

Отчет об устойчивом развитии за 2019 год

Оглавление

Обращения

Об отчете

1. Кто мы? 9

О Группе

Корпоративное управление

Управление устойчивым развитием

2. Что мы создаем? 47

Управление персоналом

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Работа с клиентами

Социальная ответственность

3. Как мы строим? 80

Управление закупочной деятельностью

Охрана труда

Охрана окружающей среды

Управление качеством

Экономическая безопасность

Приложения 112

События после отчетного периода

Таблица GRI

Обращение

Уважаемые читатели!

Рад представить вам второй Отчет в области устойчивого развития, освещающий ключевые события и результаты деятельности Группы ПИК в 2019 году в сфере корпоративного управления, а также в области экологической и социальной ответственности.

Внимание общественности к деятельности Группы и ее статус системообразующего экономического субъекта определили необходимость в усовершенствовании практики корпоративного управления. Так, в 2019 году были актуализированы и разработаны новые регулирующие документы в целях обеспечения более полного соответствия положениям Кодекса корпоративного управления Банка России и действующего законодательства, правилам листинга на Московской бирже, а также лучшим мировым и отраслевым практикам. Также были расширены компетенции состава Совета директоров в области устойчивого развития благодаря избранию члена Совета директоров, в зону контроля которого входит продвижение повестки устойчивого развития в Группе.

Мы продолжаем демонстрировать успехи в рамках реализации нашей стратегии лидерства на рынке. В 2019 году отмечен беспрецедентный рост чистой прибыли на 67,7% до 45,1 млрд рублей. При этом второй год подряд в исполнение наших обязательств перед акционерами было выплачено 15 млрд руб. дивидендов по итогам Общего собрания акционеров, состоявшегося 22 мая 2019 года. Расширение масштабов деятельности и сбалансированная финансовая политика Группы позволили повысить кредитные рейтинги ПИК и укрепить наше положение в отрасли.

В 2019 году Группа ПИК продолжила реализацию выбранного стратегического курса в части цифровизации процессов. В рамках ПИК мы создаем не имеющие аналогов в строительно-девелоперской отрасли ИТ-решения. Цифровизация бизнес-процессов Группы позволяет повысить их операционную эффективность, оптимизировать затраты, добиться значительного увеличения прозрачности деятельности.

Успешный клиентский опыт лежит в основе нашей философии, и мы прикладываем значительные усилия для совершенствования работы с клиентами, предлагая прорывные решения. В отчетном периоде Группа ПИК стала первой в России строительно-девелоперской компанией, осуществившей продажу квартиры полностью в формате онлайн. Онлайн-сервисы позволяют достичь основной цели, которую ставит Группа в области взаимодействия с клиентами, – создания наиболее комфортного клиентского пути.

Стремление ПИК заключается в создании возможности для клиентов осуществлять взаимодействие с Группой в удобное для клиентов время и с использованием удобного канала коммуникации.

В отчетном периоде также была заложена основа для дальнейшей формализации и развития системы управления устойчивым развитием Группы благодаря утверждению Политики в области устойчивого развития. ПИК также присоединился к Национальной сети Глобального договора ООН в России, став представителем девелоперской отрасли в сообществе лидеров в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития.

Мы стремимся быть не просто передовым застройщиком, но и партнером для наших заинтересованных сторон, заслуживающим доверия в таких важных вопросах, как выбор места жительства и дальнейшее формирование образа жизни целых поколений. Мы гордимся своими проектами в области социальной ответственности и своим вкладом в развитие социальной инфраструктуры районов присутствия.

Также хотелось бы отметить усилия тех, благодаря кому Группа ПИК сегодня – бренд, который знают на рынке, – нашим сотрудникам. Именно благодаря нашей команде, которая объединяет талантливых специалистов с уникальными навыками, мы имеем возможность реализовывать самые смелые инициативы и с уверенностью двигаться в будущее. ПИК неизменно продолжает инвестировать в профессиональное развитие команды и обеспечение ее безопасности.

Я выражаю благодарность всем сотрудникам, клиентам, деловым партнерам и другим заинтересованным сторонам Группы ПИК, совместно с которыми мы смогли достичь успехов в 2019 году и совместно с которыми в непростых обстоятельствах пандемии продолжаем развиваться сегодня. Нашими неоспоримыми приоритетами остаются выполнение обязательств, сохранение положения системообразующей компании российской экономики, создание прорывных решений и услуг для достойной жизни и развития людей в современной городской среде, создаваемой в соответствии с философией ПИК.

*Председатель Совета директоров
ПАО «Группа Компаний «ПИК»
Алексей Карпенко*

Обращение

Уважаемые коллеги!

Представляем вашему вниманию Отчет в области устойчивого развития Группы ПИК за 2019 год. Это второй отчет крупнейшей девелоперской компании, посвященный деятельности Группы в экономической, социальной и экологической сферах. Данный Отчет демонстрирует приверженность ПИК принципам открытости и прозрачности деятельности и предназначен для широкого круга заинтересованных сторон.

Операционные показатели Группы соответствовали планам на 2019 год. По данным Единого реестра застройщиков, Группа ПИК сохранила первое место как по объему текущего строительства, так и по вводу жилой недвижимости в эксплуатацию. Площадь недвижимости, введенной в эксплуатацию в отчетном периоде, составила 2 024 тыс. м², на 2,2% выше, чем в 2018 году.

В Группе продолжается масштабная цифровизация на всех этапах бизнес-модели и стадиях девелоперского цикла, которая позволяет повышать эффективность и контролируемость процессов. В 2019 году произошла автоматизация процесса закупок материалов, диспетчерской, появились такие платформы и инструменты, как ПИК.Про и цифровой генеральный подрядчик, заключено соглашение об электронном взаимодействии с банком-партнером, завершена цифровизация этапов подготовки и использования проектной документации. Все эти инициативы являются частью стратегического курса на цифровизацию, успешно реализуемого Группой с 2016 года.

Центром бизнес-модели ПИК является клиент, и в 2019 году это отразилось в совершенствовании клиентского опыта – повышении качества обслуживания в офисах продаж, доступности различных каналов коммуникации и увеличении скорости ответа на обращения обратной связи, цифровизации процесса предоставления и оплаты услуг. Все эти меры положительно отразились на индексах лояльности и удовлетворенности, которые сохранили свой высокий уровень. В частности, в 2019 году показатель CSI (оценка индекса удовлетворенности) составил 4,9 из 5 баллов.

Важным событием 2019 года стало вхождение управляющей компании «ПИК-Комфорт» в периметр Группы Компаний ПИК. Управляющая компания осуществляет эксплуатацию жилищного фонда – как объектов ПИК, так и сторонних объектов, обеспечивает безопасность жилых районов и предоставляет дополнительные услуги жителям с помощью платформы ПИК-Сервис. ПИК-Комфорт управляет 50,1 млн м² и для поддержания высокого уровня сервиса трансформируется в ИТ-компанию. Наличие ПИК-Комфорт в периметре Группы позволяет повышать качество обслуживания жителей, расширять территорию присутствия и распространять философию на большее количество объектов ПИК.

Эффективная работа промышленно-строительного сегмента Группы ПИК позволила в 2019 году поставить рекорд в истории России по объемам монтажа железобетонных изделий, которые достигли 14 млн м² за отчетный период. Здесь Группа продолжила работу по улучшению экологических показателей и энергоэффективности, повышению качества строительной продукции, улучшению условий труда и их безопасности.

Развитие культуры безопасности, снижение человеческого фактора и повышение уровня безопасности остаются неоспоримым приоритетом Группы. В 2019 году коэффициент смертельных и тяжелых случаев снизился по сравнению с 2018 годом и составил 0,0089 и 0,063 соответственно. Группа сожалеет об одном смертельном случае, который произошел в 2019 году, и продолжит предпринимать меры по достижению цели в области охраны труда «Ноль смертельных случаев, ноль случаев тяжелого травматизма».

С помощью современных технологий удалось значительно сократить потребление природного газа в производстве и, следовательно, уменьшить выбросы парниковых газов и негативное воздействие на окружающую среду. Данный проект отвечает принципам устойчивого развития, поскольку создает выгоду не только с точки зрения экологии и энергоэффективности, но и снижает себестоимость продукции, что благоприятно сказывается на конечной цене продукции для клиентов.

ПИК отличается уникальной философией комплексного развития территории, создания современной, комфортной и доступной городской среды. В своей деятельности Группа ПИК стремится создавать ценность для всех заинтересованных сторон. В 2019 году были введены в эксплуатацию 16 объектов социальной инфраструктуры общей площадью 132 тыс. м². В области работы с персоналом следует отметить новые инициативы, такие как образовательный проект «ПИК-Среда», обновление бренда ПИК как работодателя, цифровизация ряда процессов посредством развития личного кабинета сотрудника. Коммуникационная кампания Группы позволила усилить бренд ПИК, а также продемонстрировать жителям и потенциальным клиентам возможности, которые существуют в проектах ПИК для активного образа жизни и создания соседских сообществ.

Приоритет создания ценности для общества, формирования новой городской среды, реализации деятельности Группы в соответствии с экологическими, социальными и экономическими критериями ответственности лежит в основе деятельности Группы и сегодня, в обстановке, осложненной пандемией, и сохранится в будущем. Группа ПИК выражает признательность своим сотрудникам и деловым партнерам за упорный труд и выдержку, а клиентам – за доверие, оказанное при выборе продуктов ПИК даже в условиях повышенной неопределенности.

*Президент ПАО «Группа Компаний «ПИК»
Сергей Гордеев*

Об Отчете

Подход к подготовке Отчета

Настоящий Отчет об устойчивом развитии (далее — Отчет) подготовлен ПАО «Группа Компаний ПИК» (далее – Группа, Группа ПИК, ПИК) с целью информирования широкого круга заинтересованных сторон о подходах и результатах деятельности Группы в экономической, экологической и социальной сферах за 2019 год.

Группа ПИК является строительной и девелоперской компанией, осуществляющей деятельность по различным направлениям строительной отрасли, в рамках которых создается добавленная стоимость, обеспечивая долгосрочную ценность для заинтересованных сторон Группы. Ключевой темой Отчета продолжают оставаться достижения Группы в области автоматизации и цифровизации процессов.

Публикация Отчета предполагает повышение прозрачности и более детальное информирование заинтересованных сторон о деятельности Группы в области устойчивого развития.

Подготовка Отчета производилась в соответствии с требованиями и принципами Руководства по отчетности в области устойчивого развития Global Reporting Initiative (GRI), был использован вариант раскрытия информации «Основной» (Core). **GRI 102-54** Таблица стандартных элементов отчетности GRI представлена в Приложении.

При подготовке отчетности Группа ориентируется на передовой международный и российский опыт в сфере устойчивого развития, в том числе на принципы Глобального договора ООН. Также в Отчете отражен вклад Группы в достижение Целей в области устойчивого развития (ЦУР), разработанных и принятых Организацией Объединенных Наций (ООН) в 2015 году.

Во внимание также приняты ожидания инвесторов и аналитических агентств по раскрытию ESG-информации.

GRI 102-55

Подход к определению существенных тем

GRI 102-46

Группой был разработан подход к определению существенных тем для раскрытия в Отчете с учетом специфики бизнеса и направлений развития.

В рамках проведенного анализа были также определены дополнительные существенные темы к раскрытию в Отчете, отражающие приоритетные направления деятельности и дальнейшего развития Группы ПИК.

Проведен анализ внутренних и внешних источников:

- анализ внутренних документов;
- анализ публичной информации о Группе;
- сравнительный анализ существенных тем, раскрываемых зарубежными и российскими компаниями строительной отрасли и девелоперами.

Составлен перечень существенных тем:

- составлен предварительный список существенных тем на основе проведенного анализа;
- согласован с ответственными представителями Группы предварительный список существенных тем;
- утвержден финальный перечень существенных тем.

Об Отчете

Перечень существенных тем

GRI 102-47

Существенные темы для раскрытия Группой в Отчете об устойчивом развитии за 2019 год были определены исходя из рекомендаций Стандартов GRI.

Экономические темы	Экологические темы	Социальные темы	Дополнительные темы, раскрываемые Группой
201 Экономическая результативность	302 Энергия	401 Занятость	Диджитализация и автоматизация процессов
203 Непрямые экономические воздействия	303 Вода	403 Здоровье и безопасность на рабочем месте	Партнерские отношения с поставщиками и подрядчиками
204 Практики закупок	305 Выбросы	404 Обучение и образование	Управление качеством при производстве строительных материалов
205 Противодействие коррупции	306 Сбросы и отходы	405 Разнообразие и равные возможности	Применение технологических и конструктивных решений для здоровья потребителя
		413 Местные сообщества	
		416 Здоровье и безопасность потребителя	

ESG-аналитики

Анализ требований ESG-аналитиков и позиций Группы ПИК в ESG-рейтингах является важной частью совершенствования корпоративной системы управления устойчивым развитием. Группа ПИК стремится раскрывать нефинансовую информацию в соответствии с критериями ESG-аналитиков и ожиданиями инвесторов, для чего в 2019 году был опубликован первый в истории Группы Отчет об устойчивом развитии за 2018 год.

Оценки ESG-аналитиков, сделанные на основе раскрытой информации за 2018 год, позволили определить темы, на которых Группа сосредоточилась в текущем отчетном периоде и которые, соответственно, получили дополнительное раскрытие в Отчете об устойчивом развитии за 2019 год:

- система корпоративного управления;
- этика и противодействие коррупции;
- права сотрудников, разнообразие и равные возможности;
- цифровизация, информационная безопасность;

- управление качеством;
- безопасность клиентов;
- взаимодействие с местными сообществами;
- управление отходами, включая опасные отходы;
- управление водными ресурсами, включая сбросы.

Об Отчете

Границы Отчета и методика подготовки

Информация о деятельности Группы ПИК представлена за период с 1 января по 31 декабря 2019 года. **GRI 102-50** Предыдущий отчет об устойчивом развитии Группы был опубликован в июне 2019 года. **GRI 102-51** В Группе принят ежегодный выпуск отчетности, который осуществляется в соответствии с Политикой в области устойчивого развития и отвечает требованиям Концепции развития публичной нефинансовой отчетности, утвержденной распоряжением Правительства РФ. **GRI 102-52**

Отчет включает информацию о деятельности ПАО «Группа Компаний ПИК» и его дочерних предприятий в разбивке по основным сегментам деятельности.

Финансовые и операционные результаты представлены консолидированно на основе существующих методик Группы по подготовке и сбору данных, если не указано иное. При сборе информации использовались границы Группы, определенные в финансовой отчетности Группы, подготовленной в соответствии с МСФО.

Информация в разделах «Охрана труда» и «Охрана окружающей среды» представлена только по компании АО «ПИК-Индустрия» — основному производственному активу Группы. **GRI 102-45**

Для обеспечения сопоставимости данных наиболее значимые показатели Группы представлены не только за отчетный период, но и за предыдущие 2 года.

По сравнению с предыдущим отчетом об устойчивом развитии за 2018 год в Отчете произошли изменения в отношении отдельных показателей, а также в части раскрытия дополнительных показателей. Так, например, в настоящий Отчет были включены дополнительные операционные и финансовые данные, обзор отрасли и описание практик корпоративного управления. Также в 2019 году в состав Группы вошла УК «ПИК-Комфорт», в связи с чем границы некоторых показателей были расширены. Необходимые объяснения приведены в тексте Отчета. **GRI 102-48** В 2019 году была раскрыта новая существенная тема для Группы – здоровье и безопасность потребителя. Других существенных изменений охвата и границ Отчета по темам по сравнению с прошлым годом не произошло. **GRI 102-49**

События после отчетного периода

Во время подготовки настоящего Отчета (конец 2019 года и первая половина 2020 года) обстановка в стране и мире была осложнена пандемией вируса COVID-2019. ПИК, как системообразующая компания, не осталась в стороне от общих усилий в борьбе с распространением вируса в регионах присутствия. В Приложении к Отчету содержится краткая информация о мерах, принятых Группой для выполнения своих обязательств перед клиентами, а также защиты своих сотрудников и жителей объектов ПИК.

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

Об Отчете

Заверение

Группа осознает всю важность наличия независимого мнения о достоверности раскрываемой нефинансовой информации для заинтересованных сторон и планирует привлечение независимого аудитора для проверки Отчета в будущих отчетных периодах.

Контактная информация

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

Ниже представлены контакты Группы для получения обратной связи, а также для дополнительных вопросов, касающихся информации в данном Отчете.

Департамент по работе с инвесторами и рынками капитала

Полина Куршецова

+7 (495) 505-97-33

+7 (495) 203-71-01

ir@pik.ru

Публичное акционерное общество «Группа Компаний ПИК». **GRI 102-1, 102-5**

Местонахождение постоянно действующего исполнительного органа Группы:
Российская Федерация, 123242, г. Москва, ул. Баррикадная, д. 19, стр. 1. **GRI 102-3**

Электронная версия Отчета за 2019 год опубликована на сайте Группы: www.pik.ru

КТО МЫ?

О Группе

Корпоративное управление

Управление устойчивым развитием



Группа ПИК

Группа ПИК — крупнейшая публичная российская девелоперская компания, специализирующаяся на реализации проектов по строительству современного доступного жилья и сопутствующих объектов социальной и коммерческой инфраструктуры.

45,1 млрд руб.

**Чистая
прибыль**

2 024 тыс. м²

**объем ввода
в эксплуатацию**

24 773

**сотрудников
в Группе ПИК**



А также:

- системообразующая компания Российской экономики
- драйвер цифровой трансформации бизнес-процессов девелоперской отрасли
- компания с уникальной философией и узнаваемым брендом
- команда профессионалов, готовых решать самые амбициозные и нестандартные задачи

История развития

1994 • Создание компании ПИК

2001 • Активная экспансия на рынке Московского региона, начало реализации проектов в других регионах РФ
-2006 • Приобретение производственных мощностей по индустриальному строительству

2007 • Компания осуществила успешное IPO на Лондонской Бирже, ММВБ и РТС

2012 • Восстановление рынка недвижимости и увеличение рынка докризисных объемов реализации до 658 тыс. м²

2014 • Смена акционеров Группы, в том числе приобретение Сергеем Гордеевым 29% акций
• Приход нового менеджмента и формирование новой стратегии деятельности

2015 • Вывод на рынок принципиально новых продуктов и серий домов с улучшенными характеристиками и потребительскими свойствами
• Модернизация производственных мощностей
• Запуск принципиально новых технологий продаж и клиентского сервиса

2016 • Увеличение операционных показателей деятельности и приобретение новых проектов
• Взят курс на цифровизацию продуктов и процессов
• Поглощение основного конкурента в Московском регионе

2017 • Увеличение доли главного акционера до контрольного пакета (74,6%)
• Банк ВТБ становится портфельным инвестором (7,6%)
• Достижение рекордных операционных показателей по контрактации и вводу объектов эксплуатации

2019 • Управляющая компания «ПИК-Комфорт» вошла в периметр Группы ПИК
• Внедрение сервиса онлайн-продаж

1. О Группе

Портрет

Сегменты деятельности

GRI 102-2

Группа ПИК работает на российском рынке недвижимости с 1994 года и на сегодняшний день является крупнейшей девелоперской компанией в России, основной специализацией которой является строительство жилья комфорт-класса, а также всей сопутствующей инфраструктуры.

Помимо этого, ПИК осуществляет деятельность в следующих сегментах:

GRI 102-6

- проектирование и комплексное ведение проектов (fee-development);
- производство строительных конструкций и материалов;
- строительство различных объектов (жилых, коммерческих, инфраструктурных и т. д.);
- управление жилищным фондом;
- инвестиционная деятельность;
- франчайзинг.

В 2019 году новым направлением деятельности для ПАО «ГК ПИК» стала франшиза – готовых решений по управлению бизнесом, эскроу и проектному финансированию, управлению проектами, технологиями строительного производства и т.д.

ПИК также активно развивает собственные цифровые проекты, направленные на автоматизацию и оптимизацию бизнес-процессов в сфере девелопмента. Новым перспективным направлением деятельности Группы в будущем станут коммерциализация разработок и предоставление сервисных услуг по цифровизации и автоматизации сторонним девелоперским компаниям и другим участникам рынка.

География присутствия

GRI 102-4

Группа осуществляет девелоперскую деятельность в 12 регионах присутствия, делая основной акцент на Москву и Московскую область. Помимо этого, Группа ПИК осуществляет управление жильём более чем в 20 городах по всей стране.

Взяв за основу Московский регион, ПИК осуществляет унификацию как технологических процессов строительства, так и бренд-листов закупаемых материалов во всех регионах, что позволяет повысить эффективность строительства и осуществления контроля и в значительной степени влияет на качество реализуемых проектов во всех регионах присутствия.

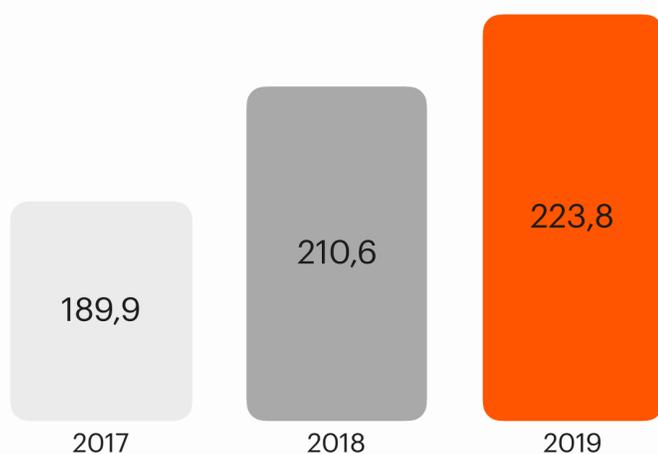


Ключевые операционные показатели Группы за 2019 год

GRI 102-7, 201-1

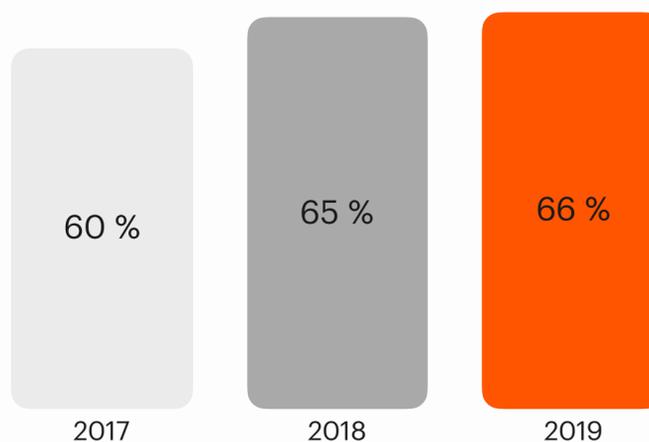
Рост операционных и финансовых показателей — основа для устойчивого и динамичного развития Группы, а также генерации значительных денежных потоков. В 2019 году ПИК достиг рекордных для рынка объемов монтажа железобетонных изделий – 1,4 млн м²

Объем реализации недвижимости, млрд рублей



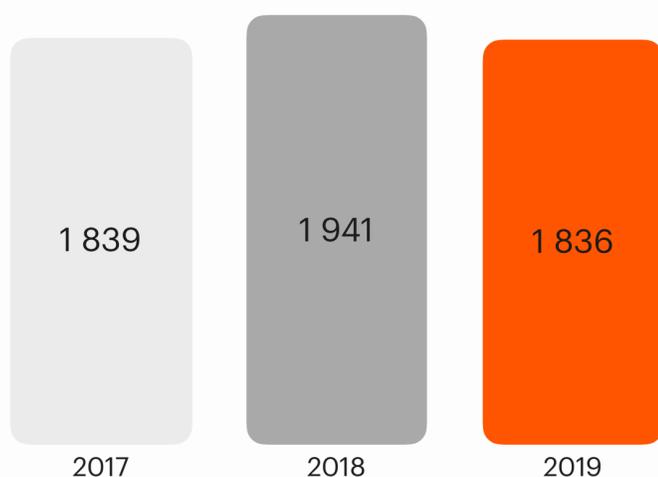
Объем реализации недвижимости в 2019 году увеличился на 6,3% по сравнению с 2018 годом и достиг 223,8 млрд рублей.

Доля ипотечных сделок в общем объеме продаж



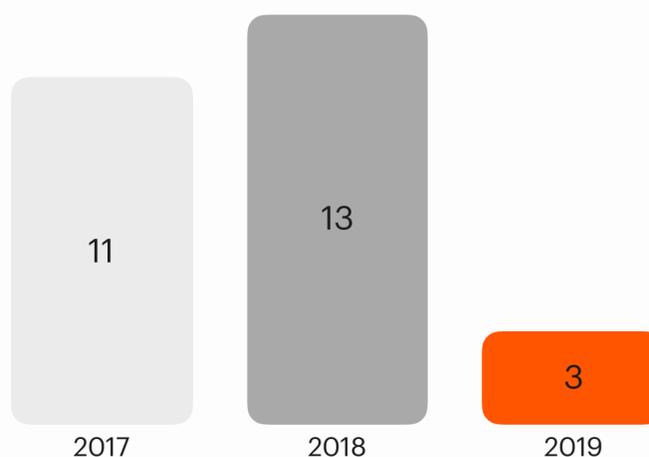
В 2019 году отмечен рост доли ипотечных продаж на 1% по сравнению с 2018 годом.

Объем реализации недвижимости, тыс. м²



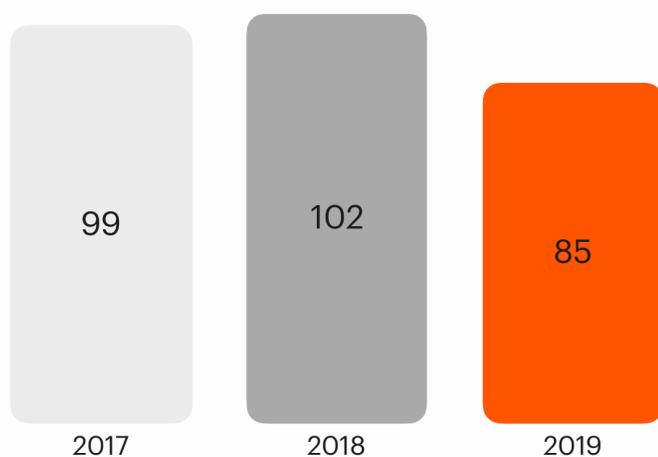
В натуральной величине объем реализации снизился на 1,7% и в 2019 году составил 1 956 тыс. м²

Количество выведенных в продажу проектов



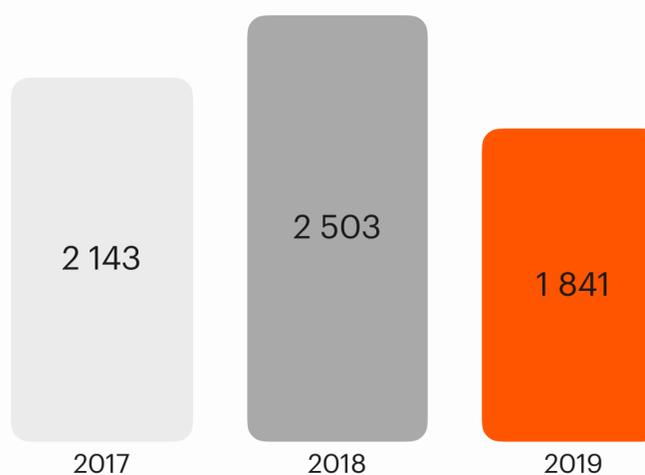
Количество выведенных в 2019 году в продажу проектов сократилось на 76,9% по сравнению с 2018 годом.

Количество выведенных в продажу корпусов



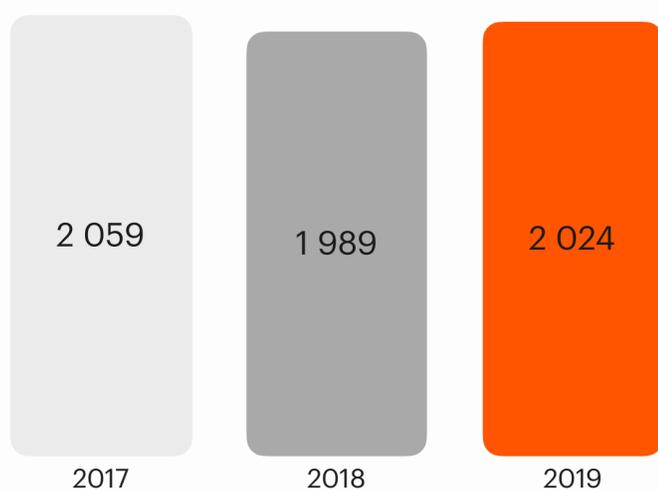
Общее количество выведенных в продажу корпусов в отчетном периоде также снизилось. По сравнению с 2018 годом снижение составило 16,6%.

Объем выведенной в продажу недвижимости, тыс. м²



Также в 2019 году отмечено снижение площади выведенной в продажу недвижимости на 26,4% по сравнению с 2018 годом.

Объем ввода в эксплуатацию, тыс. м²



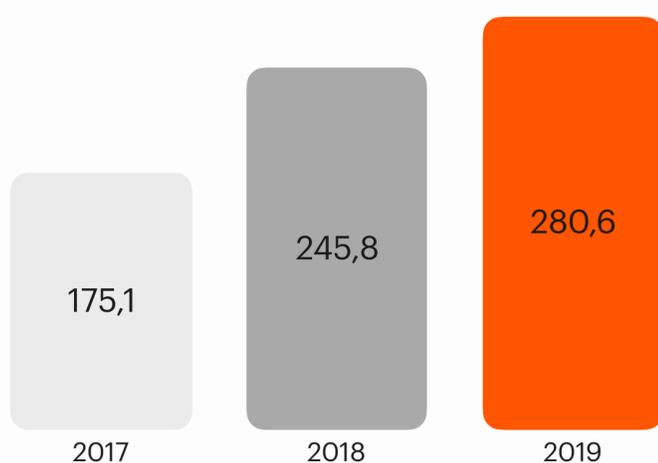
Объем ввода объектов в эксплуатацию в отчетном периоде составил 2 024 тыс. м², увеличение по сравнению с 2018 годом составило 2,2%. По данным Единого реестра застройщиков, ПИК занимает лидирующие позиции среди российских девелоперов по объему текущего строительства жилой недвижимости и по объему ввода жилья в 2019 году.

Помимо реализации собственных объектов, Группа в 2019 году также осуществляла деятельность в направлении fee-development. Объем реализации недвижимости по данному направлению составил 16,5 млрд руб. или 120 тыс. м² в натуральной величине.

Ключевые принципы финансовой политики Группы:

- фокус на долгосрочный долг
- 100% долга в рублях
- оптимизация левереджа и снижение стоимости долгового портфеля

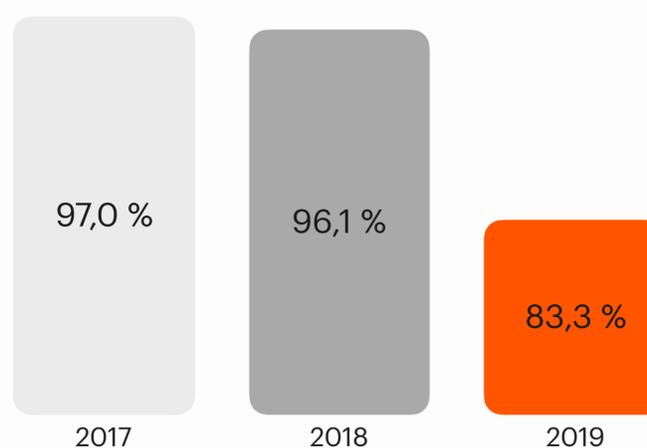
Общая выручка,
млрд рублей



Выручка Группы в 2019 году составила 280,6 млрд рублей, что на 14,2% больше по сравнению с 2018 годом:

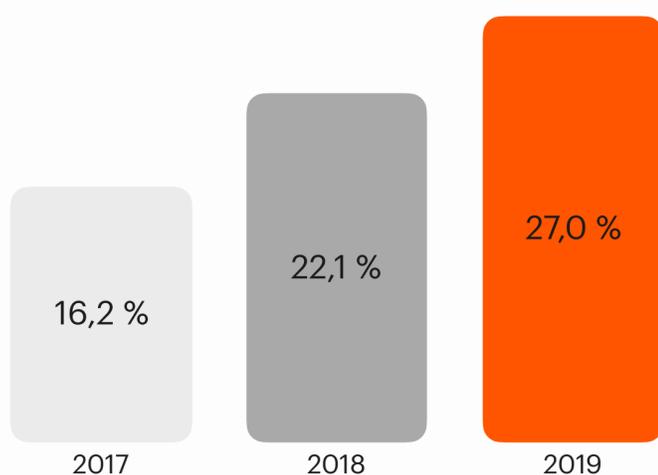
- выручка от продаж недвижимости составила 233,3 млрд рублей;
- объем поступлений денежных средств от оказания строительных услуг и прочих видов деятельности составил 47,3 млрд рублей.

Доля от продаж недвижимости
в общей выручке



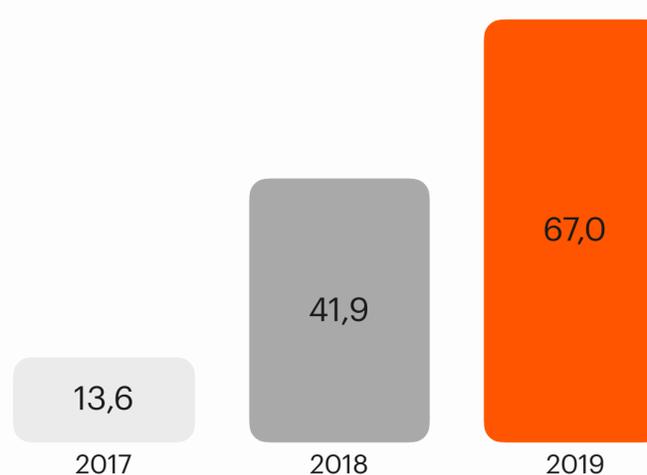
Доля от продаж недвижимости в общей выручке Группы в 2019 году снизилась на 12,8% по сравнению с 2018 годом. Снижение обусловлено диверсификацией деятельности Группы.

Валовая рентабельность, %



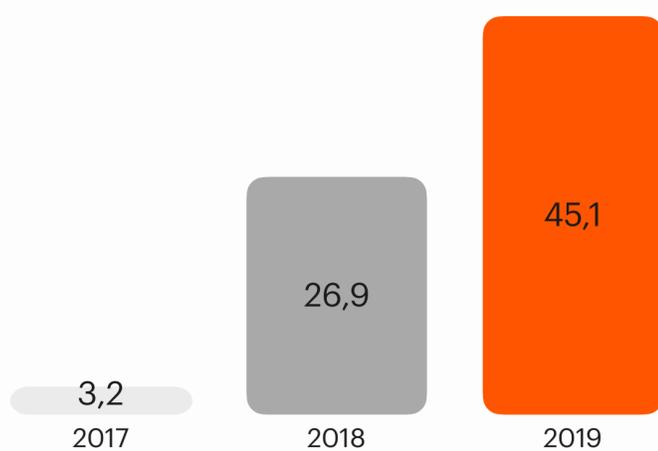
Валовая рентабельность (маржа) в 2019 году составила 27,0%, что на 4,9% больше, чем в 2018 году. В свою очередь, валовая рентабельность от продажи недвижимости увеличилась до 28,1% по сравнению с 21,4% в 2018 году, а валовая рентабельность от продажи объектов недвижимости, учтенных по исторической стоимости, составила 33,0%.

ЕБИТДА, млрд рублей



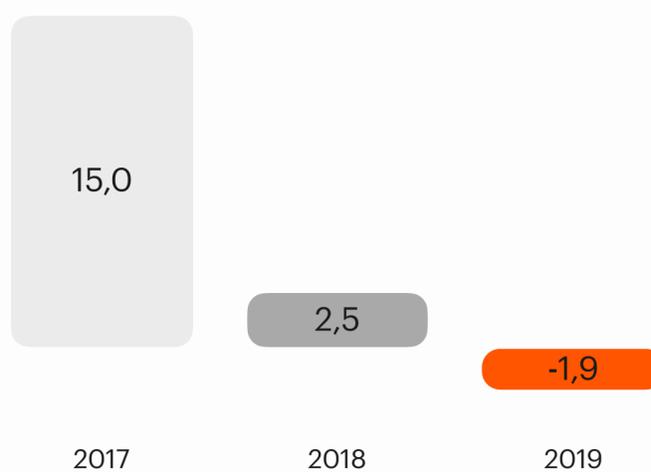
По сравнению с 2018 годом ЕБИТДА увеличилась на 59,9% и составила 67,0 млрд рублей. Рентабельность по ЕБИТДА выросла до 23,9% в 2019 году по сравнению с 17,1% в 2018 году.

Чистая прибыль, млрд рублей



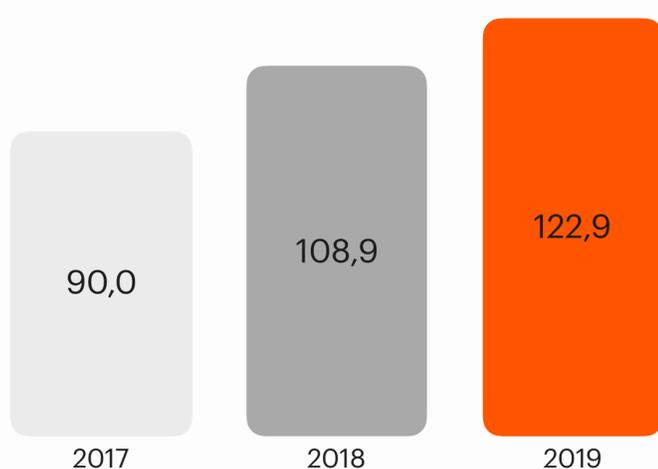
В отчетном периоде показатель чистой прибыли по Группе составил 45,1 млрд рублей, что на 67,7% больше, чем в 2018 году. Это изменение связано с ростом цены на м² жилья.

Чистый корпоративный долг, млрд рублей



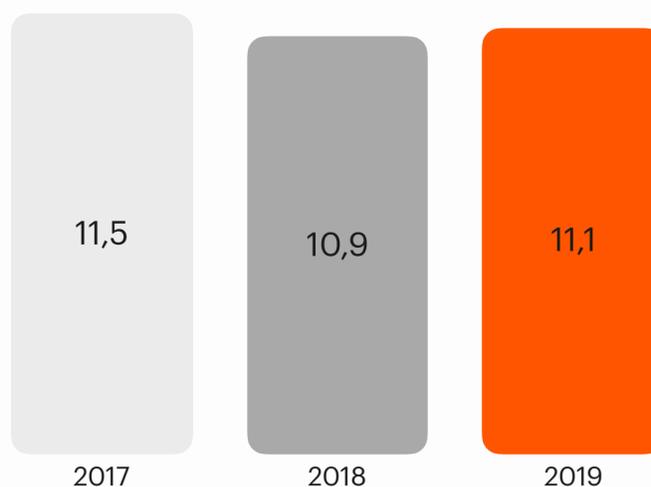
Чистый корпоративный долг по состоянию на 31 декабря 2019 года снизился до минус 1,9 млрд рублей.

Средняя цена реализации, тыс. рублей / м²



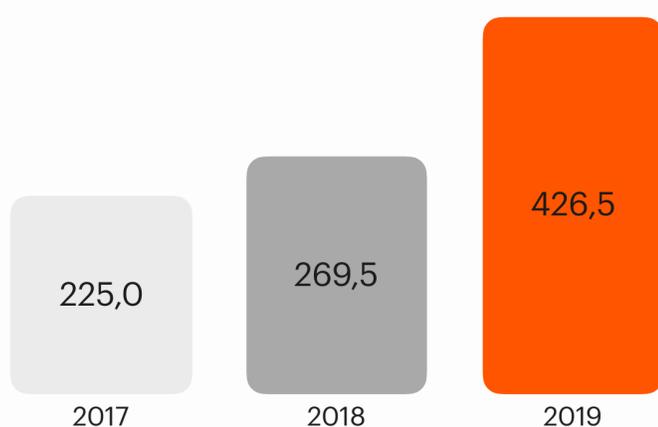
Средняя цена реализации выросла на 12,9% по сравнению с 2018 годом и составила 122,9 тыс. рублей/м².

Размер земельного банка, млн м²



В 2019 размер земельного банка составил 11,1 млн м², на 1,8% больше, чем в 2018 году.

Оценка земельного банка, млрд рублей

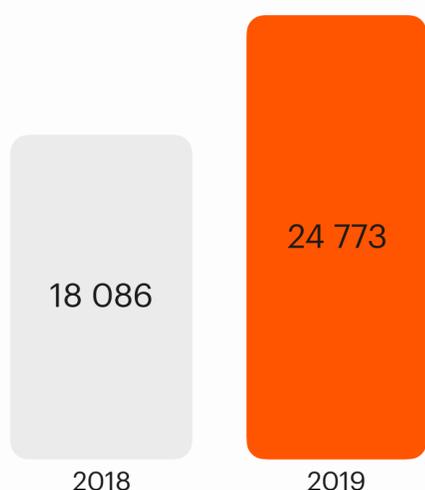


Оценка земельного банка продемонстрировала рост на 58,3%, достигнув 426,5 млрд рублей.

Ключевые показатели Группы в области устойчивого развития

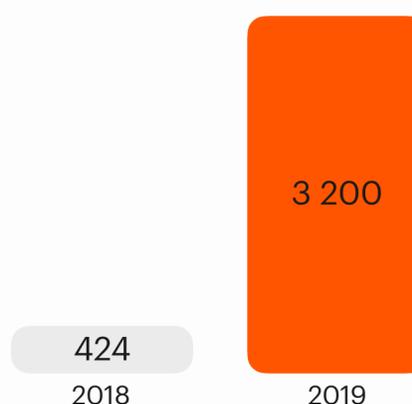
GRI 102-7

Списочная численность на конец года, человек



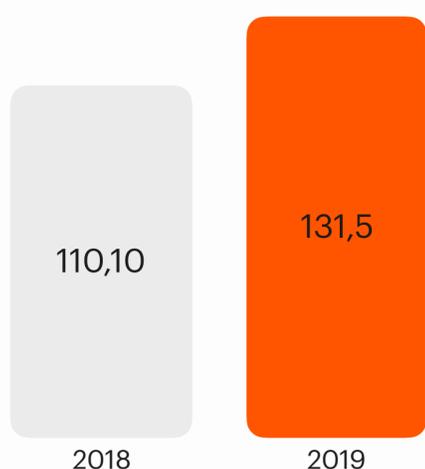
Количество сотрудников Группы в 2019 году составило 24 773 человека, что на 37,0% больше, чем в 2018 году.

Объем затрат в природоохранную деятельность, тыс. рублей



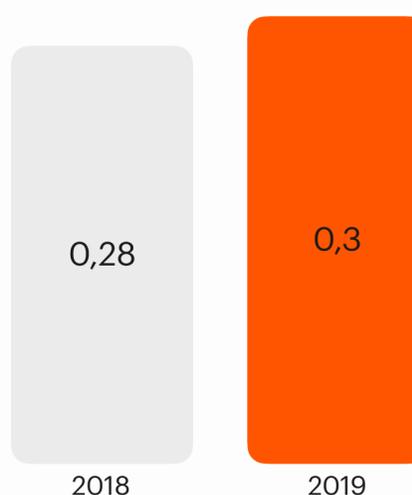
Текущие затраты на природоохранную деятельность в 2019 году увеличились в 7,5 раз по сравнению с 2018 годом. Помимо этого, Группа инвестировала 30,9 млн рублей в разработку разрешительной документации, а также в мероприятия по обезвреживанию, утилизации и захоронению отходов.

Объем затрат в промышленную безопасность и охрану труда, млн рублей



Общее увеличение затрат в области ПБиОТ за отчетный период составило 19,4% от уровня 2018 года.

Показатель LTIFR

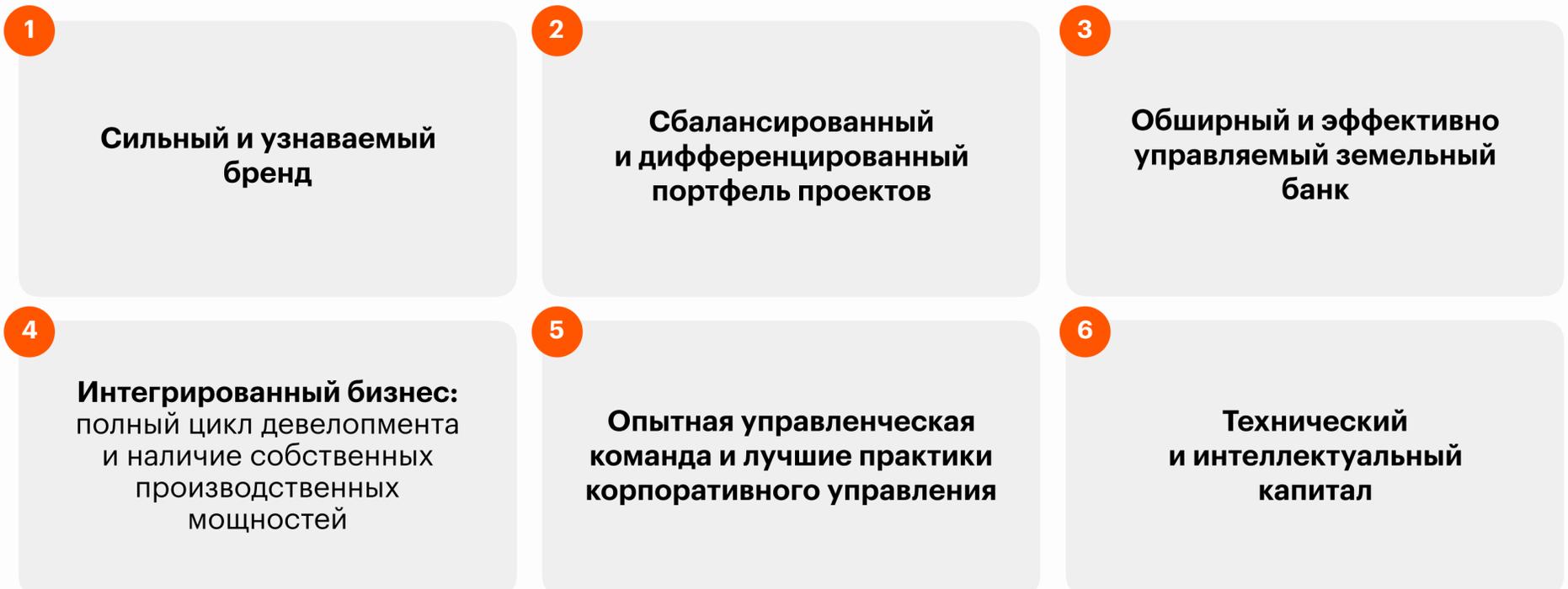


Показатель LTIFR в 2019 году остался на уровне 2018 года. Всего в 2019 году зафиксировано 34 случая производственного травматизма, при этом 76,5% – легкие по степени тяжести

Стратегия и бизнес-модель

Конкурентные преимущества

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



1. Сильный и узнаваемый бренд

ПИК принципиально отличается от своих конкурентов тем, что развивает непосредственно бренд Группы, а не отдельных проектов. Именно бренду Группы атрибутируются все свойства и качества, которые она стремится донести до своих клиентов. В свою очередь, все проекты, разрабатываемые Группой ПИК, должны соответствовать этим свойствам и качествам, что достигается за счет корпоративных ПИК-Стандартов. Группа рассматривает следующие ключевые аспекты наполнения своего бренда:

- **Стандартизация как основной аспект гарантии качества**
- **Комфорт для клиентов. Внимание к деталям при разработке мастер-плана проекта, а также особое внимание к социальной инфраструктуре**
- **Инновации как основной аспект оптимизации бизнес-процессов и повышения комфорта обслуживания клиентов.** Сюда относятся инновационные технологии строительства, преобразование и трансформирование клиентского опыта с помощью процессов диджитализации, технологии продвижения бренда – отказ от всех классических офлайн-каналов, использование новых каналов на основе зарубежного опыта.

Бренд Группы ПИК был включен в топ-50 самых ценных брендов России рейтинга «Brand Finance Russia 50» по итогам 2019 года.

2. Сбалансированный и дифференцированный портфель проектов

Проекты, реализуемые Группой, обеспечивают возможность выбора клиентом из различных вариантов планировки, цены, класса и расположения. Важным аспектом является также сбалансированность портфеля проектов по времени реализации. Таким образом, Группа предлагает максимально адаптированный к клиентским потребностям продукт.

3. Обширный земельный банк.

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

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

Группа осуществляет весь цикл девелопмента объекта, начиная от приобретения земельного участка, разработки дизайна и проектирования и заканчивая непосредственно строительством. Таким образом, обеспечивается высокая контролируемость всего процесса, что влечет за собой улучшение качества продукции, а также уменьшение времени реализации проекта. Повышению качества способствует также наличие собственных производственных мощностей – часть ключевых строительных материалов производится Группой самостоятельно. Помимо прочего, это позволяет гарантировать своевременные поставки на объекты строительства.

5. Опытная управленческая команда и лучшие практики корпоративного управления

Управление Группой осуществляют опытные и при этом открытые для новых идей и вызовов профессионалы. В сочетании с применением лучших мировых практик ПИК удастся ставить и достигать амбициозные цели.

6. Технический и интеллектуальный капитал

За долгое время работы в девелоперском секторе в ПИК аккумулировалось значительное количество собственных уникальных инновационных разработок и проектов, которые положительно выделяют Группу на рынке недвижимости. В Группе собралась команда специалистов, готовых решать самые амбициозные и нестандартные задачи.

Бизнес-модель

ПИК, являясь вертикально интегрированной группой компаний, полностью реализует весь цикл девелопмента, начиная от выбора и приобретения участка под строительство, создания мастер-плана и дизайна и заканчивая вручением ключей от недвижимости новым жителям. Таким образом, Группа обеспечивает высокое качество как проектирования, так и реализации проектов, соблюдение сроков сдачи объектов и высокую эффективность всех бизнес-процессов, что в конечном счете способствует повышению доверия Группе со стороны клиентов.

После завершения основного цикла девелопмента ПИК осуществляет управление построенным жилищным фондом, что позволяет гарантировать высокий уровень сервиса и комфорта для жителей объектов Группы. Также услуги по управлению жилищным фондом предоставляются и для объектов, построенных другими застройщиками.

Важными аспектами деятельности Группы ПИК являются постоянный сбор обратной связи и анализ удовлетворенности жителей. Это позволяет учитывать изменяющиеся потребности различных групп клиентов и разрабатывать проекты, максимально удовлетворяющие наших жителей.



Функционирующая в ПИК система управления проектами позволяет одновременно управлять строительством нескольких миллионов квадратных метров жилья. Во многом это достигается благодаря развитию собственных ИТ-инструментов, позволяющих значительно повысить эффективность всех бизнес-процессов Группы, в том числе связанных с управлением как уже построенными и сданными в эксплуатацию объектами, так и с теми, что еще находятся на этапе девелопмента. Реализация всех проектов Группы происходит поэтапно, а ответственность за каждый конкретный этап закреплена на уровне вице-президентов ПАО «ГК ПИК».

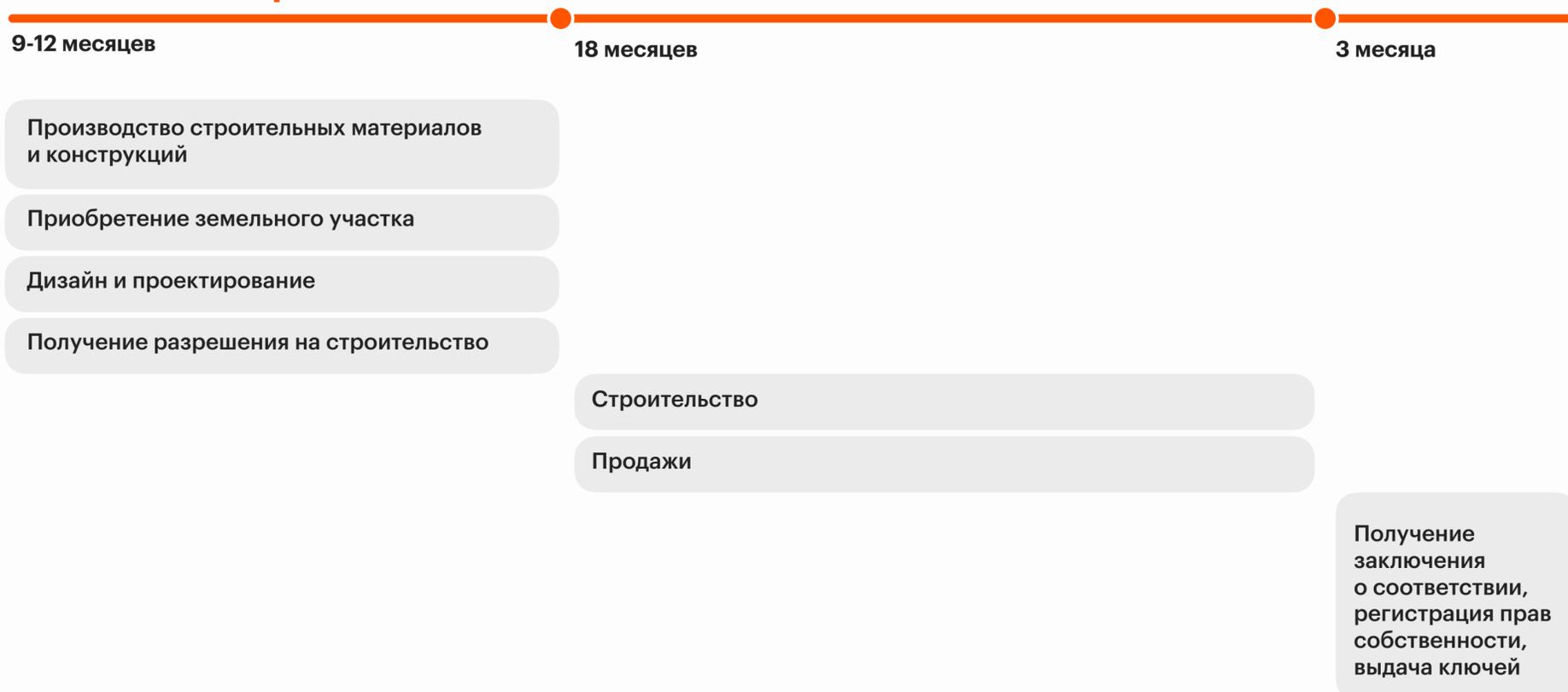
Для каждого проекта создается отдельный, постоянно действующий на протяжении всего цикла девелопмента проектный офис, в функции которого входит общее руководство реализацией проекта: установка сроков для каждого этапа и контроль их выполнения, координация различных подразделений Группы, задействованных на разных этапах, решение возникающих нюансов и сложностей и т. д.

Значительный опыт эффективного управления проектами позволяет Группе ПИК развиваться в различных направлениях девелоперской отрасли. Так, подобным направлением для Группы, развивающимся в рамках работы по диверсификации деятельности, является осуществление всего цикла девелопмента на земельных участках собственников (fee-development).

Девелоперский цикл

Одним из ключевых факторов операционного и финансового благополучия Группы является отлаженный цикл девелопмента. Благодаря вертикальной интеграции и собственному производству, а также стандартизации процессов ПИК реализует свои проекты в сжатые сроки, не снижая при этом качество выполнения работ.

30-33 месяца



Общая продолжительность девелоперского цикла составляет 30-33 месяца, цикл разделен на три основных этапа:

- **первый этап** (продолжительность 9-12 месяцев) – выбор и приобретение земельного участка, удовлетворяющего концепции Группы; после выбора участка начинается проектирование комплекса под данный конкретный участок. Параллельно с этим происходит получение всей необходимой разрешительной документации;
- **второй этап** (продолжительность 18 месяцев) – работы, связанные со строительством, внутренней отделкой, а также созданием всей необходимой инфраструктуры, предусмотренной проектировщиками (дворы, парковки и т. д.), на этом же этапе начинаются продажи недвижимости в будущих домах;
- **третий этап** (продолжительность 3 месяца) – получение всех необходимых заключений государственных органов о соответствии объектов законодательным требованиям и нормам, регистрация прав на собственность и выдача ключей клиентам.

После завершения всех работ, предусмотренных девелоперским циклом, сданные в эксплуатацию объекты поступают под управление ПИК-Комфорт.

Управляющая компания «ПИК-Комфорт»

В 2019 году в периметр Группы ПИК вошла управляющая компания «ПИК-Комфорт», которая выполняет функции эксплуатации, обслуживания и управления жилищным фондом – как объектами ПИК, так и сторонними объектами. ПИК-Комфорт представлена в 19 регионах России и управляет жилищным фондом площадью 50,1 млн м². В состав ПИК-Комфорт входят предприятия, занимающиеся эксплуатацией лифтового хозяйства, содержанием и ремонтом жилых домов, начислением платежей за жилищно-коммунальные услуги, логистикой и вывозом мусора.

Цель ПИК-Комфорт – преобразовать управляющую компанию в ИТ-компанию и предоставлять сервис высокого качества с помощью цифровых инструментов, в частности, с помощью приложения «ПИК-Комфорт – Мой кабинет», который не имеет аналогов на рынке, а также единых диспетчерской и call-центра с элементами автоматизации для ускорения обработки обращений и реагирования.

ПИК-Комфорт является лидером в области управления и эксплуатации жилищного фонда, активно участвует в мероприятиях по обмену лучшими практиками, содействуя развитию отрасли. В 2019 году ПИК-Комфорт заняла призовые места в городском конкурсе лучших товаров и услуг «Московское качество». ПИК-Комфорт также занимает третье место в Рейтинге управляющих компаний ЖКХ и ТСЖ в Москве.

Стратегия

Основной стратегической целью Группы ПИК является сохранение лидерских позиций на рынке современного и доступного жилья в России и одновременно диверсификация деятельности. Группа стремится к увеличению стоимости за счет цифровой трансформации, ориентированной на создание высокотехнологичного производства и девелопмента, а также на оптимизацию всех бизнес-процессов.

Группа также имеет намерение выйти за рамки привычного девелопмента. С этой целью реализуются проекты по предоставлению услуг по проектированию и строительству на земельных участках собственников, коммерциализация и предоставление сервисных услуг в сфере цифровизации девелоперской деятельности и т. д.

Для достижения поставленных целей выделены несколько ключевых направлений деятельности ПИК. В 2019 году Группа продолжила свою деятельность по данным направлениям и достигла значительных результатов.

1	Объем реализации недвижимости, млрд рублей	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечение эффективности девелоперской деятельности посредством применения проектного метода управления • Контроль издержек на всех этапах цепочки создания стоимости • Оптимизация производственных процессов • Развитие и модернизация производственных и строительных мощностей • Совершенствование методов анализа, контроля и управления основными рисками Группы • Привлечение и удержание высокопрофессиональных специалистов, создание комфортных условий труда • Минимизация воздействия человеческого фактора • Унификация технологических процессов строительства во всех регионах присутствия • Унификация технологических процессов во всех регионах деятельности
2	Диверсификация деятельности Группы	<ul style="list-style-type: none"> • Коммерциализация ИТ-проектов • Развитие направления предоставления девелоперских услуг (fee-development) • Запуск и развитие франчайзинга

3	Диджитализация и автоматизация	<ul style="list-style-type: none"> • Инвестиции в развитие ИТ-инфраструктуры • Разработка и внедрение инновационных ИТ-решений • Автоматизация производственной деятельности и иных бизнес-процессов • Совершенствование ИТ-инструментов планирования, учета и контроля • Постоянное совершенствование качества объектов Группы при помощи ИТ-технологий
4	Увеличение объема предложения высококачественного жилья	<ul style="list-style-type: none"> • Вывод на рынок принципиально новых продуктов индустриального и монолитного домостроения с улучшенными потребительскими и эстетическими характеристиками • Развитие эффективных методов реализации жилья с использованием собственной службы продаж • Сокращение сроков разработки проектов при сохранении высокого качества
5	Создание лучшего клиентского опыта	<ul style="list-style-type: none"> • Развитие каналов онлайн-продаж • Внедрение инструментов самообслуживания • Постоянное совершенствование системы клиентского обслуживания • Сбор и анализ обратной связи от клиентов, проведение оценки удовлетворенности • Формирование комфортной внутренней жилой среды районов комплексной застройки
6	Достижение целей устойчивого развития	<ul style="list-style-type: none"> • Соблюдение норм деловой этики • Противодействие коррупции • Содействие профессиональному и личностному росту работников Группы • Обеспечение безопасных условий труда • Создание эффективной и прозрачной системы взаимодействия с заинтересованными сторонами • Содействие социально-экономическому развитию регионов присутствия • Минимизация негативного влияния деятельности Группы на природную среду, эффективное и рациональное использование природных ресурсов

Развитие ИТ-технологий и цифровизация

Подход к управлению вопросами цифровизации

С 2016 года после значительного расширения Группа взяла курс на разработку собственных цифровых проектов. Таким образом, удалось создать не имеющую аналогов в девелоперской отрасли единую цифровую систему, в которую сведены разработанные ИТ-подразделениями Группы проекты. Внедрение ИТ-решений в бизнес-процессы Группы позволяет повысить их операционную эффективность, оптимизировать затраты, добиться значительного увеличения прозрачности деятельности.

Сегодня ПИК уделяет приоритетное внимание вопросам развития информационных технологий и цифровизации всех бизнес-процессов и является лидером в области ИТ в строительно-девелоперской отрасли. В Группе реализуется Стратегия диджитализации, которая пересматривается и актуализируется каждые полгода.

Накопленный уникальный отраслевой опыт в сфере цифровизации и автоматизации сегодня является важным конкурентным преимуществом Группы. Тем не менее, находясь в постоянном поиске новых возможностей для роста, Группа приняла решение о разработке нового направления деятельности в перспективе – коммерциализации цифровых проектов на сервисной основе после отделения продуктов от внутренних систем Группы.

В структуре Группы функционируют несколько подразделений, ответственных за разработку, внедрение и поддержку ИТ-проектов: Департамент информационных технологий, входящий непосредственно в ПАО «ГК ПИК», а также ИТ-подразделения в Департаменте продаж, ПИК-Проекте и ПИК-Индустрии, отвечающие за реализацию проектов в коммерческом, проектном и промышленно-строительном сегментах соответственно. Также в периметре Группы функционирует компания – ПИК-Digital, основной задачей которой являются разработка и консолидация крупных ИТ-проектов, а также их последующая коммерциализация. В начале 2020 года планируется перевод всех ИТ-подразделений в структуру ПИК-Digital.

Основные задачи ИТ-подразделений Группы:

- **проектная деятельность** – разработка собственных информационных продуктов в области автоматизации и цифровизации процессов проектирования, строительства, девелопмента (проектного управления), коммерческой деятельности (продажи, маркетинг), офисной деятельности (бухгалтерия, отчетность, закупки), обслуживания недвижимости и инженерной инфраструктуры, а также внутренних процессов (HR и т. д.). Реализуемые проекты направлены на снижение себестоимости недвижимости Группы, соответствие требованиям законодательства, повышение операционной эффективности подразделений Группы, оптимизацию и упрощение контроля всех бизнес-процессов, повышение привлекательности и узнаваемости бренда (репутационные проекты);
- **сервисное обслуживание офисов, сетевой и серверной инфраструктуры** – техническая поддержка работников в офисах, обеспечение надежной работы офисной техники и серверов.

Для координации деятельности всех ИТ-направлений регулярно проводятся совещания на различных уровнях. «Board IT» – ежемесячные встречи руководителей всех направлений, направленные на синхронизацию операционной деятельности, обсуждение стратегических вопросов, лучших практик, конкретных проблем проектов и т. д. «Методология» – еженедельная встреча руководителей проектов для обсуждения текущих вопросов. Аналогичные встречи проводятся для разработчиков, на них обсуждаются технические аспекты реализации проектов.

Важным аспектом в сфере информационных технологий является постоянное изучение новых тенденций и повышение квалификации. В 2019 году сотрудники ИТ-подразделений Группы посетили 23 различных обучающих курса, а также приняли участие в 16 профильных конференциях, среди которых PgConf.Russia 2019, Heisenbug 2019 и многие другие.

Основные результаты за 2019 год

Цифровизация проектной отчетности

В связи с изменением законодательства в области эскроу был инициирован проект по объединению данных из существующих информационных систем, накапливающих данные по проекту.

Это позволило оптимизировать консолидацию отчетности и облегчить ее предоставление заинтересованным сторонам, в частности, банку и проектной команде отчетность стала доступна в формате информационного портала, а в Министерство строительства информация поступает автоматически благодаря внутренним системам сбора данных.

Проект был запущен в конце 2018 года, в 2019 году активно развивался и был полностью внедрен во всех релевантных подразделениях Группы.

Цифровизация процессов управления персоналом

Цифровизация также активно применяется для оптимизации процессов управления персоналом Группы. Так, в 2019 году активно развивался личный кабинет сотрудника, запущенный еще в 2018 году. Данная платформа обладает широким функционалом в области внутреннего взаимодействия сотрудников с HR-подразделениями или бухгалтерией. Так, например, личный кабинет позволяет написать заявление на отпуск или заказать справку 2НДФЛ или копию трудовой книжки. Для руководителей также предусмотрен различный функционал: штатное расписание, анализ текучести и укомплектованности, статистика обучения и многое другое. В 2019 году система функционировала в тестовом режиме и всячески совершенствовалась, в том числе с учетом обратной связи от сотрудников. Полноценный запуск планируется в 2020 году.

ПИК.Про

В 2019 году Группа запустила новую технологическую платформу – «ПИК.Про», которая связывает мастеров-строителей с подрядчиками. Мастера получают задания через приложение, а подрядчики после выполнения работ только проверяют их качество. Данная система управления позволяет удаленно сопровождать мастеров на площадке и оперативно принимать решения.

Соглашение об электронном взаимодействии

В 2019 году Группа подписала соглашение с банком-партнером в области работы по аккредитивам и счетам эскроу. Согласно данному соглашению, Группа как партнер банка, в пользу которого физическое лицо открывает аккредитив, получает возможность самостоятельно формировать соответствующее заявление в собственной системе. После этого заявление поступает в банк, где физическому лицу необходимо подписать его в любом удобном офисе банка. В аналогичном порядке осуществляется работа со счетами эскроу.

Соглашение позволяет сделать процесс покупки жилья максимально понятным, простым и быстрым. Его подписание стало ключевым событием в области диджитализации процессов продаж недвижимости.

Цифровой генеральный подрядчик

Для оптимизации и автоматизации процессов финансово-документных взаимодействий с подрядчиком и сокращения требуемого для этих целей персонала при растущем количестве подрядчиков в 2019 году был разработан и введен в эксплуатацию проект «Цифровой генеральный подрядчик».

Проект представляет собой комплекс систем, объединяющих несколько блоков:

- Конструктор цен. Данный блок позволяет создать и согласовать с подрядчиком смету на выполнение работ в автоматическом режиме;
- Конструктор договоров. В данном блоке происходит автоматическое составление договоров и их подпись;
- Конструктор актов. Осуществляется автоматический контроль за соответствием объемов и стоимости выполненных работ заключенному договору;
- Система взаиморасчетов. В систему поступают акты, история платежей подрядчика, вычитаются авансы, удерживается гарантийная сумма. Оставшаяся сумма автоматически направляется в банк и выплачивается подрядчику.

Через систему «Цифровой генеральный подрядчик» прошли все договоры, заключенные в 2019 году. Договоры, заключенные ранее, пока не входят в периметр данной системы. С 2020 года ожидается 100% покрытие данной системой всех договоров с подрядчиками.

Автоматизация взаимодействия подрядчиков и поставщиков – проект «Marketplace»

В 2019 году также началась автоматизация процесса закупки материалов у поставщиков – была разработана система Marketplace. Данная система представляет собой информационную платформу, в которой консолидируются поставщики, выигравшие тендер на поставку требуемых материалов. Подрядчик размещает заказы на материалы, требуемые для выполнения работы, а система автоматически распределяет эти заказы среди поставщиков. Система также контролирует соответствие заказываемых материалов смете, утвержденной в «цифровом генподрядчике».

В 2019 году с помощью данной системы производились закупки отдельных категорий материалов. Полноценный ввод системы в эксплуатацию и перевод всей закупочной деятельности будет осуществлен в 2020 году.

Комплексная система по обслуживанию недвижимости – Диспетчерская

Диспетчерская представляет собой информационную систему, предназначенную для оптимизации обработки и реагирования на технические заявки жителей наших объектов. Данная система включает в себя все процессы технического обслуживания недвижимости, от обработки поступающих заявок до контроля за их исполнением.

Диспетчерская состоит из ряда блоков:

- Call-центр – сервис по приему звонков от клиентов и регистрации заявок и консультаций жителей;
- Диспетчерская – сервис, с помощью которого заявки распределяются между исполнителями, а также осуществляется контроль их выполнения;
- Мобильное приложение исполнителя – мобильное приложение для Android и iOS, с помощью которого исполнители получают распределенные им заявки;
- Тикетница – сервис, отвечающий за маршрутизацию заявок между остальными сервисами;
- Лифтовая диагностика – сервис, анализирующий состояние лифтового оборудования и при необходимости автоматически создающий заявки о неисправности лифтов.

В 2019 году система была распространена на все объекты на территории Москвы и Московской области, а также в ряде регионов. Общая площадь обслуживаемого системой жилья составляет 35 млн м². Внедрены и функционируют стандарты обслуживания клиентов (SLA). В 2020 году планируется дальнейшее развитие и техническое совершенствование системы, включающее в себя повышение стабильности и эффективности её работы.

Цифровизация исполнительной документации

В 2019 году Группа полностью перешла на электронный вид исполнительной документации. Теперь исполнительная документация сдается подрядчиком в электронном виде, в таком же виде согласуется, подписывается и направляется в управляющую компанию. Группа согласовала с государственными надзорными органами в двух регионах страны предоставление данной документации в электронном виде. Внедрение данной системы позволило перевести значительные объемы документации по каждому сдаваемому объекту из бумажной формы в электронную.

Онлайн-продажи недвижимости и послепродажное обслуживание

Для клиентов Группы цифровизация – это в первую очередь повышение комфорта процесса покупки недвижимости и ее дальнейшей эксплуатации, минимизация или полное исключение необходимости посещения офиса на этапе покупки, экономия времени.

В 2019 году у клиентов ПИК появилась возможность минимизировать затраты времени на приобретение квартир – были запущены онлайн-продажи. Отдельно можно отметить наличие возможности онлайн-оплаты покупки квартиры. В 2019 году Группе удалось достичь значительного результата, который подтверждает, что цели, которые мы ставим перед собой в области онлайн-продаж, – реальны: житель г. Петропавловск-Камчатский приобрел квартиру в г. Москве онлайн, не приезжая в столицу.

Также активно развивается личный кабинет жителя, в котором осуществляются коммунальные платежи и решаются иные вопросы, связанные с эксплуатацией жилья. В 2019 году более 50% платежей были осуществлены онлайн.

Интеграция информации из BIM-моделей

В 2019 году данные из BIM-моделей начали полноценно использоваться для наполнения внутренних информационных систем. Теперь после завершения процесса проектирования информация оперативно передается в другие информационные системы. Например, при создании в конструкторе цен сметы объем необходимых для работ материалов автоматически извлекается из соответствующей BIM-модели. В будущем планируется использование цифровых моделей и в эксплуатации жилья. BIM-модель можно актуализировать с использованием данных обмеров БТИ и замечаний исполнителей работ, привести в соответствие с реальными параметрами на момент ввода объекта в эксплуатацию. У управляющей компании в таком случае будет цифровая копия дома – модель в электронном виде, которую можно использовать для планирования обслуживания, а также учета изменений в процессе эксплуатации.

Оценка эффективности внедрения ИТ-проектов

В конце 2019 года началась работа по созданию отдела, который будет отвечать за оптимизацию бизнес-процессов в подразделениях Группы и определение эффекта от проведенной оптимизации. В функции отдела будет входить аналитика потребностей заказчика – функционального подразделения (на данном этапе будет определяться, какие именно проблемы существуют, а также необходимость автоматизации как способа решения этих проблем), а также оценка эффективности проведенной оптимизации.

В настоящее время на каждый цифровой проект заводится карточка проекта по модели OKR (Objectives and Key Results), в которой фиксируются цели, ключевые результаты, бюджет, проектная команда, спонсор (функциональное подразделение Группы, которое понесет расходы) и т. д. Новое подразделение будет оценивать изменения, произошедшие в результате оптимизации, и контролировать соответствие данных изменений целям проекта. Полноценное функционирование отдела начнется в 2020 году.

Планы развития

Стратегические направления развития:

- распространение лучших практик среди всех заводов производственного блока;
- усиление роли цифрового управления строительным процессом;
- оптимизация эффективности проектирования при росте объема работ;
- развитие процессов цифровизации сервисов ПИК-Комфорт;
- коммерциализация цифровых продуктов Группы.

В проектной деятельности ИТ-подразделениями Группы в 2020 году планируется осуществить:

- перевод закупок всех видов материалов в Marketplace;
- внедрение BIM-моделей в процессы производства, строительства и продаж;
- полный охват системой «Цифровой генеральный подрядчик» всего объема заключенных договоров с подрядчиками;
- технические доработки существующих проектов в области онлайн-продаж и клиентского сервиса (диспетчерская, личный кабинет жителя и т. д.).

2. Корпоративное управление

Практики корпоративного управления

Корпоративное управление Группы представляет собой систему взаимоотношений между акционерами, Советом директоров, исполнительными органами и другими заинтересованными сторонами. Целью системы корпоративного управления Группы является использование надлежащих практик корпоративного управления, которые отвечают как российским, так и международным стандартам, основываются на соблюдении требований законодательства, норм деловой этики и учитывают интересы всех заинтересованных сторон.

Среди основных задач системы корпоративного управления – определение целей Группы, обеспечение эффективного контроля за финансовой и экономической деятельностью, выполнение юридических и социальных обязательств Группы, а также привлечение инвесторов.

Основными принципами, заложенными в Кодексе корпоративного управления Группы, обязательном для соблюдения всеми должностными лицами и органами корпоративного управления, являются:

- соблюдение норм и требований законодательства Российской Федерации, Устава и внутренних документов Группы, соответствие Кодексу корпоративного управления Банка России, Правилам листинга, а также иным требованиям ПАО «Московская биржа», предъявляемым к публичным компаниям;
- соблюдение прав и интересов акционеров, в том числе права на получение дивидендов; равное и справедливое отношение ко всем акционерам при реализации ими права на участие в управлении;
- добросовестное осуществление всеми акционерами, должностными лицами и органами управления своих прав и обязанностей, недопущение злоупотреблений правами, выполнение норм корпоративной деловой этики во взаимодействии с партнерами и работниками;
- подотчетность Совета директоров, Президента и Правления акционерам;
- открытое взаимовыгодное сотрудничество с инвесторами, кредиторами и иными заинтересованными лицами в целях увеличения активов и капитализации Группы;
- прозрачность и открытость информации для всех заинтересованных лиц.

В 2019 году была проведена масштабная работа по актуализации и разработке новых документов, регулирующих работу органов корпоративного управления, практики и процедуры, применяемые в Группе. Актуализация документов позволила привести их в соответствие с законодательными требованиями, лучшими практиками и рекомендациями Банка России и ПАО «Московская биржа». Утверждены новые редакции следующих документов:

- Положение об общем собрании акционеров;
- Положение о вознаграждении членов Совета директоров и Ревизионной комиссии;
- Положение об аппарате корпоративного секретаря в новой редакции;
- Политика в области устойчивого развития;
- Положение об инсайдерской информации ООО «ПИК-Корпорация».

Группа планирует продолжать работу над совершенствованием системы корпоративного управления в 2020 году. Вектор на обновление документов, регулирующих корпоративное управление, будет продолжен посредством актуализации и разработки Аппаратом Корпоративного секретаря и Департаментом по работе с инвесторами и рынками капитала следующих документов:

Новые документы:

- Политика в социальной и экологической сфере;
- Положение об антикоррупционной политике;
- Положение об инсайдерской информации;
- Правила внутреннего контроля по предотвращению, выявлению и пресечению неправомерного использования инсайдерской информации и (или) манипулирования рынком;
- Условия совершения операций с финансовыми инструментами членами Совета директоров, Правления, лицом, осуществляющим функции единоличного исполнительного органа, членами Ревизионной комиссии, физическими лицами, имеющими доступ к инсайдерской информации на основании трудовых или гражданско-правовых договоров, а также связанными с ними лицами;
- Положение о политике по вопросам ПОД/ФТ;
- Политика, регламентирующая работу с персональными данными;
- Политика по вопросам соблюдения санкций, вопросам антимонопольного комплаенса.

Новые (актуализированные) редакции существующих документов:

- Устав ПАО «Группа Компаний ПИК»;
- Положение о Ревизионной комиссии;
- Положение о Совете директоров;
- Положение об Аппарате корпоративного секретаря;
- Положение о Комитете по кадрам и вознаграждениям Совета директоров;
- Положение об Общем собрании акционеров;
- Дивидендная Политика;
- Кодекс корпоративного управления;
- Положение о Комитете по стратегии Совета директоров;
- Положение о Департаменте внутреннего аудита;
- Положение об Информационной политике;
- Политика в области внутреннего контроля и управления рисками;
- Положение о Комитете по аудиту и рискам Совета директоров;
- Политика по управлению конфликтом интересов и корпоративным конфликтом;
- Политика по вознаграждению и возмещению расходов членов исполнительных органов и иных ключевых руководящих работников.

Структура органов корпоративного управления ПАО «Группа Компаний ПИК»

GRI 102-18



Общее собрание акционеров

Общее собрание акционеров ПАО «Группа Компаний ПИК» – высший орган управления Группы, принимающий решения по ключевым вопросам ее деятельности. Группа обеспечивает всем акционерам возможность беспрепятственно реализовывать право голоса простым и удобным способом. По этой причине Общее собрание акционеров может проводиться в форме собрания, которое предполагает совместное присутствие акционеров для обсуждения повестки дня и принятия решения по вопросам, поставленным на голосование, или в форме заочного голосования.

Годовое Общее собрание акционеров было проведено в форме собрания 21 мая 2019 года. Посредством голосования на нем были приняты следующие решения:

- утверждение годового отчета и годовой бухгалтерской отчетности Группы за 2018 год;
- распределение прибыли и убытков Группы, в том числе выплата дивидендов по результатам 2018 года;
- избрание Совета директоров;
- избрание Ревизионной комиссии;
- утверждение Аудитора;
- утверждение Положения об Общем собрании акционеров в новой редакции, Положения о вознаграждении и компенсации расходов членов Совета директоров и Ревизионной комиссии.

Совет директоров

GRI 102-22, 102-26

Совет директоров осуществляет общее руководство деятельностью Группы, за исключением вопросов, отнесенных к исключительной компетенции Общего собрания акционеров. Совет директоров ответственен за успешное развитие Группы, определение приоритетных направлений деятельности Группы, утверждение годового бюджета, бюджетов на среднесрочную и долгосрочную перспективу, стратегий и программ развития Группы, политики в области управления рисками, внесение изменений в указанные документы и рассмотрение итогов их выполнения.

Заседания Совета директоров в 2017–2019 гг.

GRI 102-18

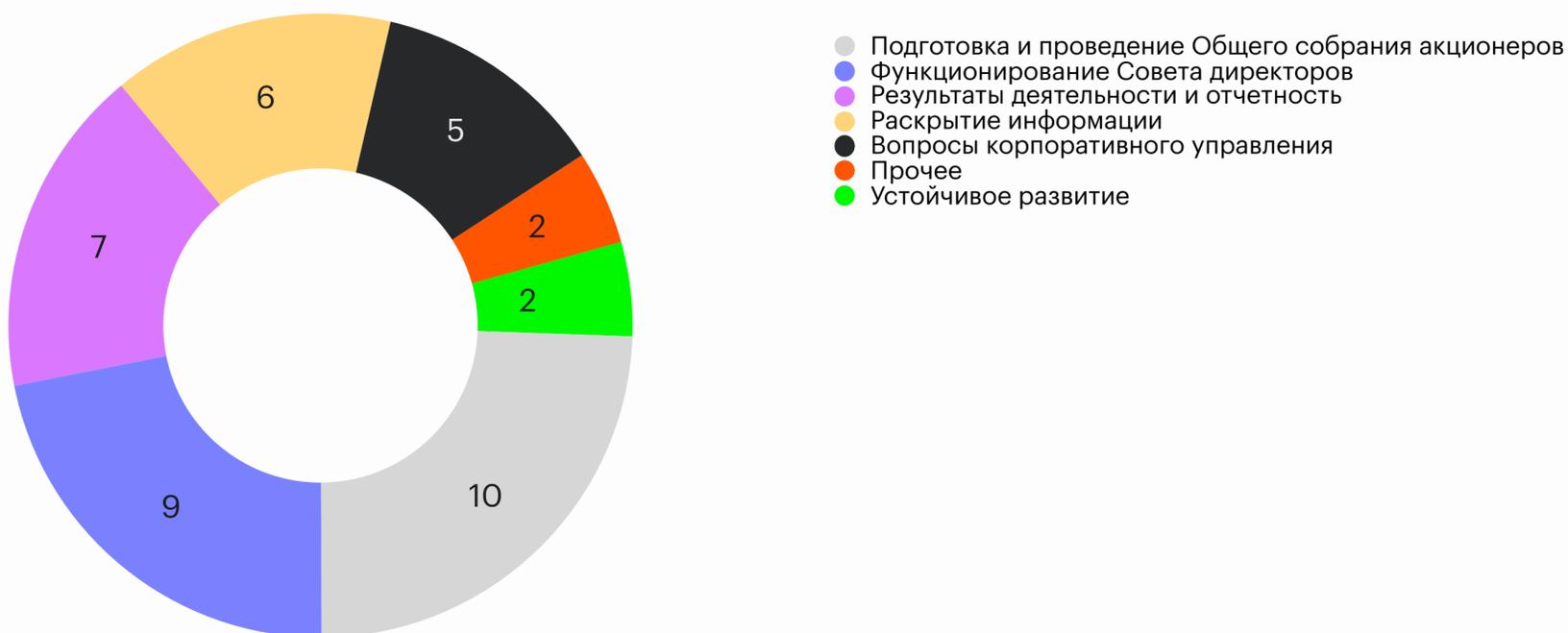
Год	Количество заседаний Совета директоров
2017	19
2018	14
2019	11

Посещаемость заседаний Совета директоров в 2019 году

Дата заседания	Количество участников заседания	Формат заседания (очный/заочный)
1 апреля	9 из 9	заочный
15 апреля	9 из 9	заочный
11 июня	9 из 9	заочный
4 июля	7 из 9	заочный
23 июля	9 из 9	заочный
31 июля	8 из 9	заочный
23 августа	7 из 9	заочный
28 августа	9 из 9	заочный
24 октября	9 из 9	очный
19 декабря	9 из 9	очный
26 декабря	9 из 9	заочный

На заседаниях Совета директоров в 2019 году рассматривались вопросы, касающиеся функционирования органов корпоративного управления – исполнительных органов и Общего собрания акционеров, результатов деятельности и отчетности, раскрытия информации, устойчивого развития, управления рисками и внутреннего контроля, внешнего аудита, стратегии и бюджетирования. Всего было принято решений по 41 одному вопросу.

Структура вопросов, рассмотренных Советом директоров в 2019 году



Председатель Совета директоров обеспечивает его работу, созывает заседания Совета директоров. Председатель Совета директоров избирается его членами из их числа большинством голосов и является неисполнительным директором.

GRI 102-23

Группа стремится формировать Совет директоров из наиболее квалифицированных специалистов, обладающих необходимыми знаниями, навыками и опытом. В этих целях Комитет по кадрам и вознаграждениям Совета директоров разрабатывает требования, предъявляемые к членам Совета директоров. Процесс подбора и оценки кандидатов в члены Совета директоров исключает использование критериев, не относящихся к компетенции и опыту кандидатов, не допускает дискриминации, в том числе по гендерному признаку.

GRI 102-24

Состав Совета директоров в отчетном периоде

ФИО членов Совета директоров	Период нахождения в составе Совета директоров в отчетном периоде	Количество посещенных заседаний
Алперин Максим Юрьевич	01.01.2019 – 22.05.2019	2 из 2
Баландин Илья Михайлович	01.01.2019 – 31.12.2019	11 из 11
Бланин Алексей Александрович	01.01.2019 – 31.12.2019	9 из 11
Варення Александр Иванович	01.01.2019 – 31.12.2019	11 из 11
Гордеев Сергей Эдуардович	22.05.2019 – 31.12.2019	9 из 9
Ильин Юрий Юрьевич	22.05.2019 – 31.12.2019	9 из 9
Карпенко Алексей Александрович	01.01.2019 – 31.12.2019	11 из 11
Прыгунков Александр Сергеевич	01.01.2019 – 31.12.2019	11 из 11
Рустамова Зумруд Хандадашевна	01.01.2019 – 31.12.2019	11 из 11
Свиблов Владислав Владимирович	01.01.2019 – 22.05.2019	2 из 2
Тимофеев Дмитрий Александрович	22.05.2019 – 31.12.2019	8 из 9
Фигин Георгий Олегович	01.01.2019 – 22.05.2019	2 из 2

В 2019 году в составе Совета директоров произошли изменения: 2 члена выбыло и 2 новых члена были избраны. В отчетном периоде в Совет директоров входило 9 человек, из которых 8 мужчин и 1 женщина.

Для обеспечения объективности и обоснованности принимаемых Советом директоров решений 3 директора в его структуре являются независимыми. Состав независимых членов Совета директоров в 2019 году не подвергся изменениям. Независимость определяется в соответствии с критериями, указанными в Правилах листинга ПАО «Московская биржа», и внутренними критериями Группы.

Члены Совета директоров имеют необходимые для эффективного руководства Группой компетенции и опыт в экологическом, социальном и экономическом аспектах. В 2019 году в состав членов Совета директоров вошел Ильин Ю. Ю., который формирует и обеспечивает реализацию повестки в области устойчивого развития на стратегическом уровне. Группа вправе организовывать и проводить для Совета директоров курсы повышения квалификации, тренинги и другие программы обучения, решение о которых принимает Совет директоров на основании рекомендации Комитета по кадрам и вознаграждениям.

Для успешного выполнения функций Совета директоров планируется внедрить механизм оценки эффективности. На 2020 год запланировано проведение самооценки эффективности работы Совета директоров и его комитетов за 2019 год на очном заседании Совета директоров. В дальнейшем планируется проведение данной оценки на ежеквартальной основе.

GRI 102-28

Комитеты Совета директоров

Для эффективной работы при Совете директоров созданы постоянно действующие Комитет по аудиту и рискам, Комитет по кадрам и вознаграждениям, Комитет по стратегии. В комитетах участвуют члены Совета директоров, но также к работе могут привлекаться эксперты, обладающие необходимыми профессиональными знаниями для работы в конкретном комитете.

Независимые члены Совета директоров являются членами комитетов, при этом в Комитете по аудиту и рискам и Комитете по кадрам и вознаграждениям в составе преобладают независимые директора (2 независимых и 1 зависимый), что соответствует требованиям ПАО «Московская биржа».

Комитет по аудиту и рискам создан для обеспечения контроля Совета директоров за качеством и полнотой финансовой отчетности, квалификацией и независимостью аудитора, деятельностью внутреннего аудитора. Для обеспечения поставленных перед ним задач Комитет по аудиту и рискам тесно взаимодействует с независимым аудитором, Ревизионной комиссией, Департаментом внутреннего аудита. Комитет состоит из не менее чем двух членов, возглавляется Председателем – неисполнительным директором, который обеспечивает объективность при выработке Комитетом рекомендаций Совету директоров.

ФИО членов Комитета	Период нахождения в составе Комитета в отчетном периоде	Количество посещенных заседаний
Бланин Алексей Александрович, Председатель	01.01.2019 – 31.12.2019	3 из 3
Варення Александр Иванович	01.01.2019 – 31.12.2019	3 из 3
Алперин Максим Юрьевич	01.01.2019 – 11.06.2019	3 из 3
Ильин Юрий Юрьевич	11.06.2019 – 31.12.2019	3 из 3

Компетенция Комитета по стратегии охватывает вопросы приоритетных направлений деятельности Группы, перспективных планов, стратегий и программ ее развития, ее инвестиционной политики, стратегии работы с акционерным и заемным капиталом, стратегии повышения капитализации, стратегии в отношении ключевых финансовых показателей, в области определенных крупных сделок. Аспекты устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности учитываются в деятельности Комитета по стратегии, что будет отражено в новой версии Положения о Комитете по стратегии, которая будет утверждена в 2020 году. В 2019 году заседаний Комитета по стратегии не проводилось.

Состав Комитета по стратегии в 2019 г.

ФИО членов Комитета	Период нахождения в составе Комитета в отчетном периоде
Бланин Алексей Александрович, Председатель	01.01.2019 – 31.12.2019
Баландин Илья Михайлович	01.01.2019 – 31.12.2019
Свиблов Владислав Владимирович	01.01.2019 – 11.06.2019
Ильин Юрий Юрьевич	11.06.2019 – 31.12.2019
Гордеев Сергей Эдуардович	22.05.2019 – 31.12.2019
Ильин Юрий Юрьевич	22.05.2019 – 31.12.2019
Карпенко Алексей Александрович	01.01.2019 – 31.12.2019
Прыгунков Александр Сергеевич	01.01.2019 – 31.12.2019
Рустамова Зумруд Хандадашевна	01.01.2019 – 31.12.2019
Свиблов Владислав Владимирович	01.01.2019 – 22.05.2019
Тимофеев Дмитрий Александрович	22.05.2019 – 31.12.2019
Фигин Георгий Олегович	01.01.2019 – 22.05.2019

Комитет по кадрам и вознаграждениям рассматривает вопросы подбора кандидатов в члены органов управления и на управляющие должности, определения размеров вознаграждений и компенсаций, осуществляет регулярную оценку деятельности исполнительных органов Группы.

Состав и посещаемость заседаний Комитета по кадрам и вознаграждениям в 2019 г.

ФИО членов Комитета	Период нахождения в составе Комитета в отчетном периоде	Количество посещенных заседаний
Варення Александр Иванович, Председатель	01.01.2019 – 31.12.2019	1 из 1
Рустамова Зумруд Хандадашевна	01.01.2019 – 31.12.2019	1 из 1
Карпенко Алексей Александрович	11.06.2019 – 31.12.2019	1 из 1
Прыгунков Александр Сергеевич	01.01.2019 – 11.06.2019	1 из 1

Информация о членах Совета директоров по состоянию на 31 декабря 2019 года

ФИО	Бланин Алексей Александрович	Варення Александр Иванович	Баландин Илья Михайлович	Ильин Юрий Юрьевич	Рустамова Зумруд Хандадашевна
Дата рождения	06.08.1975	30.09.1959	21.08.1984	17.10.1977	21.09.1970
Статус	Независимый член Совета директоров	Независимый член Совета директоров	Член Совета директоров	Член Совета директоров	Независимый член Совета директоров
Период нахождения в составе Совета директоров в отчетном периоде	01.01.2019 – 31.12.2019	01.01.2019 – 31.12.2019	01.01.2019 – 31.12.2019	22.05.2019 – 31.12.2019	01.01.2019 – 31.12.2019
Срок пребывания в Совете директоров на 31.12.2019	С 2014 года	С 2015 года	С 2018 года	С 2019 года	С 2014 года
Образование	Высшее, Московский областной государственный институт физической культуры, специальность: физическая культура и спорт, квалификация: преподаватель.	Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова (правоведение).	Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова: механикоматематический факультет.	Санкт-Петербургский университет, специальность: финансы и кредит.	Московский экономико-статистический институт, специальность: статистика.
Опыт работы	С 2009 г. по настоящее время – Генеральный директор ООО «Девелоперские решения Недвижимости».	Старший вице-президент ООО Да Винчи Капитал.	Директор департамента венчурных инвестиций ПАО «Группа Компаний ПИК».	С 2018 по настоящее время – Вице-президент по рынкам капитала и корпоративным финансам ПАО «Группа Компаний ПИК»; с 2010 по 2018 – Директор по связям с инвесторами ООО «ЛСР».	Заместитель генерального директора ОАО «Полиметалл УК»; Заместитель генерального директора (по совместительству) ОАО «Полиметалл»; Заместитель генерального директора (по совместительству) ЗАО «ИСТ»; Член Совета директоров ОАО «Магнитогорский металлургический комбинат»; Член Совета директоров ООО «Объединенная Вагонная Компания»; Член Совета Фонда развития политехнического музея; Член Совета Негосударственного пенсионного фонда электроэнергетики (некоммерческая организация).

Информация о членах Совета директоров по состоянию на 31 декабря 2019 года

ФИО	Гордеев Сергей Эдуардович	Карпенко Алексей Александрович	Прыгунков Александр Сергеевич	Тимофеев Дмитрий Александрович
Дата рождения	22.11.1972	04.01.1975	25.05.1982	18.11.1977
Статус	Член Совета директоров	Председатель Совета директоров	Член Совета директоров	Член Совета директоров
Период нахождения в составе Совета директоров в отчетном периоде	22.05.2019 – 31.12.2019	01.01.2019 – 31.12.2019	01.01.2019 – 31.12.2019	22.05.2019 – 31.12.2019
Срок пребывания в Совете директоров на 31.12.2019	С 2019 года	С 2018 года	С 2019 года	С 2019 года
Образование	Тольяттинская академия управления, специализация: финансы и кредит.	Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, юридический факультет, Москва, Россия Московская школа управления «Сколково», Executive MBA, Москва, Россия.	Волгоградский государственный университет, специальность: финансы и кредит.	Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, юридический факультет, специальность: юриспруденция.
Опыт работы	С мая 2014 г. – Президент ПАО «Группа Компаний ПИК»; с декабря 2013 г. – мажоритарный акционер Группы Компаний ПИК; с 2005 по 2010 г. – Член Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации.	2014 – н. в. – Адвокатское бюро «Форвард Лигал», Старший партнер; член международной налоговой группы (International Tax Specialist Group); сопредседатель российского отделения New York State Bar Association; ассоциированный член Outer Temple Chambers.	2017 – н. в. – Первый вице-президент – Операционный директор ПАО «Группа Компаний ПИК»; 2014–2016 гг. – Вице-президент по планированию и координации операционной деятельности ПАО «Группа Компаний ПИК»; 2013–2014 гг. – директор департамента финансового планирования и анализа ОАО «Группа Компаний ПИК».	2014–2018 – Директор по правовым вопросам ООО «УК Росводоканал»; с 24 сентября 2019 занимает должность Вице-президента по работе с органами государственной власти и корпоративным отношениям ПАО «Группа Компаний ПИК».

Исполнительные органы

В Группе функционируют коллегиальный (Правление) и единоличный (Президент) исполнительные органы. Правление осуществляет текущее руководство деятельностью, ответственно за оперативное принятие максимально объективных решений в интересах Группы и ее акционеров, а также добросовестное, своевременное и эффективное исполнение решений Общего собрания акционеров и Совета директоров Группы. Президент Группы является Председателем Правления, в его функции входят организация выполнения решений Общего собрания акционеров, Совета директоров и Правления Группы, реализация стратегии развития Группы и обеспечение финансовых результатов ее деятельности.

Комитет по раскрытию информации при Правлении Группы занимается обобщением, анализом и распространением информации о существенных фактах и обстоятельствах, связанных с операционной, хозяйственной и коммерческой деятельностью Группы. Комитет разрабатывает системы и процедуры контроля сбора, рассмотрения, обработки и публикации инсайдерской информации.

Состав Правления с 1 января 2019 года по 11 июня 2019 года

ФИО членов Правления	Должность
Алмазов Алексей Андреасович	Вице-президент по проектированию
Борисенков Вячеслав Александрович	Вице-президент по общим вопросам
Гобеев Эльбрус Керменович	Генеральный директор
Золотарев Алексей Александрович	Вице-президент по развитию земельных активов
Ивакин Денис Анатольевич	Вице-президент – директор Департамента дизайна
Козлов Алексей Александрович	Вице-президент – Директор Дирекции по Московской области
Кондратьев Станислав Владимирович	Вице-президент – Директор Департамента продукта
Лефель Александр Олегович	Вице-президент по региональному развитию
Поландов Иван Николаевич	Вице-президент – директор Дирекции по г. Москве
Прыгунков Александр Сергеевич	Первый вице-президент – операционный директор
Россо Геннадий Генриевич	Вице-президент – Директор Департамента продаж
Семикова Наталья Александровна	Вице-президент по исходно-разрешительной документации и земельно-имущественным отношениям
Титов Александр Валентинович	Советник
Тихомиров Илья Васильевич	Директор департамента информационных технологий
Якушечкин Максим Евгеньевич	Вице-президент – Директор Дирекции по г. Москве

Состав Правления с 11 июня 2019 года по 31 декабря 2019 года

ФИО членов Правления	Должность
Гордеев Сергей Эдуардович	Президент, Председатель Правления
Золотарев Алексей Александрович	Вице-президент по развитию земельных активов
Поландов Иван Николаевич	Вице-президент – директор Дирекции по г. Москве
Прыгунков Александр Сергеевич	Первый вице-президент – операционный директор
Тимофеев Дмитрий Александрович	Вице-президент по юридическим вопросам
Титов Александр Валентинович	Советник

Информация о членах Правления по состоянию на 31 декабря 2019 года



ФИО	Гордеев Сергей Эдуардович	Прыгунков Александр Сергеевич	Поландов Иван Николаевич	Золотарев Алексей Александрович	Титов Александр Валентинович	Тимофеев Дмитрий Александрович
Статус	Президент, Председатель Правления	Первый вице-президент – Операционный директор	Вице-президент – Директор Дирекции по г. Москве	Вице-президент по развитию земельных активов	Вице-президент по экономике и финансам – Финансовый директор	Вице-президент по работе с органами государственной власти и корпоративным отношениям
Образование	Тольяттинская академия управления, специальность: финансы и кредит.	Волгоградский государственный университет, специальность: финансы и кредит.	Московский государственный строительный университет, специальность: промышленное и гражданское строительство.	Московский физико-технический институт, 2013, специальность: прикладные математика и физика.	Вологодский политехнический институт, специальность: инженер-экономист.	Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, юридический факультет, специальность: юриспруденция.
Опыт работы	С мая 2014 г. – Президент ПАО «Группа Компаний ПИК»; с декабря 2013 г. – мажоритарный акционер Группы Компаний ПИК; с 2005 по 2010 г. – Член Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации.	С 2017 г. по настоящее время является Первым вице-президентом – Операционным директором ПАО «Группа Компаний ПИК»; 2016–2017 гг. – Вице-президент – Операционный директор ПАО «Группа Компаний ПИК»; 2014–2016 гг. – Вице-президент по планированию и координации операционной деятельности ПАО «Группа Компаний ПИК».	С 2018 г. по настоящее время – Вице-президент – Директор Дирекции по Москве ПАО «Группа Компаний ПИК»; 2016–2018 гг. – Начальник Территориального управления Север по г. Москве ПАО «Группа Компаний ПИК»; 2014–2016 гг. – Руководитель проекта Дирекции по Москве ПАО «Группа Компаний ПИК».	2017–2019 гг. – Вице-президент по развитию земельных активов ПАО «Группа Компаний ПИК»; 2014–2017 гг. – занимал руководящие должности в Управлении подготовки проектов ПАО «Группа Компаний ПИК»; 2013–2014 гг. – работал в НП «Физтех-Союз по поддержке и развитию МФТИ».	2015–2019 гг. – Вице-президент по экономике и финансам – Финансовый директор ПАО «Группа Компаний ПИК». Июль 2019 – декабрь 2019 - Советник	С 24 сентября 2019 занимает должность Вице-президента по работе с органами государственной власти и корпоративным отношениям ПАО «Группа Компаний ПИК»; С 2014 по 2018 – Директор по правовым вопросам ООО «УК Росводоканал».

Вознаграждение органов управления

GRI 102-35

Система вознаграждения органов управления претерпела изменения в 2019 году в связи с утверждением нового Положения о вознаграждении и компенсации расходов членов Совета директоров и Ревизионной комиссии, в котором раскрываются принципы и подходы Группы по вопросу вознаграждения.

Вознаграждение за исполнение обязанностей члена Совета директоров или Ревизионной комиссии не выплачивается членам, являющимся работниками или руководителями компаний Группы или государственными служащими.

В соответствии с Положением вознаграждение членов Совета директоров включает базовую и дополнительную части. Дополнительная часть предусмотрена для председателей Совета директоров и его комитетов. Решение о выплате вознаграждения членам Ревизионной комиссии и его размер определяются Общим собранием акционеров.

Положение предусматривает оплату (компенсацию) членам Совета директоров расходов, связанных с поездками на очные заседания Совета директоров или его комитетов, общие собрания акционеров, а также мероприятия, участие в которых осуществляется в рамках исполнения возложенных на членов Совета директоров обязанностей. Сумма компенсации расходов на каждого члена Совета директоров не может превышать 1 000 000 рублей.

Вознаграждение выплачивается только независимым членам Совета директоров, которые получают выплаты ежеквартально. В Группе не реализуется практика выплаты вознаграждения акциями или иными производными инструментами.

Вознаграждение членов Совета директоров, тыс. руб.

	2018	2019
Вознаграждение за участие в работе органа управления	17 121,7	17 113,8
Заработная плата	0	42 807,5
Премии	0	0
Комиссионные	0	0
Иные виды вознаграждений	0	0
ИТОГО	17 121,7	59 921,3

Вознаграждение членов коллегиального исполнительного органа, тыс. руб.

	2018	2019
Вознаграждение за участие в работе органа управления	140 566,6	0
Заработная плата	1 049 877	127 657,7
Премии	0	523 850,6
Комиссионные	0	0
Иные виды вознаграждений	0	25 312,2
ИТОГО	1 190 443,6	676 820,5
Компенсации	0	0

Ревизионная комиссия

Для осуществления контроля за финансово-хозяйственной деятельностью Группы создана Ревизионная комиссия в составе 3 членов, которые избираются на годовом Общем собрании акционеров ежегодно. К компетенции Ревизионной комиссии относятся проверка финансово-хозяйственной документации, законности решений и действий исполнительных органов Группы, анализ соответствия ведения бухгалтерского и статистического учета нормативным документам, анализ финансового положения Группы и своевременности и правильности расчетов с контрагентами, бюджетами, акционерами и кредиторами.

Корпоративный секретарь и Аппарат Корпоративного секретаря

Связующую роль в системе корпоративного управления играют Корпоративный секретарь и Аппарат Корпоративного секретаря, которые обеспечивают соблюдение органами и должностными лицами Группы правил и процедур корпоративного управления, а также организуют эффективное взаимодействие Группы и акционеров.

Корпоративный секретарь подотчетен и подчиняется Совету директоров, назначается и освобождается от должности Президентом Группы на основании решения Совета директоров.

В функции Корпоративного секретаря и Аппарата Корпоративного секретаря входят:

- организация подготовки и обеспечение проведения общих собраний акционеров, организация взаимодействия Группы и её акционеров;
- обеспечение работы Совета директоров и его комитетов;
- обеспечение работы органов управления Группы;
- участие в реализации политики эмитента по раскрытию информации, а также обеспечение хранения корпоративных документов эмитента;
- реализация процедур, обеспечивающих соблюдение прав и законных интересов акционеров и контроль за их исполнением;
- обеспечение взаимодействия Группы с её акционерами и участие в предупреждении корпоративных конфликтов;
- совершенствование системы и практик корпоративного управления Группы, включая разработку и подготовку изменений внутренних документов Группы, регулирующих корпоративное управление;
- обеспечение взаимодействия Группы с органами регулирования, организаторами торговли, регистратором, иными профессиональными участниками рынка ценных бумаг;
- незамедлительное информирование Совета директоров обо всех выявленных нарушениях законодательства, а также положений внутренних документов Группы, соблюдение которых относится к функциям Корпоративного секретаря.

Система управления рисками и внутреннего контроля

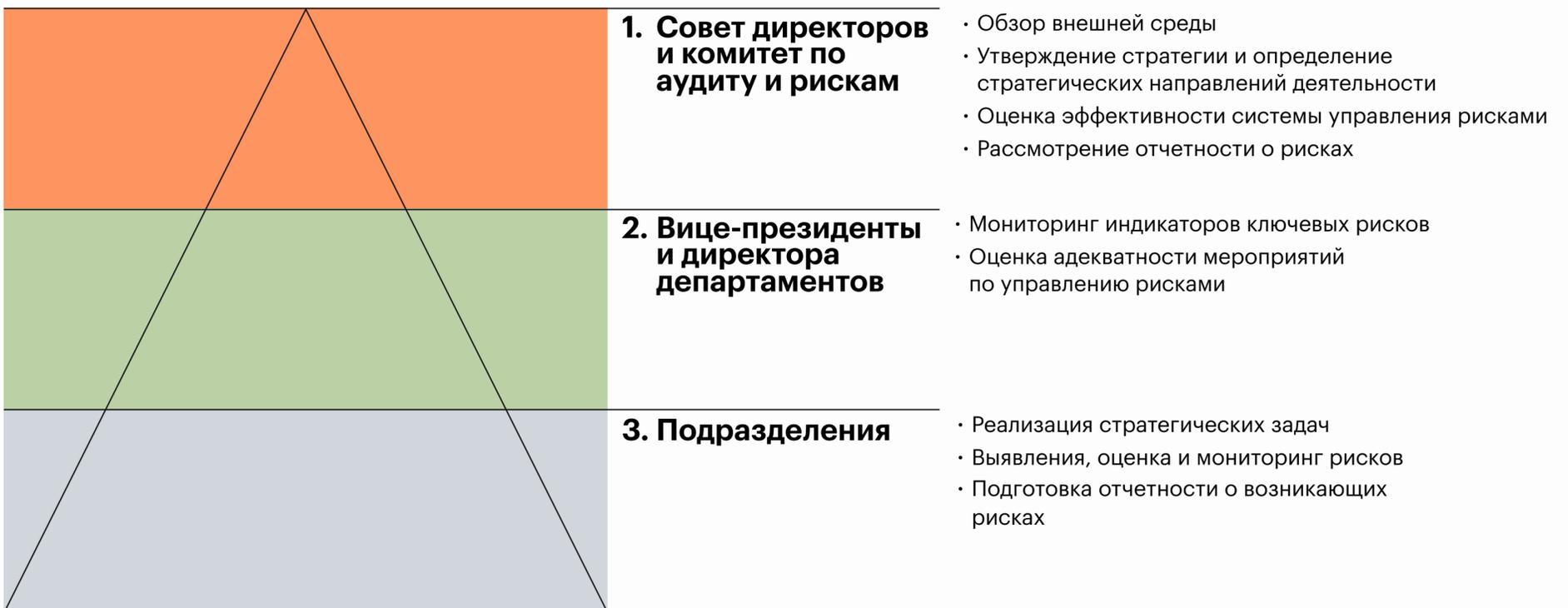
Подход к внутреннему контролю и управлению рисками

GRI 102-15

Достижение стратегических целей эффективного управления деятельностью, операционная результативность, соблюдение законодательства, внутренних нормативных актов и процедур, своевременное выявление и анализ рисков, контроль за созданием необходимой внутренней нормативной документации – цели, которые преследует система внутреннего контроля и управления рисками, регулируемая Политикой в области внутреннего контроля и управления рисками.

Одним из ключевых принципов системы внутреннего контроля и управления рисками является создание соответствующей внутренней среды, в том числе «тон сверху» от руководства Группы – интеграция риск-ориентированного подхода в философию управления, а также комплексный охват системой всех бизнес-процессов и подразделений.

Распределение полномочий в рамках системы внутреннего контроля и управления рисками

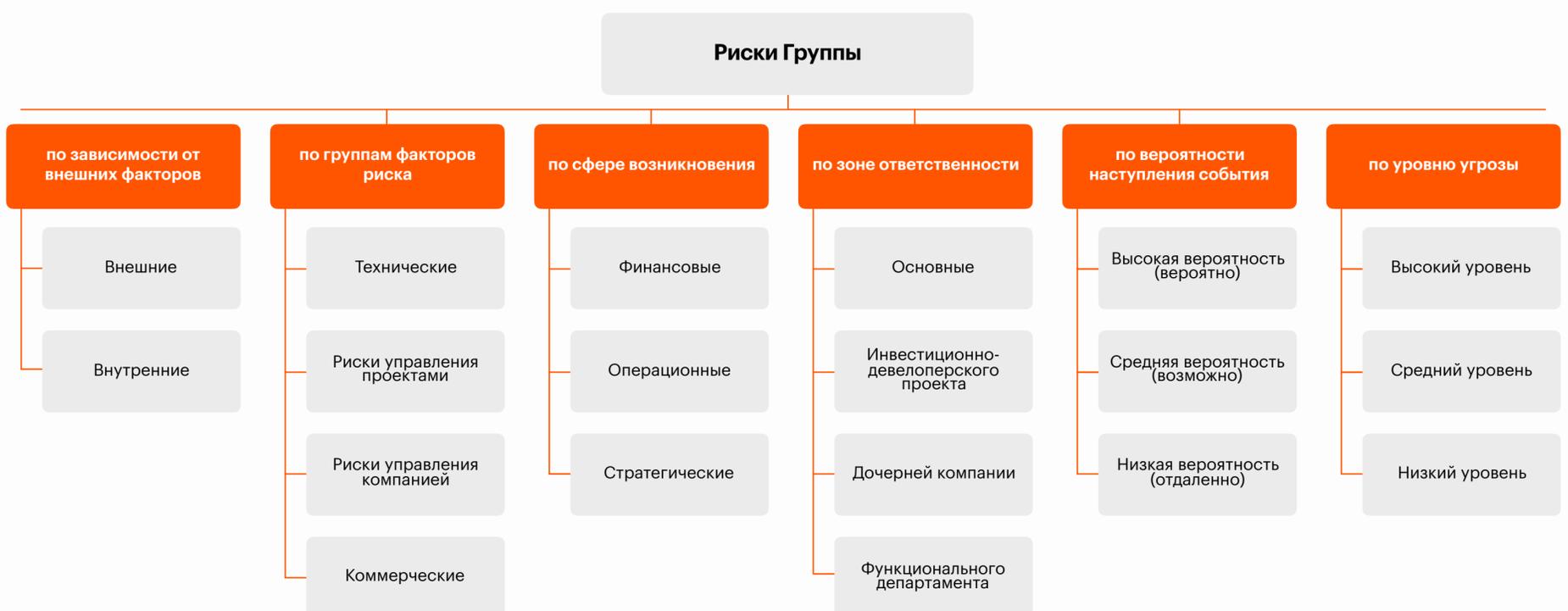


Постоянное повышение эффективности операционной деятельности Группы требует выявления негативных и положительных факторов, влияющих на максимизацию её стоимости. Данный процесс обеспечен за счет непрерывной работы по управлению рисками на всех организационных уровнях Группы, которая ведется в соответствии с принципами и требованиями применимого российского законодательства, Кодекса корпоративного управления, рекомендованного к применению Банком России, а также положениями международных стандартов по управлению рисками, включая ISO 31000:2018 и COSO ERM:2017.

В основе системы управления рисками – непрерывное улучшение и постоянная работа по выявлению рисков и совершенствованию методов контроля и управления.

В соответствии с Концепцией управления рисками, риски классифицируются по ряду параметров, среди которых: зависимость от внешних факторов, факторы риска, сфера возникновения, зона ответственности, вероятность наступления события, уровень угрозы.

Классификация рисков



Классификация рисков по уровню угрозы

Вид риска	Степень влияния на стратегическое развитие и деятельность	Финансовые последствия	Степень обеспокоенности топ-менеджмента и/или Совета директоров
Высокий	Существенное влияние	От 3 млрд руб.	Высокая
Средний	Умеренное влияние	От 600 млн руб. до 3 млрд руб.	Умеренная
Низкий	Слабое влияние / отсутствует	Ниже 600 млн руб.	Слабая

Внутренний и внешний аудит

В целях обеспечения максимальной объективности и достоверности финансовой и бухгалтерской отчетности в Группе функционирует система внутреннего и внешнего аудита. Внутренний аудит обеспечивается Ревизионной комиссией, Департаментом внутреннего аудита и Комитетом по аудиту и рискам Совета директоров.

Департамент внутреннего аудита содействует руководству Группы в совершенствовании процессов корпоративного управления, управления рисками и внутреннего контроля с использованием систематизированного и последовательного подхода посредством выполнения следующих функций:

- оценка корпоративного управления и предоставление сопутствующих рекомендаций по его совершенствованию для продвижения этических норм и ценностей внутри Группы, обеспечения подразделений информацией по вопросам рисков и контроля, обеспечения обмена информацией между органами управления и аудиторами, проверки процедур раскрытия информации;
- оценка эффективности системы внутреннего контроля, включая выявление недостатков системы внутреннего контроля, определение адекватности критериев достижения поставленных Группой целей, проверку соблюдения требований законодательства, Устава и внутренних документов, проверку сохранности активов, эффективности и целесообразности использования ресурсов;
- оценка эффективности системы управления рисками, в том числе проверка полноты выявления и корректности оценки рисков, эффективности контрольных процедур, проведение анализа информации о реализовавшихся рисках.

Принцип независимости и объективности Департамента внутреннего аудита обеспечивается благодаря функциональной и административной подотчетности и подчиненности, обеспечению условий независимости, прямому взаимодействию с Советом директоров, свободе мнения сотрудников Департамента по вопросам аудита от вмешательства мнений других лиц.

Независимый квалифицированный аудитор привлекается для проведения ежегодной проверки и подтверждения годовой финансовой и бухгалтерской отчетности. Решение об избрании внешнего аудитора утверждает Общее собрание акционеров с учетом кандидатуры Совета директоров, рекомендованной Комитетом по аудиту. Условия договора, включая размер оплаты услуг аудитора, утверждаются Советом директоров. Комитет по аудиту Совета директоров ежегодно оценивает деятельность независимого аудитора.

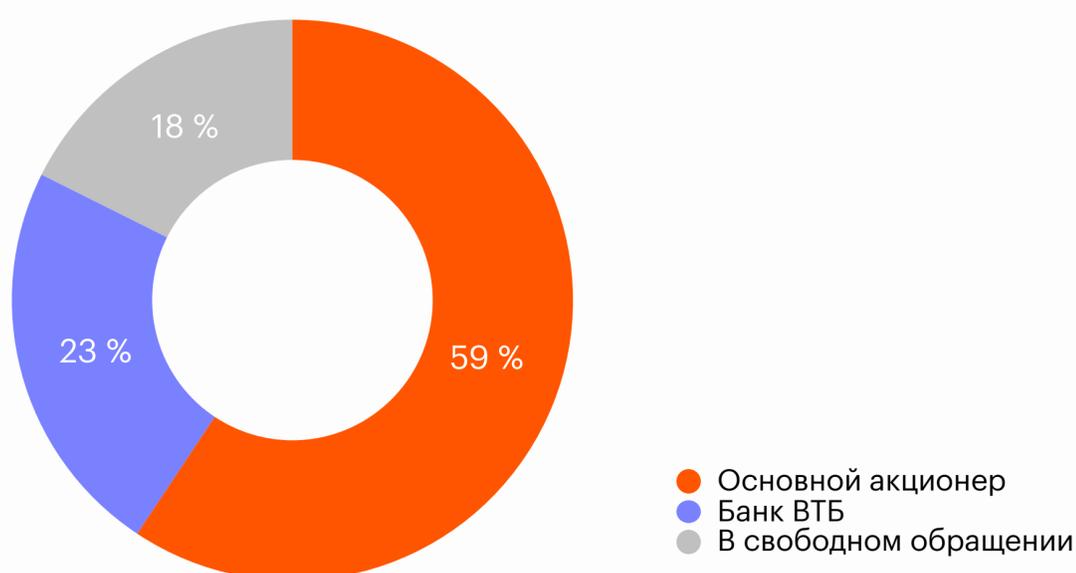
Группа привлекает независимых аудиторов для проверки соответствия бухгалтерской (финансовой) отчетности Российским стандартам бухгалтерского учета (РСБУ) и консолидированной финансовой отчетности – Международным стандартам финансовой отчетности (МСФО). В 2019 году аудитором консолидированной финансовой отчетности являлось АО «КПМГ», вознаграждение составило 57 715 тыс. рублей.

Акционерный капитал и ценные бумаги

Акционерный капитал Группы состоит из 660 497 344 объявленных и выпущенных обыкновенных акций с равными правами голоса без номинальной стоимости.

В марте 2017 года Совет директоров Группы ПИК принял решение отменить листинг глобальных депозитарных расписок на Лондонской фондовой бирже для консолидации торгов акциями ПИК на Московской бирже с целью повышения ликвидности. Группа предоставила держателям глобальных депозитарных расписок (ГДР) возможность продать принадлежащие им ГДР ПИК по цене 5,101 долл. США за ГДР через предложение о приобретении. Всего было выкуплено 49 990 198 ГДР. Делистинг был завершён в июне 2017 года

Структура акционерного капитала по состоянию на 31 декабря 2019 года



Дивидендная политика и выплаты дивидендов

Основное право акционеров – право получать дивиденды – обеспечивается путем выполнения Дивидендной политики Группы.

Рекомендуемая сумма дивидендных выплат определяется Советом директоров на основе финансовых результатов деятельности Группы с учетом предложения Правления и в соответствии с законодательством. Окончательное решение о выплате дивидендов и их размере принимается на Общем собрании акционеров на основе рекомендации Совета директоров. Дивидендная политика предписывает ориентироваться на объем дивидендов не менее 30% от чистого потока денежных средств от операционной деятельности, рассчитанного на основе консолидированной отчетности Общества по МСФО.

Согласно Дивидендной политике, Группа стремится выплачивать дивиденды на полугодовой основе. В 2018 и 2019 годах дивиденды были выплачены из нераспределенной прибыли прошлых лет.

Динамика выплат дивидендов, руб.

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

Взаимодействие с инвесторами и акционерами

Открытый диалог с инвесторами и акционерами является важным фактором долгосрочного стабильного развития Группы ПИК. Для создания взаимовыгодных отношений с этой категорией заинтересованных сторон Группа ведет систематическую деятельность, основная цель которой – обеспечение прозрачности и раскрытие информации посредством работы эффективных каналов коммуникации.

В частности, Группа обязуется предоставлять акционерам всю необходимую информацию, в том числе в рамках подготовки и проведения Общего собрания акционеров. Помимо этого, Аппарат Корпоративного секретаря принимает и обрабатывает обращения от акционеров по электронной почте или по почтовой связи.

Для соблюдения принципа раскрытия информации данные о существенных фактах, финансовая отчетность и другая информация о Группе и ее деятельности публикуется на официальном интернет-сайте ПИК (www.pik.ru) и на источниках аккредитованного агентства.

Взаимодействие с инвесторами координирует Департамент по работе с инвесторами и рынками капитала. Среди основных каналов взаимодействия с инвесторами можно выделить проведение non-deal roadshow, ежеквартальные конференц-звонки для освещения операционных и финансовых результатов, встречи и презентации, распространение пресс-релизов, публикации в профессиональных СМИ, а также участие представителей Группы в ключевых инвестиционных мероприятиях.

В 2019 году Группа приняла участие в следующих мероприятиях:

- VTB Russia Calling;
- Future Investment Initiative, Saudi Arabia;
- Global Manufacturing Investment Summit;
- Давосский экономический форум.

В 2019 году была активизирована работа по проведению non-deal roadshow: мероприятие было проведено дважды – весной и осенью, при этом в осеннем non-deal roadshow приняли участие Президент и основной акционер Группы, что продемонстрировало серьезное отношение Группы к своим инвесторам.

Помимо этого, в целях улучшения взаимодействия с инвесторами были обновлены разделы корпоративного сайта для российских и зарубежных инвесторов. Так, была начата работа по обновлению Информационной политики, новая редакция которой будет утверждена в 2020 году.

На XII ежегодном конкурсе годовых отчетов Московской биржи Группа ПИК заняла второе место в номинации Most Improved IR activities. Данная номинация появилась на конкурсе в 2019 году, победители были определены на основе опроса Extel Survey.

Инвесторы, аналитики и представители других заинтересованных сторон используют возможность запросить информацию о деятельности Группы, состоянии рынка, особенностях регулирования и планах развития посредством обращений в Департамент по работе с инвесторами и рынками капитала. В 2019 году увеличилось количество запросов по теме управления вопросами ESG от инвесторов из Европы и США.

В 2020 году Группа планирует продолжать развитие функции взаимодействия с акционерами, инвесторами и аналитиками, организовывать встречи и non-deal roadshow, удовлетворять их информационные потребности, участвовать в тематических конкурсах.

Кредитные рейтинги

В 2019 году Группе ПИК были присвоены высокие кредитные рейтинги с положительным или стабильным прогнозом.

Устойчивое финансовое положение Группы дополнительно нашло отражение в присвоении кредитного рейтинга BB- со стороны международного агентства Fitch – наивысшего уровня международного рейтинга среди российских девелоперов. Fitch Ratings указал на следующие основания для его присвоения: безусловное лидерство ПИК в отрасли, высокие финансовые показатели, благоприятная внешняя среда. Fitch Ratings выделяет следующие факторы, повлиявшие на оценку Группы: введение счетов эскроу, присутствие преимущественно в сегменте масс-маркет.

Standard and Poor's повысил прогноз по кредитному рейтингу ПИК до положительного и подтвердил кредитный рейтинг ПИК на уровне B+. По мнению агентства, диверсификация источников дохода, лидирующие позиции на рынке, а также повышение рентабельности по EBITDA сможет смягчить переход ПИК на новую схему финансирования проектов в соответствии с требованиями российского законодательства.

Аналитическое кредитное рейтинговое агентство (АКРА) повысило рейтинг кредитоспособности ПАО «Группа Компаний ПИК» до уровня A-(RU) со стабильным прогнозом. Рейтинг выпусков облигаций на сегодняшний день — A-(RU). Агентство отметило улучшение показателей обслуживания долга Группы в результате роста FFO и снижения долговой нагрузки.

Агентство «Эксперт РА» повысило рейтинг кредитоспособности ПИК до уровня ruA со стабильным прогнозом.

Агентство	Тип рейтинга	Рейтинг	Прогноз	Дата
Fitch ratings	Международная рейтинговая шкала	BB-	Стабильный	8 июля 2019
Standard & Poor's	Международная рейтинговая шкала	B+	Положительный	28 ноября 2019
Эксперт РА	Национальная рейтинговая шкала для РФ	RU A	Стабильный	18 июня 2019
АКРА	Национальная рейтинговая шкала для РФ	(RU)	Стабильный	6 августа 2019

3. Управление устойчивым развитием

Приоритеты и ключевые направления деятельности в области устойчивого развития

GRI 102-16

ПИК в полной мере осознает влияние своей деятельности на общество и окружающую среду. Являясь лидером на российском рынке жилой недвижимости, Группа ПИК стремится придерживаться лучших мировых стандартов в области устойчивого развития и управления рисками, присущими строительной отрасли.

Подход ПИК к устойчивому развитию согласуется с корпоративными этическими ценностями Группы: уважение, доверие, честность, забота о сотрудниках, эффективность, ответственность. Высшее руководство Группы вовлекается в управление вопросами операционного и технологического развития, создание клиентоориентированного и социально ответственного бренда.

В 2019 году была разработана и утверждена Советом директоров Группы Политика в области устойчивого развития, что стало значимым событием в развитии системы управления устойчивым развитием. Среди других корпоративных внутренних документов, регулирующих направления деятельности ПИК в области устойчивого развития:

- Кодекс корпоративного управления;
- Кодекс этики;
- Политика в области внутреннего контроля и управления рисками;
- Регламент по подбору персонала;
- Коллективный договор (АО «ПИК-Индустрия»);
- Экологическая программа (АО «ПИК-Индустрия»);
- Политика в области охраны труда (АО «ПИК-Индустрия»).

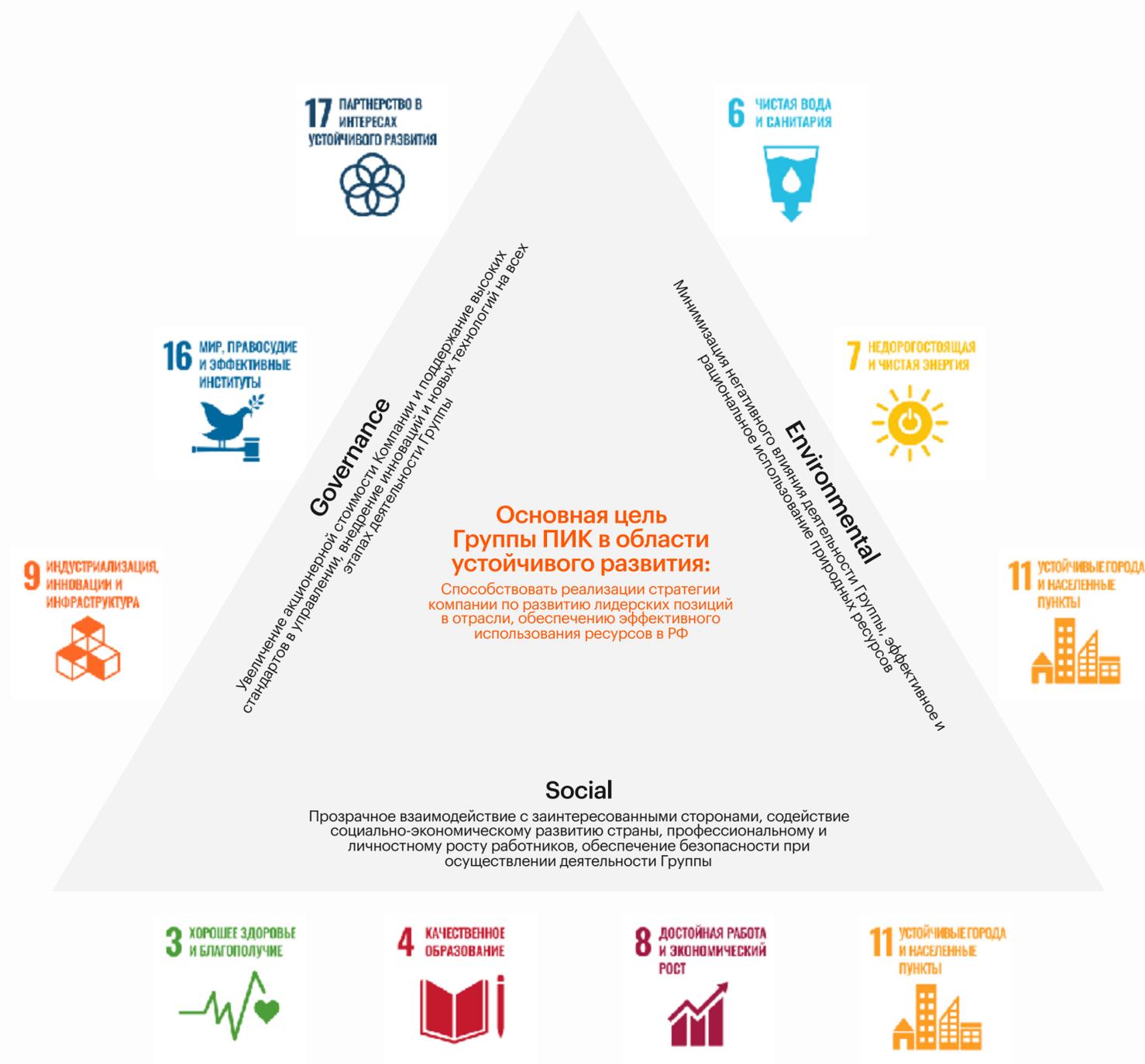
На уровне дочерних компаний и структурных подразделений Группы также действуют внутренние регламенты, адаптированные с учетом их специфики деятельности.

Группа ПИК признает значимость Целей в области устойчивого развития, принятых Генеральной Ассамблеей ООН в 2015 году, и осознает важность их достижения для решения значимых экономических, социальных и экологических проблем мирового сообщества. Задачи в области устойчивого развития, которые Группа ПИК ставит перед собой, соотносятся с целями устойчивого развития ООН. Вклад Группы в достижение Целей устойчивого развития ООН обеспечивается благодаря реализации последовательных мероприятий по следующим основным направлениям деятельности Группы:

- взаимодействие с персоналом;
- взаимодействие с бизнес-сообществом;
- взаимодействие с обществом;
- промышленная безопасность, охрана труда и окружающей среды;
- предупреждение и ликвидация чрезвычайных ситуаций;
- повышение энергоэффективности и энергосбережение;
- управление научно-техническим развитием.

В 2019 году Группа ПИК присоединилась к Глобальному договору ООН в Российской Федерации и его принципам в области устойчивого развития.

Цели и задачи ПИК в области устойчивого развития



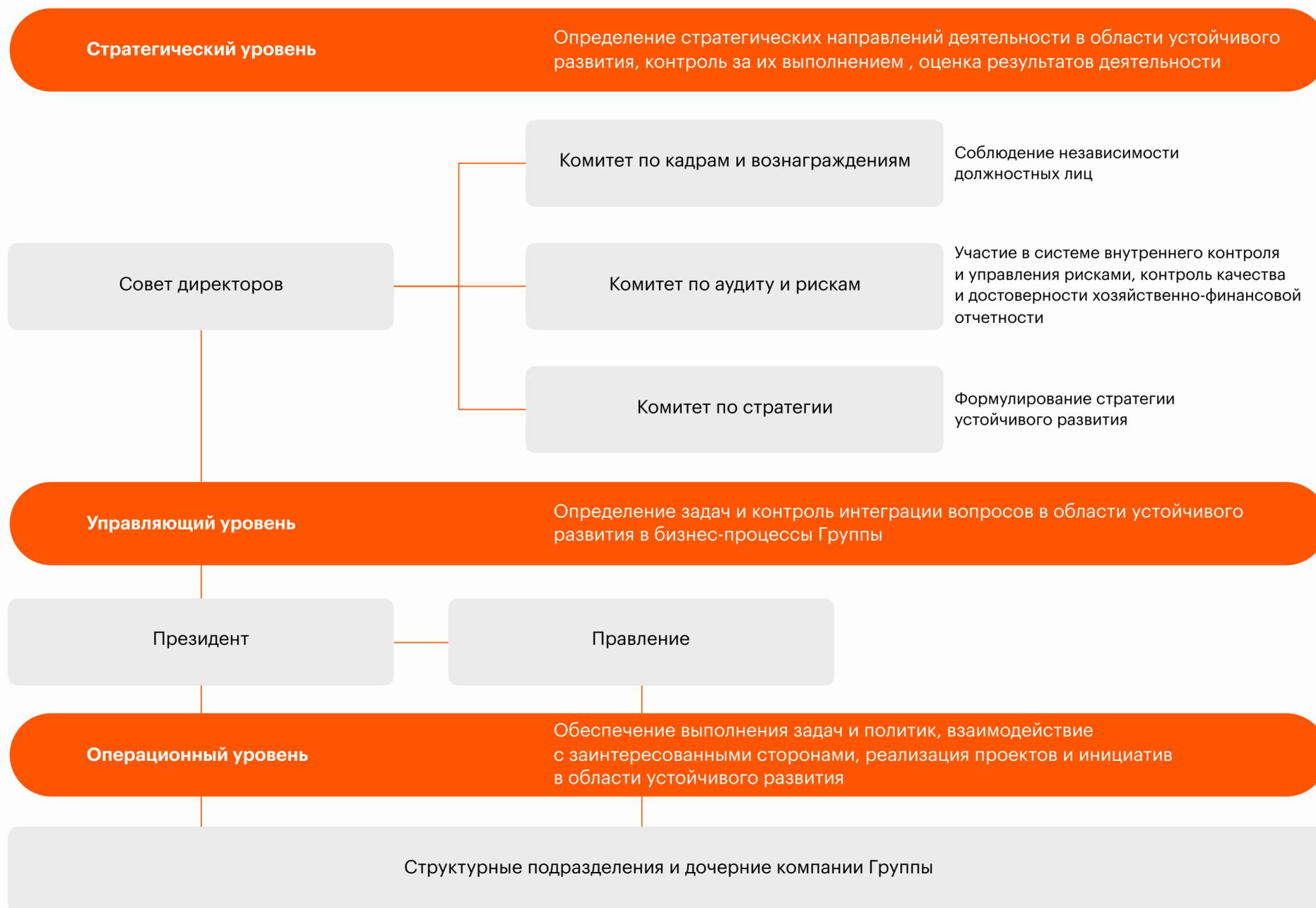
Подробнее результаты вклада Группы в достижение целей в области устойчивого развития ООН раскрыты в соответствующих разделах Отчета.

Важной составляющей реализации целей и задач Группы ПИК является ежегодный выпуск отчетности в области устойчивого развития для информирования широкого круга заинтересованных сторон о результатах деятельности Группы в области устойчивого развития.

Организационная структура управления устойчивым развитием

Распределение полномочий и рассмотрение вопросов устойчивого развития на всех уровнях управления – стратегическом, управляющем и операционном – способствуют эффективному внедрению принципов устойчивого развития в Группе. Задачи в области устойчивого развития являются частью повестки деятельности органов системы корпоративного управления, должностных лиц и руководителей структурных подразделений и дочерних предприятий Группы.

Организационная структура управления устойчивым развитием ПАО «Группа Компаний ПИК»



Управление рисками в области устойчивого развития

GRI 102-15

Группа уделяет пристальное внимание рискам в области устойчивого развития Группы Компаний ПИК, которые охвачены корпоративной системой внутреннего контроля и управления рисками (см. раздел «Система управления рисками и внутреннего контроля» главы «Корпоративное управление»). В соответствии с Концепцией управления рисками ПИК, риски в области устойчивого развития относятся к рискам управления компанией и рассматриваются как на операционном, так и на стратегическом уровнях в рамках следующей категоризации.

Структура органов корпоративного управления ПАО «Группа Компаний ПИК»

GRI 102-18



Общее собрание акционеров

Общее собрание акционеров ПАО «Группа Компаний ПИК» – высший орган управления Группы, принимающий решения по ключевым вопросам ее деятельности. Группа обеспечивает всем акционерам возможность беспрепятственно реализовывать право голоса простым и удобным способом. По этой причине Общее собрание акционеров может проводиться в форме собрания, которое предполагает совместное присутствие акционеров для обсуждения повестки дня и принятия решения по вопросам, поставленным на голосование, или в форме заочного голосования.

Годовое Общее собрание акционеров было проведено в форме собрания 21 мая 2019 года. Посредством голосования на нем были приняты следующие решения:

- утверждение годового отчета и годовой бухгалтерской отчетности Группы за 2018 год;
- распределение прибыли и убытков Группы, в том числе выплата дивидендов по результатам 2018 года;
- избрание Совета директоров;
- избрание Ревизионной комиссии;
- утверждение Аудитора;
- утверждение Положения об Общем собрании акционеров в новой редакции, Положения о вознаграждении и компенсации расходов членов Совета директоров и Ревизионной комиссии.

Совет директоров

GRI 102-22, 102-26

Совет директоров осуществляет общее руководство деятельностью Группы, за исключением вопросов, отнесенных к исключительной компетенции Общего собрания акционеров. Совет директоров ответственен за успешное развитие Группы, определение приоритетных направлений деятельности Группы, утверждение годового бюджета, бюджетов на среднесрочную и долгосрочную перспективу, стратегий и программ развития Группы, политики в области управления рисками, внесение изменений в указанные документы и рассмотрение итогов их выполнения.

Риски в области устойчивого развития

Экологические риски	<ul style="list-style-type: none"> • риски негативного воздействия на окружающую среду • риски несоблюдения законодательных требований и нормативов
Риски в области охраны труда и промышленной безопасности	<ul style="list-style-type: none"> • риск аварий и инцидентов • риски несчастных и смертельных случаев • риски профессиональных заболеваний
Риски, связанные с управлением персоналом	<ul style="list-style-type: none"> • риски, связанные с привлечением, удержанием и мотивацией квалифицированного персонала
Риски, связанные с государственным регулированием	<ul style="list-style-type: none"> • риски, связанные с изменением законодательства, получением разрешений, лицензий, соответствием требованиям государственных органов
Риски в области ИТ и информационной безопасности	<ul style="list-style-type: none"> • риски кибератак и утечек данных • риски сбоев в работе ИТ-систем
Риски, связанные с нарушением этики и коррупцией	<ul style="list-style-type: none"> • риски, связанные с неэтичным ведением бизнеса, нарушением антикоррупционной политики, мошенничеством, распространением инсайдерской информации
Риски, связанные со взаимодействием с поставщиками и подрядчиками	<ul style="list-style-type: none"> • риски нарушений контрактов • несоответствие качества поставок и работ

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

GRI 102-11

Планы развития

ПИК стремится последовательно улучшать свои результаты в области устойчивого развития. Группа планирует сосредоточиться на дальнейшей автоматизации, унификации технологических процессов и внедрении новых цифровых проектов, что будет способствовать улучшению результатов Группы в области устойчивого развития.

Среди других задач на 2020 год – разработка целей в области устойчивого развития. Также планируются разработка и обновление документов, касающихся деятельности Группы в области устойчивого развития, в частности, утверждение Политики в социальной и экологической сфере и Антикоррупционной политики.

Подробнее с планами развития Группы по каждому направлению деятельности в области устойчивого развития можно ознакомиться в соответствующих разделах Отчета.

Что мы создаём?

Управление персоналом

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Работа с клиентами

Социальная ответственность

2

Что мы создаём?

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

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

50,1 млн м²

площадь объектов
эксплуатации и
управления
ПИК-Комфорт

16

объектов социальной
инфраструктуры общей
площадью

4,9/5

оценка индекса
удовлетворённости
клиентов CSI

132 тыс. м²

было введено
в течение 2019 года

Клиентский путь

- узнаваемость бренда, маркетинг
- рассмотрение покупки

- покупка квартиры, дополнительных товаров и услуг

- получение ключей
- заселение

- проживание в современной городской среде

Сбор и обработка обратной связи, анализ лояльности и удовлетворённости клиентов

4. Управление персоналом

Подход к управлению персоналом

Группа ПИК стремится сформировать сплоченную профессиональную команду, нацеленную на результат. В рамках системы управления персоналом ведется активная работа в области подбора и адаптации работников, а также обеспечения их профессионального и личностного роста. Кроме того, Группа уделяет внимание созданию благоприятных рабочих условий, обеспечению социальной поддержки и защиты прав работников.

Политика управления персоналом Группы ПИК строится на принципах строгого соблюдения требований трудового законодательства РФ и отвечает требованиям международных стандартов.

Цели Группы в области управления персоналом

Повышение эффективности Группы

Повышение эффективности каждого сотрудника

Сокращение затрат в сфере управления персоналом

Повышение вовлеченности сотрудников

Повышение лояльности сотрудников внутри Группы

Для достижения поставленных целей Группа ПИК планирует запустить ежеквартальную систему оценки эффективности, направленную на повышение вовлеченности и заинтересованности работников.

Управление персоналом в Группе децентрализовано и осуществляется по отдельным сегментам деятельности. В 2019 году был проведен анализ имеющейся системы управления персоналом и начата работа по её улучшению.

Деятельность Группы в области управления персоналом включает:

- формирование системы оплаты труда и мотивации, направленной на повышение заинтересованности сотрудников в результатах работы;
- обучение персонала, создание и развитие кадрового резерва Группы на руководящие позиции разного уровня;
- сотрудничество с профсоюзом и обеспечение соблюдения взаимных обязательств работодателя и работников;
- развитие корпоративных социальных программ для работников и формирование социального пакета;
- создание безопасных и комфортных условий работы и проживания производственного персонала;
- совершенствование корпоративной культуры и обеспечение соблюдения принципов деловой этики.

Управление вопросами кадровой и социальной политики регламентируется следующими ключевыми внутренними документами:

- Кодекс этики;
- Коллективный договор (АО «ПИК-Индустрия»);
- Положения по кадровой политике;
- Положение по оплате труда;
- Регламент по подбору персонала;
- Правила внутреннего распорядка дня;
- Должностные и рабочие инструкции, регламенты, процедуры, приказы и распоряжения.

Обеспечение защиты прав человека

Согласно Всеобщей декларации прав человека, принятой Генеральной Ассамблеей ООН в 1948 году, каждый должен обладать всеми провозглашенными в ней правами и свободами без какого бы то ни было различия. Группа ПИК признает неприкосновенность прав человека. В 2019 году Группа присоединилась к Глобальному договору ООН и его принципам, которые в том числе охватывают права человека и трудовые отношения.

Группа ПИК принимает все доступные меры для обеспечения соблюдения прав человека. В Группе не допускается дискриминация, в том числе по признаку пола, возраста, расы, сексуальной ориентации, национальности, религии и физических особенностей.

Группа ПИК соблюдает требования международных норм в области защиты прав человека, а также положения Кодекса этики. Это является одним из основных принципов Политики устойчивого развития Группы. Управление вопросами защиты интересов и прав работников осуществляется отделом кадров и отделом оценки, обучения и развития персонала, а также контролируется профсоюзными организациями.

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

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

Проекты цифровизации

В рамках корпоративной Стратегии диджитализации Группа осуществляет обучение сотрудников навыкам применения современных цифровых технологий, а также внедряет цифровые решения в процессы управления персоналом. Кроме того, в рамках проектов цифровизации происходит совершенствование базы знаний ключевых компетенций и технологий, её централизация и перевод в онлайн-формат.

В 2019 году были реализованы следующие цифровые проекты в области управления персоналом:

- совершенствование существующих функций электронного кабинета самообслуживания сотрудников и добавление новых совместно с Департаментом информационных технологий и с учетом пожеланий сотрудников;
- запуск проекта ПИК-Среда;
- партнерство со школой английского языка Skyeng с возможностью онлайн-курсов для сотрудников;
- создание собственного портала обучения сотрудников, содержащего отдельные блоки с информацией от департаментов и подборками профессиональной литературы.

Развитие проекта ПИК-Среда

ПИК-Среда – это офлайн- и онлайн-площадка с трансляциями тематических занятий. Два раза в месяц по средам приглашаются эксперты, в том числе внешние, лидеры проектов, которые готовят выступление по заранее выбранной тематике, освещаются сложные кейсы и пути их решения. В частности, в 2019 году прошли мероприятия по тематикам «Мы строим искусство», «Дизайн», «Заквартирия», «Месяц английского языка».

На офлайн-площадках присутствуют до 20 человек, в онлайн-формате участвуют в среднем 200-250 сотрудников, у которых также есть возможность задавать вопросы. Записи выступления в дальнейшем доступны на портале обучения сотрудников.

Кроме того, в 2019 году осуществлен запуск каналов внутренних коммуникаций для решения следующих задач:

- информированность работников о событиях, происходящих внутри организации – размещение новостей на сайте о Группе ПИК, ПИК-Индустрии, ПИК-Проекте, ПИК-Комфорте;
- анонс всех будущих изменений, возможность оставить отзыв о новостной информации – предоставление обратной связи для дальнейшего развития системы коммуникации.

Благодаря реализуемым проектам цифровизации ожидаются увеличение производительности труда работников, повышение квалификации персонала и качества выполняемых работ. Кроме того, перевод процессов в электронную форму позволяет отказаться от бумажного документооборота и повысить его оперативность.

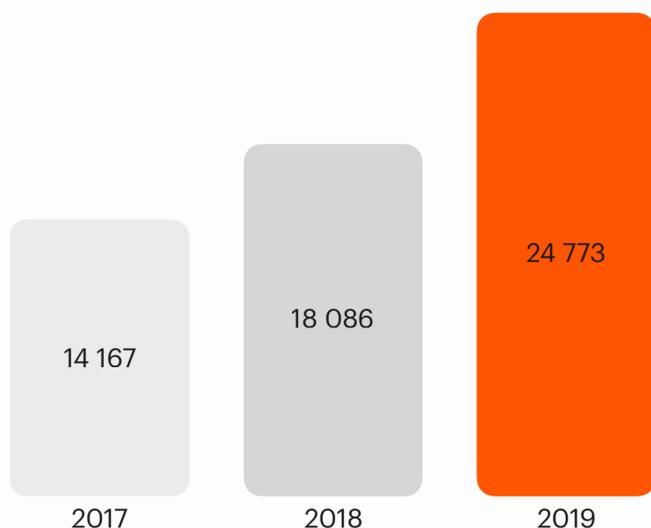
Структура персонала

GRI 102-8, 405-1

ПИК предъявляет высокие требования к подбору, утверждению на позициях и адаптации сотрудников, осуществляя контроль и оптимизацию затрат на персонал, а также уделяет внимание материальной и нематериальной мотивации персонала, постоянно совершенствуя кадровую политику. Реализация данных направлений позволяет привлекать и удерживать компетентные и высокопрофессиональные кадры, что обеспечивает высокое качество и эффективность выполнения работ.

В отчетном периоде списочная численность сотрудников Группы выросла на 37% по сравнению с 2018 годом, что обусловлено присоединением ПИК-Комфорта и развитием промышленно-строительного сегмента Группы.

Списочная численность персонала Группы по состоянию на 31 декабря



GRI 102-8, 405-1

Большую часть (69% от общего числа сотрудников) в структуре персонала Группы занимает промышленно-строительный сегмент. Также в 2019 году в структуру добавился сегмент обслуживания и эксплуатации, его доля составляет 20% от общего числа сотрудников.

Списочная численность персонала Группы по состоянию на 31 декабря 2019 года в разбивке по регионам присутствия



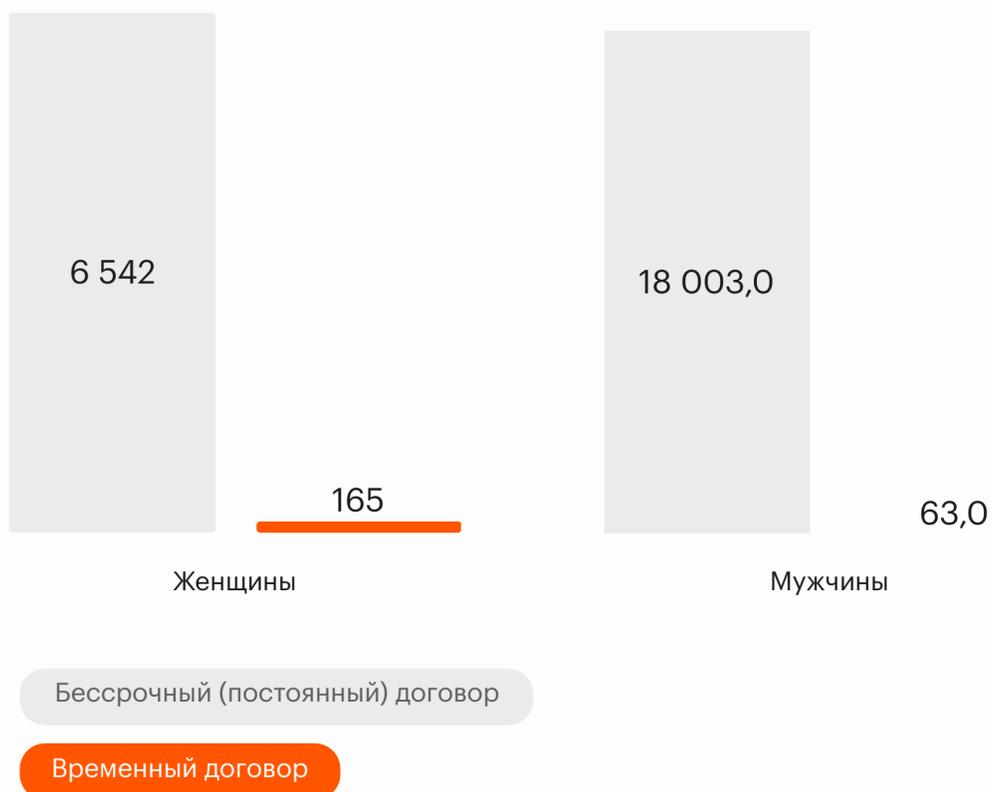
Списочная численность персонала Группы по состоянию на 31 декабря 2019 года в разбивке по сегментам деятельности



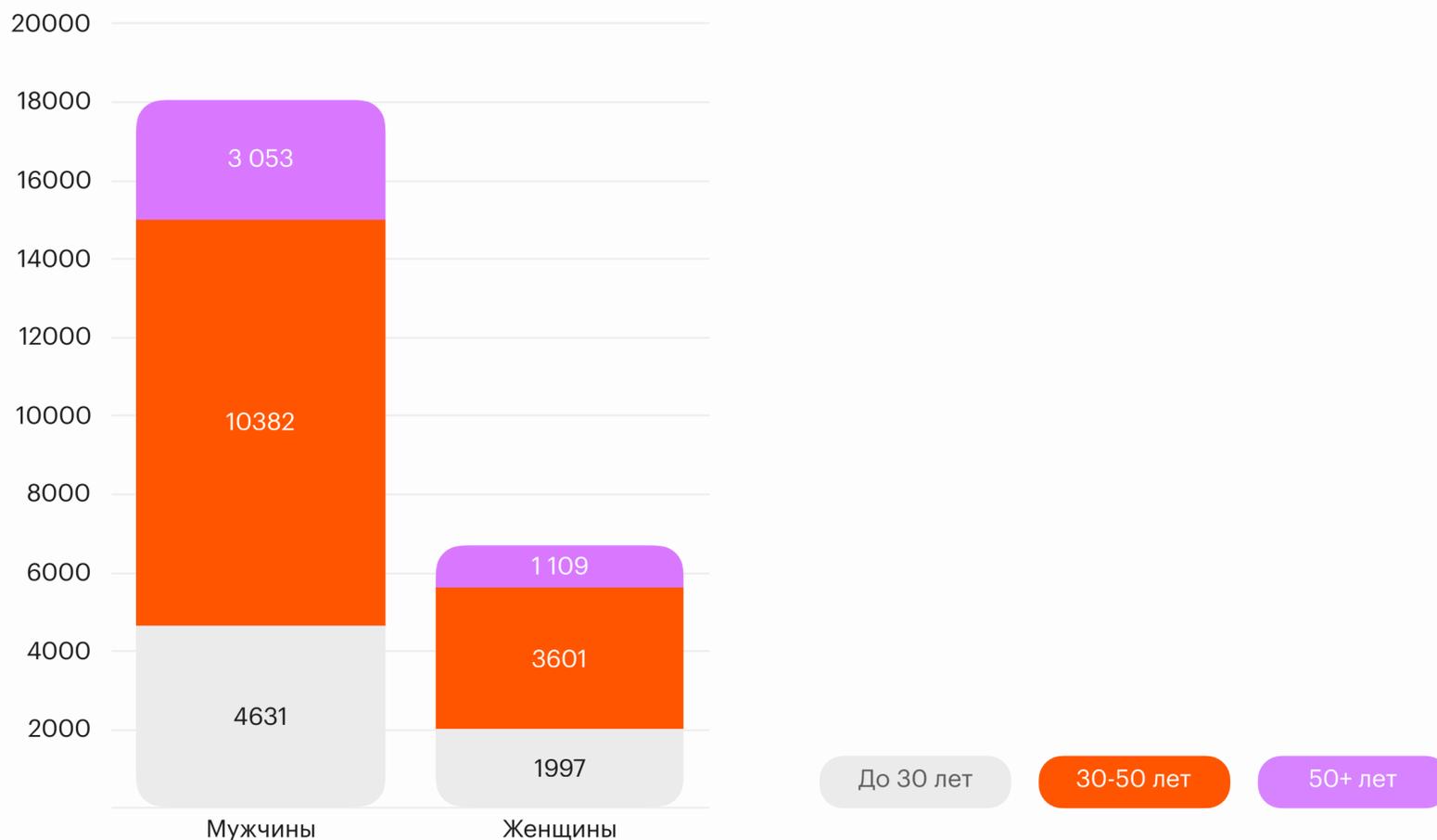
Количество мужчин среди работников промышленно-строительного сегмента традиционно составляет большую часть в связи с производственной спецификой деятельности Группы.

GRI 102-8, 405-1

Списочная численность персонала Группы в разбивке по полу и виду договора за 2019 год



Списочная численность персонала Группы в разбивке по возрасту и полу за 2019 год



В 2019 году в структуре персонала количество мужчин больше среди рабочих и руководителей (89,5% и 75,4% от списочной численности сотрудников соответственно), в то время как количество женщин преобладает на позициях специалистов и служащих (54,4% и 80,2% соответственно). Служащие в возрасте до 30 лет составляют 56,5% от общего числа служащих, а среди руководителей, специалистов и рабочих преобладают сотрудники в возрасте 30-50 лет. Сотрудники старше 50 лет составляют 12,0% среди руководителей и 22,1% среди рабочих.

GRI 102-8, 405-1

Списочная численность персонала Группы в разбивке по возрасту и категориям за 2019 год

Показатель	2019							
	Руководители		Специалисты		Служащие		Рабочие	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%
Списочная численность сотрудников, чел.	2 286	9,23%	8 146	32,88%	308	1,24%	14 033	56,65%
в том числе по уязвимым группам населения:								
люди с инвалидностью	10	0,44%	25	0,31%	0	0,00%	46	0,33%

GRI 102-8, 405-1

Привлечение сотрудников

GRI 401-1

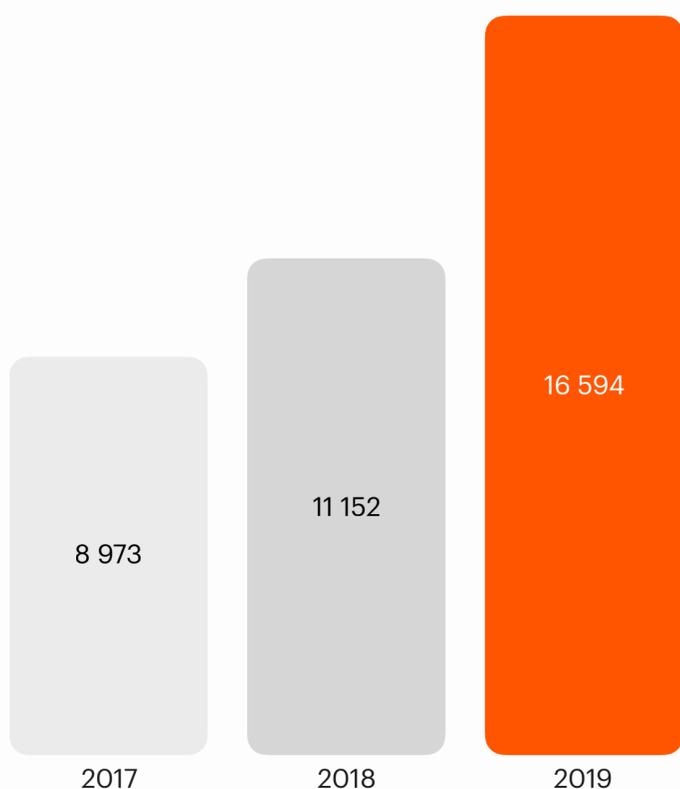
Группа ПИК является крупнейшей строительной компанией на российском рынке и крупнейшим работодателем отрасли, что ведет за собой множество вызовов, связанных с поиском и привлечением новых кадров. В 2019 году в ходе внутреннего аудита было выявлено, что Группа ПИК в качестве работодателя достаточно известна на рынке. Кандидаты стремятся попасть в Группу по двум основным причинам:

- Группа ПИК – динамично развивающаяся компания, соискатели изъявляют желание попасть в Группу для получения уникального опыта;
- Группа ПИК – лидер отрасли, который задает тренды развития, специалисты готовы внести вклад в деятельность Группы, быть причастными к созданию и исполнению новых проектов.

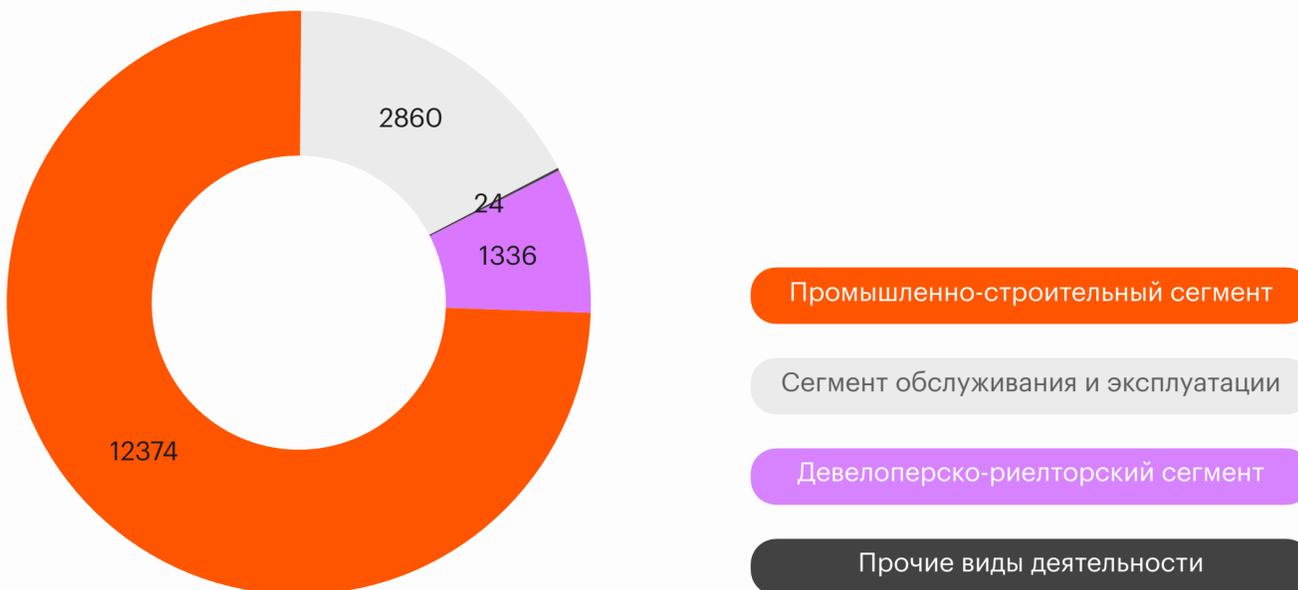
В 2019 году было нанято 16,6 тысяч сотрудников – на 49% больше, чем в 2018 году. В том числе в 2019 году было нанято 11 человек с инвалидностью. В отчетном периоде основной приток новых кадров приходился на промышленно-строительный сегмент (75% от общего числа новых сотрудников). В отчетном году 78% нанятых сотрудников проживали в регионе трудоустройства (81% – в 2018 году).

Количество вновь нанятых сотрудников по Группе

GRI 401-1



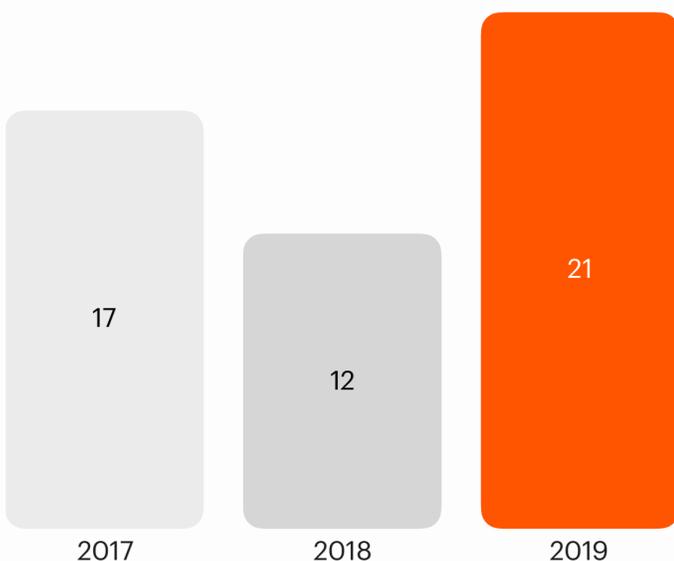
Количество вновь нанятых сотрудников по сегментам деятельности Группы в 2019 году



В 2019 году коэффициент текучести увеличился по сравнению с данными 2018 года и составил 21% по всей Группе. Коэффициент текучести отличается по сегментам деятельности и подразделениям Группы. Самое высокое значение коэффициента наблюдается в промышленно-строительном сегменте, что связано со спецификой деятельности и большим количеством сезонных и заменяемых работников в этом сегменте.

GRI 401-1

Коэффициент текучести по Группе ПИК



В Группе ведется непрерывная работа по снижению текучести персонала, для чего в том числе проводится обучение руководителей в области работы с персоналом.

В 2019 году Департаментом управления персоналом была проведена системная оценка потребностей Группы в кандидатах. Для привлечения сотрудников был предпринят ряд мер, в частности, в начале декабря 2019 года на сайте Группы была запущена страница, где соискатели могут узнать о ПИК как о привлекательном работодателе: <https://www.pik.ru/job>. На сайте доступны к прочтению история Группы, мнения и отзывы сотрудников о работе в Группе. Для удобства поиска вакансии распределены по разделам, где можно найти основную информацию о сфере и направлениях деятельности подразделения, о требованиях, предъявляемых к кандидату, его будущих обязанностях и условиях работы. Сайт полноценно функционирует, будет развиваться и дополняться в дальнейшем.

Также была проведена интеграция с программой Хантфлоу, с помощью которой в рамках одной CRM-системы рекрутеры Группы имеют возможность по единой базе отслеживать поступающую информацию о кандидатах, пройденные ими этапы отбора и текущий статус каждого резюме. Работа в системе значительно упрощает взаимодействие работодателя и соискателей, обеспечивает быстрый и удобный подбор персонала. В 2020 году к системе планируется подключение всех компаний Группы.

Помимо этого, в 2019 году наблюдался рост количества откликов на открытые вакансии Группы благодаря обновлению и брендированию страницы Группы на портале Head Hunter. Также была создана внутренняя биржа вакансий, способствующая карьерному росту сотрудников внутри Группы. В электронном кабинете самообслуживания сотрудник может откликнуться на вакансию либо порекомендовать другого кандидата.

ПИК-Академия и удаленное проектирование

ПИК-Академия организует для выпускников и молодых специалистов-проектировщиков стажировки в Проектном бюро Группы с возможностью дальнейшего трудоустройства. Потенциальному участнику после оформления заявки необходимо пройти проверочное тестирование для оценки уровня базовых знаний в проектировании и строительной области. Для конкурсантов, успешно прошедших тестирование, организуется прохождение образовательного онлайн-курса Revit продолжительностью две недели. По результатам прохождения программы проводится отбор, и 30 лучших студентов приглашаются на очную оплачиваемую стажировку в центральном офисе Группы. В течение трех недель стажеры выполняют практические задания и работают на реальных проектах под наблюдением наставников. Группа предоставляет стажерам бесплатное обучение и проживание, проводит экскурсии на объекты и организует образовательные лекции от профильных специалистов. Участникам, успешно прошедшим стажировку, предоставляется возможность заключить трудовой контракт на удаленную работу в Группе с минимальным сроком 1 год.

Проектирование является важным направлением деятельности Группы, и благодаря цифровизации деятельности ПИК-проекта стало возможным развитие удаленного проектирования. Значительная часть персонала ПИК-Проекта работает удаленно, находясь в других городах, что позволяет не ограничивать набор талантливых сотрудников одним регионом. У сотрудников, находящихся в Москве, также есть возможность работы из дома.

В 2019 году проводились мероприятия, которые были направлены на увеличение вовлеченности сотрудников, совершенствование профессиональных знаний, получение опыта и генерацию идей. По результатам мероприятий наиболее инициативные сотрудники получили преимущества для дальнейшего карьерного роста.

Также в 2019 году была начата разработка проекта по созданию кадрового резерва для Группы ПИК. Выбор кадров будет осуществляться по результатам решения специально разработанных бизнес-кейсов, проведение которых планируется на регулярной основе. Работникам будет предложено решить кейс наблюдением экспертов, затем представить и защитить свои результаты. Участникам, проявившим себя лучше других, будет назначен ментор. Институт менторства планируется к внедрению в 2020 году. В рамках его работы для сотрудников будет составлен индивидуальный план развития, определены цели для дальнейшего профессионального роста и возможности приобретения дополнительных знаний.

Также в Группе проводится оценка уровня знаний и потенциала руководителей, после чего они направляются на обучение для совершенствования управленческих и профессиональных навыков и качеств. Наиболее активные сотрудники подразделений по направлению от Группы участвуют в различных проектах, проходят дополнительное обучение, что способствует совершенствованию навыков и приобретению новых профессиональных знаний.

Оплата труда, оценка и мотивация сотрудников

Материальное вознаграждение является одной из важных составляющих мотивации работников. Группа обеспечивает конкурентоспособный уровень вознаграждения сотрудников.

GRI 405-2

Для повышения эффективности управления персоналом проводится оценка деятельности сотрудников, которая определяет их потребность в обучении и дальнейшие карьерные возможности. Оценка производится раз в год и включает в себя профессиональные компетенции сотрудника, его личностно-деловые и управленческие качества.

В отчетном периоде был проведен аналитический обзор и оценка действующей системы мотивации на предмет соответствия общей стратегии Группы. По итогам анализа было решено разработать новую систему мотивации, построенную на личном вкладе работника в командный результат, что позволит сотрудникам результатом своей работы оказывать влияние на переменную часть выплат, а также связать свой успех с достижениями Группы. Обновление и утверждение новой системы мотивации планируется в 2020 году. В Группе обеспечивается гендерное равенство в вопросе оплаты труда.

Отношение базового оклада мужчин и женщин в разбивке по категориям сотрудников и по регионам осуществления деятельности в 2019 году

GRI 405-2

Существенный регион осуществления деятельности	Базовый оклад, тыс. руб.							
	Руководители		Рабочие		Специалисты		Служащие	
	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины
Москва	123,0	123,0	35,9	35,9	72,0	72,0	57,5	57,5
Московская область	60,5	60,5	28,5	28,5	45,1	45,1	45,0	45,0
Прочие регионы России	52,6	52,6	23,9	23,9	31,3	31,3	25,0	25,0

Отношение премий мужчин и женщин в разбивке по категориям сотрудников и по регионам осуществления деятельности в 2019 году

GRI 405-2

Существенный регион осуществления деятельности	Премии, тыс. руб.							
	Руководители		Рабочие		Специалисты		Служащие	
	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины
Москва	25,2	25,2	21,1	21,1	72,0	72,0	57,5	57,5
Московская область	23,1	23,1	20,9	20,9	45,1	45,1	45,0	45,0
Прочие регионы России	16,5	16,5	15,3	15,3	31,3	31,3	25,0	25,0

Обучение и профессиональное развитие

GRI 404-1, 404-2

Одним из приоритетных направлений деятельности Группы является обучение и развитие персонала. В отчетном году суммарные инвестиции в обучение сотрудников составили 27,2 млн руб.

Число сотрудников, прошедших обучение, составило 22 577 человек, среднее количество часов обучения на одного работника – 45 часов.

Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников за 2019 год

GRI 404-1

Показатель	Количество человек, прошедших обучение	Общее количество часов обучения	Списочная численность сотрудников
В разбивке по полу:			
Мужчин	17 640	948 600	18 079
Женщин	4 937	167 400	6 707
В разбивке по категориям сотрудников:			
Руководители	2 170	111 600	2 284
Специалисты	5 482	217 400	8 193
Служащие	311	5 800	311
Рабочие	14 614	781 200	13 985

GRI 404-1

В существующей системе обучения и развития персонала в 2019 году произошли значительные изменения, в том числе в области цифровизации. Был создан портал обучения сотрудников, на котором размещены и постоянно обновляются материалы для всех сотрудников Группы. Предусмотрена возможность для сотрудников присылать в редакцию свои материалы, статьи и подборки тематической литературы.

Группа ПИК ценит инициативу, развивая среду обучения и поощряя стремление сотрудников к развитию своих навыков и приобретению знаний. На портале произведена разбивка на отдельные блоки, посвященные программам конкретных департаментов, с которыми ведется активная работа на предмет расширения доступной информации. По каждому разделу обучения предложено тестирование на проверку знаний и понимания пройденного материала для самоконтроля. Также в 2019 году произведен запуск проекта «ПИК-Среда» (см. «Проекты цифровизации» текущего раздела).

Группа провела интеграцию со школой английского языка Skyeng, предоставив сотрудникам возможность посещать очные языковые курсы, а также слушать онлайн-трансляции.

Обучение сотрудников в школе Skyeng

Онлайн-курсы по английскому языку от корпоративной школы английского языка Skyeng предоставляют возможность сотрудникам обучаться в любое время без очного посещения занятий. На основе потребностей Группы по подготовке сотрудников составляется программа и подбираются преподаватели с опытом обучения бизнес-английскому.

В личном кабинете каждого сотрудника, участвующего в программе, представлены наглядный прогресс, детальная статистика успеваемости и эффективность затрат на обучение. Это, в свою очередь, оказывает влияние на мотивацию и стремление к достижению хорошего результата в освоении программы. Платформа проверяет сделанные задания и дает полный отчет успеваемости обучающегося, также есть возможность доступа к урокам через мобильное приложение. Предлагаются также индивидуальные условия обучения сотрудника, чтобы получение знаний обучающимся позволяло эффективно реализовывать конкретно поставленные цели и задачи.

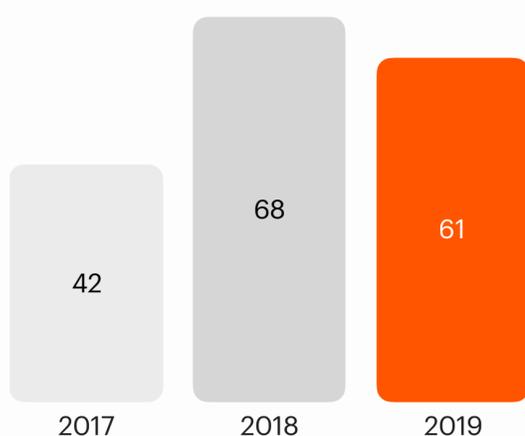
В 2019 году была выдвинута инициатива в области профессионального обучения для специалистов – Школа инженеров технадзора, благодаря которой реализуется возможность для сотрудников по выстраиванию карьеры внутри Группы. Запуск проекта запланирован на 2020 год.

В ПИК-Индустрии существует учебный комбинат с правом выдачи лицензий, на базе которого сотрудники технических специальностей имеют возможность проходить профессиональную подготовку, обучение по охране труда, технике безопасности и промышленной безопасности. Новые работники обязательно проходят обучение согласно стандартам Группы и российскому законодательству. В 2019 году около 16 тыс. человек прошли обучение в центре (подробнее см. в разделе «Охрана труда»).

Социальная поддержка

Группа ПИК оказывает социальную поддержку сотрудникам. Принимаемые меры направлены на повышение качества условий труда и уровня жизни работников, кроме того, уделяется внимание вопросам страхования и проведения досуговых мероприятий.

Сотрудники Группы, охваченные коллективным договором, %



Коллективный договор действует в промышленно-строительном сегменте и, в частности, охватывает ПИК-Индустрию. Московской трехсторонней комиссией, осуществляющей социально-трудовое регулирование, коллективный договор АО «ПИК-Индустрия» второй год подряд признается лучшим Коллективным договором в отрасли. Он включает следующие положения: обеспечение необходимыми средствами охраны труда (спец. одежда, СИЗ), обучение и культура производства, социальная поддержка работников.

В 2019–2020 годах реализуется программа поддержания здоровья работников «Семейный доктор». У каждого сотрудника Группы есть возможность оформить добровольное медицинское страхование (ДМС) по нескольким видам программ страхования на выбор. Группа оплачивает 50% стоимости полиса, оформление страхования на детей является бесплатным. В программе участвуют более 60% сотрудников. Получить полис ДМС можно в течение всего года.

GRI 102-41

Сотрудникам Группы предоставляются следующие льготы: медицинское обслуживание, ДМС, санаторно-курортное лечение и отдых (в соответствии с Коллективным договором), выплаты по уходу за ребенком, материальная помощь всех видов, которые распространяются как на сотрудников, работающих на условиях полной занятости, так и сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости.

GRI 401-2

Группа организует отдых для детей сотрудников в лагерях на побережье Черного моря и в Московской области, многодетным семьям предлагаются бесплатные путевки. Кроме того, Группа ПИК участвует в поздравлении детей сотрудников с Новым годом – дарит подарки и организует посещения праздничных мероприятий. Работники ПИК-Индустрии имеют право получить льготное санаторно-курортное лечение за счет профсоюза, а также посещать культурные мероприятия и участвовать в экскурсионных поездках по России, предлагаемых Группой.

В 2019 году в ПИК-Индустрии также создан Совет молодых специалистов. В состав руководства Совета входят рабочие и инженерно-технические работники (ИТР) из разных подразделений ПИК-Индустрии. Совет осуществляет активное взаимодействие с Департаментом градостроительной политики города Москвы, участвует в конференциях отрасли, занимается организацией культурных и спортивных мероприятий, принимает участие в благотворительных акциях.

Также в ПИК-Индустрии действует крупнейшая профсоюзная организация в России, в которую входят 95% сотрудников Компании. Дополнительная информация о работе профсоюза приведена в разделе Отчета «Охрана труда».

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

Планы развития

В планах на 2020 год и среднесрочную перспективу Группы входит реализация следующих проектов:

- создание единой CRM-системы для кадрового администрирования, позволяющей объединить кадровые процессы для всей Группы;
- централизация процессов подбора персонала;
- подключение всех компаний Группы к системе Хантфлоу;
- запуск электронного кабинета самообслуживания сотрудника в полноценном формате;
- запуск проекта по созданию employee value proposition — предложений для различных категорий кандидатов;
- запуск проекта по созданию кадрового резерва для Группы;
- внедрение Института менторства;
- запуск Школы инженеров технадзора;
- реализация проекта по созданию единого центра обучения, позволяющего сотрудникам получать знания в онлайн-формате;
- обновление системы мотивации сотрудников;
- продолжение реализации программы «Семейный доктор».

5. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

ПИК активно взаимодействует с заинтересованными сторонами исходя из принципов открытых, уважительных и взаимовыгодных отношений. Группа стремится выстраивать взаимоотношения со стейкхолдерами на основе обоюдной заинтересованности в результатах взаимодействия, учитывая интересы и ожидания заинтересованных сторон. Принципы работы с заинтересованными сторонами закреплены в Политике устойчивого развития Группы.

Перечень ключевых групп стейкхолдеров определяется исходя из понимания, какое влияние Группа оказывает на конкретную категорию заинтересованных сторон, и влияние этой категории стейкхолдеров на ПИК.

GRI 102-42

Ключевые группы заинтересованных сторон Группы: клиенты, персонал, подрядчики и поставщики, акционеры и инвесторы, государственные органы, профессиональное и бизнес-сообщество, местные сообщества и СМИ.

GRI 102-40

Группа активно сотрудничает со всеми категориями стейкхолдеров посредством широкого спектра внутренних и внешних каналов и инструментов коммуникаций, обеспечивая двусторонний обмен информацией и получение обратной связи. Группа стремится к повышению информированности заинтересованных сторон обо всех аспектах своей деятельности и обеспечению достоверности, содержательности, актуальности и оперативности предоставляемой им информации. На регулярной основе Группа выявляет интересы и потребности заинтересованных сторон и развивает каналы коммуникаций в целях выстраивания открытого диалога со стейкхолдерами.

GRI 102-43, 102-44

Формы и механизмы взаимодействия ПИК с заинтересованными сторонами

Группы заинтересованных сторон	Ожидания заинтересованных сторон в отношении ПИК	Механизмы взаимодействия	Ключевые события в 2019 году
<p>Клиенты</p> <p>Дополнительная информация в разделе «Работа с клиентами»</p>	<ul style="list-style-type: none"> Справедливое ценообразование на объекты Группы Высокий уровень качества жилья и социальных объектов Безопасность и надежность, комфортные условия для жизни 	<ul style="list-style-type: none"> Публикация обращений клиентов на сайте Группы Взаимодействие с клиентами с помощью онлайн- и офлайн-каналов коммуникаций (клиентский менеджер, личный кабинет, горячая линия клиентского центра, service desk, официальные чаты в мессенджерах, аккаунты в социальных сетях) Введение эскроу-счетов и защита денежных средств клиентов 	<ul style="list-style-type: none"> Автоматизация обработки обращений клиентов с помощью service desk Запуск сервиса онлайн-продаж и первая покупка квартиры онлайн Высокие уровни удовлетворенности клиентов (в 2019 году показатель CSI (оценка индекса удовлетворенности) составил 4,9 из 5 баллов)
<p>Персонал</p> <p>Дополнительная информация в разделах «Управление персоналом» и «Охрана труда»</p>	<ul style="list-style-type: none"> Благоприятные условия работы и равные возможности Безопасные условия труда Конкурентоспособный уровень заработных плат Предоставление льгот и социальная поддержка Перспективы карьерного роста Программы обучения и профессионального развития 	<ul style="list-style-type: none"> Коммуникация с сотрудниками через менеджеров и руководителей Внутренний корпоративный портал для сотрудников Рассылки с актуальными новостями Группы по электронной почте и через мессенджеры Повышение корпоративной культуры безопасности Образовательные программы развития профессиональных навыков и компетенций Проведение оценки вовлеченности персонала Обеспечение безопасности на рабочем месте 	<ul style="list-style-type: none"> Запуск образовательного проекта для сотрудников «ПИК-Среда» Создание собственного портала обучения сотрудников Коллективный договор ПИК-Индустрии второй год подряд признан Московской трехсторонней комиссией лучшим в отрасли Запуск учебного комбината в ПИК-Индустрии, на базе которого можно проходить профессиональную подготовку Специальная оценка условий труда проведена на 100% рабочих мест
<p>Подрядчики и поставщики</p> <p>Дополнительная информация в разделе «Управление закупочной деятельностью»</p>	<ul style="list-style-type: none"> Прозрачный процесс выбора подрядчиков Исполнение контрактных обязательств Обеспечение качества и заявленных сроков выполнения работ Соблюдение деловой этики, противодействие коррупции 	<ul style="list-style-type: none"> Проведение конкурентных закупок Заключение соглашений и договоров с подрядчиками и поставщиками Поддержание долгосрочных взаимоотношений с поставщиками и подрядчиками Горячая линия для обращений по вопросам коррупции и быстрое реагирование 	<ul style="list-style-type: none"> Запуск комплекса систем «Цифровой агент-подрядчик» Разработка «Marketplace» – цифровой площадки для взаимодействия подрядчиков и поставщиков Рост объема закупок, проведенных через систему электронных торговых площадок B2B-Center

Группы заинтересованных сторон	Ожидания заинтересованных сторон в отношении ПИК	Механизмы взаимодействия	Ключевые события в 2019 году
<p>Акционеры и инвесторы</p> <p>Дополнительная информация в разделе «Корпоративное управление»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Повышение стоимости Группы • Стабильные финансовые и операционные результаты • Своевременное обеспечение актуальной информацией об основных показателях деятельности • Осуществление информирования путем предоставления отчетности о деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> • Ежегодное собрание акционеров • Раскрытие соответствующей финансовой и нефинансовой информации Группы • Публикация новостей на официальном сайте Группы • Участие в инвестиционных мероприятиях и конференциях • Регулярная организация и проведение «Дней инвестора» • Активное взаимодействие с ведущими консалтинговыми и рейтинговыми агентствами 	<ul style="list-style-type: none"> • Проведение двух non-deal roadshow • Второе место в конкурсе годовых отчетов в номинации Most Improved IR activities на основе опроса Extel Survey • Обновление Информационной политики Группы • Обновление раздела корпоративного сайта для инвесторов
<p>Государственные органы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Соответствие законодательству РФ • Соблюдение нормативных требований • Своевременная уплата налогов • Социальное и экономическое развитие регионов присутствия • Устойчивость Группы как системообразующей организации российской экономики 	<ul style="list-style-type: none"> • Выполнение бизнес-плана и обязательств по вводу в эксплуатацию жилья • Строительство объектов социальной инфраструктуры и передача объектов государству • Выполнение предписаний и исправление замечаний со стороны государственных органов • Обеспечение документооборота и получение необходимых разрешений в рамках девелоперского цикла • Публикация финансовой и нефинансовой отчетности Группы 	<ul style="list-style-type: none"> • Ввод в эксплуатацию жилья объемом 2 024 тыс. м² • В 2019 году не было выявлено существенных нарушений со стороны государственных органов • Автоматизация сбора отчетности по проектному финансированию (для Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации)
<p>Профессиональное и бизнес-сообщество</p> <p>Дополнительная информация в разделе «Управление устойчивым развитием»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Сотрудничество и участие в совместных инициативах • Участие в отраслевых мероприятиях • Повышение информационной прозрачности 	<ul style="list-style-type: none"> • Инициирование общих проектов • Активное участие в конференциях, форумах и отраслевых мероприятиях • Разработка правил контроля и стандартов отраслевой деятельности • Распространение философии ПИК посредством франшизы 	<ul style="list-style-type: none"> • Группа присоединилась к Национальной сети Глобального договора ООН • Коммерциализация уникальных ИТ-продуктов в строительной сфере

Группы заинтересованных сторон	Ожидания заинтересованных сторон в отношении ПИК	Механизмы взаимодействия	Ключевые события в 2019 году
<p>Местные сообщества</p> <p>Дополнительная информация в разделе «Социальная ответственность»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Развитие социальной инфраструктуры • Помощь в решении социальных, экологических и экономических вопросов • Безопасность и комфорт проживания • Возможности трудоустройства для местного населения • Минимизация негативного воздействия, связанного с деятельностью Группы 	<ul style="list-style-type: none"> • Ведение прямого диалога с жителями объектов ПИК • Учет мнений местных сообществ при проектировании будущих проектов • Строительство объектов социальной инфраструктуры • Реализация экологических и социальных проектов для улучшения качества жизни местного населения 	<ul style="list-style-type: none"> • Рекламная кампания «Словами жителей» вышла в финал премии WOW Awards 2019 • Жилой комплекс «Мещерский лес» стал победителем городского конкурса «Лучший реализованный проект в области строительства 2018» в категории стандартного жилья по итогам открытого голосования на платформе «Активный гражданин» • Ввод в эксплуатацию объектов социальной инфраструктуры общей площадью 136 424 м²
<p>СМИ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ответы на возникающие вопросы, затрагивающие интересы всех стейкхолдеров • Поддержание диалога • Информационная открытость и прозрачность 	<ul style="list-style-type: none"> • Пресс-релизы в отношении значимых событий деятельности Группы • Подготовка ТВ-сюжетов • Брифинги • Интервью с представителями Группы 	<ul style="list-style-type: none"> • 1-е место в рейтинге информационной открытости, представленным агентством социологических исследований «Столица» • Выпуск фильма «Игры, в которые играют люди», снятого совместно с Discovery

Участие в отраслевых ассоциациях и внешних инициативах

GRI 102-12, 102-13

Деятельность Группы ПИК осуществляется в соответствии с требованиями российского законодательства, нормами международного права, международных соглашений РФ и применимых национальных законов других юрисдикций. В дополнение Группа выполняет все принятые на себя обязательства, изложенные в её внутренних документах, а также данные заинтересованным сторонам.

Группа действует в соответствии с Социальной хартией российского бизнеса, Всеобщей декларацией прав человека, а также стремится соответствовать лучшей мировой практике в области устойчивого развития и учитывает Цели в области устойчивого развития ООН. С 2019 года ПИК присоединился к инициативе корпоративной ответственности Глобального договора ООН и ее принципам в области прав человека, труда, окружающей среды и борьбы с коррупцией.

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

В 2019 году Группа входила в следующие отраслевые организации:

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

6. Работа с клиентами

Подход к работе с клиентами

Клиентский путь

Создание для клиента максимально комфортных условий для приобретения недвижимости – одно из ключевых направлений деятельности ПАО «ГК ПИК». Особое внимание уделяется оптимизации клиентского пути (customer journey) и взаимодействию клиента с Группой. При взаимодействии с клиентами ПИК ориентируется на принцип «Приоритет клиента выше приоритета Компании», который реализуется через:

- открытые коммуникации;
- высокие скорость и качество оказания услуг;
- обеспечение максимально высокого уровня сервиса и комфорта для клиента.

Взаимодействие с клиентами разделено на два направления, за каждым из которых закреплено ответственное структурное подразделение. Департамент продаж осуществляет коммуникацию с клиентом с момента первого посещения интернет-сайта и до момента выдачи ключей, а также по вопросам гарантийных обязательств застройщика. После покупки квартиры и заселения взаимодействие с жителями переходит в зону ответственности управляющей компании «ПИК-Комфорт».

С 2018 года Группа уделяет повышенное внимание формированию лучшего клиентского опыта, что подразумевает создание для клиента максимально благоприятных условий на всех этапах взаимодействия с Группой, а также создание продуктов высокого качества. В 2019 году рекламная кампания «Словами жителей», которая состояла из видеороликов, записанных жителями проектов Группы, наглядно продемонстрировала успехи Группы в этом направлении. Более того, все рекламные проекты Группы в отчетном периоде создавались на основе пользовательского контента – то есть на основе реальных отзывов клиентов и жителей. При этом большая часть материалов была записана за пределами квартир, что дало идею для концепции рекламной кампании «Заквартирия», которая будет запущена в 2020 году.

Новая рекламная кампания является отражением уникальной философии Группы в вопросах работы с клиентами – философии мышления не квадратными метрами, а мастерпланами, создания целых жилых районов с благополучной социальной атмосферой, побуждающей жителей проводить больше времени за пределами своих квартир. Через тщательное планирование всех деталей и аспектов своих проектов ПИК стремится создавать новые возможности для улучшения жизни своих клиентов.

ПИК стремится к экономии времени своих клиентов, поэтому активно ищет способы оптимизации процесса посещения офиса продаж. Важным аспектом в этом процессе являются компетентность и осведомленность менеджеров о продуктах Группы. ПИК регулярно проводит тренинги для сотрудников, участвующих в продажах, направленные на информирование о продуктах Группы. Осведомленность сотрудников офисов продаж о всех нюансах и деталях продаваемых продуктов позволяет посоветовать клиенту наиболее подходящий его запросам вариант в наиболее короткие сроки.

Также в 2019 году несколько офисов продаж на проектах, расположенных поблизости друг от друга, были объединены в крупные кластеры продаж. Такое решение позволяет экономить время клиентов, которые выбирают новое жилье в определенных районах – теперь им не приходится ездить в несколько офисов, всю информацию о проектах Группы в выбранном районе можно получить в одном месте.

Дополнительные услуги

ПИК стремится удовлетворять любые потребности, которые могут возникнуть у клиентов во время и после приобретения жилья. На этапе продажи клиенту недвижимости за дополнительный сервис отвечает Департамент продаж. После получения ключей дополнительный комплекс услуг реализует уже ПИК-Комфорт.

В 2019 году в офисах продаж Группы был запущен сервис по предоставлению страховых продуктов по ипотеке, что позволило сэкономить время клиента при оформлении покупки квартиры. Также предоставляются услуги по реализации дополнительных опций при покупке жилья – покупке парковочного места для автомобиля и кладовых для хранения различных вещей.

Помимо этого, ПИК реализует услуги по предоставлению различной регистрационной документации (кадастрового паспорта, плана БТИ и т. д.). Выполнение первого запроса на предоставление подобной документации осуществляется бесплатно, последующих – платно. При этом электронный вариант документации бесплатно доступен клиентам в личном кабинете.

ПИК-Комфорт как управляющая компания также предоставляет широкий спектр услуг для клиентов Группы. С этой целью функционирует специализированный портал – ПИК-Сервис. На данном портале клиенту доступны различные дополнительные услуги, начиная от монтажа и ремонта сантехники и заканчивая юридическими услугами и выгулом собак.

Квартира с мебелью

«Квартира с мебелью» – комплексный продукт для клиентов Группы, позволяющий приобрести квартиру и выбрать тщательно проработанный дизайнерами комплект мебелировки.

Клиенту не придется подбирать мебель, организовывать доставку и сборку каждого элемента, обдумывать грамотную расстановку предметов. Вся работа выполняется сотрудниками Группы. Клиент получает ключи от квартиры, где все готово к комфортному проживанию. Квартира укомплектована кухней со всей необходимой бытовой техникой, местом для комфортного сна и отдыха, рабочей зоной и местами для хранения.

Пилотный запуск проекта «Квартира с мебелью» был осуществлен на объектах Группы в Москве и Московской области.

Учитывая положительные отзывы клиентов на этапе пилотного запуска проекта, Группа рассматривает возможность масштабирования проекта «Квартира с мебелью» с расширением списка проектов реализации и планировочных решений и привлечением дополнительных партнеров.

Проекты цифровизации

Значительную роль в оптимизации работы с клиентами играют цифровые решения. С помощью цифровых проектов осуществляются сбор и анализ данных, связанных с клиентским путем и с предоставлением обратной связи, а также осуществляются проекты в области внедрения онлайн-обслуживания.

Дистанционные сделки и сервис онлайн-продаж

ПИК ценит время своих клиентов и стремится предоставить им возможность выбора времени, места и длительности коммуникации с Группой. С этой целью Группа проводит работу в области перевода процесса покупки недвижимости в онлайн-формат.

Первым шагом в данном направлении стали дистанционные сделки. Это формат покупки недвижимости, в котором клиент бронирует покупаемую позицию на сайте и получает документы для подписи при помощи курьера либо верифицирует при помощи электронной подписи, после чего документация направляется на регистрацию. Подобный формат сделок делает процесс покупки более гибким и удобным, позволяет снизить нагрузку на офисы продаж и, соответственно, повышает уровень комфорта при обслуживании клиентов, приобретающих недвижимость в классическом формате.

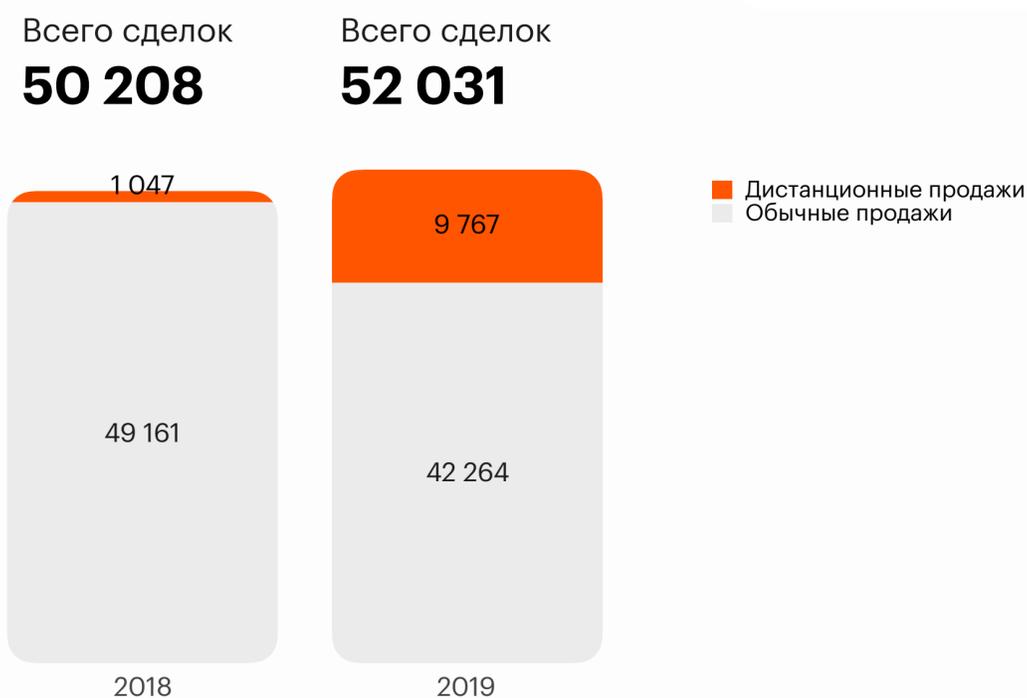
В 2019 году был запущен сервис онлайн-продаж – сначала машиномест и кладовых, потом и квартир. Процесс продажи недвижимости был перенесен в онлайн, что дало клиентам возможность приобретения недвижимости без личного присутствия в офисе.

Следующим шагом стало внедрение возможности оплаты картой на сайте любого объекта недвижимости. ПАО «ГК ПИК» – первая девелоперская компания в России, которая подключила к системе продаж эквайринг, то есть прием безналичной оплаты. В декабре 2019 года житель города Петропавловск-Камчатский приобрел квартиру в г. Москве, не посещая офис продаж и банк.

Конечная цель диджитализации процесса покупки – полный перевод сделки в онлайн. При этом у клиентов остается возможность посещать проекты и шоурумы, чтобы «прочувствовать» продукт.

В 2019 году дистанционно (в том числе через сервис онлайн-продаж) было оформлено 9 767 сделок, что в 9 раз больше аналогичного показателя за 2018 год. В общей структуре продаж дистанционные сделки составили 18,8% (в 2018 году: 2,1%). Внедренные в 2019 году онлайн-продажи составили в структуре дистанционных продаж 6,6%.

Динамика объема продаж с разбивкой на дистанционные продажи и обычные продажи



PIK Data

Группа уделяет много внимания анализу и оценке потребностей своих клиентов с целью предоставления наиболее широкого и удовлетворяющего всем запросам клиентов спектра услуг. Для целей консолидации информации о клиентском пути, а также об оценке качества сервиса и услуг функционирует сервис PIK-Data.

PIK-Data представляет собой хранилище данных, которое содержит все данные, поступающие от клиентов с момента просмотра рекламного объявления до заселения и проживания, включая информацию о количестве посещений офисов продаж, звонков, обращений, используемых каналах связи и т. д. На основании данных, хранящихся в PIK-Data, совершенствуются внутренние процессы коммуникации с клиентами. Например, Управление рекламы и маркетингом исследует клиентский путь (customer journey) до момента совершения покупки, ищет возможности оптимизации взаимодействия с клиентом, повышения эффективности рекламных кампаний и т. д. Исследования проводятся в том числе с помощью опросов CSI и NPS.

Анализ удовлетворенности клиентов

Для оценки эффективности и актуальности реализуемых мероприятий в области работы с клиентами Группа проводит регулярную оценку удовлетворенности клиента. Для этого применяются специализированные инструменты – CSI (оценка индекса удовлетворенности) и NPS (оценка индекса лояльности).

Каждому клиенту после ряда коммуникаций с Департаментом продаж приходит электронное письмо с опросом, где клиенту предлагается оценить удовлетворенность сервисом Группы по ряду критериев и выставить баллы. В 2019 году показатель CSI составил 4,9 из 5 баллов, а NPS – 58 в г. Москве и 27 в г. Санкт-Петербурге (при средних показателях по рынку 6 и 2 соответственно).

Обратная связь

Одним из основополагающих принципов Группы является открытость для клиентов и иных внешних аудиторий. Поэтому в цели на 2019 год входили систематизация коммуникации с клиентами и создание для них множества различных возможностей по предоставлению обратной связи в удобной форме. На данный момент в Группе созданы и функционируют:

- **официальная форма обратной связи на сайте.** Около 30% обращений поступают через форму обратной связи – благодарности, позитивные отклики по итогам взаимодействия с Группой;

- **отдельная линия по обработке обращений (service desk).** При обращении через эту линию можно в том числе оставить голосовое обращение, которое с помощью нейронных сетей будет перенаправлено в релевантное подразделение. Обращение, полученное на бумажном носителе, фиксируется в системе электронного документооборота и далее передается в service desk и рассматривается как обращение через форму на сайте. Для бумажных обращений контролируется предоставление бумажного ответа в установленный законодательством срок;
- **официальные чаты в мессенджерах.** Группа имеет чаты во всех мессенджерах и является единственной в России, имеющей официальный аккаунт в WhatsApp;
- **социальные сети.** Группа имеет аккаунты во всех социальных сетях. Обращения принимаются в форме сообщений, а также проводится анализ публикаций по хештегам.

ПАО «ГК ПИК» ведет обязательный учет обращений, поступающих по всем каналам связи, на каждое обращение готовится развернутый, аргументированный ответ. Всего за 2019 год было получено 95 035 обращений по шести основным темам:

- выполнение гарантийных работ;
- заселение;
- качество услуг при эксплуатации;
- качество сервиса при покупке;
- качество сервиса при сопровождении сделки;
- прочее.

Структура обращений в разбивке по характеру обращения



Структура обращений в разбивке по тематике обращения



Группой были введены критерии Service Level Agreements (SLA) к обратной связи по всем обращениям. Основной критерий – временные рамки на предоставление ответа, устанавливаемые в зависимости от срочности обращения. По факту подачи обращения клиенту приходит SMS-уведомление с номером заявки, по которому он может узнать статус своего обращения, с этого момента начинается отсчет времени на ответ.

После заселения по вопросам эксплуатации клиенты коммуницируют с управляющей компанией «ПИК-Комфорт»: подход аналогичен обработке обращений по строительству, отличие заключается в используемой базе данных. В данном случае поступающие запросы сопоставляются с биллинговой системой, в которой хранятся все данные об оплатах и т. д. Управляющая компания также принимает обращения и в бумажном виде. Помимо сбора обратной связи, ПИК проводит проактивную коммуникацию с жителями, организует мероприятия и реализует партнерские проекты для широкой аудитории.

Планы развития

В рамках оптимизации взаимодействия с клиентами в 2020 году планируется:

- дальнейшее развитие канала онлайн-продаж и увеличение его доли в общем объеме реализуемой недвижимости;
- обеспечение круглосуточного доступа к шоурумам с целью предоставления клиентам возможности свободного посещения;
- проведение обучающих тренингов, позволяющих сотрудникам лучше знать продукты, которые они продают клиентам. Планируется ознакомление клиентов с услугами ПИК-Комфорт и стоимостью обслуживания на этапе продажи;
- исключение менеджеров из процессов заселения и сдачи машиномест и кладовых, что может быть осуществлено посредством фотографирования объектов, загрузки документов в личный кабинет и самостоятельного осмотра и приема объектов клиентом;
- перевод офисов продаж на работу «по записи», сохраняя при этом возможность обслуживания клиентов, приходящих в офис без предварительной записи. Такой шаг предоставит менеджеру возможность заранее подготовиться ко встрече с клиентом, что позволит снизить временные затраты клиента на посещение офиса;
- запуск услуги по рефинансированию ипотечного кредитования.
- продолжение реализации программы «Семейный доктор».

7. Социальная ответственность

GRI 102-12, 102-13

Подход к управлению вопросами социальной ответственности

Группа ПИК является лидером в области социальной ответственности среди строительно-девелоперских компаний в России и берет на себя добровольные обязательства перед местными сообществами, превышающие законодательные и иные требования. Местные сообщества – жители проектов ПИК и соседних районов – являются одной из ключевых групп заинтересованных сторон.

Социальная ответственность Группы ПИК имеет отраслевую специфику, и ее вклад выражается в первую очередь в стремлении улучшить качество жизни в жилых комплексах ПИК, создать условия для комфортного проживания, поддержания здоровья, обеспечения безопасности и личного развития.

В рамках своей деятельности Группа ПИК также поддерживает открытый и равный диалог с представителями местных сообществ, уделяет внимание сбору и учету обратной связи. Помимо этого, посредством благотворительной деятельности и собственных волонтерских проектов руководство и сотрудники Группы ПИК осуществляют поддержку социально уязвимых групп населения.

Решения на уровне мастерплана

Отличие подхода ПИК к разработке проектов заключается в повышенном внимании к деталям на уровне мастерплана – модели жилого комплекса. За многие годы работы в отрасли Группа выработала множество успешных решений в области обеспечения безопасности и комфорта проживания, в том числе функциональное зонирование территории, создание пешеходных зон, проектирование зеленых насаждений, моделирование транспортной нагрузки и продуманное размещение проезжих зон. Сегодня эти решения включены в ПИК-Стандарт и являются неотъемлемыми для всех проектов ПИК.

GRI 416-1

Отражение приоритетов безопасности, здоровья и комфорта жителей в ПИК-Стандарт

Квартальная организация мастер-плана

- внутренние двory без машин
- легко ориентироваться благодаря четкой сетке улиц

Разновысотная застройка

- естественное освещение
- динамичный облик жилых комплексов

Яркие фасады

- созданы из долговечных материалов
- благодаря функциональному дизайну инженерное оборудование не ухудшает внешнего вида зданий

Дворы-парки

- велодорожки и пешеходные зоны
- зоны отдыха и игр
- обилие зеленых насаждений
- транспортное движение вынесено за пределы дворов

Сквозной подъезд на уровне земли

- безопасные, светлые и просторные подъезды
- доступная среда
- разграничение выходов во внутренний двор без машин и к проезжей части

Планировки квартир

- планировки разных конфигураций и размеров
- окна, обеспечивающие высокую освещенность и снижение потребности в искусственном освещении
- Квартиры с готовой отделкой в нейтральном оформлении из качественных материалов

Группа ПИК создает все условия для того, чтобы жители не испытывали дискомфорт при передвижении как на автомобиле, так и пешком. Для этого совместно с Департаментом транспорта г. Москвы в 2019 году была разработана схема управления парковкой для оптимизации движения на придомовых территориях, а также запущена работа над планом организации дорожного движения.

Кроме того, школы и детские сады размещаются в проектах ПИК в центре района таким образом, чтобы путь к ним не пересекал дорожное полотно, при этом вне дворов жилых домов, чтобы не создавать неудобства жителям, в том числе с маленькими детьми. При создании школ учитываются потребности людей с ограниченными возможностями и людей старших возрастных групп, которые также используют помещения школы, например, для занятий спортом во внеучебное время.

Результатом того, что ПИК создает комфортную среду для жизни, являются необычные примеры использования пространства в жилых домах, которые находят сами жители: организуются соседские вечера, в рамках которых жители собираются и вместе читают книги; в подъезде в одном из жилых комплексов ПИК жители самостоятельно установили стол для настольного тенниса.

Проекты цифровизации

Группа ПИК разрабатывает цифровые продукты, которые облегчают повседневную жизнь, снижают затраты и обеспечивают безопасность жителей. Ярким примером является система «умного» дома ПИК.Смарт, разработанная Группой ПИК совместно с компаниями Яндекс и Rubetek.

ПИК.Смарт – комплексное решение, включающее управление климатом и освещением, видеоконтроль и домофонию, а также системы безопасности. Система «умного дома» управляется голосом с помощью портативной Яндекс.Станции и через приложение на смартфоне, на которое в случае срабатывания датчиков хозяину приходит уведомление, а также с помощью которого можно следить за трансляциями с видеокамер.

Решение ПИК.Смарт имеет такие преимущества, как дистанционное управление со смартфона, универсальность (система подходит к любой квартире и может быть кастомизирована), автоматизация бытовых задач. Специалистами ПИК осуществляются установка, настройка устройства и техническая поддержка, а при покупке предоставляется гарантия на систему, что делает процесс внедрения более удобным и простым.

Преследуя цели автоматизации, Группа ПИК разрабатывает решения по внедрению в строительство домов эконом-сегмента «умных» приборов учета коммунальных ресурсов, что позволит автоматически снимать и передавать показания. Следующим этапом станет установка беспроводных электросчетчиков. Развитие «умных» коммунальных счетчиков позволяет снизить себестоимость монтажа и увеличить управляемость домами.

Для повышения комфорта клиентов управляющей компанией «ПИК-Комфорт» был разработан цифровой marketplace «ПИК-Сервис», который включает интерфейс для выбора и заказа широкого набора услуг, в том числе:

- монтаж радиатора, полотенцесушителей
- монтаж сантехники и электроприборов
- монтаж и проверка прибора учета воды
- подключение домофона
- клининг
- ремонт квартир
- страхование
- выгул собак
- продажа машиномест и кладовых
- ремонт одежды и обуви
- установка окон
- химчистка
- хранение вещей
- кондиционеры и вентиляция
- охрана квартир
- подготовка и управление арендой квартиры
- установка дверей
- оформление перепланировки
- дезинфекция помещений
- доставка воды
- оценка стоимости недвижимости
- перевозка грузов
- прокат инструмента
- монтаж противопожарных систем
- ремонт бытовой техники
- ремонт компьютеров
- оказание юридических услуг

Благодаря опыту работы на рынке и налаженным отношениям с партнерами, ПИК-Комфорт имеет широкий круг агентских договоров с поставщиками товаров и подрядчиками, оказывающими услуги в области ЖКХ, и имеет возможность предоставить услуги качественно, своевременно и по разумной цене.

Повышение качества жизни

ПИК заботится о благополучии своих клиентов и жителей, их восприятию продукта и уровня жизни при выборе жилья. В своих проектах Группа использует натуральные долговечные материалы в отделке и при благоустройстве, выбирает «природные» цвета для фасадов и обеспечивает естественное освещение. Помимо этого, особое внимание уделяется зеленым насаждениям: для каждого проекта разрабатывается уникальная концепция озеленения. «Двор-парк» создается с помощью ландшафтного дизайна с использованием взрослых деревьев и кустарников в качестве естественных ограждений с учетом сезонности культур для обеспечения непрерывности цветения.

В жилых комплексах ПИК созданы все условия для поддержания физического здоровья, активного отдыха представителей всех возрастных групп: игровые и спортивные площадки, скейт-парки и зоны для воркаута, велодорожки и беговые дорожки. Группой реализуется проект ПИК-Спорт, направленный на популяризацию спорта среди жителей и формирование спортивного сообщества. Беговые и силовые тренировки для жителей, занятия йогой, рассчитанные на участников разного уровня подготовки и проводимые профессиональными тренерами, демонстрируют жителям, что активный образ жизни не требует больших затрат и что в проектах ПИК созданы условия для занятия спортом. Праздники в рамках ПИК-Спорт прошли летом 2019 года в проектах «Green park», «Люберецкий» и «Мещерский лес» и собрали более 1 000 участников.

Популярным местом отдыха является ПИК-Каток, который в 2019 году работал для жителей проекта «Оранж парк» и города Котельники.

Беговой клуб Runlab в «Пространстве ПИК»

Летом 2019 года в «Пространстве ПИК» в парке «Музеон» проходили тренировки и лекции от Лаборатории бега RUNLAB. В рамках мероприятий тренеры специальной lifestyle-программы делились с участниками советами о правильной технике бега, подготовке к забегам на длинные дистанции и спортивном питании.

Обеспечение безопасности

Важным элементом комфортного проживания и высокого уровня жизни для людей является безопасность. Группа ПИК уделяет особое внимание вопросам обеспечения безопасности своих объектов, поэтому все жилые дома и комплексы оборудованы системами контроля и управления доступом, мерами безопасности и защиты: в них используются домофоны, шлагбаумы, видеонаблюдение, работают охранные патрули.

Департамент продукта и Департамент экономической безопасности Группы совершенствуют системы безопасности, осуществляют поиск и анализ новых инженерно-технических средств и инноваций для внедрения на жилых объектах ПИК. В частности, планируется расширить охват систем видеонаблюдения и внедрить бесключевой доступ к домофону, например, по распознаванию лица. Рассматриваются возможности использования технологий видеонаблюдения камерами, которые могут распознавать асоциальное поведение.

На стадии разработки находится стандарт безопасности, который будет регулировать управление доступом в жилые комплексы, в частности, регламентировать местоположение и конфигурацию шлагбаумов, спецификацию камер, систему распознавания лиц домофонами, подключение охранных камер домофонов к единой системе, тревожные кнопки для вызова патруля на объектах.

GRI 416-1

Безопасные скоростные лифты

Критерии безопасности учитываются при совершенствовании продукта, например, в 2019 году Группой ПИК была разработана линейка собственного лифтового оборудования для высотных зданий, которые не имеют аналогов в России. Лифты не имеют машинного отделения, перемещаются со скоростью 2,5 м/с и отличаются улучшенной отделкой кабин. При производстве лифтов будут использоваться только импортные надежные комплектующие высокого качества.

Помимо решений в области безопасности, заложенных на уровне дизайна продукта, управляющая компания «ПИК-Комфорт» также предоставляет услуги для жителей по установке видеонаблюдения, домофонов и других технологий охраны в квартирах, а также услуг по физической охране жилых домов и комплексов.

Благоустройство и экологические проекты

ПИК-Комфорт уделяет большое внимание благоустройству придомовых территорий, в рамках которого реализуются посадки и уход за зелеными насаждениями, устанавливаются лавочки из натуральных материалов и прочные парковочные столбики производства ПИК, заборы по возможности заменены живыми изгородями из кустарников.

Для соответствия качества работы специалистов по благоустройству стандартам ПИК на всей территории управления ПИК-Комфорт была создана единая база знаний о благоустройстве, которая содержит подробную инструкцию по выполнению работ и информацию о конечном результате. При составлении базы знаний ПИК-Комфорт были изучены потребности и задачи всех групп пользователей, составлена четкая структура и использованы простой язык и наглядная инфографика.

Кроме того, ПИК-Комфорт ведется целенаправленная работа по повышению энергоэффективности домов, которая включает как распространение идей бережливого потребления энергии среди жителей, так и внедрение соответствующих инженерных решений, в том числе установки индивидуальных средств учета энергопотребления. Компания использует множество средств коммуникации для информирования жителей о преимуществах повышения энергоэффективности, в том числе включает реализацию соответствующих мероприятий в повестку дня собраний собственников, размещает информацию на стендах в местах общего пользования, на сайте и в личном кабинете клиента на портале ПИК-Комфорт.

Патент на герметизацию межпанельных швов

В 2019 году ПИК-Комфорт был запатентован способ наружной герметизации и теплоизоляции межпанельных швов многоквартирных зданий, имеющий преимущества относительно аналогов. Благодаря использованию готовых многослойных панелей из изоляционных и клеевых материалов производства ПИК, увеличивается скорость герметизации швов, выполнять данные работы можно в любых погодных условиях, а внешний вид фасада здания не ухудшается в связи с трапециевидной формой панели. Разработка позволяет заботиться о домах более эффективно и особенно подходит для старых панельных домов.

ПИК-Комфорт организует экологические акции в жилых комплексах, где является управляющей компанией, такие как сбор автомобильных покрышек на переработку, посадка деревьев и кустарников, сбор крышек от бутылок совместно с благотворительным фондом «Добрые крышечки», сбор электролома совместно с «Корпорацией Экополис», сбор старых вещей на переработку и благотворительность.

Инфраструктура для жизни и забота о детстве

Группа ПИК выходит за рамки обязательных законодательных требований и создает передовые объекты социальной инфраструктуры, при проектировании и строительстве которых учитывается лучший мировой опыт и используются современные технологии и экологически безопасные материалы.

В 2019 году в эксплуатацию было введено 16 объектов, из них 9 детских садов, 1 поликлиника и 6 школ. Объем ввода объектов социальной инфраструктуры в эксплуатацию вырос на 40% относительно показателей 2018 года.

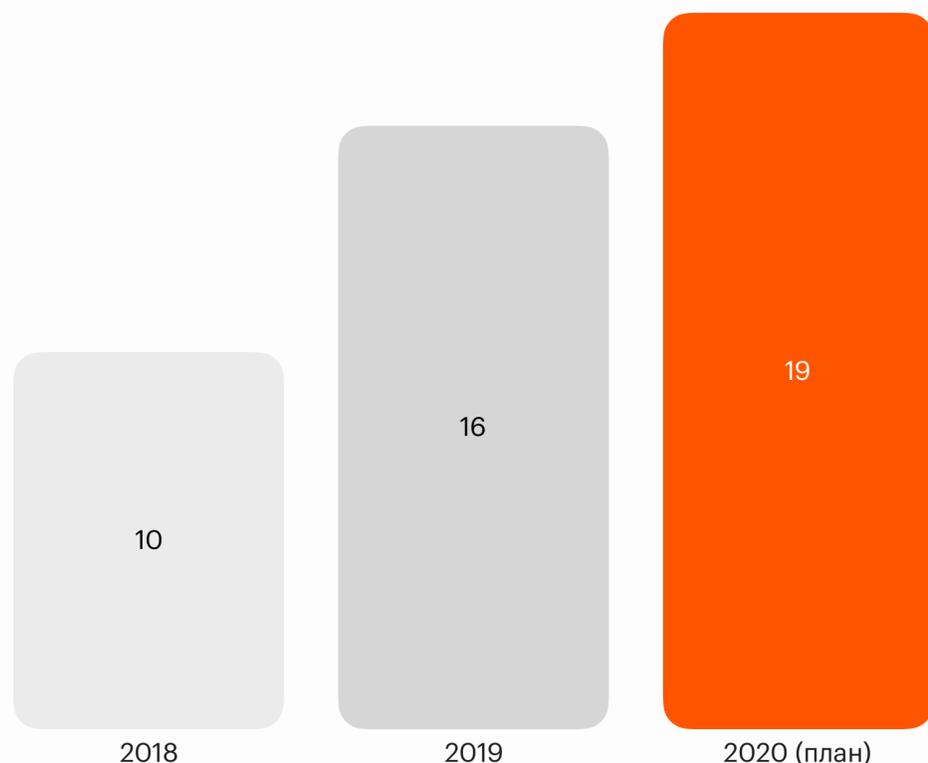
Объекты социальной инфраструктуры, введенные в эксплуатацию в 2019 году

Для оценки эффективности и актуальности реализуемых мероприятий в области работы с клиентами Группа проводит регулярную оценку удовлетворенности клиента. Для этого применяются специализированные инструменты – CSI (оценка индекса удовлетворенности) и NPS (оценка индекса лояльности).

Каждому клиенту после ряда коммуникаций с Департаментом продаж приходит электронное письмо с опросом, где клиенту предлагается оценить удовлетворенность сервисом Группы по ряду критериев и выставить баллы. В 2019 году показатель CSI составил 4,9 из 5 баллов, а NPS – 58 в г. Москве и 27 в г. Санкт-Петербурге (при средних показателях по рынку 6 и 2 соответственно).

Тип объекта	Жилой комплекс	Регион	Площадь, м ²	Число мест
Детский сад	Саларьево Парк	Москва	3 291	220
Детский сад	Green park	Москва	3 758	225
Детский сад	Бутово парк-2	МО	4 114	225
Детский сад	Жемчужина Зеленограда	Москва	4 388	220
Детский сад	Бунинские луга	Москва	5 697	305
Детский сад	Северный	Москва	2 653	125
Детский сад	Одинцово-1	МО	622	60
Детский сад	Восточное Бутово	МО	3 285	140
Детский сад	Путилково	МО	2 624	150
Поликлиника	Путилково	МО	4 872	600
Школа	Бунинские луга	МО	12 791	1 100
Школа	Борисоглебский	Регионы	11 971	1 100
Школа	Восточное Бутово	МО	18 138	1 375
Школа	Саларьево Парк	Москва	21 141	1 150
Школа	Бутово парк-2	МО	11 941	550
Школа	Бунинские луга	Москва	21 676	1 100
Всего			132 962	8 645

Динамика введения в эксплуатацию объектов социальной инфраструктуры



GRI 203-1

Около половины клиентов Группы – семьи с детьми, для которых в проектах ПИК созданы детские сады, школы, детские площадки, оборудованные всеми условиями для развития, учебы и досуга детей. Группа ПИК осознает свою ответственность за формирование будущего поколения и стремится создать среду, стимулирующую развитие и поддержание здоровья детей.

В планах Группы на 2020 год немаловажное место занимает создание стандарта детских садов и школ, а также строительство объектов социальной инфраструктуры по стандартам ПИК по контракту с Правительством Московской области.

При проектировании детских садов, школ и детских площадок ПИК консультируется с детскими психологами, чтобы создать пространство для игры и развития детей всех возрастов. В основе философии создания игровых зон – технология «ЗП»: преодоление, покорение, познание. Все объекты на площадках могут использоваться по-разному, развивают творческие способности и фантазию детей и учитывают разные потребности детей.

Детские сады ПИК созданы с учетом особенностей детской психологии и отличий детей разных возрастов. Оформление групповых комнат осуществлено в спокойных тонах, что способствует концентрации во время занятий, а коридоры окрашены в яркие цвета для облегчения навигации. Все детские сады имеют благоустроенную зону для прогулок и зону для занятий на открытом воздухе, оборудованы наружным и внутренним видеонаблюдением для обеспечения безопасности.

Уникальные проекты школ ПИК включают специализированные классы с 3D-принтерами и оборудованием для занятий робототехникой, специальные места для проведения уроков на свежем воздухе, площадки для занятий волейболом, большим теннисом, футболом, беговые дорожки, игровые-спальни в блоке начальных классов, собственные пищеблоки, благодаря которым школьники получают свежую еду, приготовленную прямо в школе, места для маломобильных людей в актовом залах, библиотеки и мастерские.

Внедрение учебно-опытных зон для выращивания цветов и овощей, которые позволяют детям собственноручно ознакомиться с правилами выращивания культур, является передовой для России практикой и тиражирует успешный зарубежный и отечественный опыт. Занятия на учебных огородах относят к форме фитотерапии, которая имеет положительные эффекты для психического и физического здоровья.

Концепция PlayHub – формирование уникальных игровых зон для представителей разных возрастов – использована при создании площадок «Пирамиды» в ЖК «Бунинские луга», «Оригами» в ЖК «Саларьево парк». Отличительной чертой площадок PlayHub является формирование искусственного рельефа и использования воды для игры: на площадках ПИК можно найти водные каскады, дамбы, мельницы и потоки воды, интенсивность которых дети могут регулировать сами. Площадки также включают поверхности для рисования, песочницы, качели и гамаки, что позволяет детям разных возрастов найти подходящие возможности для игры.

В процессе дизайна и для поставок оборудования ПИК взаимодействует с зарубежными ландшафтными агентствами и фирмами, специализирующимися на поставках детского инвентаря.



Площадка «Оригами» выиграла главную награду в международном конкурсе

Площадка «Оригами» в проекте «Саларьево парк» получила золотой диплом престижного международного конкурса Build School Project-2019.

Игровая территория, разработанная совместно с известным ландшафтным бюро AFA, стала победителем в номинации «Лучшее решение по комплексному развитию территории и созданию благоприятной среды для детей». Благодаря главной теме площадки – оригами – стало возможным подчеркнуть идею, которой ПИК следует при строительстве игровых пространств, – «Играй и учись».

Встроенная в скамейки подсветка и установленные на площадке фонари позволяют создать праздничный вид площадки в любое время суток



Фильм «Игры, в которые играют люди»

В основе подхода Группы к созданию городской среды лежит концепция Playability, согласно которой современное жилое пространство должно быть устроено так, чтобы в нем не надоедало находиться. Фильм «Игры, в которые играют люди», вышедший в 2019 году, был создан каналом Discovery и Группой ПИК. Фильм описывает концепцию Playability, раскрывает роль игры в развитии человека и в жизни взрослого. Первый фильм серии «Дом для каждого: Как это сделано | ПИК» вышел в 2018 году и касался особенностей проектирования и строительства жилых комплексов ПИК.



ПИК – детям

Направление «ПИК – детям» – одно из ключевых направлений коммуникационной кампании Группы ПИК. В 2019 году детские фестивали и праздники в жилых комплексах ПИК посетили 3 000 человек. Праздник «Маша и Медведь в гостях у ПИК» прошел летом 2019 года в «Пространстве ПИК» в парке «Музеон» и привлек более 10 000 гостей, которые смогли посмотреть серии популярного мультфильма и поучаствовать в активностях, проводимых аниматорами.

Взаимодействие с местными сообществами

GRI 413-1

Учёт мнения местных сообществ

На этапе выбора земельного участка для строительства проекта ПИК потенциальная площадка рассматривается не только с точки зрения коммерческой эффективности. Во внимание также принимаются результаты взаимодействия Группы с местными сообществами с целью изучения их потребностей и ожиданий. Как правило, в рамках реализации проектов наибольшую важность для местных жителей представляет решение проблем, связанных с доступностью транспортной и социальной инфраструктуры.

Департамент по развитию земельных активов Группы организует взаимодействие с местными жителями с помощью комплекса каналов коммуникации:

- Встречи с жителями
- Горячая линия для обращений
- PR-команды, которые работают со СМИ

По итогам сбора мнений представителей местных сообществ и анализа информации по всем критериям оценки формируется решение относительно пригодности земельного участка для строительства проекта ПИК, а также рекомендации относительно решений, которые необходимо внедрить для удовлетворения потребностей и запросов местных жителей.

В соответствии с философией ПИК, Группа стремится создавать проекты, которые не просто соответствуют законодательным нормам и внутренним ПИК-Стандартам, но и решают существующие проблемы территории, комплексно развивают ее и создают современную комфортную городскую среду. При проектировании жилых комплексов учитываются освещенность и высотность соседних зданий, исторический облик территории, нагрузка на транспортную и социальную инфраструктуру, потребности местных жителей.

Коммуникация с жителями

ПИК стремится продолжать коммуникацию с клиентами и после продажи квартиры и заселения. Помимо сбора обратной связи, ПИК проводит проактивную коммуникацию с жителями, организует мероприятия и реализует партнерские проекты для широкой аудитории.

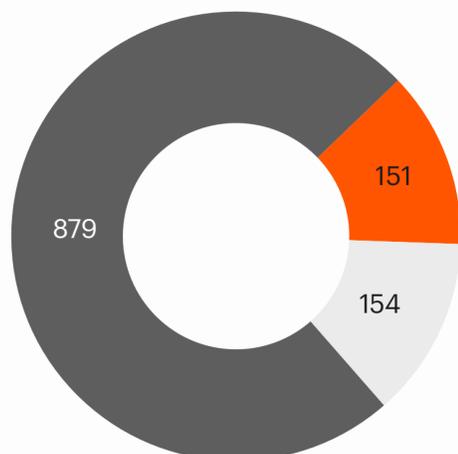
В рамках стратегического партнерства с Мультимедиа Арт Музеем в г. Москве в 2019 году был реализован масштабный проект, включавший образовательные курсы и лекции, мастер-классы для детей, а также тематические выставки, которые были посвящены архитектуре, дизайну и урбанистике. Трафик музея за период достиг более 330 000 человек, детские мастер-классы посетили более 2 500 детей, а образовательные лекции прослушали более 500 человек.

Группа ПИК помогает формировать соседские сообщества и создавать каналы коммуникации жителей (например, telegram-чаты), которые используются для решения организационных вопросов.

Важную роль в повышении качества услуг управляющей компании выполняет обратная связь от жителей, для сбора и обработки которой функционируют круглосуточный контактный центр, личный кабинет клиента на сайте и в специальном приложении, а также диспетчерская. Система КПЭ по коммуникации с клиентами обеспечивает оперативность реагирования на обращения и предполагает отчетность. Заявки от клиентов управляющей компании подразделяются на срочные (аварийные) и регламентные (не аварийные) и заявки, связанные с оплатой жилищно-коммунальных услуг. Более 2 млн заявок поступило в 2019 году.

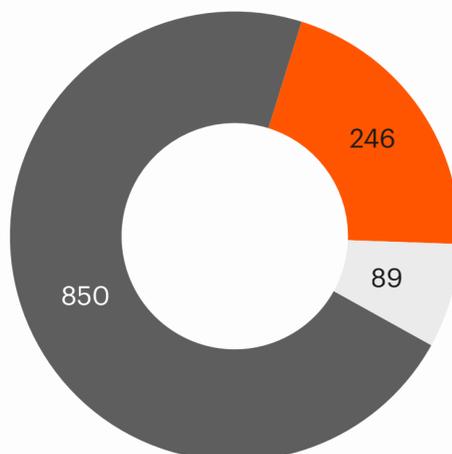
Заявки, полученные от жителей в 2019 году, в разбивке по каналам коммуникации, тыс. шт.

- Личный кабинет клиента
- Контактный центр
- Диспетчерская



Заявки, полученные от жителей в 2019 году, в разбивке по видам, тыс. шт.

- Заявки, связанные с оплатой жилищно-коммунальных услуг
- Регламентные (не аварийные)
- Срочные (аварийные)



Приложение «Мой кабинет» является одним из лучших приложений в ЖКХ-отрасли и позволяет клиентам подавать показания счетчиков, оплачивать счета без комиссии, в том числе с использованием системы онлайн-платежей, следить за изменениями тарифов и оставлять заявки. Цифровизация процессов позволяет экономить средства и время клиентов.

В 2019 году ИТ-департамент управляющей компании «ПИК-Комфорт» разработал и внедрил новое программное обеспечение для операторов Клиентского центра, которое повышает эффективность обработки обращений, предоставляя информацию о клиенте в момент звонка, и позволяет перейти от ручного ввода данных к автоматизированному с использованием классификатора.

Благотворительная и волонтерская деятельность

Благотворительная и волонтерская деятельность, осуществляемая сотрудниками и руководителями Группы, является неотъемлемой частью социальной ответственности Группы.

В 2019 году получило развитие экологическое направление волонтерства. По инициативе и силами сотрудников в головном офисе ПИК реализован пилотный проект по отдельному сбору отходов: размещены контейнеры для фракций вторичного сырья, проведена рекламная кампания и организована группа волонтеров для поддержки проекта, заключен договор с подрядчиками по вывозу отходов. Проект получил положительный отклик и поддержку от сотрудников, в связи с чем инициативная группа сотрудников продолжила работу над расширением и распространением данной практики, в том числе планируется привлечение жителей к проекту и внедрение системы отдельного сбора отходов в проектах ПИК.

Сотрудники Группы стремятся приносить пользу обществу, изъявляют желание участвовать в благотворительной деятельности. В 2019 году был запущен благотворительный волонтерский проект, в рамках которого сотрудники оказывают помощь детским домам, домам престарелых. Проект будет продолжен в 2020 году.

Благотворительный проект «Доброшрифт»

Группа Компаний ПИК является партнером благотворительного проекта «Доброшрифт», который направлен на привлечение внимания к проблеме детей с детским церебральным параличом и помощи им и их семьям. Организаторы акции – благотворительный фонд «Подарок Ангелу» и его партнеры – разработали шрифт, каждая буква которого написана вручную детьми с ДЦП. В качестве партнера проекта ПИК использовал Доброшрифт в течение недели на своем корпоративном сайте и в социальных сетях, а также в наружной рекламе и на digital-конструкциях.

Как мы строим?

Управление закупочной деятельностью

Охрана труда

Охрана окружающей среды

Управление качеством

Экономическая безопасность

3

Как мы строим

Группа ПИК — интегрированная строительно-девелоперская компания, имеющая собственный промышленный комплекс

- обеспечение высокого качества и сроков реализации проектов
- создание и совершенствование собственных стандартов
- многолетнее взаимовыгодное сотрудничество с надёжными подрядчиками и поставщиками
- снижение негативного экологического воздействия и развитие культуры безопасности
- организация надёжных ИТ-систем и защита данных

3,2 млн руб.

затраты на природоохранную деятельность

1,4 млн. м²

рекорд в истории России по объемам монтажа ЖБИ

131,6 млн руб.

затраты на охрану труда и промышленную безопасность

Производственный цикл

- Выбор и приобретение земельного участка
- проектирование
- получение разрешения на строительство

- производство строительных материалов
- строительные-монтажные работы

- ввод в эксплуатацию
- регистрация прав собственников

- отделка, меблировка квартир
- благоустройство территории

Контроль качества, обеспечение безопасности, минимизация негативного воздействия на окружающую среду и соблюдение требований в области охраны труда, экосистема поставщиков и подрядчиков

8. Управление закупочной деятельностью

Подход к управлению закупочной деятельностью

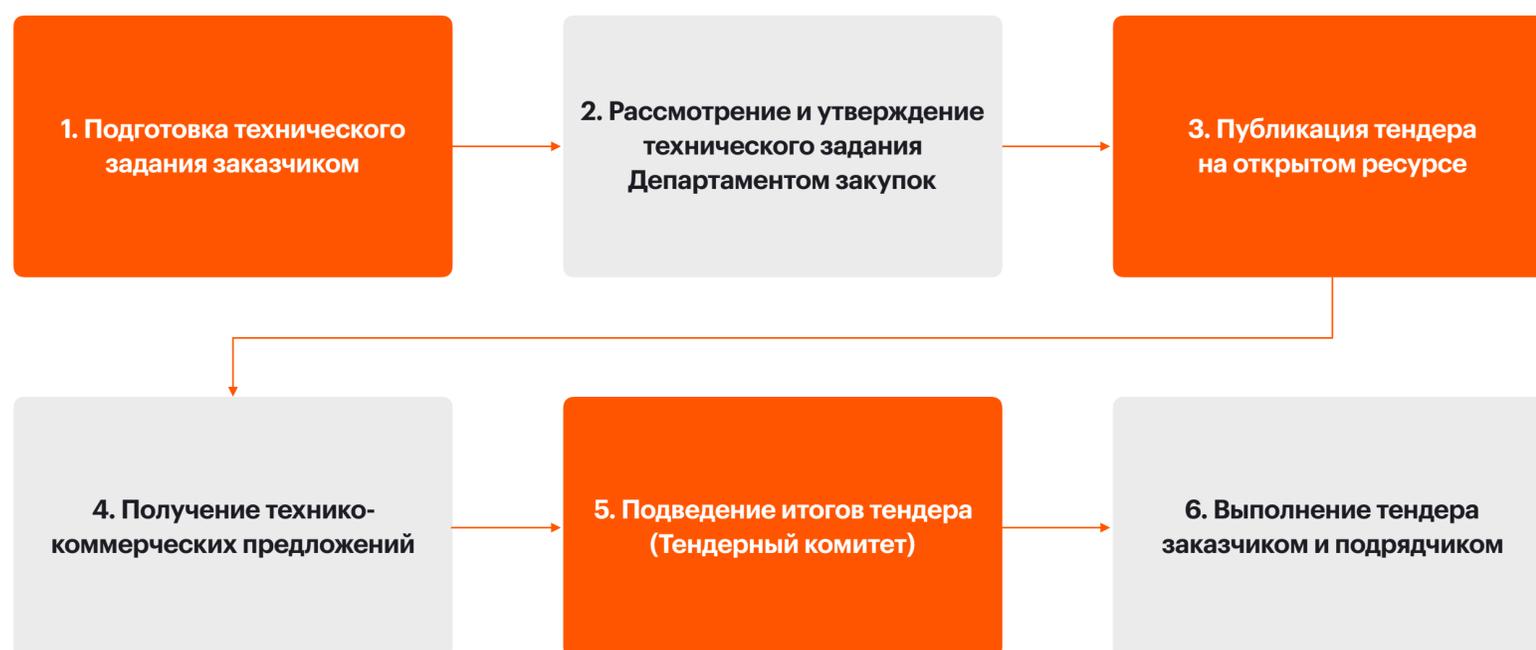
Закупочная деятельность Группы направлена на осуществление закупок и своевременных поставок качественных материалов, товаров и услуг. При этом важными аспектами являются экономическая целесообразность осуществляемых закупок, а также надежность и добросовестность поставщиков и подрядчиков.

Управление вопросами, касающимися закупочной деятельности Группы, осуществляет Департамент закупок ПАО «ГК ПИК». В функции Департамента с 2019 года также входит административно-хозяйственное обеспечение функционирования всех подразделений Группы: транспортный блок, обслуживание офисов и т. д. В структуре дочерних компаний Группы функционируют службы закупок.

Основополагающие принципы Группы в области закупок – экономическая и операционная эффективность, конкурентность и справедливость, а также прозрачность закупочных процессов. Вся закупочная деятельность регламентируется разработанными Группой внутренними документами:

- Регламент о закупках
- Годовой план закупок
- Отдельные категорийные стратегии
- Генеральные соглашения о сотрудничестве с контрагентами

Процесс организации тендерных закупок



Закупочная деятельность в Группе организована так, чтобы не возникала зависимость от каких-либо конкретных поставщиков, а взаимодействие с контрагентами осуществлялось без посредников. В результате проведенного тендера выбираются основной и резервные поставщики на случай, если основной контрагент не выполнит договорные обязательства.

Закупки общей стоимостью более одного миллиона рублей осуществляются централизованно Департаментом закупок ПАО «ГК ПИК». При необходимости проведения закупки на сумму менее одного миллиона такие закупки осуществляются подразделениями Группы самостоятельно в соответствии с Регламентом о закупках. Некоторые категории товаров закупаются исключительно централизованно через Департамент закупок вне зависимости от общей стоимости закупки: слаботочные сети и системы, приборы учета, электрика, запорная арматура, оборудование для ИТП и насосной, отопление и вентиляция (ОВ), внутренние системы водопровода и канализации, двери, потолки, обои, краска, напольные покрытия, плитка и керамогранит, электротехнические изделия, перегородки, сантехника, наружное освещение, люки для наружных сетей, садово-парковая мебель, озеленение, лифтовое оборудование, товарный бетон, изоляционные материалы, стеновые материалы, спецодежда, канцелярские принадлежности, высоковольтное оборудование, металлопрокат, сухие смеси, нерудные материалы, ЖБИ изделия, кирпич, стекло и комплектующие для оконных систем, трубы для наружных инженерных систем, промышленные изделия из пластмассы и труб ПНД, ГСМ.

В 2019 году Группа проводила распространение результатов московских тендеров на все регионы присутствия для создания единого бренд-листа применяемых материалов. Таким образом, материалы, применяемые при строительстве объектов в Москве, начинают распространяться и применяться на объектах во всех остальных регионах.

Цифровизация закупочной деятельности

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

В 2019 году было реализовано несколько крупных ИТ-проектов в области закупок:

- разработана цифровая площадка для взаимодействия подрядчиков и поставщиков – проект «Marketplace». Проект представляет собой информационную платформу, на которой подрядчики могут заказывать необходимые для работ материалы напрямую у прошедших тендерный отбор поставщиков. Основная цель данного проекта – создание системы, позволяющей подрядчику осуществлять закупки быстрыми и простыми операциями. В 2019 году на данной площадке реализовывались закупки бетона. В будущем планируется включение всех категорий материалов, а также введение возможности обмена электронной документацией (УПД, транспортные накладные и т. д.) и автоматическое формирование распределительных писем на оплату счетов;
- внедрение новой системы нормализации справочной информации (НСИ) – «СНАП» – и интеграция НСИ с системой электронных торговых площадок B2B-Center. Такая интеграция позволяет в том числе автоматически переносить данные в систему НСИ Группы.

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

Премия «Лидер конкурентных закупок»

Деятельность Группы в области цифровизации закупочных процессов была высоко оценена в 2019 году – ПИК стал победителем в номинации «Лидеры инноваций торгово-закупочной деятельности» ежегодной премии «Лидер конкурентных закупок» площадки B2B-Center. В данной номинации ПИК участвовал с проектом оптимизации закупочной деятельности при помощи цифровых решений. В проект входят:

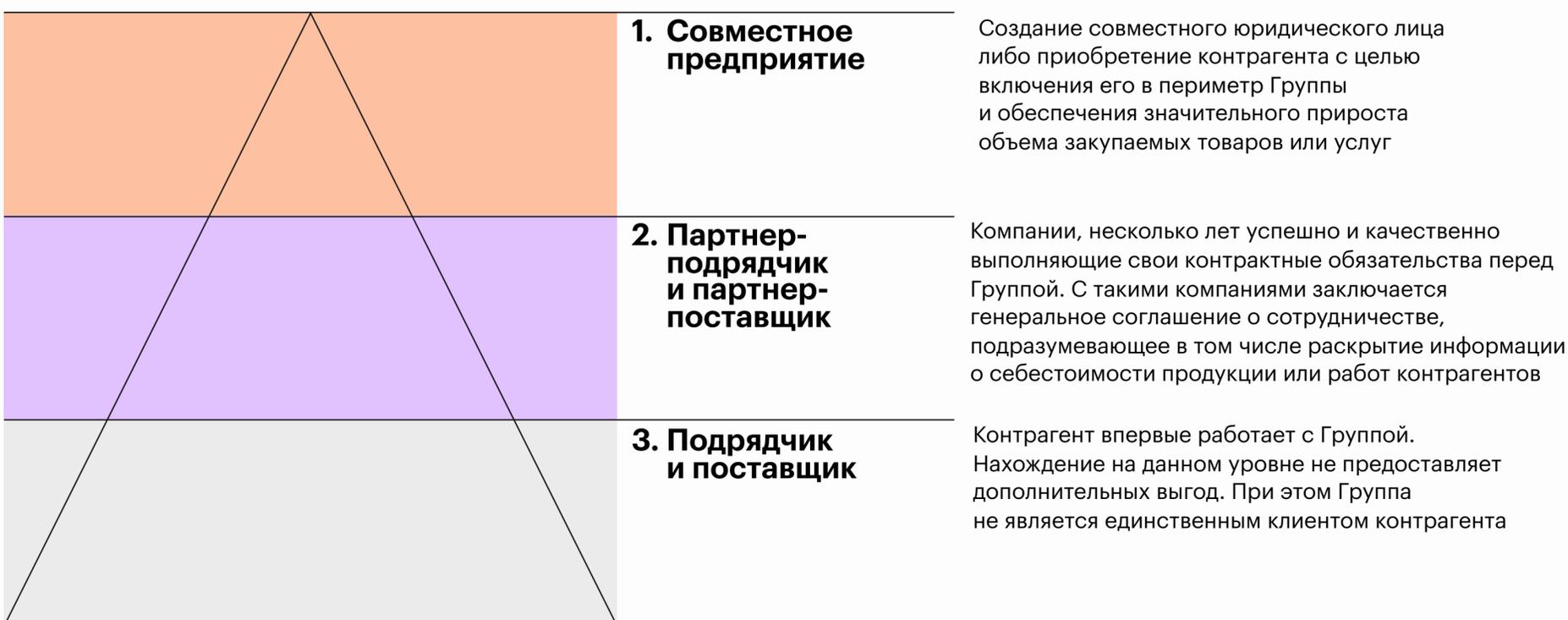
- Единый обезличенный справочник номенклатуры СНАП;
- Электронный документооборот;
- Синхронизация с B2B-Center (экспорт и импорт данных о процедурах);
- СНАП Тендеры – автоматическое формирование оценочных таблиц, закупочной документации (уведомлений), передача результатов (цен) в учетные и другие системы Группы.

Экосреда подрядчиков и поставщиков

Группа считает особенно важным выстраивать долгосрочные партнерские отношения со своими подрядчиками и поставщиками, ориентируясь в вопросах взаимодействия с ними на осуществление взаимовыгодного сотрудничества.

Группой разработан и формализован подход к взаимодействию с поставщиками и подрядчиками, подразумевающий взаимовыгодные условия для роста и развития компаний-контрагентов. В рамках данного подхода все поставщики и подрядчики, взаимодействующие с Группой, разделены на три уровня.

Экосреда подрядчиков и поставщиков Группы



ПАО «Группа Компаний ПИК» активно взаимодействует с контрагентами-партнерами, помогая им внедрять различные ИТ-решения, оптимизируя структуру себестоимости и т. д. Для поставщиков и подрядчиков, подписавших соглашение о сотрудничестве, Группа становится основным клиентом. Это позволяет проводить совместное планирование работ: ПИК раскрывает контрагентам свой операционный план, и подрядчики могут планировать свои ресурсы и бюджеты под план строительства Группы, получая фронт работ, не ограничивающийся одним проектом. Такое распределение новых объемов работ реализуется среди подрядчиков-партнеров и поставщиков-партнеров без тендера, с помощью функционирующих в Группе профильных комитетов, принимающих соответствующее решение. Объемы работ или поставок, которые остаются после распределения между партнерами, выводятся на тендер.

Генеральные соглашения о сотрудничестве

Генеральные соглашения представляют собой меморандум о сотрудничестве между Группой и контрагентом, в котором оговариваются основные требования к работе и обязательства обеих сторон. В рамках данных соглашений устанавливаются единичные расценки, а также оговариваются антикоррупционные положения. Кроме того, существуют положения о добросовестности, которые включаются в договоры подряда в виде отдельных положений в раздел обязательств, где, помимо прочего, прописываются обязательства контрагента по выполнению трудового и налогового законодательства.

Все генеральные соглашения подписываются Первым вице-президентом Группы.

Стратегическое партнерство

Одним из контрагентов, недавно оказавшихся на высшем уровне в экосреде Группы, является компания, осуществляющая поставку и монтаж на объектах ПИК навесных потолков. Данная компания является добросовестным участником рынка на протяжении 15 лет, регулярно проводит обучение для своих сотрудников и повышает качество поставляемой продукции. Так, компанией осуществляется полный производственный цикл: от импорта комплектующих и основных материалов до изготовления полотен и их монтажа. Совместное сотрудничество с ПИК позволяет получить ожидаемый высокий уровень результатов работы по монтажу навесных потолков и обеспечить удовлетворенность клиента отделочными работами.

Профильные комитеты

В рамках действующей в Группе с 2019 года практики работы профильных комитетов в области закупок функционирует комитет по ресурсам. Данный комитет представляет собой площадку для коммуникации руководителей проектных групп с руководством Группы по вопросам взаимодействия с контрагентами. На заседаниях комитета обсуждаются ключевые направления строительно-монтажных работ (СМР), в том числе затрагиваются возникающие нюансы с подрядчиками и поставщиками, а также происходит распределение потенциальных объемов работ между контрагентами-партнерами Группы.

Контроль качества работы

Группа большое внимание уделяет контролю качества выполняемых контрагентами работ. Каждый контрагент перед заключением договора проходит процесс аккредитации, дополнительную проверку со стороны юридической службы, а подрядчики, осуществляющие строительно-монтажные работы, дополнительно получают аккредитацию службы безопасности Группы и предоставляют всю необходимую разрешительную документацию на проведение подобных видов работ.

На строительной площадке за качеством выполняемых работ следит проектная команда объекта, участвующая в принятии каждого этапа работ. Помимо этого, проводятся аудиты ключевых контрагентов, в рамках которых собирается комиссия, состоящая из представителей службы безопасности, Департамента закупок, ПИК-Продукта, которая выезжает на площадку проведения работ и производит оценку согласно специальному чек-листу. В данный лист входят 10 вопросов, позволяющих оценить ключевые аспекты работы контрагента: качество управления персоналом, профессиональную экспертизу, культуру производства и т. д.

В случае возникновения ситуаций, в которых качество работы или ее сроки не удовлетворяют требованиям Группы, руководитель проектной команды выносит на профильный комитет решение о смене подрядчика для выполнения работ. После подтверждения высшим руководством фактов срыва работ инициируется процесс смены подрядной организации.

По завершении подрядных работ на объекте производится оценка подрядчика. В оценке со стороны ПАО «ГК ПИК» участвуют проектная команда, Департамент закупок, служба контроля качества и служба безопасности. Оценка производится по пятибалльной шкале, главный оцениваемый критерий – фактическое выполнение работы подрядчиком в рамках заключенного договора. При общей оценке ниже 4 баллов происходят расследование и анализ причин подобного качества работы подрядчика, по результатам которых подрядная организация может быть внесена во внутренний стоп-лист Группы.

Структура закупок

GRI 102-9, 102-10, 204-1

В отчетном периоде Группа заключила договоры с 1 686 подрядчиками и поставщиками на общую сумму 154,86 млрд рублей, что на 5,5% больше аналогичного показателя за 2018 год.

При этом структура закупочной деятельности Группы выглядела следующим образом: 63,7% – закупки услуг и подрядных работ, 36,3% – закупки материалов и прочих товарно-материальных ценностей (ТМЦ).

Динамика объема закупок Группой за 2017–2019 года, млрд руб.



Территориальная характеристика цепочек поставок в 2019 году

Страна местонахождения контрагента	Общее количество поставщиков и подрядчиков, шт.	Сумма закупок у поставщиков и подрядчиков, млн рублей
Россия	1 673	154 809,9
Зарубежные страны	13	54,0
Итого:	1 686	154 863,9

В отчетном периоде сохранилась тенденция на централизованную закупку товарно-материальных ценностей (ТМЦ), тогда как услуги и работы подрядных организаций закупались локально.

Характеристика цепочки поставок и объем закупок Группы в 2019 году

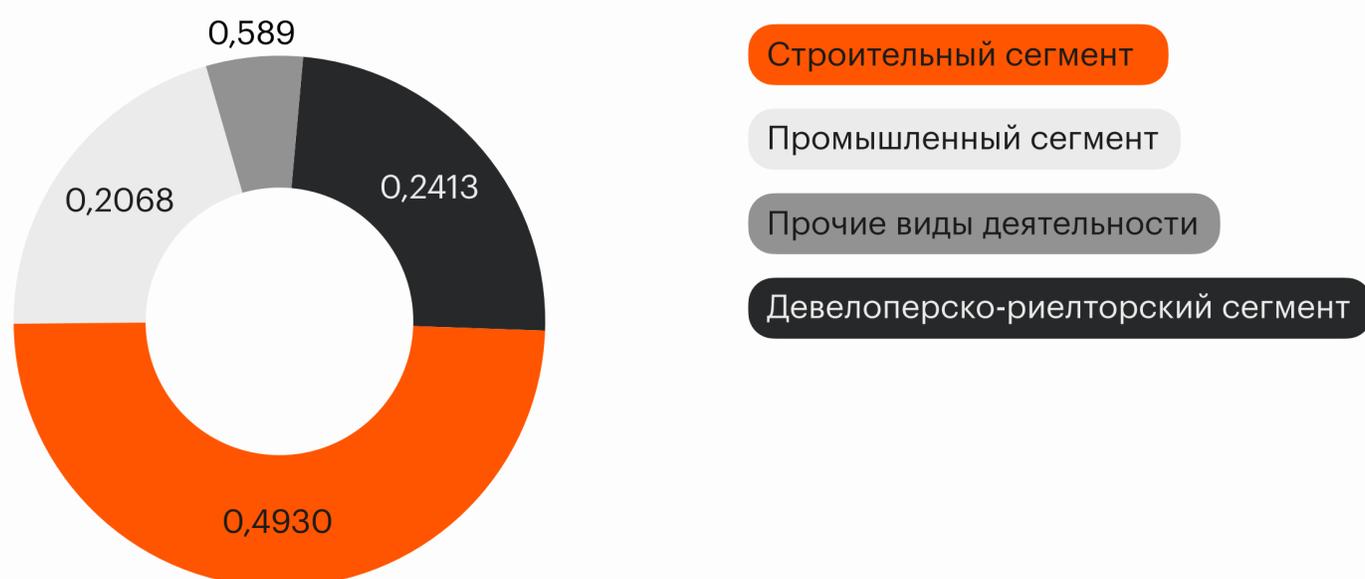
	Сумма закупок у поставщиков ТМЦ, млн рублей	Сумма закупок у подрядных организаций, млн рублей	Итого объем закупок, млн рублей
Централизованные закупки	47 625,4	15 119,5	62 744,8
Локальные закупки	8 549,3	83 569,8	92 119,1
Итого:	56 174,7	98 689,3	154 863,9

По сегментам деятельности Группы в отчетном периоде наибольший объем закупок как ТМЦ, так и услуг пришелся на строительный сегмент – 49,3% от общего объема закупок Группы.

Характеристика цепочки поставок по сегментам деятельности Группы

	Сумма закупок у поставщиков ТМЦ, млн рублей	Сумма закупок у подрядных организаций, млн рублей	Итого объем закупок, млн рублей
Девелоперско-риелторский сегмент	1 315,5	36 060,7	37 376,2
Строительный сегмент	28 288,9	48 051,4	76 340,4
Промышленный сегмент	26 083,4	5 946,9	32 030,3
Прочие виды деятельности	486,9	8 630,2	9 117,1
Итого:	56 174,7	98 689,2	154 863,9

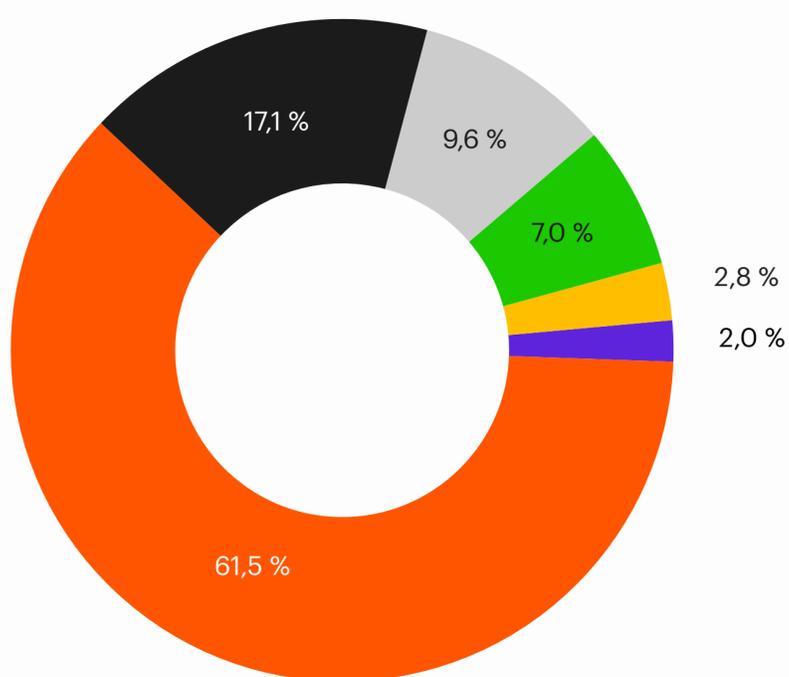
Характеристика цепочки поставок по сегментам деятельности Группы



Использование «зеленых» материалов

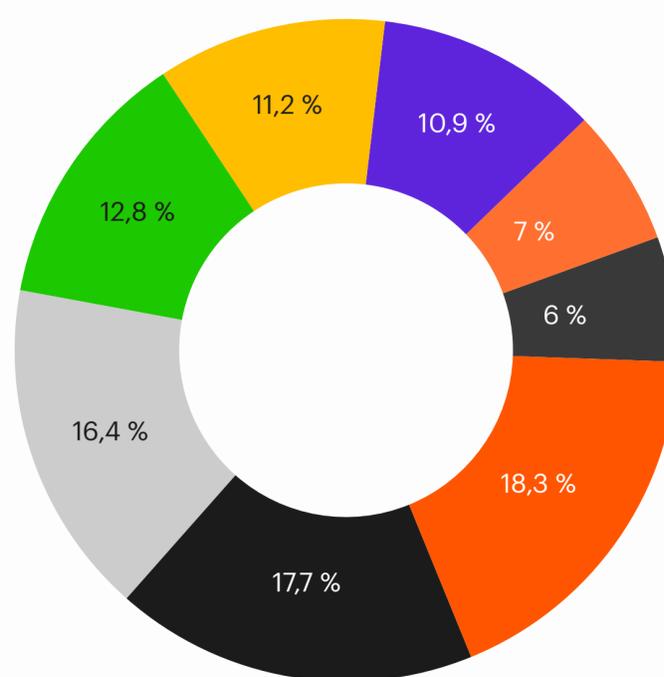
Группа практикует закупки материалов у экологически ответственных поставщиков. Например, ПАО «ГК ПИК» закупает и устанавливает на своих объектах розетки и выключатели компании Schneider Electric, которая в своей продукции стремится использовать минимальное количество первичного пластика и использует вторичные материальные ресурсы – переработанный полистирол. Данный подход способствует развитию практик переработки и использования вторичных материальных ресурсов.

Основные категории закупаемых Группой ТМЦ в 2019 году



- Основные материалы (металл, бетон, нерудные, кабельная продукция)
- Отделочные материалы
- Материалы для внутренних инженерных систем
- Прочие материалы (сопутствующие — заготовка и т.д.)
- Материалы для оконных систем
- Другое (материалы для благоустройства, наружных инженерных систем и инструменты)

Основные категории закупаемых Группой услуг в 2019 году



- Монолит, свайные работы, СМР ниже 0 градусов
- Подготовительные работы, водопонижение, благоустройство
- Отделочные работы
- СМР выше 0 градусов
- Прочие работы (сопутствующие строительству)
- Устройство внутренних инженерных систем
- Устройство наружных инженерных систем
- Другое (проектирование, рекламные услуги, лифтовое оборудование и оонные системы)

С 2017 года Департамент закупок Группы осуществляет закупочную деятельность по категорийным стратегиям. В 2019 году было разработано Положение о категорийных закупках, его внедрение на всех предприятиях Группы ожидается в марте 2020 года. Категорийное управление закупками подразумевает объединение ТМЦ и услуг в категории. Для каждой категории разрабатывается стратегия закупок, которая включает в себя:

- результаты изучения рынка, поставщиков, производителей, доли Группы на рынке;
- определение схемы закупки (очный тендер, электронная торговая площадка или др.);
- определение ключевых условий работы (минимальный объем поставки, периодичность тендера и др.).

Категорийные стратегии позволяют находить долгосрочных надежных партнеров, которые регулярно и своевременно поставляют необходимые ТМЦ по наиболее привлекательной цене. Это позволяет снизить риски в области поставки необходимых ТМЦ и отказаться от хранения ТМЦ на складах Группы.

Планы развития

В рамках дальнейшей работы по оптимизации и автоматизации закупочных процессов Группы в 2020 году планируется:

- внедрение в дочерних предприятиях Группы положения о категорийных закупках. Предполагается полный перевод закупочной деятельности на категориюную основу;
- согласование и внедрение нового Регламента о закупках. Документ был разработан взамен действующего, утвержденного в 2014 году;
- запуск Lean-закупок в ПИК-Индустрии;
- проведение встречи руководителей закупочных подразделений компаний, входящих в периметр Группы с целью обсуждения проблемных вопросов, выдвижения и обсуждения предложений в области закупочной деятельности;
- разработка стратегии по долгосрочным генеральным соглашениям;
- пилотное проведение тендеров на строительно-монтажные работы на площадке B2B-Center;
- расширение платформы «Marketplace» и включение в нее всех категорий покупаемых материалов, а также интеграция платформы с порталом B2B-Center;
- увеличение количества контрагентов-партнеров (привлечение новых и развитие уже существующих до новых объемов закупок/подрядов);
- создание электронного годового плана закупок.

9. Охрана труда

Подход к управлению вопросами охраны труда

GRI 403-1

В своей деятельности Группа стремится развивать систему управления охраной труда (далее – СУОТ), основанную на требованиях российского законодательства и международных стандартах. Ключевые риски, связанные с нарушением правил безопасности и травматизмом, сосредоточены в промышленно-строительном сегменте Группы, который представлен компанией ПИК-Индустрия¹ (далее – Компания).

В ПИК-Индустрии действует интегрированная система менеджмента, которая соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 55048-2012, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ 12.0.230-2007, ГОСТ Р 54934-2012/OHSAS 18001:2007 и объединяет в себе процессы управления вопросами промышленной безопасности и охраны труда, охраны окружающей среды, качества и др. Данная система менеджмента прошла как внутренний, так и независимый аудит и охватывает 100% работников Компании.

GRI 403-8

Каналы информирования работников о функционировании системы управления охраной труда

Политика в области охраны труда

Программы улучшения условий и охраны труда

Информация профсоюзных органов

Приказы в сфере охраны труда

Результаты контрольных проверок, внутренних аудитов

ПИК-Индустрия обеспечивает безопасные условия работы в соответствии с требованиями российского законодательства. В Компании функционирует система трехступенчатого контроля состояния системы охраны труда. Издан специальный приказ и заведены журналы контроля первой, второй и третьей ступеней. На первой ступени осуществляется ежедневный контроль непосредственными руководителями работ на производственных площадках, на второй контроль осуществляется руководителями подразделений не реже одного раза в неделю, на третьей – руководителями и главными специалистами Компании не реже раза в месяц. В каждом подразделении назначены уполномоченные по охране труда, прошедшие соответствующее обучение.

GRI 403-4

В Компании создана Комиссия по охране труда и культуре производства, которая является одним из элементов СУОТ. В состав Комиссии входят как представители руководства, так и работники. Комиссия действует на основании Положения о комиссии по охране труда, разработанного в соответствии с «Типовым положением о комитете (комиссии) по охране труда», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 июня 2014 г. № 412н, ст. 218 Трудового кодекса Российской Федерации и Уставом АО «ПИК-Индустрия». Комиссия ежемесячно проводит обследование состояния условий труда в Компании, рассматривает их результаты и вырабатывает рекомендации по устранению выявленных нарушений.

GRI 403-4

¹ В состав ПИК-Индустрии входят:

АЗ ЖБК — Алексинский завод железобетонных конструкций (Тульская область);

КЗ ЖБК — Калужский завод железобетонных конструкций (Калужская область);

НЗ ЖБК — Наро-Фоминский завод железобетонных конструкций (Московская область);

ОЗ ЖБК — Очаковский завод железобетонных конструкций (Москва);

Производство мелкоштучных изделий в г. Обнинске (МШИ);

Производство панелей Acotec в г. Алексине (АКОТЕК).

Коллективный договор ПИК-Индустрии, охватывающий 100% работников Компании, в 2019 году второй год подряд был признан Московской трехсторонней комиссией лучшим в отрасли. Он включает в себя обеспечение работников необходимыми средствами охраны труда (спецодежда, спецобувь, средства индивидуальной защиты), обучение, льготное санаторно-курортное лечение для работников.

GRI 102-41

В ПИК-Индустрии работает профсоюзная организация. Работники Компании направляют жалобы и предложения через приемную профсоюза, затем пожелания рассматриваются в Компании на селекторах по охране труда. Ключевой темой обращений является обеспечение бытовых условий: открытие столовых, ремонты санузлов, ремонт мебели.

GRI 403-4

Также вопросы охраны труда рассматриваются в созданных в 2019 году отделах Технологической службы – Управлении главного технолога заводского производства и Управлении главного технолога строительного производства. Например, благодаря работе этих управлений в отчетном году на строительных площадках была внедрена новация – произошел частичный переход от ручного электроинструмента к механизированному.

GRI 403-4

Структура затрат на охрану труда

Общая сумма затрат Компании на охрану труда в отчетном периоде выросла почти на 20% по сравнению с 2018 годом и составила 131,6 млн рублей, в то время как в 2018 году затраты на ОТ и ПБ составили 110 млн рублей.

Структура затрат ПИК-Индустрии на выполнение мероприятий по обеспечению безопасности производства работ и улучшению условий труда, млн руб.



¹ В состав ПИК-Индустрии входят:

АЗ ЖБК — Алексинский завод железобетонных конструкций (Тульская область);

КЗ ЖБК — Калужский завод железобетонных конструкций (Калужская область);

НЗ ЖБК — Наро-Фоминский завод железобетонных конструкций (Московская область);

ОЗ ЖБК — Очаковский завод железобетонных конструкций (Москва);

Производство мелкоштучных изделий в г. Обнинске (МШИ);

Производство панелей Acotec в г. Алексине (АКОТЕК).

Мониторинг выполнения законодательных требований

Компания обеспечивает безопасность производственных процессов и строго следит за соблюдением законодательных требований в области охраны труда.

На каждом предприятии Компании проводится еженедельный мониторинг выполнения законодательных требований по охране труда, что является второй ступенью трехступенчатого контроля состояния системы охраны труда: специалисты по охране труда заполняют специально разработанные чек-листы, на основании которых составляется рейтинг по бригадам. Результаты мониторинга еженедельно рассматриваются высшим руководством предприятий.

В 2019 году спецоценка была проведена на 2 231 рабочем месте ПИК-Индустрии, на остальных рабочих местах спецоценка была проведена ранее. По итогам 2019 года 100% рабочих мест были охвачены специальной оценкой условий труда. По результатам спецоценки были выявлены рабочие места с оптимальными (0,5%), допустимыми (21,8%) и вредными 1 и 2 степени (31,1 и 46,7% соответственно) условиями труда.

Развитие культуры безопасности

GRI 403-5

Все сотрудники ПИК-Индустрии проходят обязательное обучение по охране труда и технике безопасности согласно требованиям российского законодательства и ежегодно проходят проверку знаний. В ходе проверки сотрудники сдают экзамен специально назначенной комиссии по проверке знаний требований охраны труда по профессиям и видам работ, результаты оформляются в протоколах проверки знаний.

Ежегодно разрабатывается план-график обучения сотрудников, согласно которому проводится обучение в том числе руководителей структурных подразделений. С 2019 года обучение инженерно-технических работников и рабочих основных профессий реализуется в специально созданном в ПИК-Индустрии учебном комбинате.

За отчетный период обучение в учебном комбинате прошли 113 человек, внутренними обучающими программами были охвачены 11 801 человек. В будущем на базе нового учебного центра также планируется обучение подрядчиков.

Компания стремится к унификации технологических процессов и минимизации человеческого фактора на производстве, что повышает уровень безопасности условий труда. Ежегодно реализуются различные проекты по автоматизации и цифровизации, которые не только способствуют повышению безопасности труда, а также во многом улучшают качество продукции и процессов.

В Компании прорабатываются возможности использования технологий виртуальной реальности для обучения сотрудников технике безопасности, действующих на эмоциональное восприятие человека, что, в свою очередь, способствует лучшему усвоению учебного материала.

Предотвращение травматизма и несчастных случаев

Производственный травматизм

GRI 403-3, 403-9

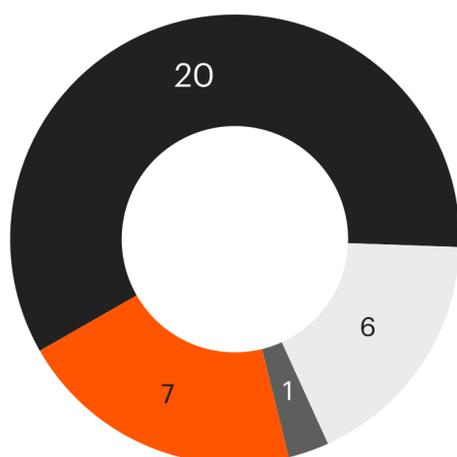
Человеческая жизнь и здоровье являются высшей ценностью для Компании.

Основной причиной травматизма в 2019 году оставался человеческий фактор (несоблюдение работниками требований инструкций по охране труда, неприменение средств индивидуальной защиты).

Для того чтобы минимизировать травматизм, на всех строительных площадках Компании было увеличено количество инженерно-технических работников, которые непосредственно находятся на монтажном горизонте и в обязанности которых входит контроль за установкой страховочных ограждений и за применением работниками средств коллективной и индивидуальной защиты (удерживающие страховочные привязи, ограждения монтажного горизонта и т. д.).

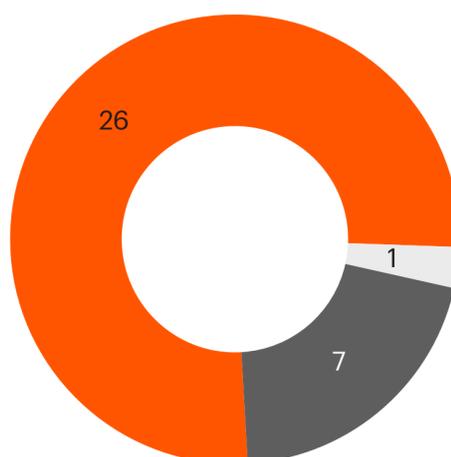
Структура происшествий, связанных с производственной деятельностью Компании, по типу, 2019 год

- Падение с высоты
- Поражение электрическим током
- Падение, обрушение, обвалы предметов, материалов
- Прочие (несоблюдение работником требований инструкций по охране труда)



Структура происшествий, связанных с производственной деятельностью Компании, по степени тяжести, 2019 год

- Смертельные случаи
- Тяжелые травмы
- Легкие травмы



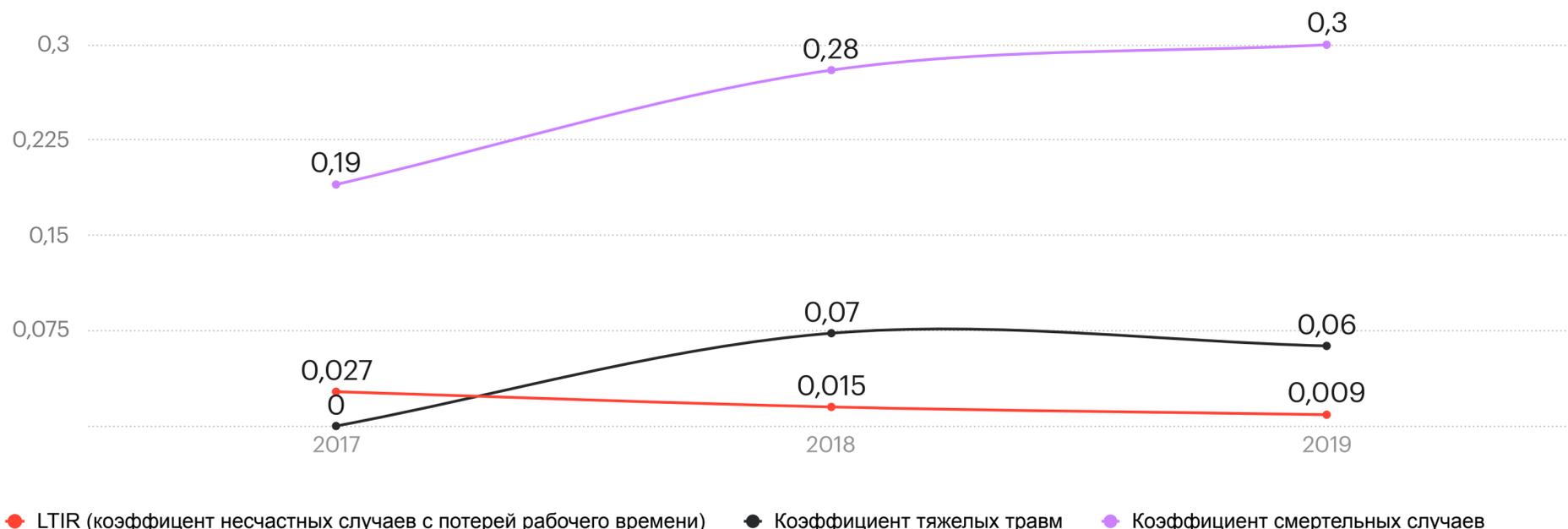
ПИК-Индустрия стремится к цели «Ноль смертельных случаев, ноль случаев тяжелого травматизма» на производстве. Тем не менее, несмотря на предпринимаемые усилия, в 2019 году произошло 34 случая травматизма, включая один со смертельным исходом. Большая часть из них (76,5%) относятся к легким по степени тяжести, в 2018 году аналогичный показатель составлял 58,3%. Коэффициент смертельных и тяжелых случаев снизился по сравнению с 2018 годом и составил 0,0089 и 0,063 соответственно, коэффициент всех производственных травм увеличился и составил 0,3.

Расследование несчастных случаев происходит в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и «Положением об особенностях расследования несчастных случаев на производстве в отдельных отраслях и организациях», утвержденным постановлением Минтруда РФ от 24 октября 2002 года № 73. При несчастном случае немедленно оказывается первая помощь и при необходимости обеспечивается доставка пострадавшего в медицинскую организацию. Каждый несчастный случай регистрируется, проводится расследование специальной комиссией, на основании которого оформляется Акт по форме Н-1, информируются соответствующие организации. Затем Комиссией разрабатываются меры по предотвращению несчастных случаев в дальнейшем, проводится внеплановый инструктаж с разъяснением обстоятельств произошедшего. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций, повлекших смерть человека, проводится расследование со стороны государственных органов.

Пострадавшим в результате несчастных случаев на производстве выплачиваются компенсации со стороны Компании. Размеры выплат регулируются в соответствии с требованиями положений Союза строителей и Союзом московских строителей, в которые входит ПИК-Индустрия.

GRI 403-2

Динамика коэффициентов происшествий, связанных с производственной деятельностью Компании за 2017–2019 годы*



● LTIR (коэффициент несчастных случаев с потерей рабочего времени) ● Коэффициент тяжелых травм ● Коэффициент смертельных случаев

* Для расчета коэффициента была использована база 200 000 часов, общее количество рабочих часов составило 22 333 550.

Сохранение здоровья работников

В целях сохранения здоровья работников приоритет отдается превентивным мерам по предотвращению несчастных случаев и профессиональных заболеваний.

Информационной основой для разработки целей и задач в области охраны труда и программы улучшения условий охраны труда служит Реестр несчастных случаев и профессиональных заболеваний, произошедших за последние 10 лет, и реестр рисков, ежегодно составляемый в Компании на основании отчетов о производственном травматизме.

GRI 403-2

Ежегодно совместно с профсоюзным комитетом проводится опрос работников, желающих пройти санаторно-курортное лечение. Компания оплачивает большую часть стоимости путевки.

GRI 403-6

Профессиональных заболеваний, а также смертельных случаев, вызванных профессиональными заболеваниями, в отчетном периоде зафиксировано не было.

GRI 403-10

В 2019–2020 году реализуется Программа «Семейный доктор», в которой участвуют около 60% работников ПИК-Индустрии. Работники имеют возможность оформить дополнительное медицинское страхование (ДМС) по разным видам программ. Компания оплачивает 50% стоимости ДМС, дети работников получают возможность бесплатного страхования.

Медицинский контроль

Для минимизации рисков, связанных со здоровьем работников, проводится обязательный централизованный медицинский осмотр при приеме на работу. Также ежегодно проводятся обязательные периодические медицинские осмотры, по окончании которых медицинской организацией выдается заключительный акт медицинского осмотра.

GRI 403-6

На территории предприятий Компании организованы круглосуточные медицинские пункты, в которых работают аттестованные медицинские сотрудники.

Водители автотранспортных средств проходят ежедневный предрейсовый медицинский осмотр, на основании которого получают допуск к работе.

Реагирование на ЧС, промышленная и пожарная безопасность

В Компании действует стандарт «Готовность к нештатным ситуациям, авариям и ответные действия». GRI 403-2

GRI 403-2

На предприятиях Компании назначены ответственные за пожарную безопасность, а также сформированы добровольные пожарные дружины. Проводится регулярное обслуживание аварийно-спасательного хозяйства предприятий (перезарядка огнетушителей, обслуживание систем пожарной сигнализации, систем вентиляции и дымоудаления и т. д.). Ежегодно в ПИК-Индустрии совместно с представителем ГУ МЧС проводятся две штабные тренировки и командно-штабное учение.

В отчетном периоде не было зафиксировано пожаров на производственных предприятиях Компании, за исключением небольшого возгорания деревянных паллет на площади 2 м² на ОЗ ЖБК.

Планы развития

Планы Компании на 2020 год включают обучение подрядчиков в собственном учебном комбинате в целях обеспечения подрядчиками соответствия требованиям Компании.

В 2020 году планируется продолжение реализации программы «Семейный доктор», направленной на сохранение здоровья работников.

Также планы на среднесрочную перспективу включают в себя разработку способов обучения технике безопасности с использованием технологий виртуальной реальности и использование электронных цифровых подписей для подтверждения ознакомления работников с нормативами и требованиями по охране труда.

10. Охрана окружающей среды

Подход к управлению вопросами охраны окружающей среды ²

Экологическая программа

Основной целью экологической политики ПИК-Индустрии является минимизация негативного воздействия на окружающую среду. Ежегодно разрабатывается и утверждается Экологическая программа, которая является главным внутренним документом, регулирующим управление значимыми экологическими аспектами деятельности Компании:

- выбросы загрязняющих веществ в атмосферный воздух;
- образование отходов производства и потребления;
- образование и сбросы сточных вод.

В Экологической программе отражены нормативные требования, ключевые цели, задачи и мероприятия по данным аспектам с указанием сроков реализации, затрат и ответственных. Всего на 2019 год в Экологической программе было запланировано 9 мероприятий.

Результаты выполнения Экологической программы за 2019 год, количество мероприятий



В 2019 году реализовывались следующие проекты:

- уменьшение границ санитарно-защитной зоны ОЗ ЖБК;
- снижение потребления природного газа и выбросов парниковых газов на ОЗ ЖБК;
- минимизация образования отходов;
- проект по переработке вторсырья;
- проект благоустройства периметра площадки ОЗ ЖБК, реализованный совместно с Департаментом городского имущества города Москвы.

GRI 403-4

² Здесь и далее:

АЗ ЖБК — Алексинский завод железобетонных конструкций (Тульская область);

КЗ ЖБК — Калужский завод железобетонных конструкций (Калужская область);

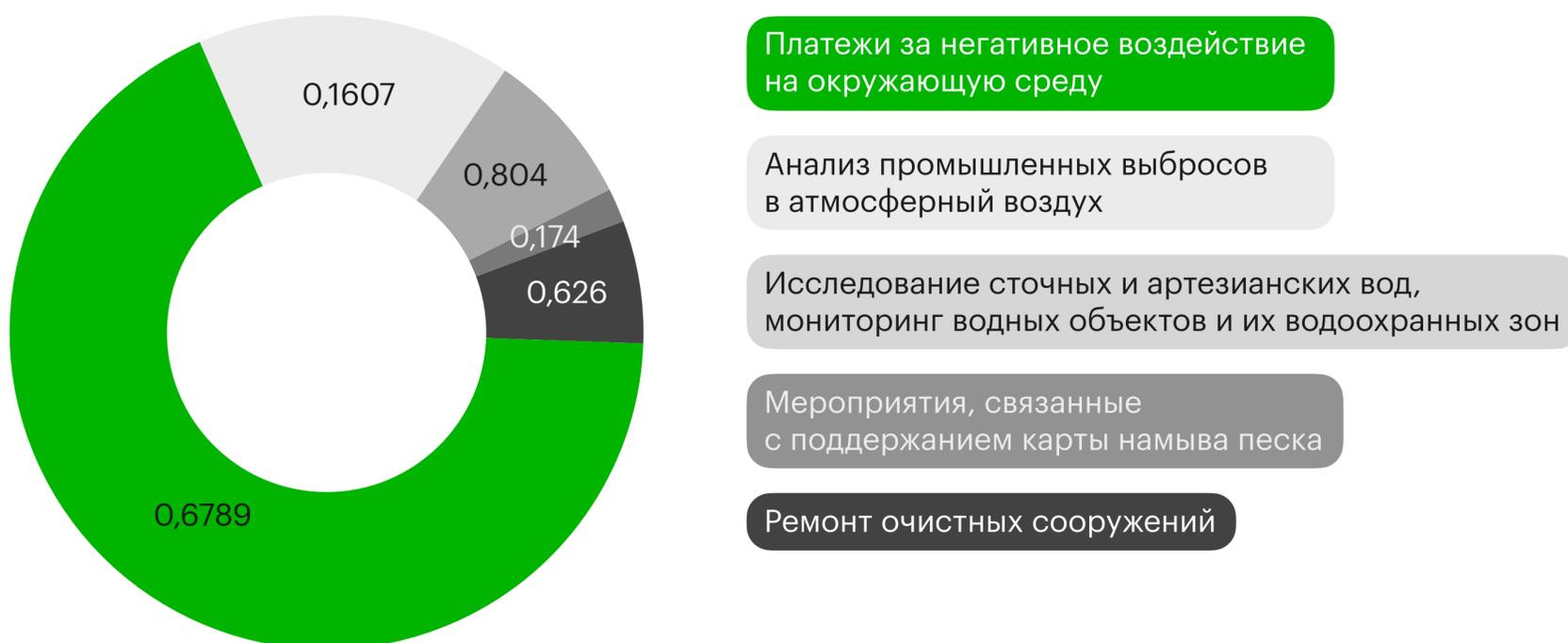
НЗ ЖБК — Наро-Фоминский завод железобетонных конструкций (Московская область);

ОЗ ЖБК — Очаковский завод железобетонных конструкций (Москва).

Затраты на охрану окружающей среды

В 2019 году общие затраты на выполнение природоохранных мероприятий выросли на 2,7 млн рублей по сравнению с 2018 годом и составили 3,2 млн рублей. Помимо этого, в отчетном периоде Компания также затратила 30,9 млн рублей на разработку разрешительной документации и обезвреживание, утилизацию и захоронение отходов.

Структура затрат на охрану окружающей среды в 2019 году, %



Соблюдение природоохранного законодательства

ПИК стремится соответствовать лучшим мировым практикам в области охраны окружающей среды и устойчивого развития и потому берет на себя добровольные обязательства перед обществом за ответственный подход к защите окружающей среды.

GRI 307-1

ПИК-Индустрия осуществляет свою деятельность в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. В 2019 году Компания получила два предписания о нарушении экологического законодательства, связанные с нарушениями в области нормативов допустимых сбросов на ОЗ ЖБК и выбросов в атмосферный воздух на АЗ ЖБК.

За отчетный период общая денежная сумма штрафов за несоблюдение природоохранного законодательства составила 504 тыс. рублей. Нефинансовые санкции к Компании в области охраны окружающей среды в 2019 году не применялись.

Проекты цифровизации

ПИК-Индустрия ведет разработку цифровых решений, позволяющих минимизировать воздействие деятельности Компании на окружающую среду. Реализованные в 2019 году проекты были связаны главным образом с повышением качества производимой продукции и позволили уменьшить количество отходов, образующихся в результате деятельности ПИК-Индустрии.

Автоматическая система прогнозирования брака

В 4 квартале 2019 года с помощью проекта СИГМА-6 была реализована система прогнозирования брака. Были определены показатели, влияющие на образование брака, установлены датчики, которые автоматически фиксируют эти показатели (набор термометров, электронные датчики по позиционированию, лазеры, радиометки). Поступающие данные оцифровываются, и на основе их анализа формируется прогноз вероятности образования брака.

Данная система позволила уменьшить количество образующегося брака изделий из железобетона в 2 раза, что соответственно сократило количество захораниваемых отходов железобетона, которые относятся к 5 классу опасности.

Подробнее о проекте СИГМА-6 см. в разделе «Управлением качеством»

Также в Компании реализуется проект по переходу на электронную систему документооборота, что позволит в дальнейшем сократить количество используемой бумаги.

Экологическое воздействие ³

Охрана атмосферного воздуха

Существенным фактором воздействия Компании на атмосферный воздух является взвесь микропыли, образующаяся при выгрузке цемента и обработке изделий из железобетона. ПИК-Индустрия принимает меры для минимизации негативного воздействия и осуществляет регулярный мониторинг загрязнения атмосферы в пределах санитарно-защитной зоны с помощью услуг сертифицированной лаборатории.

GRI 305-7

Уменьшение границ санитарно-защитной зоны ОЗ ЖБК

Микропыль, выбрасываемая в атмосферный воздух, образуется главным образом на ОЗ ЖБК, АЗ ЖБК и КЗ ЖБК. Данные заводы были построены в середине XX века, и осуществлять подавление пыли здесь возможно только механическими способами. Компания осуществляет поиск наиболее эффективных способов пылеподавления (материалы для шторок, способы статической обработки поверхностей) и внедряет их на заводах.

Мероприятия по уменьшению выбросов микропыли успешно реализовывались на ОЗ ЖБК: ежемесячные замеры, проводимые специалистами сертифицированной лаборатории, подтвердили отсутствие превышений нормативов в пределах санитарно-защитной зоны в течение нескольких лет. В результате в 2019 году, в соответствии с Экологической программой, размеры санитарно-защитной зоны были уменьшены.

В 2018 году на предприятиях Компании была проведена инвентаризация, в рамках которой было уменьшено количество источников выбросов в результате модернизации цехов и исключения передвижных источников выбросов. В связи с этим объем загрязняющих веществ, выбрасываемых в атмосферу предприятиями Компании, в отчетном периоде был снижен на 73,7 тонны (31%) по сравнению с 2018 годом и составил 163,9 тонны.

GRI 305-7

Компания в процессе своей производственной деятельности не выбрасывает в атмосферу озоноразрушающие вещества.

GRI 305-6

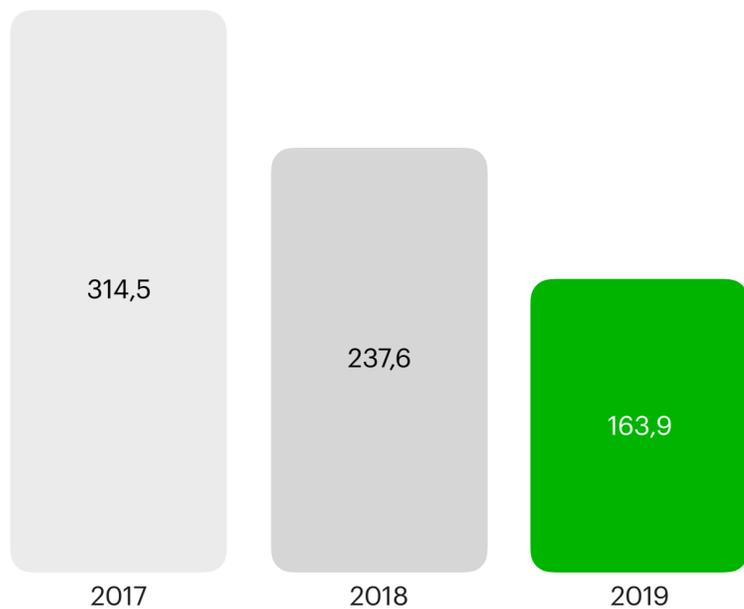
³ Показатели в данном Отчете раскрыты в следующих границах:

для 2017 года – заводы железобетонных конструкций в Очаково (г. Москва) и г. Алексине (Тульская область);

для 2018–2019 годов – заводы железобетонных конструкций в Очаково (г. Москва) и г. Алексине (Тульская область), а также в п. Котово, Наро-Фоминском районе (Московская область) и г. Обнинске (Калужская область).

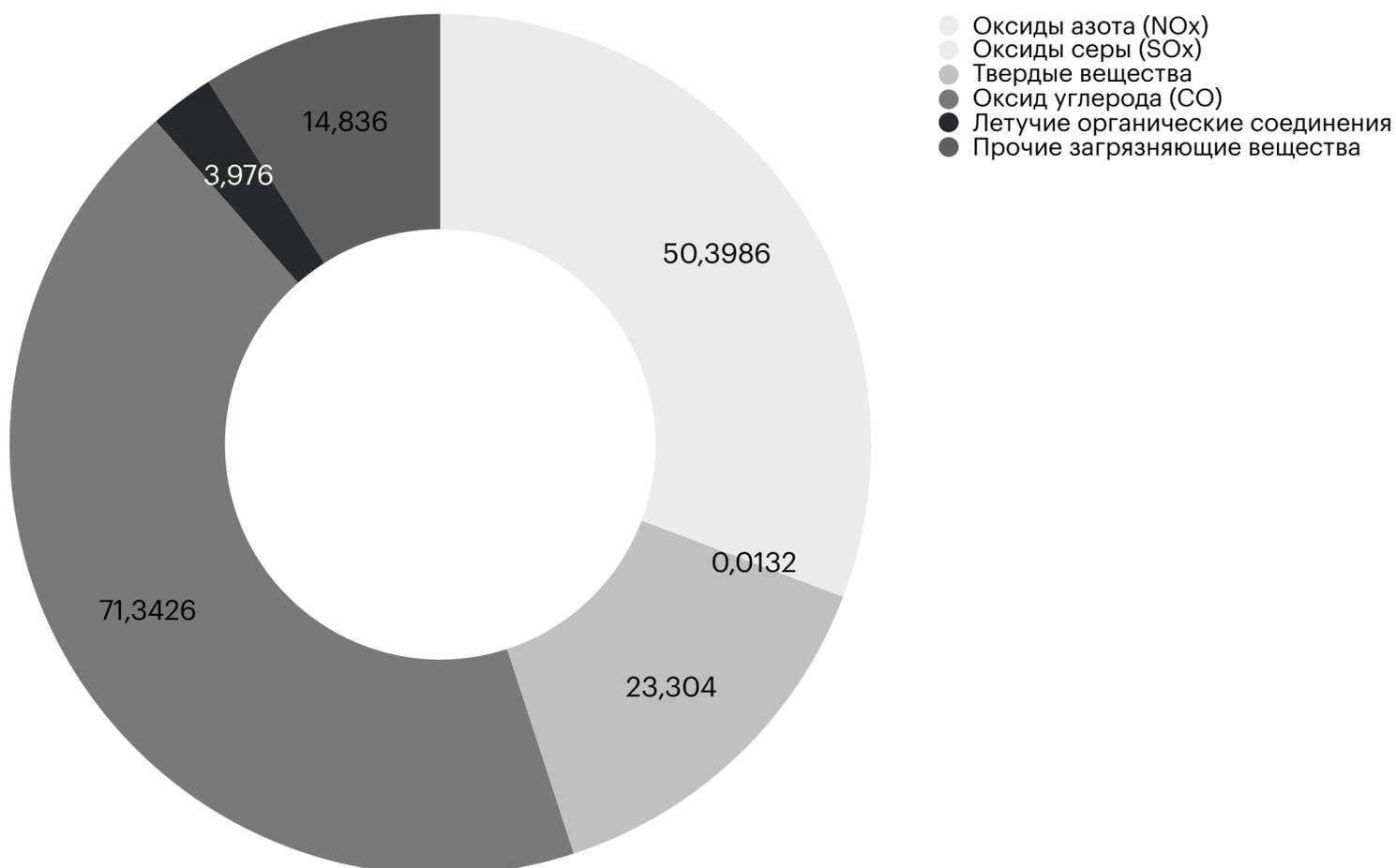
Динамика экологических показателей представлена за три года (2017–2019), для наглядности данные указаны по всем заводам.

Динамика объема выбросов загрязняющих веществ в атмосферу, 2017–2019 года, тонн



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

Структура выбросов загрязняющих веществ в 2019 году в разбивке по видам веществ, тонн



Данные получены согласно действующему разрешению на выброс, Приказ Росстата от 08.11.2018 № 661 «Об утверждении статистического инструментария для организации Федеральной службой по надзору в сфере природопользования федерального статистического наблюдения за охраной атмосферного воздуха».

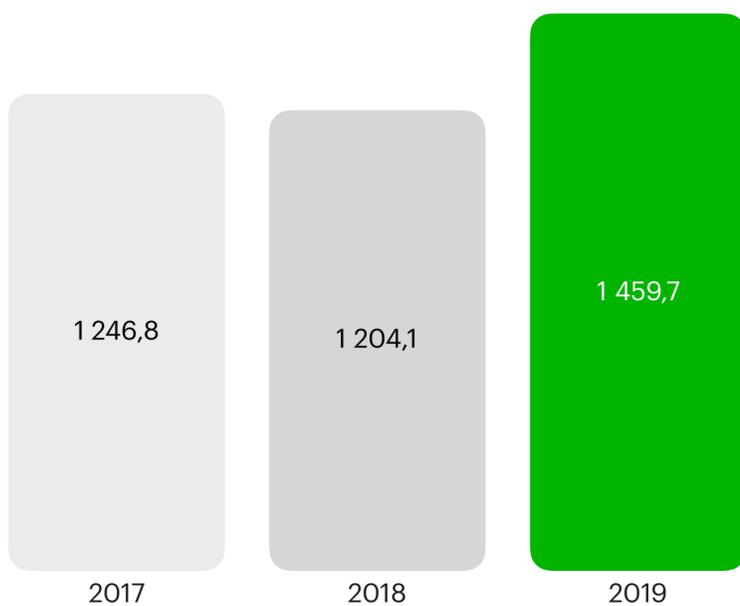
Охрана водных ресурсов

Компания бережно относится к используемым водным ресурсам и тщательно контролирует объем и качество сбрасываемой воды. В отчетном периоде водозабор ПИК-Индустрии составил 1 460 тыс. м³ воды, что на 21% больше, чем в 2018 году. Рост водозабора обусловлен ростом объемов производства в отчетном периоде. Основную долю в структуре источников водозабора формируют воды сторонних организаций (68,7%), оставшуюся часть – подземные воды артезианских скважин. Компания не осуществляет забор воды в регионах с дефицитом водных ресурсов.

GRI 303-1

GRI 303-3

Динамика водозабора, 2017–2019 года, тыс. м³



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

Данные по объему водозабора за 2017–2018 года отличаются от ранее опубликованных в Отчете об устойчивом развитии за 2018 год в связи с тем, что включены объемы водозабора у сторонних организаций.

В 2019 году методика расчета общего объема водозабора изменилась: в структуру водозабора входят воды сторонних организаций и подземные воды.

Сброс вод осуществляется в соответствии с установленными нормативами допустимых сбросов веществ и микроорганизмов в водные объекты. На заводах ПИК-Индустрии установлены очистные сооружения, через которые производится сброс воды. Компания регулярно осуществляет техническое обслуживание очистных сооружений, что напрямую влияет на качество сбрасываемой воды. В отчетном периоде Компанией было сброшено 1 097 тыс. м³ воды. Увеличение объемов сбрасываемых вод на 466 тыс. м³ связано с ростом объемов производства.

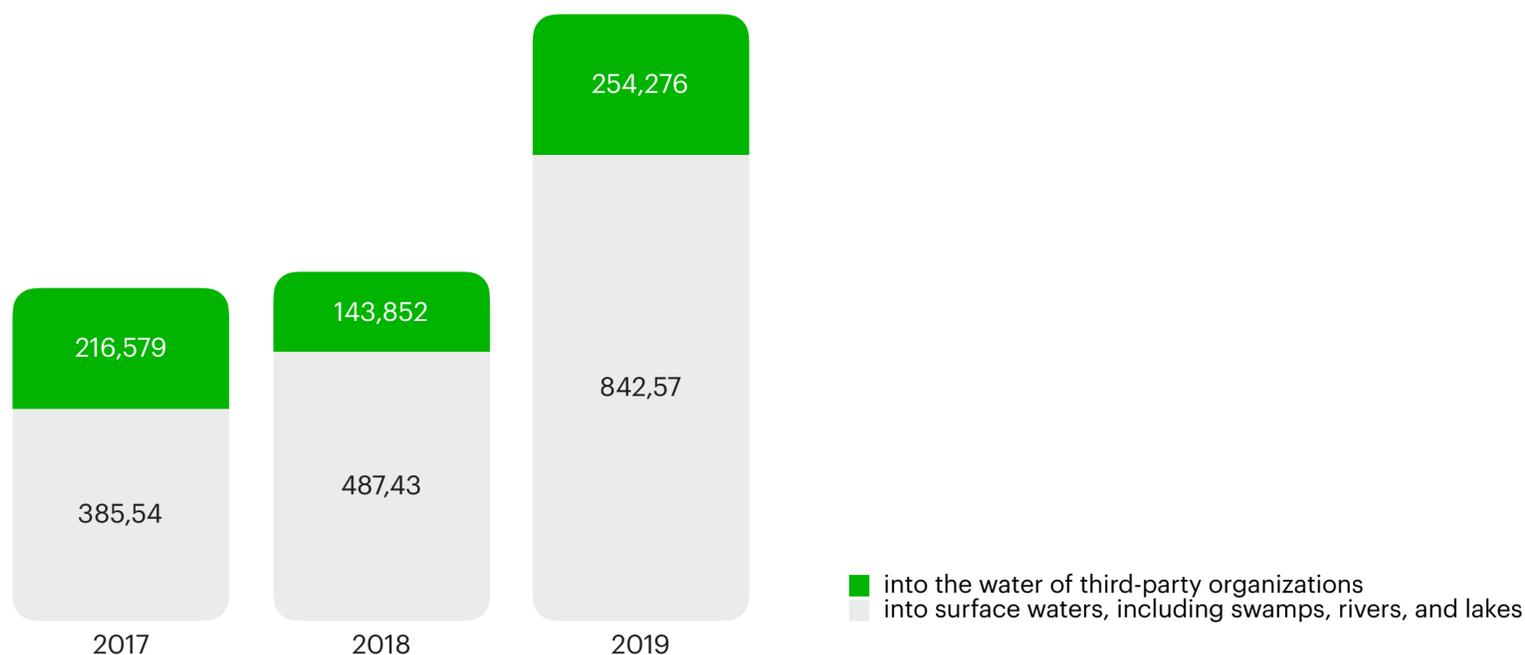
GRI 303-2, 303-4

Через собственные очистные сооружения заводов прошло 842,57 тыс. м³ сточных вод, большая часть из которых (91,1%) относится к нормативно очищенной.

GRI 303-4, 306-1

⁴ Воды сторонних организаций – муниципальные и другие системы водоснабжения, государственные и частные коммунальные службы и другие организации, вовлеченные в процесс предоставления, транспортировки, очистки, водоотведения и/или использования воды и сбросов

Общий объем сбросов в разбивке по принимающим объектам, 2017–2019 года, тыс. м³



Данные представлены по четырем заводам: АЗ ЖБК, КЗ ЖБК, НЗ ЖБК, ОЗ ЖБК, в случае отсутствия счетчиков на сброс объемы сброса приравнивались к объемам водозабора, при этом планируется работа по установлению счетчиков на заводах в будущих отчетных периодах.

Управление отходами производства и потребления

В 2019 году в связи с увеличением масштабов производства значительно увеличился объем образующихся отходов, однако Компания принимает меры для снижения воздействия на окружающую среду. В частности, в отчетном периоде было реализовано следующее:

- уменьшение образования отходов железобетона за счет внедрения автоматической системы прогнозирования брака и повышения качества продукции
- модернизация бетоносмесительных установок согласно Экологической программе, что позволило минимизировать образование отходов бетона
- изменение технологии производства, позволяющее сократить количество отходов и применять повторное использование (рециклинг) отходов (например, замена одноразовой оснастки постоянными металлическими изделиями)
- плановая замена ртутьсодержащих ламп на светодиодные светильники на основных производствах и для уличного освещения согласно Экологической программе. Это позволило на 36% сократить объем отходов 1 класса опасности по сравнению с 2018 годом. Полная замена ртутьсодержащих ламп ожидается в 2020–2021 годах
- разработка и внедрение проекта по переработке и вторичному использованию материалов

Переработка и вторичное использование материалов (1/2)

ПИК-Индустрия стремится к увеличению доли переработки и вторичного использования материалов. Для этого в структуре Компании создано Управление по работе с отходами, благодаря которому был организован централизованный сбор всех отходов, отправляющихся на переработку.

В цехах и на строительных площадках ПИК-Индустрии отходы сортируются по следующим категориям:

- дерево;
- пластики и пленка;
- пенопласты (пенополистирол);
- минеральная плита (каменная вата).



Переработка и вторичное использование материалов (2/2)

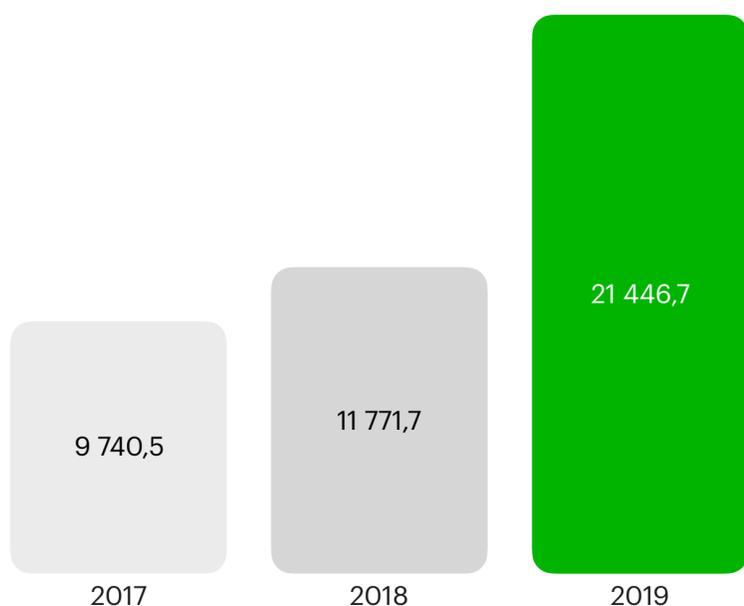
Затем отходы поставляются на площадку ОЗ ЖБК, где происходит их обработка: картон и полиэтилен прессуются, минеральные плиты очищаются от бетонных остатков, поддоны комплектуются, пенопласт перерабатывается в крошку. Подготовленное вторсырье отправляется к подрядчикам, где происходит их дальнейшая переработка. Так, отходы дерева поставляются деревообрабатывающим предприятиям, которые изготавливают из них новую деревянную тару, а из остатков – стружку, которая затем используется в сельском хозяйстве.

Большую часть переработанного вторсырья использует ПИК-Индустрия. Например, крошка пенополистирола подмешивается в ПСС-панели, которые затем поставляются Компании.

Таким образом, отходы указанных категорий полностью перестали захораниваться на полигоне и стали перерабатываться и повторно использоваться. Данный проект будет продолжаться реализовываться в 2020 году.

В 2019 году Компанией было образовано 21 447 тонн отходов, что на 9 674 тонн больше, чем в 2018 году. Рост количества отходов связан с увеличением объемов производимой Компанией продукции.

Динамика образования отходов, 2017–2019 годы, тонн

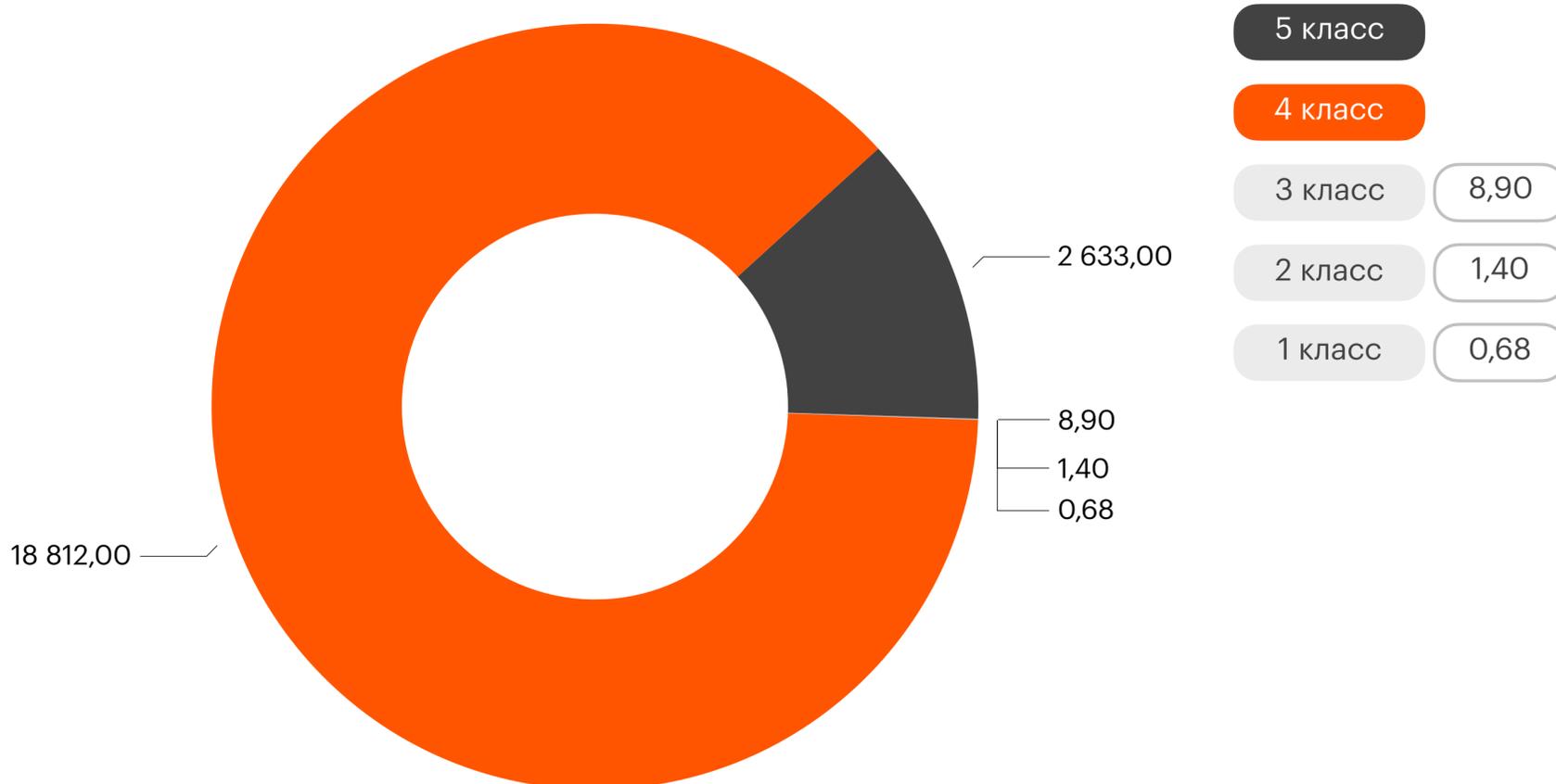


Согласно российскому законодательству, отходы делятся на 5 классов по степени негативного воздействия на окружающую среду. При этом к опасным относятся отходы 1-3 классов опасности, а отходы 4-5 классов – к неопасным.

В отчетном периоде основной объем образуемых Компанией отходов представлен ломом железобетонных и бетонных изделий, которые относятся к 5 классу опасности и оказывают наименьшее негативное воздействие на окружающую среду. За отчетный период отходы 5 класса опасности составили 87,7% в общей структуре отходов.

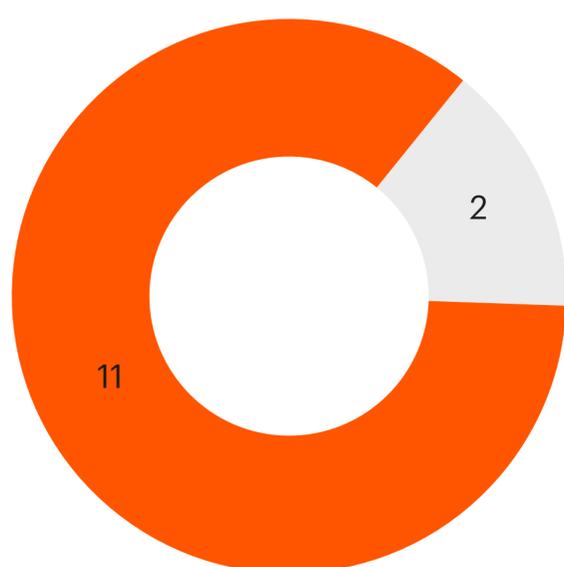
Доля опасных отходов составила 0,05% в общей структуре отходов. К опасным отходам, образующимся в Компании, относятся, в частности, ртутные лампы и термометры, источники бесперебойного питания, отработанные аккумуляторы, отходы отработанных масел, отработанные автомобильные фильтры, лакокрасочные инструменты, шлам от очистки сточных вод, отходы антифризов, инструменты, тара и обтирочный материал, загрязненные лакокрасочными материалами; шлам флотационной очистки, содержащий нефтепродукты; сорбенты из синтетических материалов, опилки, древесная стружка, песок, обтирочный материал, загрязненные нефтепродуктами; шлам очистки емкостей от нефтепродуктов; фильтры очистки топливораздаточных колонок; ткань фильтровальная хлопчатобумажная, загрязненная пылью цемента.

Структура отходов в разбивке по классам опасности в 2019 году, тонн



Обращение с опасными отходами (1-3 классы опасности) в разбивке по типам, тонн

GRI 306-2

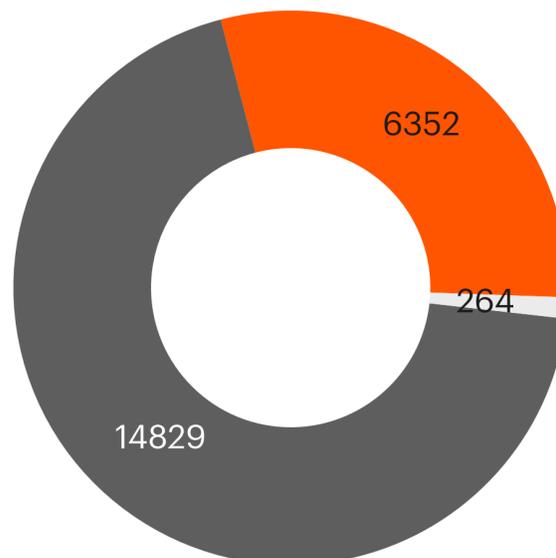


Передано сторонним организациям для обезвреживания

Передано сторонним организациям для утилизации (использования)

Обращение с неопасными отходами (4-5 классы опасности) в разбивке по типам, тонн

GRI 306-2



Передано сторонним организациям для обезвреживания

Передано сторонним организациям для размещения на сторонних объектах для размещения отходов

Передано сторонним организациям для утилизации (использования)

Энергосбережение и энергоэффективность

Рост энергопотребления в отчетном периоде наблюдается в связи с ростом объемов производства и присоединения КЗ ЖБК в состав ПИК-Индустрии в сентябре 2018 года. Основное потребление энергоресурсов в целом по Компании приходится на природный газ. Его потребление в отчетном периоде по всем заводам составило 732 369 ГДж, что на 7,2% больше, чем в 2018 году.

Также в Компании осуществляется потребление электроэнергии, воды, пара, сжатого воздуха и тепловой энергии.

Потребление энергоресурсов, 2017–2019 года

Вид энергии	Ед. изм-я	2017	2018	2019
Природный газ*	м ³	19 976 182	20 194 575	21 652 356
	ГДж	478 528	683 061	732 369
Электроэнергия*	кВт*ч	35 849 435	37 596 197	42 323 965
	ГДж	72 046	135 346	152 366
Вода*	м ³	835 736	868 225	865 753
Пар**	ТН	178 106	152 291	204 021
	ГДж	401 807	343 568	460 271
Сжатый воздух***	м ³	39 244 780	45 464 331	68 311 308
Тепловая энергия****	Гкал	47 690	41 629	46 041
	ГДж	199 667	174 290	192 764

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

** Данные представлены по ОЗ ЖБК.

*** Данные за 2017–2018 года представлены по трем заводам: КЗ ЖБК, НЗ ЖБК, ОЗ ЖБК, данные за 2019 год – по ОЗ ЖБК.

**** Данные за 2017–2018 года представлены по четырем заводам: АЗ ЖБК, КЗ ЖБК, НЗ ЖБК, ОЗ ЖБК, данные за 2019 год – по ОЗ ЖБК и АЗ ЖБК.

GRI 302-1

Удельное энергопотребление различается в зависимости от предприятия и достигает максимальных значений для электроэнергии и природного газа. В отчетном периоде показатель удельного энергопотребления снизился по сравнению с 2018 годом. В 2019 году на 1 м³ железобетона расходовалось 39,9 кВт*ч электроэнергии и 22,1 м³ природного газа, в то время как в 2018 году данный показатель составлял 48,7 кВт*ч электроэнергии и 35,2 м³ природного газа на 1 м³ железобетона.

Энергоэффективные технологии и уменьшение влияния на климат

В 2018 году в ПИК-Индустрии был начат проект по вводу в строй парогенераторов, которые частично позволят заменить котельные и, соответственно, снизить потребление природного газа.

Реализация проекта началась в конце 2019 года на ОЗ ЖБК, так как на этот завод приходится основной объем энергопотребления ПИК-Индустрии. За декабрь 2019 года на ОЗ ЖБК количество сжигаемого природного газа удалось снизить почти в 2 раза. Благодаря этому проекту пропорционально уменьшается количество выбрасываемого углекислого газа, единственным источником выбросов которого являются котельные, повышается энергоэффективность производства и снижается уровень теплового загрязнения окружающей среды.

В 2020–2022 годах планируется реализация аналогичного проекта на АЗ ЖБК, где энергопотребление ниже на 1/3, чем на ОЗ ЖБК, а также на КЗ ЖБК и НЗ ЖБК.

Планы развития

Планы Компании на 2020 год и среднесрочную перспективу включают в себя:

- снижение образования твердых отходов;
- уменьшение потребления природного газа и, соответственно, количества выбрасываемых парниковых газов за счет ввода в строй парогенераторов;
- полный переход от ртутьсодержащих ламп к светодиодным;
- продолжение реализации проекта по переработке отходов и вторичному использованию материалов;
- внедрение практики отдельного сбора отходов на всех строящихся объектах

⁵ Показатели удельного энергопотребления рассчитаны как среднее значение по ОЗ ЖБК и НЗ ЖБК

11. Управление качеством

Подход к управлению качеством на уровне Группы

Группа стремится обеспечить максимальный уровень качества деятельности для своих клиентов и непрерывно работает над совершенствованием процессов и технологий, а также внимательно подходит к выбору поставщиков для обеспечения высокого качества строительных материалов.

В Группе действуют стандарты качества, которым должен соответствовать создаваемый продукт, принята политика в области качества и функционирует система менеджмента качества, сертифицированная на соответствие требованиям стандарта ISO 9001.

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

ПИК-Стандарт

Группа ПИК проводит непрерывную работу по обеспечению высоких стандартов качества во всех аспектах своей деятельности – от проектирования до обслуживания готовых объектов.

В 2018 году была запущена База знаний «ПИК-Стандарт», которая обеспечила всем предприятиям Группы возможность быстрого доступа к актуальной информации о стандартах и типовых технических решениях, принятых в Группе ПИК. Важным элементом Базы знаний является система верификации добавляемых стандартов.

Стандарты, содержащиеся в Базе знаний, непрерывно обновляются. Например, в 2019 году был создан новый стандарт железобетонных паркингов, а также была разработана и подготовлена к внедрению в 2020 году очередная серия стандартов, включающая новые технические решения.

Обеспечение качества в производственном сегменте

Управление качеством непосредственно в промышленно-строительном сегменте осуществляется на уровне ПИК-Индустрии. В Компании функционируют Служба качества, а также Управление главного технолога заводского производства и Управление главного технолога строительного производства.

ПИК-Индустрия обеспечивает высокое качество выполнения производственных и строительных работ. Качество производимых строительных материалов и конструкций является безусловным приоритетом для Компании. Контроль качества осуществляется на каждом этапе технологического процесса. При обнаружении ошибок и дефектов ведется их учет, анализируются причины, разрабатываются корректирующие мероприятия.

В Компании действует Служба входного контроля в составе Дирекции по качеству, которая осуществляет входной контроль всей поставляемой деловыми партнерами продукции (строительных и отделочных материалов, средств индивидуальной защиты и т. д.). Входной контроль включает в себя проверку сопроводительных документов, удостоверяющих качество поставляемой продукции (наличие сертификатов соответствия, санитарно-эпидемиологических заключений, сертификатов пожарной безопасности (при необходимости), паспортов качества). Контроль осуществляется в соответствии с требованиями НДТ, результаты входного контроля регистрируются в «Журнале регистрации и поступления материалов на склады».

GRI 403-7

Проверку качества строительства всех домов ПИК в соответствии с законодательством осуществляет государственная комиссия. Для подтверждения готовности к проверке аналогичную приемку работ проводит внутренняя служба технологического надзора. Благодаря двойному контролю – внутреннему и внешнему – гарантируется соответствие всем нормам жилищного строительства и критериям безопасности, а также отсутствие угрозы здоровью жителей.

Проекты цифровизации

В 2019 году в Компании ПИК-Индустрия активно развивались проекты по автоматизации контроля качества, разрабатывались и внедрялись новые информационные системы, позволяющие предотвратить брак на ранних стадиях производства.

Проекты цифровизации, реализованные Компанией в 2019 году

СИГМА 6

Проект, позволяющий автоматизировать контроль качества на производстве

Цифровая стройка

Проект, направленный на повышение качества строительства

Проект «СИГМА 6» был запущен в 2019 году и направлен на повышение производительности труда и качества продукции.

В рамках проекта для каждого производственного процесса были определены показатели, которые позволяют прогнозировать появление брака или задержку производства до начала процесса с помощью математического моделирования. Например, для формовки железобетонного изделия такими показателями являются температура в камере, скорость движения тележек и др. Для контроля этих параметров в производственных помещениях устанавливаются датчики (термометры, электронные датчики по позиционированию, лазеры и др.), которые автоматически фиксируют показатели. Данные с датчиков оцифровываются и используются для прогнозирования брака. Таким образом, процессы с высокой вероятностью брака не запускаются, что позволяет снизить количество дефектов выпускаемой продукции.

Проект «Цифровая стройка» был реализован в 2019 году и направлен на обеспечение качества строительства.

В рамках проекта для каждого строительного объекта создается электронный паспорт (ЭПО), в котором фиксируется информация о происходящих на объекте процессах. Данные ежедневно собираются с помощью датчиков, фотографий и результатов контроля инструментальными методами. Таким образом, с помощью базы электронных паспортов объектов выполняется подтверждение надежности и качества выпускаемых продуктов.

Кроме того, действует система сигналов, реализованная с помощью специального мобильного приложения. В приложении фиксируются все отклонения, которые возникают на объектах по всем видам строительных работ. При отклонениях в качестве автоматически передается сообщение о немедленной приостановке работ. Затем каждый случай индивидуально рассматривается рабочей группой технологов, которая определяет допустимость отклонения.

Обеспечение надежности сварки

Для обеспечения и контроля надежности сварки в рамках проекта «Цифровая стройка» производится фотографирование всех выполняемых сварных швов (около 4-5 тысяч ежедневно). Для работы с получаемой базой фотографий в Службе качества была создана отдельная группа, сотрудники которой по определенной методике проверяют соответствие швов установленным нормативам.

Кроме того, производится выборочный инструментальный контроль 3-5% швов с помощью ультразвуковой дефектоскопии. Результаты обследования сохраняются в электронных паспортах объектов (ЭПО). Таким образом, обеспечена возможность проверки характеристик каждого конкретного сварочного шва в любой момент времени.

Использование искусственного интеллекта

В 2019 году компанией Группы ПИК-Digital был разработан проект по использованию искусственного интеллекта в строительстве.

В настоящее время при формовке наружных фасадных панелей цветная плитка помещается в специальные устройства (магазины), которые затем раскладывают её в полуавтоматическом режиме. При этом важно закладывать плитку в магазины в определенном порядке, чтобы соблюсти задуманный рисунок. На данный момент эта работа в основном выполняется вручную работниками с использованием колористических карт.

Проект позволит автоматизировать процесс с помощью робота, обученного распознавать колористику плитки и самостоятельно заряжать магазины для последующего оформления панелей. Таким образом, обеспечивается более высокое качество формовки, так как робот с помощью методик искусственного интеллекта способен выявлять отклонения в цвете или размере плитки. В конце 2019 года робот начал работу в экспериментальном режиме в Наро-Фоминске.

Планы развития

Обеспечение высокого уровня качества на всех этапах девелоперского цикла будет продолжать оставаться для Группы приоритетом, и в 2020 году Группа планирует продолжать совершенствовать разработанные технологии в этой сфере.

Так, планируются к разработке и внедрению новые стандарты, в том числе стандарты строительства и оформления детских садов и школ, а также стандарт безопасности, который регулирует управление доступом в жилые комплексы (более подробную информацию см. в разделе «Социальная ответственность»).

Кроме того, в 2020 году планируется провести анализ характеристик продуктов других участников строительной отрасли с целью выявления сравнительных преимуществ, недостатков и возможных областей для развития для Группы ПИК.

12. Экономическая безопасность

Подход к обеспечению безопасности

Безопасность – неотъемлемое условие устойчивого развития, обеспечивающее стабильность функционирования Группы ПИК. В рамках обеспечения безопасности реализуется управление широким кругом вопросов, включая антикоррупционную деятельность, информационную безопасность, физическую охрану объектов строительства и жилых комплексов.

Для обеспечения безопасности по всем указанным аспектам разработаны и утверждены следующие регулирующие документы:

- Инструкция о пропускном и внутриобъектовом режимах;
- Положение «Организация пропускного и внутриобъектового режимов на строительных площадках»;
- Положение об информационной политике;
- Положения об управлении доступом к информационным ресурсам;
- Положение о работе пользователей с информационными ресурсами и службами;
- Положение о режиме коммерческой тайны;
- Политика информационной безопасности;
- Положение об информационной безопасности;
- Программа обучения работников основам информационной безопасности;
- Правила использования компьютерной техники при работе в корпоративной сети.

В Группе функционирует Департамент экономической безопасности, структура которого соответствует основным направлениям работы в области обеспечения безопасности:

- борьба с коррупцией, контроль за соблюдением норм деловой этики и законодательных требований;
- защита ИТ-структуры Группы от внешних и внутренних угроз, защита конфиденциальных данных;
- обеспечение физической безопасности всех объектов недвижимости, которые входят в Группу, техническая охрана, охрана первых лиц;
- проверка всех потенциальных контрагентов, кандидатов на работу.

Противодействие коррупции и корпоративная деловая этика

Принцип нетерпимости ко всем формам коррупции и соблюдение норм деловой этики лежат в основе корпоративной культуры ПИК. Сотрудники и руководство всех уровней обязаны выполнять требования законодательства и поддерживать высокие стандарты деловой этики, закрепленные во внутрикорпоративном Кодексе этики. Ознакомление с Кодексом этики осуществляется посредством его размещения на веб-сайте Группы. На стадии разработки находится также Антикоррупционная политика Группы, которая будет утверждена в 2020 году.

GRI 102-17

Принцип нетерпимости ко всем формам коррупции и соблюдение норм деловой этики лежат в основе корпоративной культуры ПИК. Сотрудники и руководство всех уровней обязаны выполнять требования законодательства и поддерживать высокие стандарты деловой этики, закрепленные во внутрикорпоративном Кодексе этики. Ознакомление с Кодексом этики осуществляется посредством его размещения на веб-сайте Группы. На стадии разработки находится также Антикоррупционная политика Группы, которая будет утверждена в 2020 году.

В процессе работы основополагающими принципами ПИК по борьбе с коррупцией и мошенничеством являются разграничение процессов принятия решений и их исполнения, прозрачность, сквозная система отчетности и контроль, которым способствуют автоматизация и цифровизация. Предотвращение правонарушений стоит во главе иерархии используемых в Группе методов борьбы с коррупцией, ПИК занимает активную позицию по данному вопросу и стремится создавать условия, в которых противозаконная деятельность невозможна. С этой целью организуются обучающие мероприятия и тренинги, профилактические встречи с сотрудниками, Департамент экономической безопасности совместно с Департаментом по персоналу проводит проверку всех кандидатов на работу и потенциальных контрагентов для выявления и управления рисками на ранних стадиях, а также ведется работа по улучшению системы мотивации на основе КПЭ.

Противодействие коррупции осуществляется на системном уровне посредством регулярного выявления случаев коррупции, сбора и верификации обращений, реагирования на подтвержденные случаи посредством принятия корректирующих мер и предоставления обратной связи. Существует ряд каналов коммуникации, с помощью которых можно передать обращение о правонарушении: круглосуточная горячая линия, форма на интернет-сайте, электронная почта security@pik.ru, почтовая связь. Каждый сотрудник должен сообщать об известных ему случаях нарушения требований Кодекса этики и противозаконных действиях, а также о проявлениях признаков коррупционной деятельности уполномоченному по этике (Корпоративный секретарь Группы) или своему непосредственному руководителю.

Работа по противодействию коррупции охватывает все бизнес-процессы и функциональные подразделения Группы, при этом особое внимание уделяется зонам с повышенными коррупционными рисками. В частности, характерной для строительной отрасли сферой правонарушений является взаимодействие с подрядчиками. Для противодействия коррупции в данной области предусмотрена соответствующая оговорка в контрактах с контрагентами, а также ведется точечная работа на всех этапах исполнения договорных обязательств. Сотрудники Департамента экономической безопасности имеют необходимые знания и опыт работы в строительно-девелоперском секторе, которые позволяют им осуществлять эффективный контроль процесса проверки и приемки работ сотрудниками службы технического надзора.

В случае возникновения правонарушения Департаментом экономической безопасности организуется расследование, в отдельных случаях к нему подключаются юристы из Департамента правовой защиты. В случае серьезных правонарушений отчетные документы направляются в правоохранительные органы для возбуждения уголовных дел, более локальные дела решаются внутри Группы согласно трудовому законодательству.

Информационная безопасность

Информационная безопасность находится под пристальным вниманием руководства Группы и регулируется системой взаимосвязанных внутренних документов, охватывающих все процессы обращения с информацией и работы информационно-технических систем. Управление информационной безопасности Департамента экономической безопасности и Департамент информационных технологий Группы совместно обеспечивают надежную защиту корпоративных ИТ-систем и данных, не подлежащих разглашению.

Группа стремится соблюдать разумный баланс между раскрытием информации и обеспечением безопасности коммерческих интересов Группы. Раскрытие информации о Группе осуществляется посредством ее публикации на официальном корпоративном сайте www.pik.ru, на странице Группы на портале аккредитованного информационного агентства, в СМИ. Кроме того, Группа выполняет свои обязательства по предоставлению информации акционерам, инвесторам и другим заинтересованным сторонам в установленном законодательством и внутренними документами Группы порядке.

В Группе внедрены комплексные меры защиты конфиденциальной информации, в том числе информации, представляющей коммерческую тайну. Процедуры сбора, обработки и хранения персональных данных осуществляются в соответствии с законодательными требованиями. Для предотвращения использования персональных данных в незаконных целях доступ к ним ограничен.

По итогам проверки Роскомнадзора по защите персональных данных в 2019 году замечаний вынесено не было.

Система информационной безопасности Группы основана на риск-ориентированном подходе, рискам в отношении данных и информационных систем противопоставлены меры, предпринимаемые для предотвращения их реализации.

Управление рисками в области информационной безопасности

Риски	Меры
Риски несанкционированного доступа к конфиденциальной информации, утечки данных, хищения или уничтожения данных, кибератак	Контроль физического доступа к ИТ-инфраструктуре Использование корпоративной автоматизированной информационной сети Обеспечение кибербезопасности (безопасности ноутбуков, серверов, активного сетевого оборудования) Классификация данных и дифференцированный доступ к ним Организация удаленного доступа через защищенные сетевые соединения Регулирование предоставления доступа к ресурсам ПИК сторонним организациям
Риск массового заражения по сети рабочих компьютеров и серверов вирусами, вымогателями и другим вредным ПО	Защита от вирусов и вредоносного ПО
Риск потери информации	Резервное копирование и восстановление данных
Риск наступления неблагоприятных последствий при использовании нелицензионного ПО	Соблюдение лицензирования программного обеспечения

Для оценки эффективности и совершенствования системы информационной безопасности, в частности, кибербезопасности, сотрудники Департамента экономической безопасности организуют внутренний аудит. Благодаря всем предпринятым мерам и эффективному функционированию системы информационной безопасности в 2019 году случаев утечек данных зарегистрировано не было.

Для оперативного реагирования на инциденты в области информационной безопасности разработаны и внедрены регламенты для систематического непрерывного мониторинга и расследования инцидентов. По итогам расследования создаются отчеты, на основе которых принимается решение должностными лицами Группы разных уровней в зависимости от характера и масштаба инцидента. После завершения расследования существенных инцидентов должен быть проведен анализ ситуации и разработаны предложения по совершенствованию политик безопасности и используемых мер защиты в Группе.

Интерактивный дистанционный обучающий курс для сотрудников Группы, посвященный основам информационной безопасности, проводится не менее 1 раза в год. Обучение также предусмотрено для всех новых сотрудников. В случае внесения значительных изменений в локальные акты Группы, регулирующие систему информационной безопасности, при внедрении новых систем и программного обеспечения и изменении требований по обеспечению безопасности информации, а также при серьезном инциденте нарушения режима информационной безопасности проводится внеплановое обучение.

Обучающий курс содержит следующие тематические блоки:

- общее понятие информационной безопасности;
- информация, хранящаяся и обрабатываемая в автоматизированных системах;
- угрозы;
- конфиденциальность информации;
- целостность информации;
- доступность информации;
- организационно-правовые моменты.

Информационно-аналитическая безопасность

Обеспечение информационно-аналитической безопасности реализуется посредством тщательной проверки всех кандидатов на работу и потенциальных подрядчиков Группы, что позволяет выявлять и управлять рисками на ранних этапах.

Анализ благонадежности подрядчиков осуществляется в процессе их аккредитации для участия в тендере на основе документов, в том числе документов налоговой службы, информации из открытых источников, рекомендаций деловых партнеров и т. д. Проверка позволяет оценить способность потенциальных подрядчиков выполнить работы в заданном объеме в указанные сроки и в требуемом качестве, а также способность выполнения ими законодательных требований.

Проверка кандидатов при наборе сотрудников включает анализ подлинности документов и предоставленных данных, проверку предыдущего места работы. По итогам процедуры Департамент экономической безопасности предоставляет Департаменту по персоналу рекомендации.

Физическая безопасность

Физическая безопасность является неотъемлемой частью системы безопасности Группы и включает в себя охрану объектов недвижимости, офисов, строительных площадок, которую осуществляют компетентные охранные предприятия, с которыми Группа имеет опыт длительного сотрудничества.

GRI 416-1

Строительные площадки представляют собой сложный объект для охраны, поскольку они характеризуются высокой динамичностью: периметр стройки и расположение постов охраны подвержены изменениям в процессе строительства. Для оптимизации охраны строительных площадок и готовых объектов недвижимости совместно с охранными предприятиями Департамент экономической безопасности и Департамент продукта анализируют доступные инженерно-технические меры обеспечения безопасности и ведут последовательную работу по автоматизации и цифровизации соответствующих процессов и процедур, снижая роль и влияние человеческого фактора.

Общее собрание собственников квартир в проектах ПИК может принять решение о приобретении услуг по физической охране у управляющей компании ООО «ПИК-Комфорт». Вне зависимости от управляющей компании все объекты ПИК оборудованы необходимыми системами контроля и управления доступом, мерами безопасности и защиты. (Дополнительно о безопасности жилых комплексов ПИК см. раздел «Социальная ответственность».)

Результаты за 2019 год

Работа в сфере безопасности в 2019 году велась по двум приоритетным задачам:

- повышение качества проверки подрядчиков в рамках их аккредитации для получения допуска к участию в тендерах для увеличения доли постоянных подрядчиков;
- улучшение защиты ИТ-систем от внешних угроз, в том числе благодаря принятию Регламента «Правила использования компьютерной техники при работе в корпоративной сети».

В течение отчетного периода велась плановая работа с функциональными подразделениями Группы в части реализации мер по противодействию коррупции, включая образовательные и профилактические мероприятия, встречи, присутствие сотрудников Департамента экономической безопасности при процессах с высоким коррупционным риском.

В 2019 году представители Департамента экономической безопасности приняли участие в тематических выставках, посвященных инновациям в области инженерно-технических средств обеспечения безопасности:

- Международный форум «Технологии безопасности» с 12 по 14 февраля 2019 года (Москва, МВЦ «Крокус Экспо»);
- «INTERPOLITECH – 2019: безопасность, определяющая будущее» с 22 по 25 октября 2019 года (Москва, ВВЦ).

Планы развития

Департамент экономической безопасности совместно с ПИК-Продукт будут продолжать анализировать доступные технологии для обеспечения безопасности.

Оптимальные технологические решения будут внедрены в мастер-планы проектов ПИК, что позволит повысить уровень комфорта и безопасности жителей и сделать более эффективным процесс обеспечения безопасности с помощью комплекса инженерно-технических средств.

Помимо этого, в 2020 году планируется проведение проверки подрядчиков в части наличия и соответствия требованиям регулирующих органов, в том числе налоговой службы, новых документов.

Запланирована работа по интеграции Группой информационных ресурсов и баз данных, которые позволят оптимизировать информационно-аналитическую работу Департамента экономической безопасности.

Приложения

События после отчетного периода

Таблица GRI

События после отчетного периода

Период подготовки данного Отчета об устойчивом развитии (конец 2019 года и первое полугодие 2020 года) был охарактеризован кризисной обстановкой в мире и в России, вызванной пандемией вируса COVID-19.

Группа ПИК является системообразующей компанией российской экономики, существует более 25 лет и доказала свою надежность и устойчивость, успешно преодолев кризисы 1998, 2008 и 2014 годов. Столкнувшись с новым вызовом, Группа ПИК предприняла меры для снижения риска заражения вирусом клиентов и сотрудников, а также обеспечения наиболее полного и своевременного, с учетом внешних условий, выполнения обязательств перед клиентами и деловыми партнерами.

Осознавая важность соблюдения сроков строительства, Группа ПИК не прекращала производственные работы, предприняв необходимые меры предосторожности на местах до начала апреля, когда вышли новые постановления региональных властей о приостановлении всех строительных работ. Благодаря тому, что в контур Группы ПИК входит собственный промышленный комплекс, работы не зависят от внешних подрядчиков и поставщиков и были оперативно возобновлены в менее, чем за сутки после снятия ограничений, а резервов готовой продукции достаточно для быстрого возвращения к предыдущим темпам строительства. Помимо этого, многие проекты строятся с опережением графика, поэтому приостановка работ для них не станет причиной изменения сроков.

Для того чтобы сделать процессы строительства еще более прозрачными и наглядными для клиентов и других заинтересованных сторон в этот непростой для всех период, Группа ПИК освещает ход строительства жилых районов ПИК, публикуя материалы о всех проектах ПИК на сайте и в социальных сетях. Клиенты имеют возможность обратиться к представителям Группы по любому вопросу посредством чатов, по телефону горячей линии или другому доступному каналу коммуникации, функционирование которых продолжается в непрерывном режиме.

Руководствуясь первоочередным приоритетом защиты здоровья клиентов и сотрудников, Группа ПИК закрыла офисы продаж и полностью перешла на удаленную работу и обслуживание в онлайн-режиме. Курс на цифровизацию, взятый в 2016 году, позволяет ПИК даже в условиях режима самоизоляции предоставлять своим клиентам полный набор услуг посредством онлайн-сервисов на сайте www.pik.ru без снижения скорости и качества обслуживания. Сайт ПИК является уникальным для российского рынка инструментом для выбора, сравнения, бронирования и покупки недвижимости онлайн, на котором клиенты могут провести сделку на приобретение квартиры, машиноместа или кладовой от начала до конца вне зависимости от формы собственности и типа оплаты.

Пандемия коронавируса создала новые экономические условия приобретения квартиры на максимально выгодных условиях. Группа ПИК совместно с эксклюзивным партнером Банк ВТБ запустила ипотечную программу «Берем на себя проценты» для обеспечения выгодных ипотечных условий. Клиенты, приобретающие квартиру в период действия программы, не должны будут платить проценты по ипотеке до конца 2020 года. Оформление сделки полностью в цифровом формате возможно с помощью безопасного сервиса «онлайн-ипотека». ПИК первым среди девелоперов сделал возможным для своих клиентов приобретение квартиры с ипотекой с государственной поддержкой по ставке 6,5%, Ипотека с государственной поддержкой стала экстренной и очень своевременной мерой поддержки строительной отрасли – её положительный эффект на первичный рынок жилья очевиден: рост обращений клиентов в банки за ипотечным кредитованием и в отделы продаж девелоперов (в ПИК число обращений удвоилось с момента запуска программы господдержки), увеличение доли ипотечных продаж.

На жилых объектах, находящихся под управлением ПИК-Комфорт, осуществляется ежедневная дезинфекция мест общего пользования и детских площадок с использованием безопасных средств. Работники управляющей компании ежедневно получают допуск к работе – фирменный значок с надписью «Соблюдаем рекомендации». Для получения этого значка все сотрудники проходят первичный осмотр. Не прерываются работы по благоустройству и поддержанию чистоты, а также ремонтные работы на объектах эксплуатации ПИК-Комфорт.

Кроме того, активная коммуникация осуществляется с помощью социальных сетей Группы и отдельных жилых комплексов, в которых с началом режима самоизоляции по инициативе жителей был запущен хештег #Карантия, представляющий ироничное переосмысление концепции «Заквартيريا», которую Группа ПИК использует в 2020 году в качестве креативной рекламной кампании. #Карантия – флешмоб, в рамках которого жители делятся фото и видео о том, как проходит самоизоляция в проектах ПИК. Данный пример доказывает, что продуманная городская среда становится платформой для формирования соседских сообществ, в которых люди объединяются и оказывают друг для друга необходимую психологическую поддержку в непривычных и сложных условиях.

Группа ПИК продолжит соблюдать все меры предосторожности до полной нормализации обстановки, приложит все усилия для того, чтобы последствия пандемии не оказали серьезного негативного влияния на результаты деятельности Группы и на доверие заинтересованных сторон.

Глоссарий

События после отчетного периода

Таблица GRI

Группа, Группа ПИК, ПИК, ПАО «ГК ПИК» Публичное акционерное общество «Группа Компаний ПИК»

Компания АО «ПИК-Индустрия»

Управляющая компания ООО «ПИК-Комфорт»

ПИК-Стандарт Система внутренней стандартизации проектирования и проведения строительных работ ГК ПИК

АЗ ЖБК Алексинский завод железобетонных конструкций (Тульская область)

КЗ ЖБК Калужский завод железобетонных конструкций (Калужская область)

НЗ ЖБК Наро-Фоминский завод железобетонных конструкций (Московская область)

ОЗ ЖБК Очаковский завод железобетонных конструкций (Москва)

Отчет Отчет в области устойчивого развития ГК ПИК за 2019 год

Продукт Результат деятельности Группы – как материальный, так и цифровой, используемый в реализации проектов Группы

Проект Девелоперский проект Группы, жилой комплекс, жилой район, жилой квартал. Совокупность жилых зданий, объединенных одной идеей и созданных в соответствии с ПИК-Стандартом.

Service desk Линия по обработке обращений

BIM Информационное моделирование зданий, Building Information Model

CSI Оценка индекса удовлетворенности

EBITDA Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization

ESG Environmental, Social, and Governance

FFO Funds from operations

GRI Руководство по отчетности в области устойчивого развития Global Reporting Initiative

HR Human resources

LTIFR Коэффициент частоты травматизма, Lost Time Injury Frequency Rate

NPS Оценка индекса лояльности

SLA Service Level Agreements

БТИ Бюро технической инвентаризации

ГДР Глобальные депозитарные расписки

ГСМ Горюче-смазочные материалы

ДМС Добровольное медицинское страхование

ЖБИ Железобетонные изделия

ЖКХ Жилищно-коммунальное хозяйство

ИТ Информационные технологии

ИТП Индивидуальный тепловой пункт

КПЭ Ключевые показатели эффективности

МСФО Международные стандарты финансовой отчетности

ООН Организация Объединенных Наций

ОТ Охрана труда

ПБиОТ Промышленная безопасность и охрана труда

ПНД Полиэтилен низкого давления

РСБУ Российские стандарты бухгалтерского учета

СИЗ Средства индивидуальной защиты

СУОТ Система управления охраной труда

ТМЦ Товарно-материальные ценности

ТСЖ Товарищество собственников жилья

ЦУР Цели в области устойчивого развития, принятые Организацией Объединенных Наций в 2015 году

ЭПО Электронный паспорт объекта

Таблица GRI

Показатель	Раздел	Подраздел/Примечания	Стр.
------------	--------	----------------------	------

GRI 102 Общие элементы отчетности

Профиль организации			
GRI 102-1 Название организации	Об Отчете	Контактная информация	
GRI 102-2 Деятельность, бренды, продукция и услуги организации	О Группе	Портрет Группы Сегменты деятельности	
GRI 102-3 Местонахождение штаб-квартиры организации	О Группе	Контактная информация	
GRI 102-4 Местонахождение осуществления деятельности	О Группе	Портрет Группы География присутствия	
GRI 102-5 Характер собственности и организационно-правовая форма	О Группе	Контактная информация	
GRI 102-6 Рынки, на которых работает организация	О Группе	Портрет Группы Сегменты деятельности	
GRI 102-7 Масштаб организации	О Группе	Портрет Группы Ключевые операционные показатели Группы за 2019 год Ключевые финансовые показатели Группы за 2019 год Ключевые показатели Группы в области устойчивого развития	
GRI 102-8 Информация о персонале и других работниках	Управление персоналом	Структура персонала	
GRI 102-9 Цепочка поставок	Управление закупочной деятельностью	Структура закупок	
GRI 102-10 Существенные изменения в организации или её цепочке поставок	Управление закупочной деятельностью	Структура закупок	
GRI 102-11 Принцип предосторожности	Управление устойчивым развитием	Управление рисками в области устойчивого развития	
GRI 102-12 Внешние инициативы	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Участие в отраслевых ассоциациях и внешних инициативах	
GRI 102-13 Членство в ассоциациях	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Участие в отраслевых ассоциациях и внешних инициативах	
Стратегия			
GRI 102-14 Заявление самого старшего руководителя, принимающего решения	Обращение Президента Группы Компаний ПИК		
GRI 102-15 Ключевые воздействия, риски и возможности	Корпоративное управление Управление устойчивым развитием	Система управления рисками и внутреннего контроля Управление рисками в области устойчивого развития	
Этика и добросовестность			
GRI 102-16 Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	Управление устойчивым развитием	Приоритеты и ключевые направления деятельности в области устойчивого развития	
GRI 102-17 Механизмы обращения за консультациями по вопросам этического поведения	Экономическая безопасность	Противодействие коррупции и корпоративная деловая этика	
Корпоративное управление			
GRI 102-18 Структура корпоративного управления	Корпоративное управление	Структура органов корпоративного управления	

Таблица GRI

Показатель	Раздел	Подраздел/Примечания	Стр.
Взаимодействие с заинтересованными сторонами			
GRI 102-40 Список групп заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		
GRI 102-41 Коллективный договор	Управление персоналом Охрана труда	Социальная поддержка Подход к управлению вопросами охраны труда	
GRI 102-42 Выявление и отбор заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		
GRI 102-43 Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		
GRI 102-44 Затронутые ключевые темы и опасения	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		
GRI 102-40 Список групп заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		
GRI 102-41 Коллективный договор	Управление персоналом Охрана труда	Социальная поддержка Подход к управлению вопросами охраны труда	
GRI 102-42 Выявление и отбор заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		
GRI 102-43 Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		
Практика отчётности			
GRI 102-45 Юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность	Об Отчете	Границы Отчета и методика подготовки	
GRI 102-46 Определение содержания Отчета и границ тем	Об Отчете	Подход к определению существенных тем	
GRI 102-47 Перечень существенных тем	Об Отчете	Перечень существенных тем	
GRI 102-48 Переформулировка показателей	Об Отчете	Границы Отчета и методика подготовки	
GRI 102-49 Изменения в отчетности в области устойчивого развития	Об Отчете	Границы Отчета и методика подготовки	
GRI 102-50 Отчетный период	Об Отчете	Границы Отчета и методика подготовки	
GRI 102-51 Дата публикации предыдущего отчета в области устойчивого развития	Об Отчете	Границы Отчета и методика подготовки	
GRI 102-52 Цикл отчетности	Об Отчете	Границы Отчета и методика подготовки	
GRI 102-53 Контактное лицо, к которому можно обратиться с вопросами относительно данного отчета	Об Отчете	Контактная информация	
GRI 102-54 Заявление о варианте подготовки отчетности в соответствии со Стандартами GRI	Об Отчете	Подход к подготовке Отчета	
GRI 102-55 Таблица показателей GRI	Об Отчете Приложение	Подход к подготовке Отчета Таблица показателей GRI	
GRI 102-56 Внешнее заверение	Об Отчете	Заверение	

Категория «Экономическая»

201 Экономическая результативность			
GRI 103 Подход в области менеджмента	О Группе	Портрет Группы Бизнес-модель	
GRI 201-1 Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	О Группе	Портрет Группы Ключевые операционные показатели Группы за 2019 год Ключевые финансовые показатели Группы за 2019 год	

Таблица GRI

Показатель	Раздел	Подраздел/Примечания	Стр.
203 Непрямые экономические воздействия			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Социальная ответственность	Подход к управлению вопросами социальной ответственности	
GRI 203-1 Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Социальная ответственность	Повышение качества жизни Инфраструктура для жизни и забота о детстве	
204 Практика закупок			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Управление закупочной деятельностью	Подход к управлению закупочной деятельностью	
GRI 204-1 Доля расходов на местных поставщиков	Управление закупочной деятельностью	Структура закупок	
205 Противодействие коррупции			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Экономическая безопасность	Подход к обеспечению безопасности	
GRI 205-1 Подразделения, в отношении которых проводилась оценка рисков, связанных с коррупцией	Экономическая безопасность	Противодействие коррупции и корпоративная деловая этика	
GRI 205-2 Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Экономическая безопасность	Противодействие коррупции и корпоративная деловая этика	
GRI 205-3 Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	Экономическая безопасность	Противодействие коррупции и корпоративная деловая этика	
Категория «Экологическая»			
302 Энергия			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Охрана окружающей среды	Подход к управлению вопросами охраны окружающей среды Экологическое воздействие	
GRI 302-1 Потребление энергии внутри организации	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Энергосбережение и энергоэффективность	
GRI 302-3 Энергоемкость	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Энергосбережение и энергоэффективность	
303 Вода			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Охрана окружающей среды	Подход к управлению вопросами охраны окружающей среды Экологическое воздействие	
GRI 303-1 Взаимодействие в рамках совместного использования воды	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Охрана водных ресурсов	
GRI 303-2 Управление воздействиями, которые связаны со сбросом воды	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Охрана водных ресурсов	
GRI 303-3 Водозабор	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Охрана водных ресурсов	
GRI 303-4 Сбросы воды	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Охрана водных ресурсов	
305 Выбросы			
GRI 103 Подход в области менеджмента	О Группе	Портрет Группы Бизнес-модель	
GRI 103 Подход в области менеджмента	О Группе	Портрет Группы Бизнес-модель	
GRI 103 Подход в области менеджмента	О Группе	Портрет Группы Бизнес-модель	

Таблица GRI

Показатель	Раздел	Подраздел/Примечания	Стр.
306 Сбросы и отходы			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Охрана окружающей среды	Подход к управлению вопросами охраны окружающей среды Экологическое воздействие	
GRI 306-1 Сбросы сточных вод с указанием качества сточных вод и принимающего объекта	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Охрана водных ресурсов	
GRI 306-2 Отходы по типу и способу обращения	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Управление отходами производства и потребления	
GRI 306-1 Сбросы сточных вод с указанием качества сточных вод и принимающего объекта	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Охрана водных ресурсов	
GRI 306-2 Отходы по типу и способу обращения	Охрана окружающей среды	Экологическое воздействие Управление отходами производства и потребления	
307 Соответствие требованиям экологического законодательства			
GRI 307-1 Несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований	Охрана окружающей среды	Подход к управлению вопросами охраны окружающей среды Соблюдение природоохранного законодательства	
Категория «Социальная»			
401 Занятость			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Управление персоналом	Подход к управлению персоналом	
GRI 401-1 Вновь нанятые сотрудники и текучесть кадров	Управление персоналом	Привлечение сотрудников	
403 Здоровье и безопасность на рабочем месте			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Охрана труда	Подход к управлению вопросами охраны труда	
GRI 403-1 Система управления вопросами охраны труда и безопасности на рабочем месте	Охрана труда	Подход к управлению вопросами охраны труда	
GRI 403-2 Идентификация опасности, оценка рисков, расследование несчастных случаев	Охрана труда	Предотвращение травматизма и несчастных случаев	
GRI 403-3 Службы охраны здоровья	Охрана труда	Предотвращение травматизма и несчастных случаев Производственный травматизм	
GRI 403-4 Участие работников, консультации и коммуникации по вопросам охраны труда и безопасности на рабочем месте	Охрана труда	Подход к управлению вопросами охраны труда	
GRI 403-5 Профессиональная подготовка по вопросам охраны труда и безопасности на рабочем месте	Охрана труда	Подход к управлению вопросами охраны труда Развитие культуры безопасности	
GRI 403-6 Продвижение здоровья работников	Охрана труда	Предотвращение травматизма и несчастных случаев Сохранение здоровья работников Медицинский контроль	
GRI 403-7 Предотвращение и смягчение последствий для здоровья и безопасности труда, непосредственно связанных с деловыми отношениями	Управление качеством	Обеспечение качества в производственном сегменте	
GRI 403-8 Работники, охваченные системой управления вопросами охраны труда и безопасности на рабочем месте	Охрана труда	Подход к управлению вопросами охраны труда	
GRI 403-9 Производственные травмы	Охрана труда	Предотвращение травматизма и несчастных случаев Производственный травматизм	
GRI 403-10 Профессиональные заболевания	Охрана труда	Предотвращение травматизма и несчастных случаев Сохранение здоровья работников	

Таблица GRI

Показатель	Раздел	Подраздел/Примечания	Стр.
404 Подготовка и образование			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Управление персоналом	Подход к управлению персоналом	
GRI 404-1 Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника	Управление персоналом	Обучение и профессиональное развитие	
GRI 404-2 Программы развития навыков и программы адаптации сотрудников	Управление персоналом	Обучение и профессиональное развитие	
405 Разнообразие и равные возможности			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Управление персоналом	Подход к управлению персоналом	
GRI 405-1 Разнообразие руководящих органов и сотрудников	Управление персоналом	Структура персонала	
GRI 405-2 Отношение базового оклада и вознаграждения мужчин и женщин	Управление персоналом	Оплата труда, оценка и мотивация сотрудников	
413 Местные сообщества			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Социальная ответственность	Подход к управлению вопросами социальной ответственности	
GRI 413-1 Подразделения, реализующие программы взаимодействия с местными сообществами, оценки воздействия на местные сообщества и развития местных сообществ	Социальная ответственность	Взаимодействие с местными сообществами Учет мнения местных сообществ	
416 Здоровье и безопасность потребителя			
Управление качеством	Управление качеством	Управление качеством	
GRI 416-1 Оценка воздействия продуктов и услуг на здоровье и безопасность	Социальная ответственность	Подход к управлению вопросами социальной ответственности Решения на уровне мастерплана Повышение качества жизни Обеспечение безопасности	
	Управление качеством	Обеспечение качества в производственном сегменте	
	Экономическая безопасность	Физическая безопасность	

Соответствие принципам Глобального договора ООН

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