

Отчет об устойчивом развитии



ПАО «ВымпелКом» 2019



🔍 устойчивое

- 🔍 устойчивое развитие
- 🔍 устойчивое выражение
- 🔍 устойчивое словосочетание
- 🔍 устойчивое равновесие

Читайте



Об отчете

Уважаемые читатели, мы рады представить вашему вниманию четвертый отчет об устойчивом развитии Публичного акционерного общества «Вымпел-Коммуникации» (далее также ПАО «ВымпелКом», «ВымпелКом», «Компания» или «Билайн»).

Данный отчет об устойчивом развитии (далее также Отчет) включает в себя информацию о ключевых проектах и результатах Компании в области экономического и социального развития регионов присутствия, повышения экологической эффективности в 2019 году, а также о реагировании на актуальные мировые вызовы, в том числе за рамками отчетного периода. (102-50)

Отчет подготовлен в соответствии со Стандартами отчетности в области устойчивого развития GRI Standards (вариант «Основной») и раскрывает информацию о вкладе Компании в достижение Целей ООН в области устойчивого развития на период до 2030 года (далее – ЦУР ООН), в том числе с использованием ряда показателей Руководства ЮНКТАД по ключевым индикаторам достижения ЦУР ООН. (102-12) (102-54) Также Отчет демонстрирует приверженность Компании Руководящим принципам предпринимательской деятельности в аспекте прав человека, разработанным ООН.

Отчеты Компании традиционно проходят процедуру независимого профессионального подтверждения соответствия требованиям Стандартов GRI, соответствующее заключение приведено в Приложение 5. Заключение независимого аудитора к Отчету. (102-56)

Границы отчета охватывают деятельность ПАО «ВымпелКом», осуществляемую в пределах Российской Федерации, и частично деятельность АО «Национальная Башенная Компания»¹, являющегося аффилированной организацией Компании.

(102-45) (102-46)

При подготовке Отчета не происходило существенных изменений в границах по сравнению отчетом за 2018 год, в случае изменения методологии расчета показателей оговорки об этом включены в текст. (102-48) (102-49)

¹ В части количества базовых станций и энергопотребления.

Заявление об ограничении ответственности

Отчет может содержать информацию о планах и намерениях Компании на кратко, средне- и долгосрочную перспективу. Данные планы и намерения носят прогнозный характер, а их осуществление зависит в том числе от ряда экономических, политических и правовых факторов, находящихся вне зоны влияния Компании (мировая экономическая и политическая конъюнктура, состояние ключевых рынков, изменения отраслевого законодательства и пр.).

По этой причине фактические показатели результативности будущих лет могут отличаться от прогнозных заявлений, опубликованных в данном отчете.

Оглавление

Об отчете.....	2
Обращение Генерального директора	6
Обращение Руководителя по устойчивому развитию.....	8
Билайн против COVID-19.....	11
Ключевой приоритет: непрерывность бизнеса	11
Непрерывное оказание услуг	11
Развитие технологий удаленной занятости.....	12
Социальная поддержка	12
1. Краткий обзор 2019 года.....	13
Ключевые показатели	13
Ключевые события	13
Наши награды.....	14
2. О Компании	15
2.1. Обзор деятельности Компании	15
2.2. Стратегия Компании	17
2.3. Стратегия в области устойчивого развития	18
Принципы устойчивого развития ПАО «ВымпелКом»	19
Цели устойчивого развития ООН.....	19
Управление устойчивым развитием.....	20
3. Развитие инклюзивного общества	22
3.1. Инклюзивный сервис и услуги.....	22
3.2. Системные решения для адаптации и трудоустройства.....	25
4. Технологии для социального сектора.....	28
4.1. Поиск пропавших людей.....	28
4.2. Технологические решения для благотворительности и поддержка предпринимательства	31
4.3. Сервисы и инновационные решения в области телемедицины.....	34
5. Устойчивые бизнес-процессы	36
5.1. Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса.....	36
Развитие инфраструктуры.....	36
Улучшение клиентского сервиса - Розничная сеть.....	36
5.2. Безопасность мобильной связи	39
5.3. Информационная безопасность и защита персональных данных.....	40
5.4. Взаимодействие с заинтересованными сторонами	42
5.5. Развитие и поддержка персонала	52

Принципы кадровой политики	52
Развитие и обучение персонала	55
Мотивация и оценка деятельности сотрудников.....	57
Волонтерская деятельность.....	58
5.6. Повышение экологической эффективности.....	60
Экологическая стратегия.....	60
Повышение энергоэффективности за счет внедрения инновационных технологий.....	63
Рациональное использование природных ресурсов	64
5.7. Бизнес-этика и комплаенс.....	65
Права человека.....	65
Развитие этической культуры Компании.....	66
Кодекс поведения.....	67
Деятельность по противодействию коррупции	67
Ответственная цепочка поставок.....	68
5.8. Система управления рисками	71
6. Вклад в достижение ЦУР ООН	76
Деятельность ПАО «ВымпелКом» по достижению ЦУР в 2019 году.....	79
7. Контакты.....	83
8. Приложения	84
Приложение 1. Определение существенных тем.....	84
Приложение 2. Указатель содержания GRI	88
Приложение 3. Детализация индикаторов GRI Standards	97
Органы управления Компании	97
Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников	99
Показатели принятия кадров в разбивке по возрасту	99
Показатели текучести кадров в разбивке по полу и возрасту.....	100
Приложение 4. Глоссарий	101
Приложение 5. Заключение независимого аудитора	107

Обращение Генерального директора

(102-14)

Дорогие друзья!

Устойчивое развитие уже не первый год входит в число основных приоритетов деятельности ПАО «ВымпелКом».

Мы осознаем, что в современном мире отлаженное взаимодействие с заинтересованными сторонами, включающее не только качественный клиентский сервис, эффективное сотрудничество с органами власти, выгодные решения для партнеров, но и внимание к экологическим и социальным аспектам, – является ключом к успеху бизнеса. И напротив – несоблюдение принятого подхода в этой области несет большие риски финансовых убытков и потери позиций в конкурентной борьбе.

Устойчивое развитие перестает быть локальной функцией, направленной на поддержку имиджа компании, и становится настоящей философией деятельности. Мы осознаем, что телекоммуникационная отрасль сегодня является центром компетенций для экономического и социального прогресса, что особенно наглядно проявилось в период пандемии, когда человечеству пришлось столкнуться с новым глобальным вызовом – распространением коронавирусной инфекции. В этих непростых условиях технологии и сервисы Билайн, как и решения других телекоммуникационных компаний, стали основой для бизнеса, образовательных учреждений, государственных органов и других социально-экономических сфер.

Благодаря отлаженной работе наших экспертов и профессионалов, не только все подразделения ПАО «ВымпелКом», но и компании-клиенты работали и продолжают работать максимально эффективно. Базовые телекоммуникационные сервисы стали в этот период как основой поддержки экономики, так и важной частью обеспечения безопасности и устойчивости жизни миллионов граждан.

Сегодня становится все более очевидным, что телекоммуникации являются драйвером развития социального прогресса – сети 5G, которые Билайн начал пилотировать в 2019 году, уже в ближайшем будущем станут основой качественных изменений в создании умных, экологичных и комфортных для жизни городов, развитии телемедицины и здравоохранения в целом, благотворительности, предотвращении природных и техногенных катастроф и т.д. Так, например, уже в ноябре 2019 года в России были проведены первые хирургические операции и удаленный медицинский консилиум с



использованием сети 5G Билайн. Используя возможность передачи высококачественного видеоизображения с камер в операционной в реальном времени, медицинский консилиум проводил удаленные консультации с оперирующим хирургом, передавая ему свои рекомендации. Мы уверены, что с развертыванием сетей 5G такие операции скоро станут реальностью во многих крупных медицинских центрах России.

Одной из важных социальных задач, стоящих перед Компанией, является обеспечение качественными услугами связи жителей самых труднодоступных и отдаленных районов. В результате запуска высокоскоростного канала передачи данных на территории Ямало-Ненецкого автономного округа мы смогли обеспечить мобильной связью стандарта LTE более 30 тыс. человек, а также значительно улучшить емкость магистральных каналов в ряде северных населенных пунктов, таких как Салехард, Надым и Новый Уренгой.

Наши успехи в области устойчивого развития не остаются незамеченными и на международной арене. В 2019 году «ВымпелКом» стал первой российской компанией, присоединившейся к глобальному движению по продвижению повестки инклюзии – The Valuable 500, а уже в ноябре в Европейском отделении ООН в Женеве была проведена рабочая сессия, на которой Компания презентовала международному экспертному сообществу свой опыт трудоустройства людей с инвалидностью и создания инновационных адаптивных сервисов. Кроме того, решение Компании «Beeline AI - Поиск людей» на базе нейросети для поисково-спасательного отряда «Лиза Алерт» было признано лучшим в номинации «Best Mobile Operator Service For Consumers» на международном технологическом конкурсе GSMA Global Mobile Awards 2020.

Я хочу выразить благодарность всем сотрудникам Компании за их самоотверженный труд и результаты, достигнутые в 2019 году, а наших партнеров и клиентов за доверие к нам. Уверен, что выбранные нами приоритеты ответственности, открытости и инноваций в будущем позволят нам не только достичь поставленных целей, но и стать центром качественного роста уровня жизни всего общества.

Александр Торбахов,
Генеральный директор ПАО «ВымпелКом»

Обращение Руководителя по устойчивому развитию

Дорогие друзья!

Я рада представить вам отчет об устойчивом развитии ПАО «ВымпелКом» за 2019 год.

В последние годы мы планомерно наращивали наши усилия в области важных направлений устойчивого развития, расширяли и углубляли перечень наших проектов.

В 2019 году мы приняли обновленную стратегию устойчивого развития, ключевыми приоритетами которой стали «Устойчивость бизнес-процессов», «Инклюзивность» и «Технологии для социального сектора».

В рамках последних двух направлений мы активно разрабатываем и внедряем цифровые проекты и платформы, которые ставят своей целью решение острых социальных проблем. Разнообразные проекты, реализуемые Билайн в этой области, объединяет то, что при их исполнении мы стремимся максимально эффективно применять нашу экспертизу телеком-оператора (услуги связи и интернет-сервисы, технологии Big Data, цифровые платформы и пр.), заранее отбирая те проекты, которые без нас вообще не могли бы быть реализованы, либо их реализация была бы намного менее эффективной.

Мы берем на себя смелость и ответственность изменить представления людей о равных возможностях в основных областях жизни и более широко трактовать инклюзивность в масштабах общества - через разрабатываемые в нашей Компании технологические инновации и проекты, в корне меняющие представления об инвалидности, об особенностях включения в общественные процессы людей старшего поколения, людей с мигрантским опытом или опытом вынужденного переселения.

Так, в декабре 2019 года совместно с компанией Everland мы запустили уникальную онлайн-платформу для профессионального обучения и трудоустройства специалистов с разными видами инвалидности по всей России. Эта платформа позволяет специалистам с ограниченными возможностями здоровья совершенствовать свои профессиональные навыки, формировать портфолио и находить заказы, работая в удаленном доступе.



Компания по-прежнему является инфраструктурным партнером мощнейшей гуманитарной акции, цель и результат которой - спасение человеческих жизней. Совместно с известным поисково-спасательным отрядом «Лиза Алерт» мы продолжили разрабатывать технологичные решения для поиска пропавших людей. За время нашего сотрудничества с 2011 года волонтеры отряда приняли участие в более чем 85 тыс. поисков, результатом которых стало спасение более 60 тыс. людей.

Отдельно хочу отметить наш приоритет обеспечения устойчивости бизнес-процессов, что стало особенно актуально в 2020 году на фоне нового глобального вызова - пандемии COVID-19.

В условиях общенационального локдауна, когда жизнедеятельность экономики всей страны стала напрямую зависеть от качественного и бесперебойного оказания услуг связи и интернета, обеспечение непрерывности бизнеса стало важнейшей социально-экономической задачей всех телекоммуникационных компаний.

С учетом резко возросшей нагрузки на инфраструктуру и центры обслуживания мы не только успешно выполнили наши непосредственные обязательства перед клиентами, но и оказали активное содействие реализации государственных инициатив: обеспечили бесплатную связь на горячей линии по вопросам COVID-19, разработали ряд социально-ориентированных предложений для абонентов, продолжили внедрять и развивать технологии удаленной занятости. В своей деятельности мы, безусловно, руководствуемся международными и локальными стандартами, в том числе Руководящими принципами ОЭСР для многонациональных предприятий и Руководящими принципами предпринимательской деятельности в аспекте прав человека, разработанными ООН. Мы уже несколько лет поддерживаем инициативу Цели Устойчивого Развития ООН и ежегодно отчитываемся о достигнутом прогрессе по актуальной мировой повестке.²

Традиционно в фокусе нашего внимания находились Цель № 8 «Достойная работа и экономический рост», Цель № 9 «Индустриализация, Инновации, Инфраструктура» и Цель № 10 «Уменьшение неравенства». В отчетном году мы добавили к этому перечню Цель № 3 «Хорошее здоровье и благополучие» и Цель № 17 «Партнерство в интересах устойчивого развития» как подтверждение нашей приверженности принципу содействия благополучию для всех в любом возрасте и объединения компетенций для достижения наилучших результатов как в бизнесе, так и в социальных проектах.

Я благодарю всех наших коллег, участвующих вместе с нами в реализации проектов, которые уже не первый год делают жизнь многих людей более счастливой, стабильной и успешной.

² Более подробно эту информацию можно найти в Главе 6 Отчета [«Вклад в достижение ЦУР ООН»](#)

А для тех, кто только хочет стать нашим партнером, инвестором, сотрудником или клиентом и желает поближе познакомиться с нашими инициативами, приглашаю на страницы этого отчета.

С уважением,

Евгения Чистова,

Руководитель по устойчивому развитию ПАО «ВымпелКом»

Билайн против COVID-19

Ключевой приоритет: непрерывность бизнеса

Главное событие конца 2019 – начала 2020 года — пандемия COVID-19. Она повлияла и на работу компаний, и на социально-экономическую ситуацию в мире. Растущее количество заболевших, ограничения и падение спроса поставили бизнес перед выбором: оперативно поменять подход к работе или стать аутсайдером и терпеть убытки.

Компания сумела выстроить непрерывность собственных бизнес-процессов, а также существенно повлиять на устойчивость деятельности партнеров и клиентов посредством предоставления различных услуг связи. Это позволило поддержать экономику страны в трудный период и дать возможность миллионам людей работать удаленно.

Непрерывное оказание услуг

Мы, как и наши коллеги по рынку, обеспечиваем клиентов доступом к мобильной и фиксированной телефонной связи, интернету, облачным сервисам и приложениям — так мы вносим свой вклад в поддержку экономики и противодействие глобальному вызову.

66

Наши технические специалисты работают круглосуточно, проводя стресс-тесты сети Билайн, увеличивая надежность и оптимизируя ее работу для принятия существенно возрастающих нагрузок. Мы находимся в постоянном контакте с органами государственной власти, нашими поставщиками, партнерами и коллегами по отрасли, чтобы обеспечить эффективный, быстрый и адекватный ответ на стремительно меняющуюся ситуацию.

99

Виктор Бирюков,

Исполнительный вице-президент по юридической поддержке,
взаимодействию с органами государственной власти и комплаенсу

Развитие технологий удаленной занятости

Еще в 2016 году Компания запустила проект систем удаленного взаимодействия BeeFREE. Благодаря нему мы перевели сотрудников на удаленную работу, сократив административные расходы и не потеряв в производительности. Подробнее о реализации проекта BeeFREE в Компании читайте в разделе 5.5. Развитие и поддержка персонала. Мы включили лучшие решения для организации удаленной работы в оперативно созданный нами по концепции WorkPlace-as-a-Service пакет BeeFREE.

Билайн помогает компаниям в использовании и настройке пакета BeeFREE, организации удаленной работы, проводит обучающие программы по перестройке работы из офиса в дом без потери эффективности.

Социальная поддержка

Билайн поддержал государство в борьбе с COVID-19: была обеспечена горячая линия, расширен перечень услуг по борьбе и контролю пандемии, в пять раз увеличено количество минут и мегабайт в роуминге без изменения стоимости, создано предложение по Интернет-доступу при нулевом балансе для ШПД³-абонентов. Мы также поддержали горячую линию фонда «Волонтеры в помощь детям-сиротам» по вопросам семейных проблем, вызванных пандемией и самоизоляцией.

Подробнее об инициативах Компании по противодействию COVID-19 читайте на [сайте](#).

³ Широкополосный доступ в Интернет

1. Краткий обзор 2019 года

Ключевые показатели

Экономика	Общество	Окружающая среда
<p>7,99 млрд руб. дивидендов было объявлено к выплате держателям обыкновенных акций</p> <p>на 20% к 2018 году вырос показатель EBITDA</p> <p>91% общего объема затрат по закупочным категориям пришлось на локальных поставщиков</p>	<p>> 54,6 млн абонентов обслуживается</p> <p>> 4 500 салонов Билайн</p> <p>66% сотрудников офисов работают в формате удаленной занятости</p> <p>> 107 тыс. км протяженность волоконно-оптических линий связи</p> <p>25 255 поисков Пропавших людей при участии технологий Билайна</p> <p>> 19 000 человек найжены живыми</p>	<p>На 2,25% к 2018 году сократился общий объем потребленной энергии</p> <p>На 13% к 2018 году сократился объем водопотребления</p>

Ключевые события

- Запущен проект удаленной работы #BeeFREE на который переведено более половины сотрудников Компании;
- Реализован уникальный проект по прокладке 420 км радиорелейных линий связи 4G в Ямало-Ненецком автономном округе. Более 30 тыс. человек получили доступ к LTE;
- Реализованы уникальные пилотные проекты в области 5G – в ноябре 2019 года были проведены первые хирургические операции и удаленный медицинский консилиум с использованием пилотной зоны сети 5G Билайн;
- Совместно с Everland была запущена онлайн-платформа для обучения и трудоустройства специалистов с инвалидностью;

- «ВымпелКом» стал первой российской компанией, запустившей нейросеть «Beeline AI – Поиск людей» для обработки фотографий местности поиска пропавших людей;
- Компания стала одним из первых российских брендов, присоединившихся к инициативе The Valuable 500 – движению брендов, включивших в стратегии повестку инклюзии;
- Билайн признан одним из самых привлекательных работодателей для IT-специалистов среди огромных⁴ компаний согласно рейтингу сервиса Хабр Карьера⁵.

Наши награды

- GSMA Global Mobile Awards 2019, «Best Use of Mobile for Accessibility & Inclusion» за совместный проект с компанией «Моторика»
- GSMA Global Mobile Awards 2020, ««Best Mobile Operator Service for Consumers» за решение на базе нейросети «Beeline AI - Поиск людей»
- Золотая статуэтка EFFIE AWARDS RUSSIA 2019 в категории «Вклад в общество и устойчивое развитие. Бренды» за совместный проект по запуску SMS-сервиса «Билайн» и «Лиза Алерт»
- 2019 Corporate Engagement Awards «Best community involvement during a CSR programme», 2-е место – Билайн и VEON Ltd.
- 1 место в номинации «Лучшие проекты в сфере социальной ответственности бизнеса» фестиваля социальной рекламы и коммуникаций LIME за социальные технологические инновации в области инклюзии и формирования доступной среды
- Получено «Свидетельство ответственного работодателя» Московской торгово-промышленной палат

⁴ Согласно классификации конкурса к «огромным» компаниям относятся организации с численностью сотрудников свыше 5 000 человек.

⁵ Подробную информацию можно прочитать по ссылке https://habr.com/ru/company/habr_career/blog/488220/

2. О Компании

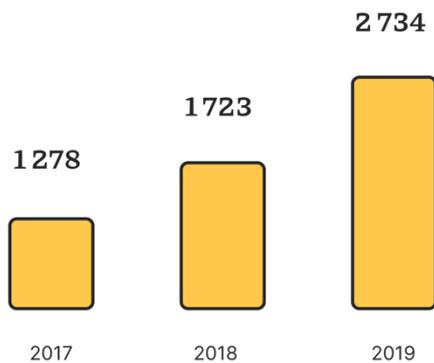
2.1. Обзор деятельности Компании

ПАО «ВымпелКом» (бренд Билайн) – один из крупнейших поставщиков связи на рынке РФ со штаб-квартирой в г. Москва. ПАО «ВымпелКом» входит в международную телекоммуникационную Группу компаний VEON Ltd, обслуживающую более 212 млн клиентов по всему миру. (102-1) (102-2) (102-3) (102-5)

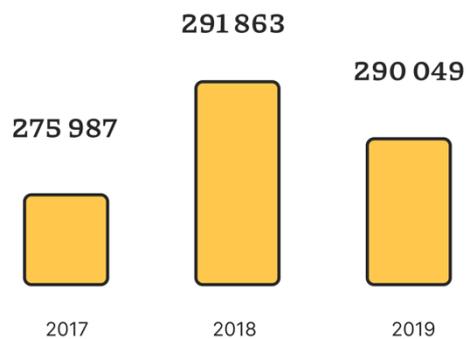
Компания предоставляет услуги мобильной и фиксированной телефонии, международной и междугородней связи, пакетные предложения, облачные сервисы и цифровые продукты, беспроводной и проводной доступ в интернет, домашнее и мобильное телевидение, а также решения для бизнеса, разработанные на основе слияния мобильной и фиксированной связи. В зависимости от вида услуг территориальный охват Билайна в РФ составляет от 72 до 83 субъектов. (102-2) (102-6)

Ключевые цифры⁶ (102-7)

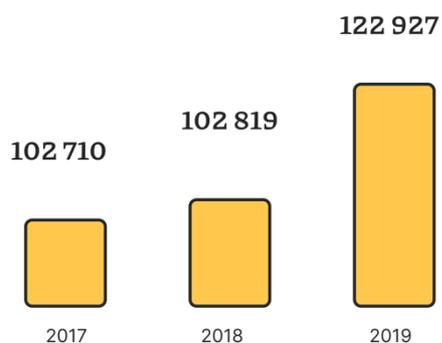
Объем мобильного трафика, млн Гбайт



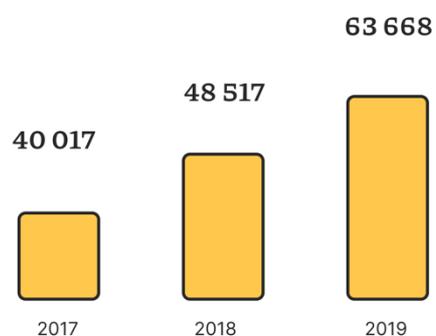
Выручка от реализации услуг, млн руб.



ЕБИТДА, млн руб.



CAPEX, млн руб.



⁶ Финансовые показатели приведены для сегмента «Россия». Подробная информация по всем сегментам представлена в Консолидированной финансовой отчетности за 2019 и за 2018 год в разделе «Информация по сегментам».

2.2. Стратегия Компании

В феврале 2019 года ВымпелКом представил обновленную стратегию развития до 2021 года.

Основа стратегии 2019-2021 состоит из трех элементов:



Главный фокус новой стратегии — на опережающий традиционный рынок телекоммуникаций рост бизнеса. Для этого Компания планирует развивать собственную цифровую экосистему, привлекая в нее партнеров с нужными клиентам компетенциями.

Такой подход означает, что Билайн стремится стать современной цифровой компанией, выходящей за рамки классического телеком-бизнеса, оказывающей услуги, основанные на цифровых финансовых технологиях, искусственном интеллекте и больших данных.

Узнать больше о стратегии Компании можно по [ссылке](#).

2.3. Стратегия в области устойчивого развития

Основная цель ПАО «ВымпелКом» в области устойчивого развития – использовать свою бизнес-экспертизу, силу бренда и технологические ресурсы для улучшения жизни людей и прогресса в обществе, экономике и экологии.

Мы верим, что наши технологические возможности – эффективный инструмент для решения социальных проблем. Системное управление рисками и внимательное отношение к нуждам социума позволят нам повышать управленческую эффективность и создавать дополнительную ценность в рамках нашего основного бизнеса. Ответственный бизнес для нас — на стыке общественной пользы и финансового успеха.

Устойчивое развитие основывается на диалоге со стейкхолдерами, осознании и регулярной оценке своего влияния на экономику, окружающую среду и общество, и стремлении сделать это влияние максимально позитивным.

Мы также видим свою миссию в создании системных изменений в жизни общества, начиная от создания новой цифровой модели экономики и заканчивая социально значимыми решениями, особенно в инфраструктуре. Мы работаем над тем, чтобы мобильные технологии улучшали жизнь нашего общества, клиентов и контрагентов.

Мы с 2007 года строим экосистему инклюзивных сервисов и задаем новые тренды, которые помогают нашим клиентам и меняют общество к лучшему.

Принципы устойчивого развития ПАО «ВымпелКом»

Принцип	Описание
Ответственность	Понимание влияния на сферы экономики, общества и экологии. Стремление через технологии, опыт и бренд сделать это влияние максимально позитивным
Социальная релевантность	Выбор проектов и направлений внимания и инвестиций компании при наличии трех факторов: <ul style="list-style-type: none">- связь с основным бизнесом;- приоритет на технологии и разработку инноваций;- значимый системный социальный эффект.
Инклюзивность и права человека	Поддержка принципов ООН по правам человека в предпринимательстве: равное ко всем отношение вне зависимости от здоровья, пола, возраста, национальной и религиозной принадлежности и т.д.
Информационная прозрачность	Абсолютная открытость принятий решений в вопросах, которые могут оказать сильное влияние на общество, экономику и окружающую среду.
Добросовестная деловая практика	Поведение в рамках норм делового международного этикета. Нулевая толерантность к коррупции.

Цели устойчивого развития ООН

Билайн в своей стратегии ориентируется на Цели устойчивого развития (ЦУР) ООН, принятые на Генеральной Ассамблее ООН в 2015 году. ЦУР объединяют в себе ключевые социальные, экономические и экологические цели общества до 2030 года.

Для достижения этих целей власть и бизнес должны работать сообща и сосредоточиться на социально-экономической поддержке в сфере своей компетенции.

Телекоммуникационный сектор играет большую роль в достижении ЦУР, являясь центром экспертизы по обеспечению доступа к здравоохранению и образованию, развитию инфраструктуры и цифровизации экономики, поддержке доступности сервисов для старшего населения, людей с инвалидностью, опытом миграции.

Билайн поддерживает Повестку в области устойчивого развития ООН и использует технологии для расширения покрытия 4G, развития сети нового поколения 5G, создает платформы для решения вопросов инклюзивности, поддержки предпринимательства и защиты окружающей среды.

- Хорошее здоровье и благополучие
- Достойная работа и экономический рост
- Индустриализация, инновации и инфраструктура
- Уменьшение неравенства
- Партнерство в интересах устойчивого развития

В 2019 году в категорию фокусных целей были добавлены ЦУР 3 и ЦУР 17:

Более подробно о вкладе в достижение ЦУР ООН и связанных с этим инициативах читайте в главе 6 Отчета «Вклад в достижение ЦУР ООН».

Управление устойчивым развитием – это все процесс согласования проекта. За реализацию целей и задач в области устойчивого развития в ПАО «ВымпелКом» отвечают органы управления и подразделения.

В Компании есть Комитет по социальным инвестициям – коллегиальный орган из 11 человек, в том числе Генерального директора. Председателем Комитета является вице-президент по коммуникациям и устойчивому развитию.

Этот комитет одобряет Стратегии устойчивого развития, социальные инициативы и проекты, и принимает иные решения в этой области.

Социальные и благотворительные проекты после одобрения проходят согласование в головной компании VEON Ltd., при необходимости получают одобрение закупочной и комплаенс функций Компании, после чего запускаются в реализацию. (102-18)

Приоритеты Стратегии в области устойчивого развития



Подробнее о результатах стратегии устойчивого развития читайте в главах 3–5 Отчета *Развитие инклюзивного общества, Технологии для социального сектора, Устойчивые бизнес-процессы.*

3. Развитие инклюзивного общества

(203-2)

3.1. Инклюзивный сервис и услуги

Билайн стремится оказать поддержку людям со специальными потребностями: людям с инвалидностью, людям старшего поколения, людям с опытом миграции и вынужденного переселения. Наша задача — создание равных возможностей и обеспечение нового уровня качества жизни. (103-2 к 203-2)

The Valuable 500

Повестка инклюзии начала развиваться в Компании в 2007 году за несколько лет до ратификации в России Конвенции по правам инвалидов. В отчетном году ПАО «ВымпелКом» стал первой российской компанией, присоединившейся к глобальному движению [The Valuable 500](#). Оно объединяет 500 крупных компаний, которые активно реализуют программы доступной среды и доносят важность этих инициатив своим деловым партнерам, сотрудникам и клиентам.

Повышение доступности среды

Мы внедряем новые решения, которые позволяют людям интегрироваться в экономику, реализовать себя в профессии и получить доступ к сервисам.

(103-2 к 203-2)

Универсальный дизайн

В 2018 году АНО «Пространство равных возможностей» (входит в Эверлэнд) при поддержке Билайна и Ассоциации Финансовых инноваций запустила проект по подготовке бизнес-рекомендаций по созданию универсального дизайна. Итогом работы стало четыре инструкции по обслуживанию людей с инвалидностью в офисах и точках продаж, на онлайн-ресурсах, через контактные центры. Эти рекомендации теперь доступны всем по ссылке: <http://disquestion.tilda.ws>.

66

На протяжении нескольких лет Билайн системно инвестирует ресурсы и экспертизу в создание экосистемы доступных услуг и сервисов. Сегодня универсальный дизайн – не просто тренд с точки зрения повышения социальной привлекательности коммерческого продукта или услуги, но и новая, вполне прагматическая философия по изменению сервиса как такового - внимания к клиентам во всем их многообразии и специфики с точки зрения пользования услугами и потребностям в обслуживании. За этим многообразием будущее: персонализация опыта - это все возрастающая ценность, а возможность этот опыт разнообразить и подстроить под клиента без больших финансовых и ресурсных затрат, - несомненное конкурентное преимущество любого бизнеса. Уверена, работа команды Everland и АНО «Пространство равных возможностей» по выявлению лучших практик универсального дизайна и выведение их в рынок – большой и важный шаг по повышению доступности среды как таковой и, соответственно, качества жизни людей с инвалидностью.

99

Евгения Чистова ,

руководитель по устойчивому развитию ПАО «ВымпелКом».

Билайн ТВ

Мультфильм для слабовидящих детей

В октябре Компания обновила «Билайн ТВ»: теперь бесплатно доступен мультсериал для слепых и слабовидящих детей «Пиратка и капитан» (6+) – уникальный проект от телеканала TiJi. Все происходящее на экране сопровождается тифлокомментариями.

Доступные витрины: «Мой Билайн» и beeline.ru

Everland в 2019 году провела аудит и сертификацию нашего приложения на доступность интерфейса на слух с помощью скринридеров (важно для людей со слепотой), доступность цветовой гаммы интерфейса для людей с расстройством аутистического спектра и доступность для людей с проблемами речи/слуха. Планы на 2020 год: сделать интерфейс удобнее, повторный аудит, сертификация сайта beeline.ru.

Курс «Люди с инвалидностью - наши клиенты»

Everland и Билайн при участии людей с разными видами инвалидности разработали инклюзивный курс для 3 500 сотрудников колл-центра Билайн. Операторы, прошедшие курс, смогут правильно взаимодействовать с клиентами с инвалидностью.

Тариф «Социальный пакет»

В апреле 2019 года Компания запустила тариф под названием «Социальный пакет» с выгодным предложением по звонкам абонентов Билайн по России, безлимитными ресурсами для сообщений и пакетом мобильного интернета. Наиболее популярен продукт у людей серебряного возраста.

В «Социальный пакет» также включены опции для глухих и слабослышащих пользователей — приложение удаленного перевода на русский жестовый язык «Cloud Interpreter». Для незрячих и слабовидящих бесплатно доступны Яндекс.Карты и Google Карты. В перспективе появятся и сервисы BlindSquare и Be My Eyes.

3.2. Системные решения для адаптации и трудоустройства

Проблема

~ 7%

Человек в РФ
с инвалидностью

8 500

Специалистов с инвалидностью
выпускаются из вузов и ссузов
ежегодно

4,2 млн

Населения из них
трудоспособные люди

95%

Несоответствие
профессиональных
навыков требованиям рынка

~ 72%

Из них не работают
работают менее 4 месяцев
в году

В декабре 2019 году при поддержке Everland мы запустили онлайн-платформу для профессионального обучения и трудоустройства специалистов с разными видами инвалидности. Платформа состоит из четырех элементов: сначала оценка мотивации, специфики коммуникации и профессиональных навыков, затем «прокачка» профессиональных навыков и выход на рынок труда.

Как работает эта платформа



Шаг 1
Мотивация



Шаг 2
Тестирование



Шаг 3
Прокачка



Шаг 4
Работа

Среди основных профессий, представленных на платформе, — специалисты по текстовому и видеоконтенту, PR, графические и веб-дизайнеры, веб-разработчики, юристы. Все профессии позволяют работать на удаленном доступе. На данный момент на платформе зарегистрировано более 600 пользователей из России и стран СНГ.

66

Я работала и в офисе на пятидневке, и удаленно. Платформа Everland удобнее привычной офисной пятидневки, так как можно работать из дома, совмещать работу и учебу или работу и тренировки. Но работать сложнее, нужно уметь искать информацию в интернете самому, параллельно задавая вопросы по почте или в мессенджерах.

Что касается поиска работы после окончания института: да, проблемы были. Меня приглашали на собеседования, мы общались, дальше стандартное «мы вам перезвоним» - и тишина. Не могу с уверенностью сказать, что отказывали именно из-за инвалидности, работодатель

не имеет права так говорить, однако, думаю, что люди всё-таки пугались возможных проблем. Надеюсь, что платформа Everland даст мне возможность стабильной работы, возможность зарабатывать, набираться опыта и развиваться в подготовке разного контента.

Светлана

99

Светлане 29 лет. У нее ДЦП средней тяжести, ходит самостоятельно. Закончила Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ» по специальности «Информационная безопасность» и магистратуру в Московском городском педагогическом университете по направлению «Спортивная психология».

66

Глобальная цель проекта – ликвидировать неравенство, связанное с недостаточной доступностью рабочих мест для людей с ограниченными возможностями здоровья. Платформа даст возможность работать удаленно – самостоятельно или в комнате с другими специалистами, что позволит достичь значимого прогресса в решении этой важной проблемы в масштабах всей.

99

Евгения Чистова,

руководитель по устойчивому развитию ПАО «ВымпелКом»

4. Технологии для социального сектора

4.1. Поиск пропавших людей

Мы убеждены, что «умные» технологии предназначены как для улучшения качества жизни людей, так и для решения больших социальных задач. Одна из таких задач — поиск пропавших людей. Наши технологии направлены на масштабирование прогресса в поисковых операциях и вовлечение волонтеров в поисковую деятельность.

Проблема

> 100 тыс.

Человек теряется
или пропадает без вести
в России ежегодно

Около 65%

Пропавших – люди
пожилого возраста

По статистике ежегодно в России теряется или пропадает без вести более 100 тыс. человек, при этом порядка 65% пропавших — люди старшего возраста. Большая часть из пропавших находится в первые дни, в других случаях поиски ведутся месяцы и даже годы. Все возрастающую роль в успешном исходе играют цифровые технологии: от SMS-рассылки до искусственного интеллекта и использования дронов.

Сотрудничество с Лиза Алерт (203-1)

Билайн и поисково-спасательный отряд «Лиза Алерт» с 2011 года совместно разрабатывают технологичные решения для поиска пропавших людей.

Первым решением проекта стала горячая линия для сообщений о пропавших людях, которая работает с 2012 года в режиме 24/7 по всей стране. С 2017 года работает сервис SMS-информирования. За два года работы разослано более 5 млн сообщений, большая часть из них — в 2019 году. Сейчас на SMS-рассылку «Лиза Алерт» подписалось более 60 000 добровольцев.

Нейросеть Beeline AI – Поиск людей

Совместная деятельность Билайна и отряда «Лиза Алерт» позволяет создавать уникальные решения, и одно из них — нейросеть «Beeline AI – Поиск людей». Она обрабатывает фотографии местности, полученные с беспилотных летательных аппаратов в местах поиска пропавших людей. Эта технология позволяет волонтерам «Лиза Алерт» в 2,5 раза сократить время на просмотр и сортировку полученных снимков.

Островок безопасности

В июне 2018 года «Лиза Алерт» и Билайн запустили проект «Островок безопасности». Каждый салон связи теперь является местом, куда может обратиться потерявшийся ребенок или страдающий потерей памяти человек. Сотрудники офиса сообщают данные полиции, скорой помощи и семье, а также в поисково-спасательный отряд «Лиза Алерт» и Центр Поиска Пропавших людей.

В 2019 году совместно с проектом +1Город (Полезный город) мы промаркировали наши магазины, в которых расположены «Островки безопасности». Яркие наклейки стали навигатором для тех, кто потерялся или оказался дезориентированным. Таким образом «Билайн» стал первым системным партнером проекта +1Город (полезныйгород.рф).

«Поисковый центр» – приложение для заботы о близких и личной безопасности

В ноябре 2019 года совместно с «Лиза Алерт» мы запустили приложение для поиска пожилых людей в городе. В новое решение встроен детализированный трекер перемещений, предустановленная анкета с особыми приметами и медицинскими потребностями, возможность звонка на горячую линию, кнопка SOS и оперативное реагирование. Точность определения местоположения в городской среде — 45 метров.

66

Для нас новые технологии, в том числе возможности искусственного интеллекта, - реальная помощь в спасении жизней. Мы развиваем свои практики во многом ориентируясь на возможности, которые дает или потенциально может дать телеком и ИТ. Наше партнерство с Билайн длится много лет, и вместе мы создали немало действительно значимых решений, чтобы построить рабочую систему поиска пропавших в масштабах всей страны.

99

Григорий Сергеев,

Председатель поисково-спасательного отряда «Лиза Алерт»

Высокая социальная значимость вклада Компании в поиск пропавших людей подтверждалась рейтинговыми и конкурсными сообществами. Решение Билайна «Beeline AI - Поиск людей» на базе нейросети стало победителем международного конкурса GSMA Global Mobile Awards 2020 в номинации «Best Mobile Operator Service For Consumers».

А совместный SMS сервис Компании и «Лиза Алерт» по привлечению волонтеров в зону поисковых мероприятий «Потеряться – не значит пропасть!» получил высшую награду премии EFFIE AWARDS RUSSIA 2019 — золотую статуэтку в категории «Вклад в общество и устойчивое развитие. Бренды».

4.2. Технологические решения для благотворительности и поддержка предпринимательства

Мы фокусируемся на разработке технологических решений, которые оказывают сильное влияние на социальную повестку в масштабах всей страны.

Проблема

Многие благотворительные фонды используют большую часть своих ресурсов на оказание прямой помощи своим подопечным, в то время как на системное развитие и повышение эффективности ресурсов не хватает.

При этом у некоммерческих организаций совершенно идентичные любому типу бизнеса профессиональные запросы: согласно результатам опроса, проведенным Фондом «Друзья», фонды отметили потребность в:

> 77% млн.

Веб-разработке

62%

Маркетологах

69%

Дизайн и верстка

> 50%

Юристах

Интеллектуальное волонтерство ProCharity

Платформа интеллектуального волонтерства ProCharity — проект Фонда «Друзья» и Mastercard — позволяет решить эту проблему, объединив в одном месте экспертов и фонды. Она выступает гарантом безопасности – производит отбор НКО-участников, а также создает сообщества волонтеров ProCharity по их компетенциям.

Билайн стал первой среди крупных российских компаний, которые присоединились к платформе. В 2019 году на самой платформе задействовано более 30 сотрудников Компании, 11 некоммерческих организаций ProCharity адресно получают нашу помощь.

С ноября 2019 года «Билайн Университет» запустил программу интеллектуального волонтерства для благотворительного фонда «Дом с Маяком». В ее рамках корпоративные тренеры Билайна провели цикл тренингов для руководителей фонда.

Сервис M-Charity

В 2019 году мы продолжили поддерживать работу сервиса M-Charity, созданного в 2013 году совместными усилиями фонда «Подари жизнь» и ПАО «ВымпелКом». Основная задача — популяризация благотворительности в России, упрощение оказания благотворительной помощи. Сервис позволяет настроить ежемесячные пожертвования с мобильного счета.

С помощью M-Charity в фонд «Подари жизнь» собрано всего более 3,8 млрд руб.

В 2018-2019 годах результативность сервиса начала снижаться из-за развития банковских благотворительных платежей с помощью карт и систем бесконтактной оплаты. Но все же сервис помог развить систему частных пожертвований и повысил доверие к благотворительности.

Организация горячих линий для помощи и поддержки

Одно из важнейших наших технологических решений — запуск горячих линий по паллиативной помощи и семейному устройству.

При поддержке Билайн с 2016 года работает горячая линия помощи неизлечимо больным, организованная фондом «Вера» и Ассоциацией хосписной помощи при поддержке Билайн. Операторы объясняют, что такое паллиативная помощь, как ее получить, как ухаживать за больным. Также помогут получить консультацию врача, юриста, соцработника, психолога или священнослужителя. За 2019 году было обработано 13 967 обращений.

Также мы организовали горячую линию для благотворительного фонда «Волонтеры в помощь детям-сиротам». На ней можно получить помощь будущим или уже состоявшимся семьям с приемными детьми. В 2019 на линию обратились 1 600 людей из 75 регионов.

8 800 700 84 36 – горячая линия помощи неизлечимо больным людям

8 800 700 88 05 – горячая линия по вопросам семейного устройства

Make your Mark – поддержка стартапов

Билайн в 2019 году в четвертый раз принял участие в SPB STARTUP DAY и определил победителя в номинации «Лучший стартап с использованием технологии 5G». Им стала российская компания O.Vision с пропускной системой с технологией распознавания лиц. Билайн и O.Vision заключили меморандум сроком на 3 года: Компания предоставит им возможность внедрить пропускную систему в пилотной зоне 5G Билайн в Сколково.

Билайн второй год подряд поддерживает конкурс GoTech и ищет перспективные проекты, которые будут использовать технологии 5G и IoT по направлениям: «умный» город, телемедицина, виртуальная и дополненная реальность, промышленность, разработка энергоэффективных технологий. В 2019 Компания выбрала два проекта:

- FlyPenny - мобильный сервис монетизации благодарности для увеличения продаж до начала покупок;
- Кластер – разработчик систем умного дома с единой панелью управления.

Стартапы получают возможность запуска совместного продукта в лаборатории Veeline Innovation Lab с использованием сети пятого поколения, а также право на дальнейший запуск услуг для клиентов оператора.

За 2019 год в мероприятиях в рамках Make Your Mark приняло участие 25 000 человек, и 2 625 участников были включены в программу стартап-акселераторов и инкубаторов.

4.3. Сервисы и инновационные решения в области телемедицины

Готовность людей пользоваться технологиями для качественной заботы о здоровье — главный катализатор развития и распространения телемедицины.

Партнерство для инноваций в здравоохранении

В октябре 2019 года ПАО «ВымпелКом», наряду со «Сколково» и AstraZeneca, присоединилось к меморандуму о создании и обеспечении деятельности Центра инноваций и интернета вещей. Соглашение о партнерстве предусматривает создание и внедрение в медицину современных решений, совместную работу над цифровыми технологиями и технологиями «Билайн» 5G/IoT, цифровыми терапевтическими комплексами.

66

Билайн уделяет особое внимание использованию новейших технологий для повышения качества жизни и здоровья населения. Партнерство с Центром инноваций позволит нам как оператору получить уникальный опыт использования нашей пилотной инфраструктуры сетей пятого поколения, экспертизы больших данных и интернета вещей для развития медицины будущего в России»

Джордж Хелд,

Исполнительный вице-президент по развитию цифрового и нового бизнеса
ПАО «ВымпелКом»

99

Один из ключевых совместных проектов — центр компетенций для интеграции технологий Фонда «Сколково» в бизнес ПАО «ВымпелКом». Кроме того, тестирование новых разработок в области мобильных приложений и сервисов будет проводиться на Beeline Innovation Lab — базе поиска перспективных источников выручки и технологий AdTech и Fintech. Также есть направление социальных проектов: технологии для людей с ограниченными возможностями, решения для благотворительности.

Мониторинг «умных» бионических протезов

Проблема

По оценкам экспертов к 2025 году:

Около 800 млн.

Людей старше 65 будут
нуждается в медицинском
наблюдении

Более 1 млрд.

Человек могут стать
пользователями умных
ассистивных услуг.

Порядка 15%

Населения Земли
будут иметь инвалидность

ПАО «ВымпелКом» уже реализует технологичные проекты в области телемедицины.

В 2019 году совместный проект Билайн и «Моторика» по удаленному мониторингу высокотехнологичных ассистивных устройств победил в номинации «Best Use of Mobile for Accessibility & Inclusion» международного конкурса GSMA Global Mobile Awards 2019. Более подробно о проекте читайте в [Отчете об устойчивом развитии 2018 \(с. 57\)](#) Объединение существующих «умных» бионических протезов с технологиями мобильного оператора решает проблему сложного управления устройством. Подключение бионического протеза к интернету и технологическим платформам оператора стало первым шагом в создании цифрового пространства вокруг людей с ограниченными возможностями и экосистемы медицинских сервисов от оператора в будущем.

Применение сети 5G в здравоохранении

В ноябре 2019 года в России были проведены первые хирургические операции и удаленный медицинский консилиум с использованием сети 5G Билайн. Тестовая зона была развернута в GMS Hospital и на территории Сколково: была показана возможность передавать изображения высокой четкости с камер и других устройств из операционной. Дистанционная консультация между оперирующим хирургом и специалистами проводилась удаленно. Всего в режиме онлайн было проведено две операции: процедура по извлечению NFC-чипа и удаление раковой опухоли.

5. Устойчивые бизнес-процессы

Для нас важны этические закупки, охрана здоровья и экологическая безопасность, мы против коррупции и нарушения конфиденциальности. Базис наших бизнес-процессов — надежная и устойчивая работа, с помощью которой мы выстраиваем синергетические отношения с клиентами, сотрудниками, окружающей средой.

5.1. Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса

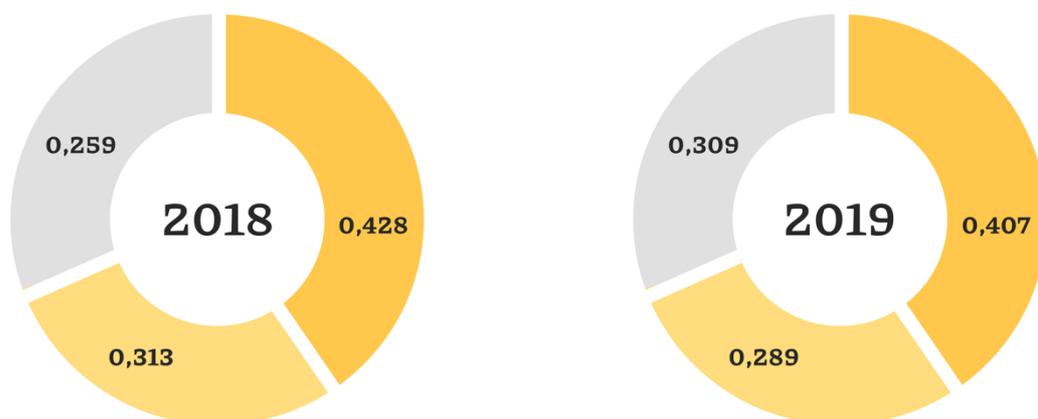
Развитие инфраструктуры

Сегодня возможность оставаться на связи — это жизненно важная необходимость, поэтому главный приоритет для Компании — обеспечение населения мобильной связью во всех регионах страны с помощью технологических инноваций. (103-2 к 203)

Модернизация сети 4G/LTE

Билайн сохраняет лидерство среди российских мобильных операторов по скорости роста сети 4G. По итогам самой масштабной в истории Компании программы развития сети 4G к концу года охват населенных пунктов составил 86% (в начале года — 74%).

Структура базовых станций в разбивке по типам станций



- Интегрированные базовые станции 2G
- Интегрированные базовые станции 3G (Node B)
- Интегрированные базовые станции 4G (ENode B)

Подробнее об уникальных местах расположения станций Компании читайте [здесь](https://moskva.beeline.ru/about/press-center-new/press-releases/details/1519072/):

<https://moskva.beeline.ru/about/press-center-new/press-releases/details/1519072/>

Самая масштабная модернизация происходит в Москве и МО: в столице сеть 4G на обновлена более чем на 95%, активированы стандарты NB-IoT и LTE Cat-M для работы умных устройств, сервисов интернета вещей и «умного города». Это все позволяет обслуживать движущиеся объекты, объекты в зданиях и под землей. Сеть уже есть в «Сколково», «Умном квартале» Марьино и на Войковской.

Модернизация также прошла в Санкт-Петербурге и Ленобласти: построили более 1000 станций LTE, 1000 станций 2-го и 3-го поколения, реализовали проекты перераспределения и агрегации частот. Средняя скорость в сети 4G выросла в три раза. Доля LTE трафика в сети Билайн выросла до 86%, а 75% пользователей LTE получают скорость, достаточную для просмотра HD-видео.

Суперсити в Санкт-Петербурге

В начале 2020 года Компания начала двухгодичную программу «Суперсити» в Санкт-Петербурге: в нее входит покрытие «белых пятен», строительство на федеральных трассах, развертывание сети в новостройках, увеличение емкости сети и подготовка инфраструктуры.

Арктика: строительство инфраструктуры

В 2019 году мы организовали канал связи «Москва-Сабетта». В рамках данного проекта на территории Ямало-Ненецкого автономного округа была сооружена специально спроектированная для эксплуатации в условиях Крайнего Севера радиорелейная линия связи протяженностью 420 км. . В итоге около 30000 человек получили мобильную связь LTE 1 Гбит/сек. Также мы расширили емкость на магистральных каналах и улучшили связь в Новом Уренгое, Салехарде, Надыме. (203-1)



Работы по строительству радиорелейной линии на Ямале смело можно назвать уникальным проектом в истории связи и одним из самых сложных в истории «ВымпелКома». Мы первый раз прокладывали линию в условиях вечной мерзлоты. Этот проект стал настоящим вызовом для Компании, который был успешно реализован.

Аргашес Сивков,

Первый исполнительный вице-президент, руководитель Блока «Розничный бизнес»
ПАО «ВымпелКом»



Развитие сети 5G

В 2019 году Билайн продолжил участие в развитии инфраструктуры сети нового поколения 5G.

Развитие инфраструктуры

Внедрение сверхскоростной передачи данных 5G даст возможность реализовать проекты интеллектуального управления городскими системами.

В октябре 2019 года в спорткомплексе Лужники испытали сеть 5G Билайн во время матча Россия – Шотландия. Сотрудники использовали 5G смартфоны и роутеры для контроля потоков болельщиков и безопасности. Ранее в Лужниках была проведена первая в России трансляция в соцсетях через «живую» сеть 5G Билайна.

Также вместе с блогерами Билайн запустил стриминг в Instagram Live с помощью 5G смартфона: была зафиксирована рекордная в России скорость 3,30 Гбит/с. При использовании сервисов задержка составила 3 мс.

Улучшение клиентского сервиса – Розничная сеть

Важное направление развития для Компании — розничная торговля. Нашими основными товарами являются смартфоны, фитнес-трекеры, программное обеспечение, подписки на онлайн-кинотеатры, видеоприставки. В 2019 году Компания открыла пункты выдачи заказов, за год выдали более 100 тыс. посылок.

Также в августе 2019 года Билайн первым на рынке операторской розницы ввел Tax Free – систему компенсации налога на добавленную стоимость для иностранных туристов. Сейчас услуга доступна в 50 магазинах. В результате исследования 2019 года от Telecom Daily Билайн был признан лидером по уровню сервиса в мобильной рознице⁷.

5.2. Безопасность мобильной связи

(103-2 к 416)

Индустрия телекоммуникационных услуг признает, что общественность обеспокоена 5G из-за возможных рисков для здоровья от воздействия электромагнитных полей (ЭМП). В ходе исследований под эгидой ВОЗ ученые пришли к выводу, что серьезное негативное влияние на самочувствие людей отсутствует. Однако оно обеспечивается при соблюдении компаниями требований строительства. ПАО «ВымпелКом» всегда ориентируется на национальные стандарты и принципы.

Борьба с радиофобией

Билайн проводит активную просветительскую работу по борьбе с радиофобией. Для этого с 2019 года в соцсетях была проведена кампания, набравшая более миллиона просмотров, развевающая мифы о негативном воздействии базовых станций и сети на здоровье человека.

⁷<http://tdaily.ru/news/2019/12/13/telecomdaily-podvel-itogi-kompleksnogo-audita-kachestva-v-sotovom-riteyle-ff>

5.3. Информационная безопасность и защита персональных данных

Для Компании информационная безопасность и защита персональных данных — один из основополагающих, ключевых приоритетов работы.

Ключевые принципы ПАО «ВымпелКом» в информационной безопасности:

- обеспечение непрерывности предоставления сервиса;
- недопущение искажения, блокировки и уничтожения данных;
- обеспечение конфиденциальности информации, защита от киберугроз;
- поддержка цифровой трансформации для безопасности активов;
- соответствие требованиям российского и международного законодательства;
- совершенствование системы информационной безопасности.

Подходы Билайна соответствуют нормам российского законодательства, а также ведущим международным стандартам PCI DSS, COBIT, ISACA и др.

В отчетном периоде Компания в очередной раз успешно прошла сертификацию PCI DSS v3.2 на соответствие стандарту безопасности платежных систем.

Для Компании важно снижение риска утечки персональных данных. Для этого принята специальная Политика по обработке персональных данных. Для соблюдения ее требований есть Комитет по защите информации ограниченного доступа (ИОД) и Комиссия по защите ИОД, а также рабочие группы нижнего уровня. (103-2 к 418)

Компания имеет лицензию ФСТЭК России и лицензию ФСБ России на деятельности по разработке, производству, распространению шифровальных средств и защищенных систем.

Ключевыми инструментами защиты остаются:

- приложение «Мобильная безопасность»;
- горячая линия для абонентов при получении подозрительных звонков и сообщений;
- система защиты сети сигнализации на платформе TAD (Telecom Attack Discovery);
- комплексное решение по защите от DDoS-атак.

Подробнее об инструментах— в отчете [КСО ПАО «ВымпелКом» за 2016-2017гг.](#), стр 35

Количество зафиксированных и раскрытых случаев утечек персональных данных (418-1)

2017	2018	2019
68	65	98

В 2019 году Компания столкнулась с последствиями утечки части устаревшей информации. Мы приняли меры пресечения таких инцидентов и привлекли виновных лиц к ответственности⁸ — так мы поступаем со всеми злоумышленниками.

В 2019 году мы провели обучение персонала в вопросах информационной безопасности, пересмотрели Политику информационной безопасности, начали внедрение системы Data Loss Prevention и новых систем защиты баз данных, модернизировали систему IPS/IDS.

⁸ Подробнее об этом читайте в пресс-релизе на сайте Компании <https://moskva.beeline.ru/about/press-center-new/press-releases/details/1505193/>

Безопасный интернет

Компания формирует ответственный интернет-контент и соблюдает требования законодательства. Основным механизмом для этого является DPI (Deep Packet Inspection): он обнаруживает и блокирует вирусы и законодательно запрещенную информацию (BitTorrent, сайты с азартными играми и др.). DPI также нужен для предотвращения утечек данных.

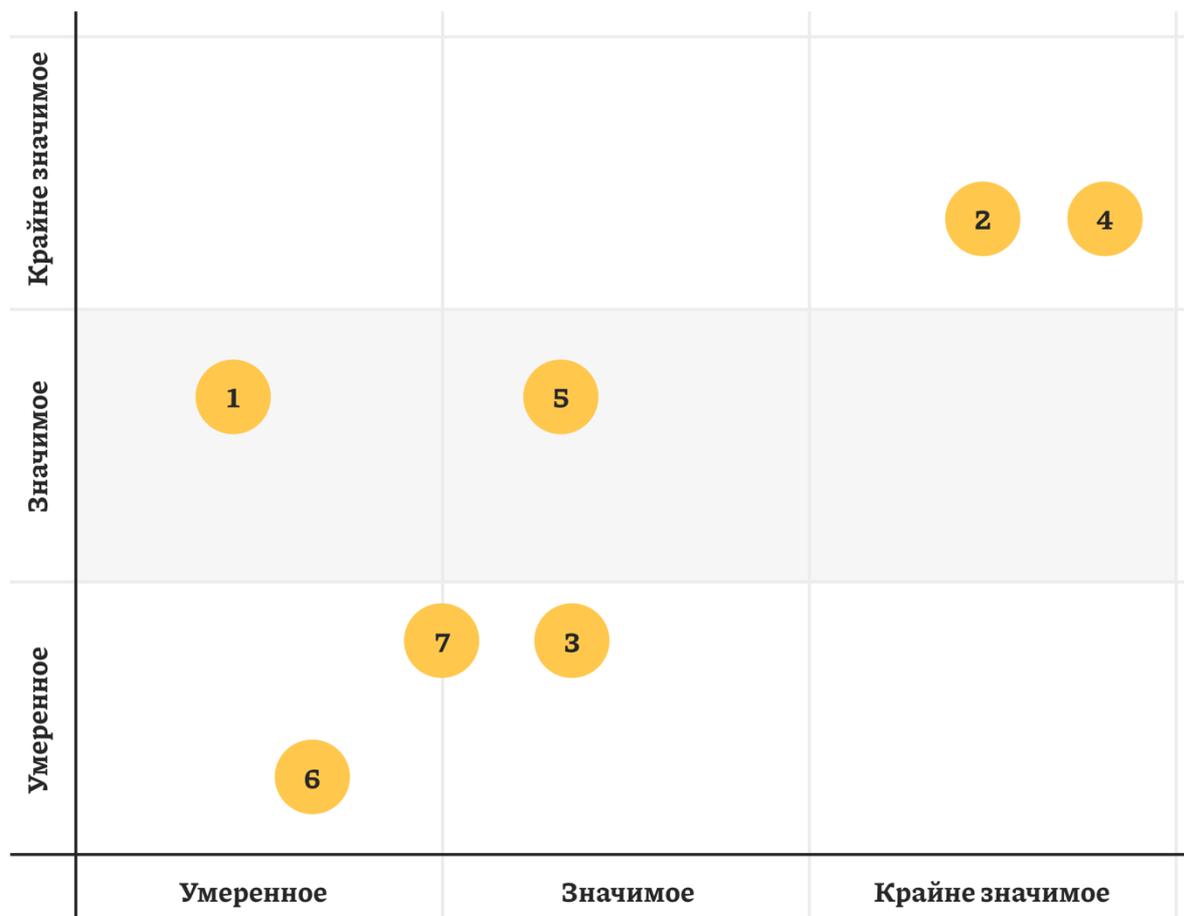
Деятельность Компании в области обеспечения безопасного интернета попадает под действие федерального закона № 139-ФЗ от 28 июля 2012 года. Контроль за соблюдением требований входит в ведение вице-президента по взаимодействию с органами государственной власти и дирекции по развитию инфраструктуры.

5.4. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Взаимодействие со стейкхолдерами – важное условие устойчивого развития Компании, основанное на международных стандартах AA1000 APS, AA1000 SES и GRI Standards с помощью форм обратной связи, горячей линии, очных мероприятий.

(102-43)

Карта заинтересованных сторон⁹ (102-40)

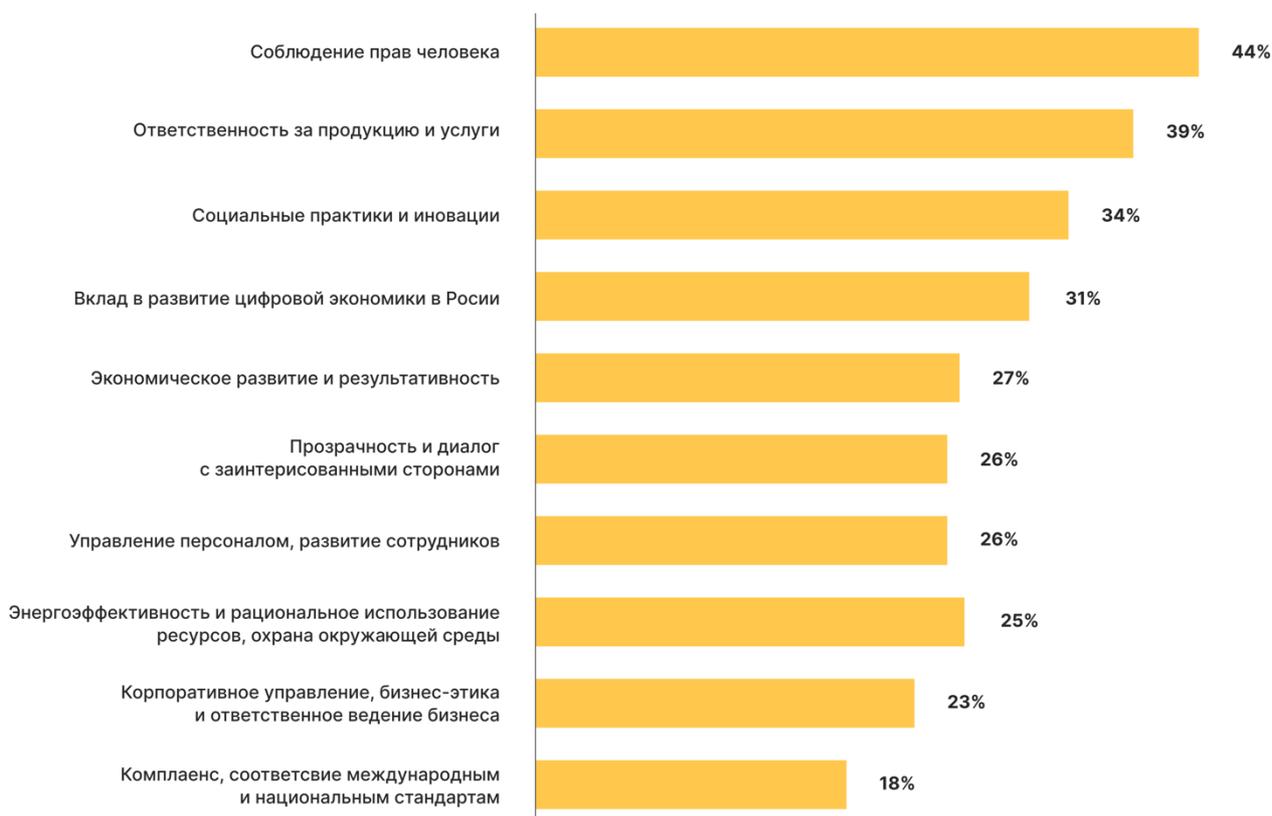


1. Федеральные, региональные органы гос. власти, регулирующие органы
2. Акционеры
3. Инвесторы
4. Клиенты и потребители
5. Сотрудники
6. Местные сообщества и население в регионах присутствия
7. Деловые партнеры и поставщики товаров и услуг

⁹ Карта заинтересованных сторон составлена на основе экспертных оценок взаимного влияния Компании и стейкхолдеров, полученных в ходе опроса представителей топ-менеджмента. (102-42)

Мы стремимся учесть интересы всех заинтересованных сторон в отношении раскрытия информации о результативности нашей компании в области устойчивого развития.. Так мы ежегодно вовлекаем клиентов поучаствовать в опросе о самых важных темах для будущего Отчета. В 2019 году в опросе было представлено 10 тем, голосовать можно было за одну или за несколько самых актуальных. (102-43)

Рейтинг тем, наиболее актуальных для абонентов Компании¹⁰ (102-44)



В 2019 году клиенты сохранили интерес к социальным вопросам — самым популярным пунктом стало «Обсуждение прав человека». Мы включили описание наших принципов по этому вопросу в раздел «Бизнес-этика и комплаенс».

Также клиентам интересна тема «Ответственность за продукцию и услуги». В Отчете мы описали вопросы развития инфраструктуры, улучшения качества сервиса, конфиденциальности данных, развития безопасного интернета, а также впервые посвятили целый подраздел теме безопасности мобильной связи.

¹⁰ На диаграмме в процентах представлена доля опрошенных, которые отметили конкретную тему в качестве существенной.

Группа стейкхолдеров	Ключевые принципы ПАО «ВымпелКом»	Интересы стейкхолдеров	Интересы стейкхолдеров	Ключевые события по взаимодействию в 2019 году
<p>Клиенты и потребители</p>	<ul style="list-style-type: none"> • удовлетворение потребностей; • качественные товары и услуги; • оперативное и доступное взаимодействие; • информационная безопасность, защита персональных данных и ответственный маркетинг. 	<ul style="list-style-type: none"> • защита данных; • улучшение качества связи; • расширение покрытия; • безотказное предоставление услуг связи; • отсутствие рекламных рассылок; • простое и быстрое решение проблем; • выгодные тарифы и услуги; • цензура запрещенного контента. 	<ul style="list-style-type: none"> • анкетирование; • работа с клиентами по качеству услуг; • работа с обращениями абонентов. 	<ul style="list-style-type: none"> • общение по дифференцированным каналам связи; • усовершенствовали систему контроля качества услуг; • разработали новые тарифы; • обновили мультиплатформенные сервисы.
<p>Акционеры и инвесторы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • рост стоимости Компании и возврат инвестиций акционерам; • раскрытие необходимой информации для акционеров и инвесторов, для понимания положения Компании. 	<ul style="list-style-type: none"> • реализация корпоративной стратегии; • укрепление позиций на рынке; • операционная и экономическая эффективность, стабильность; • раскрытие ключевой информации; • соответствие стандартам; • прозрачность и подотчетность. 	<ul style="list-style-type: none"> • работа органов управления в соответствии с Уставом; • раскрытие ключевой информации, согласно законодательству и внутренним требованиям 	<ul style="list-style-type: none"> • В 2019 году проведено три Общих собрания акционеров и три заседания Совета директоров Компании. На каждом из них был кворум по вопросам.
<p>Деловые партнеры и поставщики товаров и услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> • долгосрочное взаимодействие с партнерами и поставщиками; • соблюдение партнерами и поставщиками стандартов качества. Соблюдение бизнес-этики. 	<ul style="list-style-type: none"> • прозрачность закупок; • операционная и экономическая эффективность, стабильность; • поддержание клиентской базы; • быстрое реагирование; • защита конфиденциальной информации. 	<ul style="list-style-type: none"> • соглашения о сотрудничестве; • кодекс поведения бизнес-партнеров, их проверка; • встречи, конференции, переговоры. 	<ul style="list-style-type: none"> • совместно с Торгово-промышленными палатами мы провели 14 круглых столов для о противодействии коррупции; • участие в акции в день борьбы с коррупцией; • вхождение в Ассоциацию больших данных, работа над отечественным рынком Big Data.
<p>Сотрудники</p>	<ul style="list-style-type: none"> • люди — главная ценность нашей Компании; • HR-проекты создания открытой среды высокой эффективности и ощущения счастья на работе. 	<ul style="list-style-type: none"> • карьерный рост; • соц. льготы и гарантии; • благоприятные условия труда; • хорошая оплата труда; • ключевые показатели эффективности; • коммуникация с руководством. 	<ul style="list-style-type: none"> • комиссии, комитеты; • образовательные проекты; • корпоративные СМИ, стенды, опросы; • интранет-порталы, клубы; • система оценки персонала. 	<ul style="list-style-type: none"> • Подробнее — в разделе «Развитие и поддержка персонала».

Группа стейкхолдеров	Ключевые принципы ПАО «ВымпелКом»	Интересы стейкхолдеров	Интересы стейкхолдеров	Ключевые события по взаимодействию в 2019 году
<p>Местные сообщества и население в регионах</p>	<ul style="list-style-type: none"> технологии для улучшения жизни отдельных социальных групп и общества в целом; решение острых социальных проблем. 	<ul style="list-style-type: none"> расширение зоны покрытия; сокращение воздействия оборудования на человека; доступ к услугам для всех соц. слоев; интеграция незащищенных соц. групп в жизнь общества; создание рабочих мест. 	<ul style="list-style-type: none"> реализация проектов социально-экономического благополучия социальные инновации 	<ul style="list-style-type: none"> реализация проектов модернизации сетей, запуск новых проектов обеспечения доступа населения к телекоммуникациям. подробнее — в разделе 5.1 «Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса», в разделе 3 «Развитие инклюзивного общества» и в разделе 4 «Технологии для социального сектора».
<p>Федеральные и региональные органы государственной власти и регулирующие органы</p>	<ul style="list-style-type: none"> осуществление деятельности в соответствии с законодательством; сотрудничество с властью, поддержка национальных и федеральных проектов; защита бизнес-интересов, участие в формировании национального отраслевого законодательства. 	<ul style="list-style-type: none"> соблюдение требований законодательства; налоговые отчисления; осуществление деятельности в соответствии с законодательством; участие в стадиях законодательного процесса; добросовестная конкуренция; сотрудничество с игроками телекоммуникаций для решения социальных проблем; осуществление цензуры запрещенного контента. 	<ul style="list-style-type: none"> рабочие и экспертные группы, комиссии, комитеты; обсуждения проектов нормативных актов; соглашения о сотрудничестве; планы социально-экономического развития регионов; конференции, выставки 	<ul style="list-style-type: none"> участие в Законопроекте о суверенном Рунете; содействие реализации Национальному проекту «Цифровая экономика» через создание пилотных зон сети 5G и тестирования новых технологий; соглашение с 6 правительствами российских регионов, в рамках которого мы будем предоставлять регионам свои технологические решения, в т.ч. big-data аналитику и решения для «умного города».

Взаимодействие ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами в 2019 году

(102-43) (102-44)

Построение диалога с бизнесом

Интеллектуальная транспортно-информационная система. ПАО «ВымпелКом» взаимодействует с клиентами в области о внедрении систем управления процессами, например, в грузовые автоперевозки. Система сокращает расходы на топливо, следит за вождением и авто-техникой, оптимизирует логистику через онлайн связь между логистом и водителем. Для водителей открылись новые возможности, в т.ч. доступ к контент-услугам и Wi-Fi. Эффективность автоперевозок в 2019 году увеличилась до 20%. К концу 2020 года на рынок России планируется выпустить около 80 тыс. новых подключенных автомобилей.

Билайн предлагает услуги для поддержки непрерывности операционной деятельности: классические телеком-сервисы, VAS-решения, продукты на базе новых технологий.



Поддержка предпринимательства: инновационные решения для малого и среднего бизнеса

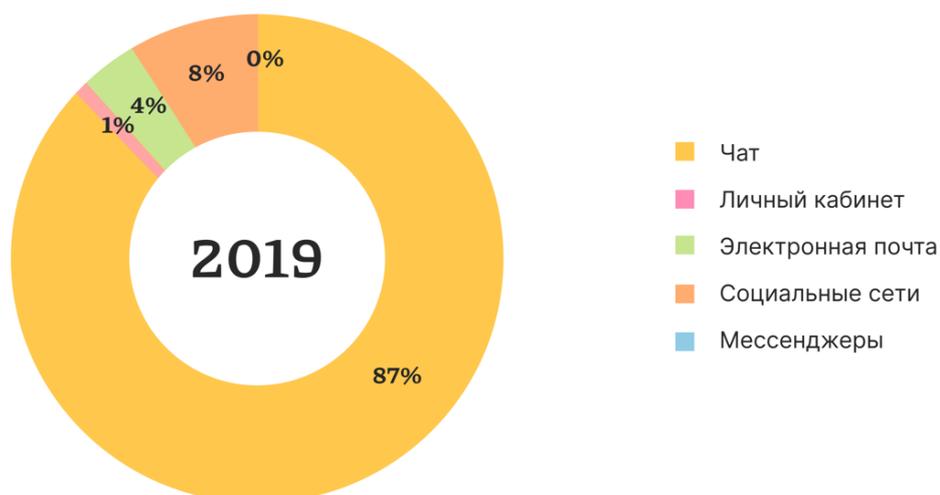
Стремясь поддержать малый и средний бизнес, мы запустили облачный сервис VeeCLOUD. Он обеспечивает размещение базы данных на облаке, создание корпоративной почты и сайта, запуск приложения 1С, создание резервных копий данных. На связи находится команда инженеров и архитекторов для аудита и консалтинга, миграции инфраструктуры, настройки и ведения системы в облаке. VeeCLOUD позволяет сократить издержки. По итогам первого года IT-инфраструктуру в VeeCLOUD развернули более 100 крупных и средних клиентов «Билайн Бизнес». (203-2)

Построение диалога с клиентами

В 2019 году мы сфокусировались на улучшении обслуживания. Для обращений есть: чат мобильного приложения, горячая линия, эл. почта, соцсети (ВКонтакте, Facebook, Twitter, Одноклассники, Youtube), мессенджеры (What's App, Telegram).

Количество обращений клиентов с разбивкой по каналам, тыс. обращений

Мы запустили систему распознавания голоса IVR (Interactive voice response), ускоряющую поиск информации. За год сервис заработал в 4 из 5 макрорегионов.

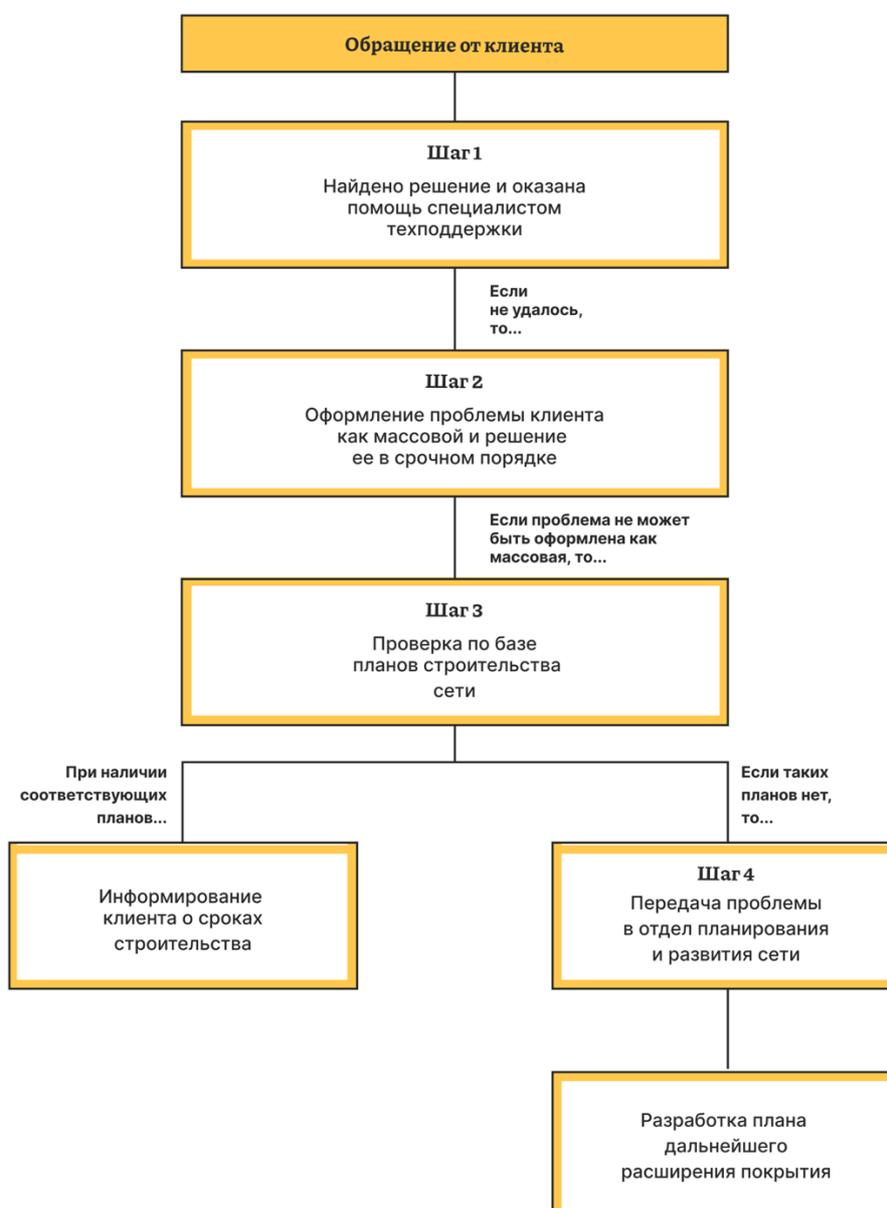


Индекс потребительской лояльности (NPS) в 2019 году составил 36,5%.

QAT: мониторинг и улучшение качества связи

В 2019 году мы запустили QAT - проект в области клиентского сервиса для оказания помощи клиентам, чьи жалобы не попали под масштабные проблемы сети.

Рис. Схема работы QAT



Мы помогаем 54 тысячам клиентов ежемесячно; сроки решения жалобы сократились с 7 дней до 24 часов (72 часа для техподдержки). С вводом QAT тренд на снижение жалоб стал стабильным: за 4 квартал 2019 года оно составило 48% к аналогичному периоду 2018 года. Качество решения можно отследить по наличию повторных обращений: их процент в течение недели после закрытия жалобы не превышает 20%

Единый контроль качества сервисов

Мы подписали соглашение о едином контроле качества сервисов с компанией RADCOM, экспертом в облачных системах мониторинга и аналитики. Система сможет отслеживать работу сети каждого клиента, задавать сверхточные настройки, улучшать работу приложений, устройств.

Вклад в благополучие общества

Мы стремимся повысить качество жизни абонентов. В рамках акций «Гиги за сон», «Гиги за детокс», «Гиги за мозги» и «Гиги за шаги» клиенты получают дополнительный интернет-трафик или могут бесплатно его раздавать час в сутки за восьмичасовой сон, временный отказ от телефона, чтение в Bookmate и прогулки (10 000 шагов в месяц). За выполненные условия будет начисляться 50 Мб трафика, (в акции «Гиги за шаги» — до 3 Гб). Мегабайты разных акций суммируются.

Признание экспертного сообщества

Инструменты и действия «ВымпелКом» были оценены жюри международной программы «Хрустальная гарнитура». В 2019/2020 Компания победила в номинациях:

- продавец года: лучшая практика исходящего взаимодействия с клиентами;
- лучшая программа/практика аналитики, изучения и понимания клиентов;
- лучший небольшой контактный центр.

Кроме того, мы получили высокую оценку в номинациях «Лучшая небольшая команда по обслуживанию клиентов» и «Лучшая команда исходящего взаимодействия». Команда Департамента по поддержке операций Центра поддержки клиентов участвовала в премии «Customer experience world awards» и получила одобрение жюри в номинации «Клиент в центре всего».

5.5. Развитие и поддержка персонала

Человеческий капитал является главной ценностью Компании. Основная цель наших HR-проектов — формирование открытой среды, стимулирующей креативность, командную работу, эффективность и производительность, ощущение счастья.

Наша кадровая политика не допускает дискриминации и выступает за достойные условия и оплату труда, карьерный рост и развитие. Мы оцениваем персонал исключительно по квалификации, наша инклюзивность подтверждается широкими карьерными возможностями для людей с инвалидностью. (103-2 к 401)

Эффективность нашей кадровой политики признается в бизнес-сообществе: согласно рейтингу Хабр Карьера, Билайн — один из самых привлекательных работодателей для IT-специалистов. Выбор лучшей компании проводился через опрос по 12 критериям: задачи, технологии, зарплата, соц. пакет, условия труда и другие.

Принципы кадровой политики¹¹

Число штатных сотрудников на конец 2019 года — 27 573 человек, 93% работает по постоянным трудовым договорам. В отчетном году мы наняли 19 593 человек, на 39% увеличилась доля сотрудников старше 50 лет. Впервые за 3 года в Компании численность женщин перевесила количества сотрудников мужского пола. (102-7)

Количество сотрудников в разбивке по полу, чел.



¹¹ Данные в разделе представлены по штатным работникам по ПАО «ВымпелКом»

Состав руководителей высшего ранга¹² (405-1) (202-2)

Состав руководителей высшего ранга			
	2017	2018	2019
Мужчины	19	18	21
Женщины	1	2	2

	2017	2018	2019
С гражданством РФ (202-2)	15	19	20
С зарубежным гражданством	5	1	3

	2017	2018	2019
Младше 30 лет	0	0	0
От 30 до 50 лет	16	17	17
Старше 50 лет	4	3	6

В Компании есть женский клуб BeeWoman развития и усиления роли женщин в бизнесе. Мы сотрудничаем с Women Leadership Forum и конференцией Woman&Tech.

BEE Woman: женщина в бизнесе

В отчетном периоде корпоративный клуб BEE Woman стал популярен: в 2019 к нему присоединилось более 83 сотрудниц. Всего Клуб насчитывает около 150 участниц.

¹² Генеральный директор Компании и его прямые подчиненные.

Оплата труда

Мы предоставляем равную оплату за труд, предлагаем сотрудникам конкурентноспособную заработную плату, не зависящую от гендера. Расчет вознаграждений и пересмотр оплаты зависит от эффективности труда.

(103-2 к 202-1)

Минимальная заработная плата в Компании в 2019 году составила 23 750 руб., что в 2,1 раз выше, чем уровень минимальной заработной платы в России.

Минимальная заработная плата в Компании и в регионе (202-1)

Осознанный выбор: баланс между работой и личной жизнью



Мы продолжили реализацию инициативы BeeFREE, позволяющей сотрудникам работать сотрудникам в удаленном формате и планировать свой график самостоятельно.

На конец 2019 года доля сотрудников на BeeFREE увеличилась на 2 п.п. к 2018 году и составила 66%.

Гибкость для современного сотрудника — это залог эффективной работы, а для более 76% возможность удаленной работы — определяющий фактор. По результатам внутренних опросов 98% сотрудников и руководителей говорят, что эффективность после перехода на удаленный формат не изменилась, а то и повысилась. В следствие на 25% были сокращены площади административных офисов и расходы на них. До

конца 2020 года мы планируем перевести на VeeFREE до 75% сотрудников, но из-за пандемии процесс ускорился. В первом полугодии 2020 года удаленно работают 94% сотрудников.

VeeFREE позволяет семьям совмещать работу и заботу о ребенке. В 2019 году 2 576 сотрудников ушли в отпуск по уходу за ребенком (в 2018 году – 1 236). (103-2 к 401)

Подробнее о VeeFREE и его помощи российским компаниям в пандемию — в разделе [«Билайн против COVID-19»](#).

Развитие и обучение персонала

Компания дает сотрудникам возможность профессионально расти через фокусные программы обучения, развивать компетенции, планировать развитие карьерного пути в Компании. (103-2 к 404)

Компания регулярно оценивает сотрудников по методике 360': опрашиваются эксперты и сотрудник оценивает сам себя. Затем он обсуждает результаты с руководителем и составляет план развития на полгода. Затем — контрольная встреча и планирование на будущее. В 2019 году среднегодовое количество часов обучения на сотрудника составило 6,3 часов очного и 3,7 часов дистанционного обучения.

Топ-4 программы по профессиональному обучению:

- Тренинг: Переговоры шаг за шагом
- Тренинг: Обучение «Спрегвыступление»
- Тренинг: Начинающий переговорщик
- Тренинг: Управление проектами на основе РМВОК

Топ-4 программы по компетенциям:

- Обучение «Двигатель внутреннего несгорания»
- Обучение «Веду за собой команду»
- Вебинар «Обратная связь как подарок»
- Обучение «Эмоциональный интеллект»

Топ-4 электронных курса по компетенциям:

- Электронный курс «Гибкое мышление»
- Электронный курс «Методы развития и обучения сотрудников»
- Электронный курс «Эмоциональный интеллект»
- Видеоуроки «Веду за собой команду»

Статистика по количеству часов обучения, ч, 2019 г. (404-1)	
Среднее число часов обучения на одного сотрудника	14,5
в разбивке по полу	
среди женщин	12,8
среди мужчин	16,4
в разбивке по категориям сотрудников	
высшее руководство	1,83
остальные сотрудники	14,5

Кроме обязательного обучения сотрудники могут сами подавать заявки: в 2019 году их было подано 4 410. Самые популярные направления по результатам 2019 года: ведение переговоров (989 заявок), IT (913 заявок) и навыки презентации (827 заявок).

Форматы очного обучения

В Компании действует 3 основных формата обучения: (404-2):

- учебные программы;
- командные сессии;
- коучинг.

За 2019 год было проведено 1 097 учебных мероприятий, их посетило 9 289 сотрудников. Затраты на обучение сотрудника в среднем составили 11,6 тыс. рублей.

Разбивка по программам обучения

С 2018 года для среднего и высшего менеджмента есть программы Go Learn и Go Lead, обучающие системному и стратегическому мышлению, построению команды, эмоциональному интеллекту. В 2019 году в них приняло участие 110 человек.

(404-2)

Опрос по обучению и развитию

В 2019 году по результатам опроса 87% сотрудников остались довольны обучением.

Мотивация и оценка деятельности сотрудников

Мы используем комплексную систему мотивации и оценки деятельности. (103-2 к 404)
Сотрудники Билайн регулярно получают обратную связь. В Компании используется система постановки целей, мотивации и оценки персонала (КПЭ). (102-43) (404-3)
Система мотивации Компании состоит из материального и нематериального поощрений, включающих в себя выплату премий, конкурсы и акции, пакет социальных льгот. (401-2)

Подробнее о мотивации — в разделе [Отчете об устойчивом развитии 2018 года \(с. 50\)](#)

Мотивация и вовлеченность

Отлаженные процессы и кросс-функциональное взаимодействие способствуют успешному ведению бизнеса. (103-2 к 402)

Для коммуникации в Компании действуют несколько инструментов:

- Информационные:
 - корпоративный портал Space с анонсами, новостями и вакансиями;
 - еженедельный корпоративный журнал «Всегда впереди»;
 - информационные рассылки.
- Командообразующие и мотивационные:
 - портал «СОТа», где сотрудники могут поблагодарить коллег;
 - «РазБЛОкировка» - мероприятия, во время которых команды блоков объясняли работу подразделений;
 - корпоративные праздники: День Компании, BeelineAwards.
- Организационные:
 - «Открытый Диалог» - встречи по успехам блоков/регионов/Q&A сессии;
 - «Топ ГОРЫ» – проект, в котором вице-президенты и директора делились своим опытом, знаниями и лайфхаками;
 - CulBuddyClub – закрытые soft skills встречи с первыми лицами компании/внешними спикерами;
 - открытые вебинары и лектории Билайн Университета для развития soft&hard skills.

- Аналитические:
 - опросы вовлеченности;
 - получение обратной связи с помощью комментариев на Space.

В марте 2019 года в Компании провели опрос «Займемся коммуникациями», где просили оценить информированность о Компании: 87% сотрудников бэк-офиса считают себя хорошо осведомленными. По монобренду показатель составил 81%.

Волонтерская деятельность

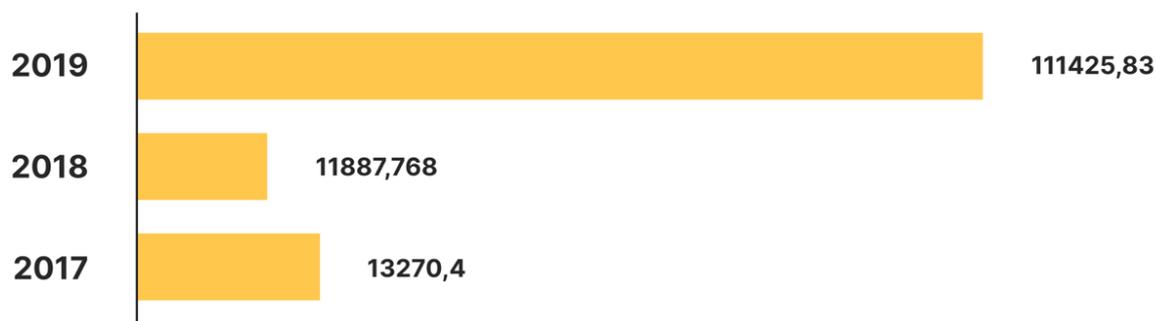
Билайн концентрируется на развитии технологий и экспертизы для системного решения социальных проблем сознательно уменьшая масштаб прямых денежных вливаний. Благодаря этому в 2019 увеличились часы волонтерской деятельности (+231% относительно 2018 года) из-за участия сотрудников в «Дне Донора» и проектах интеллектуального волонтерства ProBono case day совместно с проектом To Do Good.

Охрана труда

Наша Компания несет ответственность за сохранение здоровья и жизни сотрудников. Система охраны труда Компании отвечает требованиям национального законодательства. (403-1)

В соответствии с нормативными документами РФ каждый сотрудник знакомится с документацией по охране труда, изучает инструкции безопасности, проходит обучение и тестирование. (403-1)

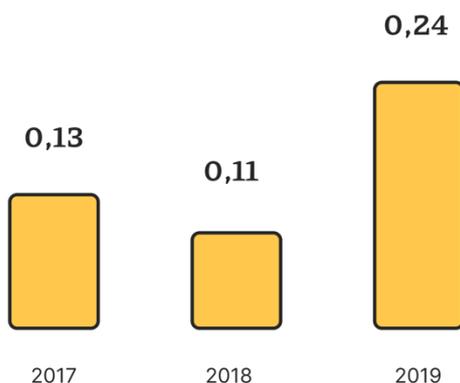
Затраты на мероприятия по охране труда, тыс. руб.



По сравнению с 2018 годом затраты на мероприятия по охране труда выросли в 9,4 раза. Такой резкий рост связан с проведением глобального ремонта корпусов.

За отчетный период не произошло ни одного несчастного смертельного случая или случая тяжелого травматизма. В 2019 году было зарегистрировано 12 несчастных случаев легкой степени тяжести. Уровень производственного травматизма легкой степени составил 0,24. В подрядных организациях несчастных случаев в 2019 году не было. В 2019 году также не было зафиксировано случаев профессиональных заболеваний. (403-10)(403-9)

Уровень производственного травматизма LTIFR¹³ (403-9)



Абсолютно все несчастные случаи расследуются в соответствии с действующим законодательством. Затем мы разрабатываем меры по устранению причин несчастного случая и делаем все для того, чтобы такое больше не повторилось.

(403-2)

Подробнее о процедуре расследования — в [Отчете об устойчивом развитии 2018 \(с. 52\)](#)

В отчетном периоде мы продолжили работать над обеспечением допустимых уровней искусственной освещенности, наладили оснащение офисов продаж чистой питьевой водой, организовали ежегодный медицинский осмотр сотрудникам до 21 года, имеющих вредные или опасные условия труда.

Сотрудникам, проработавшим более трех месяцев, дается право на ДМС (стоматологическое обслуживание включено). В 2019 году затраты на страхование здоровья и жизни, ДМС увеличились на 10,5% по сравнению с 2018. (401-2) (403-6)

В 2020 году Компания планирует продолжить совершенствование охраны труда и разработать детальные карты оценки профессиональных рисков.

¹³ Показатель LTIFR рассчитывался на 1 млн отработанных часов

5.6. Повышение экологической эффективности

Экологическая стратегия

Мы осознаем ответственность перед планетой. Благодаря минимизации влияния на окружающую среду человечество и бизнес будут меньше подвержены рискам, а будущие поколения смогут жить благополучно.

В 2020 году Компания планирует принять новую экологическую политику, в которую войдет: борьба с изменением климата, ресурсопотребление, обращения с отходами, управление выбросами и сбросами, механизмы управления экологическими рисками.

Экологическая политика разрабатывается с учетом:

- Целей устойчивого развития ООН, утвержденных резолюцией A/RES/70/1 Генеральной Ассамблеи ООН в 25 сентября 2015;
- Рекомендаций и докладов некоммерческих организаций и международных инициатив: Глобального договора ООН, МГЭИК, Всемирного фонда дикой природы, GRI;
- Федерального закона от 10 января 2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»;

Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», а также с учетом других стратегических документов.

Компания обязуется ежегодно пересматривать политику, внеочередно — в случае изменения международных экологических стандартов или законодательства в регионах присутствия.

Повышение энергоэффективности за счет внедрения инновационных технологий

Центры обработки данных (ЦОД)

Для снижения нагрузки на окружающую среду мы приняли решение строить центры обработки данных в местностях с умеренным холодным климатом, таким образом экономя на затратах электроэнергии. Для работы центра применяется энергосберегающая технология Free Cooling. Вместо аккумуляторных батарей мы используем динамические источники бесперебойного питания. Примером этих решений является ЦОД в Ярославле, функционирующий с 2013 года. (103-2 к 302)

При строительстве ЦОД ориентируемся на международные и национальные стандарты и на обеспечение среднегодового целевого уровня энергоэффективности (PUE, Power usage effectiveness) до PUE 1,35, замену хладагента в системах кондиционирования - фреона R22 на более экологичный R410.

Базовые станции

При установке базовых станциях (БС) мы используем ряд решений, повышающих энергоэффективность и снижающих воздействие на экологию (103-2 к 302):

- отключение устаревшего и неиспользуемого оборудования;
- активация доступных энергосберегающих функций программного обеспечения;
- замена монолитных базовых станций на распределенные (повышение энергоэффективности на 10–20%);
- установка систем free-cooling на контейнерных БС для оптимизации потребления электроэнергии кондиционерами (повышение эффективности на 7-15%);
- установление целевой температуры кондиционеров не ниже 26°С, контроль – (экономия энергии — около 9%);
- замена и настройка источников бесперебойного питания с низким КПД на единый источник питания;
- оптимизация тарифов на электричество благодаря внедрению Автоматизированной информационно-измерительной системы коммерческого учёта электроэнергии и переходу на 4 тарифную группу.

Начиная с 2018 года, энергосберегающие технологии были полностью интегрированы с оборудованием базовых станций на программном уровне.

В 2019 году ПАО «ВымпелКом» продолжил реализацию проекта «Феникс», в рамках которого компании Huawei и Nokia обслуживали свои базовые станции. С 2018 года весь объем топлива для заправки генераторных установок приобретается за счет деловых партнеров.

(103-2 к 302)

Потребление топлива из невозобновляемых источников энергии (ГДж) (302-1)

Потребление топлива из невозобновляемых источников энергии (ГДж)			
	2017	2018	2019
Природный газ	0	0	0
Дизельное топливо	44 579	6 970	10 030
Бензин автомобильный	31 066	26 417	20 559
Всего	75 645	33 387	30 589

Прямые выбросы парниковых газов (т)¹⁴ (305-1)

Прямые выбросы парниковых газов (т)			
	2017	2018	2019
Всего	5 403,79	2 347,18	2 167,96

Хоть деятельность ПАО «ВымпелКом» не связана с существенными выбросами загрязняющих веществ, Компания борется с изменением климата. За последние три года мы уменьшили объем прямых выбросов CO₂ на 60%. Мы планируем снижать объем, используя более энергоэффективное оборудование и обновляя автопарк. (103-2 к 305)

Потребление тепловой и электрической энергии (тыс. кВт·ч) (302-1)

Потребление тепловой и электрической энергии (тыс. кВт·ч)			
	2017	2018	2019
Тепловая энергия	10 627,2	21 289,8	19 894
Электрическая энергия, в т.ч.	675 813,4	820 970,7	804 057,5
собственных офисов	80 909,1	81 228,7	82 577,3
арендованных офисов	22 780,9	29 852,3	43 549,7
Прочее	572 123,4	709 889,7	677 930,5

¹⁴ Расчетная оценка, в которую включены выбросы диоксида углерода (CO₂). В расчетах использовались коэффициенты, утвержденные Распоряжением Минприроды России от 16.04.2015 N 15-Р.

Объем потребления солнечной энергии сетями, обеспеченного за счет выработки энергии солнечными панелями, составил 52,9 ГДж и сократился на 36% по сравнению с прошлым годом. (302-1)

Общее потребление энергии Компанией составило в 2019 г. 2 997 ТДж (в 2018 г. – 3 066 ТДж). Сокращение энергопотребления связано с модернизацией инженерного оборудования, возобновлением работы базовых станций, использующих технологию FreeCooling, а также с реализацией инициатив по энергоэффективности. (302-1)

Повышение энергоэффективности офисов

Чтобы сделать офисы максимально энергоэффективными, мы внедряем системы управления потреблением и минимизируем затраты на автомобильное топливо, заменяя очные встречи видеосвязью.

С 2019 года все наши радиаторы могут регулировать расход теплоносителя. Мы также внедрили режимы работы вентиляции и отопления для снижения потребления энергии ночью и в выходные. В нескольких офисах установили диммирующие устройства. Они регулируют искусственное освещение в зависимости от солнечного излучения.

Воздействие транспорта

В 2019 году на перемещение техники и персонала потратили на 16% меньше энергии, чем в 2018, из-за уменьшения автопарка в пользу общественного транспорта и такси.

Объем энергии, затраченный собственным или арендуемым транспортом (кВт·ч)		
	2017	2017
Дизель	185 652	131 857
Бензин	1 417 499	1 211 260
Природный газ	0	0
Электричество	0	0
Всего	1 603 151	1 343 118

Рациональное использование природных ресурсов

Водопотребление

Для контроля водопотребления в офисах есть приборы учета расходов воды. В 2019 году объем потребления воды составил 111 543,4 м³, уменьшившись на 17 142,8 м³ по сравнению с 2018 г. Объем расхода воды сократился из-за замены сантехнического оборудования на более экологичное, установки на смесителях в помещениях офисов аэраторов нового типа Water Saver — они экономят подачу воды до 30%.

Использование воды (тыс. м3)			
	2017	2018	2019
Всего	128,5	128,7	111,5

Ответственное использование материалов и управление отходами

Мы отдаем предпочтение цифровому способу передачи информации, что в отчетном году позволило нам снизить объем потребления бумаги на 16% по сравнению с 2018 годом. 13% использованной бумаги было отправлено на переработку. При необходимости мы используем функцию экочечати, сокращающую использование чернил.

Объем потребления бумаги (тонн)	
2017	156,9
2018	122,4
2019	102,8

Бытовые отходы вывозятся на специализированные полигоны. В среднем их объем — 751,7 тонн в год¹⁵.

Штрафы за нарушение экологического законодательства

За различные нарушения экологического законодательства в 2019 году сумма выплаченных штрафов составила 346 тыс. руб. В отчетном периоде к Компании была применена одна нефинансовая санкция. Каждое из нарушений было расследовано. Приняты меры для недопущения подобного в будущем. (307-1)(103-2 к 307)

¹⁵ В расчет вошли административные и технические офисы ПАО «ВымпелКом»

5.7. Бизнес-этика и комплаенс

Бизнес-этика для нас — принцип, влияющий на всю работу Компании. Мы не допускаем нарушения, неправомерные действия, поддерживаем свою репутацию. (102-16) За соблюдение требований, развитие этики и антикоррупционные меры отвечает Блок по деловой этике и комплаенсу. Также есть функции, отвечающие за смежные сферы: соблюдение антимонопольного законодательства и защиту персональных данных.

Более подробно — в [Отчете КСО 2016–2017 \(стр.22-30\)](#).

Права человека

Соблюдение прав человека — приоритет для ПАО «ВымпелКом». Мы поддерживаем стандарты, закрепленные в Конституции и Трудовом кодексе РФ, Всеобщей декларации прав человека, Руководящих принципах предпринимательской деятельности в аспекте прав человека ООН. (103-2) (408-1) (409-1) (411-1)

Принцип соблюдения прав человека зафиксирован в Кодексе поведения Группы VEON, Политике по горячей линии SpeakUp, Стратегии устойчивого развития ПАО «ВымпелКом». Компания абсолютно не допускает любые формы дискриминации ни по какому признаку. (103-2 к 405)

ПАО «ВымпелКом» обеспечивает сотрудникам гарантию защиты достоинства и неприкосновенность частной жизни, свободу слова, безопасные условия труда и достойную оплату, социальное обеспечение. У Компании нулевая терпимость к детскому и/или принудительному труду.

Компания с уважением относится к правам, интересам и традициям коренных и малочисленных народов и не оказывает негативного воздействия на уклад их жизни. Компания открыта к диалогу с представителями данной заинтересованной стороны.

В 2019 в деятельности ПАО «ВымпелКом» не было нарушений прав человека.

Подробнее о деятельности в области прав человека — здесь: [Отчет об устойчивом развитии 2018 \(с. 25-29\)](#)

Развитие этической культуры Компании

«ВымпелКом» совершенствует этическую культуру. Мы пересматриваем нормативные акты, развиваем проекты этического лидерства. В 2019 году в Компании были приняты обновленные документы (102-16):

- Кодекс поведения Группы VEON;
- Политика противодействия коррупции;
- Политика по конфликтам интересов;
- Процедура «Коммерческое спонсорство»;
- Правила внутреннего контроля для противодействия денежным средствам, полученным преступным путем.

В 2019 году в Компании провели ежегодный анонимный опрос – Индекс этики. Были оценены четыре параметра: мнение сотрудников о программе деловой этики и комплаенса, этика руководства, поведение сотрудников, этичность непосредственного руководителя. Опрос проводится независимой внешней компанией. (102-17)

Вовлеченность сотрудников составила 77%. Мы выделили зоны для улучшения: инструменты информирования о политиках и процедурах, позиционирование Горячей линии, обратная связь от топ-менеджмента, ознакомление новых сотрудников с этическими принципами. В 2020 году мы планируем провести аналогичное исследование. В 2019 году мы продолжили проект «Время Ч» («Время честности») в обновленной версии 2.0:

Этическое лидерство. Руководители высшего уровня регулярно проводят встречи с сотрудниками по этическим вопросам.

Этическое обучение. Все руководители розничной сети Билайн проходят обучение в Школе этики для руководителей в формате онлайн-курса.

Этические исследования. Результаты опроса более 500 сотрудников показали, что сотрудники считают вопросы этики и комплаенса важными в рамках полуформальных встреч с руководителями и представителями Блока по деловой этике и комплаенса.

В 2020 мы планируем продолжать проект в следующей версии «Время Ч 3.0» с новым направлением «Этические дилеммы».

Внешний аудит корпоративной этической культуры

В 2019 году Компания успешно прошла первый в России комплексный аудит этической культуры. Более 4 месяцев эксперты из Ассоциации этики бизнеса, комплаенса и КСО (RBEN, Russian Business Ethics Network) оценивали систему управления этикой в компании. Комиссия провела анализ Билайна по 10 направлениям и 249 критериям, включая этическое лидерство, коммуникации, корпоративные документы. Компания получила сертификат о прохождении аудита, набрав 230,34 балла из 261 возможных.

21 мая 2019 года ПАО «ВымпелКом» получило сертификат о прохождении этического аудита. Компания получила статус «Этический маяк» - наивысшую оценку.

Кодекс поведения

Кодекс поведения Группы VEON – это изложение юридических и этических принципов поведения работников каждой компании, входящей в Группу VEON, включая ПАО «ВымпелКом». (102-16)

Работники ПАО «ВымпелКом» относятся с уважением друг к другу, к клиентам и бизнес-партнерам. Для нас важно, чтобы работники не скрывали конфликты интересов, не давали взятки, не злоупотребляли обязанностями и не нарушали иные правила Компании. Кодекс поведения есть в открытом доступе¹⁶.

Подробнее — в [Отчете об устойчивом развитии ПАО «ВымпелКом» за 2018 год, стр. 32](#).

Деятельность по противодействию коррупции

Все компании Группы VEON, включая ПАО «ВымпелКом», действуют профессионально и честно. Взятничество и коррупция для нас неприемлемыми в любом виде. Честный бизнес – приоритетная задача ПАО «ВымпелКом», поэтому даже если Компания понесет потери в бизнесе в случае отказа работника от взятки, он не будет наказан. Ситуации, когда сотрудник участвует в противоправных действиях, будут расследованы, а виновные — привлечены к ответственности.

(102-16) (103-2 к 205)

В Компании действует Политика «Противодействие коррупции»¹⁷ — она предусматривает соблюдение всех законов о борьбе со взяточничеством и коррупцией, действующих в тех странах, где Группа VEON осуществляет свою деятельность.

К обязательным курсам относится ежегодный тренинг по Кодексу поведения, а также курс по противодействию коррупции и курс по конфликту интересов. По его прохождению достигается статистика до 99%: для всех вновь прибывших сотрудников он является обязательным. (205-2)

¹⁶ Полная версия Кодекса поведения доступна на сайте Компании по ссылке https://static.beeline.ru/upload/images/22100-Kodeks_povedenija_veon.pdf

¹⁷ Полная версия Антикоррупционной политики доступна для скачивания на сайте Компании по ссылке <https://moskva.beeline.ru/about/compliance/about-compliance/>

В рамках тренинговой кампании, проводимой в 2019 году, курс по противодействию коррупции прошли 3 244 работника Компании, что составляет 13% от списочной численности, а также все высшие руководители ПАО «ВымпелКом». (205-2)

Горячая линия SpeakUp

В Компании функционирует горячая линия SpeakUp, предназначенная для информирования о нарушениях или попытках скрыть нарушения Кодекса поведения Компании, иных внутренних нормативных документов, законодательства, неэтичного поведения. Также линия предназначена для консультации. (102-17)

Горячей линией могут воспользоваться как сотрудники Компании, так и третьи лица. Она поддерживается внешним подрядчиком — международной компанией Convercent.

Мы нетерпимо относимся к преследованию, сохраняем конфиденциальность и анонимность, гарантируем справедливое расследование каждого случая. (102-17)

Ответственная цепочка поставок

Цель закупочной деятельности ПАО «ВымпелКом» — обеспечение непрерывности бизнеса за счет снабжения продукцией хорошего качества по оптимальной цене.

Закупки осуществляются в соответствии с внутренними регламентирующими документами и законодательством РФ. При выборе контрагентов все предложения оцениваются на равных условиях. Параметры мероприятия, техническое задание и критерии оценки утверждаются до отправки запроса предложений участникам.

При составлении технического задания учитывается жизненный цикл продукции и применимые требования международных стандартов, проверяющих и лицензирующих организаций.

Все участники закупок проходят проверки на наличие рисков, связанных с недобросовестным ведением бизнеса, нарушением требований законодательства, в том числе о коррупции, финансовых, налоговых и комплаенс рисков. (103-2 к 206)

Требования к поставщикам и бизнес-партнерам

Билайн стремится распространять этические стандарты на поставщиков и бизнес-партнеров. У нас действует Кодекс поведения бизнес-партнеров, закрепляющий вопросы этичного поведения, честного ведения бизнеса, конфликтов интересов, недискриминации, безопасности условий труда и др. Нормы распространяются на всех поставщиков. (103-2 к 414)

Подробнее о Кодексе читайте в [Отчете КСО 2016–2017, стр. 27](#) и [Отчете об устойчивом развитии ПАО «ВымпелКом» за 2018 год, стр. 36](#).

Обязательной составляющей договоров Компании являются условия, согласно которым Контрагенты Компании и лица, действующие от их имени:

- ознакомились с Кодексом поведения Группы VEON и Кодексом поведения бизнес-партнеров;
- обязуются соблюдать указанные требования;
- обязуются информировать о случаях нарушения указанных требований.

Мы тщательно выбираем бизнес-партнеров и отказываемся от сотрудничества, если у партнера выявлено нарушения требований Кодекса поведения. (205-2)

Взаимодействие с поставщиками и бизнес-партнерами

Всего в отчетном периоде мы поддерживали контракт с 6 938 поставщиками, из них доля российских поставщиков составила 99%. 91% общего объема затрат по закупочным категориям пришлось на российские юридические лица.

(102-9) (204-1)

	2017	2018	2019
Количество поставщиков, с которыми взаимодействует Компания	8 465	7 840	6 938

Основной закупочной категорией традиционно стали телефоны и аксессуары для сотовой связи.

Мы стремимся к укреплению партнерских взаимоотношений со своими контрагентами, чтобы создавать открытую среду для ведения бизнеса. Для того, чтобы сотрудничество было взаимовыгодным, Компания в 2014 году создала площадку для ведения совместной эффективной работы, урегулирования споров и рассмотрения жалоб, по вопросам переквалификации, дисквалификации, выбора контрагента, тендерным процедурам — Конфликтную комиссию. В 2019 году было рассмотрено 8 обращений поставщиков. (103-2 к 204-1)

Повышение эффективности закупок

Билайн продолжает постоянную работу, направленную на повышение эффективности и прозрачности закупочных процедур. Это оказывает положительное влияние и на Компанию, и на работу с партнерами.

В 2019 году мы создали ИТ-систему взаимодействия со складом и «проектного» управлением спросом. Она увеличила точность закупки на 10% и снизить затраты на снабжение развития сети радиодоступа оборудованием и материалами на 3%.

Помимо этого, нами были внедрены ряд изменений в процедуры закупок у единственного контрагента. В конце 2018 года был изменен подход к управлению такими закупками - акцент смещен в сторону оценки рисков и принятия взвешенного решения. В 2019 году Инструкция «Выбор единственного контрагента» дополнена описанием риск-факторов. В результате в 2019 году доля решений о выборе единственного контрагента от общего числа закупочных решений сократилась на 16 % по сравнению с 2018 годом.

Также проведена трансформация закупочной функции – функционал выбора контрагента и заключения договоров передан из закупочного подразделения Штаб-квартиры VEON Ltd. в Дирекцию по снабжению ПАО «ВымпелКом».

Усилия Компании по совершенствованию закупочной функции в 2019 году не остались без внимания сообщества. Директор по снабжению ПАО «ВымпелКом» вошел в [Топ-1000 лучших менеджеров России 2019](#) по версии Ассоциации менеджеров.

5.8. Система управления рисками

Эффективное управление рисками — неотъемлемая часть устойчивого развития Компании,

Билайн следует лучшим мировым стандартам в области риск-менеджмента и в своей деятельности использует модель, разработанную Комитетом организаций-спонсоров Комиссии Тредвея (ERM COSO).

Главным документом Компании в области управления рисками является Корпоративный стандарт «Управление рисками и внутренний контроль». Согласно его положениям, управление рисками происходит на нескольких функциональных уровнях, а ответственность за реализацию возложена на каждого сотрудника:

- каждый сотрудник несет ответственность за управление рисками в пределах своих полномочий, интеграцию контрольных процедур в процессы бизнес-планирования и бюджетирования;
- каждый сотрудник несет ответственность за подтверждение достоверности информации о рисках, выявленных ответственными подразделениями.

В Компании есть система контролей, направленных на снижение рисков искажения финансовой отчетности и рисков коррупционного характера. Компания применяет комплексный подход, направленный на выявление рисков, включающий в себя как анализ данных, так и проведение обучающих мероприятий для сотрудников.

Ниже перечислены ключевые риски Компании в области устойчивого развития. *Полный перечень рисков представлен в [Годовом отчете ПАО «ВымпелКом» за 2019 год на с.9-21.](#)*

Управление ключевыми рисками (102-15)

Описание рисков	Управление рисками
Технологические риски	
<p>ПАО «ВымпелКом» осуществляет свою деятельность на рынке, зависящую от технологических инноваций. Динамичное развитие вызывает риск того, что стратегия со временем может оказаться неактуальной.</p> <p>Билайн стремится обеспечивать непрерывность связи и надлежащее качество услуг. Ненадлежащая инфраструктура и технические сбои могут привести к снижению качества связи или прерыванию доступа к сети и услугам.</p> <p>Обладая данными более чем 50 млн абонентов ПАО «ВымпелКом» несет за них ответственность. В случае утечки данных будут нарушены права человека на защиту частной жизни и конфиденциальности данных, а также оказано негативное влияние на репутацию Компании. Это может привести к искам.</p>	<p>Регулярная актуализация стратегии Компании с учетом развития технологий.</p> <p>Поддержка инновационной деятельности, в том числе через конкурсы технологических стартапов.</p> <p>Мониторинг и тестирование состояния сетей, техническое обслуживание инфраструктуры, модернизация.</p> <p>Внедрение решений информационной безопасности.</p> <p>Обслуживание горячей линии для абонентов, позволяющей сообщить о подозрительной деятельности.</p>
Экономические риски	
<p>Рынок телекоммуникационных услуг высококонкурентен. Потенциальный рост возможностей операторов связи, новые маркетинговые методы, появление новых продуктов и услуг усиливают конкуренцию, увеличивая затраты на абонентскую базу и снижая показатели выручки на одного абонента.</p> <p>В условиях глобализации негативные тенденции мировой экономики могут привести к ухудшению экономической конъюнктуры. Последствия от ухудшения экономической или политической ситуаций могут негативно повлиять на финансовые результаты Компании, зависящие от платежеспособности населения.</p> <p>Импортное оборудование и материалы составляют значительную долю закупок ВымпелКома, что делает Компанию зависимой от изменений цен на оборудование и услуги в связи с валютными колебаниями.</p>	<p>Непрерывный мониторинг и анализ конкурентного поведения и рыночной ситуации.</p> <p>Хеджирование финансовых и валютных рисков, в частности покупка иностранной валюты на условиях спот и форвард.</p> <p>Проведение переговоров с поставщиками для перезаключения договоров и фиксации цен на закупаемое оборудование, работы, услуги в рублях.</p>

Описание рисков	Управление рисками
Социальные риски	
<p>Билайн считает недопустимыми случаи нарушения прав человека. Мы уделяем особое внимание риску нарушения права на справедливые и благоприятные условия труда, права детей на защиту и помощь, в том числе от неблагоприятной информации, защиту гражданских и политических прав, включая право на конфиденциальность, защиту свободы самовыражения и мнения, неприкосновенность, а также противодействие коррупции.</p> <p>Ущемление вышеуказанных прав сотрудниками «ВымпелКом» является риском для репутации и ведет к негативным правовым последствиям.</p> <p>По обеспечению прав человека реализуется ряд программ равных возможностей людям с инвалидностью, старшего возраста, с миграционным опытом и опытом вынужденного переселения.</p> <p>В области обеспечения охраны труда Компания выделяет риски, возникающие при работе с электричеством, на высоте, при прокладке кабельных линий, а также при пользовании служебным транспортом. Травмы ведут к временной нетрудоспособности наших сотрудников и репутационным и финансовым последствиям. (403-2)</p> <p>В основе деятельности Билайна лежит предоставление возможностей для удобного общения, однако риск использования этих возможностей в преступных целях, в том числе террористических, ставит под угрозу жизнь людей и репутацию Компании.</p>	<p>Мониторинг соблюдения норм этики и стандартов ведения бизнеса, регистрация нарушений с помощью горячей линии SpeakUp;</p> <p>Внедрение инициатив по созданию ответственной бизнес-культуры, основанной уважении прав человека; проект «Время Ч»;</p> <p>Проведение обучения бизнес-этике и антикоррупционной деятельности;</p> <p>Соблюдение положений Антикоррупционной хартии российского бизнеса и внутренних нормативных документов;</p> <p>Проведение ежегодных аудитов по охране труда во всех региональных подразделениях.</p> <p>Своевременное обновление инструкций, инструктажей по охране труда;</p> <p>Соблюдение требований маркетинговых коммуникаций и требований к предоставлению услуг связи;</p> <p>Разработка программ для соблюдения критериев универсального дизайна;</p> <p>Создание адекватных условий для возможности трудоустройства и адаптации сотрудников с инвалидностью.</p>

Описание рисков	Управление рисками
Экологические риски	
<p>Компания выделяет энергетические, климатические и связанные с возникновением стихийных бедствий риски.</p> <p>Температурные перепады, связанные с изменением климата, могут повлиять на системы вентиляции и охлаждения. Повышение температуры воздуха может привести к повышению затрат на охлаждение оборудования. Глобальное потепление приведет к общему увеличению стоимости электроэнергии в связи со снижением объемов гидроэнергии, а также форсированным переходом на экологически чистые, но дорогие источники энергии. Также потенциальное растепление грунтов в северных регионах потребует дополнительные меры безопасности инфраструктурных объектов.</p> <p>Компания сталкивается с риском возникновения стихийных бедствий в отдельных регионах России: станции могут полностью или частично выйти из строя и требовать ремонта, что приведет к затратам и к снижению качества связи и/или прерыванию доступа к услугам связи. Угроза нарушения транспортного сообщения с отдаленными регионами может затруднить проведение восстановительных работ.</p> <p>Из-за изменений экологического законодательства, «ВымпелКом» может столкнуться с повышением цен на материалы и ресурсы и с необходимостью замены оборудования для соответствия новым экологическим стандартам.</p>	<p>Мониторинг изменений в национальном и международном экологическом законодательстве и применение проактивного подхода к соответствию стандартам.</p> <p>Мониторинг климатической и паводковой обстановки в регионах присутствия.</p> <p>Внедрение передовых энергоэффективных технологий</p> <p>Применение Принципа предосторожности: оценка экологических рисков при принятии решений о реализации инфраструктурных и иных проектов, в рамках которых происходит взаимодействие с окружающей средой. (102-11)</p>

Описание рисков	Управление рисками
Комплаенс-риски	
<p>Деятельность «ВымпелКом» зависит от соблюдения условий лицензий на предоставление услуг связи. В случае несоблюдения условий, а также нарушения законодательства РФ, лицензии могут быть приостановлены или отозваны.</p> <p>Ужесточение регуляторной практики по вопросам предоставления услуг роуминга и межоператорского взаимодействия может создать определенные риски для финансово-экономической результативности.</p> <p>В связи с осуществлением деятельности некоторых дочерних обществ «ВымпелКом» на территории стран СНГ и Грузии, Компания косвенно подвержена рискам несоблюдения законодательства этих стран.</p>	<p>Строгое соответствие налоговому, таможенному, лицензионному, валютному законодательству и общему и отраслевому (в отрасли «Связь») законодательству, отслеживание изменений и внедрение мер своевременного реагирования.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Построение диалога с регулирующими органами в вопросах правоприменительной практики. • Проведение круглых столов по вопросам комплаенса в Торгово-промышленной палате РФ (ТПП РФ).
Репутационные риски	
<p>Возникновение репутационного риска связано с реализацией любого риска из вышеперечисленных групп. Репутационный риск возникает из-за формирования негативного представления о финансовой и социальной устойчивости Компании, о качестве ее продукции и услуг или характере ее деятельности. Реализация репутационного риска связана с негативными финансовыми последствиями.</p>	<p>Мониторинг потребительских предпочтений.</p> <p>Информирование клиентов о качестве предлагаемых продуктов и услуг.</p> <p>Своевременное раскрытие финансовых и нефинансовых результатов.</p> <p>Реализация корпоративной стратегии в области устойчивого развития.</p>

6. Вклад в достижение ЦУР ООН

В рамках своей деятельности ПАО «ВымпелКом» выделяет 9 ЦУР ООН, релевантных с точки зрения специфики нашего бизнеса и пересекающихся с нашими стратегическими приоритетами. При этом особое внимание уделяется фокусным ЦУР № 3, 8, 9, 10 и 17.

Релевантные ЦУР для ПАО «ВымпелКом»

<h3>01</h3> <h4>Экономическая сфера</h4> <p>Содействие экономическому развитию, вклад в построение цифровой экономики и устойчивых городов</p>	<h3>11</h3> <p>Устойчивые города и населенные пункты</p> 	<h3>8</h3> <p>Достойная работа и экономический рост</p> 	<h3>17</h3> <p>Партнерство в интересах устойчивого развития</p> 	
	<h3>9</h3> <p>Индустриализация, инновация и инфраструктура</p> 	<h3>10</h3> <p>Уменьшение неравенства</p> 	<h3>5</h3> <p>Гендерное равенство</p> 	<h3>4</h3> <p>Качественное образование</p> 
	<h3>03</h3> <h4>Экологическая сфера</h4> <p>Smart-Solutions в области энергоэффективности, уменьшение экологического следа</p>	<h3>3</h3> <p>Хорошее здоровье и благополучие</p> 	<h3>7</h3> <p>Недорогостоящая чистая энергия</p> 	

В 2019 году мы определили набор количественных показателей, который планируем раскрыть в целях более конструктивного мониторинга и оценки вклада Билайн в достижение ЦУР. В то же время мы не ставили перед собой задачу раскрыть как можно больше показателей, а определили наиболее релевантные для нашей деятельности индикаторы.

ЦУР	Наименование показателя UNCTAD GCI/ GRI Standards	Раскрытие
 <p>Хорошее здоровье и благополучие</p> <p>3</p> <p>ФОКУСНАЯ ЦУР</p>	<p>C.3.1. Расходы на охрану труда и производственную безопасность</p>	<p>111,4 МЛН РУБ. (0,04% от выручки)</p>
	<p>GRI 403-9 Уровень производственного травматизма</p>	<p>LTIFR = 0,24</p>
	<p>GRI 403-9 Уровень производственного травматизма</p>	<p>0 СЛУЧАЕВ профессиональных заболеваний</p>
 <p>Качественное образование</p> <p>4</p>	<p>GRI 404-1 Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника</p>	<p>12,8 ЧАСОВ Женщины</p> <p>16,4 ЧАСОВ Мужчины</p>
 <p>Гендерное равенство</p> <p>5</p>	<p>C.1.1. Доля женщин на руководящих должностях</p>	<p>21,4%</p>
 <p>Недорогостоящая чистая энергия</p> <p>7</p>	<p>GRI 302-1 Потребление энергии внутри организации</p>	<p>2 997 ТДЖ общее энергопотребление в 2019 году (-2,25% к 2018 году)</p>

 <p>Достойная работа и экономический рост</p>	8	A.1.1 Выручка	240 МЛН РУБ.
		GRI 401-1 Общее количество вновь нанятых сотрудников, текучесть кадров	19 593 Новых сотрудников
		GRI 401-2 Льготы, предоставляемые сотрудникам на условиях полной занятости	Полис добровольного медицинского страхования
 <p>Индустриализация, инновация и инфраструктура</p>	9	A.4.1. Доля местных закупок	91%
 <p>Уменьшение неравенства</p>	10	C.2.3. Зарплата и пособия работников с разбивкой по виду занятости и гендеру	47 282 руб. средняя заработная плата работников
			18 350 руб. Средняя стоимость социального пакета сотрудников
ФОКУСНАЯ ЦУР			
 <p>Устойчивые города и населенные пункты</p>	11	GRI 203-1 Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	16% рост охвата сети 4G за 2019 год
 <p>Партнерство в интересах устойчивого развития</p>	17	GRI 203-1 Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	3,5 МЛН SMS-сообщений было отправлено для привлечения волонтеров, находящихся рядом с местом проведения спасательной операции «Лиза Алерт»
ФОКУСНАЯ ЦУР			

Деятельность ПАО «ВымпелКом» по достижению ЦУР в 2019 году

Задачи по достижению ЦУР	Инициативы Компании	Ссылка на соответствующую страницу отчета/раздел
ЦУР 3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗДОРОВОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ И СОДЕЙСТВИЕ БЛАГОПОЛУЧИЮ ДЛЯ ВСЕХ В ЛЮБОМ ВОЗРАСТЕ (ФОКУСНАЯ ЦУР)		
<p>3.8. Обеспечить всеобщий охват услугами здравоохранения, в том числе <...> доступ к качественным основным медико-санитарным услугам <...>.</p>	<p>Развитие технологий цифрового здравоохранения и доступа к качественной медицинской помощи.</p> <p>Реализация программы добровольного медицинского страхования.</p>	<p>Более подробно читайте в разделе «Сервисы и инновационные решения в области телемедицины»</p> <p>Более подробно читайте в разделе «Охрана труда»</p>
ЦУР 4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВСЕОХВАТНОГО И СПРАВЕДЛИВОГО КАЧЕСТВЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ И ПООЩРЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ОБУЧЕНИЯ НА ПРОТЯЖЕНИИ ВСЕЙ ЖИЗНИ ДЛЯ ВСЕХ		
<p>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.</p>	<p>Инвестирование в обучение сотрудников актуальным навыкам.</p> <p>Интеллектуальное волонтерство ProCharity.</p>	<p>Более подробно читайте в разделе «Развитие и поддержка персонала»</p> <p>Более подробно читайте в разделе «Технологические решения для благотворительности и поддержка предпринимательства»</p>
ЦУР 5. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГЕНДЕРНОГО РАВЕНСТВА И РАСШИРЕНИЕ ПРАВ И ВОЗМОЖНОСТЕЙ ВСЕХ ЖЕНЩИН И ДЕВОЧЕК		
<p>5.1. Повсеместно ликвидировать все формы дискриминации в отношении всех женщин и девочек.</p>	<p>Реализация принципов этичного бизнеса, в том числе установление размера вознаграждения вне зависимости от гендера.</p>	<p>Более подробно читайте в разделе «Принципы кадровой политики»</p>
<p>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.</p>	<p>Организация работы женского клуба BEE Woman, сотрудничество с программой Women Leadership Forum и конференцией Woman&Tech для поддержания женского лидерства и развития.</p>	

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

Более подробно читайте в разделе «Повышение экологической эффективности»

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

ФОКУСНАЯ ЦУР

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

Трансформация бизнеса, в том числе переход к цифровой бизнес-модели и разработка цифровых услуг. Это позволило нарастить эффективность бизнеса и снизить экологические риски.

Более подробно читайте в разделе «Стратегия Компании»

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 программ молодежных инновационных проектов.

Работа инкубатора для сотрудников «Билайн Innovation Lab», позволяющего разрабатывать собственные продукты.

Реализация проекта по организации удаленной работы BeeFREE.

Более подробно читайте в разделе «Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса»

Более подробно читайте в разделе «Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса»

Более подробно читайте в разделе «Непрерывное оказание услуг»

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 энергии на транспортировку техники и персонала, передача обслуживания сетей на аутсорсинг. Это привело к снижению потребления электроэнергии.

Сокращение использования ресурсов посредством внедрения инноваций.

Более подробно читайте в разделе «Повышение энергоэффективности за счет внедрения инновационных технологий»

Более подробно читайте в разделе «Повышение энергоэффективности за счет внедрения инновационных технологий»

<p>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.</p>	<p>Применение принципов недискриминации в кадровой политике, обеспечение сотрудников достойной заработной платой Предоставление карьерных возможностей для людей с особенностями здоровья.</p>	<p>Более подробно читайте в разделе «Принципы кадровой политики»</p>
<p>8.8. Защищать трудовые права и содействовать обеспечению надежных и безопасных условий работы для всех трудящихся <...>.</p>	<p>Соблюдение строгих правил охраны труда, проведение регулярного аудита.</p> <p>Социальная поддержка сотрудников, включающая страхование от несчастных случаев и страхование жизни.</p> <p>Развитие принципов работы программы BeeFree, позволяющей сотрудникам работать удаленно.</p>	<p>Более подробно читайте в разделе «Охрана труда»</p> <p>Более подробно читайте в разделе «Охрана труда»</p> <p>Более подробно читайте в разделе «Принципы кадровой политики»</p>
<p>ЦУР 9. СОЗДАНИЕ СТОЙКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ, СОДЕЙСТВИЕ ВСЕОХВАТНОЙ И УСТОЙЧИВОЙ ИНДУСТРИАЛИЗАЦИИ И ИННОВАЦИЯМ (ФОКУСНАЯ ЦУР)</p>		
<p>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.</p>	<p>Модернизация сети 4G/LTE и развитие сети 5G, строительство инфраструктуры в Арктике, технологии 5G в здравоохранении, LTE-роуминг.</p>	<p>Более подробно читайте в разделе «Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса»</p>
<p>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.</p>	<p>Предоставление бизнес-клиентам широкого спектра услуг, позволяющего обеспечить непрерывность деятельности компаний.</p>	<p>Более подробно читайте в разделе «Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса»</p>

ЦУР 10. СОКРАЩЕНИЕ НЕРАВЕНСТВА ВНУТРИ СТРАН И МЕЖДУ НИМИ			ФОКУСНАЯ ЦУР
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.	<p>Развитие ассистивных технологий, помогающих людям с инвалидностью интегрироваться в жизнь.</p> <p>Тарифы для людей с особыми потребностями по слуху и зрению.</p> <p>Поддержка движения по развитию повестки инклюзивности и равных возможностей – The Valuable 500.</p>	Более подробно читайте в разделе «Инклюзивный сервис и услуги»	
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.	Более подробно читайте в разделе «Развитие и поддержка персонала»	
ЦУР 11. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОТКРЫТОСТИ, БЕЗОПАСНОСТИ, ЖИЗНЕСТОЙКОСТИ И ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ УСТОЙЧИВОСТИ ГОРОДОВ И НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТОВ			
11.a. Поддерживать позитивные экономические, социальные и экологические связи между городскими, пригородными и сельскими районами на основе повышения качества планирования национального и регионального развития	Улучшение клиентского опыта и непрерывная техническая поддержка абонентов вне зависимости от региона присутствия.	Более подробно читайте в разделе «Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса»	
ЦУР 17. УКРЕПЛЕНИЕ СРЕДСТВ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ И АКТИВИЗАЦИЯ РАБОТЫ В РАМКАХ ГЛОБАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА В ИНТЕРЕСАХ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ			ФОКУСНАЯ ЦУР
17.1. Усилить мобилизацию ресурсов из внутренних источников, в том числе благодаря международной поддержке развивающихся стран, с тем, чтобы повысить национальные возможности по сбору налогов и других доходов.	Компания осуществляет значительные усилия в области совершенствования практик этичного ведения бизнеса и противодействия коррупции.	Более подробно читайте в разделе «Бизнес-этика и комплаенс»	
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 «Развитие инфраструктуры и повышение качества сервиса»	

7. Контакты

ПАО «ВымпелКом»

Адрес: Российская Федерация, 127083, г. Москва,
ул. Восьмого Марта, д. 10, стр. 14

Контакты по вопросам устойчивого развития

Евгения Чистова

Руководитель по устойчивому развитию

ЕChistova@beeline.ru

Полина Котляренко

Менеджер по устойчивому развитию /

Менеджер проекта по подготовке отчета

PKotlyarenko@beeline.ru (102-53)

Ксения Ветрова

Ведущий специалист по устойчивому
развитию

KVetrova@beeline.ru

8. Приложения

Приложение 1. Определение существенных тем

При подготовке Отчета мы ориентировались на 10 принципов определения содержания и обеспечения качества, которые требуется соблюдать согласно международным стандартам в области устойчивого развития GRI Standards. В соответствии с ними Компания должна определять существенные темы для последующего раскрытия в отчете. (102-46)

Более подробно о принципах определения содержания Отчета читайте в [Отчете об устойчивом развитии ПАО «ВымпелКом» 2018 года](#), с. 8.

Под существенными понимаются темы, которые с одной стороны отражают значительное воздействие ПАО «ВымпелКом» на экономические, экологические и социальные аспекты жизни в регионах присутствия Компании, а с другой стороны имеют сильное влияние на оценку деятельности ПАО «ВымпелКом» и принимаемые решения в отношении данной деятельности заинтересованными сторонами Компании.

При подготовке настоящего отчета определение и ранжирование существенных тем было проведено в два этапа. На первом этапе были проанализированы тренды отчетности российских и международных телекоммуникационных компаний, оценена актуальность существенных тем, выделенных в прошлом году, а также проведен мониторинг сообщений в средствах массовой информации. По результатам первого этапа был сформулирован базовый список, включающий 21 существенную тему.

На втором этапе был проведен опрос заинтересованных сторон для ранжирования существенных тем. В опросе приняли участие представители менеджмента Компании, сотрудники и внешние стейкхолдеры. Для соблюдения баланса ответов, вопросы были диверсифицированы по группам стейкхолдеров в зависимости от их профессиональных компетенций. Респонденты оценивали существенность тем по следующим параметрам:

- влияние на результаты деятельности ПАО «ВымпелКом» и достижение Обществом стратегических целей;
- воздействие на экономику/окружающую среду/социальную сферу в регионах присутствия ПАО «ВымпелКом»;
- влияние на оценки и принимаемые решения заинтересованных сторон.

Всего в электронном анкетировании приняло участие 118 человек: 13 представителей менеджмента, 23 внешних стейкхолдера и 82 сотрудника. (102-43)

Дополнительным аспектом анализа стало определение тем, наиболее актуальных для клиентов Компании – абонентов «Билайн». Из 21 существенной темы были сформулированы 10 более общих тем для оценки клиентами. В социальной сети «ВКонтакте» мы предложили абонентам выбрать несколько тем, представляющих для них наибольший интерес. Их оценка вошла в расчет среднего значения итогового балла по шкале «Влияние на интересы заинтересованных сторон». Всего в опросе приняло участие 1 914 человек.

После построения матрицы на основе результатов опросов были применены корректирующие факторы, которые повысили статус тем, отвечающих требованиям отраслевых факторов, для устранения рисков попадания их в категории несущественных тем.

Критерием для выделения темы в качестве наиболее существенной стало попадание темы по обеим осям матрицы в категорию "Высокое". (102-49)

В результате, наиболее существенными темами являются:

- конфиденциальность и безопасность данных;
- качество сервиса;
- развитие телекоммуникационной инфраструктуры;
- обеспечение доступности цифровых услуг и технологий для населения;
- права человека;
- экономическое развитие и результативность.

Матрица существенных тем



Перечень предложенных к анкетированию существенных тем (102-47)

Формулировка существенной темы (аспекта деятельности)	Соответствие темам GRI
Бизнес-этика и ответственное ведение бизнеса	GRI 102-16. Ценности, принципы, стандарты, нормы поведения GRI 102-17. Механизмы консультирования и информирования о проблемах в области этики GRI 205: Антикоррупционные практики
Корпоративное управление	GRI 102-18. Структура корпоративного управления
Конфиденциальность и безопасность данных	GRI 418: Конфиденциальность клиента
Качество сервиса	Стандартами GRI не предусмотрено раскрытий, прямо относящихся к качеству мобильной связи. Данная тема раскрывается в рамках GRI 102-2: Деятельность, бренды, товары и услуги. GRI 102-43. Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами
Ответственная цепочка поставок	GRI 204: Практика закупок GRI 206: Антиконтурное поведение GRI 414: Социальная оценка поставщиков
Вклад в развитие цифровой экономики (цифровые инновации и «умные» технологии)	GRI 203: Непрямые экономические воздействия
Развитие телекоммуникационной инфраструктуры	GRI 203: Непрямые экономические воздействия
Взаимодействие с органами государственной власти	GRI 102-43. Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами GRI 201: Экономическая результативность
Противодействие коррупции	GRI 205: Антикоррупционные практики
Энергоэффективность и рациональное использование ресурсов (выбросы парниковых газов, водопотребление, обращение с отходами)	GRI 302: Энергия GRI 305: Выбросы
Обеспечение доступности цифровых услуг и технологий для населения	GRI 203: Непрямые экономические воздействия
Управление персоналом, обучение и развитие сотрудников	GRI 401: Занятость GRI 404: Обучение и образование

Формулировка существенной темы (аспекта деятельности)	Соответствие темам GRI
Разнообразие и равные возможности, недопущение дискриминации	GRI 405: Разнообразие и равные возможности
Достойные условия труда, здоровье и безопасность на рабочем месте	GRI 202: Присутствие на рынках GRI 403: Здоровье и безопасность на рабочем месте
Права человека	GRI 408: Детский труд GRI 409: Принудительный труд GRI 411: Права коренных и малочисленных народов
Воздействие мобильной связи на здоровье	GRI 416: Здоровье и безопасность клиентов
Социальные инновации	GRI 203: Непрямые экономические воздействия
Продукция с положительным социальным и экологическим воздействием	GRI 203: Непрямые экономические воздействия GRI 302: Энергия
Продукция с положительным социальным и экологическим воздействием	GRI 203: Непрямые экономические воздействия GRI 302: Энергия
Развитие безопасного интернета и ответственность контента	GRI 203: Непрямые экономические воздействия
Взаимоотношения сотрудников и руководства	GRI 401: Занятость GRI 402: Взаимоотношения между сотрудниками и руководителями GRI 404: Обучение и образование
Экономическое развитие и результативность	GRI 201: Экономическая результативность

По результатам опроса внешних стейкхолдеров Компанией было принято решение о включении темы «Реагирование на пандемию коронавируса» в список существенных. Несмотря на то, что тема выходит за рамки отчетного периода, для нас является важным раскрыть информацию о действиях ПАО «ВымпелКом», предпринимаемых для ответа на глобальный вызов. Соответствующая информация раскрыта в разделе Отчета «Билайн против COVID-19».

Приложение 2. Указатель содержания GRI (102-55)

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация
GRI 101: ПРИНЦИПЫ (2016)				
GRI 102: Стандартные элементы (2016)	ПРОФИЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ			
	102-1	Название организации	13	
	102-2	Виды продукции и услуги	13	
	102-3	Расположение штаб-квартиры	13	
	102-4	Страны осуществления деятельности	13	
	102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	13	
	102-6	Рынки, на которых работает организация	13	
	102-7	Масштаб организации	14, 53	
	102-8	Численность сотрудников	112-113	
	102-9	Цепочка поставок организации	72	
	102-10	Существенные изменения в организации и ее цепочке поставок	–	
	102-11	Применение принципа предосторожности	76	
	102-12	Внешние инициативы	2	
	102-13	Членство в ассоциациях	–	
	СТРАТЕГИЯ			
	102-14	Заявление Президента — Председателя Правления	5-6	
	102-15	Ключевые воздействия, риски и возможности	9, 74-77, 80-84	
	ЭТИКА И ДОБРОСОВЕСТНОСТЬ			
102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации, кодексы поведения / этические кодексы	67, 68, 70		
102-17	Механизмы консультирования и информирования о проблемах в области этики	68, 71		
КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ				
102-18	Структура корпоративного управления	20, 112		

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ				
	102-40	Список групп заинтересованных сторон	44	
	102-41	Коллективные договоры	-	
	102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	44	
	102-43	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами	44, 45, 46-48, 59, 86	
	102-44	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами	45, 46-48	
ПРАКТИКА ОТЧЕТНОСТИ				
	102-45	Юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность	2	
	102-46	Определение содержания отчета и границ	2, 86	
	102-47	Перечень существенных тем	88-89	
	102-48	Переформулировки информации	2	
	102-49	Изменения в отчетности	2, 87	
	102-50	Отчетный период	2	
	102-51	Дата публикации предыдущего отчета	-	
	102-52	Цикл отчетности	-	
	102-53	Контактное лицо по вопросам об отчете	85	
	102-54	Вариант соответствия GRI	2	
	102-55	Указатель содержания GRI	90-111	
	102-56	Внешнее заверение	2, 121	
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	-	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	-	
	102-56	Финансовая помощь, полученная от государства	-	

ПРИСУТВИЕ НА РЫНКАХ				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	55	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	53	
GRI 202: Присутствие на рынках (2016)	102-1	Отношение стандартной заработной платы начального уровня сотрудников разного пола к установленной минимальной заработной плате в существенных регионах деятельности организации	56	
	202-2	Доля руководителей высшего ранга в существенных регионах деятельности организации, нанятых из числа представителей местного населения	55	
НЕПРЯМЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	23, 37	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	23, 31, 37	
GRI 203: Непрямые экономические воздействия (2016)	203-1	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и безвозмездные услуги	29-31, 38	
	203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	23-28, 50	
ПРАКТИКА ЗАКУПОК				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	73	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	73	
GRI 204: Практика закупок (2016)	204-1	Доля расходов на местных поставщиков	72	
АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ ПРАКТИКИ				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	70	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	71	
GRI 205: Антикоррупционные практики (2016)	103-3	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	70, 71, 72	

АНТИКОНКУРЕНТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	71	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	114	
GRI 206: Антиконтурентное поведение (2016)	206-1	Правовые действия в отношении организации в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства	114	
ЭНЕРГИЯ				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	63-64	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	64, 65	
GRI 302: Энергия (2016)	302-1	Потребление энергии внутри организации	64, 65	
ВЫБРОСЫ				
	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	65	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	65	
GRI 305: Выбросы (2016)	305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	64	
СООТВЕТСТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	67	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	66-67	
GRI 307: Соответствие требованиям экологического законодательства (2016)	307-1	Соответствие экологическому законодательству	66-67	

ЗАНЯТОСТЬ				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	53, 56	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	53	
GRI 401: Занятость (2016)	401-1	Общее количество вновь нанятых сотрудников и текучесть кадров	54, 114	Из перечня элементов, охваченных индикатором, отсутствует разбивка по полу и по возрасту для коэффициентов текучести и приема сотрудников. Отчет не раскрывает информацию ввиду невозможности предоставить требуемую GRI детализацию на этапе сбора данных. Компания рассмотрит возможность разработки системы учета в течение ближайших 2-3 лет
	401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	59, 62	
ВЫБРОСЫ				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	59	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	53	
GRI 402: Взаимоотношения между сотрудниками и руководителями (2016)	402-1	Минимальный период уведомления в отношении изменений в деятельности организации	-	
ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	60	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	53, 61	

GRI 403: Здоровье и безопасность на рабочем месте (2018)	403-1	Система управления промышленной безопасностью и охраной труда	60	
	403-2	Идентификация опасности, оценка риска и расследование инцидентов	62, 76	Из перечня элементов, охваченных индикатором, отсутствует описание системы контроля рисков, описание процедур, позволяющих работникам сообщать о связанных с работой опасностях и опасных ситуациях, описание политики и процедур, позволяющих работникам избегать ситуаций, которые, по их мнению, могут привести к травмам или ухудшению здоровья. Компания рассмотрит возможность разработки системы учета в течение ближайших 2-3 лет
	403-3	Службы охраны труда	-	
	403-4	Участие работников, консультации и коммуникации по вопросам охраны здоровья и безопасности труда	-	Пункт б показателя 403-4 к ПАО «ВымпелКом» неприменим, так как в Компании отсутствуют соответствующие комитеты.
	403-5	Обучение работников в сфере охраны здоровья и безопасности труда	-	
	403-6	Содействие улучшению здоровья сотрудников	62	
	103-2	Предотвращение и смягчение воздействий на здоровье и безопасность труда, напрямую связанных с деловыми отношениями	-	
	403-9	Производственный травматизм	61	Из перечня элементов, охваченных индикатором, отсутствует информация о связанных с работой опасностях, которые создают риск получения травм с тяжелыми последствиями. Компания рассмотрит возможность разработки системы учета в течение ближайших 2-3
	403-10	Профессиональные заболевания	62	Из перечня элементов, охваченных индикатором, отсутствует информация о типах профессиональных заболеваний и о связанных с работой опасностях, которые создают риск для здоровья сотрудников. Компания рассмотрит возможность разработки системы учета в течение ближайших 2-3 ле

ОБУЧЕНИЕ И ОБРАЗОВАНИЕ				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	53, 59	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	58	
GRI 404: Обучение и образование (2016)	401-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников	57	
	404-2	Программы развития навыков и образования на протяжении жизни, призванные поддерживать способность сотрудников к занятости, а также оказать им поддержку при завершении карьеры	58	
	404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры, в разбивке по полу и категориям сотрудников	59	
РАЗНООБРАЗИЕ И РАВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ				
	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	67	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	68	
GRI 405: Разнообразие и равные возможности (2016)	402-1	Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников	55, 113-114	
ДЕТСКИЙ ТРУД				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	67	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	68	
GRI 408: Детский труд (2016)	408-1	Операции и поставщики, подвергающиеся значительному риску инцидентов детского труда	-	

ПРИНУДИТЕЛЬНЫЙ ТРУД				
	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	67	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	68	
GRI 409: Принудительный труд (2016)	409-1	Операции и поставщики, подвергающиеся значительному риску инцидентов принудительного труда	57	
ПРАВА КОРЕННЫХ И МАЛОЧИСЛЕННЫХ НАРОДОВ				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	67	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	68	
GRI 411: Права коренных и малочисленных народов (2016)	411-1	Общее число случаев нарушений, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия	-	
СОЦИАЛЬНАЯ ОЦЕНКА ПОСТАВЩИКОВ				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	103-1 Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	72	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	109	
GRI 414: Социальная оценка поставщиков (2016)	414-1	Новые поставщики, оцененные по социальному критерию	109	
ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	41	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	41, 109	
GRI 416: Здоровье и безопасность потребителей (2016)	416-1	Оценка воздействия категорий товаров и услуг на здоровье и безопасность человека	109	

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ КЛИЕНТА				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	42	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	43	
GRI 418: Конфиденциальность клиента (2016)	418-1	Жалобы, касающиеся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	43	
КАЧЕСТВО СЕРВИСА				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	37-40	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	40	
Качество сервиса	-			
ПАНДЕМИЯ КОРОНАВИРУСА				
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	2, 88-89	
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	9-10	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	9-10	
Реагирование на пандемию коронавируса	-			

Приложение 3. Детализация индикаторов GRI Standards

Органы управления Компании

Структура корпоративного управления Компании не претерпела изменений по сравнению с предыдущим отчетным годом. Согласно Уставу Компании органами управления являются Общее собрание акционеров, Совет директоров и Единоличные исполнительные органы: Президент и Генеральный директор. (102-18)

Общее собрание акционеров

Высшим органом управления является Общее собрание акционеров, в компетенцию которого входит решение вопросов в отношении Компании, предусмотренных Уставом и действующим законодательством.

Совет директоров

Совет директоров осуществляет общее руководство деятельностью Компании, за исключением решения вопросов, отнесенных законодательством и Уставом к компетенции Общего собрания акционеров. Совет директоров состоит из 5 членов. Члены Совета директоров избираются Общим собранием акционеров кумулятивным голосованием на срок до следующего Годового общего собрания акционеров, если до этого полномочия всех членов Совета директоров не были досрочно прекращены решением Внеочередного общего собрания акционеров.

Исполнительные органы

В Компании действует два Единоличных исполнительных органа: Президент и Генеральный директор, которые действуют независимо друг от друга, имеют полномочия выступать от имени Общества самостоятельно по тем вопросам, которые отнесены к их компетенции Уставом.

Более подробно о компетенциях органов управления читайте в [Уставе ПАО «ВымпелКом»](#)

Информация о сотрудниках и других работниках¹⁸

(102-8)

	2017	2018	2019
Количество сотрудников с постоянным трудовым договором	19 474	26 517	25 596
в т.ч. Женщин	10 383	13 730	13 362
в т.ч. Мужчин	9 092	12 787	12 234
Количество сотрудников с постоянным трудовым договором	2 265	1 930	1 977
в т.ч. Женщин	1 382	1 145	1 181
в т.ч. Мужчин	883	785	796
Итого сотрудников	21 739	28 447	27 573
в т.ч. Женщин	11 764	14 875	27 573
в т.ч. Мужчин	9 975	13 572	13 030

	2017	2018	2019
Количество сотрудников с полной занятостью (40 рабочих ч в неделю)	-	26 254	27 474
в т.ч. Женщин	-	13 413	14 468
в т.ч. Мужчин	-	12 841	13 006
Количество сотрудников с частичной занятостью (менее 40 рабочих ч в неделю)	-	2 193	99
в т.ч. Женщин	-	1 462	75
в т.ч. Мужчин	-	731	24

¹⁸ Численность считается по FTE.

Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников

(405-1)

Показатели социокультурного разнообразия руководящих кадров, в том числе, в разбивке по полу и возрасту за 2019 г.				
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	всего руководящих кадров
Всего руководящих кадров	300	1101	79	1480
в т.ч. женщин среди руководящих кадров	130	553	39	722
в т.ч. мужчин среди руководящих кадров	170	548	40	758
Доля в общем	20,3%	74,4%	5,3%	100%
в т.ч. женщин среди руководящих кадров	8,8%	37,4%	2,6%	48,8%
в т.ч. мужчин среди руководящих кадров	11,5%	37%	2,7%	51,2%

Показатели социокультурного разнообразия сотрудников, кроме руководящих кадров, в том числе, в разбивке по полу и возрасту за 2019 г.				
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	всего сотрудников
Всего сотрудников	14 998	10 271	824	26 093
в т.ч. женщин среди сотрудников	7 478	5 988	355	13 821
в т.ч. мужчин среди сотрудников	7 520	4 283	469	12 272
Доля в общем	57,4%	39,4%	3,2%	100%
в т.ч. женщин среди сотрудников	28,6%	23%	1,4%	53%
в т.ч. мужчин среди сотрудников	28,8%	16,4%	1,8%	47%

Показатели принятия кадров в разбивке по возрасту

(401-1)

Количество новых сотрудников в разбивке по возрасту, принятых на работу в 2019 г.				
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	всего сотрудников
Всего сотрудников (чел.)	15 525	3 947	121	19 593

Показатели текучести кадров в разбивке по полу и возрасту

(401-1)

Количество выбывших сотрудников в разбивке по полу и возрасту в 2019 г.				
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	всего сотрудников
Всего сотрудников (чел.)	15 525	4 811	98	20 613

	женщин	мужчин	всего
Всего сотрудников (чел.)	10 030	10 583	20 613

Количество случаев антиконкурентного поведения и нарушения анти-монопольного законодательства

(206-1)

	2018	2019
Количество случаев антиконкурентного поведения и нарушения антимонопольного законодательства	4	2

Приложение 4. Глоссарий

3G (3rd Generation), третье поколение — набор услуг, объединяющий высокоскоростной мобильный доступ к услугам интернета и технологию радиосвязи. Данный вид мобильной связи строится на основе пакетной передачи данных. Сети третьего поколения работают на частотах дециметрового диапазона (в диапазоне около 2 ГГц), передавая данные со скоростью до 3,6 Мбит/с.

4G/LTE (4th Generation), четвертое поколение (LTE, Long-Term Evolution) — поколение мобильной связи, характеризующееся высокоскоростной передачей данных и повышенным качеством голосовой связи. К четвертому поколению принято относить перспективные технологии, позволяющие осуществлять передачу данных со скоростью, превышающей 10 Мбит/с, подвижным абонентом.

5G — разрабатываемое пятое поколение мобильной связи, способное обеспечивать более высокую пропускную способность по сравнению с технологиями четвертого поколения. Скорость передачи данных в мобильных сетях пятого поколения должна достигнуть 10 Гб/с.

AdTech (Advertising Technology, рекламные технологии) - различные типы аналитических цифровых инструментов, используемые специалистами рекламного рынка для управления рекламными кампаниями и их анализа.

B2B (Business to business — «бизнес для бизнеса») — термин, обозначающий коммерческие взаимоотношения между юридическими лицами.

B2C (Business to consumer — «бизнес для потребителя») — термин, обозначающий коммерческие взаимоотношения между юридическим лицом и потребителем.

Big Data (Большие данные) - серия подходов для обработки данных огромных объемов и значительного многообразия с целью получения воспринимаемых человеком результатов.

Cat-M - второе поколение LTE-чипов, созданных специально для приложений сети интернета вещей.

COVID-19 (Corona virus disease 2019, коронавирусная инфекция) - опасное заболевание, которое может протекать как в форме острой респираторной вирусной инфекции лёгкого течения, так и в тяжелой форме. 11 марта 2020 года распространение вируса было признано пандемией.

DDoS-атаки (Distributed Denial of Service, распределённая атака «отказ в обслуживании») – проводимая одновременно с большого числа компьютеров хакерская атака на вычислительную систему с целью создания таких условий, при которых добросовестные пользователи системы не могут получить доступ к предоставляемым серверам, либо этот доступ будет затруднён.

E-commerce (Electronic commerce, электронная торговля) - сфера экономики, которая включает в себя все финансовые и торговые транзакции, осуществляемые при помощи компьютерных сетей, и бизнес-процессы, связанные с проведением таких транзакций.

FinTech (Financial Technology, финансовые технологии) - отрасль, состоящая из компаний, использующих технологии и инновации, чтобы конкурировать с традиционными финансовыми организациями в лице банков и посредников на рынке финансовых услуг.

GRI (англ. Global Reporting Initiative) — Глобальная инициатива по отчетности.

GSM (Global System for Mobile Communications) — глобальный стандарт цифровой мобильной сотовой связи.

Hyper-V - одна из технологий виртуализации серверов, позволяющая запускать на одном физическом сервере множество виртуальных операционных систем.

IoT-сети (Internet of Things Networks, сети интернета вещей) — множество автономных физических устройств, связанных в единую сеть через цифровые коммуникационные каналы.

LTIFR (Lost Time Injury Frequency Rate) – уровень производственного травматизма.

MEC (Mobile Edge Computing, мобильные граничные вычисления) - концепция сетевой архитектуры, которая обеспечивает возможности облачных вычислений и ИТ-услуг на границе сотовой сети. Основная идея концепции: чем ближе к клиенту сотовой связи выполняется запуск приложений и связанных с ними задач, тем меньше загруженность сети и лучше работа приложений.

NB-IoT (Narrow Band Internet of Things, узкополосный интернет вещей) — стандарт сотовой связи для устройств телеметрии с низкими объемами обмена данными.

NPS (Net Promoter Score, индекс потребительской лояльности) - индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам.

Openstack (KVM) - комплекс проектов свободного программного обеспечения, который может быть использован для создания инфраструктурных облачных сервисов и облачных хранилищ, как публичных, так и частных.

VAS (Value Added Services, услуги, приносящие дополнительный доход) — популярный в телекоммуникационной индустрии термин для обозначения сервисов, предоставляемых не ядром сети, а дополнительными платформами.

VDI (Virtual Desktop Infrastructure) - инфраструктура виртуальных рабочих столов.

VMware – программное обеспечение для виртуализации.

VPN (Virtual Private Network, виртуальная частная сеть) — обобщённое название технологий, позволяющих обеспечить одно или несколько сетевых соединений поверх другой сети (например Интернет).

WaaS (WorkPlace-as-a-Service) – рабочее место как услуга.

Wi-Fi (Wireless Fidelity) — стандарт беспроводной передачи данных по радиоканалам.

АНО - автономная некоммерческая организация.

Безопасные условия труда — условия труда, при которых воздействие на работающих вредных и опасных производственных факторов исключено или их уровни не превышают гигиенических нормативов.

Блогер – человек, ведущий блог - веб-сайт, основное содержимое которого — регулярно добавляемые блогером записи, содержащие текст, изображения или мультимедиа.

Буткэмп (англ. bootcamp) - интенсивное очное обучение программированию, во время которого учащийся полностью погружается в разработку и овладевает ключевыми навыками за короткий срок.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами — деятельность компании с целью понять ожидания и опасения заинтересованных сторон и вовлечь их в процесс принятия решения.

Вовлеченность сотрудников - эмоциональное и интеллектуальное состояние, которое мотивирует сотрудников выполнять их работу эффективно.

ДМС — добровольное медицинское страхование.

Заинтересованные стороны, стейкхолдеры (англ. stakeholders) — физические и юридические лица или группы лиц, оказывающие влияние на деятельность компании либо находящиеся под воздействием ее деятельности, а также имеющие право в соответствии с законом и международными конвенциями напрямую предъявлять компании иски. К заинтересованным сторонам относятся акционеры компании, инвесторы, сотрудники, поставщики, подрядчики, потребители, профсоюзы, СМИ, жители той местности, где работает компания, и другие лица.

Инклюзивность - практика социальной интеграции людей с ограниченными возможностями здоровья.

Интеллектуальное волонтерство – вид добровольческой деятельности (волонтерства), направленный на организацию и проведение интеллектуальных мероприятий.

Интернет — всемирная система объединенных компьютерных сетей, построенная на использовании протокола IP и маршрутизации пакетов данных. Интернет образует глобальное информационное пространство, служит физической основой для Всемирной паутины (WWW, World Wide Web) и множества других систем (протоколов) передачи данных.

Интернет вещей (англ. Internet of Things, IoT) — концепция вычислительной сети физических объектов («вещей»), оснащенных встроенными технологиями для взаимодействия друг с другом или с внешней средой, рассматривающая организацию таких сетей, как явление, способное перестроить экономические и общественные процессы, исключая из части действий и операций необходимость участия человека.

Кадровая политика — это совокупность норм, правил, целей и представлений, определяющих содержание работы с персоналом (планирование и учет персонала, поиск и отбор, адаптация, обучение и развитие, организация труда, оплата труда и мотивация, аттестация, социальное обеспечение и другое) в соответствии со стратегией развития Компании.

Капитальные затраты (англ. CAPEX) — затраты на приобретение нового оборудования, строительство, модернизацию, приобретение программного обеспечения и прочих нематериальных активов, других долгосрочных активов, а также относящиеся

к ним затраты, понесенные до начала использования соответствующих активов в запланированных целях, включаемые в расчет по наиболее раннему из событий — платежа или поставки.

Качество жизни — совокупность социально-экономических и иных критериев, отражающих уровень и степень достигнутого благосостояния человека и общества в различных сферах: образование, занятость, здоровье, права человека, доходы, безопасность, инфраструктура, культура и досуг.

Ключевые показатели эффективности (КПЭ) — показатели деятельности, которые помогают организации в достижении стратегических и операционных целей.

Компетенции — необходимые для данной должности знания, навыки, умения и поведенческие характеристики.

Комплаенс (англ. compliance — согласие, соответствие; происходит от глагола to comply — исполнять) — соответствие каким-либо внутренним или внешним требованиям или нормам.

Конвергенция — процесс сближения разнородных электронных технологий в результате их быстрого развития и взаимодействия.

Корпоративная социальная ответственность (КСО) — ответственность компании перед заинтересованными сторонами, состоящая в том, что компания принимает бизнес-решения с учетом интересов заинтересованных сторон. Часть постоянной стратегии компании по увеличению своего присутствия в обществе и развитию бизнеса; возможность оказать позитивное влияние на сообщество, в котором работает компания.

Локдаун (англ. lockdown) – принятые меры ограничения по передвижению населения в качестве меры безопасности после или во время пандемии или беспорядков и т. д.

Местные сообщества — представители населения, имеющие гражданство РФ.

Миссия — смысл существования, предназначение организации, которое отличает ее от других подобных организаций.

Мобильный трафик — объем информации, которую мобильное устройство (смартфон, коммуникатор, планшет, компьютер, подключенный к интернету с помощью модема) отправляет и получает из сети Интернет.

Мотивация — механизм влияния на рост результативности и эффективности труда, процесс стимулирования работника или группы работников к деятельности, направленной на достижение целей организации.

НКО - некоммерческая организация.

Облачная АТС – виртуальная автоматическая телефонная станция на облачном сервере.

ООН - Организация Объединенных Наций.

Отчет об устойчивом развитии (нефинансовый отчет) — это доступное, достоверное, сбалансированное описание основных аспектов деятельности Компании и ее достижений, связанных с ценностями, целями, политикой устойчивого развития по во-

просам, представляющим наибольший интерес для ключевых заинтересованных сторон. Это публичный инструмент информирования акционеров, сотрудников, партнеров и других заинтересованных сторон о том, как и какими темпами Компания реализует заложенные в своей миссии или стратегических планах развития цели в отношении экономической устойчивости, социального благополучия и экологической стабильности.

Охрана труда — система обеспечения безопасности жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включая правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия.

Профессиональное заболевание — заболевание, которое возникло и развилось у работающих под влиянием систематического и длительного воздействия производственных факторов, свойственных данной профессии, либо совокупности условий труда, характерных лишь для того или иного производства.

Развитие персонала — комплекс мероприятий, реализуемых компанией с целью привлечения, адаптации, удержания работников, способствующий максимальной реализации их профессионального и творческого потенциала.

Ретейл (от англ. retail — «розничный, в розницу») — продажа товаров (услуг) небольшим количеством, поштучно.

Риск — негативное воздействие на цели Компании, которое потенциально может произойти в результате текущих процессов или будущих событий.

Роуминг — специальный сервис связи (мобильной связи, Wi-Fi), предоставляемый абоненту вне зоны обслуживания его «домашней» сети (либо базовой станции) с использованием ресурсов другой («гостевой») сети. При этом абоненту не требуется заключать договор с принимающим оператором, а плата за услуги списывается с его счета. При телефонном роуминге у абонента обычно сохраняется его телефонный номер.

Сертификация — подтверждение соответствия качественных характеристик тому уровню, который требуется стандартом качества.

Стандарт — нормативно-методический документ, устанавливающий требования к объектам направления деятельности.

Стандарты Глобальной инициативы по отчетности (англ. Global Reporting Initiative, GRI) — принятая в международной практике система отчетности в области устойчивого развития в отношении экономической, экологической и социальной результативности.

Устойчивое развитие - концепция, разработанная ООН и признающая роль бизнеса в обеспечении устойчивого развития общества. Концепция развития мирового сообщества, в которой предусматривается учет интересов не только ныне живущих поколений людей, но и будущих.

Хакатон — форум разработчиков, во время которого специалисты из разных областей разработки программного обеспечения (программисты, дизайнеры, менеджеры) сообща работают над решением какой-либо проблемы.

Широкополосный доступ в интернет (ШПД) — высокоскоростной доступ в интернет. В отличие от коммутируемого доступа в интернет ШПД обеспечивает во много раз большую скорость обмена данными и не монополизировать телефонную линию. Кроме высокой скорости широкополосный доступ обеспечивает непрерывное подключение к интернету и так называемую двустороннюю связь, то есть возможность как принимать, так и передавать информацию на высоких скоростях.

Приложение 5. Заключение независимого аудитора

(102-56)



ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕЗАВИСИМОГО ПРАКТИКУЮЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА ПО ЗАДАНИЮ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМУ ОГРАНИЧЕННУЮ УВЕРЕННОСТЬ

Руководству Публичного акционерного общества «Вымпел-Коммуникации»

Мы выполняли задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении прилагаемого отчета об устойчивом развитии ПАО «ВымпелКом» за 2019 год (далее – Отчет) на предмет соответствия требованиям Стандартов отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности¹ (далее – Стандарты) к основному варианту подготовки отчета, а также в отношении взаимодействия Публичного акционерного общества «Вымпел-Коммуникации» (далее – ПАО «ВымпелКом») с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета на предмет соответствия требованиям стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами»².

Ответственность ПАО «ВымпелКом»

ПАО «ВымпелКом» отвечает за подготовку указанного Отчета в соответствии с требованиями Стандартов к основному варианту подготовки отчета, а также за соответствие взаимодействия ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета требованиям стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами». 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 требование независимости и другие этические требования в соответствии с Правилами независимости аудиторов и аудиторских организаций и Кодексом профессиональной этики аудиторов, соответствующими Международному 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 Отчета на предмет соответствия требованиям Стандартов к основному варианту подготовки отчета, а также относительно взаимодействия ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета на предмет соответствия 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 (пересмотренным) 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 Отчет не содержит существенных искажений, а также в том, что взаимодействие ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета соответствует требованиям стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами». Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, выполняемое в соответствии с данным стандартом, предусматривает оценку по следующим критериям (далее - Критерии):

- Соответствие Отчета требованиям Стандартов к основному варианту подготовки отчета.
- Соответствие взаимодействия 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.

¹ GRI Sustainability Reporting Standards

² AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2015

Учитывая обстоятельства задания, при выполнении перечисленных выше процедур мы осуществили:

- Изучение и тестирование на выборочной основе систем и процессов, реализованных ПАО «ВымпелКом» в целях обеспечения соблюдения требований стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами» при взаимодействии с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета.
- Проведение интервью и получение документальных подтверждений от представителей менеджмента и сотрудников ПАО «ВымпелКом».
- Изучение информации, имеющейся на сайте ПАО «ВымпелКом», касающейся деятельности в контексте вопросов устойчивого развития.
- Изучение опубликованных заявлений третьих лиц, касающихся экономических, экологических, социальных аспектов 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» систем 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 2019 год.

Оценка надежности представленной в Отчете информации о результативности проводилась в отношении соблюдения требований к основному варианту подготовки Отчета в соответствии со Стандартами и информацией, ссылки на которую представлены в разделе Отчета «Указатель содержания 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 мнения, убеждения или намерения ПАО «ВымпелКом» предпринять какие-либо действия, относящиеся к будущему времени; а также в отношении заявлений, в качестве источников которых в Отчете указаны экспертные суждения.

Процедуры проводились в отношении версии Отчета, подлежащей направлению в Глобальную инициативу по отчетности для уведомления об использовании Стандартов при подготовке Отчета.

Процедуры проводились в отношении версии отчета на русском языке, содержащей информацию, подлежащую публикации как в печатной форме, так и в электронном виде на сайте ПАО «ВымпелКом».

Процедуры, выполняемые в рамках задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, отличаются по характеру 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 Отчету, а также по взаимодействию ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета во всех существенных аспектах в соответствии с Критериями.

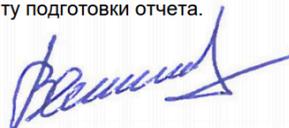
Вывод по результатам задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, в отношении соответствия взаимодействию ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета требованиям стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами»

На основании осуществленных процедур и полученных доказательств наше внимание не привлекли никакие факты, 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».

Вывод по результатам задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, в отношении соответствия Отчета требованиям Стандартов к основному варианту подготовки отчета

На основании осуществленных процедур и полученных доказательств наше внимание не привлекли никакие факты, которые заставили бы считать, что Отчет не подготовлен во всех существенных аспектах в соответствии с требованиями Стандартов к основному варианту подготовки отчета.

Общество с ограниченной ответственностью
«Финансовые и бухгалтерские консультанты»
Практикующий специалист
Партнер
на основании доверенности № 76/18 от 17 декабря 2018 года



В.Ю. Скобарев

Российская Федерация, г. Москва
9 ноября 2020 года