

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ:

Технологии. Партнерство. Социальный прогресс.

Отчет об устойчивом развитии ПАО «ВымпелКом» за 2018 год



Билайн™



Отчет об устойчивом развитии ПАО «ВымпелКом» за 2018 год

В настоящем отчете (далее – «Отчет») под терминами Билайн, «Компания», «ВымпелКом» следует понимать информацию о деятельности ПАО «ВымпелКом». Отчет содержит информацию о бизнес-единице в России — Группе компаний VEON Ltd. (далее — «Группа»), международной телекоммуникационной и технологической компании со штаб-квартирой в Амстердаме, предлагающей своим клиентам новые возможности в цифровом мире.

Показатели, указанные в Отчете, представлены по состоянию на 31 декабря 2018 года, за исключением показателей, в отношении которых указаны иные даты.

Обращение Генерального директора	4
Обращение Руководителя по устойчивому развитию	6
Об Отчете	8
Принципы подготовки Отчета	8
Принципы определения содержания Отчета	8
Принципы обеспечения качества Отчета	9
Цели устойчивого развития (ЦУР) ООН	10
Существенные темы	15
Наши заинтересованные стороны	15
Наши существенные темы	17
О Компании	19
Обзор деятельности Компании	19
Наша деятельность в цифрах	19
Финансовые показатели Компании	19
Структура Компании	20
Стратегия Компании: от инновационности к собственной цифровой экосистеме	20
Корпоративные ценности	21
Управление рисками	21
Права человека	25
Надежность и добросовестность бизнеса	30
Кодекс поведения Группы	32
Деятельность по противодействию коррупции	33
Обучение в области комплаенса	33

Устойчивое взаимодействие с бизнес-партнерами и поставщиками	34
Бизнес-партнеры	34
Поставщики.....	35
Взаимодействие с органами власти и соответствие законодательным требованиям	37
Диалог с сообществом.....	38
Клиенты и услуги	39
Повышение доступа к цифровым услугам и технологиям	39
Качество сервиса и диалог с клиентами	41
Построение диалога с бизнесом	41
Построение диалога с клиентами.....	41
Информационная безопасность	43
Безопасный интернет	43
Розничная торговля.....	44
Сотрудники	45
Принципы кадровой политики	46
Развитие и обучение персонала.....	49
Мотивация и оценка деятельности сотрудников.....	50
Внутренние коммуникации	50
Охрана труда	51
Общество.....	53
Основы социально значимой деятельности	53
Инвестиции в развитие социального сектора	54
Поиск пропавших людей	54
Инклюзивные технологии и проекты.....	56

Телемедицина	58
Технологические решения для благотворительности и социального воздействия	58
Интеллектуальное волонтерство	59
Иные проекты	60

Окружающая среда 61

Экологическая стратегия	61
Потребление энергии	61
Энергоэффективность и внутренние экологические инициативы	62
Энергосберегающие технологии.....	62
Рациональное управление отходами и материалами.....	63
Ответственное водопотребление	63

Контакты..... 64

Таблица GRI..... 65

Приложения..... 74

Приложение 1. Указатель содержания элементов управления существенными темами.....	74
Приложение 2. Вклад Компании в достижение нефокусных ЦУР	86
Приложение 3. Детализация индикаторов GRI Standards.....	90
Приложение 4. Внешнее подтверждение.....	95



Обращение Генерального директора

102-14

Дорогие друзья!

Мы рады представить вам Отчет об устойчивом развитии за 2018 год. Принципы устойчивого развития стали важной частью нашей деятельности, найдя свое отражение как в стратегии Билайн, так и в ежедневно принимаемых нами решениях. Мы видим, как приверженность этим принципам оказывает положительное влияние на наши отношения с партнерами, поставщиками, коллегами по отрасли и, конечно, с клиентами.

В 2018 году наша уверенность в выбранном пути устойчивого развития крепла. И сегодня мы довольны первыми результатами такого подхода.

Миссия Билайн — давать людям возможность получать радость общения, чувствовать себя свободными во времени и пространстве. Мы чутко реагируем на все изменения рынка, а иногда и сами задаем перспективные мировые технологические и потребительские тенденции и гордимся тем, какой вклад вносим в развитие телекоммуникационной отрасли России.

В 2018 году Билайн принял ряд стратегически важных решений, направленных на улучшение качества связи по всей

территории России. Мы осуществили масштабные — а в Москве и вовсе рекордные за историю Компании — инвестиции в расширение географии и улучшение качества покрытия высокоскоростными сетями 4G/LTE, представили инновационные тарифные планы и революционно доступные предложения в области международного LTE-роуминга, следуя нашей главной цели — быть для наших абонентов предпочтительным оператором связи. Мы осознаем, что достижение данной цели невозможно без развития комплаенса,

культуры и этики бизнеса, а также понимания ответственности перед всеми нашими стейкхолдерами.

Мы верим, что инновации способны одновременно обеспечить рост нашего бизнеса и отвечать на социальные и экологические вызовы общества. В 2018 году мы продолжили поддерживать инновационные цифровые стартапы, будучи уверенными, что именно они способны создать условия для сбалансированного, взаимодополняющего развития бизнеса, экономики и общества.

Мы убедились в том, что системность, последовательность и технологичность — основа наших социальных проектов и результатов, которые мы достигаем через них. Уже много лет мы поддерживаем работу поисково-спасательного отряда «Лиза Алерт», в котором наши технологические решения находят свое лучшее применение — они помогают быстрее и эффективнее спасать жизни людей. Мы также продолжаем фокусироваться на развитии ассистивных технологий, помогающих людям с особенностями здоровья без преград интегрироваться в жизнь общества.

Наша главная движущая сила, без которой Билайн не был бы тем, что он есть, — это наши сотрудники. Мы гордимся тем, что в 2018 году Билайн удостоился звания

лучшего работодателя в российской телекоммуникационной отрасли по версии HeadHunter. Мы продолжили инвестировать в создание новых возможностей для наших сотрудников — в обучение актуальным навыкам, поддержку лидерства и инновационных идей. Мы запустили корпоративный инкубатор «Билайн Innovation Lab», в рамках которого наши сотрудники смогли разрабатывать собственные продукты и проекты для последующего коммерческого применения.

Являясь одной из крупнейших компаний российского рынка, мы несем ответственность за значительные объемы энергопотребления. В отчетном периоде Билайн сделал еще один шаг на пути к экологической устойчивости, повысив энергоэффективность своих дата-центров.

Билайн гордится тем, что выбрал для себя путь устойчивого развития. Мы рады идти этим путем с нашими клиентами, партнерами и обществом, в котором мы живем и работаем. 🌱

С уважением, Василь Лацанич
Генеральный директор ПАО «ВымпелКом»





Обращение Руководителя по устойчивому развитию

102-14

Дорогие друзья!

Я рада представить вам наш новый Отчет об устойчивом развитии ПАО «ВымпелКом» за 2018 год. В нашем стремлении соответствовать лучшим практикам устойчивого развития мы перешли на новый формат отчетности и сократили отчетный цикл — теперь мы будем рассказывать о деятельности «ВымпелКом» ежегодно. Мы верим, что новый формат позволит повысить эффективность мониторинга наших нефинансовых результатов, а также поможет грамотно отследить то, какое влияние мы оказываем на достижение Целей в области устойчивого развития ООН.

Мы также убеждены, что ежегодный выпуск Отчета — это возможность получать регулярную обратную связь от заинтересованных сторон по широкому кругу тем, на основе которой мы будем разрабатывать актуальные решения и корректировать наши приоритеты в области корпоративной социальной ответственности. В этом году для целей определения содержания отчета мы привлекли и опросили более 1 500 человек — абонентов, сотрудников Компании, деловых партнеров, представителей управленческого звена. Проведенный опрос

позволил нам не только сфокусироваться на наиболее актуальных для заинтересованных сторон темах, рассмотренных в Отчете, но и выявить тренды, важные для формирования повестки устойчивого развития на будущий год.

Отчет 2018 года, помимо представления фактических результатов деятельности, рассказывает о нашем содействии **глобальной повестке в области устойчивого развития**. Важным аспектом нашего стремления внедрить принципы ответственного ведения бизнеса во все бизнес-процессы выступает

соблюдение **прав человека** на всех уровнях взаимодействия с заинтересованными сторонами. Мы не только заботимся о соблюдении прав наших сотрудников, но и направляем значительные усилия на поиск решений, приводящих к сокращению социально-экономического неравенства.

В этом году мы продолжили наращивать свой вклад в достижение Цели в области устойчивого развития ООН (ЦУР ООН). Одной из фокусных целей осталась **ЦУР 8 «Достойная работа и экономический рост»**. Помимо обеспечения наших сотрудников передовыми условиями труда и достойным уровнем заработной платы, мы инвестировали в методики, позволяющие в лучшей мере раскрывать их профессиональный потенциал и соблюдать баланс между работой и частной жизнью. Мы запустили проект **«Год осознанности и развития»**, стимулирующий карьерный и личностный рост сотрудников, программу **Go Learn** и **Go Lead**, направленную на развитие профессиональных и лидерских качеств, и **«Билайн Innovation Lab»** — инкубатор, позволяющий им разрабатывать и запускать в пилотном режиме технологические решения. Мы также продолжили создавать возможности для новаторов среди молодежи в рамках конкурса технологических проектов, мы поддержали конкурс технологических стартапов **GoTech** в рамках международного проекта **Make Your Mark**.

Специфика нашего бизнеса и наши стратегические приоритеты предопределили неизменность стремления внести вклад в достижение **ЦУР 9 «Индустриализация, инновации и инфраструктура»**. В отчетном периоде мы повысили качество связи, добились значительного расширения зоны покрытия высокоскоростными сетями, увеличили предоставление роуминга, чтобы сделать цифровые услуги и услуги связи более доступными для 55 миллионов абонентов. Мы стремимся к лидерству в области инноваций на телекоммуникационном рынке и подтверждаем свои намерения действиями. В 2018 году мы совершили первый в России голографический звонок, применив на практике технологии 5G и виртуальной реальности.

В отчетном периоде в числе приоритетных целей для нас была **ЦУР 10 «Уменьшение неравенства»**, что отразило фокус нашей КСО-повестки на обеспечении равных прав и возможностей в контексте разработки соответствующих технологических и сервисных решений для повышения инклюзивности в обществе. Мы реализовали целый ряд инициатив в этом направлении: запустили программы **«Мой доктор»** и **«Облачный сурдоперевод»**, направленные на обеспечение комфортного сервиса для людей пожилого возраста и людей с инвалидностью, поддержали разработку **перчатки Брайля**, делающей коммуникацию для людей со слепотой





технологических компетенций для создания положительного социального воздействия.

Я надеюсь, что наш Отчет поможет вам лучше понять наши приоритеты и ценности. Мы будем рады ответить на любые вопросы, касающиеся содержания отчета, и с готовностью рассмотрим все ваши предложения. 🌍

Евгения Чистова,
Руководитель по устойчивому развитию
ПАО «ВымпелКом»

хотой доступной, и совместно с компанией «Моторика» внедрили системы **удаленного медицинского мониторинга** «умных протезов». Реализация последнего проекта позволила Компании в феврале 2019 года получить престижную премию **«GSMA Global Mobile Awards 2019»** в номинации «Best Use of Mobile for Accessibility & Inclusion».

Мы активно поддерживали передовые тренды, связанные с переосмыслением темы инвалидности, предложив ряд программ, повышающих возможности адаптации и интеграции инвалидов в общество с помощью удаленного обучения и трудоустройства, а также при использовании новейших технологий в качестве инструмента, повышающего

качество жизни. Компания идейно поддержала разработку положений «Билля о правах киборгов», принятого в России в 2018 году. Мы помогли команде, разработавшей этот документ, в презентации проекта на Всемирном Мобильном конгрессе в Барселоне (WMC 2019). Реализация этих проектов соответствует выбранному нами вектору использования





Об Отчете

102-46

102-50

102-51

102-52

102-54

Мы рады представить вашему вниманию Отчет об устойчивом развитии (далее — Отчет), отражающий результаты деятельности Публичного акционерного общества «Вымпел-Коммуникации», (далее по тексту — «ВымпелКом» или ПАО «ВымпелКом», или «Компания», или «Билайн»), осуществляющего деятельность под брендом «Билайн», в экономической, экологической и социальной областях в 2018 году.

Отчет также частично охватывает деятельность АО «Национальная Башенная Компания», являющейся аффилированной организацией.

Настоящий Отчет является третьим нефинансовым отчетом «ВымпелКом» и представляет результаты деятельности Компании за годовой период. Предыдущий отчет, опубликованный 24 сентября 2018 года, отражал результаты нашей деятельности за 2016–2017 годы.

Периметр Отчета охватывает деятельность ВымпелКома, осуществляемую

в пределах Российской Федерации. Отчет интегрирует информацию о содействии достижению Целей устойчивого развития ООН, а также демонстрирует соответствие Компании Руководящим принципам предпринимательской деятельности в аспекте прав человека, разработанным ООН. Отчет подготовлен в соответствии со Стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (GRI Standards), вариантом раскрытия «Основной».

ПРИНЦИПЫ ПОДГОТОВКИ ОТЧЕТА

При подготовке Отчета мы ориентировались на 10 принципов определения содержания и обеспечения качества, рекомендуемые стандартами GRI.

ПРИНЦИПЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ОТЧЕТА



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Отчет приводит основные группы заинтересованных сторон, каналы и результаты взаимодействия с ними. Существенные темы, раскрываемые в Отчете, содержат ответы на вопросы заинтересованных сторон, возникавшие в ходе взаимодействия.



КОНТЕКСТ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Отчет демонстрирует понимание Компанией концепции устойчивого развития, что отражается в ее деятельности, стратегических приоритетах и вкладе в достижение фокусных целей устойчивого развития ООН.



СУЩЕСТВЕННОСТЬ

Существенные темы, выделенные в Отчете, отражают интересы широкого круга заинтересованных сторон. Они также позволяют отразить ценности, стратегии и компетенции Компании, в том числе в области устойчивого развития. Помимо этого, выделенные темы отражают понимание Компанией основных трендов телекоммуникационного сектора.



ПОЛНОТА

Отчет включает в себя достаточное количество информации по каждой из выделенных существенных тем и позволяет оценить воздействие организации в экономической, экологической и социальной областях.



ПРИНЦИПЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОТЧЕТА



СБАЛАНСИРОВАННОСТЬ

Отчет раскрывает как положительную, так и отрицательную информацию. Намеренное исключение или искажение фактов в Отчете отсутствует.



СОПОСТАВИМОСТЬ

Отчет включает в себя информацию за отчетный год (2018 год) и два предыдущих (2016 и 2017 годы) года, что позволяет отслеживать тренды и тенденции. Все данные, предоставленные за несколько отчетных периодов, рассчитаны с использованием одной методологии и одного периметра отчетности. В случае изменения методологии или периметра отчетности исторические данные подлежали пересчету. Отчет содержит комментарии в случае изменения методологии или периметра.



ТОЧНОСТЬ

При расчете количественных показателей используется стандартная методология GRI. Отчет содержит комментарии в случае отклонения от методологии или использования допущений и округлений.



ЯСНОСТЬ

В Отчете представлено достаточное количество информации для формирования у читателя объективного мнения о деятельности Компании. Информация в отчете представлена в различном виде (графики, таблицы, текст) в зависимости от ее типа.



НАДЕЖНОСТЬ

Отчет проходит процедуру независимого подтверждения в периметре и объеме, соответствующих периметру и объему Отчета.



СВОЕВРЕМЕННОСТЬ

Отчет включает в себя данные за 2018 год и выпускается в IV квартале 2019 года.



Цели устойчивого развития (ЦУР) ООН

102-12

«ВымпелКом» как компания, обеспечивающая свои лидирующие позиции на рынке за счет профессионализма, наращивания компетенций и развития технологий, продолжает выделять три фокусные Цели в области устойчивого развития ООН.

Уже традиционными для деятельности Компании стали **ЦУР 8 «Достойная работа и экономический рост»** и **ЦУР 9 «Индустриализация, инновации и структура»**, на решение задач которых компания ежегодно направляет значительные усилия.

Помимо активного содействия достижению ЦУР 8 и 9, в отчетном периоде мы расширили ряд инициатив, направленных на решение задач **ЦУР 10 «Уменьшение неравенства»**. Посредством поиска новых решений для интеграции уязвимых групп населения в жизнь

общества «ВымпелКом» стремится как масштабировать вклад в повестку устойчивого развития, так и поддержать международную повестку в области уважения и соблюдения прав человека, продемонстрировав свое соответствие Руководящим принципам предпринимательской деятельности в аспекте прав человека, разработанным ООН.





ЦУР 8. СОДЕЙСТВИЕ ПОСТУПАТЕЛЬНОМУ, ВСЕОХВАТНОМУ И УСТОЙЧИВОМУ ЭКОНОМИЧЕСКОМУ РОСТУ, ПОЛНОЙ И ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОЙ ЗАНЯТОСТИ И ДОСТОЙНОЙ РАБОТЕ ДЛЯ ВСЕХ

8.2 Добиться повышения производительности в экономике посредством диверсификации, технической модернизации и инновационной деятельности <...>.

Обновление бизнеса, в том числе переход к цифровой бизнес-модели и разработка цифровых услуг, повышающего инновационность Компании и телекоммуникационного сектора. Это позволило не только нарастить эффективность бизнеса, но и одновременно снизить экологические риски.

Более подробно читайте в разделе «Стратегия Компании: от инновационности к собственной цифровой экосистеме» (стр. 20).

8.3 Содействовать проведению ориентированной на развитие политики, которая способствует <...> творческой и инновационной деятельности, и поощрять официальное признание и развитие микро, малых и средних предприятий, в том числе посредством предоставления им доступа к финансовым услугам

Поддержка конкурса технологических стартапов GoTech и других программ, развивающих молодежные инновационные проекты.

Более подробно читайте в разделе «Технологические решения для благотворительности и социального воздействия» (стр. 58).

Запуск инкубатора для сотрудников «Билайн Innovation Lab», позволяющего разрабатывать собственные продукты с последующим выпуском их на рынок телекоммуникационной отрасли России и мира.

Более подробно читайте в разделе «Развитие и обучение персонала» (стр. 48).

Поддержка приложений «Мобильные финансы» и «Мобильное предприятие», облегчающих ведение бизнеса, а также развитие линейки продуктов для малого и среднего бизнеса.

Более подробно читайте в разделе «Клиенты и услуги» (стр. 39).





8.4 На протяжении всего срока до конца 2030 года постепенно повышать глобальную эффективность использования ресурсов в системах потребления и производства и стремиться к тому, чтобы экономический рост не сопровождался ухудшением состояния окружающей среды <...>

Сокращение объемов энергии, затраченной на транспортировку техники и персонала, а также передача обслуживания сетей на аутсорсинг. Это привело к снижению потребления электроэнергии внутри организации.

Сокращение использования ресурсов, в том числе энергетических, посредством внедрения ряда бизнес-изменений:

- использование технологии Natural Free Cooling для оборудования;
- переход на цифровые способы передачи информации;
- развитие энергоэффективных технологий в data-центре Компании;
- проведение встреч посредством видеосвязи вместо личных посещений.

Более подробно читайте в разделе «Экологическая стратегия» (стр. 61).

Более подробно читайте в разделе «Энергоэффективность и внутренние экологические инициативы» (стр. 62)

8.5 К 2030 году обеспечить полную и производительную занятость и достойную работу для всех женщин и мужчин, в том числе молодых людей и инвалидов, и равную оплату за труд равной ценности

Применение принципов ответственности и недискриминации в кадровой политике, обеспечение сотрудников достойной заработной платой и справедливыми условиями продвижения. Предоставление широкого спектра карьерных возможностей для людей с особенностями здоровья.

Более подробно читайте в разделе «Принципы кадровой политики» (стр. 46).

8.8 Защищать трудовые права и содействовать обеспечению надежных и безопасных условий работы для всех трудящихся <...>

Соблюдение строгих правил охраны труда и промышленной безопасности, а также проведение регулярного аудита по соблюдению соответствующих требований во всех региональных подразделениях.

Социальная поддержка сотрудников, включающая страхование от несчастных случаев и страхование жизни.

Развитие и совершенствование принципов работы программы BeeFree, позволяющей сотрудникам работать удаленно и самостоятельно планировать свой график.

Более подробно читайте в разделе «Охрана труда» (стр. 51).

Более подробно читайте в разделе «Мотивация и оценка деятельности сотрудников» (стр. 50).

Более подробно читайте в разделе «Принципы кадровой политики» (стр. 46).





ЦУР 9. СОЗДАНИЕ СТОЙКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ, СОДЕЙСТВИЕ ВСЕОХВАТНОЙ И УСТОЙЧИВОЙ ИНДУСТРИАЛИЗАЦИИ И ИННОВАЦИЯМ

9.1 Развивать качественную, надежную, устойчивую и стойкую инфраструктуру, включая региональную и трансграничную инфраструктуру, в целях поддержки экономического развития и благополучия людей, уделяя особое внимание обеспечению недорогого и равноправного доступа для всех

- Увеличение географии покрытия, в том числе высокоскоростными сетями 4G/LTE за счет роста количества базовых станций.
- Реализация первого в России голографического звонка с помощью технологии 5G и очков смешанной реальности.
- Модернизация стадионов и объектов инфраструктуры в рамках подготовки к Чемпионату мира по футболу — 2018 в России.
- Строительство кабельной трассы широкополосного доступа, позволяющей расширить зону покрытия и улучшить качество проводного интернета.
- Замена поставщика сетевого оборудования в Москве и Санкт-Петербурге, позволившая добиться улучшения качества связи по нескольким показателям, а также скорости мобильного интернета.

Более подробно читайте в разделе «Повышение доступа к цифровым услугам и технологиям» (стр. 39).

9.3 Расширить доступ мелких промышленных и прочих предприятий, особенно в развивающихся странах, к финансовым услугам <...> и усилить их интеграцию в производственно-сбытовые цепочки и рынки

Поддержка приложения «Мобильное предприятие», позволяющего упростить ведение бизнеса пользователям, в том числе небольшие предприятия.

Более подробно читайте в разделе «Качество сервиса и диалог с клиентами» (стр. 41).





ЦУР 10. СОКРАЩЕНИЕ НЕРАВЕНСТВА ВНУТРИ СТРАН И МЕЖДУ НИМИ

10.2 К 2030 году <...> поощрять активное участие всех людей в социальной, экономической и политической жизни независимо от их возраста, пола, инвалидности, расы, этнической принадлежности, происхождения, религии и экономического или иного статуса

Развитие ассистивных технологий, помогающих людям с особенностями здоровья без преград интегрироваться в жизнь общества: внедрение системы удаленного мониторинга «умных» бионических протезов, поддержка разработки «Перчатки Брайля».

Запуск пилотного проекта по распознаванию голоса в системе IVR, позволяющего облегчить пользование сервисом для клиентов с особенностями здоровья.

Более подробно читайте в разделе «Инклюзивные технологии и проекты» (стр. 56).

Более подробно читайте в разделе «Качество сервиса и диалог с клиентами» (стр. 41).

10.3 Обеспечить равенство возможностей и уменьшить неравенство результатов, в том числе путем отмены дискриминационных законов, политики и практики и содействия принятию соответствующего законодательства, политики и мер в этом направлении

Обеспечение равных возможностей для всех сотрудников, в том числе возможностей по продвижению, обучению и развитию.

Более подробно читайте в разделе «Развитие и обучение персонала» (стр. 49).

Более того, в рамках ведения хозяйственной деятельности «ВымпелКом» стремится внести вклад в достижение прочих ЦУР (1, 3, 4, 5, 7, 12, 16, 17), не являющихся фокусными, однако имеющих важное значение для Компании и заинтересованных сторон.

Более подробно о вкладе Компании в достижение нефокусных ЦУР читайте в разделе «Приложение 2» (стр. 86).





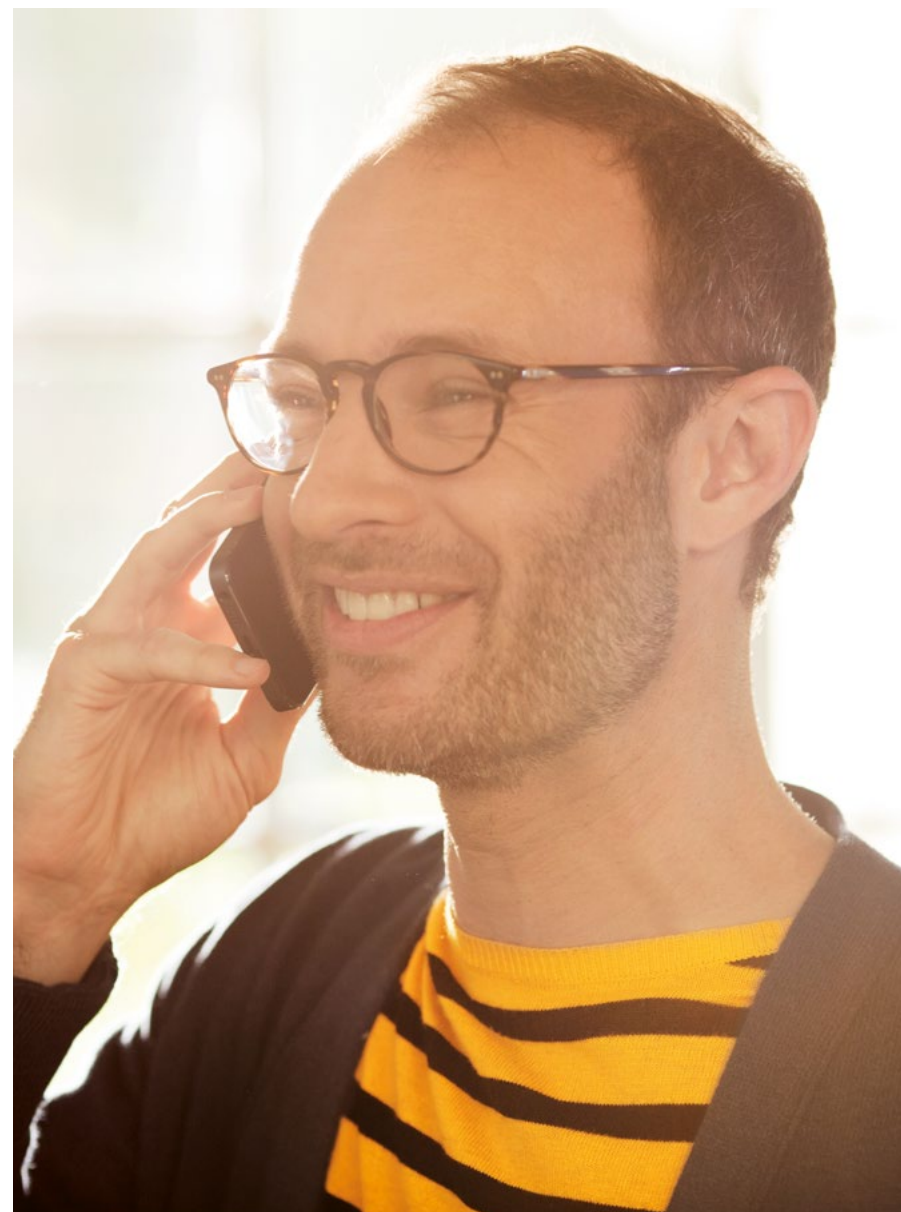
Существенные темы

НАШИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ

Компания продолжает взаимодействовать с широким кругом заинтересованных сторон, выделение которых обосновывается существенностью влияния, оказываемого Компанией на данные группы лиц, а также значимостью деятельности данных групп для развития бизнеса. К выделяемым заинтересованным сторонам относятся:

- клиенты;
- акционеры;
- деловые партнеры;
- сотрудники;
- местные сообщества;
- органы власти и регулирующие органы;
- инвесторы.

Компания предпринимает действия для построения качественного диалога с заинтересованными сторонами и является открытой к обсуждению возникающих предложений или спорных вопросов. Мы используем различные каналы связи, которые включают в себя формы обратной связи, горячую линию, а также регулярное посещение и организацию очных мероприятий – конференций, круглых столов, – для непрерывного взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами.



102-40

102-42

102-43

102-44



Мы детально проанализировали результаты взаимодействия с каждой из групп заинтересованных сторон и сформировали перечень тем, вызывающих особый интерес или беспокойство.

Для клиентов Компании важными являются:

- обеспечение кибербезопасности;
- усовершенствование оборудования, увеличение зоны охвата сетей;
- безотказное предоставление услуг связи;
- отсутствие массовых рекламных рассылок;
- обеспечение простого обращения в Компанию и быстрого отклика на проблемы;
- предоставление выгодных тарифов, наличие программ лояльности, акций и льготных тарифов;
- цензура на запрещенный контент.

Сотрудники Компании заинтересованы в том, чтобы:

- Компания обеспечивала возможности роста по карьерной лестнице;
- были учтены права на условия труда;
- имелись возможности повышения профессиональных компетенций;
- существовала система показателей эффективности работы;
- обеспечивалось исполнение социальных гарантий;
- обеспечивалась обратная связь с руководством.

Акционерам важно, чтобы Компания:

- осуществляла свою деятельность в соответствии со стратегией и целями, закрепленными в нормативных документах;

- укрепляла свои позиции среди конкурентов;
- наращивала экономическую и операционную эффективность;
- предоставляла в срок точную и актуальную информацию;
- соблюдала принципы честности и добросовестности бизнеса;
- применяла инструменты повышения энергоэффективности;
- применяла международные стандарты и рекомендации.

Деловые партнеры Компании стремятся получить:

- прозрачные и открытые коммуникации;
- устойчивую клиентскую базу;
- возможность простого обращения в Компанию и быстрого отклика на проблемы;
- обеспечение кибербезопасности.

Инвесторы в первую очередь учитывают:

- операционную и экономическую стабильность Компании;
- отсутствие репутационных рисков;
- честные и открытые коммуникации.

Органам власти и регулирующим органам необходимо, чтобы Компания:

- не осуществляла коррупционной деятельности и соблюдала требования законодательства. Осуществляя лицензируемый вид деятельности, соблюдала требования и условия, указанные в нормативно-правовых актах;
- участвовала в стадиях законодательного процесса, где выносятся на рассмотрение законодательные предложения по изменению, принятию или отмене закона;



- добросовестно конкурировала на рынке;
- уплачивала налоги;
- увеличивала зоны охвата сетей;
- осуществляла коммуникации с партнерами в части решения социальных проблем в регионах;
- осуществляла цензуру на запрещенный контент.

Местные сообщества заинтересованы в том, чтобы Компания:

- увеличивала зоны охвата сетей и обеспечивала безотказное предоставление услуг связи;
- соблюдала нормы максимально-допустимого воздействия оборудования на жизнь и здоровье человека;
- предоставляла доступ к мобильным сервисам;
- совершенствовала и применяла мобильных технологий для полноценной интеграции социально незащищенных слоев населения в жизнь общества;
- осуществляла цензуру запрещенного контента.

О деятельности «ВымпелКом» и внутренних инициативах, направленных на реагирование на вопросы, поднятые заинтересованными сторонами, читайте в соответствующих главах настоящего Отчета.



НАШИ СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ

Определение и ранжирование существенных тем было проведено в два этапа. На первом этапе был выделен перечень значимых тем на основе анализа трендов в отчетности компаний телекоммуникационной отрасли, а также с учетом всех ключевых вопросов, поднятых заинтересованными сторонами.

Под значимыми темами понимаются темы, отражающие возможное экономическое, экологическое и/или социальное воздействие, оказываемое Компанией. Согласно подходу GRI, из перечня значимых тем должны быть выбраны наиболее важные темы, которым присваивается статус существенных. В рамках определения перечня существенных тем мы проанализировали значимые и существенные темы, выделенные в прошлом году, а также оценили актуальность данных тем в текущем отчетном периоде. По результатам данного этапа была выделена 21 существенная тема.

На втором этапе мы вовлекли представителей заинтересованных сторон для ранжирования тем. Для определения степени значимости темы мы направили опросные листы в электронном и бумажном форматах внутренним (сотрудникам) и внешним заинтересованным сторонам (партнерам, поставщикам). Кроме того, мы определили уровень воздействия, оказанного Компанией в рамках темы, опросив представителей топ-менеджмента. Всего в процессе анкетирования приняли участие 46 человек. Ранжированные темы стали основой для формирования матрицы существенности.

Дополнительным аспектом анализа стало определение тем, наиболее актуальных

для абонентов Билайна. Из 21 существенной темы были выбраны темы*, получившие высокий балл (более 8) по шкале «Значимость заинтересованных сторон» и определенные в качестве наиболее актуальных (из числа сокращенной выборки) по результатам анализа обратной связи, получаемой от абонентов в течение года. Мы предложили абонентам выбрать одну тему, представляющую для них наибольший интерес, приняв участие в закрытом опросе в социальной сети «ВКонтакте». В опросе приняли участие 1 699 человек.

О подходах к управлению существенными темами читайте в соответствующих главах Отчета, а также в Приложении 1.

*Темы, вошедшие в опрос для абонентов, выделены желтым в матрице существенности.

Матрица существенности



- | | |
|--|---|
| 1. Повышение качества услуг | 11. Доступность услуг связи |
| 2. Защита персональных данных пользователей | 12. Рациональное использование ресурсов |
| 3. Информационная безопасность | 13. Реализация экологической стратегии |
| 4. Деятельность по противодействию коррупции | 14. Ответственная цепочка поставок |
| 5. Прозрачность деятельности | 15. Высокие трудовые стандарты |
| 6. Комплаенс и соответствие международным и национальным стандартам в сфере телекоммуникаций | 16. Права человека |
| 7. Достойные условия труда | 17. Воздействие мобильной связи на здоровье |
| 8. Предоставление новых возможностей для сотрудников | 18. Социальные инновации |
| 9. Инновационные продукты и разработки | 19. Продукция с положительным социальным и экологическим воздействием |
| 10. Социально значимые продукты и услуги | 20. Развитие безопасного интернета и ответственность контента |
| | 21. Взаимоотношение сотрудников и руководства |

102-46

102-47

102-49



РЕЙТИНГ ТЕМ, НАИБОЛЕЕ АКТУАЛЬНЫХ ДЛЯ АБОНЕНТОВ КОМПАНИИ



*Суммарное значение голосов, отданных в пользу тем «Разработка сервисных и тарифных решений для льготных категорий граждан (студенты, многодетные семьи, пенсионеры, люди с инвалидностью)» и «Доступность услуг и сервисов», предложенных в опросе абонентов.

102-49

Ключевым отличием результатов ранжирования тем в текущем отчетном периоде стало смещение интереса к социальным вопросам, что подтверждается высоким положением в матрице тем «Социальные инновации» и «Инклюзивность за счет доступа к цифровым услугам и технологиям». Интерес всех заинтересованных сторон

к качеству связи, этике, прозрачности и честности бизнеса, а также конфиденциальности клиентских данных остался неизменным. Мы стремимся учесть интерес всех заинтересованных сторон в отношении раскрытия информации о воздействии компании в экономической, экологической и социальной областях. Матрица суще-

ственности и перечень актуальных тем для абонентов Компании явились основой для формирования структуры данного Отчета.

Так, текущий Отчет включает отдельную главу, посвященную правам человека, цель которой — продемонстрировать, как именно Компания обеспечивает уважение и соблюдение прав. Выделение данной главы обусловлено высокой степенью существенности темы «Права человека». Это отражает повышенный интерес внешних заинтересованных сторон к проблематике прав и свобод человека в корпоративной среде.

Тема «Воздействие мобильной связи на здоровье», представляющая интерес для внешних заинтересованных сторон, не раскрывается в настоящем Отчете. Компания осознает растущее внимание к данному вопросу и обязуется повысить прозрачность информирования о действиях и исследованиях в отчете за 2019 год. В текущем отчетном периоде мы разработали и утвердили информационно-просветительскую программу, посвященную мобильной связи и здоровью, для реализации в 2019 году. Целевой аудиторией кампании является широкий круг абонентов в социальных сетях.





О Компании

ОБЗОР ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ

Публичное акционерное общество «Вымпел-Коммуникации» — крупнейший поставщик связи на российском рынке, входит в группу компаний Veon Ltd. В свою очередь, Группа Veon — один из лидеров среди мировых интегрированных операторов связи, обслуживающий более чем 210 млн. клиентов.

Под товарным знаком «Билайн» мы предоставляем интегрированные услуги

мобильной и фиксированной телефонии, международной и междугородней связи,

конвергентные (пакетные) предложения, облачные сервисы и digital-продукты, беспроводной и проводной доступ в интернет, домашнее и мобильное телевидение, а также решения для бизнеса, разработанные на основе конвергенции мобильной и фиксированной связи. Мы входим в топ-3 игроков телекоммуникационного рынка России. Среди наших клиентов и партнеров — частные лица, малые, средние и крупные предприятия, транснациональные корпорации и более 600 операторов связи.

В отчетном периоде нам удалось не только увеличить выручку, но и впервые с 2013 года добиться роста EBITDA. Это стало возможным благодаря улучшению показателей в области сетевого покрытия, розничной торговли и онлайн-решений.

Более подробно о сетевом покрытии, розничной торговле и онлайн-решениях читайте в разделе «Клиенты и услуги» (стр. 39).

102-1

102-2

102-4

102-5

102-6

102-7

НАША ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ЦИФРАХ



Количество абонентов
(тыс. чел.)



Объем мобильного трафика
(Гбайт)

2016

58 308

871 628 485

2017

58 160

1 278 410 532

2018

55 252

1 772 793 994

Снижение числа абонентов в отчетном периоде связано с осознанным отказом от альтернативных каналов распространения сим-карт (например, маркетинговых акций с раздачей сим-карт), помимо официальных точек продаж.

ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ КОМПАНИИ



Выручка от реализации
услуг, млн руб.



EBITDA, млн руб.



Объем капитальных
вложений, млн руб.

2016

272 044

103 886

42 697

2017

275 987

102 710

40 017

2018

291 863

102 819

48 517

Приведены финансовые показатели деятельности публичного акционерного общества «Вымпел-Коммуникации» в отчетном сегменте «Россия». Более подробная информация представлена в Консолидированной финансовой отчетности Компании за 2018 и за 2017 год в разделе «Информация по сегментам».

201-1



Структура Компании

В соответствии с Уставом Компании, ее органами управления являются: Общее собрание акционеров, Совет директоров и Единоличные исполнительные органы — Президент и Генеральный директор. В течение 2018 года было проведено три Общих собрания акционеров и восемь заседаний Совета директоров Компании.

Более подробно о структуре управления Компанией читайте в Отчете КСО 2016–2017 (стр. 17), о членах Совета директоров и топ-менеджменте – на нашем сайте в разделе «Руководство».

Стратегия Компании: от инновационности к собственной цифровой экосистеме

В 2018 году мы продолжили придерживаться стратегии обновления бизнеса для повышения инновационности телекоммуникационного сектора, частью которой стало решение задачи перехода к цифровой бизнес-модели и разработки цифровых услуг. Мы активно работали в таких направлениях, как взаимодействие с клиентами, расширение сети, выход на новые рынки и развитие услуг связи.

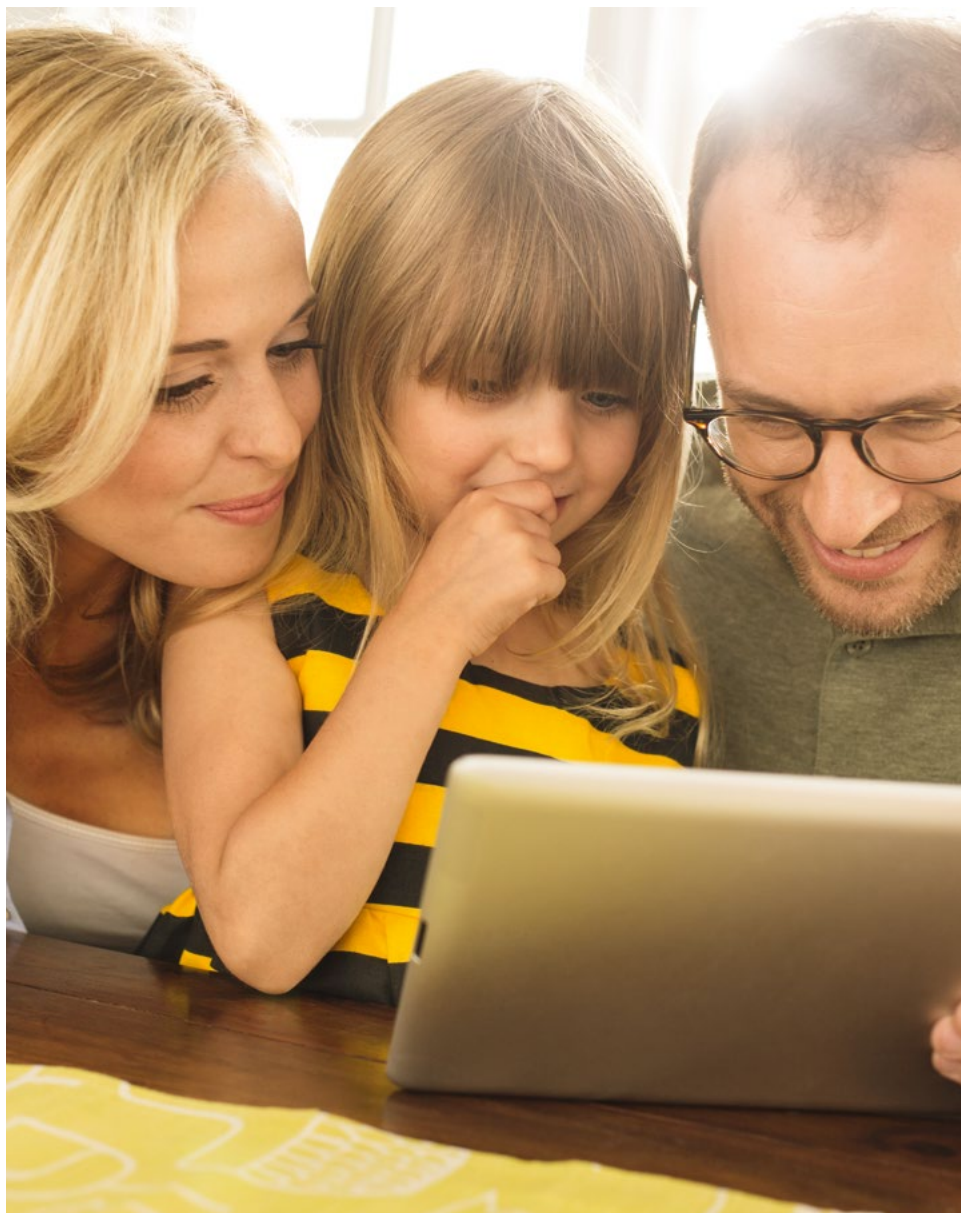
Более подробно о стратегии в 2016–2018 годах читайте в Отчете КСО 2016–2017 (стр. 18–19).

Мы также разработали стратегию, соответствующую нашей новой амбициозной цели — стать больше, чем телекоммуникационный бизнес, и расти быстрее рынка в интересах наших клиентов, партнеров, общества и других заинтересованных сторон. Новая стратегия

была разработана в 2018 году и принята в феврале 2019 года.

Стратегия Билайна 2019–2021 основана на трех основополагающих идеях: рост, эффективность и сотрудничество, что в совокупности призвано обеспечить Компании устойчивое развитие и рост, а также оказать максимально позитивное влияние на социально-экономическое развитие всего общества.

- **Рост:** интенсивное наращивание объемов выручки, что подразумевает совокупный рост всех направлений бизнеса компании: мобильного и фиксированного бизнеса, нашей розницы и новых цифровых продуктов — будь то наш бизнес B2C или B2B.
- **Эффективность:** достижение самой высокой эффективности затрат в нашей отрасли и тотальной прозрачности расходов. Эффективность для нас — это бережное отношение к ресурсам при готовности тратить больше там, где есть возможность зарабатывать больше.
- **Сотрудничество:** развитие внутренних и внешних партнерств, что означает кардинальную перестройку взаимоотношений с партнерами: максимальную автоматизацию, ускорение процедур и стремление создавать ценность для партнера.



Корпоративные ценности

Наша миссия — помогать людям получать радость от общения, чувствовать себя свободными во времени и пространстве.

В основе нашей деятельности лежат ключевые ценности Группы Veon:

- Люблю клиента;
- Отвечаю за бизнес-результат;
- Создаю будущее;
- Работаю в команде;
- Честен и открыт.

[Более подробно о наших корпоративных ценностях читайте Отчете КСО 2016–2017 \(стр. 20\)](#)

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

В деятельности по управлению рисками Компания опирается на Политику по управлению рисками организации (VEON Group Enterprise Risk Management Framework Policy). Решением Совета директоров ПАО «ВымпелКом» 18 декабря 2018 года был утвержден Корпоративный стандарт «Управление рисками и внутренний контроль» – внутренний нормативный документ, определяющий политику ПАО «ВымпелКом» в области организации управления рисками и внутреннего контроля. Помимо этого, в соответствии со ст. 404 закона SOX в Компании внедрена и успешно функционирует система контролей, направленных на снижение рисков искажения финансовой отчетности.

В 2018 году Компания внедрила и успешно протестировала систему регулярных контролей по снижению коррупционных рисков.

[Более подробно о Политике по управлению рисками организации читайте в Отчете КСО 2016–2017 \(стр. 21\).](#)

102-11

102-15



ЭКОНОМИЧЕСКИЕ РИСКИ

Описание рисков

Осуществляя деятельность на рынке телекоммуникационных услуг, «ВымпелКом» сталкивается с высоким уровнем конкуренции. Потенциальный рост финансовых и управленческих возможностей существующих операторов связи, использование ими новых маркетинговых методов, а также появление новых продуктов и услуг только усиливают конкуренцию, увеличивая затраты на расширение и удержание абонентской базы.

В условиях глобализации негативные тенденции мировой экономики могут привести к ухудшению экономической конъюнктуры. Последствия от ухудшения экономической или политической ситуаций могут негативно повлиять на платежеспособность населения и затраты Компании, что неизбежно отразится на финансовых результатах Компании.

Импортное оборудование и материалы составляют значительную долю закупок «ВымпелКома». В связи с этим одним из рисков для Компании является изменение цен на услуги, оборудование и материалы как на внутреннем, так и на внешнем рынке.

Более подробно об отраслевых, страновых и региональных финансовых рисках читайте в Годовом отчете ПАО «ВымпелКом» за 2018 год в разделе «Описание основных факторов риска, связанных с деятельностью Общества» (стр.9)

ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ РИСКИ

Описание рисков

Компания признает значимость экологических рисков, в рамках которых выделяет энергетические риски, климатические риски и риски, связанные с возникновением стихийных бедствий.

Температурные перепады, связанные с изменением климата, могут повлиять на необходимость адаптации систем вентиляции и охлаждения в центрах обработки данных. Повышение температуры воздуха может привести к повышению затрат на энергопотребление организации, связанных с охлаждением оборудования. Помимо этого, глобальное потепление приведет к общему увеличению стоимости электроэнергии ввиду снижения объемов доступной гидроэнергии, на долю которых сейчас приходится 17% в мире.

«ВымпелКом» сталкивается с риском возникновения стихийных бедствий в отдельных регионах России, включая регионы, подверженные паводковым наводнениям или находящиеся в сейсмически опасных зонах. При реализации данного экологического риска базовые станции «ВымпелКом» могут полностью или частично выйти из строя и потребовать ремонта, что приведет как к дополнительным затратам для Компании, так и к снижению качества связи и/или прерыванию доступа к услугам связи для групп заинтересованных сторон. Более того, угроза нарушения транспортного сообщения с отдаленными регионами страны может затруднить проведение восстановительных работ.

В результате внесения изменений в экологическое законодательство, «ВымпелКом» может столкнуться с повышением цен на материалы и ресурсы, а также с необходимостью замены использованного оборудования для соответствия новым экологическим стандартам.

Управление рисками

- Непрерывный мониторинг действий конкурентов и рыночной ситуации в целом.
- Осуществление хеджирования для минимизации последствий в случае невозможности влияния на указанные риски напрямую.
- Проведение переговоров с поставщиками для перезаключения договоров и фиксации цен на закупаемое оборудование, работы, услуги в рублях.
- Осуществление необходимых действий в зависимости от сложившейся макроэкономической и отраслевой ситуации в строгом соответствии с законодательством.

Управление рисками

- Применение Принципа предосторожности: оценка экологических рисков при принятии решений о реализации инфраструктурных и иных проектов, в рамках которых происходит взаимодействие с окружающей средой.
- Внедрение передовых энергоэффективных технологий, позволяющих снижать объемы энергопотребления для охлаждения оборудования.
- Мониторинг изменений в национальном и международном экологическом законодательстве и применение проактивного подхода к соответствию ведущим стандартам.



СОЦИАЛЬНЫЕ РИСКИ

Описание рисков

«ВымпелКом» не может допустить нарушения прав человека в отношении своих клиентов и сотрудников и включает соответствующие риски в свою повестку. Мы уделяем особое внимание риску, связанному с нарушением права на справедливые и благоприятные условия труда, права детей на особую защиту и помощь, в том числе защиту от неблагоприятной информации, гражданских и политических прав, включая право на конфиденциальность, защиту свободы самовыражения и свободы мнения, неприкосновенность личности, а также социальных, культурных и экономических прав, ущемляемых в случае возникновения инцидентов взяточничества и коррупции. Ущемление вышеуказанных прав сотрудниками «ВымпелКом» является серьезным риском для репутации Компании и ведет к негативным правовым последствиям.

В области обеспечения охраны труда и промышленной безопасности Компания выделяет риски, возникающие при работе с электричеством, на высоте, при прокладке кабельных линий, а также при пользовании служебным транспортом. Травмы, полученные в результате реализации данных рисков, ведут к временной нетрудоспособности наших сотрудников и, как следствие, репутационным и финансовым последствиям.

В основе деятельности «ВымпелКом» лежит предоставление возможностей для удобного общения, однако риск использования этих возможностей в преступных целях, в том числе террористических, ставит под угрозу жизни людей и репутацию Компании.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ РИСКИ

Описание рисков

«ВымпелКом» осуществляет свою деятельность на высококонкурентном телекоммуникационном рынке, для которого характерен высокий уровень зависимости от технологических инноваций. Динамичное развитие отрасли связи обуславливает риск того, что принятая в «ВымпелКом» стратегия может оказаться неактуальной в результате выхода новых технологических продуктов или внедрения конкурентами новых технологий в области предоставления услуг связи.

«ВымпелКом» стремится обеспечивать непрерывность связи и надлежащее качество услуг для всех своих абонентов. Ненадлежащее состояние инфраструктуры и технические сбои могут привести к снижению качества связи или прерыванию доступа к сети и сопутствующим цифровым услугам.

Обладая данными 55,2 млн. абонентов, «ВымпелКом» несет ответственность за их хранение и нераспространение. В случае утечки данных будут нарушены права человека на защиту частной жизни и конфиденциальности данных, а также оказано негативное влияние на репутацию Компании, что может уменьшить возможности Компании по привлечению новых абонентов, а также привести к предъявлению исков со стороны абонентов.

Управление рисками

- Внедрение инициатив по созданию ответственной бизнес-культуры, основанной на ценностях уважения прав человека; реализация проекта «Время Ч».
- Непрерывный мониторинг соблюдения норм этики и стандартов ведения бизнеса и регистрация случаев нарушения с помощью горячей линии SpeakUp.
- Соблюдение положений Антикоррупционной хартии российского бизнеса.
- Проведение ежегодных процедур аудита по соблюдению требований охраны труда во всех региональных подразделениях.
- Своевременное обновление инструкций по охране труда.
- Соблюдение требований маркетинговых коммуникаций и требований к предоставлению услуг связи.

Управление рисками

- Регулярная актуализация стратегии Компании с учетом текущего и ожидаемого состояния развития технологий как в области предоставления услуг связи, так и в смежных с ней областях.
- Поддержка инновационной деятельности, в том числе посредством поддержки проведения конкурса технологических стартапов.
- Регулярный мониторинг и тестирование состояния сетей, техническое обслуживание инфраструктуры, модернизация.
- Внедрение решений информационной безопасности, обеспечивающих сохранность данных и их защиту от внешних атак.
- Обслуживание горячей линии для абонентов, позволяющей сообщить о подозрительной деятельности (спам-сообщениях и звонках мошенников)..



КОМПЛАЕНС-РИСКИ

Описание рисков

Деятельность «ВымпелКом» критически зависит от соблюдения условий лицензий на предоставление услуг связи и соответствующих стандартов. В случае несоблюдения данных условий, а также нарушения законодательства Российской Федерации, лицензии могут быть приостановлены или отозваны.

Ужесточение регуляторной практики по вопросам предоставления услуг роуминга и межоператорского взаимодействия может создать определенные риски для финансово-экономической результативности Компании.

В связи с осуществлением деятельности некоторых дочерних обществ «ВымпелКом» на территории стран СНГ и Грузии Компания также косвенно подвержена рискам несоблюдения законодательства данных стран.

Более подробно о правовых рисках читайте в Годовом отчете ПАО «ВымпелКом» за 2018 год в разделе «Описание основных факторов риска, связанных с деятельностью Общества» (стр. 9)

РЕПУТАЦИОННЫЕ РИСКИ

Описание рисков

Возникновение репутационного риска связано с реализацией любого риска из вышеперечисленных групп. Репутационный риск возникает как следствие формирования негативного представления о финансовой и социальной устойчивости Компании, о качестве его продукции и услуг или характере его деятельности. Реализация репутационного риска связана с негативными финансовыми последствиями.

Управление рисками

- Строгое соответствие налоговому, таможенному, лицензионному, валютному законодательству и общему и отраслевому (в отрасли «Связь») законодательству, отслеживание изменений и внедрение мер своевременного реагирования.
- Построение конструктивного диалога с регулирующими органами в вопросах правоприменительной практики.
- Проведение круглых столов по вопросам комплаенса в Торгово-промышленной палате РФ (ТПП РФ).

Управление рисками

- Мониторинг потребительских предпочтений.
- Информирование действующих и потенциальных клиентов о качестве предлагаемых продуктов и услуг.
- Своевременное раскрытие финансовых и нефинансовых результатов деятельности Компании.
- Реализация стратегии корпоративной социальной ответственности.



Права человека

Соблюдение прав человека является наивысшим приоритетом для «ВымпелКом». В своей деятельности мы руководствуемся международными и национальными стандартами в области прав человека, которые закреплены в Конституции Российской Федерации, Трудовом кодексе Российской Федерации, Всеобщей декларации прав человека, Руководящих принципах предпринимательской деятельности в аспекте прав человека Международной организации труда (МОТ) и иных документах.

Вопросы соблюдения прав человека отражены, помимо прочих, в следующих внутренних документах:

- Кодекс поведения Группы VEON;
- Политика по горячей линии SpeakUp;
- Стратегия корпоративной социальной ответственности ПАО «ВымпелКом».

Мы гарантируем соблюдение **прав человека** в рамках ведения хозяйственной деятельности, обеспечиваем уважение **трудовых прав** сотрудников, и стремимся содействовать соблюдению и уважению прав человека наших заинтересованных сторон.

Наша деятельность соответствует всем установленным требованиям, включая:

- запрет на использование детского и принудительного труда;
- гарантию защиты человеческого достоинства и неприкосновенность частной жизни;
- право на свободу мысли, совести и слова;
- предоставление достойных и безопасных условий труда, достойной оплаты труда и наилучшего социального обеспечения всем своим сотрудникам;
- отсутствие вреда для жителей регионов присутствия.





Принципы прав человека и деятельность ПАО «ВымпелКом»

▶ Право на равные достоинства и права

Мы активно внедряем инициативы, направленные на борьбу с гендерным неравенством, стремясь предоставить равные возможности всем сотрудникам Компании. Ключевые инициативы отчетного периода:

- организация работы женского клуба BEE Woman, поддержка проведения конференций и реализации программ, направленных на карьерную поддержку женщин, стремящихся к лидерству в бизнесе;
- предоставление вознаграждения равного размера на начальных позициях для всех сотрудников вне зависимости от их гендерной принадлежности.

Мы стремимся содействовать инклюзивности нашего бизнеса, а также инклюзивности общества в регионах присутствия. Ключевые инициативы отчетного периода:

- предоставление карьерных возможностей для людей с особенностями здоровья;
- реализация ряда проектов для облегчения адаптации и улучшения качества жизни людей с особенностями здоровья.

Более подробно читайте в разделах «Принципы кадровой политики» (стр. 46), «Основы социально значимой деятельности» (стр. 53).

▶ Право на жизнь, свободу и личную неприкосновенность

Мы высоко ценим право людей на жизнь и благополучие и поддерживаем реализацию проектов, направленных на содействие обеспечению этого права:

▶ Право на равную защиту от дискриминации

- реализация ряда проектов совместно с поисково-спасательным отрядом «Лиза Алерт», направленных на спасение жизней пропавших людей.

▶ Право на отсутствие вмешательства в личную и семейную жизнь и тайну корреспонденции

Мы уделяем особое внимание предотвращению дискриминации по любым признакам, а также защищаем свободу наших сотрудников, клиентов и деловых партнеров, обеспечивая конфиденциальность личных данных. Ключевые инициативы отчетного периода:

- формирование кадровой политики, исключающей дискриминацию и принудительные действия в отношении сотрудников, клиентов, поставщиков и бизнес-партнеров;
- гарантия личной неприкосновенности и отсутствия преследования обратившихся на горячую линию SpeakUp;
- реализация проектов в области кибербезопасности для поддержания высокого уровня сохранности личных данных и свободы в киберпространстве.

Более подробно читайте в разделах «Основы социально значимой деятельности» (стр. 53), «Кодекс поведения группы» (стр. 32), «Принципы кадровой политики» (стр. 46), «Информационная безопасность» (стр. 43).



- ▶ Право считаться невиновным до тех пор, пока виновность не будет установлена законным порядком

Мы считаем неприемлемым применение безосновательных санкций в отношении сотрудников и бизнес-партнеров. Ключевые инициативы отчетного периода:

- организация справедливых расследований в отношении тех, кто подозревается в нарушении Кодекса поведения Группы.

Более подробно читайте в разделе «Кодекс поведения группы» (стр. 32).

- ▶ Право на свободу убеждений и их свободное выражение

Свобода выражения собственных убеждений и идей является частью нашей корпоративной культуры и основой конструктивной обратной связи, которую мы используем для развития бизнеса. Мы поддерживаем работу различных каналов коммуникаций, а также способствуем развитию площадок по обмену опытом, идеями и мнениями. Ключевые инициативы отчетного периода:

- ▶ Право на свободу мысли, совести и религии

- организация работы горячей линии SpeakUp как канала обратной связи для сотрудников и других заинтересованных сторон;
- развитие программы «Диалоги о комплаенсе» в рамках которой сотрудники и руководство компании обмениваются мнениями о реализованных в компании инициативах и их достаточность для реализации основных ценностей;
- мониторинг удовлетворенности потребителей для эффективного управления клиентским опытом;
- предоставление сотрудникам возможности благодарить друг друга с помощью проекта «COTA»;
- организация работы инкубатора «Билайн Innovation Lab», в котором сотрудники могут делиться собственными идеями и воплощать их в жизнь, доводя разработанные ими продукты до коммерческого запуска.

Более подробно читайте в разделах «Кодекс поведения группы» (стр. 32), «Качество сервиса и диалог с клиентами» (стр. 41), «Развитие и обучение персонала» (стр. 48), «Мотивация и оценка деятельности сотрудников» (стр. 50).

- ▶ Право на труд, на справедливые и благоприятные условия труда

Мы заботимся о благополучии сотрудников и предоставляем им благоприятные условия труда, достойную заработную плату и социальное обеспечение. Ключевые инициативы отчетного периода:

- ▶ Право на равную оплату за равный труд

- установление равной оплаты труда для равного труда на первоначальных позициях, предоставление премиальных видов вознаграждения и пересмотр заработных плат исключительно на основании показателей эффективности;

- ▶ Право на справедливое и удовлетворительное вознаграждение

- предоставление достойной заработной платы всем сотрудникам на уровне, превышающем показатели минимальной заработной платы в регионах осуществления деятельности;

- ▶ Право на социальное обеспечение

- предоставление льготных телекоммуникационных услуг сотрудникам;

- ▶ Право на такой жизненный уровень, который необходим для поддержания здоровья и благосостояния человека и его семьи

- обеспечение добровольного медицинского страхования для сотрудников, а также страхования от несчастных случаев и страхования жизни;

- обеспечение безопасных и комфортных условий труда;

- предоставление материальной помощи при возникновении несчастных случаев.

Более подробно читайте в разделах «Принципы кадровой политики» (стр. 46), «Мотивация и оценка деятельности сотрудников» (стр. 50), «Охрана труда» (стр. 51).



▶ **Право на отдых и досуг**

Мы активно способствуем сохранению баланса между работой и личной жизнью, уважительно относимся к личному времени сотрудников и потребности в отдыхе. Ключевые инициативы отчетного периода:

- предоставление возможностей для выполнения удаленной работы и формирования гибкого рабочего графика с помощью инициативы BeeFREE;
- обеспечение беспрепятственного возвращения из отпуска по уходу за ребенком для сотрудников-родителей;
- обеспечение оплачиваемого периодического отпуска для всех сотрудников.

Более подробно читайте в разделе «Принципы кадровой политики» (стр. 46).

▶ **Право на образование**

Мы признаем важность непрерывного образования, профессионального и личностного развития и реализуем образовательные проекты как для своих сотрудников, так и для представителей общества. Ключевые инициативы отчетного периода:

- реализация программы корпоративного обучения, предоставляющего всем сотрудникам возможность улучшить свои лидерские качества и получить знания в области новых технологий;
- финансирование обучения сотрудников в сторонних учебных заведениях;
- реализация образовательных проектов для студентов магистратуры на базе ряда технических университетов Новосибирска с привлечением сотрудников в роли лекторов;
- предоставление сотрудникам возможности разработать и внедрить собственный образовательный курс.

Более подробно читайте в разделе «Развитие и обучение персонала» (стр. 48).

▶ **Право свободно участвовать в научном прогрессе и пользоваться его благами**

Являясь оператором связи и крупной телекоммуникационной компанией, мы активно участвуем в технологическом прогрессе, способствуя цифровизации общества и распространению инновационных решений. Ключевые инициативы отчетного периода:

- осуществление технологических инноваций и использование передовых технологий для повышений качества и доступности мобильной связи для всех, включая бизнес и индивидуальных клиентов, наращивание телекоммуникационной инфраструктуры в регионах присутствия и увеличение зоны покрытия высокоскоростными сетями.
- поддержка инновационных стартапов в рамках внутренней программы «Make Your Mark», созданной для помощи талантливой молодежи, осуществляющей технологические разработки.
- организация работы инкубатора «Билайн Innovation Lab», в рамках которого каждый сотрудник получает возможность разработать собственные технологические решения при поддержке команды профессионалов.

Более подробно читайте в разделах «Повышение доступа к цифровым услугам и технологиям» (стр. 39), «Качество сервиса и диалог с клиентами» (стр. 41), «Основы социально значимой деятельности» (стр. 53).



► Право на благоприятную окружающую среду

Мы убеждены, что забота об окружающей среде — важный аспект деятельности для всех компаний, в том числе для представителей телекоммуникационной отрасли. «ВымпелКом» уделяет особое внимание сохранению природы и минимизации экологического следа, реализуя проекты по повышению эффективности использования ресурсов. Ключевые инициативы отчетного периода:

- организация работы в соответствии с экологическим законодательством, нормами и стандартами;
- реализация проектов повышения энергоэффективности, например, внедрение распределенных базовых станций и технологии Natural Free Cooling;
- реализация проектов повышения эффективности использования таких ресурсов, как вода, топливо и бумага, с целью снижения негативного воздействия на водные ресурсы, качество воздуха и биоразнообразие в регионах присутствия.
- Отказ от собственного автопарка кроме служебных автомобилей для обеспечения технических работ по обслуживанию оборудования;

Более подробно читайте в разделах «Экологическая стратегия» (стр. 61), «Энергоэффективность и внутренние экологические инициативы» (стр. 63).



Надежность и добросовестность бизнеса

Этичное ведение бизнеса — это наивысший приоритет для нас. Мы не только применяем высокие стандарты внутри организации, но и транслируем их на всех бизнес-партнеров. Мы уделяем большое внимание недопущению законодательных нарушений, неправомерных действий и практик и заботимся о сохранении доверия к нам общественности и бизнес-сообщества.

Функционально управление вопросами комплаенса практически не изменилось по сравнению с прошлым годом. За соблюдение требований, развитие этической культуры и соблюдение антикоррупционных мер отвечает Блок по деловой этике и комплаенсу. В 2018 году в рамках Блока было выделено отдельное направление AML (Anti-money laundering), назначен ответственный сотрудник и внедрена политика «Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

Помимо Блока по деловой этике и комплаенсу в Компании действует ряд других функций, отвечающих за такие направления комплаенса, как защита персональных данных, соблюдение антимонопольного законодательства.

Также в 2018 году были обновлены следующие документы:

- Кодекс поведения Группы VEON;
- Политика по конфликтам интересов;
- Политика по горячей линии SpeakUp;
- Политика по процедуре проверки бизнес-партнеров;
- Процедура расследования.

В будущем году мы также планируем актуализировать антикоррупционную политику Компании для целей соответствия обновлениям законодательства и иных национальных и международных стандартов.

ПРОГРАММА ЭТИКИ И КОМПЛАЕНСА КОМПАНИИ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ 10 НАПРАВЛЕНИЙ:

1. Приверженность руководства Компании цели внедрения эффективной программы комплаенса и этики.
2. Разработка и внедрение комплаенс-политик и процедур.
3. Проведение периодической оценки рисков.
4. Организация комплаенс-функции и независимость.
5. Эффективные комплаенс-тренинги и коммуникации, обучение руководителей, работников и бизнес-партнеров.
6. Организация горячей линии и процесса проведения корпоративных проверок.
7. Мотивационные инструменты и дисциплинарные меры.
8. Управление отношениями с бизнес-партнерами.
9. Интеграция комплаенс-программы в совместных предприятиях, дочерних и зависимых обществах.
10. Тестирование и мониторинг в целях улучшения программы этики и комплаенса.

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



В 2018 году мы продолжили активно развивать этическую составляющую нашего бизнеса. Мы запустили проект «Время Ч», что означает «Время честности», который включает в себя три основных части:

Этическое лидерство

Руководители высшего уровня — Территориальные управляющие, Региональные директора — регулярно проводят встречи с сотрудниками своих структурных подразделений — «Уроки Ярослава Честного». В рамках этих встреч обсуждаются этические вопросы.

Этическое обучение

Все руководители розничной сети Билайн проходят обучение в Школе этики, это он-лайн курс с 6 модулями. Также у нас есть он-лайн курс 72 часа, разработанный совместно с ВШЭ «Управление этикой в компании», где руководители разного уровня изучают основные принципы деловой этики, учатся принимать этически корректные решения.

Этический аудит

Мы рады сообщить, что на момент подготовки Отчета в июне 2019 года мы успешно прошли комплексный аудит этической культуры, проведенный Ассоциацией этики бизнеса и КСО (RBEN, Russian Business Ethics Network). За время проведения аудита — с ноября 2018 года по апрель 2019 года — экспертная комиссия провела анализ этической культуры Билайна по 10 направлениям и 249 критериям, включая этическое лидерство, внутренние коммуникации, ведение корпоративных документов, управление этической функцией и организацию горячей линии.

Более подробно о прохождении аудита мы расскажем в отчете следующего года.

В 2019 году мы планируем продолжить реализацию проекта, запустив его в новой версии «Время Ч. 2.0». Ключевым отличием обновленного проекта станет проведение этического исследования, направленного на сбор мнений сотрудников об инициативах Компании в области деловой этики на уровне этической культуры. Проведение исследования поможет выявить наиболее эффективные методы обучения и коммуникаций с сотрудниками по вопросам комплаенса.





Кодекс поведения Группы

102-16

102-17

205-3

417-3

В отчетном периоде мы обновили Кодекс поведения Группы и изменили его языковую стилистику, отказавшись от «формального» языка. Теперь Кодекс стал максимально доступным для восприятия сотрудниками и бизнес-партнерами, при этом основные его положения и принципы остались неизменными. Мы дополнили документ представлением ценностей нашей Компании, добавили ссылки на политики и процедуры, регулирующие отдельные вопросы Кодекса, что позволило сократить объем текста.

Обновленный документ включает в себя разделы о социальной ответственности и социальных инвестициях, а также информацию о разрешении конфликтов интересов, связанных с личными взаимоотношениями сотрудников.

В 2018 году в Компании регулярно продолжали поступать сообщения на горячую линию **SpeakUp**. Линия доступна для сотрудников Компании и третьих лиц. Мы гарантируем право на свободу мнения всех обратившихся и призываем предоставлять своевременную обратную связь по вопросам неэтичного поведения. Горячая линия поддерживается внешним подрядчиком — международной компанией Convercent, которая обеспечивает независимость и конфиденциальность при регистрации обращений. Всего за время своей работы с момента запуска в июле 2017 года линия зарегистрировала 140 обращений, 34% которых были расследованы с применением предупредительных и дисциплинарных мер в дальнейшем.

Мы уважаем право человека считаться невиновным при отсутствии доказательств вины, гарантируем справедливое расследование каждого случая нарушения и неприменение мер взысканий до момента наличия достаточных на то оснований.

Количество сообщений о нарушениях сотрудниками внутренних политик, включая Кодекс поведения и Антикоррупционную политику

Количество подтвержденных инцидентов* привлечения сотрудников к ответственности за нарушение Кодекса поведения



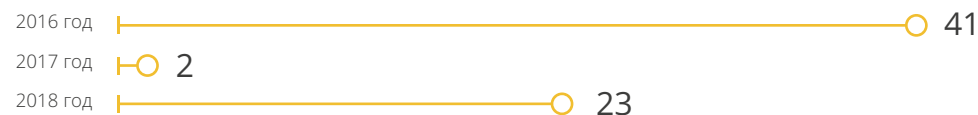
Количество дел, переданных в правоохранительные органы



* Раскрытие количества случаев нарушения сотрудниками внутренних политик ведется с 2017 года. В 2016 году указывалось количество сотрудников, нарушивших Кодекс поведения

Количество случаев несоответствия нормативным требованиям, касающимся маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение и спонсорство

Случаи несоответствия, результатом которых стало взимание штрафов



Случаи несоответствия, результатом которых стало вынесение предупреждений





Деятельность по противодействию коррупции

В Компании действует **Антикоррупционная политика**, определяющая вопросы честного поведения в бизнес-среде и противодействия взяточничеству. В отчетном периоде изменений в политике не произошло.



Президент РСПП А. Н. Шохин вручает свидетельство Вице-президенту, Директору по деловой этике и комплаенсу ПАО «ВымпелКом» И. М. Ахметшину

В 2018 году мы успешно подтвердили свою приверженность Антикоррупционной политике и эффективность мер по профилактике и противодействию коррупции, получив свидетельство об общественном подтверждении реализации положений Антикоррупционной хартии российского бизнеса. Оценка производилась по 188 критериям и включала в себя вопросы соответствия требованиям законодательства

по обеспечению антикоррупционных мер, эффективности мер на практике и публичности антикоррупционных мер. Заключение было выдано «Центром развития корпоративных отношений и разрешения экономических споров», аккредитованным в качестве уполномоченного эксперта комитетом Антикоррупционной хартии российского бизнеса. Подтверждение позволит нам укрепить репутацию ответственного игрока на рынке, повысить инвестиционную привлекательность, а также минимизировать регуляторный и финансовый риски.

Обучение в области комплаенса

Компания уделяет большое внимание внутренним коммуникациям и вопросам обучения в области комплаенса. Для этих целей в Компании были разработаны офлайн- и онлайн-курсы.

Так, для ознакомления с обновленным Кодексом поведения был разработан электронный курс, который в отчетном периоде прошли **27 663 человек**. Также в 2018 году мы разработали электронный курс для сотрудников, взаимодействующих с бизнес-партнерами, и для самих бизнес-партнеров в целях информирования об основных требованиях Компании в области делового поведения. Курс будет запущен в 2019 году. В отчетном периоде информирование бизнес-партнеров посредством проведения образовательных курсов не осуществлялось.

Для ознакомления с антикоррупционными принципами Компании мы также запустили электронный курс, который прошли **3 499 человек** в отчетном периоде. Среди представителей топ-менеджмента было проведено очное обучение, которое прошли **18 человек**. Мы также провели масштабную образовательную кампанию на тему «Конфликт интересов», включающую в себя как целевое онлайн-обучение, так и индивидуальные встречи: мы обучили очно ключевых руководителей всех регионов присутствия (более 500 сотрудников), а свыше 8 тыс. сотрудников прошли онлайн-курс (сотрудники высокого и среднего уровня риска).

В связи с введением новой политики по AML, в 2018 году был запущен соответствующий электронный курс, который позволил сотрудникам более подробно познакомиться с документом. Всего за год его прошли **3 686 сотрудников** Компании.

Более того, для сотрудников сегмента B2G на регулярной основе проводится обучение в области применения законодательства.

Этический веб-сериал

В 2018 году мы запустили медиа-проект «**Этический веб-сериал**» — серию видеороликов, рассказывающих о различных видах нарушений и предлагающих инструкции по ответственному реагированию на их возникновение. Среди рассмотренных тем — случаи домогательства, конфликтов интересов и взяточничества. Всего в 2018 году было снято и размещено на внутреннем портале Компании 3 эпизода. Сотрудники Компании высоко оценили нестандартный подход к донесению информации в области комплаенса. Мы планируем продолжить проект в следующем году.



414-1



Устойчивое взаимодействие с бизнес-партнерами и поставщиками

Бизнес-партнеры

В Компании действует **Кодекс поведения бизнес-партнеров**, закрепляющий основные вопросы этического поведения, честного ведения бизнеса, конфликтов интересов, недискриминации, безопасности условий труда и других вопросов бизнес-этики. В отчетном периоде мы обновили Политику по процедуре проверки бизнес-партнеров. Также в Компании существует «Процедура выбора контрагента».

Более подробно о Кодексе поведения бизнес-партнеров читайте в Отчете КСО 2016—2017 (стр. 27).

Мы требовательно относимся к нашим партнерам и проводим регулярный мониторинг их деятельности на предмет соответствия нашим этическим стандартам. В 2018 году в Компании была введена Процедура «Надлежащая проверка бизнес-партнеров», включающая в себя оценку рисков. Процедура проводится в соответствии с присвоенным поставщику уровнем риска

(высокий, средний или низкий). Исходя из результатов проверки, уровень риска может быть скорректирован. Для поставщиков с высоким и средним уровнем риска разработана Анкета надлежащей проверки (Due Diligence Questionnaire), которая заполняется раз в год и раз в три года, соответственно, в зависимости от уровня риска. В 2018 году более 2 300 новых поставщиков подверглись проверке.

Помимо этого, в Компании реализуется проект «Исторический бэклог», направленный на проверку уже существующих бизнес-партнеров. В 2018 году в рамках проекта было проверено более 450 поставщиков с высоким уровнем комплаенс-риска. По результатам проверки было выявлено **7 случаев** несоответствия антикоррупционным требованиям. Мы прекратили отношения с этими бизнес-партнерами.

В будущем году мы планируем продолжить проект и проверить еще 5 300 поставщиков Компании.



Поставщики

В 2018 году мы продолжили реализовывать проекты, направленные на оптимизацию процессов логистики и закупочной деятельности, в частности:

1. Программу внутренней оптимизации логистики и внедрение 3PL (аутсорсинг комплексных логистических услуг), реализация которой привела к экономии 205 млн. руб. в рамках срока действия контракта. На данный момент контракт завершен, проведен новый тендер на выбор 3PL-оператора на 2020–2025 годы.
2. Трансформацию бизнес-процесса планирования закупок и управления цепочками поставок, благодаря которой в 2018 году были достигнуты следующие результаты:
 - высвобождено более 10 тыс. м³ за счет эффективного использования бывших в употреблении оборудования и материалов по всей стране, что позволило обеспечить увеличенный объем строительства сети без масштабного расширения складских площадей;
 - сокращен срок отработки части документов до 3–10 дней (в зависимости от типа операций) сотрудниками учета;
 - обеспечен в срок самый большой roll-out RAN в Компании (более 16 тыс. базовых станций);
 - обеспечено перевыполнение целей по рабочему капиталу.

Более подробно о проектах читайте в Отчете КСО 2016-2017 (стр.28).

Помимо продолжающихся проектов, для оптимизации взаимодействия с поставщиками мы запустили два новых проекта:

1. Заключение контрактов с опцией обратного выкупа демонтированного оборудования в ходе модернизации сети.

Согласно контракту, подрядчик до начала строительно-монтажных работ утверждает список демонтированного оборудования для выкупа. После демонтажа подрядчик забирает оборудование к себе на склад и выкупает его на основании акта приема-передачи. Основными результатами реализации инициативы стали:

- снижение издержек, связанных с осуществлением контроля за возвратом демонтированного оборудования на склады Компании;
- сокращение складских затрат, поскольку обработка и хранение выкупаемого демонтированного оборудования осуществляют поставщиком услуг.

2. Реализация проекта «ADS Inventor» — «End-2-End»

В рамках проекта мы внедрили ИТ-решение для повышения точности прогнозирования спроса и оптимизации распределения абонентского оборудования с целью оперативного снабжения собственных офисов продаж Компании.

Решение позволяет:

- управлять товарной матрицей индивидуально для каждого офиса продаж;
- прогнозировать спрос с учетом сезонности и трендов до точки продаж;
- автоматически распределять и перераспределять товары по сети продаж с учетом минимизации издержек;
- определять оптимальные алгоритмы распределения дефицитных товаров по сети продаж;





- рассчитывать целевой объем запасов по сети продаж и планировать закупки.

Проект был отмечен премией «Лидер конкурентных закупок» в номинации «Лидер инноваций торгово-закупочной деятельности — 2018».

Помимо этого, в 2018 году был утвержден ряд процедур, определяющих процесс закупок. Так, обновленная Процедура «Дисквалификация Контрагента» зафиксировала изменения в процессе принятия решения о дисквалификации, а разработанные впервые Инструкция «Разработка и реализация Стратегии контрактования», Инструкция «Передача прав и обязанностей по расходным и расходно-доходным договорам», Процедура «Проверка контрагентов на предмет налоговых рисков» позволяют формализовать содержание стратегии контрактования, требования к пакету документов, запрашиваемых у контрагента, и установить порядок выявления налоговых рисков при взаимодействии с контрагентом.

Утвержденная в декабре 2018 года Инструкция «Выбор единственного контрагента» полностью меняет подход к управлению закупками у единственного источника, смещая акцент стратегии закупок в сторону оценки рисков и принятия взвешенного решения.

Мы стремимся к укреплению партнерских взаимоотношений со своими контрагентами для создания открытой и предсказуемой среды для ведения бизнеса. Реализация этих подходов невозможна без активного участия контрагентов — прямого диалога и обмена мнениями. Стремясь к взаимовыгодному сотрудничеству со своими партнерами, Компания создала площадку для ведения совместной эффективной рабо-

ты — Конфликтную комиссию.

Целью работы Конфликтной комиссии является урегулирование спорных ситуаций и рассмотрение жалоб контрагентов «ВымпелКом» по таким вопросам, как:

- предквалификация;
- выбора контрагентов;
- дисквалификация.

В том случае, если поставщик считает, что тендерные процедуры были проведены:

- с нарушениями правил;
- непрозрачно;
- предвзято;

он может обратиться в Конфликтную комиссию «ВымпелКом» для проведения детального анализа возникшей ситуации и вынесения объективного решения.

Конфликтная комиссия «ВымпелКом» была создана в 2014 году, за время ее существования было рассмотрено 120 обращений поставщиков.

Всего в отчетном периоде мы поддерживали контрактные отношения с 7 840 поставщиками, из них российских поставщиков — 7 754 (99%). Основными закупочными категориями стали:

- телефоны и аксессуары для сотовой связи;
- услуги эксплуатации сети;
- доработка программного обеспечения.

При этом 91% общего объема затрат по закупочным категориям приходится на российские юридические лица.

Количество поставщиков, с которыми взаимодействует Компания

2016 год	2017 год	2018 год
8 513	8 465	7 840

Снижение количества поставщиков связано с консолидацией объемов закупок.

Более подробно о взаимодействии с поставщиками читайте в Отчете КСО 2016-2017 (стр.27)



102-10

204-1

102-43



Взаимодействие с органами власти и соответствие законодательным требованиям

Мы осознаем важность сотрудничества с представителями власти, позволяющего направлять совместные усилия для содействия экономическому и социальному прогрессу. Одним из видов таких взаимоотношений является соблюдение законодательных требований. Мы прилагаем максимальные усилия для недопущения нарушений и тщательно расследуем каждый случай несоответствия.

Количество случаев судебных дел в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства

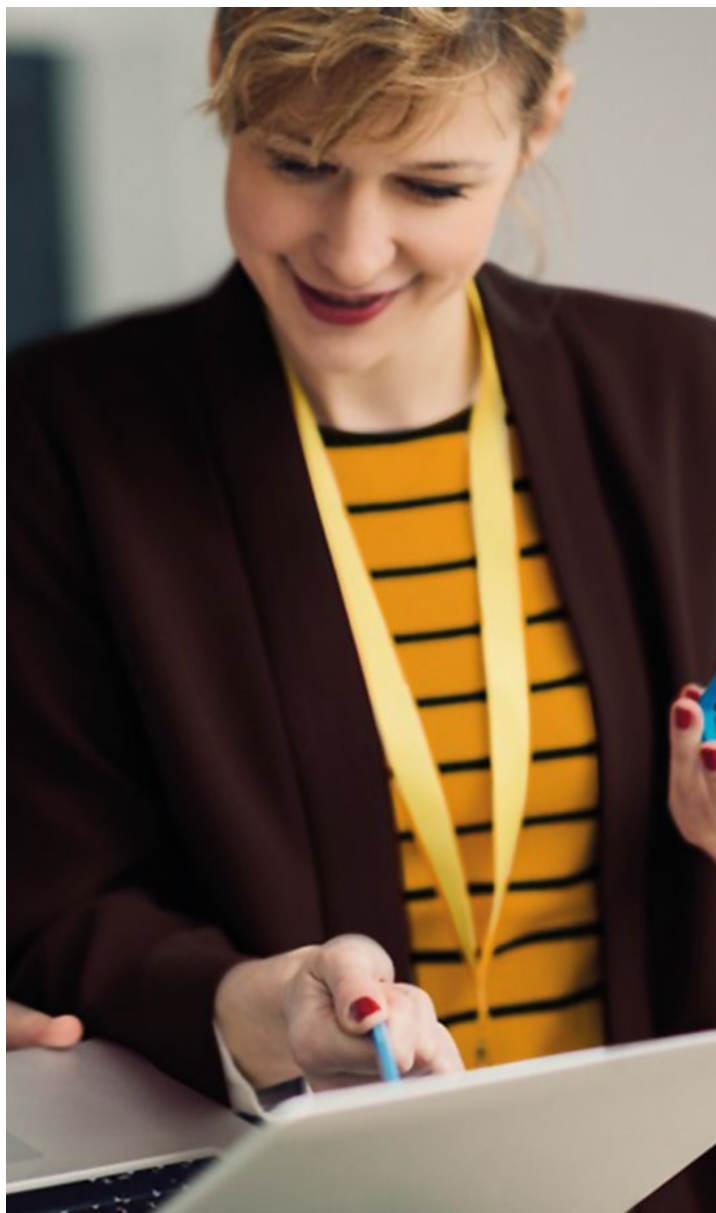
2016	2017	2018
1	3	4

В 2018 годц по результатам двух случаев Компанией был выплачен штраф, итогом одной проверки стало прекращение дела, одно дело продолжало находиться на рассмотрении на момент написания Отчета.

Помимо строгого контроля за соблюдением законодательных требований, мы уделяем большое внимание партнерским программам по достижению социально-экономического благополучия, усиления и модернизации инфраструктуры и содействию развитию инноваций в регионах присутствия. Помимо программ, реализацию которых мы продолжили в 2018 году («Развитие мобильной связи на основных дорогах Сахалина», «Цифровая экономика»), мы приняли ряд новых инициатив.

Более подробно о взаимодействии с органами власти читайте в Отчете КСО 2016–2017 (стр. 30).





Диалог с сообществом

«ВымпелКом» стремится к открытому диалогу с бизнес-сообществом. В 2018 году мы провели семь круглых столов по вопросам антикоррупционного комплаенса в ТПП РФ, а также приняли участие в ряде конференций по вопросам этики, корпоративным закупкам, лучшей практики в области комплаенса, внутренним и внешним коммуникациям, AML, антикоррупционной практики:

- встреча с Ассоциацией этики бизнеса и КСО (г. Санкт-Петербург);
- VI Всероссийская практическая конференция-семинар «Корпоративные закупки — 2018: практика применения Федерального закона № 223-ФЗ» (г. Москва);
- конференция «Dialog Management Partners» (г. Москва);
- III международный форум «Эффективный бизнес и деловая этика» (г. Мюнхен, Германия);
- Vedomosty business ethics solution conference (г. Москва);
- Morgan Lewis Conference business ethics tools compliance and culture (г. Москва);
- EBEN Annual Conference 2018: Re-inventing Capitalism — Business Ethics and its contribution to the «Doux Commerce» (г. Тилбург, Нидерланды);
- IV Compliance case forum 2018 (г. Москва).

Помимо этого, мы провели конференцию для коллег из других компаний в марте 2018 года и выступили

организатором Конференции по деловой этике и комплаенсу в ноябре 2018 года, проведенной на нашей площадке.

«ВымпелКом» принимает участие в круглых столах и экспертных советах ФАС России. В 2018 году мы участвовали в круглом столе ОКЮР и ФАС России, посвященном антимонопольной практике, двух круглых столах ФАС России на тему снижения роуминговых ставок, а также четырех круглых столах УФАС Москвы и Московской области по вопросам антимонопольного, рекламного законодательства и законодательства в области государственных закупок. Также мы приняли участие в ряде экспертных советов ФАС России, посвященных вопросам комплаенса и поиска инклюзивных решений.



Клиенты и услуги

Повышение доступа к цифровым услугам и технологиям

Повышение качества и доступности мобильной связи для всех категорий населения за счет технологических инноваций и использования передовых технологий остается наивысшим приоритетом для Компании, в том числе в контексте стремления обеспечить соблюдение права человека на участие в научном прогрессе и пользование его благами.

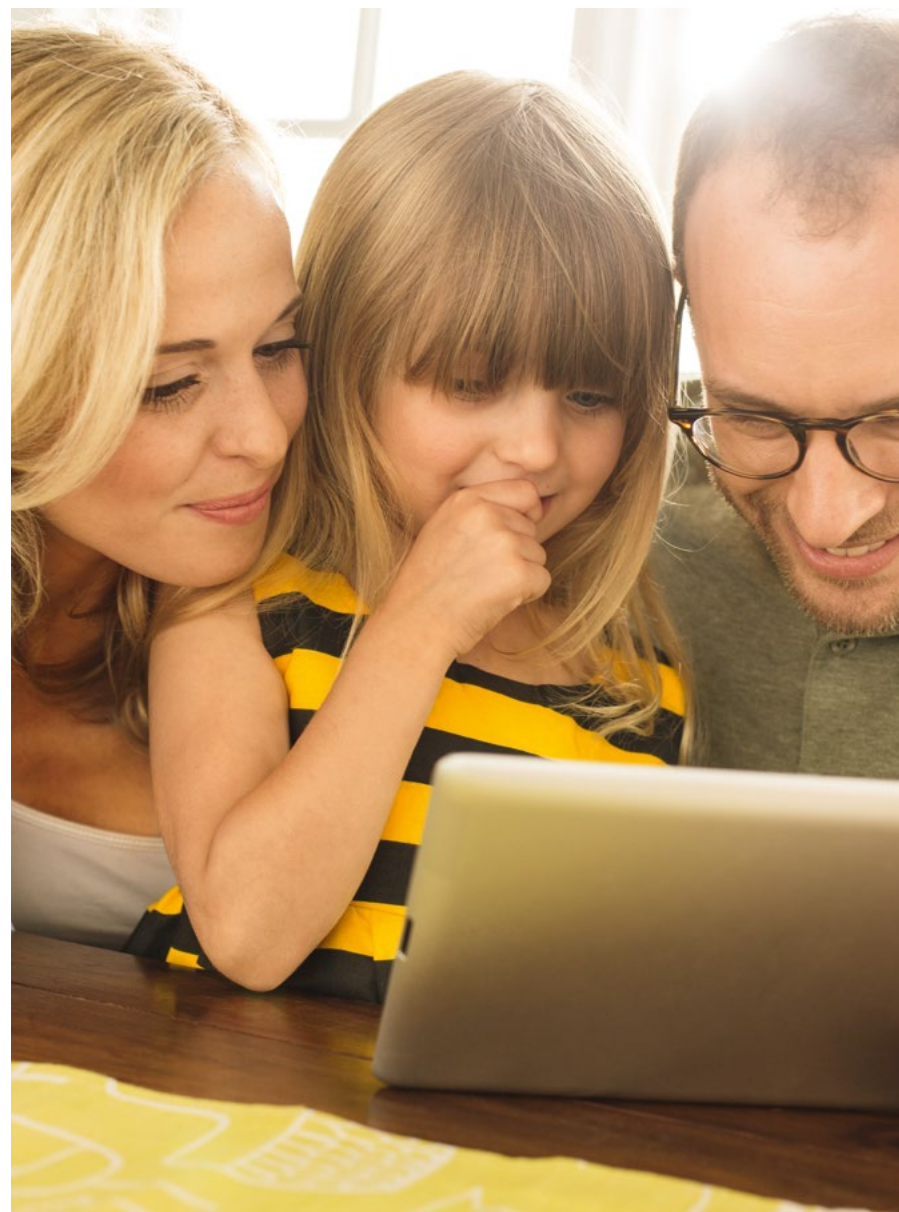
За прошедший год существенно расширилась география покрытия высокоскоростными сетями 4G/LTE, а число таких станций выросло практически в 1,5 раза. «Вымпел-Ком» в полной мере выполнил обязательства LTE TDD 2018 года во всех 32 субъектах и почти вдвое повысил планку по выполнению обязательств LTE FDD 2018 г., охватив 18 субъектов РФ вместо изначально заявленных десяти. Всего сетями LTE в настоящий момент покрыт 81 регион.

Голографический звонок

В 2018 году Билайн реализовал первый голографический звонок в сетях 5G при помощи очков смешанной реальности. Технология голографического звонка позволяет абонентам, физически удаленным друг от друга, разговаривать с помощью

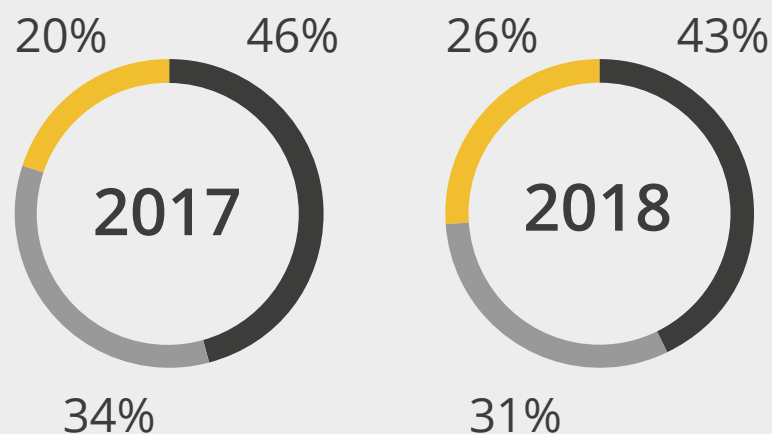
3D-голограммы, создавая эффект полного присутствия собеседника. С помощью очков смешанной реальности абонент разговаривает с голографическим изображением собеседника, при этом сам собеседник находится в комнате, оборудованной 3D — камерами.

В 2018 году мы провели замену поставщика сетевого оборудования стандартов 2G, 3G и LTE, переведя станции г. Москвы и г. Санкт-Петербурга на оборудование компании Huawei. Помимо экономических преимуществ, смена поставщика позволила добиться улучшения качества связи, увеличения скорости мобильного интернета, улучшения качества голоса, а также повышения стабильности соединения внутри зданий и в труднодоступных местах.





Общее количество базовых станций в разбивке по типам станций



- Интегрированные базовые станции 2G
- Интегрированные базовые станции 3G (NodeB)
- Интегрированные базовые станции 4G (ENodeB)

Кроме строительства базовых станций, в 2018 году наша Компания начала самое масштабное за последние 5 лет строительство кабельной трассы широкополосного доступа (ШПД). Новая трасса позволит расширить зону покрытия и улучшить качество проводного интернета.

Компания выступила мобильным партнером проведения Чемпионата мира по футболу — 2018 в России. В результате партнерства были модернизированы 12 стадионов и более 30 объектов инфраструктуры.

В 2018 году Билайн обеспечил фиксированной связью более 5 100 новых домов. За год компания построила в 4 раза больше объектов, чем за аналогичный период прошлого года.

Строительство инфраструктуры в условиях вечной мерзлоты

В 2018 году «ВымпелКом» реализовал уникальный проект по строительству инфраструктуры в условиях вечной мерзлоты, построив 420-километровую трассу и 15 автономных комплексов на полуострове Ямал. В результате реализации проекта около 30 000 человек получили доступ к мо-

бильной связи стандарта LTE. Пропускная способность сети составила 1 Гбит/сек.

В прошедшем году мы смогли достигнуть увеличения пользовательской скорости мобильного Интернета: средняя скорость составила 1 762 и 6 257 кбит/с по сравнению с 1 669 и 5 511 кбит/с в 2017 году для сетей 3G и 4G, соответственно. Мы активно работаем над улучшением качества нашего сервиса, что отражается в увеличении средней скорости интернета несмотря на трендбрейк, произошедший в сентябре 2018 года и приведший к значительному уменьшению среднего значения скорости у всех российских операторов.

В отчетном периоде Билайн сохраняет свои лидирующие позиции на рынке предоставления LTE-роуминга. В дополнение к имеющимся 215 соглашениям, в 2018 году мы запустили LTE-роуминг с 25 операторами. Мы стремимся обеспечить максимальный комфорт для наших абонентов в поездках, стирая границы при использовании сети 4G.





Качество сервиса и диалог с клиентами

Клиентами и партнерами Компании являются частные лица, малые, средние и крупные предприятия, транснациональные корпорации, а также более 600 операторов связи.

Построение диалога с бизнесом

Компания осознает важность содействия развитию малого и среднего предпринимательства в России, предоставляя инновационные и эффективные решения для удовлетворения их бизнес-потребностей.

> 300 000

корпоративных клиентов на конец 2018 года

В 2018 году мы продолжили развивать приложения «Мобильные финансы», позволяющее в упрощенной форме производить процедуры оплаты и перевода денежных средств, и «Мобильное предприятие», созданное для управления сделками с клиентами, осуществления продаж, отслеживания эффективности рекламы и мониторинга удовлетворенности потребителей.

Общий рост выручки от мобильных финансовых сервисов составил 43% в 2018 году.

Более подробно о приложениях «Мобильные финансы» и «Мобильное предприятие» читайте в Отчете КСО 2016-2017 (стр.33).

«ВымпелКом» поощряет развитие малого и среднего бизнеса в России и постоянно расширяет линейку своих продуктов, предоставляя нашим клиентам доступ к новым технологическим решениям. Так, в 2018 году мы запустили облачный сервис **BeeCLOUD**, созданный специально для малого и среднего бизнеса. Сервис представляет собой мультплатформенное решение с использованием технологий VMware и Openstack. Мы ожидаем, что наибольшей популярностью сервис будет пользоваться у ритейла, e-commerce, логистических компаний, IT-компаний и разработчиков ПО, а также предприятий в сегменте HoReCa (общественного питания и гостиничного хозяйства). Кроме этого, сервис BeeCLOUD активно применяется для повышения эффективности деятельности благотворительных фондов, например, фонда «Волонтеры в помощь детям-сиротам», и для задач поискового отряда «Лиза Алерт».

Построение диалога с клиентами

Приоритетом Компании было и остается удовлетворение потребностей всех категорий клиентов путем предоставления каче-

ственных услуг и непрерывной поддержки потребителей. В 2018 году мы сконцентрировались на модернизации и улучшении уже существующих механизмов взаимодействия с клиентами.

«ВымпелКом» предлагает широкий спектр тарифных предложений и мобильного оборудования в точках розничной торговли, доступных для клиентов с разным уровнем дохода. Для поддержания высокого уровня клиентского сервиса в Компании круглосу-

102-43

Обращаемость и время ожидания клиента на линии.

Обращаемость (тыс. обращений)



Время ожидания на линии (сек)



Мы обрабатываем все полученные обращения и передаем их в центр мониторинга для выявления наиболее частых причин обращений и принятия соответствующих мер реагирования.

Более подробно о направлении мониторинга читайте в Отчете КСО 2016-2017 (стр. 33).



точно работает объединенный call-центр, обслуживающий клиентов по всей России. Для более удобного обращения клиентов в Компанию действует три канала коммуникации, с помощью которых пользователи могут задать свои вопросы и оставить пожелания:

- горячая линия;
- чат;
- электронная почта.

«ВымпелКом» уделяет большое внимание повышению качества предоставляемых услуг и стремится к их непрерывному совершенствованию. Мы отслеживаем свой прогресс, контролируя обращаемость, время ожидания ответа при обращении в call-центр и индекс потребительской лояльности. В 2018 году нам удалось уменьшить время ожидания клиента на линии **со 110 до 83 секунд** несмотря на общее **увеличение обращаемости на 9%**. **Индекс потребительской лояльности** остался практически неизменными и составил **порядка 44%**.

Результаты обращений также легли в основу создания «карты белых пятен», на которой отмечаются географические зоны с выявленными проблемами соединения и наиболее частыми жалобами, касающимися покрытия сети. «ВымпелКом» принял соответствующие меры по устранению неполадок и повышению качества связи во всех выявленных «белых» зонах.

Технологические решения для равных возможностей

Прорывом 2018 года стал пилотный запуск системы распознавания голоса в системе IVR (Interactive voice response). Уже на данном этапе клиенту требуется тратить меньше времени на поиск необходимой

информации: он может сразу попасть в нужную ветку, озвучив свой запрос голосом. Имеется потенциал развития системы распознавания речи и перевода IVR в диалоговый формат. Внедрение технологий распознавания речи позволит не только улучшить клиентский опыт потребителя, но и расширить возможности для клиентов с особенностями здоровья.

Также в 2018 году была запущена инновационная технология обучения чат-бота — нейронная сеть. С помощью нее повысится точность распознавания темы обращения клиента и полнота ответа чат-бота. Ожидается, что внедрение технологии повысит автоматизацию простых обращений клиентов на 5% и приведет к сокращению времени ожидания ответа специалиста по сложным темам.

Высокое качество клиентского сервиса подтверждается уже ставшей традиционной для «ВымпелКом» победой в программе «Хрустальная Гарнитура», отмечающей особые достижения в работе call-центров. В сезоне 2018/2019 Компания удостоилась четырех побед в трех номинациях:

- награда за лучшую работу с персоналом;
- командная награда лучшему коллективу (награждено два коллектива);
- персональная награда лучшему сотруднику или руководителю.

Более подробно о программе «Хрустальная Гарнитура» и ее победителях можно ознакомиться, пройдя по ссылке.

О победах Компании в прошлых годах можно узнать, прочитав Отчет КСО 2016-2017 (стр. 34).



Информационная безопасность

Информационная безопасность является стратегическим приоритетом и гарантией качества деятельности Компании. «ВымпелКом» придерживается принципа недопущения разглашения, искажения и хищения конфиденциальной информации и использует современные технологические решения для обеспечения безопасности данных и права на свободу, в том числе в киберпространстве, и тайну корреспонденции.

Система управления информационной безопасности не изменилась по сравнению с прошлым годом. Этот вопрос входит в зону ответственности директоров по информационной безопасности, экономической безопасности и по обеспечению безопасности материальных активов. Помимо этого, в Компании созданы Комитет по защите информации ограниченного доступа (ИОД) и Комиссия по защите ИОД и персональных данных, отвечающие за решение вопросов, связанных с конфиденциальностью персональных данных. Вопросы информационной безопасности и конфиденциальности данных закреплены в политиках «Информационная безопасность» и «[Политика по обработке персональных данных](#)».

«ВымпелКом» обладает сертификатом PCI DSS — стандарт безопасности данных индустрии платежных карт.

[Более подробно о системе управления информационной безопасностью читайте в Отчете КСО 2016–2017 \(стр. 35–36\).](#)

В отчетном году количество случаев утечки клиентской информации незначительно

уменьшилось. Мы расследовали все выявленные случаи и приняли комплекс мер для исключения угроз информационной безопасности в будущем.

Количество зафиксированных и раскрытых случаев утечки клиентских данных клиентов



«ВымпелКом» реализует целый ряд инициатив и мероприятий, направленных на защиту клиентских данных. Так, в отчетном периоде продолжили работать приложение «Мобильная безопасность», созданное для защиты от вирусных атак; система защиты информации «SecretNet»; комплексное решение по защите от DDoS-атак, а также горячая линия для обращения абонентов при получении подозрительных сообщений и звонков.

[Более подробно об услугах в сфере информационной безопасности читайте в Отчете КСО 2016–2017 \(стр. 35–36\).](#)

Помимо уже существующей практики, в 2018 году в Компании были проведены следующие мероприятия в области обеспечения информационной безопасности:

- запущен проект по выбору и внедрению решения защиты мобильных устройств MDM, открывающего возможности учета используемых устройств, управления конфигурациями программного обеспечения, осуществления удаленного контроля за сбоями ситуациями, мобильной идентификации.
- внедрено решение по обнаружению атак на сигнальные сети SS7 (Telecom Attack Discovery), позволяющее выявлять и предотвращать попытки несанкционированного доступа к данным клиентов по сигнальной сети.

Безопасный интернет

Мы ответственно относимся к формированию контента и соблюдаем требования законодательства в области развития безопасного интернета. Компания использует сервис DPI (Deep Packet Inspection), который позволяет не только обнаруживать и блокировать вирусы, но и не пропускать информацию, не соответствующую заданным критериям (например, протоколы BitTorrent, использование которых запрещено на территории Российской Федерации). Помимо цельных вирусных программных обеспечений, сервис DPI призван идентифицировать

и блокировать фрагменты, соответствующие компьютерным вирусам. DPI также применяется для предотвращения случайных утечек данных.

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

Проект «Вебландия»

С 2007 года Компания поддерживает [проект «ВебЛандия»](#). Проект направлен на создание каталога детских сайтов различной направленности (образовательные, обучающие и пр.). В проекте, инициированном Российской государственной детской библиотекой, участвуют специалисты из более 400 библиотек по всей стране, собирая, проверяя и описывая новые сайты. После этого сайт проходит второй раунд проверок – на удобство и безопасность: специалисты проекта проверяют, не заброшен ли сайт, работают ли ссылки, не появилась ли не подходящая для детей информация или реклама. Таким образом, в рамках проекта удалось собрать широкий перечень безопасных и качественных сайтов, рекомендуемых для детского развития и образования. Проект поддерживается Министерством культуры Российской Федерации.



Розничная торговля

Отдельным направлением развития бизнеса является розничная торговля. Это направление уверенно заняло свою нишу после интеграции «Евросети» и ребрендинга, стартовавшего в первом квартале 2018 года.

Основными товарами розничной торговли являются смартфоны и аксессуары. В 2018 году количество точек розничной торговли превысило три тысячи, а прирост выручки в этом направлении составил 138%.

Высокое качество клиентского сервиса в наших магазинах позволило нам занять первое место по качеству по версии Telecom Daily. Исследование проводилось с привлечением тайных покупателей в 16 городах на протяжении двух месяцев по пяти критериям, влияющим на удовлетворенность потребителя: «Материальность», «Надежность», «Отзывчивость», «Убедительность» и «Сочувствие».



Сотрудники

Люди — главная ценность нашей Компании, и мы прилагаем максимальные усилия для поддержания их благополучия и высокого уровня удовлетворенности. Все наши HR-проекты направлены на создание открытой среды, которая обеспечивает инструменты для кросс-функционального взаимодействия, поддерживает высокую эффективность, скорость и уровень свободы, а также дарит сотрудникам ощущение счастья на работе.

Наша забота о сотрудниках складывается из справедливого отношения и недопущения дискриминации, предоставления возможностей для карьерного роста и профессионального развития, а также комплексной системы мотивации. Мы очень гордимся, что наши стремления ценятся не только нашими сотрудниками, но и признаются за пределами Компании — в 2018 году мы удостоились награды «Лучший работодатель среди телеком-компаний» по версии HeadHunter.

“ «В Билайне создана благоприятная среда для раскрытия потенциала сотрудников и реализации их идей через гибкую, адаптивную и эффективную систему развития талантов. Поэтому стать лучшими работодателями такой динамичной отрасли, как телеком — высокое достижение и большая ответственность». ”

Наталья Альбрехт,
исполнительный вице-президент по управлению персоналом, организационному
развитию и поддержке ПАО «ВымпелКом»





Принципы кадровой политики

Взаимоотношения с сотрудниками в нашей Компании строятся на принципах уважения, недискриминации, неукоснительного соблюдения прав человека. Наем и продвижение сотрудников основываются исключительно на квалификации и профессиональных достижениях сотрудников без учета пола, возраста, расовой идентичности и других социокультурных признаков. Широкий спектр карьерных возможностей для людей с особенностями здоровья в контактных центрах Компании подтверждает инклюзивность нашей кадровой политики.

Более подробно о принципах кадровой политики и регламентирующих документах читайте в Отчете КСО 2016–2017 (стр. 38–39).

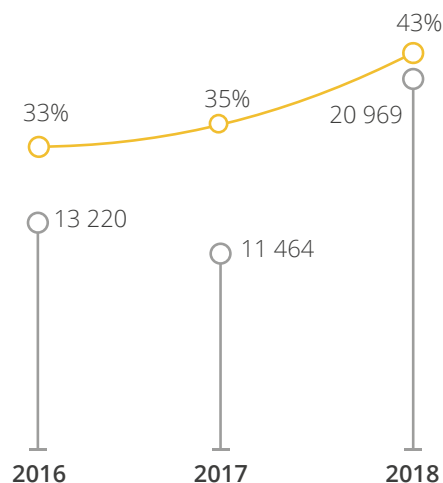
Прошедший год стал для Компании годом роста и расширения. Мы увеличили число наших сотрудников на 31% по сравнению с 2017 годом. Мы наняли 20 969 сотрудников в различные функции нашей Компании. Увеличение численности сотрудников связано, в первую очередь, с завершением проекта по интеграции офисов продаж «Евросеть» в розничную сеть «Билайн» и привлечением большого количества персонала в наши новые офисы продаж. Более 93% наших сотрудников работают на условиях постоянного договора, что на 4% больше, чем в прошлом году.

Мы видим в наших сотрудниках самую большую ценность и стремимся создать для них справедливые, благоприятные трудовые условия и ощущение стабильности. Помимо непосредственных сотрудников Компании, в отчетном периоде мы привле-

кали сотрудников подрядных организаций для выполнения монтажных работ и оказания транспортных услуг.

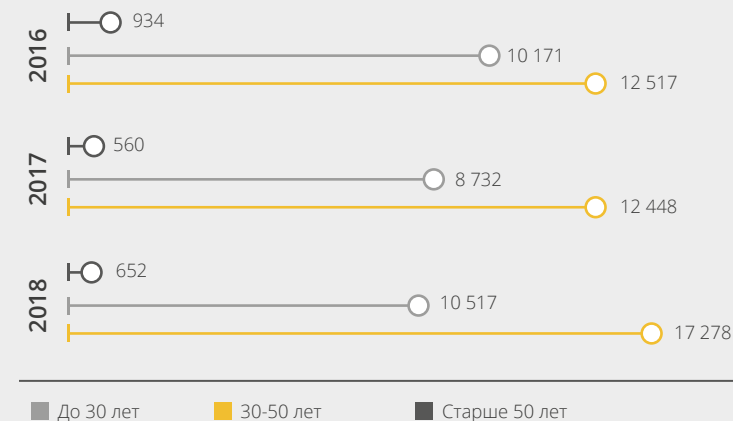
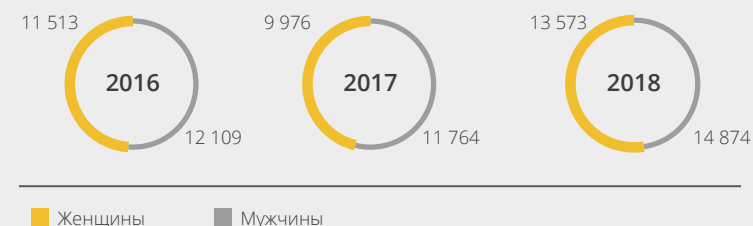
Количество новых сотрудников и текучесть кадров

Увеличение текучести кадров в отчетном периоде связано с активным ростом численности персонала розничной сети. Мы продолжаем поддерживать наших сотрудников даже в том случае, если они принимают решение покинуть нашу Компанию. Так, всем сотрудникам предлагается помощь по подготовке и проверке резюме профессиональными консультантами, а также помощь в подготовке к прохождению интервью.



■ Общее количество новых сотрудников
■ Текучесть кадров

Количество сотрудников (чел.)



*Все сотрудники 50 лет и старше включены в возрастную группу «Старше 50 лет»

**Подробнее о структуре персонала читайте в разделе «Приложение 3» (стр. 90)

*** Данные приведены в FTE (full-time equivalent, эквивалент полной занятости сотрудников компании)

102-7

102-8

401-1

405-1



Состав руководителей высшего ранга*

Год	2016	2017	2018
Мужчины	12	19	18
Женщины	1	1	2
Год	2016	2017	2018
Представители с гражданством РФ	9	15	19
Представители с зарубежным гражданством	1	5	1
Год	2016	2017	2018
Младше 30 лет	0	0	0
От 30 до 50 лет	10	16	17
Старше 50 лет**	3	4	3

*Генеральный директор Компании и его прямые подчиненные.

**Все сотрудники 50 лет и старше включены в возрастную группу «Старше 50 лет»

Мы стремимся минимизировать неравенство в любых его формах, в том числе гендерное неравенство, и обеспечивать равные права для своих сотрудников. В 2018 году наша Компания продолжила развивать инициативы, направленные на поддержку профессионального развития женщин в сфере бизнеса, в особенности в сфере высоких технологий.

BEE WOMAN: ЖЕНЩИНЫ В БИЗНЕСЕ

В отчетном периоде корпоративный клуб BEE Woman, задачей которого является карьерная поддержка женщин, стремящихся к лидерству в бизнесе, набрал популярность: в 2018 году к нему присоединилось более 83 сотрудниц. В 2018 году клуб провел две встречи, собравшие более 150 участниц. В рамках встреч участники обсудили множество тем: лидерство и правильное целеполагание, компетенции для развития, образование, источники энергии и вдохновения, способы борьбы со стрессом, соблюдение баланса личной жизни и работы. Приглашенными гостями стали Наталья Матусова, управляющий директор компании AddWise, и Урсула Бернс, руководитель Группы VEON Ltd.

Более подробно об инициативах и партнерствах Компании в области гендерного равенства читайте в Отчете КСО 2016–2017 (стр. 39).

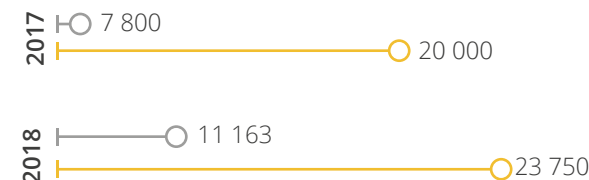
В Компании продолжает действовать корпоративный женский клуб BEE Woman, созданный для развития и усиления роли женщин в ведении бизнеса. Мы также продолжили наше сотрудничество с программой Women Leadership Forum и конференцией Woman&Tech, выступив их партнерами.

Помимо этого, в 2018 году Компания продолжила реализацию ряда инициатив по обеспечению равных возможностей для всех сотрудников. Одной из таких инициатив является проект BeeFREE, который получил более широкое распространение в отчетном периоде за счет увеличения количества функций, сотрудники которых теперь могут работать дистанционно.

Обеспечение недискриминационных условий труда, а также уважение права на равную оплату труда за равный труд являются нашими приоритетами. Для сотрудников, работающих на начальных позициях, устанавливается одинаковое вознаграждение вне зависимости от гендерной принадлежности. Дальнейший расчет премиальных видов вознаграждения и пересмотр заработных плат основываются исключительно на показателях эффективности труда сотрудника.

Минимальная заработная плата в Компании в 2018 году возросла на 19% по сравнению с прошлым годом и была в 2,1 раза больше минимальной заработной платы в регионе.

Минимальная заработная плата в Компании и в регионе



■ Минимальная заработная плата в регионе (в рублях)
■ Минимальная заработная плата в Компании (в рублях)

Данные за 2017 скорректированы по сравнению с данными, раскрытыми в отчете КСО за 2016–2017 гг. В текущем отчетном периоде данные о заработной плате отражают суммарное значение оклада и целевой премии, в то время как в отчете прошлого года фиксированная премия не входила в расчет показателя.

Баланс между работой и личной жизнью

Мы не только уважаем право наших сотрудников на отдых и досуг, но и стремимся предоставить им свободу в организации рабочего и личного времени. Ярким примером

405-1

202-1

202-2



является инициатива **BeeFREE**, продолжающая действовать в Компании с 2016 года. Проект позволяет сотрудникам работать удаленно и самостоятельно планировать свой график.

В современном мире подобная гибкость является значительным конкурентным преимуществом: **более 76% сотрудников** Компании называют возможность удаленной работы и гибкого графика одним из определяющих факторов для работы в Компании, а показатель оттока сотрудников на позициях, предполагающих частичную или полную удаленную занятость, в среднем в два раза ниже, чем сотрудников, находящихся все свое рабочее время в офисе.

Более подробно о проекте BeeFREE читайте в Отчете КСО 2016–2017 (стр.39)

Компания старается создавать условия для достойного балансирования между возможностью построить карьеру и расширить семью. В отчетном периоде **1 236 сотрудников** ушли в отпуск по уходу за ребенком. По завершении отпуска наши коллеги могут беспрепятственно вернуться к своим рабочим обязанностям. Гибкость условий труда позволяет молодым семьям эффективно совмещать работу и заботу о ребенке: большинство вышедших из декрета сотрудников в отчетном периоде на настоящий момент продолжают работать в Компании.





Развитие и обучение персонала

401-2

401-3

404-1

Наша Компания содействует реализации фундаментального права на образование как путем непрерывного профессионального обучения персонала, так и посредством предоставления возможностей для обмена знаниями и опытом. Стратегия обучения сотрудников основывается на фокусных программах обучения и индивидуальных планах развития.

В своей образовательной системе мы также учитываем потребности и специфику бизнеса каждого конкретного региона: процессы развития и обучения сотрудников являются децентрализованными.

Более подробно о системе обучения персонала в Компании читайте в Отчете КСО 2016–2017 (стр. 40–41).

В 2018 году мы инвестировали **177 378 человеко-часов** в обучение сотрудников штаб-квартиры (без учета сотрудников офисов продаж монобрендовой сети «Билайн» и сотрудников call-центров). Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника составило **12,3 часов очного и 8 часов дистанционного обучения**. Помимо этого, в зависимости от потребностей сотрудников в конкретных подразделениях Компания полностью или частично финансирует обучение в сторонних учебных учреждениях.

Подробная статистика по дистанционному обучению сотрудников представлена в разделе «Приложения» (стр. 90).

В отчетном периоде продолжили свою работу образовательные проекты **BeeGuide** и **«Билайн Университет»**, а также программа внутреннего обучения, в рамках которой сотрудники получают возможность разработать и внедрить собственный образовательный курс для своих коллег.

Кроме того, мы развиваем направления **Design Thinking** и **Agile** — обучаем данным подходам к управлению наших сотрудников и поддерживаем команды.

Еще одним фокусным направлением нашей работы является формирование **High Performance Teams**: построение и развитие высокопроизводительных команд, деятельность которых направлена на повышение эффективности работы нашего бизнеса, а также личного взаимодействия.

Более подробно об образовательных проектах Компании читайте в Отчете КСО 2016–2017 (стр. 40–41).

Помимо участия в разработке внутренних образовательных курсов, в 2018 году сотрудники Компании получили возможность принять участие в разработке собственного курса дополнительного образования для магистров первого курса **«Лаборатория Big Data» от Билайн**. Курсы проводятся на базе трех технических университетов Новосибирска с привлечением сотрудников Компании в роли лекторов. Выпускниками первого потока программы стали **4 студента**. Второй поток уже начался, количество студентов в нем составляет **14 человек**.

Также в прошедшем году в Компании были запущены инкубатор **«Билайн Innovation Lab»**, позволяющий сотрудникам создавать собственные продукты — от концепции до коммерческого запуска, — и проект **«Год**

Осознанности и Развития», направленный на личностный и профессиональный рост сотрудников. Проект включает в себя коуч-сессии, проводимые директорами и руководителями, ток-шоу, лекции и дискуссии, онлайн-обучение, специально подобранные материалы, тесты и упражнения.

В этом году Компания вышла на новый уровень развития топ-тантов. Программы **Go Learn** и **Go Lead** развивают навыки современного лидера-руководителя: системное и стратегическое мышление, построение слаженной командной работы, осознанность, эмоциональный интеллект и управление изменениями. В ходе проекта участниками было разработано **20 инициатив**, которые сейчас внедряются в Компании.

404-2





Мотивация и оценка деятельности сотрудников

Качественная и эффективная работа наших сотрудников невозможна без должного уровня мотивации. Мы стремимся создать максимально благоприятные условия для обеспечения продуктивности, используя комплексную систему мотивации и оценки деятельности.

404-3

100% наших сотрудников вне зависимости от должности получают регулярную обратную связь и консультации по карьерному росту. Помимо этого, мы продолжаем использовать систему постановки целей и оценки персонала (КПЭ), которая позволяет нам правильно направлять и фокусировать деятельность сотрудников. Результаты оценки эффективности сотрудников ложатся в основу финансового поощрения по итогам года.

102-43

Более подробно о системе КПЭ и премирования читайте в Отчете КСО 2016–2017 (стр.42).

401-2

В Компании существует система материального и нематериального поощрения сотрудников. В качестве материальной мотивации сотрудникам выплачиваются премии. В зависимости от исполняемой сотрудниками функции выплата премий может производиться за различные отчетные периоды (месяц, квартал, год). Размер премии зависит от выполнения сотрудниками КПЭ и от объема продаж продуктов или услуг

Компании. Также в Компании для сотрудников проводятся различного рода конкурсы и акции с розыгрышем денежных призов.

В качестве нематериальной мотивации проводятся конкурсы и акции, в результате которых сотрудники могут получить нематериальные призы. Особой популярностью среди сотрудников пользуется проект нематериальной мотивации «СОТА», в котором сотрудники могут благодарить друг друга за проявление ценностного поведения, выдающиеся результаты, а также реализацию проектов, имеющих приоритетную значимость для деятельности Компании.

Компания оказывает своим сотрудникам* значительную социальную поддержку, предоставляя пакет социальных льгот, включающий:

- льготное пользование телекоммуникационными услугами;
- добровольное медицинское страхование (ДМС)**
- страхование от несчастных случаев и страхование жизни;

- материальная помощь в случае возникновения несчастного случая;
- частичная компенсация оплаты листа нетрудоспособности.

**для сотрудников, работающих на условиях полной занятости*

*** Более подробно читайте в разделе «Охрана труда» (стр. 51)*

В 2018 году мы обеспечили страхование здоровья и жизни для **90% наших сотрудников**, увеличив долю застрахованных на **5%** по сравнению с прошлым годом.

Внутренние коммуникации

Мы стремимся поддерживать и повышать уровень осведомленности и вовлеченности сотрудников и считаем его одним из ключевых факторов развития Компании. Мы верим, что отлаженные процессы внутри коллектива непременно транслируются в успешное ведение бизнеса в коммуникационной отрасли.

В Компании проводится измерение показателя «Информированность о событиях, основных изменениях, стратегии и актуальных проектах в Билайн». Для данной цели сотрудникам предлагается выбрать один из трех уровней осведомленности. Результаты опроса, опубликованные в марте 2019 года, показали, что **87% сотрудников хорошо осведомлены** о внутренних процессах в Компании.

Помимо уже действующих в Компании инструментов коммуникации («Открытый диалог», «СОТА» и рассылки) в прошедшем году Компания начала использовать обновленный **корпоративный портал Space** с возможностью удаленного подключения, а также доступом через мобильное приложение. Запуск портала стал еще одним драйвером развития инициативы BeeFREE, позволяющей сотрудникам работать удаленно и самостоятельно планировать свой график.



Охрана труда

Наша Компания уделяет большое внимание сохранению здоровья сотрудников и соблюдению строгих правил охраны труда и промышленной безопасности. Мы ценим здоровье и благополучие каждого человека и гарантирует высокий уровень безопасности благодаря непрерывному совершенствованию системы охраны труда и промышленной безопасности (ОТПБ).

В Компании действует Политика в области охраны труда, которая, как и процедуры оздоровления с ней, не претерпела значительных изменений в 2018 году. Система охраны труда Компании полностью соответствует законодательству Российской Федерации и охватывает деятельность всех сотрудников Компании.

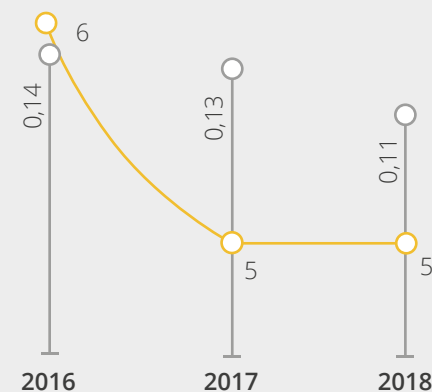
[Более подробно о системе ОТПБ читайте в Отчете КСО 2016-2017 \(стр. 44\).](#)

В конце 2018 года Компания внедрила обязательные ежегодные процедуры проведения аудита по соблюдению требований охраны труда во всех региональных подразделениях. Всего было проведено 37 проверок.

Результатом комплексного анализа системы управления охраной труда в 2018 году стала актуализация текущих инструкций по охране труда. Выявление и устранение неэффективных элементов системы помогли нам сократить количество инструкций практически в два раза (на конец 2018 года в Компании

действуют 43 инструкции по охране труда по сравнению с 73 инструкциями на конец 2017 года). Это позволило обеспечить максимальное сосредоточение сотрудников на наиболее актуальной документации.

В нашей Компании в 2018 году не произошло несчастных случаев со смертельным исходом и случаев тяжелого травматизма. Было зафиксировано 5 несчастных случаев легкой степени тяжести (в соответствии с классификацией, принятой в Российской Федерации), причинами которых стали падения и травмы, полученные вследствие обрушений и обвалов предметов, падения на скользкой поверхности, в том числе покрытой снегом и льдом. Уровень производственного травматизма легкой степени тяжести среди сотрудников Компании в отчетном периоде незначительно уменьшился и составил 0,11. Среди сотрудников подрядных организаций, осуществляющих деятельность на территории Компании, несчастных случаев в 2018 году зафиксировано не было.



■ LTIFR ■ LTI

LTIFR рассчитывался на основе 1 млн. отработанных часов. Всего в отчетном периоде сотрудниками было отработано 47,5 млн. часов.

Количество несчастных случаев в 2016-2017 годах было скорректировано в соответствии с методологией учета травм, использованной для расчета показателя в 2018 году. Отличием нового подхода является включение несчастных случаев легкой степени тяжести (в соответствии с классификацией, принятой в Российской Федерации) в статистику несчастных случаев.

Так, в предыдущем отчетном периоде имели место быть несчастные случаи легкой степени тяжести, причинами которых являлись повреждения в результате противоправных действий других лиц, а также падения на скользкой поверхности, в том числе покрытой снегом и льдом.

403-1

403-9



403-10

Мы расследуем все несчастные случаи, произошедшие с сотрудниками во время выполнения должностных обязанностей, вне зависимости от их степени тяжести и прикладываем максимальные усилия для минимизации рисков повторного возникновения инцидентов.

По каждому несчастному случаю формируется свой состав комиссии, в задачи которой входит проведение расследования, анализ причин инцидента и разработка дальней-

ших действий, которые помогут уменьшить количество подобных ситуаций и, в итоге, полностью устранить их возникновение.

В ходе анализа комиссия определяет факторы, которые привели к возникновению несчастного случая, в том числе связанные с недочетами организации и выполнения производственных процессов, погрешностями в обучении сотрудников безопасным приемам и методам по охране труда. При расследовании обстоятельств несчастного

случая всегда устанавливается основная и сопутствующие причины, на основании которых разрабатываются профилактические мероприятия.

Деятельность нашей Компании не сопряжена с опасными действиями и рисками возникновения профессиональных заболеваний. Мы рады сообщить, что в 2018 году таких заболеваний зафиксировано не было.

В 2018 году мы разработали и провели мероприятия по обеспечению допустимых

уровней искусственной освещенности на рабочих местах, представив протоколы лабораторных замеров после проведенной работы, обеспечили офисы продаж чистой питьевой водой, организовали ежегодный медицинский осмотр сотрудникам до 21 года, имеющим контакт с вредными или опасными условиями труда.

403-6

Добровольное медицинское страхование сотрудников

Для «ВымпелКом» важно, чтобы право на социальное обеспечение было реализовано в полном объеме, а качественные медицинские услуги были доступны для всех сотрудников. На пути к достижению этих целей Компания предоставляет корпоративный полис ДМС каждому сотруднику, который проработал в компании больше трех месяцев.

ПРОГРАММА ДМС ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ:

- амбулаторное и поликлиническое обслуживание;
- стоматологическое обслуживание (за исключением протезирования);
- плановое и экстренное стационарное лечение.

В рамках ДМС сотрудники регулярно проходят обязательные медицинские осмотры, а также имеют возможность сделать вакцинацию от гриппа.

Наши планы

Для совершенствования системы управления ОТПБ мы планируем разработать детальную карту рисков, связанных с угрозами здоровью, охране труда и промышленной безопасности.





Общество

Мы выделяем три направления, на которые в силу специфики своей деятельности и экспертизы, можем оказывать наибольшее влияние: **поиск пропавших людей, инклюзивные технологии и проекты и технологичные решения для благотворительности и социальных изменений**. Мы верим, что можем быть максимально эффективными в этих направлениях благодаря использованию наших компетенций и возможностей, а также комплексному подходу к взаимодействию с обществом и диверсификации направлений, по которым мы оказываем помощь.

Основы социально значимой деятельности

Управление вопросами социальной деятельности практически не изменилось с прошлого года. В 2018 году был расширен состав Комитета по социальным инвестициям, в сферу ответственности которого входят вопросы стратегии социальных инвестиций и социальных инициатив. С прошедшего года в него дополнительно вошли вице-президент по маркетингу и бренду и вице-президент по продажам и клиентскому сервису. Заседание Комитета происходит один раз в квартал.

Вопросы социальных инвестиций и оценки социального влияния по-прежнему закреплены в Политике «Корпоративная благотворительность: социальные инвестиции и бла-

готворительные пожертвования» и Положении о Комитете по социальным инвестициям, существенных изменений в которых не произошло.

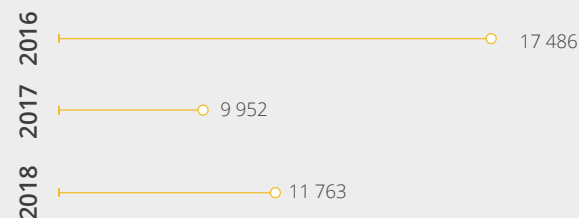
[Более подробно о системе управления вопросами социальной ответственности читайте в Отчете КСО 2016–2017 \(стр. 46\).](#)

В 2018 году мы инвестировали 11 763 тыс. руб. в социально значимую деятельность, увеличив объем инвестиций на 18%. При этом мы оставили неизменным фокус на разработку инновационных технологических решений, которые оказывают сильное влияние на социальную повестку в масштабах всей страны. Компания не проводила монетарный расчет такого рода инвестиций, сконцентрировав свои усилия на оценке социального воздействия.

Концентрируя свои усилия на технологической повестке, Компания сознательно уменьшает количество часов непрофильной волонтерской деятельности сотрудников: оно уменьшилось на 56% и составило 1 656 часов. Компания начала работу с проектом «ProCharity», сконцентрировав усилия в направлении развития экспертного взаимодействия сотрудников и благотворительных фондов, которым требуются значимые прорывы в специфических профессиональных областях, например, маркетинге, стратегии или дизайне. В следующем году мы планируем внедрить новую стратегию устойчивого развития, в основу которой ляжет принцип устойчивых и долгосрочных позитивных изменений в обществе.

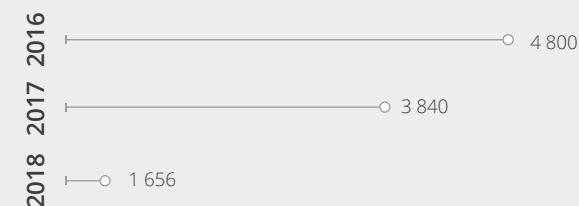
Более подробно о стратегии Beeline Heritage мы расскажем в отчете следующего года.

Социальные инвестиции (тыс. руб)



413-1

Волонтерская деятельность сотрудников в рабочее время (ч)



203-1

102-31



Инвестиции в развитие социального сектора

Поиск пропавших людей

203-1

203-2

413-1

Наша вовлеченность в деятельность по поиску пропавших людей основана на безусловном признании ценности жизни, являющейся неотъемлемым правом человека, а также решает важную социальную задачу и популяризирует идеи волонтерства и гражданского самосознания. Мы верим, что в век цифровых технологий именно цифровые социальные инновации — главный инструмент масштабирования социального эффекта.

“Во время поисков нам крайне важна возможность взаимодействия со всеми операторами: важно все — и скорость реакции, и включенность технологий, и взаимозаменяемость с точки зрения качества связи в удаленных местах. Отряду «Лиза Алерт» повезло — почти с самого начала у нас был сильный партнер в лице Билайна, и это партнерство в прямом смысле помогло вырасти отряду до того состояния и той степени эффективности, какую мы демонстрируем сейчас»”

Григорий Сергеев,
председатель отряда «Лиза Алерт»

Лиза Алерт

В 2018 году мы продолжили наше сотрудничество с поисково-спасательным отрядом «Лиза Алерт». Мы предоставляем услуги связи для бесперебойной работы горячей линии для приема сообщений о потерявшихся людях. Бесплатный номер 8 800 700 54 52 — вторая по популярности после 112 и единственная выделенная линия для сбора заявок о потерявшихся людях и предоставления первых инструкций в масштабах всей страны.

Более подробно о сотрудничестве «ВымпелКом» и «Лиза Алерт» читайте в Отчете КСО 2016-2017 и на сайте инициативы <https://lizaalert.beeline.ru>





Благодаря запущенной в декабре 2017 года линии SMS-информирования «Потеряться — не значит пропасть» мы на треть увеличили количество волонтеров при каждом поиске. За год реализации проекта к нему присоединились более 30 тыс. волонтеров, была разослана информация о более 750 инцидентах и направлено более 1,5 млн. сообщений.

И хотя мы гордимся огромными масштабами совместного проекта, нашим самым большим желанием остается сокращение количества подобных случаев. Мы стремимся к максимальной осведомленности россиян о проблемах пропавших детей и верим, что уделенное вовремя внимание во многом помогает избежать несчастных случаев. В марте и апреле совместно с «Лиза Алерт» мы провели ряд родительских собраний в более чем 10 городах нашей страны. Мы рассказали родителям об основных правилах безопасности, превентивных мерах в общении с детьми и действиях в случае пропажи близкого человека, а детям — в игровой форме об основных навыках выживания и самосохранения.

более 30 000

волонтеров

более 750

инцидентов

более 1 500 000

сообщений

Мы видим нашу миссию не только в создании системных технологических решений для организации эффективного поиска, но и в объединении людей вокруг этих страшных событий. Мы стремимся донести до людей, что любая посильная помощь каждого волонтера в деле пропавших детей — необходима и бесценна.

25 мая 2018 года, в преддверии летнего сезона, в международный день пропажи детей, мы открыли памятник пропавшим детям. Цель установки памятника — напомнить людям о необходимости внимательного отношения к своим близким и о том, что чужих близких не бывает и кому-то обязательно требуется помощь.

Высокая социальная значимость проекта «Потеряться — не значит пропасть» подтверждается многочисленными наградами, которых Компания удостоилась в 2018 году. Так, в апреле 2018 года мы стали победителями первой российской профессиональной премии в области оценки устойчивого развития «Управление изменениями. Визионеры», одержав победу в номинации «Общество». Мы также стали обладателями награды премии «Лидеры корпоративной благотворительности», заняв первое место в номинации «Лучшая программа (проект), способствующая развитию волонтерства в России».

В апреле 2019 года по итогам прошедшего года мы удостоились высшей награды премии «Effie Awards Russia 2019» в категории «Вклад в общество и устойчивое развитие. Бренды» за проект «Потеряться — не значит пропасть».

В рамках международной премии Corporate Engagement Awards 2019, прошедшей в Лондоне, Билайн был





Потерялся?

Здесь тебе помогут!

Островок безопасности



удостоен серебряной награды в номинации «Лучшее вовлечение сообщества во время реализации КСО-программы» («Best community involvement during a CSR programme»).

В рамках международной премии Corporate Engagement Awards 2019, прошедшей в Лондоне, Билайн был удостоен серебряной награды в номинации «Лучшее вовлечение сообщества во время реализации КСО программы» («Best community involvement during a CSR programme»).

«Островки безопасности»

В 2018 году мы начали реализацию новой инициативы для помощи людям, потерявшимся в городе. Совместно с отрядом «Лиза Алерт» в июне 2018 года мы запустили проект «Островки безопасности» для оказания помощи потерявшимся детям и дезориентированным взрослым. С начала проекта все салоны сети «Билайн» — более 3 тыс. точек продаж по всей России — стали местом, в которое может обратиться потерявшийся человек. Сотрудники всех офисов прошли соответствующее обучение и смогут оказать необходимую помощь любому растерянному или дезориентированному человеку, вызвав полицию, скорую помощь, а также сообщив в «Лиза Алерт» и связавшись с родственниками. До приезда служб мы гарантируем тепло, безопасность и постоянный присмотр в наших салонах связи.

Каждый из офисов «Билайна» оснащен специальным знаком, сообщающим о том, что здесь могут оказать помощь.

Помимо нас, в 2018 году к проекту «Островки безопасности» также присоединились

ПАО «Сбербанк» и торговая сеть «Пятерочка». Мы очень рады, что идея безопасной навигации в городской среде находит отражение в плодотворном сотрудничестве, и стремимся расширять нашу партнерскую сеть.

Инклюзивные технологии и проекты

Мы верим в равные возможности людей с любыми особенностями здоровья и используем наилучшие технологические решения для повышения инклюзивности нашего общества и обеспечения равенства фундаментальных прав его членов.

“ «Сотрудничество с группой компаний Veon и, в частности, Билайном позволяет нам заложить серьезную технологическую базу для выхода на международный рынок с протезами с функционалом носимых гаджетов, которые постоянно подключены к сети». ”

Илья Чех,
генеральный директор компании «Моторика»

Перчатка Брайля

В рамках проекта поддержки инновационных стартапов Make Your Mark «ВымпелКом» поддержал разработку «Перчатки Брайля». «Перчатка Брайля» представляет собой портативное устройство в виде перчатки, предназначенное для коммуникации пользователей с одновременной и полной потерей слуха и зрения. Также это устройство призвано помогать людям, испытыва-



ющим проблемы с коммуникацией по иным причинам, среди которых — последствия инсульта. Устройство не только принимает, но и передает речь. Для того чтобы перчатка восприняла внешнюю речь, не требуется каких-либо усилий со стороны пользователей — перчатка сама распознает речь и передаст ее с помощью тактильных сигналов по принципу шрифта Брайля. Для записи ответа пользователю следует касаться кончиками пальцев своей ладони в перчатке — программа распознает сигналы и трансформирует их в речь. Программа работает на 36 языках и способна передавать до 34 слов в минуту. Скорость обучения пользования программой составляет 2–3 недели.

36

языков

34

слова в минуту

2-3 недели

скорость обучения пользования программой

Мы поддержали выход такого значимого проекта на международный рынок и профинансировали выступление российского стартапа на международной конференции 4YFN (Four Years From Now), прошедшей 26–28 февраля 2018 года в рамках Всемирного мобильного конгресса в Барселоне.

Медицинский мониторинг носимых бионических протезов

Совместный проект Билайна и «Моторики» решает важную задачу — облегчает процесс адаптации к устройству обладателям бионических протезов. Приобретение навыков управления таким протезом — процесс, трудоемкий и требующий контроля со стороны специалистов-реабилитологов. Как следствие, использование возможностей «умного протеза» в полном объеме становится возможным лишь спустя длительный период времени. Проект, запущенный в 2018 году, заключается в удаленном мониторинге ассистивных устройств. Процесс стал возможным благодаря подключению «умных» протезов рук «Страдивари», оснащенных GSM-модулем, к IoT-платформе Билайна. «Умное» устройство использует сигналы миоэлектрических потенциалов, которые улавливают изменение электрического потенциала при сокращении мышц. Эта информация передается на микропроцессор кисти, и в результате протез выполняет определенный жест или схват. Благодаря подключению к интернет-платформе в своем личном кабинете лечащий врач всегда будет иметь возможность видеть информацию о пользовании протезом и корректировать процесс обучения пользованию. Это позволит сократить как время, необходимое для обучения, так и число визитов к врачу, сделать процесс реабилитации для пациентов более комфортным, а качество жизни — значительно более высоким. Значимость совместного проекта и уникальное исполнение позволило Компании в феврале 2019 года получить престижную премию «GSMA Global Mobile Awards 2019» в номинации «Best Use of Mobile for Accessibility & Inclusion».





203-1

413-1

СЕРВИС ТЕЛЕМЕДИЦИНЫ «МОЙ ДОКТОР»

Помимо стандартных услуг мобильной связи, в 2018 году мы расширили пакет клиентских услуг и запустили сервис телемедицины «Мой Доктор» совместно с ООО «Мобильные Медицинские Технологии». Теперь клиенты Билайна при помощи специального приложения могут получить онлайн-консультации более 150 врачей, в том числе узко-профильных специалистов по 42 медицинским направлениям, получить рекомендации по заботе о здоровье, «второе мнение» врача, расшифровать результаты анализов. Максимальное время ожидания при этом составляет не больше 3 минут.

Запуск нового сервиса уже спустя несколько месяцев после вступления в силу изменений в законодательстве Российской Федерации, вводящих понятие телемедицины, является еще одним шагом в направлении реализации обновленной стратегии Компании по созданию собственной цифровой экосистемы, имеющей серьезное социальное значение. Благодаря внедрению телемедицинских технологий высококвалифицированная медицинская экспертиза становится доступной в удаленных регионах, тем самым обеспечивая равенство права к получению качественного медицинского обслуживания.

Проекты, реализуемые совместно с инклюзивным партнером Everland

Компания не только создает технологические возможности для людей с ограниченными возможностями, но и своим примером демонстрирует инклюзивное отношение к своим сотрудникам и подрядным организациям. В 2018 году мы реализовали **три проекта при поддержке инклюзивного партнера Everland**. Специалисты центра разработали для нас дизайн Отчета о корпоративной социальной ответственности за 2016-2017 годы и данного Отчета.

В будущем отчетном периоде мы планируем продолжать и углублять наши партнерские отношения. Мы нацелены на создание экосистемы доступных услуг в наших магазинах и контактных центрах. Помимо создания инклюзивных условий в наших точках продаж, мы планируем запуск курса для сотрудников контактного центра по обслуживанию людей с инвалидностью. Другим важным направлением инклюзивных проектов станет запуск платформы для обучения перспективным интернет-профессиям и последующее трудоустройство людей с особенностями здоровья. Мы планируем запуск широкомасштабной платформы, работа которой будет проходить в четыре этапа: оценка мотивации, профессиональное и психологическое тестирование кандидатов, обучение, предоставление помощи профессиональных коучей и оказание содействия в выходе на рынок труда. Мы стремимся обеспечить снижение стоимости стажировки и использовать новые каналы трудоустройства. Мы нацелены на глобальный результат и ставим своей целью охватить более 40 тыс. человек по всей стране в течение трех лет.

Более подробно об этих проектах читайте в отчете следующего года.

Значимый вклад Компании в повышение доступности инфраструктуры для людей с различными видами инвалидности был отмечен в исследовании DisQuestion, проведенном Компанией Everland. Билайн был признан лидером по доступности сервисов мобильной связи. Оценка проводилась людьми, имеющими разные типы инвалидности и, соответственно, учитывала разные требования к обеспечению доступности онлайн- или офлайн-среды.

В 2019 году мы также удостоились первого места в номинации «Лучшие проекты в сфере социальной ответственности бизнеса» международного фестиваля социальной рекламы и коммуникаций Lime за внедрение социальных технологических инноваций в области инклюзии и формирование доступной среды.

Технологичные решения для благотворительности и социального воздействия

Мы наращиваем свой технологический потенциал и стремимся использовать наши лучшие инновации для решения социальных задач. Мы убеждены, что технологические решения позволят создать инструменты, положительно влияющие на развитие местных сообществ, и в 2018 году продолжили нашу активную работу в этом направлении.

Сервис M-Charity

В отчетном периоде мы продолжили поддерживать работу сервиса M-Charity, созданного в 2013 году совместными усилиями фонда «Подари жизнь» и «ВымпелКом». Сервис позволяет делать разовые или регулярные пожертвования с мобильного счета без дополнительных усилий. Сервис непрерывно развивается и наращивает свой потенциал. В 2018 году объем пожертвований от абонентов увеличился на 35% и составил свыше 1,1 млрд. руб. К помощи сервиса прибегает все большее количество фондов — по состоянию на 2018 год к платформе M-Charity было подключено практически 600 некоммерческих организаций.

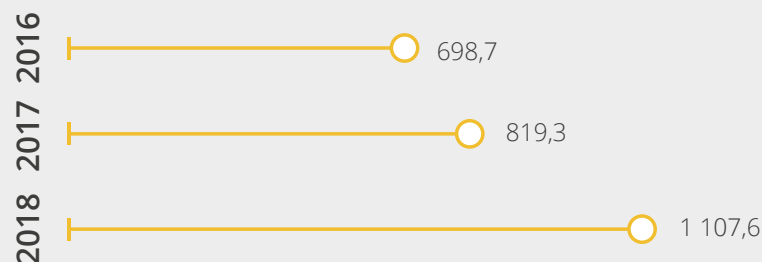
598

подключенных фондов

За высокое качество и эффективность наших технологий для решений острых социальных задач мы получили второе место



Объем перечисленных средств со счетов абонентов (млн. руб)



в номинации «Лучшая программа (проект), способствующая развитию инфраструктуры деятельности некоммерческих организаций, благотворительности и добровольчества в регионе присутствия компании» премии «Лидеры корпоративной благотворительности».

Поиск новых технологичных решений

Мы верим, что будущее социальных инноваций — в технологических стартапах, и делаем все возможное, чтобы достойные идеи были замечены и стали частью технологического прогресса. В 2018 году мы продолжили поддерживать конкурс технологических стартапов GoTech. Конкурса предоставляет возможность талантливой

молодежи представить свои решения для B2 B- и B2 C-секторов. В этом году мы уделили особо внимание технологическим проектам социальной тематики, в частности, направленным на решение проблем людей с инвалидностью, и стартапам в области m-health.

Мы также продолжили деятельность в рамках инициативы Make Your Mark — международной инициативы Группы Veon по поддержке талантливой молодежи и инновационных цифровых решений. В этом году более 20 тыс. молодых людей приняли участие в программе и получили возможность посетить образовательные мероприятия, акселераторы и конкурсы по цифровому предпринимательству и инновационным решениям.

Деятельность Компании в рамках инициативы Make Your Mark

200

Количество людей, посетивших образовательные мероприятия, посвященные развитию предпринимательских навыков

20 359

Количество людей, принявших участие в соревнованиях по цифровому предпринимательству

1 500

Количество людей, принявших участие в акселераторах/инкубаторах

Интеллектуальное волонтерство

Мы активно развиваем и популяризируем идею интеллектуального волонтерства и верим, что в развитом обществе именно оно должно прийти на смену традиционному. Мы знаем, что каждый из нас должен использовать свои самые ценные ресурсы и навыки для оказания необходимой социальной помощи.

“ Компания «Билайн» присоединилась к платформе ProCharity в качестве корпоративного партнера в конце 2018 года, став одним из первопроходцев в области внедрения pro bono

технологий в России. Сегодня компания развивает интеллектуальное волонтерство как одну из программ корпоративной социальной ответственности и инструмент внутренних коммуникаций и проявляет стабильную активность по вовлечению сотрудников в оказание профессиональной помощи фондам. При этом потенциал развития корпоративного партнерства «Билайн» с ProCharity еще очень велик, и форматов взаимодействия открывается великое множество ”

Наталья Малафеева,
руководитель проекта ProCharity

Платформа ProCharity

В 2018 году мы первыми среди крупных российских компаний присоединились к платформе интеллектуального волонтерства ProCharity, предложив платформе экспертную поддержку от наших сотрудников. Компания активно поддерживает идею интеллектуального волонтерства, основанного на предоставлении волонтерами своего уникального опыта на безвозмездной основе. Платформа ProCharity является крупнейшей платформой-агрегатором волонтеров-экспертов, основными пользователями которой являются некоммерческие организации.

Одна из острых проблем современных фондов — нехватка ресурсов для решения вопросов повышения эффективности собственной деятельности при использовании большей части ресурсов на оказание прямой помощи подопечным. Платформа

203-1

413-1

ProCharity позволяет решить эту проблему, объединяя в одном цифровом пространстве людей, готовых потратить свое личное время на решение организационных задач фондов и НКО, которым необходима поддержка. Присоединиться к платформе очень просто — достаточно зарегистрироваться и указать, какими навыками вы располагаете для оказания помощи фондам. Для сотрудников «ВымпелКом» был создан отдельный личный кабинет, позволяющий руководству Компании отслеживать прогресс своих сотрудников в сфере интеллектуального волонтерства и использовать дополнительные способы мотивации и награждения за успешно выполненные задачи.

При успешном развитии проекта к нему могут присоединиться порядка 26 тыс. сотрудников и более 59 млн. клиентов Компании, которые смогут оказывать помощь благотворительным фондам и другим общественным организациям благодаря профессиональным навыкам своих специалистов.

За значительный вклад в развитие платформы Компания получила награду за лидерство в области интеллектуального волонтерства и социальной ответственности «Пионер ProCharity», учрежденную благотворительным фондом «Друзья».

Волонтеры в помощь детям-сиротам

В 2018 году мы продолжили сотрудничество с проектом «Волонтеры в помощь детям-сиротам», направленным на оказание помощи детям, оказавшимся без попечения родителей. Партнерство реализуется с 2007 года, когда при поддержке «ВымпелКома» была создана горячая линия

по вопросам усыновления. За все время работы горячей линии было принято около 24 тыс. звонков из 81 региона России по вопросам семейного устройства. За 12 лет существования фонда 6 252 детей были устроены в семьи, в том числе благодаря проекту «Территория без сирот». Было проведено более 10 тыс. очных консультаций с психологами, юристами и логопедами для приемных семей. Фонду «Волонтеры в помощь детям-сиротам» удалось сохранить 142 семьи, в том числе оказав необходимую поддержку мамам, собравшимся отказаться от детей в роддомах по разным жизненным обстоятельствам. Благодаря программам фонда более 1 200 детей-сирот с тяжелыми заболеваниями были обеспечены необходимым лечением.

День донора

11 апреля 2018 года в штаб-квартире «ВымпелКом» состоялся День донора, в рамках которого 103 сотрудника сдали кровь. Мы проводим нашу корпоративную донорскую акцию в партнерстве с фондом «Подари жизнь» для пациентов ФНКЦ ДГОИ им. Дмитрия Рогачева.



ПРОЕКТ ФОНДА ПОМОЩИ ХОСПИСАМ «ВЕРА» «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ДЛЯ НЕИЗЛЕЧИМО БОЛЬНЫХ И ИХ РОДСТВЕННИКОВ»



В 2018 году на линию по вопросам оказания паллиативной помощи фонда помощи хосписам «Вера» поступило более 10 тыс. звонков — от больных, узнавших о неизлечимом диагнозе и от их родственников. В среднем операторы горячей линии, прошедшие специальную подготовку в выездной службе Первого московского хосписа имени В. В. Миллионщиковой, уделили каждому звонившему более 7,5 минут. Четверть поступивших звонков касались вопросов обезболивания, треть — возможностям получения врачебной и социальной помощи. Запуск горячей линии ознаменовал собой новый этап развития паллиативной помощи в масштабах страны, когда больные и их родственники могут полноценно реализовать право на получение правдивой и исчерпывающей информации о диагнозе, последствиях и возможных мерах сохранения достойного качества жизни до ее окончания.



Окружающая среда

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ СТРАТЕГИЯ

Мы признаем, что быть одним из крупнейших мобильных операторов в России — это большая ответственность, в том числе перед нашей планетой. Мы стремимся внести свой вклад в обеспечение права всех ее жителей на экономический рост без ущерба для окружающей среды, а также права на обеспечение здоровья и благополучия за счет благоприятных природных и климатических условий.

Представители телекоммуникационного сектора традиционно являются крупными потребителями энергии. Осознавая это, в своей стратегии мы уделяем большое внимание реализации проектов энергоэффективности и стремимся соответствовать передовым экологическим нормам и стандартам, в том числе ориентируясь на международные практики.

Более подробно о концепции Компании в области экологической стратегии читайте в Отчете КСО 2016–2017 (стр. 54–55).

Штрафы за нарушение экологического законодательства

В отчетном периоде имели место случаи несоответствия экологическому законодательству, однако объем выплаченных штрафов год к году был существенно сокращен.

В период с 2016 по 2018 годы «ВымпелКом» выплатил штрафы на общую сумму 1 990 000 руб. за несвоевременное предоставление экологической отчетности в регулирующие органы, некоторые отклонения от утвержденного порядка управления охраной лесов, нарушение правил технической эксплуатации электроустановок, правил по охране труда при эксплуатации электроустановок.

Объем штрафов, уплаченных за нарушения экологического законодательства (тыс. руб.)

2016 год	2017 год	2018 год
223.	739.	1028.

Мы гарантируем, что помимо выплаты штрафов, каждое из нарушений было подробно расследовано и предприняты максимальные меры для минимизации экологических рисков и недопущения подобных нарушений в будущем.

В этом году нам удалось избежать немонетарных взысканий и нарушений. Подобный результат стал возможен благодаря оперативному реагированию на полученные от государственных органов предупреждения в прошлом году.

Так, в соответствии с предписанием Управления охраны окружающей среды и водных ресурсов Карачаево-Черкесской Республики был разработан проект по установлению нормативов предельно допустимых выбросов, проведена инвентаризация выбросов вредных веществ в атмосферу, а также

разработан и согласован проект по установлению нормативов образования отходов и лимитов их размещения.

Потребление энергии

При расчете показателей энергопотребления и энергоэффективности мы использовали:

- стандарт ГОСТ Р 54097–2010;
- доклад «Минимальные стандарты энергопотребления на отдельные виды оборудования как действенный механизм обеспечения энергоэффективности в промышленной политике», подготовленный Аналитическим центром при Правительстве РФ.

В отчетном периоде «ВымпелКом» произвел передачу обслуживания своих базовых станций производителям телекоммуникационного оборудования — компаниям Huawei и Nokia — в рамках инициативы «Феликс». С момента запуска проекта весь объем топлива для заправки стационарных дизельных генераторных установок (ДГУ), расположенных на сети доступа, контроллерных позициях и центрах коммутации, а также передвижных ДГУ и бензиновых генераторных установок (БГУ), используемых для энергоснабжения объектов «ВымпелКом», приобретается за счет деловых партнеров. Это объясняет существенную разницу в показателях потребления энергии сетями за 2018 и 2017 годы: в 2018 году объем топлива, закупленного сторонними организациями, в расчет прямого потребления энергии «ВымпелКом» не включался.

Объем потребления солнечной энергии сетями составил 21% от всего объема потребленной сетями энергии в 2018 году и сократился на 15% по сравнению с прошлым годом.

Потребление энергии офисами в отчетном периоде возросло на 26%, что связано с ростом количества точек продаж. При



этом в структуре потребления объем дизельного топлива снизился на 49% по сравнению с предыдущим годом, что связано с заморозкой одного из центров обработки данных, для которого дизельное топливо выступало основным энергоресурсом.

Прямое потребление энергии внутри организации (тыс. кВт/ч)

Потребление энергии сетями (невозобновляемые источники)

2016 год	2017 год	2018 год
589	1259	108

Потребление энергии сетями (возобновляемые источники)

2016 год	2017 год	2018 год
16,2	27,6	23,2

Прямое потребление энергии офисами (невозобновляемые источники)

2016 год	2017 год	2018 год
Всего		
993	1 181	2 379
Природный газ		
906	1 671	2 273
Дизельное топливо		
87	210	106

Показатель потребления энергии сетями из невозобновляемых источников отражает объем потребления дизельного топлива. В 2018 году суммарный объем потребления дизельного топлива не включает в себя объем топлива, приобретенного деловыми партнерами и подрядными организациями в рамках инициативы «Феликс» по передаче обслуживания сетей на аутсорсинг. Возобновляемые источники энергии отсутствуют в портфолио энергоснабжения офисов.

Помимо снижения потребления внутри организации, нам удалось добиться сокращения объемов энергии, затраченной на транспортировку техники и персонала, более чем на треть по сравнению с 2017 годом. Это было достигнуто за счет снижения количества машин в автопарке в пользу общественного транспорта и такси.

Общее количество энергии, потраченное на транспортировку техники и персонала (тыс. кВт/ч)

2016 год	2017 год	2018 год
4 048	2 558	1 603

Энергоэффективность и внутренние экологические инициативы

Помимо непосредственного снижения потребления энергии, Компания реализует ряд инициатив, направленных на бережное и бережливое отношение к ресурсам и поддержание благоприятной окружающей среды в регионах присутствия. Поскольку наша деятельность в основном сопряжена с функционированием базовых станций и офисной работой, наши инициативы направлены на снижение нагрузки в соответствующих областях:

1. эффективное энергопотребление;
2. рациональное управление материалами и отходами;
3. ответственное водопотребление.

Энергосберегающие технологии

Одним из примеров энергоэффективных технологических решений, используемых Компанией, является Центр обработки данных (ЦОД) в Ярославле, функционирующий с 2013 года. Для обеспечения работы ЦОД в Ярославле используется энергосберегающая технология Natural Free Cooling. Помимо ЦОД, технология используется и для охлаж-

дения базовых станций. В этом году к числу станций, применяющих данную технологию, добавились 1 003 станции, однако в контексте общего роста числа базовых станций доля станций с интегрированной технологией Natural Free Cooling осталась неизменной. Альтернативным энергосберегающим подходом является использование распределенных базовых станций, расположенных на открытом воздухе и охлаждаемых естественным путем. Число таких станций в отчетном периоде составило 12 575 станций.

Более подробно о ЦОДе в Ярославле, системе Natural Free Cooling и распределенных базовых станциях читайте в Отчете КСО 2016-2017 (стр. 56)

Энергосбережение на передающих базовых станциях

Количество базовых станций, использующих технологию FreeCooling от общего числа станций

2016 год	2017 год	2018 год
6,5%	6,8%	6,8%

Количество базовых станций, вынесенных на открытый воздух, от общего числа станций

2016 год	2017 год	2018 год
9,4%	10,3%	10,4%

Количество базовых станций, использующих энергосберегающие технологии, от общего числа станций

2016 год	2017 год	2018 год
14,2%	12,4%	0*



В соответствии с принятой методологией, в рамках данной категории ведется учет базовых станций, использующих энергосберегающие технологии в качестве отдельной составляющей к основному оборудованию. В 2018 году энергосберегающие технологии были полностью интегрированы с оборудованием базовых станций на программном уровне, вследствие чего показатель количества базовых станций, использующих энергосберегающие технологии в качестве отдельной составляющей, стал равняться 0.

Помимо этого, мы стремимся сделать наши офисы максимально энергоэффективными, внедряя автоматизированные системы управления потреблением и минимизируя затраты на топливо для автотранспорта путем использования видеосвязи вместо очных встреч. В отчетном периоде административные офисы перешли на использование светодиодных и энергосберегающих ламп, заменивших люминесцентные осветители и лампы накаливания. Также в рамках проведения ремонта офисных помещений были внедрены современные технологии передачи тепловой энергии для ее более эффективного использования.

Рациональное управление отходами и материалами

Мы стремимся снизить количество потребляемых ресурсов и образованных отходов. Так, мы минимизируем использование печатной продукции и отдаем предпочтение цифровому способу передачи информации. Благодаря данному подходу нам удалось снизить объем потребления бумаги на 22% по сравнению с предыдущим годом. 18% использованной бумаги было отправлено на переработку.

Объем потребления бумаги (т)

2016 год	2017 год	2018 год
203	156,9	122,4

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

Ответственное водопотребление

В офисах Компании установлены приборы учета расходов воды. В отчетном периоде водопотребление составило 128 686,2 м³, увеличившись на 201,2 м³ по сравнению с прошлым годом. Увеличение объема потребляемой воды из системы водоснабжения связано с отказом от бутилированной воды в пластиковой таре и вводом в эксплуатацию аппаратов очистки проточной воды, в соответствии с задачей по экологизации офисных зданий через снижение объема отходов пластика.

В расчет водопотребления офисами вошел ПАО «ВымпелКом» без учета офисов продаж монобрендовой сети «Билайн»

303-3

301-2

301-1



Контакты

Андрей Быкасов

Вице-президент по коммуникациям
и устойчивому развитию
ABykasov@beeline.ru

Евгения Чистова

Руководитель по устойчивому развитию
EChistova@beeline.ru

Полина Котляренко

Менеджер по устойчивому развитию /
Менеджер проекта
PKotlyarenko@beeline.ru

Екатерина Ефремова

Менеджер по устойчивому развитию
EkVEfremova@beeline.ru



Таблица GRI

№ индикатора	Название индикатора	Название стандарта	Местоположение в Отчете	Примечание
101	Обоснование	GRI 101: Обоснование 2016	Принципы подготовки Отчета	
102-1	Название организации	GRI 102: Общие раскрытия 2016	О Компании	
102-2	Деятельность, бренды, товары и услуги	GRI 102: Общие раскрытия 2016	О Компании	
102-3	Расположение штаб-квартиры	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Таблица GRI	Штаб-квартира ПАО «Вымпел-Коммуникации» — в Москве.
102-4	География деятельности	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Таблица GRI	ПАО «ВымпелКом» осуществляет деятельность на территории России.
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	GRI 102: Общие раскрытия 2016	О Компании	Более подробная информация о форме собственности – на стр. 7 Годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности ПАО «ВымпелКом» за 2018 год
102-6	Рынки, на которых работает организация	GRI 102: Общие раскрытия 2016	О Компании	ПАО «ВымпелКом» осуществляет деятельность на территории России.
102-7	Масштаб организации	GRI 102: Общие раскрытия 2016	О Компании Принципы кадровой политики	Согласно ежеквартальному отчету эмитента, рыночная капитализация не указывается эмитентами, обыкновенные именные акции которых не допущены к обращению организатором торговли. <i>Более подробная информация об общем капитале и количестве подразделений (сегментов) – на стр. 8 и стр. 28 Годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности ПАО «ВымпелКом» за 2018 год</i>
102-8	Информация о сотрудниках и других работниках	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Принципы кадровой политики Приложения	
102-9	Цепочка поставок	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Устойчивое взаимодействие с бизнес-партнерами и поставщиками	<i>Более подробная информация о ключевых поставщиках и доле импортных закупок – на стр. 48-49 Ежеквартального отчета эмитента за 1 кв. 2019</i>



№ индикатора	Название индикатора	Название стандарта	Местоположение в Отчете	Примечание
102-10	Существенные изменения в организации и цепочке поставок	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Повышение доступа к цифровым услугам и технологиям	Устойчивое взаимодействие с бизнес-партнерами и поставщиками
102-11	Применение принципа предосторожности	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Управление рисками	
102-12	Внешние инициативы	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Цели устойчивого развития (ЦУР) ООН Деятельность по противодействию коррупции Таблица GRI	«ВымпелКом» соблюдает принципы и рекомендации Кодекса корпоративного управления, рекомендованного к применению Банком России. Информация о соблюдении принципов в 2018 году — на стр. 29 Годового отчета .
102-13	Членство в ассоциациях	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Таблица GRI	Подробная информация о членстве в союзах, банковских группах, банковских холдингах, холдингах и ассоциациях – на стр. 135-137 Ежеквартального отчета эмитента за 4 кв. 2018.
102-14	Заявление самого старшего руководителя, принимающего решения в организации	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Обращение	
102-15	Ключевые воздействия, риски и возможности	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Управление рисками	Раскрыт частично. Отчет не раскрывает информацию о потенциальных возможностях, связанных со смягчением рисков, ввиду невозможности предоставить требуемую GRI детализацию на этапе сбора данных и соблюдения условий конфиденциальности.
102-16	Ценности, принципы, стандарты, нормы поведения	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Кодекс поведения Группы	
102-17	Механизмы консультирования и информирования о проблемах в области этики	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Кодекс поведения Группы	
102-18	Структура корпоративного управления	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Структура Компании	



№ индикатора	Название индикатора	Название стандарта	Местоположение в Отчете	Примечание
102-22	Состав высшего органа корпоративного управления и его комитетов	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Структура Компании	Информация о членах Совета директоров и топ-менеджменте, включая информацию о наличии исполнительных функций, продолжительности членства в высшем органе корпоративного управления, половой принадлежности и компетенциях в экономических, экологических и социальных областях, представлена на нашем сайте в разделе «Руководство», а также в <i>Годовом отчете Компании за 2018 год</i> . Среди членов Совета директоров нет представителей национальных меньшинств и внешних заинтересованных сторон.
102-31	Характер и общее количество критически важных вопросов	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Основы социально значимой деятельности	Раскрыт частично. Отчет не раскрывает информацию о частоте рассмотрения высшим органом корпоративного управления экономических и экологических вопросов ввиду невозможности предоставить требуемую GRI детализацию на этапе сбора данных и соблюдения условий конфиденциальности.
102-32	Роль высшего руководства в подготовке отчетности по устойчивому развитию	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Таблица GRI	Отчетность об устойчивом развитии проверяется ответственными лицами, предоставившими информацию, а также Вице-президентом по коммуникациям и устойчивому развитию, после чего, согласно Положению о Комитете по социальным инвестициям, рассматривается и утверждается Комитетом по социальным инвестициям.
102-40	Перечень групп заинтересованных сторон	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Наши заинтересованные стороны	
102-41	Коллективные договоры	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Таблица GRI	Практика заключения коллективных договоров в Билайне отсутствует.
102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Наши заинтересованные стороны	
102-43	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Интегрировано в различные разделы	Раскрыт частично Отчет не раскрывает информацию о взаимодействии со всеми группами заинтересованных сторон ввиду невозможности предоставить требуемую GRI детализацию.
102-44	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Наши заинтересованные стороны	
102-45	Юридические лица, отчетность которых включена в консолидированную финансовую отчетность организации	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Таблица GRI	<i>Перечень дочерних организаций, включенных в консолидированную финансовую отчетность за 2018 год, раскрыт на стр. 35 консолидированной финансовой отчетности ПАО «ВымпелКом».</i>



№ индикатора	Название индикатора	Название стандарта	Местоположение в Отчете	Примечание
102-46	Определение содержания отчета и границ тем	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Принципы подготовки Отчета Существенные темы	
102-47	Перечень существенных тем	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Существенные темы	
102-48	Пересмотр данных	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Таблица GRI	Сведения о пересмотре количественных данных за предыдущие периоды указываются в комментариях к соответствующим числовым раскрытиям. В случае отсутствия данных комментариев необходимо считать, что подобный пересмотр не производился.
102-49	Изменения в отчетности	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Существенные темы	В отчетном периоде произошло изменение границ существенной темы «Энергоэффективность и рациональное ресурсопользование» (в отчете 2016-2017 гг. — «Рациональное ресурсопользование») за счет изменения периметра сбора данных по показателям энергопотребления: в 2018 году произошла передача обслуживания сетей на аутсорсинг в рамках инициативы «Феликс», вследствие чего статистические данные не включают показатели деловых партнеров и подрядных организаций.
102-50	Отчетный период	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Об Отчете	
102-51	Дата выпуска предыдущего отчета	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Об Отчете	
102-52	Цикл отчетности	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Об Отчете	
102-53	Контактные данные для обращения с вопросами относительно отчета и его содержания	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Контакты	
102-54	Заявление о соответствии Отчета Стандартам отчетности в области устойчивого развития (GRI Standards)	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Об Отчете	
102-55	Указатель содержания GRI	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Таблица GRI	



№ индикатора	Название индикатора	Название стандарта	Местоположение в Отчете	Примечание
102-56	Внешнее подтверждение	GRI 102: Общие раскрытия 2016	Приложения	Проведенное подтверждение выполнено в соответствии со стандартом МСЗОО 3000 «Международный стандарт заданий, обеспечивающих уверенность (МСЗОО) 3000 (пересмотренный) «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов
103-1	Пояснение в отношении существенных тем и их границ	GRI 103: Подход к управлению 2016	Интегрировано в различные разделы	Все существенные темы были определены на основании анализа мнения заинтересованных сторон. Воздействие Компании в рамках темы, рассмотренное в настоящем Отчете, ограничивается границами и периметром отчетности. Воздействие в рамках тем, оказанное деловыми партнерами или подрядными организациями, в Отчете не рассматривается.
103-2	Управленческий подход и его компоненты	GRI 103: Подход к управлению 2016	Приложения Описание компонентов управления темами также интегрировано в различные части Отчета.	
103-3	Оценка управленческого подхода	GRI 103: Подход к управлению 2016	Приложения Описание компонентов системы оценки управленческих подходов также интегрировано в различные части Отчета.	
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	GRI 201: Экономическая результативность 2016	Обзор деятельности Компании	Раскрыт частично. Из перечня элементов, охваченных индикатором, для целей нефинансовой отчетности согласованы следующие финансовые показатели: выручка, EBITDA, объем капитальных вложений в развитие телекоммуникационной инфраструктуры. С показателями финансовой деятельности Компании можно ознакомиться в годовой финансовой отчетности, представленной на сайте .
201-4	Финансовая помощь, полученная от государства	GRI 201: Экономическая результативность 2016	Таблица GRI	<u>Компания не получала в отчетном периоде финансовой поддержки от государства. См. стр. 33 Годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности ПАО «Вымпел-Ком» за 2018 год.</u>



№ индикатора	Название индикатора	Название стандарта	Местоположение в Отчете	Примечание
202-1	Отношение стандартной заработной платы начального уровня сотрудников разного пола к установленной минимальной заработной плате в существенных регионах деятельности организации	GRI 202: Присутствие на рынке 2016	Принципы кадровой политики	
202-2	Доля высшего руководства, нанятого из местного сообщества	GRI 202: Присутствие на рынке 2016	Принципы кадровой политики	
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	GRI 203: Непрямое экономическое воздействие 2016	Основы социально значимой деятельности Инвестиции в развитие социально-го сектора	
203-2	Существенные не прямые экономические воздействия	GRI 203: Непрямое экономическое воздействие 2016	Основы социально значимой деятельности	Раскрыт частично. Из перечня элементов, охваченных индикатором, не раскрыты отрицательные не прямые экономические воздействия, оказанные организацией. Отчет не раскрывает информацию ввиду невозможности предоставить требуемую GRI детализацию на этапе сбора данных.
204-1	Доля расходов на местных поставщиков	GRI 204: Практика закупок 2016	Устойчивое взаимодействие с бизнес-партнерами и поставщиками	<u>Более подробная информация о доле импортных закупок – на стр. 48-49 Ежеквартального отчета эмитента за 1 кв. 2019</u>
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	GRI 205: Антикоррупционная деятельность 2016	Деятельность по противодействию коррупции	
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры	GRI 205: Антикоррупционная деятельность 2016	Кодекс поведения Группы	
206-1	Правовые действия в отношении организации в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства	GRI 206: Неконкурентное поведение 2016	Взаимодействие с органами власти и соответствие законодательным требованиям	



№ индикатора	Название индикатора	Название стандарта	Местоположение в Отчете	Примечание
301-1	Вес /объем используемых материалов	GRI 301: Материалы 2016	Рациональное управление отходами и материалами	Раскрыт частично. Из перечня элементов, охваченных индикатором, отсутствует разбивка по видам используемого сырья на невозобновляемые и возобновляемые. Отчет не раскрывает информацию ввиду невозможности предоставить требуемую GRI детализацию на этапе сбора данных.
302-1	Энергопотребление внутри организации	GRI 302: Энергия 2016	Энергоэффективность и внутреннее экологические инициативы	Раскрыт частично. Из перечня элементов, охваченных индикатором, не раскрыты данные о потреблении и продаже пара и энергии на охлаждение. Отчет не раскрывает информацию ввиду невозможности предоставить требуемую GRI детализацию на этапе сбора данных.
303-3	Водозабор	GRI 303: Водопотребление и водосброс 2018	Ответственное водопотребление	Раскрыт частично. Из перечня элементов, охваченных индикатором, отсутствует разбивка по видам источников и категориям. Отчет не раскрывает информацию ввиду невозможности предоставить требуемую GRI детализацию на этапе сбора данных.
307-1	Несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований	GRI 307: Соблюдение экологического законодательства 2016	Экологическая стратегия	
401-1	Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров	GRI 401: Занятость 2016	Принципы кадровой политики	Раскрыт частично Из перечня элементов, охваченных индикатором, отсутствует разбивка по возрастной группе, полу и региону для новых сотрудников и текучести кадров. Отчет не раскрывает информацию ввиду невозможности предоставить требуемую GRI детализацию на этапе сбора данных.
401-2	Льготы для сотрудников, работающих на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	GRI 401: Занятость 2016	Мотивация и оценка деятельности сотрудников	Раскрыт частично. Из перечня элементов, охваченных индикатором, отсутствует разбивка для льгот, предоставляемых сотрудникам, по существенным регионам деятельности. Отчет не раскрывает информацию ввиду невозможности предоставить требуемую GRI детализацию на этапе сбора данных.



№ индикатора	Название индикатора	Название стандарта	Местоположение в Отчете	Примечание
401-3	Отпуск по уходу за ребенком	GRI 401: Занятость 2016	Мотивация и оценка деятельности сотрудников	Раскрыт частично. Из перечня элементов, охваченных индикатором, отсутствует разбивка по полу для сотрудников, ушедших в отпуск по уходу за ребенком, а также не раскрыты данные о количестве сотрудников, имеющих право на отпуск по уходу за ребенком, вернувшихся из отпуска по уходу за ребенком, вернувшихся на работу и продолжающих работать спустя 12 месяцев. Не раскрыт уровень возврата к работе и уровень удержания сотрудников, ушедших в отпуск по уходу за ребенком. Отчет не раскрывает информацию ввиду невозможности предоставить требуемую GRI детализацию на этапе сбора данных и условий конфиденциальности.
403-1	Система управления вопросами охраны труда	GRI 403: Охрана труда и промышленная безопасность 2018	Охрана труда	
403-6	Содействие улучшению здоровья сотрудников	GRI 403: Охрана труда и промышленная безопасность 2018	Охрана труда	
403-9	Производственный травматизм	GRI 403: Охрана труда и промышленная безопасность 2018	Охрана труда	
403-10	Профессиональные заболевания	GRI 403: Охрана труда и промышленная безопасность 2018	Охрана труда	
404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника	GRI 404: Обучение и образование 2016	Развитие и обучение персонала	Раскрыт частично. Отчет не приводит средние часы обучения сотрудников в разбивке по полу и должности. Информация не раскрывается ввиду невозможности предоставить требуемую GRI детализацию на этапе сбора данных.
404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и непрерывного профессионального роста	GRI 404: Обучение и образование 2016	Развитие и обучение персонала	
404-3	Доля сотрудников, получающих регулярную обратную связь по результатам работы и касательно развития карьеры в течение отчетного периода.	GRI 404: Обучение и образование 2016	Мотивация и оценка деятельности сотрудников	
405-1	Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников	GRI 405: Разнообразие и равные возможности 2016	Принципы кадровой политики	



№ индикатора	Название индикатора	Название стандарта	Местоположение в Отчете	Примечание
405-2	Отношение базовой заработной платы женщин и мужчин	GRI 405: Разнообразие и равные возможности 2016	Таблица GRI	Размер заработной платы определяется только навыками, опытом и достижениями сотрудников и не зависит от гендерной принадлежности. При прочих равных условиях на одной позиции отношение заработной платы женщин к мужчинам составляет 1:1.
408-1	Бизнес-единицы и подрядные организации, деятельность которых может быть сопряжена с использованием детского труда	GRI 408: Детский труд 2016	Таблица GRI	Деятельность Компании, включая деятельность штаб-квартиры, офисов продаж и контактного центра, а также подрядных организаций, охватывается российским законодательством, предусматривающим запрет на использование детского труда.
409-1	Бизнес-единицы и подрядные организации, деятельность которых может быть сопряжена с использованием принудительного труда	GRI 409: Принудительный или обязательный труд 2016	Таблица GRI	Деятельность Компании, включая деятельность штаб-квартиры, офисов продаж и контактного центра, а также подрядных организаций, охватывается российским законодательством, предусматривающим запрет на использование принудительного труда.
413-1	Подразделения с реализованными программами взаимодействия с местными сообществами, программами оценки воздействия деятельности на местные сообщества и программами развития местных сообществ	GRI 413: Местные сообщества 2016	Основы социально значимой деятельности Инвестиции в развитие социального сектора	
414-1	Новые поставщики, прошедшие оценку по критериям влияния на общество	GRI 414: Социальная оценка поставщиков 2016	Устойчивое взаимодействие с бизнес-партнерами и поставщиками	Раскрыт частично. Из перечня элементов, охваченных индикатором, не раскрыты данные о проценте новых поставщиков, прошедших оценку по критериям влияния на общество, однако указаны данные об их количестве. Отчет не раскрывает информацию ввиду невозможности предоставить требуемую GRI детализацию на этапе сбора данных.
416-2	Случаи несоответствия нормативным требованиям, касающимся воздействия продуктов и услуг на здоровье и безопасность	GRI 416: Здоровье и безопасность потребителей 2016	Таблица GRI	В отчетном периоде в Компании не было зафиксировано случаев несоответствия нормативным требованиям, касающимся воздействия продуктов и услуг на здоровье и безопасность.
417-3	Несоответствие нормативным требованиям добровольных кодексов, касающихся маркетинговых коммуникаций	GRI 417: Маркетинг и маркировка 2016	Кодекс поведения Группы	
418-1	Обоснованные жалобы на нарушения неприкосновенности частной жизни и утери данных о потребителях	GRI 418: Конфиденциальность клиентских данных 2016	Информационная безопасность	



Приложение 1. Указатель содержания элементов управления существенными темами

103-1

103-2

103-3

Существенная тема	Пояснение темы	Индикаторы GRI Standards, соответствующие определённому периметру темы, и дополнительные метрики	Элементы управления темой	Оценка эффективности управления темой
1. Этика, прозрачность и корпоративное управление	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: этическое ведение деятельности, соблюдение антикоррупционного законодательства, прозрачность корпоративных практик и системы корпоративного управления.	GRI 102-16. Ценности, принципы, стандарты, нормы поведения GRI 102-17. Механизмы консультирования и информирования о проблемах в области этики GRI 102-18. Структура корпоративного управления GRI 102-22. Состав высшего органа корпоративного управления и его комитетов GRI 102-31. Рассмотрение экономических, экологических и социальных тем высшим органом корпоративного управления GRI 102-32. Роль высшего руководства в подготовке отчетности по устойчивому развитию	Управление темой находится в ведении Блока по деловой этике и комплаенсу. Вопросы этики, прозрачности и корпоративного управления регулируются в соответствии с законодательством РФ, внутренними политиками и иными регламентирующими документами, среди которых: Кодекс поведения Группы VEON, Политика по конфликтам интересов, Политика по горячей линии SpeakUp.	Компания регулярно проводит этический аудит для выявления несоответствий внутренним стандартам и разрабатывает план мероприятий по его итогам.



Существенная тема	Пояснение темы	Индикаторы GRI Standards, соответствующие определенному периметру темы, и дополнительные метрики	Элементы управления темой	Оценка эффективности управления темой
2. Конфиденциальность и безопасность данных	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: вопросы недопущения разглашения, искажения и хищения конфиденциальной клиентской информации и тайны корреспонденции.	GRI 418-1. Обоснованные жалобы, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	Управление темой входит в зону ответственности директоров по информационной безопасности, экономической безопасности и по обеспечению безопасности материальных активов, а также Комитета по защите информации ограниченного доступа (ИОД) и Комиссии по защите ИОД и персональных данных. Вопросы информационной безопасности и конфиденциальности данных закреплены в политике «Информационная безопасность» и Политике по обработке персональных данных.	Для функций, в сферу ответственности которых входит управление темой, разработаны соответствующие КПЭ. Выполнение КПЭ регулярно отслеживается.
3. Качество сервиса	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: технические параметры предоставляемых сервисов и услуг (скорость интернета, качество покрытия), качество взаимодействия с абонентами (обращаемость, время ожидания ответа при обращении в call-центр и индекс потребительской лояльности)	Стандартами GRI не предусмотрено раскрытий, прямо относящихся к качеству мобильной связи. Данная тема раскрывается частично в рамках GRI 102-2: Деятельность, бренды, товары и услуги. Предложены дополнительные раскрытия, не являющиеся индикаторами GRI, которые отражают деятельность Компании в рамках темы: данные о количестве абонентов и скорости интернета. Помимо этого, Отчет раскрывает показатели качества клиентского сервиса, принятые в Компании.	Вопросы качества клиентского сервиса входят в зону ответственности Дирекции по клиентскому сервису, Департамента аналитики и развития процессов обслуживания и Департамента по поддержке операций. Задачей структурных единиц является внедрение эффективных инструментов поддержки абонентов, оптимизация работы call-центров. В Компании выделен центр мониторинга, задачей которого является аналитика обращений абонентов для выявления наиболее частых причин обращений. Компания регулярно формирует «карту белых пятен» - карту проблемных зон соединения, составленную на основе аналитики обращений абонентов. По итогам анализа разрабатывается и внедряется план мероприятий.	Для функций, в сферу ответственности которых входит управление темой, разработаны соответствующие КПЭ, такие как КПЭ в области пропускной способности call-центра. КПЭ обновляются ежегодно. Выполнение КПЭ регулярно отслеживается. Для сотрудников call-центров устанавливаются индивидуальные КПЭ и проводится регулярная оценка качества обслуживания абонентов.



Существенная тема	Пояснение темы	Индикаторы GRI Standards, соответствующие определенному периметру темы, и дополнительные метрики	Элементы управления темой	Оценка эффективности управления темой
4. Устойчивая цепочка поставок	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: основные принципы и процедуры Компании, связанные с выбором поставщиков и непрерывным взаимодействием с ними, в том числе по вопросам устойчивого развития.	GRI 102-9. Цепочка поставок GRI 102-10. Существенные изменения в организации и цепочке поставок GRI 204-1. Доля расходов на местных поставщиков GRI 414-1. Социальная оценка поставщиков	Управление темой осуществляется функцией снабжения. Управление происходит в соответствии с внутренними регламентирующими документами, среди которых: Кодекс поведения бизнес-партнеров, Процедура выбора контрагента, Процедура «Надлежащая проверка бизнес-партнеров», Процедура «Дисквалификация Контрагента», Инструкция «Разработка и реализация Стратегии контрактования», Инструкция «Передача прав и обязанностей по расходным и расходно-доходным договорам», Процедура «Проверка контрагентов на предмет налоговых рисков», Инструкция «Выбор единственного контрагента».	Для функций, в сферу ответственности которых входит управление темой, разработаны соответствующие КПЭ. Выполнение КПЭ регулярно отслеживается.
5. Экономическое развитие и результативность	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: основные финансовые и операционные показатели деятельности.	GRI 201-1. Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость GRI 203-1. Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги Также показатели экономической результативности Компании доступны в <u>Годовом отчете</u>, финансовой и бухгалтерской отчетности, ежеквартальных <u>отчетах эмитента</u>.	Управление вопросами экономической результативности находится в ведении Финансового блока. Компания регулярно раскрывает результаты своей финансовой деятельности в соответствии с Положением Банка России от 30.12.2014 N 454-П (ред. от 25.05.2018) «О раскрытии информации эмитентами эмиссионных ценных бумаг» (Зарегистрировано в Минюсте России 12.02.2015 N 35989), глава 69. Вся раскрытая информация доступна на сайте Компании.	Оценка эффективности управления темой осуществляется акционерами.



Существенная тема	Пояснение темы	Индикаторы GRI Standards, соответствующие определённому периметру темы, и дополнительные метрики	Элементы управления темой	Оценка эффективности управления темой
6. Инновационность и «умные» технологии	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: использования инновационных технологий для развития городской инфраструктуры и повышения уровня комфорта как клиентов компании, так и жителей регионов присутствия, включая незащищенные слои населения.	Стандартами GRI не предусмотрено раскрытий, прямо относящихся к ведению инновационной деятельности. Предложены дополнительные раскрытия, не являющиеся индикаторами GRI, которые отражают деятельность Компании в рамках темы: приводится информация о первом в России голографическом звонке с использованием сетей 5G, данные о проектах «Билайн Innovation Lab» и Make Your Mark, информация о развитии инновационных инклюзивных технологий (проекты «Перчатка Брайля» и «Медицинский мониторинг носимых бионических протезов»), инновационном для России сервисе телемедицины, технологичном сервисе для благотворительности M-Charity.	Управление темой производится сотрудниками, в зону ответственности которых входит развитие того или иного технологического продукта. Развитие инновационных технологий определяется Стратегией Билайна, задачами которой является переход к цифровой бизнес-модели и разработка цифровых услуг.	Оценка эффективности управления темой не проводится.
7. Телекоммуникационная инфраструктура	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: инфраструктурные изменения, произошедшие в отчетном периоде, а также влияние этих изменений на качество сервиса и развитие городской инфраструктуры.	Стандартами GRI не предусмотрено раскрытий, прямо относящихся к развитию инфраструктуры. Данная тема раскрывается частично в рамках: GRI 102-10. Существенные изменения в организации и цепочке поставок (в части информации о замене поставщика сетевого оборудования, приведшего к улучшению качества инфраструктуры) GRI 203-1. Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги Предложены дополнительные раскрытия, не являющиеся индикаторами GRI, которые отражают деятельность Компании в рамках темы: количество базовых станций, инфраструктурные проекты, реализованные при взаимодействии с региональными властями (подключение домов, инфраструктура в условиях вечной мерзлоты).	Управление темой входит в зону ответственности Блока по развитию инфраструктуры, задачами которого являются планирование развития инфраструктуры, управление эффективностью и эксплуатацией, взаимодействие с партнерами и реагирование на запросы заинтересованных сторон.	Для функций, в сферу ответственности которых входит управление темой, разработаны соответствующие КПЭ. Выполнение КПЭ регулярно отслеживается.



Существенная тема	Пояснение темы	Индикаторы GRI Standards, соответствующие определенному периметру темы, и дополнительные метрики	Элементы управления темой	Оценка эффективности управления темой
8. Соответствие требованиям законодательства	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: управление антикоррупционной деятельностью в Компании, наличие регламентирующих документов, коммуникация основных принципов, контроль за их исполнением.	GRI 205-3. Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры GRI 206-1. Правовые действия в отношении организации в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства GRI 417-3. Случаи несоблюдения требований, касающихся маркетинговых коммуникаций GRI 307-1. Несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований Также тема раскрывается путем приведения заявления о соблюдении прав человека в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Трудовым кодексом Российской Федерации.	Управление темой осуществляется Блоком по юридическим вопросам и корпоративным отношениям и Блоком по деловой этике и комплаенсу. Вопросы соответствия требованиям законодательства регулируются в соответствии с законодательством РФ, внутренними политиками и иными регламентирующими документами, среди которых: политика «Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Антикоррупционная политика. Компания стремится соблюдать требования антимонопольного законодательства, в своей деятельности не препятствует развитию конкуренции на рынке РФ. Ответственность за отслеживание нарушений антимонопольного законодательства несет Департамент по управлению антимонопольной практикой. Департамент защищает интересы Компании в ФАС или суде в случае выявления признаков нарушения антимонопольного законодательства, принимает участие в согласовании корпоративной документации, в том числе договоров.	Для определенных функций, в сферу ответственности которых входит управление темой, разработаны соответствующие КПЭ. Для Департамента по управлению антимонопольной практикой КПЭ не устанавливаются.



Существенная тема	Пояснение темы	Индикаторы GRI Standards, соответствующие определенному периметру темы, и дополнительные метрики	Элементы управления темой	Оценка эффективности управления темой
9. Противодействие коррупции	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: соответствие законодательным требованиям, применимым к телекоммуникационной отрасли.	GRI 205-2: Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им GRI 205-3. Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры Также тема раскрыта путем приведения информации об Антикоррупционной политике Компании и прохождения оценки на предмет соответствия положениям Антикоррупционной хартии российского бизнеса.	Управление темой осуществляется Блоком по юридическим вопросам и корпоративным отношениям и Блоком по деловой этике и комплаенсу, регулируется законодательством РФ и Антикоррупционной политикой Компании.	Компания успешно подтвердила эффективность мер по профилактике и противодействию коррупции, получив свидетельство об общественном подтверждении реализации положений Антикоррупционной хартии российского бизнеса.
10. Государственное регулирование отрасли	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: соответствие международным требованиям и стандартам, прямо или косвенно применимым к деятельности Компании.	Помимо раскрытий, предусмотренных темой «Соответствие требованиям законодательства», Компания заявляет о соблюдении законодательства отрасли «Связь» и о соблюдении лицензионных обязательств LTE FDD и LTE TDD.	Управление темой осуществляется Блоком по взаимодействию с органами государственной власти, Блоком по юридическим вопросам и корпоративным отношениям и Блоком по деловой этике и комплаенсу, регулируется законодательством РФ и лицензионными обязательствами.	Для функций, в сферу ответственности которых входит управление темой, разработаны соответствующие КПЭ. Выполнение КПЭ регулярно отслеживается.



Существенная тема	Пояснение темы	Индикаторы GRI Standards, соответствующие определенному периметру темы, и дополнительные метрики	Элементы управления темой	Оценка эффективности управления темой
11. Международные правовые нормы, стандарты и рекомендации	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: показатели энергопотребления Компании, информация об инициативах, направленных на снижение энергопотребления, информация о материальных ресурсах, затрачиваемых Компанией (бумаге).	Стандартами GRI не предусмотрено раскрытий, прямо относящихся к соответствию международным требованиям и стандартам. Помимо заявления о соответствии международным стандартам в области раскрытия нефинансовой отчетности GRI Standards 2018, Отчет обозначает приверженность Целям устойчивого развития ООН, а также соблюдению прав человека в соответствии с Всеобщей декларацией прав человека, Руководящими принципами предпринимательской деятельности в аспекте прав человека и Международной организацией труда (МОТ). В отчете приведена информация о наличии в Компании сертификата PCI DSS — стандарта безопасности данных индустрии платежных карт.	Соответствие международным требованиям и стандартам регулируется на уровне высшего руководства Компании и закрепляется в качестве ключевой задачи Стратегии Компании.	Компания проводит независимое подтверждение нефинансовых данных, раскрытых в ежегодной отчетности, проходит сертификацию на предмет соответствия международным стандартам, применимым к деятельности телекоммуникационных компаний.
12. Энергоэффективность и рациональное использование ресурсов	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: проекты, направленные на обеспечение равных прав и возможностей, а также интеграцию людей с ограниченными возможностями и лиц, принадлежащих с социально-незащищенным слоям населения, в жизнь общества.	GRI 301-1. Вес /объем используемых материалов GRI 302-1. Энергопотребление внутри организации Также тема раскрыта путем приведения информации о применяемых энергоэффективных технологиях (Natural Free Cooling, распределенные базовые станции) и соответствующей статистики.	Управление темой производится Блоком по развитию инфраструктуры, региональными управлениями и специалистами в области энергетики и охраны окружающей среды, в зону ответственности которых входит учет данных потребления ресурсов и разработка мероприятий по повышению эффективности операционной деятельности с точки зрения ресурсопотребления. Деятельность регулируется соответствующими внутренними документами, среди которых Положение «Организация управления электрохозяйством».	Для функций, в сферу ответственности которых входит управление темой, разработаны соответствующие КПЭ. Выполнение КПЭ регулярно отслеживается.



Существенная тема	Пояснение темы	Индикаторы GRI Standards, соответствующие определенному периметру темы, и дополнительные метрики	Элементы управления темой	Оценка эффективности управления темой
13. Инклюзивность за счет доступа к цифровым услугам и технологиям	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: кадровая политика, вопросы социокультурного разнообразия, развития и обучения персонала.	GRI 203-2. Существенные непрямые экономические воздействия GRI 413-1. Подразделения с реализованными программами взаимодействия с местными сообществами, программами оценки воздействия деятельности на местные сообщества и программами развития местных сообществ Также тема раскрыта путем приведения информации об инклюзивных технологических проектах (проекты «Перчатка Брайля» и «Медицинский мониторинг носимых бионических протезов»), информации о строительстве инфраструктуры в удаленных регионах (в условиях вечной мерзлоты), интеграции технологичных решений для создания равных возможностей в клиентский сервис и широкий спектр тарифных предложений для клиентов с разным уровнем дохода.	Вопросы социально ориентированной деятельности рассматривается на уровне Комитета по социальным инвестициям, в сферу ответственности которого входит утверждение стратегии социальных инвестиций и социальных инициатив. Заседания Комитета проходят раз в квартал. Реализация проектов в рамках темы попадает в сферу ответственности функции корпоративной социальной ответственности и регулируется соответствующими внутренними документами, в частности, Политикой и Процедурой «Корпоративная благотворительность: социальные инвестиции и благотворительные пожертвования»	Для функций, в сферу ответственности которых входит управление темой, разработаны соответствующие КПЭ. Выполнение КПЭ регулярно отслеживается.



Существенная тема	Пояснение темы	Индикаторы GRI Standards, соответствующие определенному периметру темы, и дополнительные метрики	Элементы управления темой	Оценка эффективности управления темой
14. Управление персоналом, обучение и развитие сотрудников	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: обеспечение сотрудников достойным уровнем заработной платы вне зависимости от пола и прочих дискриминационных признаков.	GRI 401-1. Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров GRI 401-2. Льготы для сотрудников, работающих на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости GRI 401-3. Отпуск по уходу за ребенком GRI 404-1. Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника GRI 404-2. Программы повышения квалификации сотрудников и непрерывного профессионального роста GRI 404-3. Доля сотрудников, получающих регулярную обратную связь по результатам работы и касательно развития карьеры в течение отчетного периода. GRI 405-1. Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников	Управление темой входит в зону ответственности Блока по управлению персоналом, организационному развитию и поддержке. В рамках блока выделены соответствующие дирекции, отвечающие за операционную поддержку по работе с персоналом, подбор персонала и развитие персонала массовых позиций, компенсации и льгот, управление талантами и развитие персонала, корпоративную культуру и внутренние коммуникации. Деятельность функций регулируется соответствующими внутренними политиками.	Для функций, в сферу ответственности которых входит управление темой, разработаны соответствующие КПЭ. Выполнение КПЭ регулярно отслеживается.
15. Высокие трудовые стандарты	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: ключевые инициативы Компании в области прав человека, соблюдение соответствующих законодательных требований.	GRI 202-1. Отношение стандартной заработной платы начального уровня сотрудников разного пола к установленной минимальной заработной плате в существенных регионах деятельности организации GRI 405-2. Отношение базовой заработной платы женщин и мужчин	Управление темой входит в зону ответственности Блока по управлению персоналом, в частности, Дирекции по компенсациям и льготам.	Для функций, в сферу ответственности которых входит управление темой, разработаны соответствующие КПЭ. Выполнение КПЭ регулярно отслеживается.



Существенная тема	Пояснение темы	Индикаторы GRI Standards, соответствующие определенному периметру темы, и дополнительные метрики	Элементы управления темой	Оценка эффективности управления темой
16. Права человека	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: ключевые инициативы Компании в области прав человека, соблюдение соответствующих законодательных требований.	408-1. Бизнес-единицы и подрядные организации, деятельность которых может быть сопряжена с использованием детского труда 409-1. Бизнес-единицы и подрядные организации, деятельность которых может быть сопряжена с использованием принудительного труда Помимо этого, тема раскрыта путем приведения информации об инициативах Компании, обеспечивающих соблюдение и уважение прав человека.	Соответствие повестке в области прав человека регулируется на уровне высшего руководства Компании и закрепляется Стратегией Компании. Ответственность за соблюдение принципов прав человека несут все сотрудники Компании без исключения, а также подрядные организации и бизнес-партнеры, с которым Компанию связывают договорные отношения. Деятельность по соблюдению прав человека регламентируется Конституцией Российской Федерации, Трудовым кодексом Российской Федерации, а также международными положениями, среди которых: Всеобщая декларация прав человека, Руководящие принципы предпринимательской деятельности в аспекте прав человека Международной организации труда (МОТ).	Оценка эффективности управления темой не проводится.
17. Воздействие мобильной связи на здоровье	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: информация о потенциальных и подтвержденных случаях негативного воздействия предоставляемых Компанией сервисов на здоровье человека.	GRI 416-2. Случаи несоответствия нормативным требованиям, касающимся воздействия продуктов и услуг на здоровье и безопасность В отчете оставлен комментарий о том, что тема не раскрывается в настоящем Отчете. Компания осознает растущее внимание к данному вопросу и обязуется повысить прозрачность информирования о действиях и исследованиях в данной области в отчете за 2019 год.	Не применимо. В текущем отчетном периоде была разработана и утверждена информационно-просветительская программа, посвященная мобильной связи и здоровью, для реализации в 2019 году.	Не применимо.



Существенная тема	Пояснение темы	Индикаторы GRI Standards, соответствующие определенному периметру темы, и дополнительные метрики	Элементы управления темой	Оценка эффективности управления темой
18. Социальные инновации	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: инициативы Компании, связанные с использованием цифровых технологий для создания масштабируемого социального эффекта.	Помимо раскрытий, предусмотренных темой «Инклюзивность за счет доступа к цифровым услугам и технологиям», тема «Социальные инновации» раскрыта путем приведения информации о социально ориентированных проектах: проекта помощи в поиске пропавших людей с использованием цифровых технологий совместно с «Лиза Алерт», проекта по поддержке платформы интеллектуального волонтерства ProCharity.	Вопросы социально ориентированной деятельности рассматриваются на уровне Комитета по социальным инвестициям, в сферу ответственности которого входит утверждение стратегии социальных инвестиций и социальных инициатив. Заседания Комитета проходят раз в квартал. Реализация проектов в рамках темы попадает в сферу ответственности функции корпоративной социальной ответственности и регулируется соответствующими внутренними документами, в частности, Политикой и Процедурой «Корпоративная благотворительность: социальные инвестиции и благотворительные пожертвования»	Для функций, в сферу ответственности которых входит управление темой, разработаны соответствующие КПЭ. Выполнение КПЭ регулярно отслеживается. В новом отчетном периоде планируется разработать и внедрить элементы оценки социального воздействия для выбранных социальных проектов.
19. Продукция с положительным социальным и экологическим воздействием	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: описание и оценка положительного социального и экологического воздействия предоставляемых Компанией сервисов	Стандартами GRI не предусмотрено раскрытий, прямо относящихся к оценке положительного социального и экологического воздействия продукции. Раскрытие темы пересекается с раскрытиями в рамках тем «Инклюзивность за счет доступа к цифровым услугам и технологиям» и «Социальные инновации».	Вопросы социально ориентированной деятельности рассматриваются на уровне Комитета по социальным инвестициям, в сферу ответственности которого входит утверждение стратегии социальных инвестиций и социальных инициатив. Заседания Комитета проходят раз в квартал. Разработка решений с положительным воздействием попадает в сферу ответственности функции корпоративной социальной ответственности и регулируется соответствующими внутренними документами, в частности, Политикой и Процедурой «Корпоративная благотворительность: социальные инвестиции и благотворительные пожертвования»	Оценка эффективности управления темой не проводится. В новом отчетном периоде планируется разработать и внедрить элементы оценки социального воздействия для выбранных социальных проектов.



Существенная тема	Пояснение темы	Индикаторы GRI Standards, соответствующие определенному периметру темы, и дополнительные метрики	Элементы управления темой	Оценка эффективности управления темой
20. Развитие безопасного интернета и ответственность контента	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: инициативы Компании по противодействию вирусной активности в сети Интернет, соответствие предоставляемой информации заданным законодательством критериям.	Стандартами GRI не предусмотрено раскрытий, прямо относящихся к развитию безопасного интернета. Предложены дополнительные раскрытия, не являющиеся индикаторами GRI, которые отражают деятельность Компании в рамках темы: информация об использовании технологии DPI и взаимодействии с органами власти по вопросам развития безопасного интернета.	Управление темой находится в ведении вице-президента по взаимодействию с органами государственной власти и дирекции по развитию инфраструктуры. Деятельность Компании в области обеспечения безопасного интернета попадает под действие федерального закона № 139-ФЗ от 28 июля 2012 года «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» и отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросу ограничения доступа к противоправной информации в сети Интернет». Компания регулярно получает обратную связь от регулирующих органов по данным вопросам.	Не применимо.
21. Взаимоотношение сотрудников и руководства	В рамках темы существенными признаны следующие компоненты: мотивация персонала, возможности прямого диалога между сотрудниками и руководителями.	GRI 404-3. Доля сотрудников, получающих регулярную обратную связь по результатам работы и касательно развития карьеры в течение отчетного периода. Помимо этого, тема раскрыта путем приведения информации о горячей линии SpeakUp и регулярных встречах сотрудников и руководителей.	Управление темой входит в зону ответственности Блока по управлению персоналом, организационному развитию и поддержке, в частности, Дирекции по управлению талантами и развитию персонала и Дирекции по корпоративной культуре и внутренним коммуникациям. Деятельность функций регулируется соответствующими внутренними политиками.	Не применимо.



Приложение 2. Вклад Компании в достижение нефокусных ЦУР

ЦУР 1. ПОВСЕМЕСТНАЯ ЛИКВИДАЦИЯ НИЩЕТЫ ВО ВСЕХ ЕЕ ФОРМАХ

1.4 К 2030 году обеспечить, чтобы все мужчины и женщины, особенно малоимущие и уязвимые, имели равные права на экономические ресурсы, а также доступ к базовым услугам <...>

Наличие широкого спектра тарифных предложений и оборудования в рознице, доступных для людей с любым уровнем дохода.

1.5 К 2030 году повысить жизнестойкость малоимущих и лиц, находящихся в уязвимом положении, и уменьшить их незащищенность и уязвимость перед вызванными изменением климата экстремальными явлениями и другими экономическими, социальными и экологическими потрясениями и бедствиями

Реализация проекта «Волонтеры в помощь детям-сиротам», направленного на оказание помощи детям, оказавшимся без попечения родителей.

Более подробно читайте в разделе «Основы социально значимой деятельности» (стр. 53).

Сотрудничество с поисково-спасательным отрядом «Лиза Алерт», основной целью которого является спасение пропавших людей и поддержка их близких. В рамках сотрудничества были проведены следующие мероприятия:

- организована бесперебойная работа горячей линии для приема сообщений о потерявшихся людях;
- созданы «Островки безопасности» в салонах сети «Билайн»;
- проведены родительские собрания;
- установлен памятник пропавшим детям.

В результате сотрудничества уменьшается незащищенность людей, попавших в уязвимое положение в результате любых потрясений и бедствий.

Более подробно читайте в разделе «Основы социально значимой деятельности» (стр. 53).





ЦУР 3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗДОРОВОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ И СОДЕЙСТВИЕ БЛАГОПОЛУЧИЮ ДЛЯ ВСЕХ В ЛЮБОМ ВОЗРАСТЕ

3.8 Обеспечить всеобщий охват услугами здравоохранения, в том числе <...> доступ к качественным основным медико-санитарным услугам <...>

Развитие направления телемедицины и, в частности проекта «Мой доктор», позволяющего обеспечить удаленное медицинское наблюдение.

Реализация программы добровольного медицинского страхования среди сотрудников.

Более подробно читайте в разделе «Охрана труда» (стр. 51).

Совместная реализация проекта «Горячая линия для неизлечимо больных» с фондом помощи хосписам «Вера».

Более подробно читайте в разделе «Основы социально значимой деятельности» (стр. 53).

ЦУР 4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВСЕОХВАТНОГО И СПРАВЕДЛИВОГО КАЧЕСТВЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ И ПООЩРЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ОБУЧЕНИЯ НА ПРОТЯЖЕНИИ ВСЕЙ ЖИЗНИ ДЛЯ ВСЕХ

4.3 К 2030 году обеспечить для всех женщин и мужчин равный доступ к недорогому и качественному профессионально-техническому и высшему образованию, в том числе университетскому образованию

Инвестирование в обучение сотрудников актуальным навыкам, в том числе Design Thinking и Agile.

Разработка силами сотрудников и проведение курса «Лаборатория Big Data» для магистров первого курса на базе ряда технических университетов Новосибирска.

Более подробно читайте в разделе «Развитие и обучение персонала» (стр. 49).

Участие в международной инициативе Make Your Mark Группы Veon, направленной на поддержку талантливой молодежи и предоставляющей участникам возможность посетить образовательные мероприятия, акселераторы и конкурсы по цифровому предпринимательству и инновационным решениям.

Более подробно читайте в разделе «Технологические решения для благотворительности и социального воздействия» (стр. 58).





ЦУР 5. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГЕНДЕРНОГО РАВЕНСТВА И РАСШИРЕНИЕ ПРАВ И ВОЗМОЖНОСТЕЙ ВСЕХ ЖЕНЩИН И ДЕВОЧЕК

5.1 Повсеместно ликвидировать все формы дискриминации в отношении всех женщин и девочек

Реализация принципов этичного бизнеса, в том числе установление размера вознаграждения для сотрудников вне зависимости от их гендерной принадлежности.

5.5 Обеспечить всестороннее и реальное участие женщин и равные для них возможности для лидерства на всех уровнях принятия решений в политической, экономической и общественной жизни

Организация работы женского клуба BEE Woman, сотрудничество с программой Women Leadership Forum и конференцией Woman&Tech для поддержания женского лидерства и профессионального развития женщин в сфере бизнеса.

Более подробно читайте в разделе «Принципы кадровой политики» (стр. 46).

ЦУР 7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПА К НЕДОРОГИМ, НАДЕЖНЫМ, УСТОЙЧИВЫМ И СОВРЕМЕННЫМ ИСТОЧНИКАМ ЭНЕРГИИ ДЛЯ ВСЕХ

7.3 К 2030 году удвоить глобальный показатель повышения энергоэффективности

Внедрение энергосберегающей технологии Natural Free Cooling, используемой для охлаждения оборудования в Центре обработки данных в Ярославле и части базовых станций.

Более подробно читайте в разделе «Энергоэффективность и внутренние экологические инициативы» (стр. 62).

ЦУР 12. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПЕРЕХОДА К РАЦИОНАЛЬНЫМ МОДЕЛЯМ ПОТРЕБЛЕНИЯ И ПРОИЗВОДСТВА

12.2 К 2030 году добиться рационального освоения и эффективного использования природных ресурсов

Снижение объемов потребления энергии офисами и сетями, а также водопотребления и потребления бумаги.

Более подробно читайте в разделе «Энергоэффективность и внутренние экологические инициативы» (стр. 62).





ЦУР 16. СОДЕЙСТВИЕ ПОСТРОЕНИЮ МИРОЛЮБИВОГО И ОТКРЫТОГО ОБЩЕСТВА В ИНТЕРЕСАХ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ, ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПА К ПРАВОСУДИЮ ДЛЯ ВСЕХ И СОЗДАНИЕ ЭФФЕКТИВНЫХ, ПОДОТЧЕТНЫХ И ОСНОВАННЫХ НА ШИРОКОМ УЧАСТИИ УЧРЕЖДЕНИЙ НА ВСЕХ УРОВНЯХ

16.5 Значительно сократить масштабы коррупции и взяточничества во всех их формах

Этичное ведение бизнеса как наивысший приоритет Компании.

Неукоснительное соблюдение принципов Антикоррупционной политики и регулярное проведение оценки деятельности Компании на предмет рисков, связанных с коррупцией.

Организация работы Блока по Комплаенсу, включающего отдельное направление AML (Anti-money laundering), деятельность которого направлена на противодействие легализации доходов, полученных преступным путем.

Более подробно читайте в разделе «Надежность и добросовестность бизнеса» (стр. 30).

ЦУР 17. УКРЕПЛЕНИЕ СРЕДСТВ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ И АКТИВИЗАЦИЯ РАБОТЫ В РАМКАХ ГЛОБАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА В ИНТЕРЕСАХ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

17.8 Обеспечить к 2017 году полномасштабное функционирование банка технологий и механизма развития науки, технологий и инноваций в интересах наименее развитых стран и расширить использование высокоэффективных технологий, в частности информационно-коммуникационных технологий

Увеличение количества базовых станций и расширение географической зоны покрытия Интернетом.

Более подробно читайте в разделе «Повышение доступа к цифровым услугам и технологиям» (стр. 39).





102-8

Приложение 3. Детализация индикаторов GRI Standards

Информация о сотрудниках и других работниках	2017 год	2018 год
Количество сотрудников с постоянным трудовым договором	19 474	26 517
в том числе, женщин	10 383	13 730
в том числе, мужчин	9 092	12 787
Количество сотрудников с временным трудовым договором	2 265	1 930
в том числе, женщин	1 382	1 145
в том числе, мужчин	883	785
Итого сотрудников	21 739	28 447
в том числе, женщин	11 764	14 875
в том числе, мужчин	9 975	13 572



Информация о сотрудниках и других работниках

2017 год

2018 год

Количество сотрудников с полной занятостью (40 рабочих часов в неделю)

Не применимо

26 254

в том числе, женщин

Не применимо

13 413

в том числе, мужчин

Не применимо

12 841

Количество сотрудников с полной занятостью (менее 40 рабочих часов в неделю)

Не применимо

2 193

в том числе, женщин

Не применимо

1462

в том числе, мужчин

Не применимо

731

Итого сотрудников

Не применимо

28 447

в том числе, женщин

Не применимо

14 875

в том числе, мужчин

Не применимо

13 572

Под регионом деятельности по аналогии с группой Уеоп понимается бизнес-единица «Россия».

Данные за 2017 год частично не предоставлены ввиду отсутствия системы сбора информации.



404-1

Общее и среднее количество часов, затраченных сотрудниками на дистанционное обучение, а разбивке по полу и должности, за 2018 год

Общее количество часов, затраченное сотрудниками на дистанционное обучение	70 594
среди женщин	40 164
среди мужчин	30 430
среди представителей высшего руководства*	37
среди сотрудников**	70 557
Число сотрудников, прошедших обучение	8 747
Среднее количество часов, затраченное сотрудниками на обучение за год, на одного человека	8,1

В расчет берутся только сотрудники штаб-квартиры без учета сотрудников офисов продаж монобрендовой сети «Билайн» и сотрудников call-центров. Данные по очному обучению, а также данные за 2017 год не предоставлены ввиду отсутствия системы сбора информации

*Под представителями высшего руководства понимаются генеральный директор, президент и вице-президенты

** Под сотрудниками понимаются все сотрудники за исключением вице-президентов

СОЦИОКУЛЬТУРНОЕ РАЗНООБРАЗИЕ РУКОВОДЯЩИХ КАДРОВ И СОТРУДНИКОВ

а. Показатели социокультурного разнообразия руководящих кадров, в том числе, в разбивке по полу и возрасту:

Возраст сотрудников

до 30 лет

30-50 лет

Старше 50 лет

Всего руководящих кадров

Год	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Всего руководящих кадров	276	271	314	1 095	946	1 014	79	50	59	1 450	1 267	1 387
в том числе женщин среди руководящих кадров	128	133	144	475	483	498	24	25	28	627	641	670
в том числе мужчин среди руководящих кадров	148	138	170	620	463	516	55	25	31	823	626	717
Доля в общем числе	19.0%	21.4%	22.6%	75.5%	74.7%	73.1%	5.4%	3.9%	4.3%	100.0%	100.0%	100.0%
в том числе женщин среди руководящих кадров	8.8%	10.5%	10.4%	32.8%	38.1%	35.9%	1.7%	2.0%	2.0%	43.2%	50.6%	48.3%
в том числе мужчин среди руководящих кадров	10.2%	10.9%	12.3%	42.8%	36.5%	37.2%	3.8%	2.0%	2.2%	56.8%	49.4%	51.7%



405-1

6. Показатели социокультурного разнообразия сотрудников, в том числе, в разбивке по полу и возрасту:

Возраст сотрудников

до 30 лет

30-50 лет

Старше 50 лет

Всего сотрудников

Год	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Всего сотрудников	12 241	12 177	16 964	9 076	7 786	9 503	855	510	593	22 172	20 473	27 060
в том числе женщин среди сотрудников	6 453	6 307	8 381	4 788	4 616	5 583	241	200	240	11 482	11 123	14 204
в том числе мужчин среди сотрудников	5 788	5 870	8 583	4 288	3 170	3 920	614	310	353	10 690	9 350	12 856
Доля в общем числе	55.2%	59.5%	62.7%	40.9%	38.0%	35.1%	3.9%	2.5%	2.2%	100.0%	100.0%	100.0%
в том числе женщин среди сотрудников	29.1%	30.8%	31.0%	21.6%	22.5%	20.6%	1.1%	1.0%	0.9%	51.8%	54.3%	52.5%
в том числе мужчин среди сотрудников	26.1%	28.7%	31.7%	19.3%	15.5%	14.5%	2.8%	1.5%	1.3%	48.2%	45.7%	47.5%



Приложение 4. Внешнее подтверждение

102-56



ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕЗАВИСИМОГО ПРАКТИКУЮЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА ПО ЗАДАНИЮ,
ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМУ ОГРАНИЧЕННУЮ УВЕРЕННОСТЬ

Руководству ПАО «ВымпелКом»

Мы выполняли задание, обеспечивающее ограниченную уверенность в отношении соответствия прилагаемого отчета об устойчивом развитии ПАО «ВымпелКом» за 2018 год (далее – Отчет) требованиям Стандартов отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности¹ (далее – Стандарты) к основному варианту подготовки отчета, а также в отношении соответствия взаимодействия ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета требованиям стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами»².

Ответственность ПАО «ВымпелКом»

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

Наша независимость и контроль качества

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

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

Наша ответственность

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

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, выполняемое в соответствии с данными стандартами, предусматривает оценку по следующим критериям (далее – Критерии):

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

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

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

Учитывая обстоятельства задания, при выполнении перечисленных выше процедур мы выполнили следующие процедуры:

спектов деятельности ПАО «ВымпелКом» с целью проверки обоснованности заявлений, сделанных в отчете;

анализ нефинансовой отчетности компаний аналогичного сегмента рынка в целях бенчмаркинга;

выборочное изучение документов и данных о результативности существующих в ПАО «ВымпелКом» тем управления экономическими, экологическими и социальными аспектами устойчивого развития;

изучение действующих процессов сбора, обработки, документирования, верификации, анализа и отбора данных, подлежащих включению в Отчет;

анализ информации в Отчете на соответствие требованиям Критериев.

Процедуры проводились исключительно в отношении данных за 2018 год.

Процедуры проверки достоверности представленной в Отчете информации о результативности проводились в отношении данных требований к основному варианту подготовки Отчета в соответствии со Стандартами и информацией, представленной в разделе Отчета «Таблица GRI». В отношении указанной информации проводилась оценка соответствия раскрываемых данных предоставленным нам документам внешней и внутренней отчетности.

Процедуры не проводились в отношении заявлений прогнозного характера; заявлений, выражающих мнение о намерениях ПАО «ВымпелКом» предпринять какие-либо действия, относящиеся к будущим периодам; а также в отношении заявлений, в качестве источников которых в Отчете указаны экспертные мнения.

Процедуры проводились в отношении версии Отчета на русском языке, содержащей информацию, подпадающую под публикацию как в печатной форме, так и в электронном виде на сайте ПАО «ВымпелКом».

Процедуры не имели возможности подтвердить размещение Отчета на сайте ПАО «ВымпелКом», а также уведомить Глобальную инициативу по отчетности об использовании Стандартов при подготовке Отчета, так как, начиная с настоящего заключения предшествовала планируемым датам завершения данных процедур.

Процедуры, выполняемые в рамках задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, отличаются по объему и меньше по объему, чем при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, значительно ниже, чем тот, который был бы получен при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, мы не выражаем мнения, обеспечивающего разумную уверенность по соблюдению требований стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами» при взаимодействии с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета и Отчету во всех существенных аспектах в соответствии с Критериями.

В соответствии с результатами задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, в отношении соответствия требованиям ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета требованиям стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами».

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

В соответствии с результатами задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, в отношении соответствия требованиям Стандартов отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности к основному варианту подготовки отчета.

Процедуры осуществления процедур и полученных доказательств наше внимание не привлекли никаких обстоятельств, которые заставили бы считать, что Отчет не подготовлен во всех существенных аспектах в соответствии с требованиями Стандартов отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности к основному варианту подготовки отчета.

В соответствии с результатами задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, в отношении соответствия требованиям Стандартов отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности к основному варианту подготовки отчета.

В соответствии с результатами задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, в отношении соответствия требованиям Стандартов отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности к основному варианту подготовки отчета.

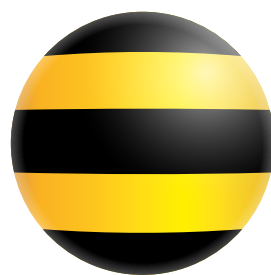
В.Ю. Скобарев

В.Ю. Скобарев



¹ GRI Sustainability Reporting Standards

² AA1000 Stakeholder Engagement Standard



Билайн™

Отпечатано на бумаге, на 100% состоящей из переработанного сырья

