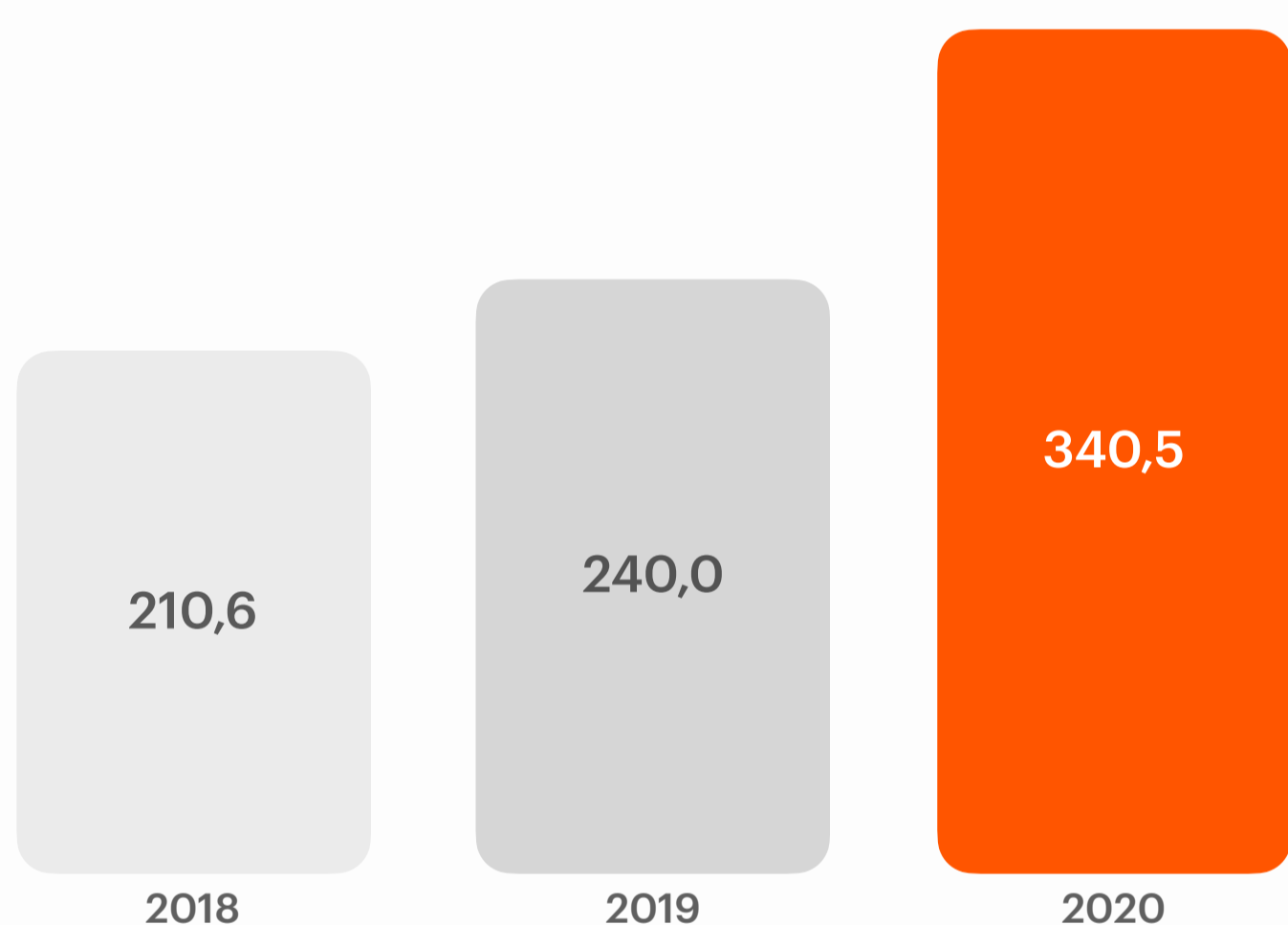
Приложение 2

Ключевые показатели деятельности

Ключевые операционные показатели

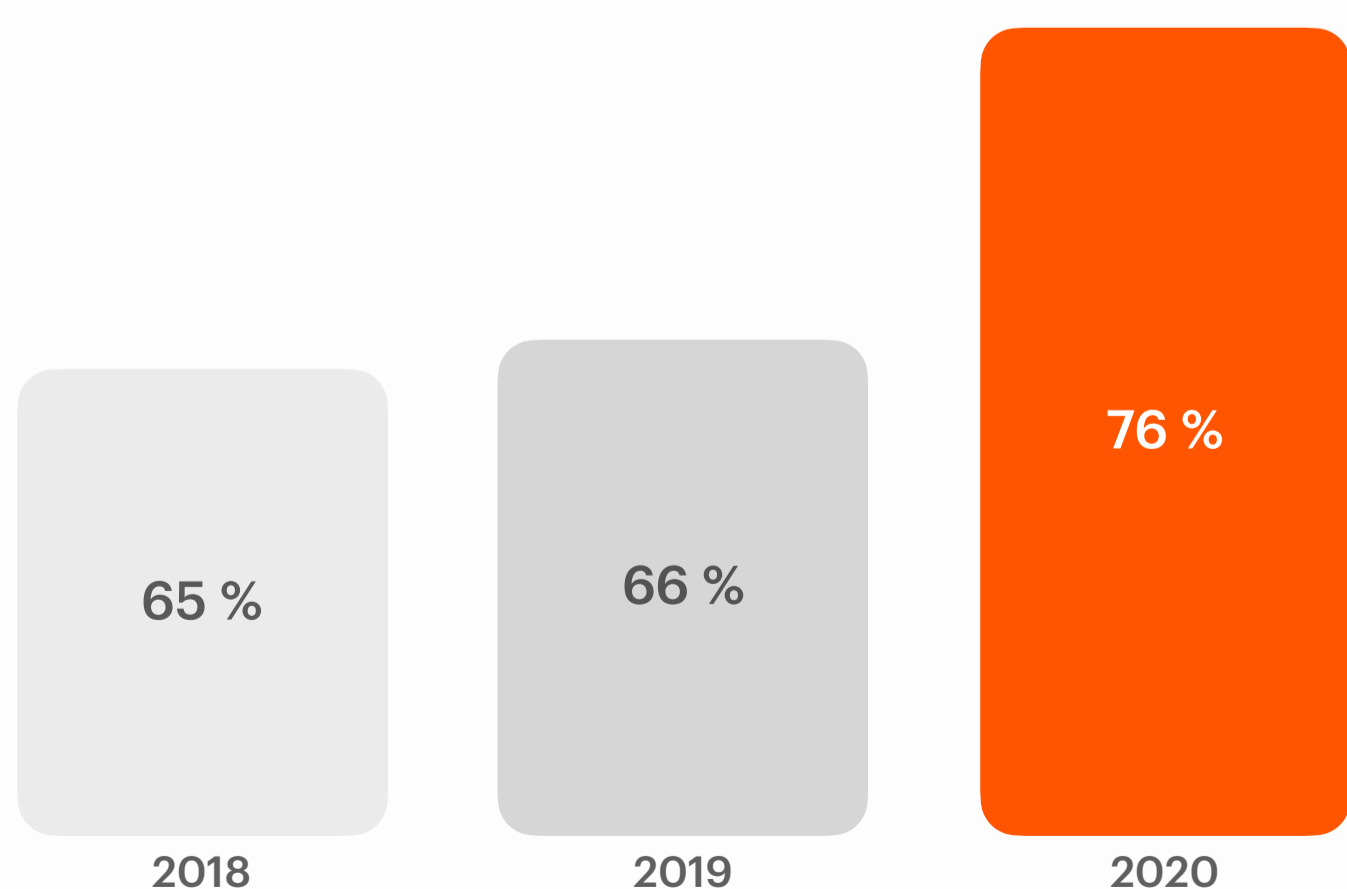
GRI 102-7, 201-1

Объем реализации недвижимости,
млрд рублей



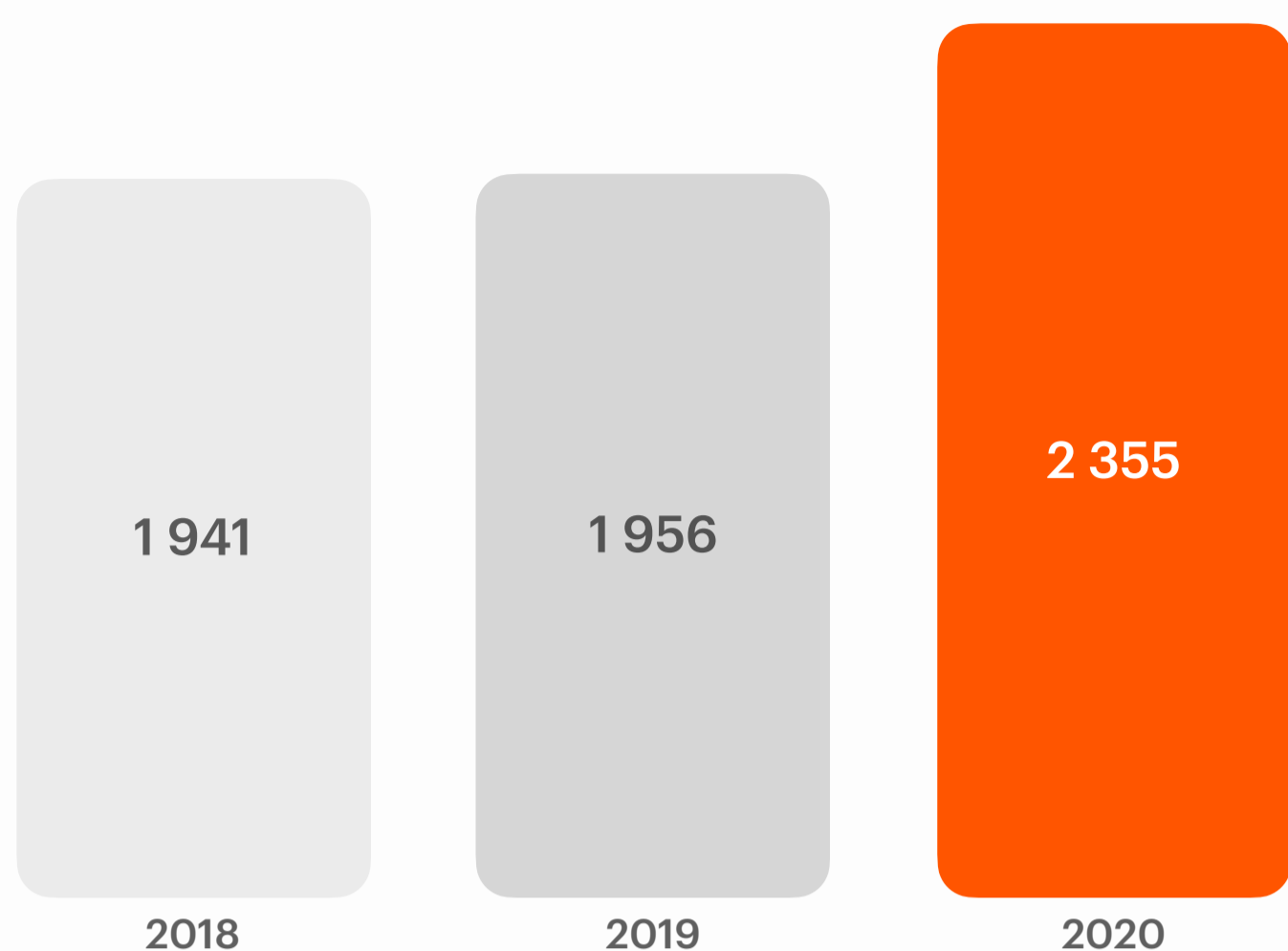
Объем реализации недвижимости в 2020 году увеличился на 41,7% по сравнению с 2019 годом и достиг 341 млрд рублей.

Доля ипотечных сделок в общем объеме продаж



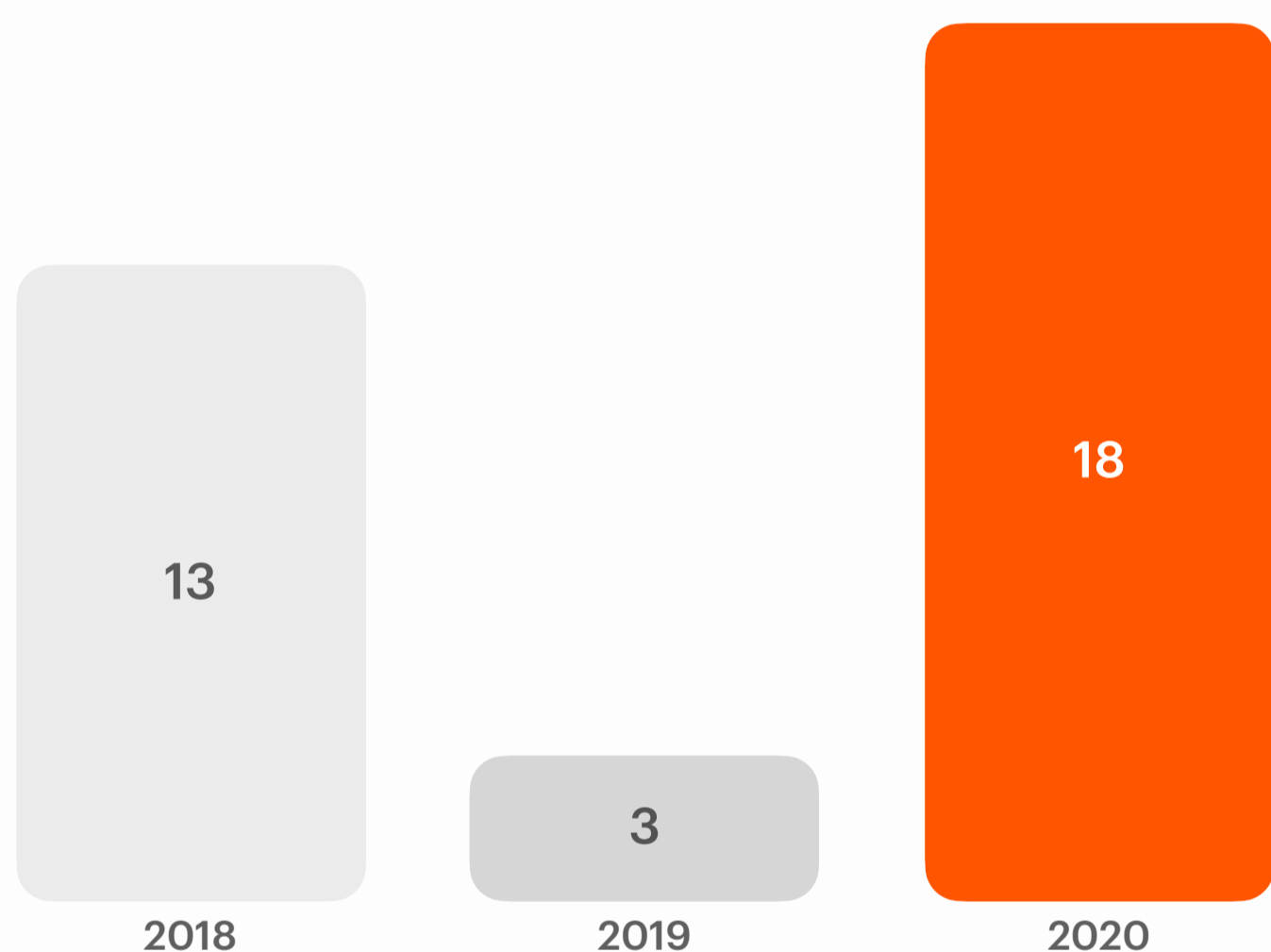
В 2020 году отмечен рост доли ипотечных продаж на 10 п. п. по сравнению с 2019 годом.

Объем реализации недвижимости, тыс. м²



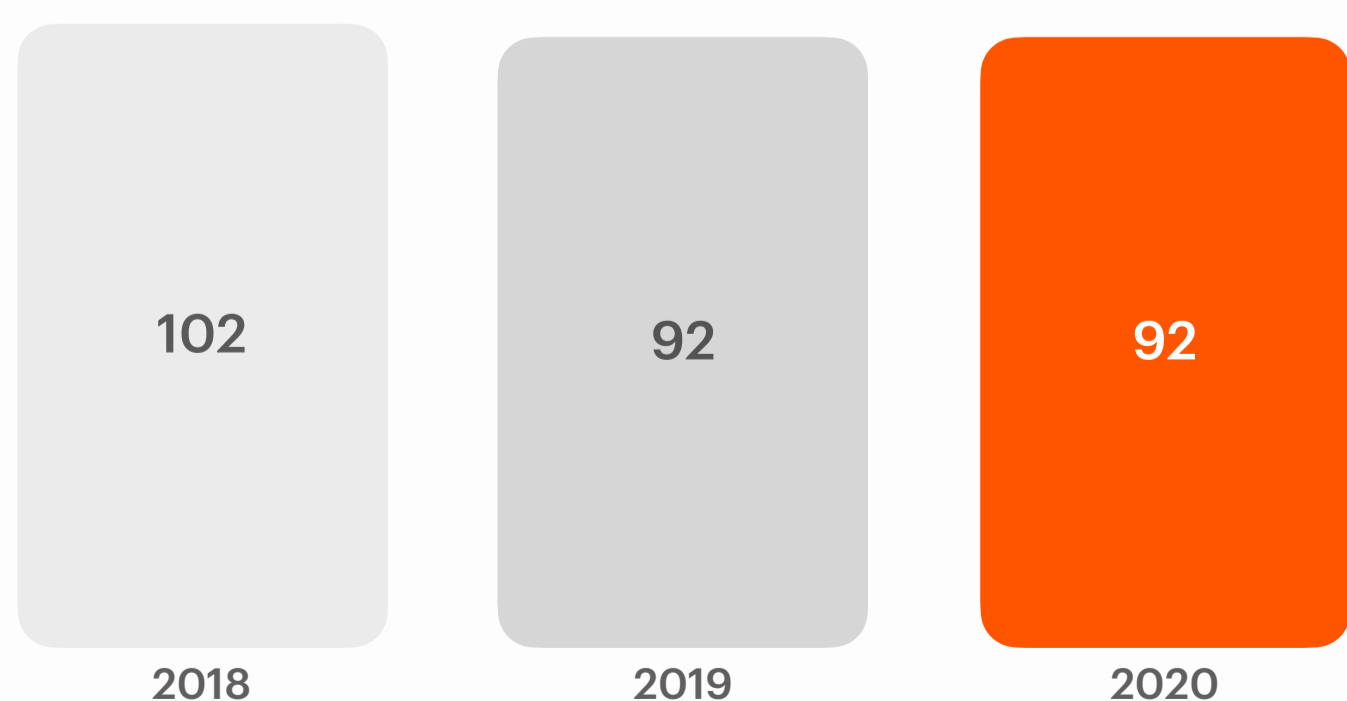
В натуральной величине объем реализации увеличился на 20,4% и в 2020 году составил 2 355 тыс. м²

Количество выведенных в продажу проектов

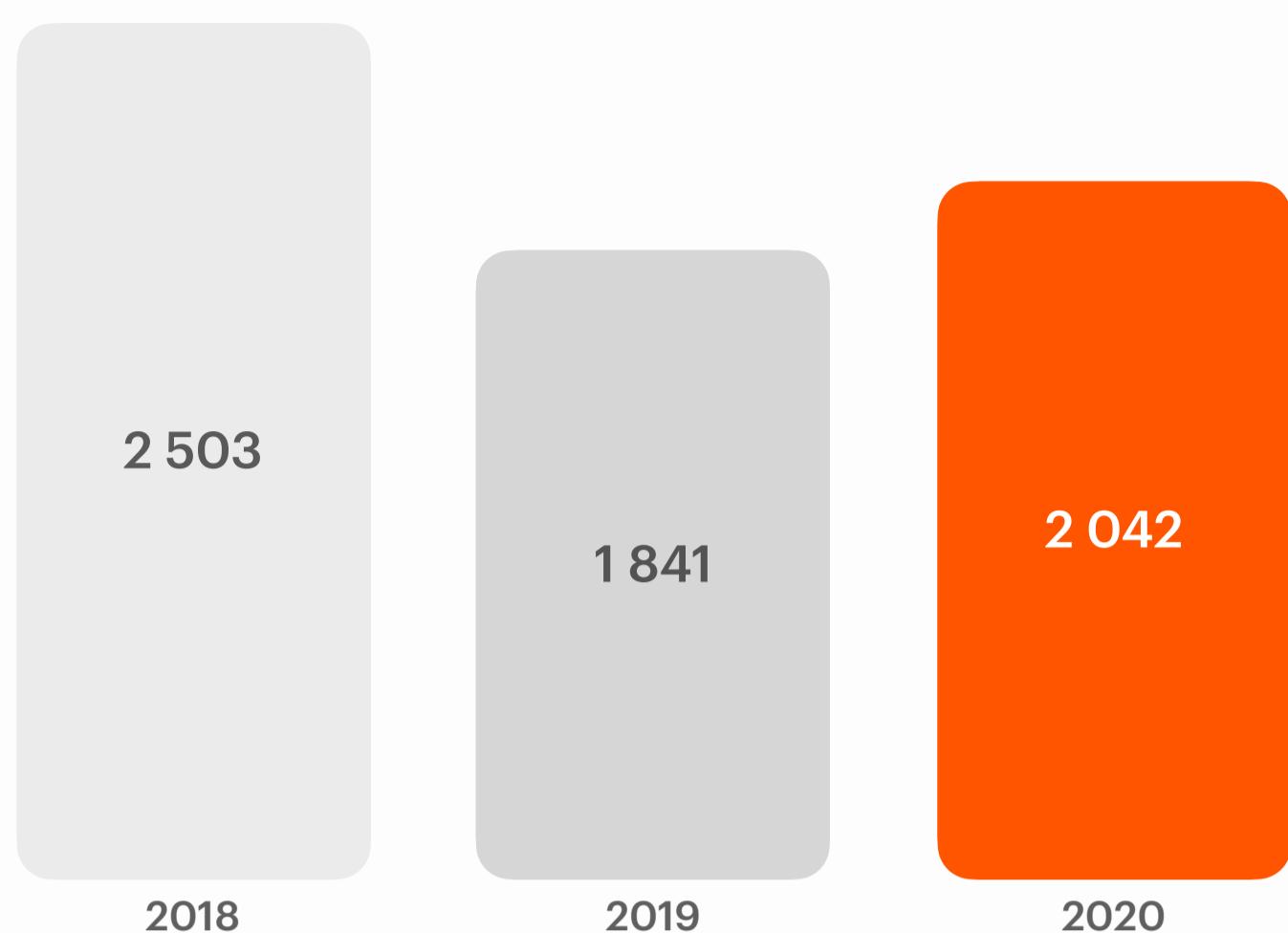


Количество выведенных в 2020 году в продажу проектов выросло в 6 раз по сравнению с 2019 годом.

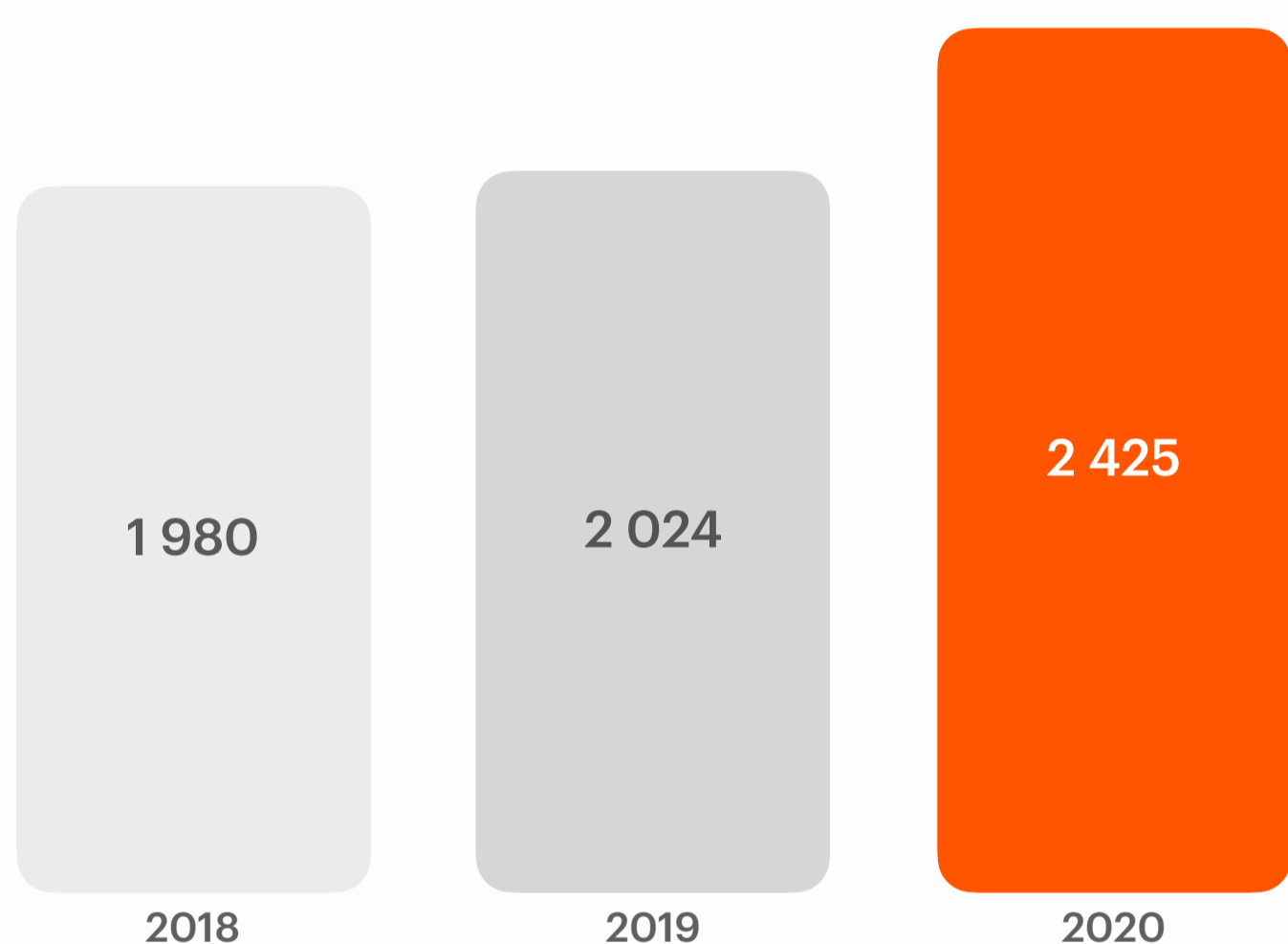
Количество выведенных в продажу корпусов



Общее количество выведенных в продажу корпусов в отчетном периоде осталось прежним – 92 корпуса.

**Объем выведенной в продажу недвижимости,
тыс. м²**

Также в 2020 году отмечен рост площади выведенной в продажу недвижимости на 10,9% по сравнению с 2019 годом.

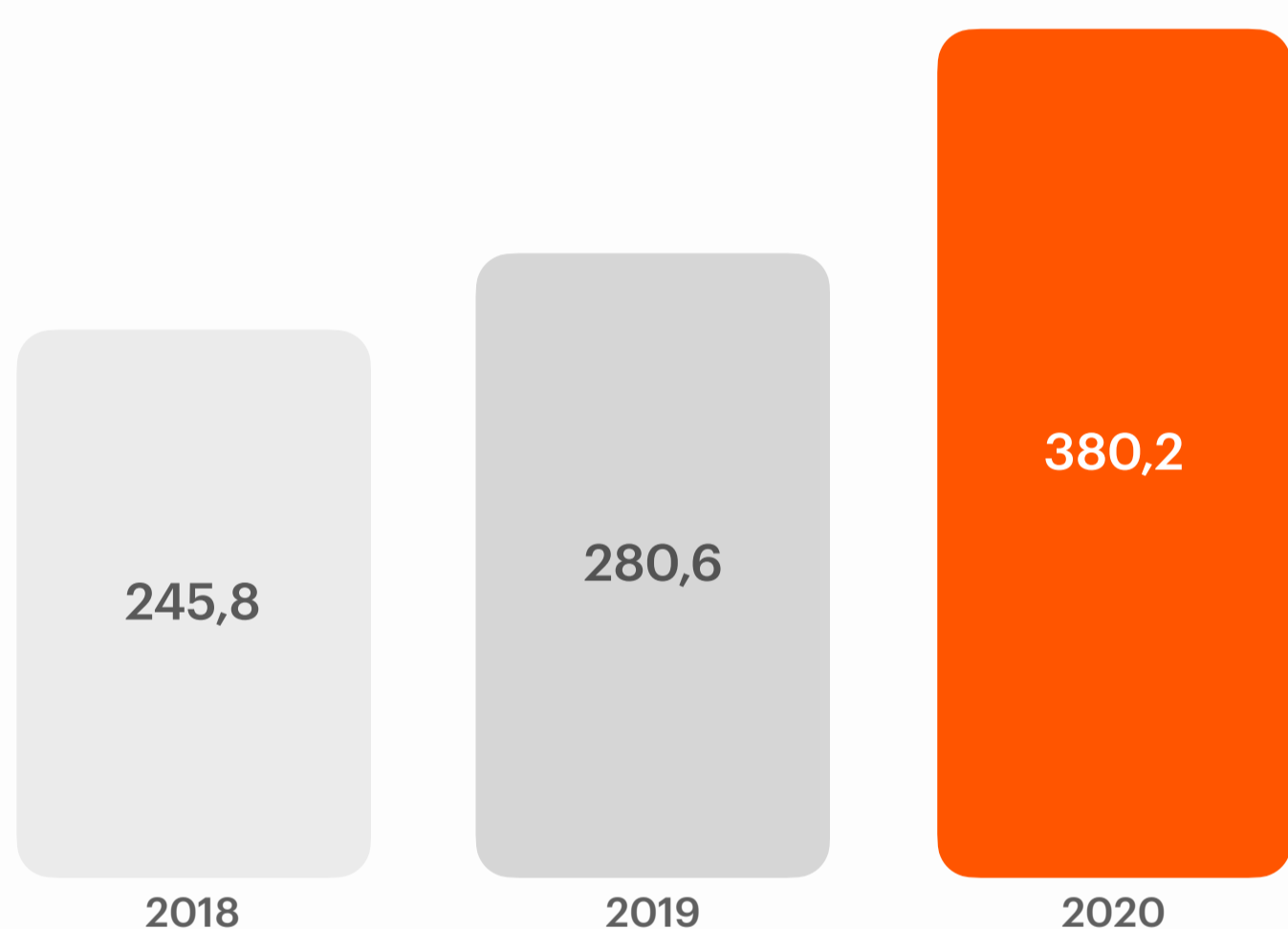
Объем ввода в эксплуатацию, тыс. м²

Объем ввода объектов в эксплуатацию в отчетном периоде составил 2 425 тыс. м², увеличение по сравнению с 2019 годом составило 19,8%. По данным Единого реестра застройщиков, ПИК занимает лидирующие позиции среди российских девелоперов по объему текущего строительства жилой недвижимости и по объему ввода жилья в 2020 году.

Помимо реализации собственных объектов, Компания в 2020 году также осуществляла деятельность в направлении fee-development. Объем реализации недвижимости по данному направлению составил 49,0 млрд руб. или 270 тыс. м² в натуральной величине.

Ключевые финансовые показатели

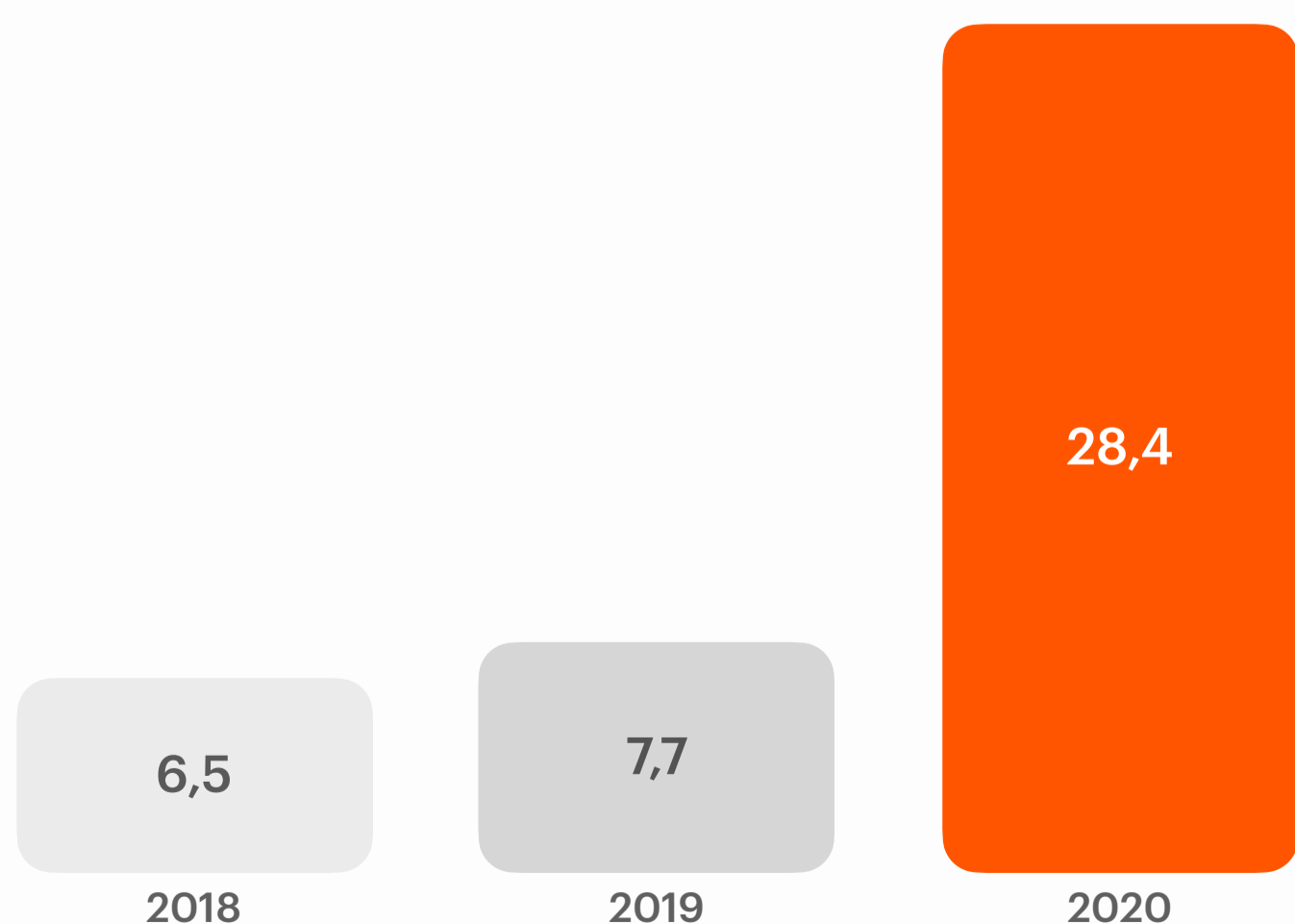
Общая выручка, млрд рублей



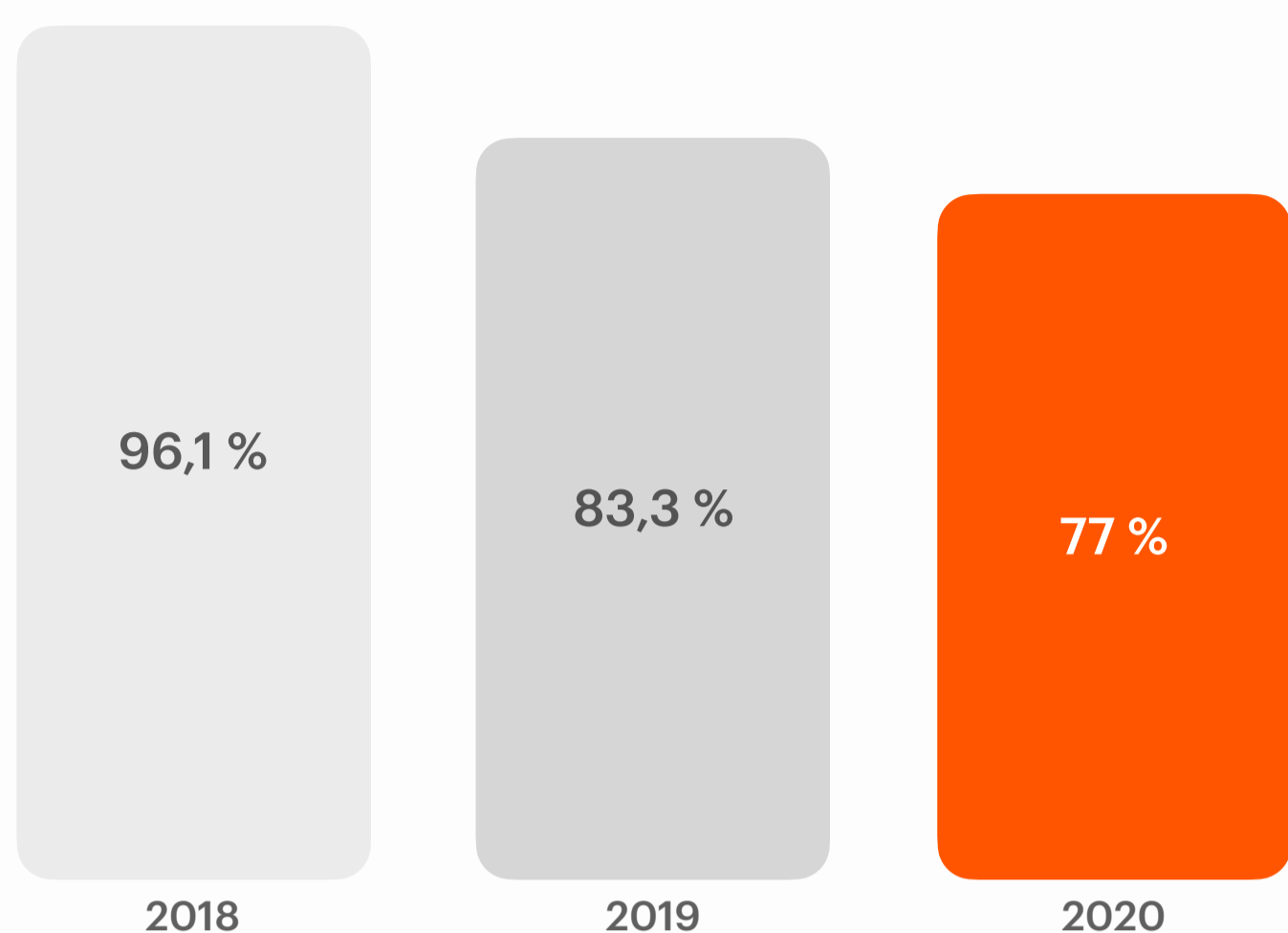
Выручка Компании в 2020 году составила 380 млрд рублей, что на 35,5% больше по сравнению с 2019 годом:

- выручка от продаж недвижимости составила 294,6 млрд рублей;
- выручка от других направлений бизнеса увеличилась на 80,9% и составила 85,6 млрд рублей.

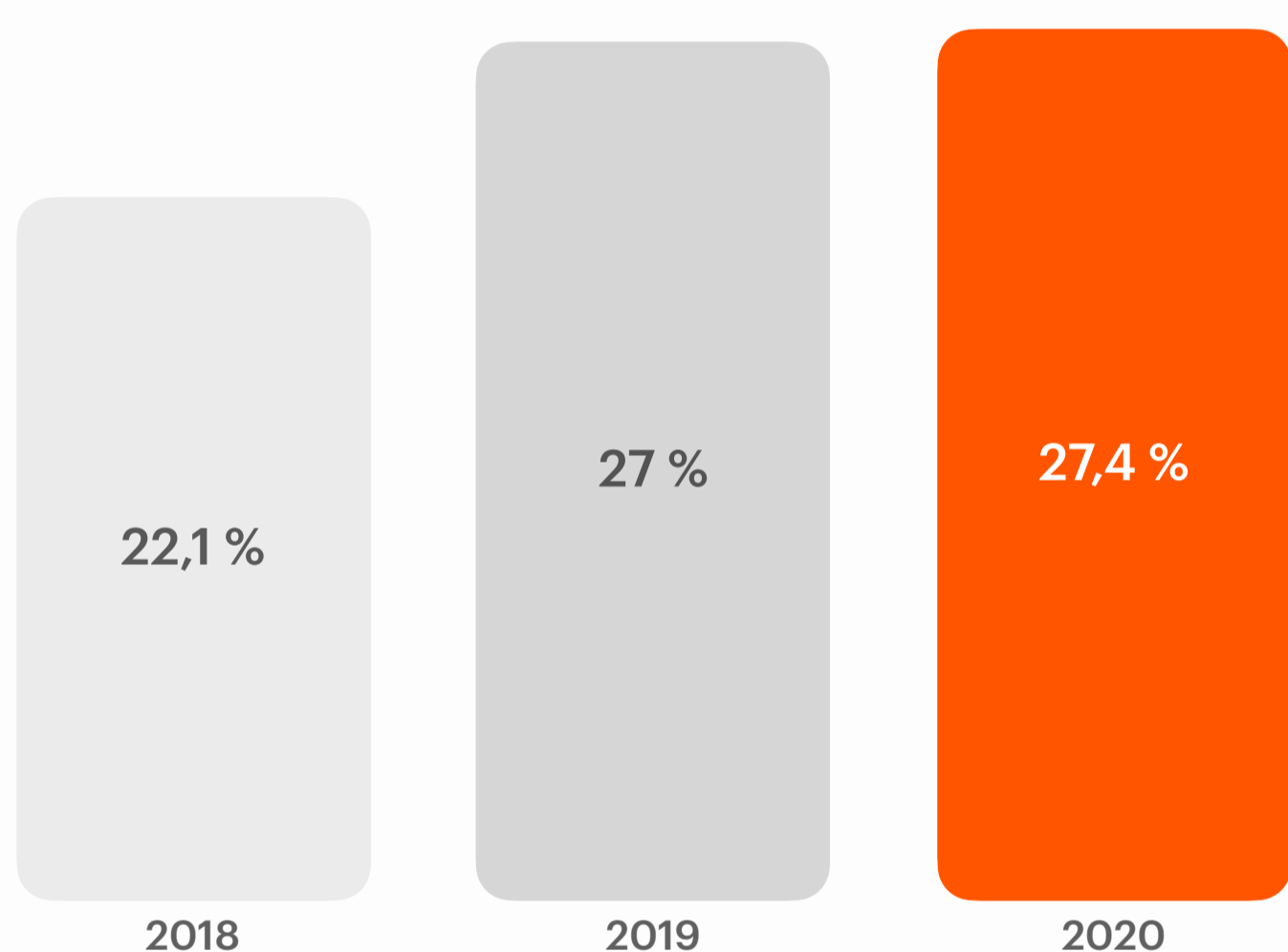
Доход от финансовых инвестиций, млрд рублей



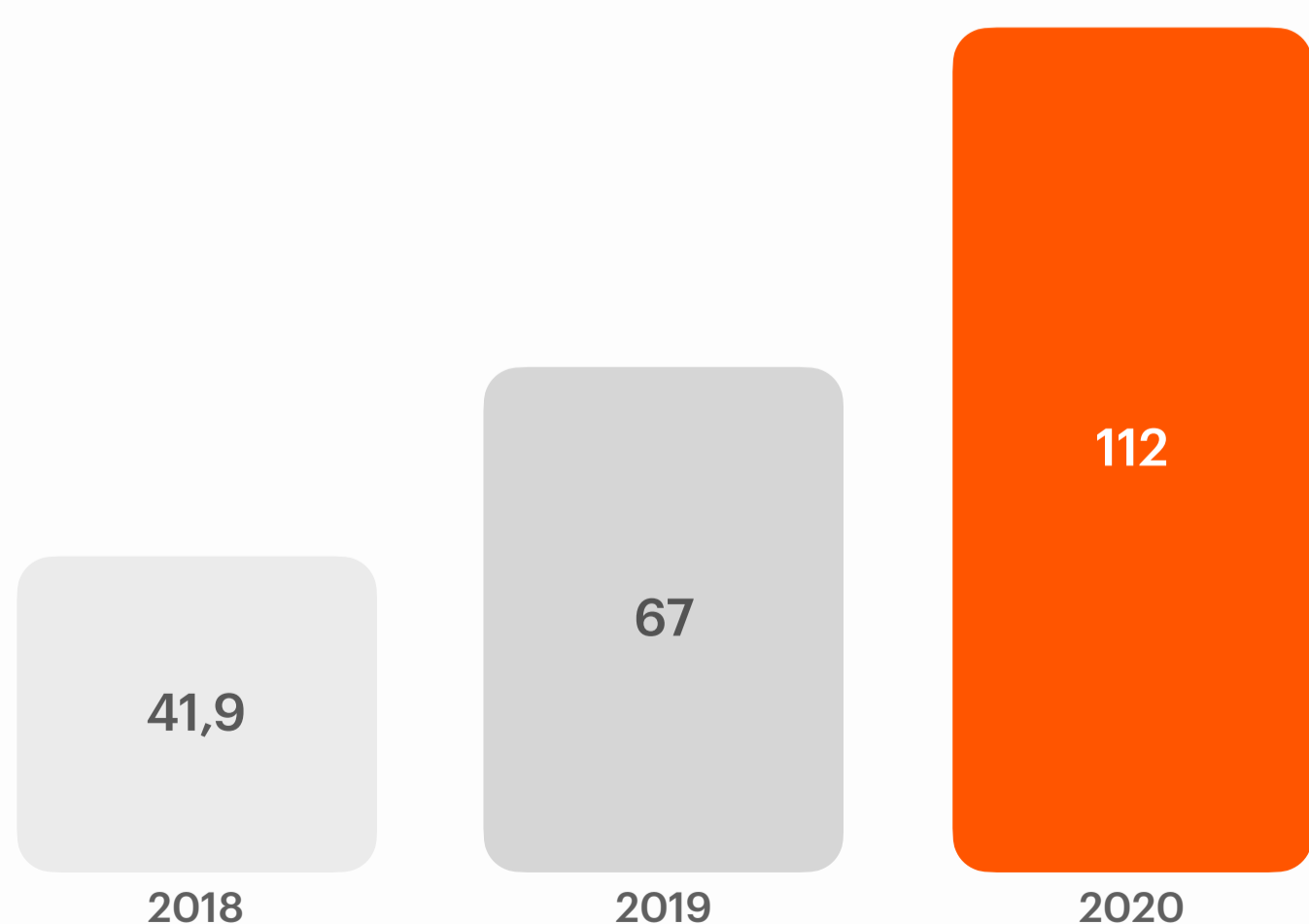
Объем средств, полученных в качестве процентов по финансовым займам, дивидендов по акциям, роялти и прямого дохода от использования активов организации более чем в 4,5 раза.

Доля от продаж недвижимости в общей выручке

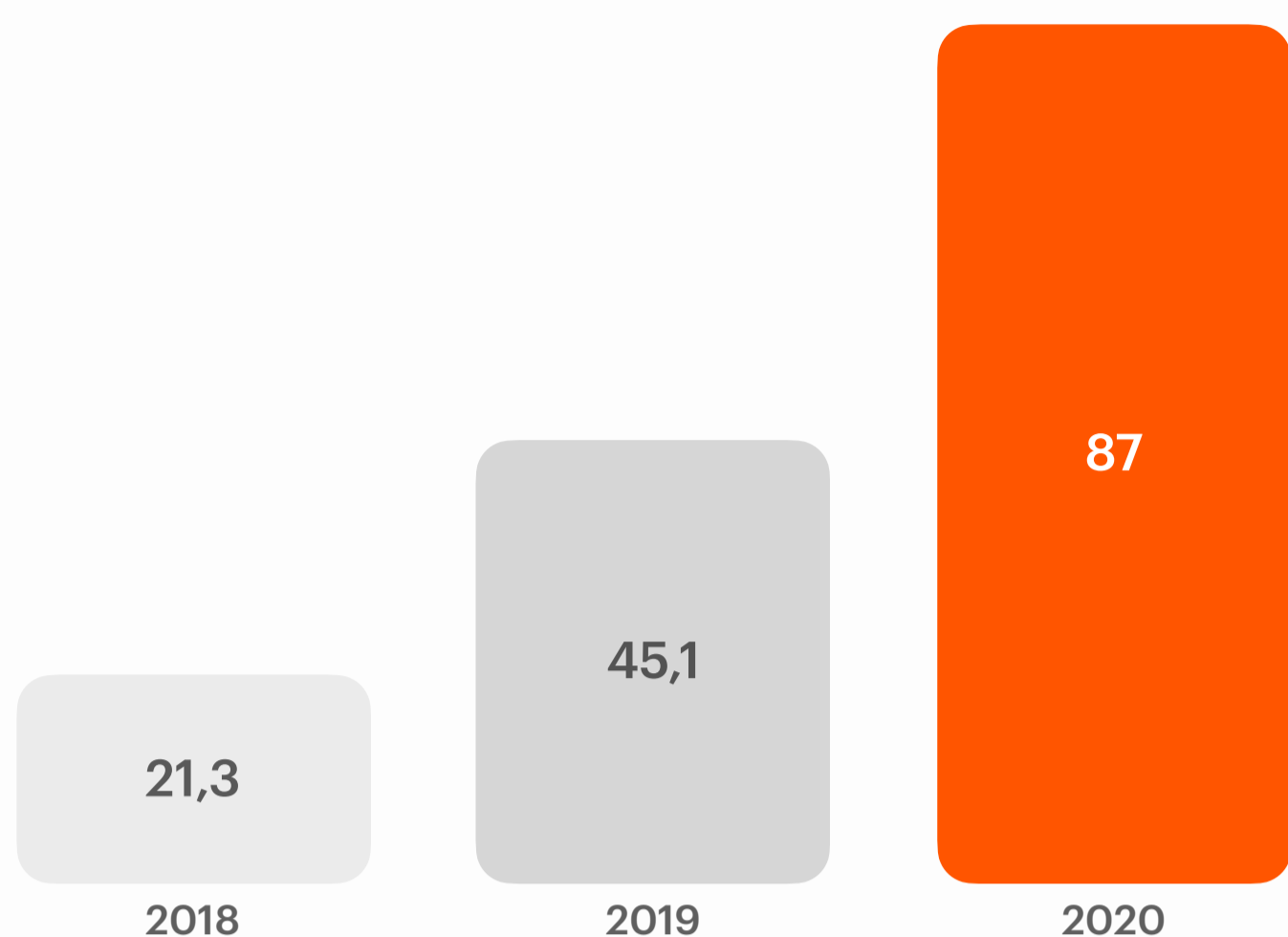
Доля от продаж недвижимости в общей выручке Компании в 2020 году снизилась на 6,3% по сравнению с 2019 годом. Снижение обусловлено развитием стратегии диверсификации деятельности ПИК.

Валовая рентабельность, %

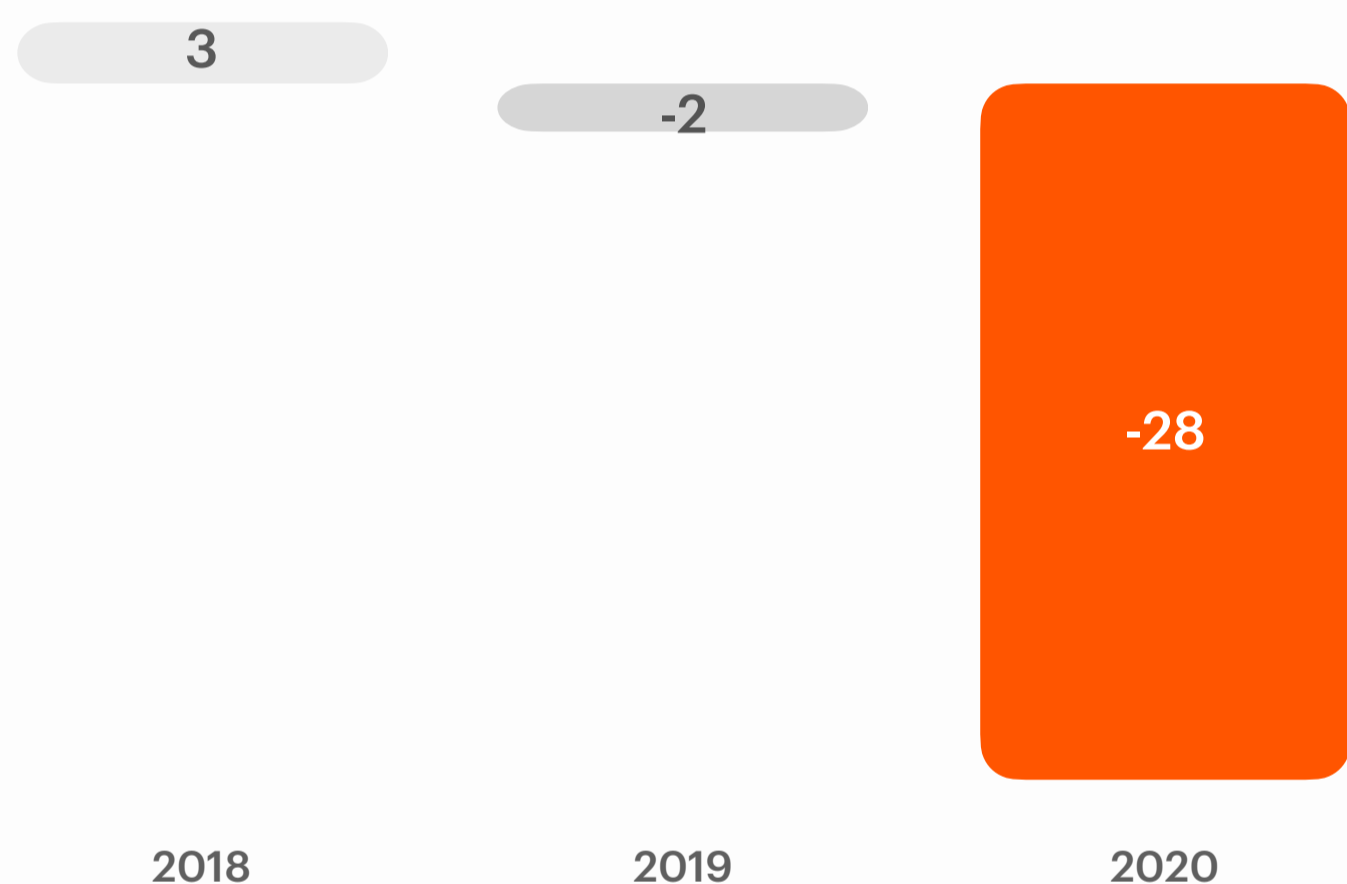
Валовая рентабельность (маржа) в 2020 году составила 27,4%, что на 0,4 п.п. больше, чем в 2019 году. В свою очередь, валовая рентабельность от продажи объектов недвижимости, учтенных по исторической стоимости, составила 31,6%.

ЕВITDA, млрд рублей

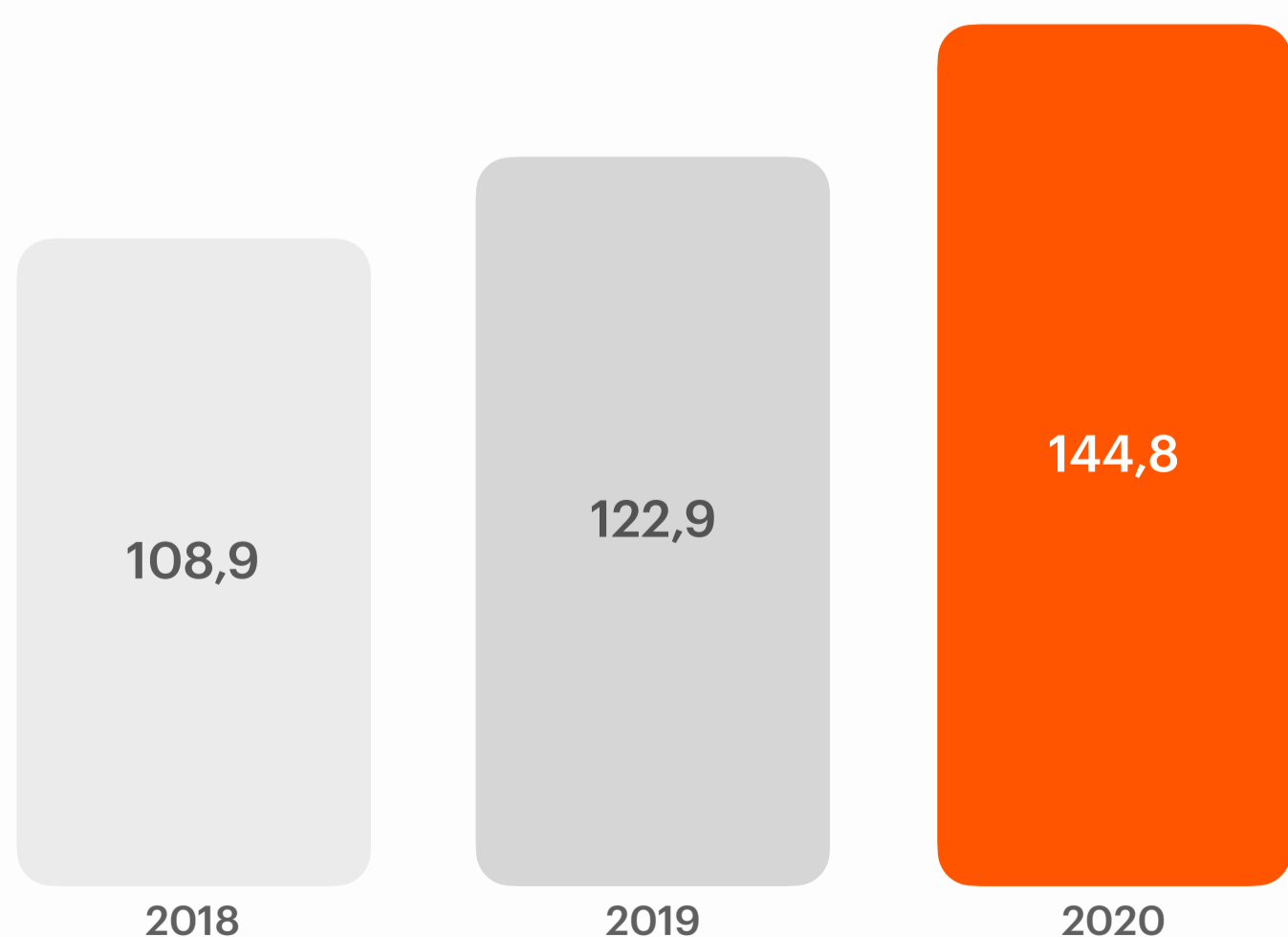
По сравнению с 2020 годом ЕВITDA увеличилась на 67,2% и составила 112,0 млрд рублей. Рентабельность по ЕВITDA выросла до 29,5% в 2020 году по сравнению с 23,9% в 2019 году.

Чистая прибыль, млрд рублей

В отчетном периоде показатель чистой прибыли по Компании составил 87,0 млрд рублей, что на 92,9% больше, чем в 2019 году. Это изменение связано с ростом цены на квадратный метр жилья.

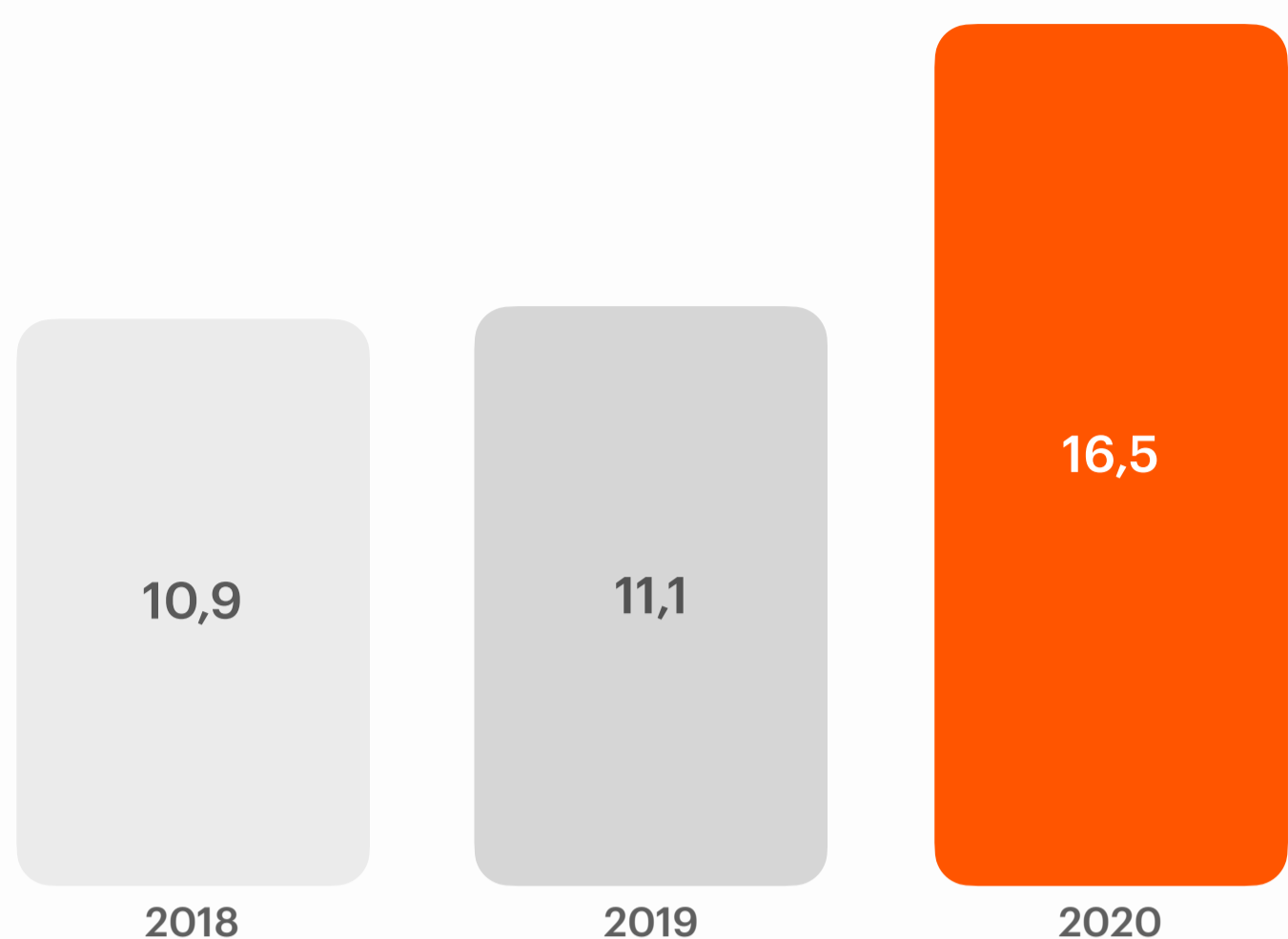
Чистый корпоративный долг, млрд рублей

Чистый корпоративный долг по состоянию на 31 декабря 2020 года снизился до минус 28,0 млрд рублей.

Средняя цена реализации, тыс. руб/м²

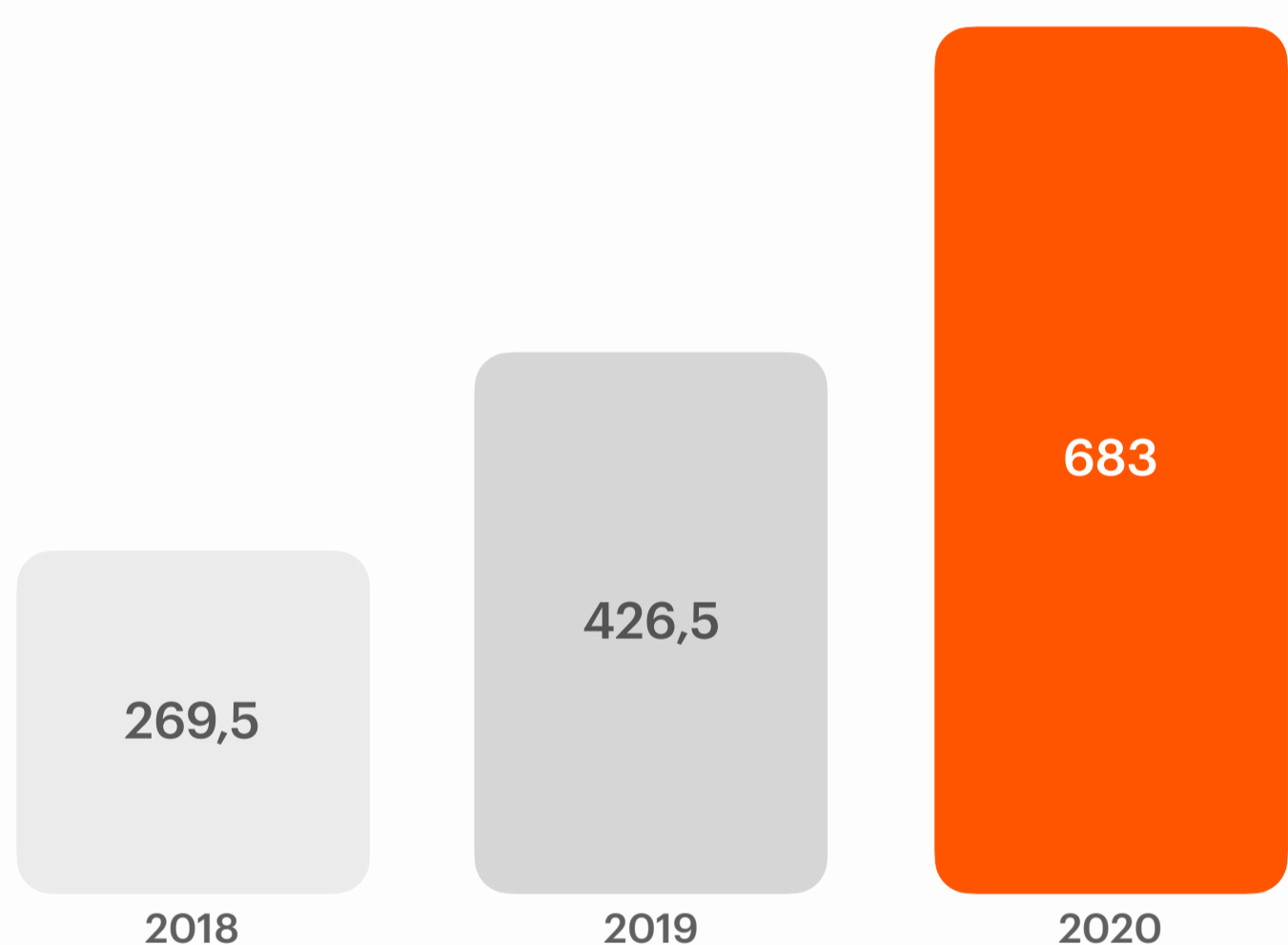
Средняя цена реализации выросла на 17,8% по сравнению с 2019 годом и составила 144,8 тыс. руб/м²

Размер земельного банка, млн м²



В 2020 году размер земельного банка составил 16,5 млн м², на 48,6% больше, чем в 2019 году.

Оценка земельного банка, млрд рублей



Оценка земельного банка продемонстрировала рост на 60,1%, достигнув 683,0 млрд рублей.

Кредитные рейтинги, присужденные ПИК в 2020 году

Национальные

Эксперт РА

RuA

Национальные
Кредитные Рейтинги

A+

Международные

Moody's

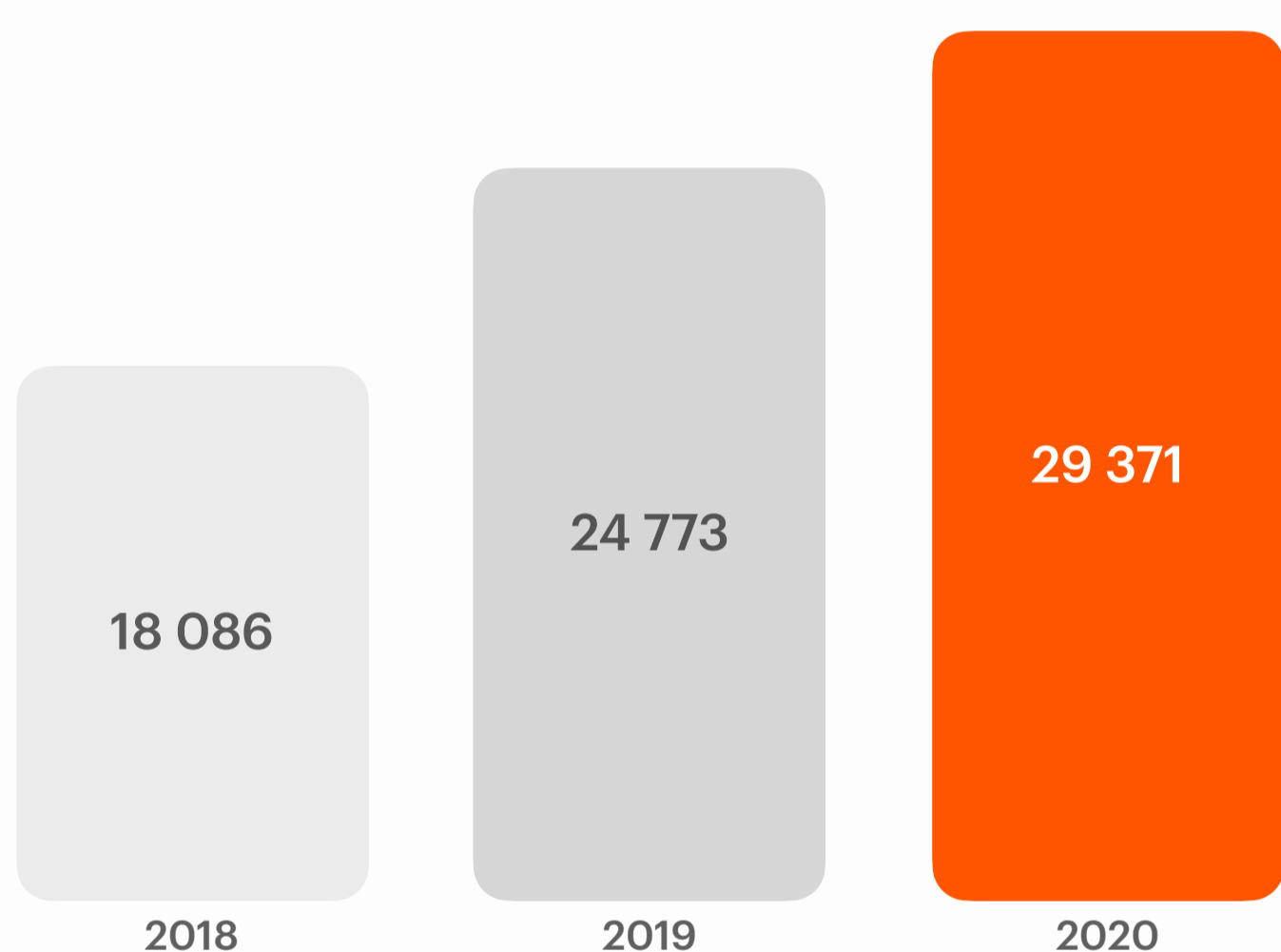
Ba2

Fitch

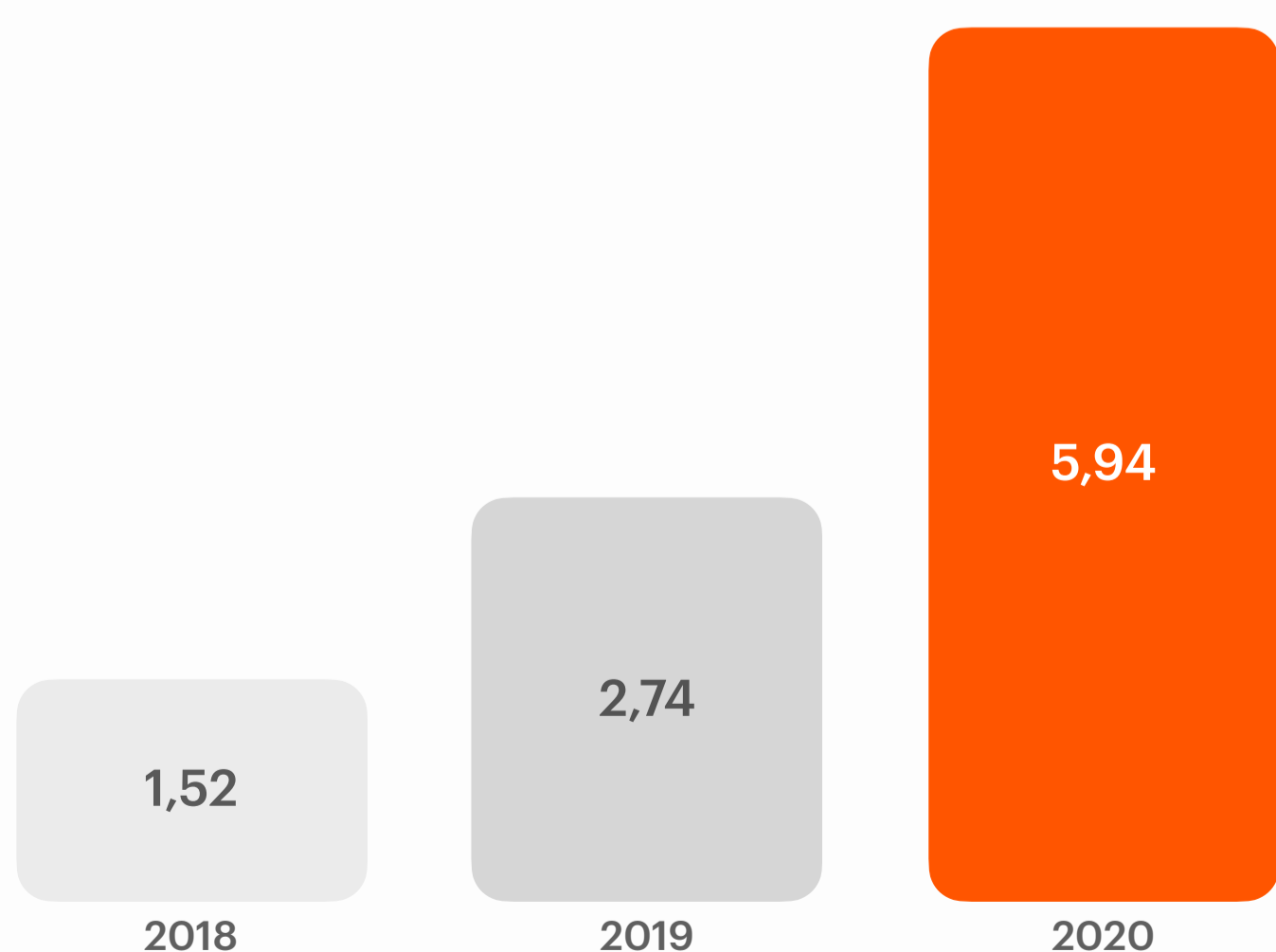
BB-

Уровень международных и национальных кредитных рейтингов ПИК в 2020 году является самым высоким в отрасли.

⁴⁵ Рейтинг присвоен в январе 2021 года.

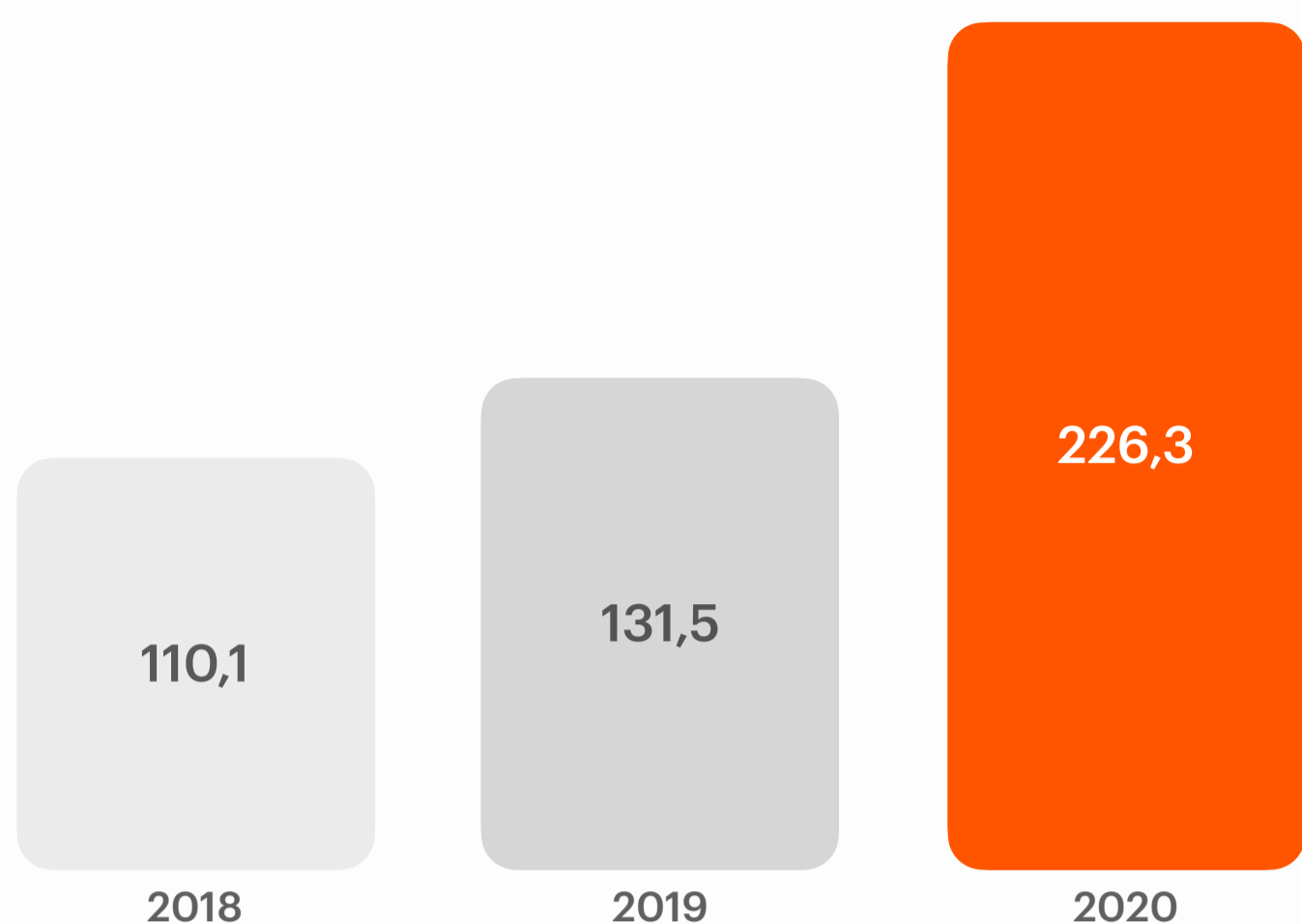
Ключевые показатели в области устойчивого развития**Количество сотрудников**

Количество сотрудников Компании в 2020 году составило 29 371 человек, что на 18,6% больше, чем в 2019 году.

Объем затрат на природоохранную деятельность, млн рублей

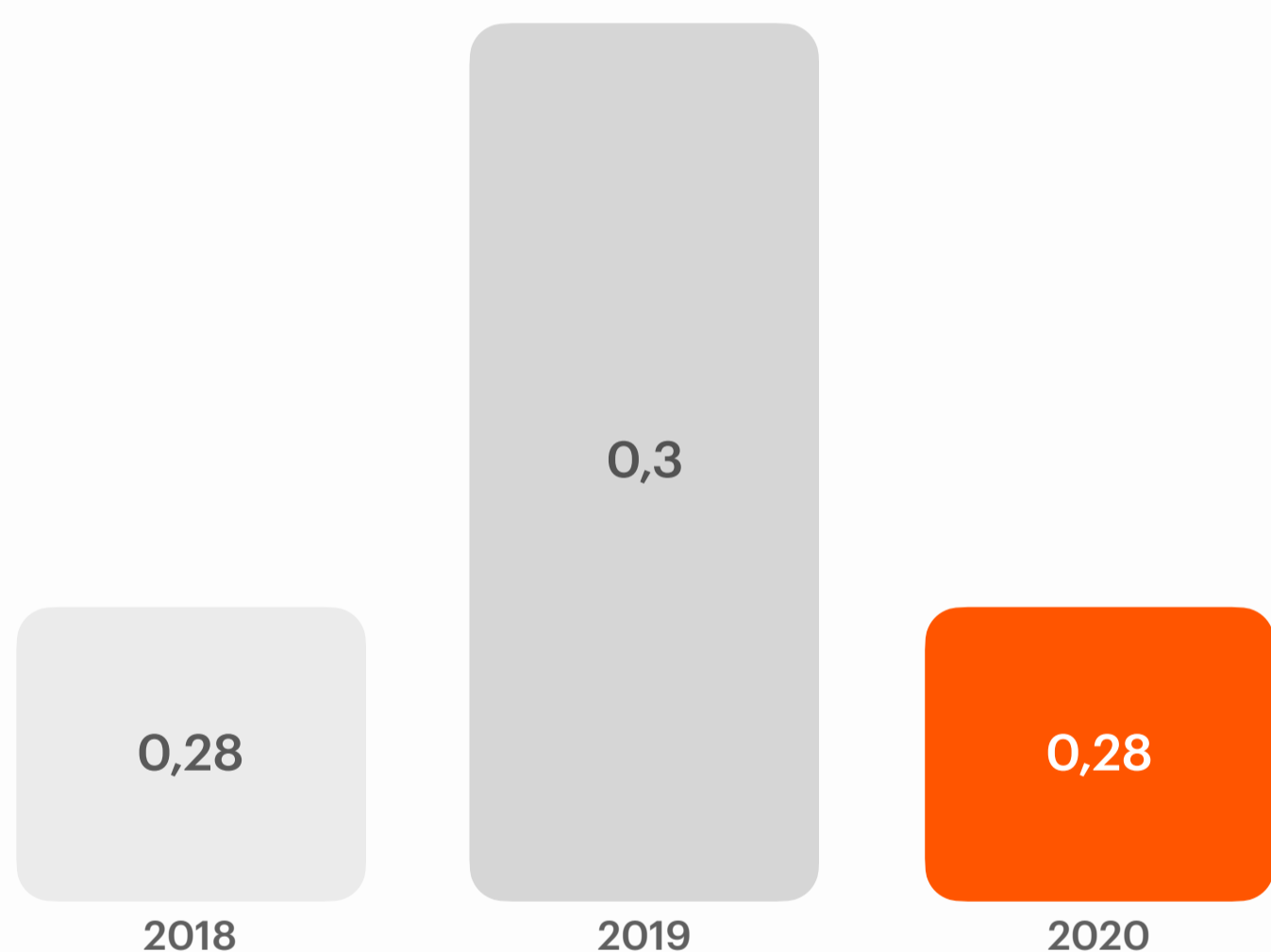
Текущие затраты на природоохранную деятельность в 2020 году увеличились более чем в 2 раза по сравнению с 2019 годом до 5,94 млн рублей. Помимо этого, ПИК-Индустрия понесла дополнительные расходы в области ООС в размере 17,21 млн рублей в том числе на разработку разрешительной документации, проведение производственного экологического контроля.

Объем затрат на мероприятия в области промышленной безопасности и охраны труда, млн рублей



Общее увеличение затрат в области ПБ и ОТ за отчетный период составило 226,3 млн рублей, что почти на 72% больше аналогичного показателя 2019 года.

Показатель LTIFR



Показатель LTIFR в 2020 году снизился по сравнению с уровнем 2019 года и составил 0,28. Всего в 2020 году зафиксировано 28 случаев производственного травматизма без учета случаев со смертельным исходом, при этом из них 71,4% – легкие по степени тяжести.

Показатели корпоративного управления

Заседания Совета директоров в 2018-2020 годах

Год	Количество заседаний Совета директоров
2018	14
2019	11
2020	10

Посещаемость заседаний Совета директоров в 2020 году

Дата заседания	Количество участников заседания	Формат заседания
12.02.2020	9 из 9	заочный
13.04.2020	9 из 9	заочный
17.07.2020	9 из 9	заочный
23.07.2020	9 из 9	очный
28.07.2020	9 из 9	заочный
26.08.2020	8 из 9	заочный
28.08.2020	7 из 9	заочный
06.10.2020	9 из 9	очный
26.11.2020	9 из 9	заочный
28.12.2020	9 из 9	заочный

Формы и механизмы взаимодействия ПИК с заинтересованными сторонами

Заседания Совета директоров в 2018-2020 годах

Группы заинтересованных сторон	Ожидания заинтересованных сторон в отношении ПИК	Механизмы взаимодействия	Ключевые события в 2020 году
<p>Клиенты</p> <p>Дополнительная информация в разделе «Работа с клиентами»</p>	<p>Справедливое ценообразование</p> <p>Высокий уровень качества жилья и социальных объектов</p> <p>Высокое качество сервиса и удобство обслуживания</p> <p>Безопасность и надежность, комфортные условия для жизни и развития</p>	<p>Публикация обращений клиентов на сайте ПИК</p> <p>Взаимодействие с клиентами с помощью многообразных каналов коммуникации (входящая линия, исходящая линия, чаты на сайте и в мобильном приложении, чаты в мессенджерах и социальных сетях, форма подачи обратной связи на сайте, обратная связь на e-mail); работа отдельной линии по обработке обращений Service Desk</p> <p>Введение эскроу-счетов и защита денежных средств клиентов</p> <p>Совершенствование продуктов и сервисов ПИК</p> <p>Проведение групповых экскурсий по объектам для знакомства с территорией проекта и квартирами</p>	<p>Доработка сайта и Личного кабинета клиента для проведения всех этапов сделки полностью онлайн</p> <p>Перевод работы с клиентами в онлайн-режим, включая запуск видео-встреч с менеджерами продаж, развитие каналов коммуникации и поддержание омниканальности</p> <p>Предоставление новых возможностей для ознакомления с продуктами ПИК: запуск проекта «Видобот», перевод шоурумов в онлайн-формат и организация 3D-туров</p> <p>Развитие ипотечных и страховых продуктов, включая реализацию проекта «Ипотека 0%» (программа «Берем проценты на себя»)</p> <p>Запуск сервисов онлайн-заселения</p> <p>Высокий уровень удовлетворенности клиентов (в 2020 году показатель CSI (оценка индекса удовлетворенности) составил 4,7 из 5 баллов)</p> <p>Получение оценок 4 и 5 (по пятибалльной шкале) от более чем 85% опрошенных клиентов после завершения сделки на сайте</p> <p>Победа «ПИК-Комфорт» в категории «Лучшая управляющая компания по обслуживанию жилья комфорт-класса» по итогам конкурса «Московское качество-2020»</p>

Группы заинтересованных сторон	Ожидания заинтересованных сторон в отношении ПИК	Механизмы взаимодействия	Ключевые события в 2020 году
<p>Персонал</p> <p>Дополнительная информация в разделах «Управление персоналом» и «Охрана труда»</p>	<p>Безопасные и благоприятные условия работы</p> <p>Равные возможности и справедливое отношение ко всем сотрудникам</p> <p>Конкурентный уровень заработных плат</p> <p>Предоставление льгот и социальная поддержка</p> <p>Перспективы карьерного роста</p> <p>Программы обучения и профессионального развития</p>	<p>Коммуникация с сотрудниками через менеджеров и руководителей</p> <p>Внутренний корпоративный портал</p> <p>Рассылки с актуальными новостями ПИК по электронной почте и через мессенджеры</p> <p>Повышение корпоративной культуры безопасности и обеспечение охраны труда и здоровья</p> <p>Образовательные программы для развития профессиональных навыков и компетенций</p> <p>Проведение оценки вовлеченности персонала</p> <p>Проведение оценки эффективности персонала</p> <p>Организация дистанционной работы</p> <p>Реализация социальных благотворительных и волонтерских проектов</p>	<p>Перевод около 97% сотрудников на дистанционную работу и внедрение гибкого графика, в том числе перевод всех сотрудников ПИК-Проект в онлайн-формат работы</p> <p>Выполнение обязательств перед персоналом в полном объеме, сохранение занятости</p> <p>Изменение подхода к подбору персонала, развитие CRM-системы</p> <p>Введение оценки эффективности работы сотрудников</p> <p>Расширение функционала Личного кабинета сотрудника, разработка Личного кабинета руководителя</p> <p>Развитие образовательного проекта для сотрудников «ПИК-Среда» в онлайн-формате, создание единого центра обучения сотрудников «ПИК-Академия»</p> <p>Введение дополнительных бесплатных онлайн-программ обучения для сотрудников в период карантина</p> <p>Разработка и реализация корпоративных программ психологической поддержки для борьбы с эмоциональным выгоранием</p>
<p>Подрядчики и поставщики</p> <p>Дополнительная информация в разделах «Управление закупочной деятельностью» и «Экономическая безопасность»</p>	<p>Прозрачный процесс выбора подрядчиков</p> <p>Исполнение контрактных обязательств</p> <p>Обеспечение качества и заявленных сроков выполнения работ</p> <p>Соблюдение норм деловой этики</p> <p>Противодействие коррупции</p>	<p>Проведение конкурентных закупок</p> <p>Заключение соглашений и договоров с подрядчиками и поставщиками</p> <p>Поддержание долгосрочных взаимоотношений с поставщиками и подрядчиками</p> <p>Горячая линия для обращений по вопросам коррупции и оперативное реагирование</p>	<p>Поддержка и доработка «Marketplace» – цифровой площадки для взаимодействия подрядчиков и поставщиков</p> <p>Рост объема закупок, проведенных через систему электронных торговых площадок B2B-Center</p> <p>Совершенствование системы стратегического партнерства с поставщиками</p> <p>Разработка продукта «Экологистика» (ПИК-Индустрия)</p> <p>Создание портала поставщика, интегрированного с системой электронного документооборота (ПИК-Индустрия)</p>

Группы заинтересованных сторон	Ожидания заинтересованных сторон в отношении ПИК	Механизмы взаимодействия	Ключевые события в 2020 году
<p>Акционеры и инвесторы</p> <p>Дополнительная информация в разделе «Корпоративное управление»</p>	<p>Повышение стоимости Компании</p> <p>Стабильные финансовые и операционные результаты</p> <p>Своевременное обеспечение актуальной информацией об основных показателях деятельности</p> <p>Осуществление информирования путем предоставления отчетности о деятельности</p>	<p>Ежегодное собрание акционеров</p> <p>Раскрытие соответствующей финансовой и нефинансовой информации в отчетности и на корпоративном сайте</p> <p>Участие в инвестиционных мероприятиях и конференциях</p> <p>Регулярная организация и проведение «дней инвестора»</p> <p>Активное взаимодействие с ведущими консалтинговыми и рейтинговыми агентствами</p>	<p>Создание Комитета по связям с инвесторами и корпоративным коммуникациям и Комитета по устойчивому развитию при Совете директоров</p> <p>Проведение non-deal roadshow, встреч и конференций с инвесторами в онлайн-формате</p> <p>Получение впервые кредитного рейтинга от международного агентства Moody's</p> <p>Участие в форумах ВТБ «Россия Зовет!» и «Russia: The Inside Track».</p> <p>Обновление корпоративного сайта</p> <p>Получение ESG-рейтинга от RAEX-Europe</p>
<p>Государственные органы</p>	<p>Соответствие законодательству Российской Федерации</p> <p>Соблюдение нормативных требований</p> <p>Своевременная уплата налогов</p> <p>Социальное и экономическое развитие регионов присутствия</p> <p>Устойчивость Компании как системообразующей организации российской экономики</p>	<p>Выполнение бизнес-плана и обязательств по вводу в эксплуатацию жилья</p> <p>Строительство объектов социальной инфраструктуры и передача объектов государству</p> <p>Выполнение предписаний и исправление замечаний со стороны государственных органов</p> <p>Получение необходимых разрешений в рамках девелоперского цикла</p> <p>Публикация финансовой и нефинансовой отчетности</p>	<p>Введение в эксплуатацию жилья объемом 2 425 тыс. м²</p> <p>Введение в эксплуатацию 13 объектов социальной инфраструктуры</p> <p>Участие в строительстве больниц для пациентов с COVID-19</p> <p>Выполнение предписаний Роспотребнадзора по противодействию распространения коронавируса COVID-19</p>
<p>Профессиональное и бизнес-сообщество</p> <p>Дополнительная информация в разделе «Управление устойчивым развитием»</p>	<p>Сотрудничество и участие в совместных инициативах</p> <p>Участие в отраслевых мероприятиях</p> <p>Повышение информационной прозрачности</p>	<p>Инициирование общих проектов</p> <p>Активное участие в конференциях, форумах и отраслевых мероприятиях</p> <p>Разработка правил контроля и стандартов отраслевой деятельности</p> <p>Распространение философии ПИК посредством франшизы</p>	<p>Номинация проектов ПИК на Архитектурную премию Москвы</p> <p>Сохранение культурного и исторического наследия</p> <p>Коммерциализация уникальных ИТ-продуктов в строительной сфере</p>

Группы заинтересованных сторон	Ожидания заинтересованных сторон в отношении ПИК	Механизмы взаимодействия	Ключевые события в 2020 году
<p>Местные сообщества</p> <p>Дополнительная информация в разделе «Социальная ответственность»</p>	<p>Развитие социальной инфраструктуры</p> <p>Помощь в решении социальных, экологических и экономических вопросов</p> <p>Обеспечение безопасности и комфорта</p> <p>Возможности трудоустройства для местного населения</p> <p>Минимизация негативного воздействия, связанного с деятельностью Компании</p>	<p>Ведение прямого диалога с жителями объектов ПИК по многообразным каналам коммуникации</p> <p>Учет мнений местных сообществ при планировании будущих проектов, использование ценностей мастерплана</p> <p>Строительство объектов социальной инфраструктуры</p> <p>Реализация экологических и социальных проектов для улучшения качества жизни местного населения</p> <p>Сохранение культурного наследия, участие в сохранении исторических объектов архитектуры</p>	<p>Ввод в эксплуатацию объектов социальной инфраструктуры общей площадью 76 666 м² (включая поликлиники, детские сады, школы)</p> <p>Проведение акций по сбору макулатуры, отработанных батареек и покрышек</p> <p>Реставрация исторических зданий в ЖК «Шереметьевский», «Пресненский вал, 27»</p> <p>Участие в реконструкции Московского зоопарка</p> <p>Партнерство с Музеем Москвы, поддержка выставки «ВХУТЕМАС-100. Школа авангарда»</p> <p>Перевод коммуникаций с местными жителями в онлайн-формат</p>
<p>СМИ</p>	<p>Ответы на возникающие вопросы, затрагивающие интересы всех стейкхолдеров</p> <p>Поддержание диалога</p> <p>Информационная открытость и прозрачность</p>	<p>Пресс-релизы о значимых событиях деятельности Компании</p> <p>Подготовка ТВ-сюжетов</p> <p>Брифинги</p> <p>Интервью с представителями ПИК</p>	<p>Участие в акции «Доброшрифт» для помощи детям с ДЦП</p> <p>Поддержка акции жителей ПИК #Карантиния</p> <p>Съемка клипа «Плачу на техно» совместно с YouTube-каналом «Чикен Карри»</p>

Приложение 3

Глоссарий

Дата заседания	Количество участников заседания
ПАО «ПИК – специализированный застройщик», ПАО «ПИК СЗ» ПИК, Компания ПИК, Компания	Публичное акционерное общество «ПИК-специализированный застройщик»
Управляющая компания	ООО «ПИК-Комфорт»
ПИК-Аренда	Сервис для поиска арендаторов, где система подбирает жильцов в соответствии с требованиями клиента
ПИК-Брокер	Сервис Компании, созданный для улучшения жилищных условий: продажи, покупки или обмена недвижимости
ПИК-Индустрия	Промышленно-строительный сегмент ПИК
ПИК-Сервис	Цифровой маркетплейс домашних услуг
ПИК-Спорт	Спортивно-оздоровительные проекты
ПИК-Комфорт	Управляющая компания
ПИК.Смарт	Система «умного дома», разработанная Компанией совместно с Яндекс и Rubetek
ПИК-Мебель	Мебель собственного дизайна и производства Компании, разработанная с учетом современного образа жизни и актуальных трендов
ПИК-Data	Сервис Компании – хранилище маркетинговых данных
ПИК Digital	Структура Компании, которая с 2020 года включает в себя все ИТ-подразделения Компании
ПИК-Стандарт	Система внутренней стандартизации проектирования и проведения строительных работ Компании
АЗ ЖБК	Алексинский завод железобетонных конструкций (Тульская область)
КЗ ЖБК	Калужский завод железобетонных конструкций (Калужская область)
НЗ ЖБК	Наро-Фоминский завод железобетонных конструкций (Московская область)
ОЗ ЖБК	Очаковский завод железобетонных конструкций (Москва)
Отчет	Отчет в области устойчивого развития Компании за 2020 год
Продукт	Результат деятельности Компании – как материальный, так и цифровой, используемый в реализации проектов Группы
Проект	Девелоперский проект Компании, жилой комплекс, жилой район, жилой квартал. Совокупность жилых зданий, объединенных одной идеей и созданных в соответствии с ПИК-Стандартом.
COVID-19	Аббревиатура от англ. COronaVirus Disease 2019 — коронавирусная инфекция 2019 года
Service desk	Линия по обработке обращений
BIM	Информационное моделирование зданий, Building Information Model
CO2	Диоксид углерода или двуокись углерода, углекислый газ, угольный ангидрид, углекислота
CSI	Оценка индекса удовлетворенности
EBITDA	Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization

ESG	Environmental, Social, and Governance
ESG-риски	ESG (Environmental, Social, Governance) – экологические, социальные и управленческие факторы, которые принимаются во внимание наряду с финансовыми при принятии инвестиционных решений для минимизации потенциальных рисков и увеличения доходности
DDoS	Distributed Denial of Service, распределённая атака типа «отказ в обслуживании»
Fee-development	Реализация проекта по заказу инвестора
GRI	Руководство по отчетности в области устойчивого развития Global Reporting Initiative
HR	Human resources
ISO	Международная организация по стандартизации, ИСО (англ. International Organization for Standardization)
LTIFR	Коэффициент частоты травматизма, Lost Time Injury Frequency Rate
PropTech сектор	PropTech – цифровые проекты на рынке недвижимости. К таким проектам относят как смарт-здания и смарт-города, так и цифровые платформы для поиска недвижимости или проекты, соединившие цифровизацию и девелопмент.
R&D	Research and development
PlayHub	Детские площадки Компании
VDI	Virtual Desktop Interface
ДМС	Добровольное медицинское страхование
ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство
ИТ	Информационные технологии
КПЭ	Ключевые показатели эффективности
МСФО	Международные стандарты финансовой отчетности
ООН	Организация Объединенных Наций
ООС	Охрана окружающей среды
ОТ	Охрана труда
ПБиОТ	Промышленная безопасность и охрана труда
ПЦР	Полимеразная цепная реакция
СКЗИ	Средства Криптографической Защиты Информации
СУОТ	Система управления охраной труда
ТМЦ	Товарно-материальные ценности
ТСЖ	Товарищество собственников жилья

Приложение 4

Таблица GRI

Показатель	Раздел	Подраздел/Примечания
GRI 102 Общие элементы отчетности		
Профиль организации		
GRI 102-1 Название организации	О Компании	
GRI 102-2 Деятельность, бренды, продукция и услуги организации	О Компании	Портрет Компании Сегменты деятельности
GRI 102-3 Местонахождение штаб-квартиры организации	О Компании	Портрет Компании География присутствия
GRI 102-4 Местонахождение осуществления деятельности	О Компании	Портрет Компании География присутствия
GRI 102-5 Характер собственности и организационно-правовая форма	О Компании	
GRI 102-6 Рынки, на которых работает организация	О Компании	Портрет Компании Сегменты деятельности
GRI 102-7 Масштаб организации	Приложение 1	Ключевые операционные показатели Компании за 2020 год Ключевые финансовые показатели Компании за 2020 год Ключевые показатели Компании в области устойчивого развития за 2020 год
GRI 102-8 Информация о персонале и других работниках	Управление персоналом	Структура персонала
GRI 102-9 Цепочка поставок	Управление закупочной деятельностью	Структура закупок
GRI 102-10 Существенные изменения в организации или ее цепочке поставок	Управление закупочной деятельностью	Структура закупок
GRI 102-11 Принцип предосторожности	Управление устойчивым развитием	Управление рисками в области устойчивого развития
GRI 102-12 Внешние инициативы	Взаимодействие с заинтересованными сторонами Социальная ответственность	Участие в отраслевых ассоциациях и внешних инициативах
GRI 102-13 Членство в ассоциациях	Взаимодействие с заинтересованными сторонами Социальная ответственность	Участие в отраслевых ассоциациях и внешних инициативах

Стратегия		
GRI 102-14 Заявление самого старшего руководителя, принимающего решения	Обращение руководства	Обращение Председателя Совета Директоров Обращение Генерального директора Компании
GRI 102-15 Ключевые воздействия, риски и возможности	Управление устойчивым развитием Система управления рисками и внутреннего контроля	Управление рисками в области устойчивого развития Подход к внутреннему контролю и управлению рисками
Этика и добросовестность		
GRI 102-16 Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	Управление устойчивым развитием	Приоритеты и ключевые направления деятельности в области устойчивого развития
GRI 102-17 Механизмы обращения за консультациями по вопросам этического поведения	Экономическая безопасность	Деловая этика
Корпоративное управление		
GRI 102-18 Структура корпоративного управления	Корпоративное управление	Структура органов корпоративного управления
Взаимодействие с заинтересованными сторонами		
GRI 102-40 Список групп заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	
GRI 102-41 Коллективный договор	Управление персоналом	Социальная поддержка
GRI 102-42 Выявление и отбор заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	
GRI 102-43 Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	
GRI 102-44 Затронутые ключевые темы и опасения	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	
Практика отчетности		
GRI 102-45 Юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность	Приложение 1	Границы Отчета и методика подготовки
GRI 102-46 Определение содержания Отчета и границ тем	Приложение 1	Подход к определению существенных тем
GRI 102-47 Перечень существенных тем	Приложение 1	Подход к определению существенных тем

GRI 102-48 Переформулировка показателей	Приложение 1	Границы Отчета и методика подготовки
GRI 102-49 Изменения в отчетности в области устойчивого развития	Приложение 1	Границы Отчета и методика подготовки
GRI 102-50 Отчетный период	Приложение 1	Границы Отчета и методика подготовки
GRI 102-51 Дата публикации предыдущего отчета в области устойчивого развития	Приложение 1	Границы Отчета и методика подготовки
GRI 102-52 Цикл отчетности	Приложение 1	Границы Отчета и методика подготовки
GRI 102-53 Контактное лицо, к которому можно обратиться с вопросами относительно данного отчета	Приложение 1	Контактная информация
GRI 102-54 Заявление о варианте подготовки отчетности в соответствии со Стандартами GRI	Приложение 1	Подход к подготовке Отчета
GRI 102-55 Таблица показателей GRI	Приложение 1 Приложение 4	Подход к подготовке Отчета Таблица показателей GRI
GRI 102-56 Внешнее заверение	Приложение 1	Заверение
GRI 103 Подход в области менеджмента		
GRI 103-1 Существенные темы и их границы	Приложение 1	Подход к определению существенных тем
GRI 103-2 Подход к менеджменту и его компоненты		Подход к управлению представлен в Отчете перед раскрытием данных по каждой существенной теме.
GRI 103-3 Оценка эффективности подходов к управлению		Сообщения о данных мероприятиях содержатся в тексте Отчета
Существенные темы		
Категория «Экономическая»		
201 Экономическая результативность		
GRI 103 Подход в области менеджмента	О Компании	Портрет Компании Бизнес-модель
GRI 201-1 Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	О Компании Приложение 1	Ключевые операционные показатели Компании за 2020 год Ключевые финансовые показатели Компании за 2020 год
203 Непрямые экономические воздействия		
GRI 103 Подход в области менеджмента	Социальная ответственность	Подход к управлению вопросами социальной ответственности
GRI 203-1 Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Социальная ответственность	
204 Практика закупок		
GRI 103 Подход в области менеджмента	Управление закупочной деятельностью	Подход к управлению закупочной деятельностью
GRI 204-1 Доля расходов на местных поставщиков	Управление закупочной деятельностью	Структура закупок

205 Противодействие коррупции		
GRI 103 Подход в области менеджмента	Экономическая безопасность	Подход к обеспечению безопасности Противодействие коррупции
GRI 205-1 Подразделения, в отношении которых проводилась оценка рисков, связанных с коррупцией	Экономическая безопасность	Противодействие коррупции
GRI 205-2 Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Экономическая безопасность	Подход к обеспечению безопасности
GRI 205-3 Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	Экономическая безопасность	Противодействие коррупции
Категория «Экологическая»		
301 Материалы		
GRI 103 Подход в области менеджмента	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Деятельность по управлению отходами
GRI 301-1 Использованные материалы по весу или по объему	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Деятельность по управлению отходами
302 Энергия		
GRI 103 Подход в области менеджмента	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Энергосбережение и энергоэффективность
GRI 302-1 Потребление энергии внутри организации	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Энергосбережение и энергоэффективность
303 Вода и сбросы		
GRI 103 Подход в области менеджмента	Охрана окружающей среды	Подход к управлению вопросами охраны окружающей среды Экологическое воздействие
GRI 303-1 Взаимодействие в рамках совместного использования воды	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Охрана водных ресурсов
GRI 303-2 Управление воздействиями, которые связаны со сбросом воды	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Охрана водных ресурсов
GRI 303-3 Водозабор	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Охрана водных ресурсов
GRI 303-4 Сбросы воды	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Охрана водных ресурсов
GRI 303-5 Потребление воды	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Охрана водных ресурсов

305 Выбросы		
GRI 103 Подход в области менеджмента	Охрана окружающей среды	Подход к управлению вопросами охраны окружающей среды Экологическое воздействие
GRI 305-6 Выбросы озоноразрушающих веществ	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Охрана атмосферного воздуха
GRI 305-7 Выбросы в атмосферу NOx, SOx и других значимых загрязняющих веществ	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Охрана атмосферного воздуха
306 Отходы		
GRI 103 Подход в области менеджмента	Охрана окружающей среды	Подход к управлению вопросами охраны окружающей среды Экологическое воздействие
GRI 306-1 Образование отходов и связанные с ними существенные воздействия	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Деятельность по управлению отходами
GRI 306-2 Управление существенными воздействиями, связанными с отходами	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Деятельность по управлению отходами
GRI 306-3 Образование отходов	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Деятельность по управлению отходами
GRI 306-4 Утилизация отходов	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Деятельность по управлению отходами
GRI 306-5 Удаление отходов	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Деятельность по управлению отходами
307 Соответствие требованиям экологического законодательства		
GRI 307-1 Несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований	Охрана окружающей среды	Подход к управлению вопросами охраны окружающей среды Соблюдение природоохранного законодательства
Категория «Социальная»		
401 Занятость		
GRI 103 Подход в области менеджмента	Управление персоналом	Подход к управлению персоналом
GRI 401-1 Вновь нанятые сотрудники и текучесть кадров	Управление персоналом	Привлечение сотрудников
403 Здоровье и безопасность на рабочем месте		
GRI 103 Подход в области менеджмента	Охрана труда	Подход к управлению вопросами охраны труда
GRI 403-1 Система управления вопросами охраны труда и безопасности на рабочем месте	Охрана труда	Подход к управлению вопросами охраны труда Результаты 2020 года Сохранение здоровья работников и медицинский контроль
GRI 403-2 Идентификация опасности, оценка рисков, расследование несчастных случаев	Охрана труда	Предотвращение травматизма и несчастных случаев
GRI 403-3 Службы охраны здоровья	Охрана труда	Предотвращение травматизма и несчастных случаев Производственный травматизм

GRI 403-4 Участие работников, консультации и коммуникации по вопросам охраны труда и безопасности на рабочем месте	Охрана труда	Подход к управлению вопросами охраны труда
GRI 403-5 Профессиональная подготовка по вопросам охраны труда и безопасности на рабочем месте	Охрана труда	Подход к управлению вопросами охраны труда Развитие культуры безопасности
GRI 403-6 Продвижение здоровья работников	Охрана труда	Предотвращение травматизма и несчастных случаев Сохранение здоровья работников Медицинский контроль
GRI 403-7 Предотвращение и смягчение последствий для здоровья и безопасности труда, непосредственно связанных с деловыми отношениями	Управление качеством	Обеспечение качества в производственном сегменте
GRI 403-8 Работники, охваченные системой управления вопросами охраны труда и безопасности на рабочем месте	Охрана труда	Подход к управлению вопросами охраны труда
GRI 403-9 Производственные травмы	Охрана труда	Предотвращение травматизма и несчастных случаев Производственный травматизм
GRI 403-10 Профессиональные заболевания	Охрана труда	Предотвращение травматизма и несчастных случаев Сохранение здоровья работников
404 Подготовка и образование		
GRI 103 Подход в области менеджмента	Управление персоналом	Подход к управлению персоналом
GRI 404-1 Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника	Управление персоналом	Обучение и профессиональное развитие
GRI 404-2 Программы развития навыков и программы адаптации сотрудников	Управление персоналом	Обучение и профессиональное развитие
405 Разнообразие и равные возможности		
GRI 103 Подход в области менеджмента	Управление персоналом	Подход к управлению персоналом
GRI 405-1 Разнообразие руководящих органов и сотрудников	Управление персоналом	Структура персонала
GRI 405-2 Отношение базового оклада и вознаграждения мужчин и женщин	Управление персоналом	Оплата труда, оценка и мотивация сотрудников
413 Местные сообщества		
GRI 103 Подход в области менеджмента	Социальная ответственность	Подход к управлению вопросами социальной ответственности
GRI 413-1 Подразделения, реализующие программы взаимодействия с местными сообществами, оценки воздействия на местные сообщества и развития местных сообществ	Социальная ответственность	Взаимодействие с местными сообществами Учет мнения местных сообществ
416 Здоровье и безопасность потребителя		
GRI 103 Подход в области менеджмента	Управление качеством	Подход к управлению качеством
GRI 416-1 Оценка воздействия продуктов и услуг на здоровье и безопасность	Социальная ответственность Управление качеством Экономическая безопасность	Подход к управлению вопросами социальной ответственности Решения на уровне мастерплана Повышение качества жизни Обеспечение безопасности Обеспечение качества в производственном сегменте Физическая безопасность

Приложение 5

Соответствие принципам Глобального договора ООН

Принципы Глобального договора ООН	Раздел Отчета
Принципы в области прав человека	
Принцип 1. Деловые круги должны поддерживать и уважать защиту провозглашенных на международном уровне прав человека.	Управление персоналом Обеспечение защиты прав человека
Принцип 2. Деловые круги не должны быть причастны к нарушениям прав человека.	Управление персоналом Обеспечение защиты прав человека
Принципы в области трудовых отношений	
Принцип 3. Деловые круги должны поддерживать свободу объединения и реальное признание права на заключение коллективных договоров.	Управление персоналом Социальная поддержка
Принцип 4. Деловые круги должны выступать за ликвидацию всех форм принудительного и обязательного труда.	Управление персоналом Обеспечение защиты прав человека
Принцип 5. Деловые круги должны выступать за полное искоренение детского труда.	Управление персоналом Обеспечение защиты прав человека
Принцип 6. Деловые круги должны выступать за ликвидацию дискриминации в сфере труда и занятости.	Управление персоналом Обеспечение защиты прав человека
Принципы в области охраны окружающей среды	
Принцип 7. Деловые круги должны поддерживать подход к экологическим вопросам, основанный на принципе предосторожности.	Управление устойчивым развитием Управление рисками в области устойчивого развития
Принцип 8. Деловые круги должны предпринимать инициативы, направленные на повышение ответственности за состояние окружающей среды.	Охрана окружающей среды
Принцип 9. Деловые круги должны содействовать развитию и распространению экологически безопасных технологий.	Охрана окружающей среды
Принципы в области охраны окружающей среды	
Принцип 10. Деловые круги должны противостоять всем формам коррупции, включая вымогательство и взяточничество.	Экономическая безопасность Деловая этика Противодействие коррупции

Приложение 6

Анкета для читателя Отчета

Сведения об анкетированной заинтересованной стороне:

ФИО

Должность / род деятельности

Организация

Контакты для обратной связи:
почта/телефон

Вопросы анкеты:

Выберите из предложенных вариантов свою позицию по отношению к ПАО «ПИК-специализированный застройщик» (Компания):

- Владелец акций Компании
- Клиент Компании
- Поставщик товаров, работ или услуг для Компании
- Должностное лицо Компании
- Работник Компании
- Представитель государственных органов
- Представитель научно-производственного объединения
- Иное (просим указать)

Содержит ли Отчет ответы на интересующие Вас вопросы?

- Да, на все
- Частично
- Нет

Пожалуйста, оцените Отчет по следующим критериям:

	1	2	3	4	5
Актуальность и существенность информации	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Полнота	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Структура	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Дизайн	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Стиль изложения информации	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Уровень доверия к предоставленной информации	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Какая информация в Отчете была для Вас новой относительно деятельности ПАО «ПИК-специализированный застройщик»?

Какую информацию Вы бы хотели видеть в следующем отчете ПАО «ПИК-специализированный застройщик»?

Какие рекомендации/предложения Вы можете дать для будущих отчетов ПАО «ПИК-специализированный застройщик»?
