

2020

ESG отчет

Технологии
для лучшей жизни



Оглавление

Обращение Генерального директора..... 3

Обращение Руководителя по устойчивому
развитию 4

Об отчете 01

Методология подготовки отчета..... 6

Существенные темы для телеком-индустрии
в соответствии с SASB 7

Существенные темы ПАО «ВымпелКом»..... 8

COVID-Response 2020 02

Ответ вызовам пандемии. Непрерывность бизнеса
и доступность услуг..... 11

О Компании 03

Обзор деятельности Компании..... 15

Ключевые финансовые и операционные
показатели..... 16

Ключевые показатели в области устойчивого
развития..... 17

Ключевые события..... 18

Награды в области устойчивого развития..... 19

Бизнес-стратегия в контексте
устойчивого развития 04

Корпоративная стратегия. Приоритет
устойчивости бизнеса..... 21

Стратегия в области устойчивого развития
(ESG-стратегия)..... 23

Заявление ПАО «ВымпелКом»
в области устойчивого развития..... 23

Стратегические приоритеты
в области устойчивого развития..... 24

Стратегия и цели в области ESG-повестки
до 2023 года..... 25

Билайн и Цели устойчивого развития ООН..... 26

Управление устойчивым развитием..... 29

Взаимодействие с заинтересованными
сторонами..... 30

Билайн – драйвер цифровой
экономики 05

Развитие инфраструктуры и вклад
в устойчивое развитие населенных пунктов..... 34

Цифровые решения для промышленности..... 39

Поддержка малого и среднего бизнеса..... 41

Диалог с клиентами. Цифровые каналы
коммуникации..... 42

Доступность цифровой среды. Ассистивные
технологии и универсальный дизайн..... 43

Билайн – драйвер
социального прогресса 06

Основные направления социального воздействия.
Развитие импакт-технологий..... 45

Поиск пропавших людей. Партнерство
с «ЛизаАлерт»..... 45

Инклюзия: равноправная социальная среда
для всех..... 47

Older — цифровое поколение «новых
старших»..... 48

Социальный диалог: взаимодействие
с сообществом..... 51

Public Talk по постковидному обществу..... 51

Public Talk по интеграции старшего
поколения в цифровую реальность..... 51

Public Talk по инклюзии: специалисты
с инвалидностью и открытый рынок труда..... 52

Технологические решения
для некоммерческого сектора..... 53

Сервисы и инновационные решения
в области телемедицины..... 55

Кадровая политика. Развитие
человеческого капитала 07

Корпоративная культура..... 57

Оплата труда..... 60

Баланс между работой и личной жизнью..... 61

Развитие и обучение персонала..... 62

Мотивация и оценка деятельности сотрудников..... 65

Социальная поддержка..... 65

Охрана труда..... 66

Информационная
безопасность и защита
персональных данных 08

Ключевые принципы и инструменты в области
информационной безопасности..... 70

Сервис защиты от киберугроз 72

Безопасный интернет..... 73

Воздействие мобильной
связи на здоровье 09

Исследования и стандарты..... 75

Радиофобия..... 75

Просветительские кампании..... 76

Забота о клиентах. Осознанное потребление
цифровых продуктов и услуг..... 77

Планета. Климатическая
повестка ПАО «ВымпелКом» 10

Экологический менеджмент..... 80

Повышение энергоэффективности собственных
объектов..... 82

«Энергоконсалт» от Билайн. Решение для малого
и среднего бизнеса..... 85

Поддержка биоразнообразия: информационная
платформа «Спаси пчел»..... 86

Рациональное использование ресурсов..... 87

Управление отходами..... 88

Корпоративное управление 11

Органы управления Компании..... 90

Система управления рисками..... 92

Бизнес-этика и комплаенс..... 97

Права человека..... 99

Ответственная цепочка поставок.....100

Контакты.....102

Приложения..... 103

Приложение 1.
Определение существенных тем..... 104

Приложение 2.
Цели устойчивого развития ООН
и инициативы Компании.....107

Приложение 3.
Указатель содержания GRI Standards..... 111

Приложение 4.
Детализация индикаторов GRI Standards..... 133

Приложение 5.
Глоссарий и список сокращений.....136

Приложение 6.
Заключение независимого аудитора.....138

Обращение Генерального директора (102-14)



Уважаемые коллеги!

В наше время основным драйвером технологического и социально-экономического развития общества стало развитие цифровых технологий. Поэтому на компании телекоммуникационного сектора, которые являются ключевым центром компетенций в этой области, возлагается особая роль и ответственность.

Это стало особенно заметно в 2020 году, прошедшем под знаком пандемии COVID-19. Ее масштабы отчетливо подчеркнули, насколько важными для социальной и экономической стабильности государств стали эффективное и бесперебойное оказание традиционных услуг связи и новые цифровые решения. Удаленный формат работы, обучения, социальные сервисы, в кратчайшие сроки развернутые государством и бизнесом для поддержки населения, – все это строилось с применением наших технологий: от заказа еды и лекарств до телемедицины и мониторинга ситуации с заболеваемостью. На протяжении всего года телеком-компания вместе с другими экстренными службами были на передовой – от готовности наших сетей зависело очень многое.

Данный вызов стал для нас дополнительным стимулом ускорить реализацию проектов расширения и модернизации сети, направленных на повышение доступности к услугам Компании даже в самых отдаленных районах страны. Инвестиции в инфраструктурное развитие стали самыми высокими за последние пять лет, что позволило Билайн продолжить рекордную в своей истории стройку базовых станций и за год увеличить покрытие сети 4G на 25%.

Важнейшим социальным аспектом цифровизации, безусловно, является обеспечение равного доступа к информации и образовательным программам для различных, в том числе уязвимых, социальных групп. Повышение цифровой грамотности общества, поддержка повестки инклюзивности и снижение неравенства является неотъемлемой частью стратегического видения Билайн в области устойчивого развития и инструментом достижения Целей устойчивого развития ООН. Билайн был первой российской компанией, присоединившейся к глобальному движению по продвижению повестки инклюзивности и равных возможностей – The Valuable 500, а наши практики в этой области высоко оценены в российском и международном экспертном сообществе.

Хочу особо подчеркнуть, что основной движущей силой и гарантом непрерывности операционных процессов являются наши сотрудники, и их безопасность и благополучие остаются нашим главным приоритетом. По итогам 2020 года 94% сотрудников офиса Компании работали удаленно на платформе BeeFREE. Мы продолжили инвестировать в профессиональное развитие и обучение наших сотрудников, предложив новые электронные курсы для повышения навыков и компетенций, а также запустив обучающие программы, призванные помочь справиться с возросшей ответственностью и вызовами удаленной работы.

Все большие и малые победы Билайн – результат эффективного взаимодействия наших сотрудников и клиентов.

В рамках выбранной стратегии мы продолжим курс на поиск новых партнерств и сотрудничество со всеми заинтересованными сторонами и верим, что результатом этого сотрудничества станет планомерное развитие нашего бизнеса, бизнеса наших партнеров, социально-экономическое развитие государства и повышение уровня жизни общества.

Александр Торбахов

Генеральный директор
ПАО «ВымпелКом»



Обращение Руководителя по устойчивому развитию



Дорогие друзья!

Я рада представить вам отчет об устойчивом развитии Билайн за 2020 год. В отчетном году мы продолжили развивать наши инициативы и внедрять цифровые технологии для решения актуальных проблем общества. Опираясь на мировые тренды и лучшие практики телекоммуникационного сектора, мы стремимся найти наиболее эффективные решения, с помощью которых можно добиться системных улучшений и оказать значимый социальный эффект.

В 2020 году мы достигли хороших результатов в реализации нашей стратегии устойчивого развития, измерив социальное влияние внедряемых технологических инноваций. Мы внедрили новые практики в корпоративное управление, включили отчетность по параметрам устойчивого развития в годовой отчет для Совета директоров и наметили траекторию движения к комплексному управлению ESG-повесткой. Активно поддерживая мировые тренды, связанные с переосмыслением темы инклюзивности, мы предложили ряд программ, разработанных с использованием современных технологий, цель которых – повысить возможности социальной интеграции людей с инвалидностью и особенностями здоровья, а также людей старшего поколения в современное цифровое общество. Так, в ноябре 2020 года Билайн запустил единую экосистему инклюзивных проектов – платформу BeelInclusion, которая объединяет собственные технологические решения оператора, а также проекты и технологии, созданные партнерами.

Осенью 2020 года мы приняли участие в масштабном проекте по изучению образа жизни и ценностей людей старшего поколения, результаты которого показали, что онлайн-формат становится неотъемлемой частью жизни людей старшего возраста. Эти инсайты легли в основу расширения планов Компании в повестке инклюзии: мы не только создаем и развиваем собственные технологии, но и активно сотрудничаем с социально-ориентированными стартапами, цель которых – внедрять цифровые технологии для повышения качества жизни и более полной интеграции в общество людей с особыми потребностями.

Несмотря на то что компании телекоммуникационной отрасли не оказывают значительного негативного воздействия на окружающую среду, Билайн стремится поддерживать инициативы, которые могли бы внести вклад в решение локальных и глобальных экологических проблем. Мы сфокусированы на повышении энергоэффективности собственных объектов, развитии соответствующих цифровых решений для клиентов, повышении информативности раскрытия экологических параметров деятельности. Отвечая на мировые вызовы в области продовольственной безопасности и сохранения биоразнообразия, в 2020 году мы запустили информационную платформу «Спаси пчел», с помощью которой фермеры могут оповещать пчеловодов о начале обработки посевных территорий химическими веществами, что позволит снизить риск отравления насекомых и решить проблему сокращения их численности.

Совместно с поисково-спасательным отрядом «ЛизаАлерт» в 2020 году мы продолжили разработку решений для поиска пропавших людей. Нам удалось реализовать первый случай по спасению потерявшегося человека с помощью технологии искусственного интеллекта «Beeline AI – Поиск людей». Технология была высоко оценена российскими и международными экспертами и признана лучшей в конкурсе GSMA Global Mobile Awards 2020 в номинации «Best Mobile Operator Service for Consumers», а также одержала победу в номинации «Уникальная синергия» в рамках Первой российской профессиональной премии в области оценки устойчивого развития «Управление изменениями. Визионеры 2020» и заняла первое место в Конкурсе благотворительных программ «Лидеры корпоративной благотворительности 2020».

Я приглашаю вас подробнее ознакомиться с нашими проектами и инициативами в области устойчивого развития и надеюсь, что отчет поможет вам лучше понять наши ценности и подходы к решению стоящих перед нами задач.

Евгения Чистова

Руководитель по устойчивому развитию ПАО «ВымпелКом»





01 Об отчете

Методология подготовки отчета..... 6

Существенные темы для телеком-индустрии
в соответствии с SASB..... 7

Существенные темы ПАО «ВымпелКом»..... 8

Методология подготовки отчета

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

ESG-отчет Компании включает в себя информацию об основных результатах в социальной, экологической, экономической и управленческой областях в 2020 году и адресован широкому кругу заинтересованных сторон. (102-50)*

Особое внимание в отчете уделено стратегии Компании в области устойчивого развития, ключевым проектам в рамках данной стратегии, а также значимым контекстуальным темам 2020 года: противодействию пандемии COVID-2019 и новым цифровым решениям Билайн, направленным на развитие российской экономики и решение важных социальных задач.

Заявление об ограничении ответственности

Отчет может содержать информацию о планах и намерениях Компании на кратко-, средне- и долгосрочную перспективу. Данные планы и намерения носят прогнозный характер, а их осуществление зависит в том числе от ряда экономических, политических и правовых факторов, находящихся вне зоны влияния Компании (мировая экономическая и политическая конъюнктура, состояние ключевых рынков, изменения отраслевого законодательства и пр.). По этой причине фактические показатели результативности будущих лет могут отличаться от прогнозных заявлений, опубликованных в данном отчете.

В рамках подготовки отчета мы руководствовались следующими практиками:

- соответствие Стандартам отчетности в области устойчивого развития GRI Standards (вариант «Основной»);
- раскрытие информации о вкладе Компании в достижение Целей ООН в области устойчивого развития на период до 2030 года (далее – ЦУР ООН), в том числе с использованием ряда показателей Руководства ЮНКТАД по ключевым индикаторам достижения ЦУР ООН; (102-12)
- руководящими принципами ООН по предпринимательской деятельности в аспекте прав человека;
- соотнесение с ключевыми метриками Sustainability Accounting Standards для телекоммуникационной отрасли.

Границы отчета охватывают деятельность ПАО «ВымпелКом», осуществляемую в пределах Российской Федерации, а для некоторых показателей также деятельность ключевых российских дочерних организаций ПАО «ВымпелКом». Подробная информация о границах отчета приведена в указателе GRI – в Приложении 3 к отчету. (102-45) (102-46)

При подготовке отчета не происходило существенных изменений в границах по сравнению отчетом за 2019 год, в случае изменения методологии расчета показателей оговорки об этом включены в текст. (102-48) (102-49)

Отчет прошел процедуру независимого профессионального подтверждения соответствия требованиям Стандартов GRI, заключение аудитора приведено в Приложении 6 к отчету.

* Так во всем отчете обозначены маркировки GRI-индикаторов.



Существенные темы для телеком-индустрии в соответствии с SASB

Данный отчет ориентируется на раскрытие метрик, существенных для телекоммуникационной отрасли в соответствии со Sustainability Accounting Standard for the Telecommunication Services Industry Совета по стандартам учета в области устойчивого развития¹.

Придерживаясь данного стандарта, мы считываем сделать раскрытие показателей управления рисками и возможностями в области устойчивого развития более информативным для инвесторов и всех заинтересованных лиц.

Существенные темы влияния телеком-компаний на социально-экономическую повестку



Цифровизация экономики и социальной сферы



Обеспечение связи в удаленных регионах, помощь при стихийных бедствиях



Цепочка поставщиков — стандарты условий труда



E-health, мобильная медицина и финансовые сервисы для повышения качества жизни людей



Защита персональных данных, защита детей онлайн



Образование для всех и программы по включенности/переквалификации старшего поколения



Доступная среда и универсальный дизайн



Smart solutions для экологической устойчивости (eco - sustainable future)



Технологии для лучшей жизни и объединения сообщества

1. Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Существенные темы ПАО «ВымпелКом»

Мы взаимодействуем с широким кругом стейкхолдеров в контексте нашей ежедневной операционной деятельности. Мы убеждены, что поддержание регулярного диалога является основой улучшения наших операционных показателей, бизнес-процессов, создания новых устойчивых решений для социального и экономического прогресса страны и финансовой успешности нашего бизнеса.

Для целей более полного раскрытия данных в отчете мы провели опрос среди наших ключевых стейкхолдеров по следующим параметрам:

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

Всего было проранжировано 19 тем, наиболее существенными темами признаны:

- бизнес-этика, права человека и противодействие коррупции;
- конфиденциальность и безопасность данных;

- качество сервиса;
- развитие телекоммуникационной инфраструктуры;
- экономическое развитие и результативность;
- достойные условия труда и безопасность на рабочем месте.

Опрос заинтересованных сторон

Билайн стремится учитывать интересы всех заинтересованных сторон при принятии решений о раскрытии информации в области устойчивого развития.

Для подготовки ESG-отчета было опрошено 1 378 представителей заинтересованных сторон:

- 13 представителей менеджмента;
- 24 внешних стейкхолдера;
- 112 сотрудников;
- 1 229 клиентов. (102-43)

В 2020 году мы провели масштабный традиционный опрос наших абонентов в социальных сетях, в рамках которого респонденты могли выбрать одну или несколько тем, наиболее интересных им в контексте устойчивого развития Компании. Данный опрос стал частью процедуры определения существенности для отчета.

(102-43)



В 2020 году у клиентов Билайн сохранился повышенный интерес к социальным вопросам – наиболее популярной темой в рамках опроса стала тема «Соблюдение прав человека». В отчете мы подробно рассказали о подходах Компании в этой сфере в разделе «Права человека».

Кроме того, в фокусе внимания клиентов осталась тема «Ответственность за продукцию и услуги». В отчете мы выделили отдельные разделы, посвященные вопросам развития инфраструктуры, цифровых услуг, улучшения качества сервиса, информационной безопасности, выделили отдельный подраздел, посвященный теме безопасности мобильной связи.

Иные темы также были признаны значимыми и раскрыты в тексте отчета с соответствующей степенью детализации.

Более подробное описание процесса определения существенных тем, в том числе матрицу существенности, можно найти в Приложении 1.

Результаты опроса. Темы, наиболее актуальные для клиентов Компании² (102- 44)



2. На диаграмме в процентах представлена доля опрошенных, которые отметили конкретную тему в качестве значимой.



02 COVID-Response 2020

Ответ вызовам пандемии. Непрерывность бизнеса
и доступность услуг..... 11

Ответ вызовам пандемии.

Непрерывность бизнеса и доступность услуг

Главным внешним событием 2020 года и фактором, повлиявшим на условия деятельности компаний и социально-экономическую ситуацию в мире, стала мировая пандемия коронавируса COVID-19. Благодаря предпринятым превентивным мерам и продвинутому технологическим возможностям, Билайн сумел обеспечить непрерывность собственных бизнес-процессов. Кроме того, являясь одним из крупнейших телекоммуникационных операторов в России, Билайн в разгар пандемии обеспечил своим клиентам бесперебойный доступ к основным услугам связи — мобильной и фиксированной телефонной связи, интернету, облачным сервисам и приложениям.

Такой результат был бы невозможен без надежной методологии и внутренних систем управления процессами. В Компании применяется процесс управления непрерывностью бизнеса, основанный на стандарте ISO 22301. Сотрудники Компании проходят регулярное обучение по управлению непрерывностью бизнеса и участвуют в тестированиях для проверки работоспособности планов аварийного восстановления (Disaster Recovery Plans) и готовности персонала к форс-мажору. На случай возникновения чрезвычайных ситуаций, в том числе эпидемий, недоступности ключевых зданий, офисов или одного из ЦОД, в Компании разработаны процедуры, которые ориентированы на обеспечение безопасности персонала и восстановления функционирования сервисов в кратчайшие сроки.

Процедуры содержат подробные инструкции и порядок действий, которые охватывают все уровни управления, от руководства Компании до администраторов приложений.

Управление непрерывностью: ключевые документы

В Компании действуют и регулярно обновляются следующие нормативные документы:

- Политика управления непрерывностью бизнеса;
- Планы по обеспечению непрерывности бизнеса (BCP);
- Регламент управления процессом решения инцидентов и устранения причин их возникновения, связанных с предоставлением услуг клиентам;
- Правила обработки критических инцидентов, возникающих в зоне ответственности Блока по информационным технологиям;
- Процедура действий при возникновении критичных аварий в зоне ответственности Технического блока.

Помимо этого, в 2019 году Компания разработала и приняла **стратегию процесса управления непрерывностью бизнеса**, в которой определены меры, которые должны быть приняты в течение последующих трех лет. К ним относятся:

- 01** поддержка, разработка и анализ планов непрерывности Компании, а также проведение Business Impact Analysis (BIA) и тестирование решений аварийного восстановления;
- 02** подтверждение того, что в подразделениях Компании есть компетентные, опытные и эффективные команды восстановления, путем проведения регулярных тренингов и тестирований;
- 03** совершенствование системы управления непрерывностью бизнеса, в рамках которой повышение устойчивости и снижение уязвимости следует рассматривать как аспект нормального бизнеса в стратегическом направлении;
- 04** повышение осведомленность персонала о возникающих рисках и деятельности в неопределенных ситуациях.

Дата-центры Компании имеют уровень **Tier III Gold Certification of Operational Sustainability**, что обеспечивает их высокую надежность и отказоустойчивость в случае случайного выхода из строя или сбоя отдельных компонентов.

BeeFree – инфраструктурное решение по удаленной занятости

В 2016 году Компания запустила проект систем удаленного взаимодействия BeeFREE, благодаря которому с легкостью перевела большое количество сотрудников на удаленную работу, сократив административные расходы при сохранении производительности труда.

В течение 2020 года количество сотрудников, переведенных на удаленную работу, увеличилось на 28%, что значительно снизило риски для здоровья персонала и помогло предотвратить массовые заболевания в управленческом и производственном коллективах.

Будучи одним из лидеров в области технологий удаленной занятости в России, Компания оперативно подготовила пакет решений BeeFREE для организации удаленной работы по концепции WorkPlace-as-a-Service (WaaS) и начала предлагать свои услуги и экспертизу в области организации удаленного труда другим компаниям. Данный пакет агрегирует самые востребованные и надежные решения, в том числе удаленные рабочие места на VDI (Virtual Desktop Infrastructure), Облачную АТС и FMTN (объединение мобильных и офисных телефонов в единую сеть), Мониторинг удаленно работающего персонала, Мобильный VPN, видео- и аудиоконференции, Microsoft Teams и Office 365, «Мобильное предприятие» для малого бизнеса.

В 2020 году из-за введенных в Российской Федерации мер по борьбе с коронавирусной инфекцией спрос на продукты, входящие в состав комплексного решения BeeFREE, значительно вырос.

В пиковый период продажи решений по организации удаленной работы за март и апрель 2020 года увеличились почти в три раза по сравнению с аналогичными показателями 2019 года.

На конец 2020 года Компания зафиксировала подключения порядка 60 тыс. предприятий по всей стране, получена позитивная обратная связь. Решение BeeFREE помогло корпоративным клиентам быстро переориентироваться в новых условиях и сохранить рабочие места и как следствие, стабильность и устойчивость в жизни людей.

Открытые знания

Билайн также проводит консалтинг по удаленной работе, использованию и настройке пакета решений BeeFREE, организует обучающие программы по работе на дому.

Так, в марте 2020 года мы провели открытый вебинар, на котором поделились своим многолетним опытом в данной сфере. На вебинаре участники узнали, как перевести сотрудников на удаленный формат работы без влияния на повседневные бизнес-процессы, как руководить работниками, которых нет возможности пригласить к себе в кабинет, какие бизнес-процессы в компании изменила удаленная работа, каковы основные этапы внедрения подобных проектов, а также с какими вызовами столкнулись в Билайн при реализации данного проекта.

Социальная поддержка населения



Бесплатные услуги и сервисы. Компания оказала максимально возможное содействие реализации государственных инициатив, связанных с ограничением распространения коронавируса: обеспечила бесплатную связь на горячей линии по вопросам коронавирусной инфекции, расширила перечень услуг и сервисов, которые помогают в борьбе с последствиями распространения коронавируса, в пять раз увеличила количество минут и мегабайт, доступных абонентам в роуминге, не увеличивая стоимость данных услуг. Для абонентов с широкополосным доступом в интернет было разработано социально-ориентированное предложение по доступу в интернет даже при нулевом балансе.



Линия психологической помощи. Билайн поддержал деятельность горячей линии по вопросам семейного устройства фонда «Волонтеры в помощь детям-сиротам»: с апреля 2020 года психологи-волонтеры консультируют семьи, которые в связи с пандемией и введением режима самоизоляции испытывают стресс и нуждаются в психологической помощи.



Йога для слепых. В 2020 году в период самоизоляции, когда сервисы онлайн-фитнеса получили особенную популярность, оказалось, что люди с нарушениями зрения остались в полной изоляции – для них не существовало адаптированных онлайн-методик по занятию спортом через интернет. Everland, инклюзивный партнер Билайн, при поддержке оператора создал адаптированный онлайн-курс йоги для людей с нарушениями зрения.

В марте 2020 года «ВымпелКом» запустил мобильное приложение «Куб!»

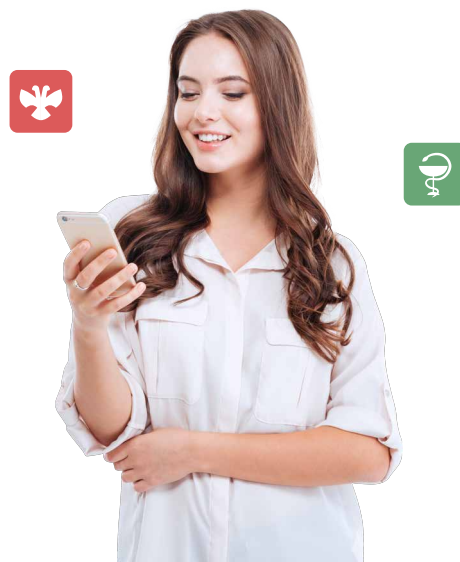
Мобильное приложение обеспечивает доступ к сайтам основных органов власти федерального и регионального уровней, классифицированным по тематике. Все ссылки в каталоге объединены в три группы: «Госсервисы», «Здравоохранение» и «Органы власти». В качестве одной из мер поддержки усилий органов власти по борьбе с коронавирусом в приложении «Куб!» в разделе «Здравоохранение» выделена категория «Информация о коронавирусе» со ссылками на информационные ресурсы, содержащие актуальную информацию по профилактике заболевания. Установить и использовать его может абонент любого оператора связи, для абонентов в сети Билайн на территории России трафик в приложении не тарифицируется. Таким образом, клиент Билайна сможет воспользоваться любым государственным сервисом, а также картой местности, даже при отрицательном балансе (если номер не заблокирован), или не обладая пакетом мобильного интернета. Это особенно удобно для людей старшего возраста, которые часто выбирают бюджетные тарифы с небольшим пакетом мобильного трафика. Еще одним преимуществом приложения является его удобная и легкая навигация, также стоит отметить, что «Куб!» не оперирует никакими персональными данными абонента.



Социальная поддержка сотрудников. Проект BeeWinner

Для повышения качества жизни сотрудников в период самоизоляции из-за пандемии COVID-19 Компания внедрила новую программу благополучия сотрудников «BeeWinner», включающую проекты по физическому, социальному, психологическому и семейному благополучию. Цель программы – помочь сотрудникам адаптироваться в новых условиях самоизоляции и турбулентности.

В рамках программы организованы спортивные челленджи, горячие линии, встречи с психологами, книжный клуб, экосообщество и клубы по интересам. Программа объединила элементы для полной, яркой и интересной жизни на работе и за ее пределами. Все возможности, которые предоставляет Компания, для сотрудников собраны в одном месте – спортивные клубы, марафоны ментального здоровья, сообщества по интересам, финансовый ликбез, инструменты профессионального развития.



За 2 месяца BeeWinner:



23 мероприятия

было проведено, в том числе в новых форматах: марафон, спортивные челленджи, горячие линии, встречи с психологом, книжный клуб



11 сообществ и клубов

было организовано общее число участников/подписчиков в них составило порядка 3 200 человек



4 200 человек

приняло участие в мероприятиях программы

Более подробно об инициативах Компании по противодействию COVID-19 читайте на сайте <https://moskva.beeline.ru/customers/pomosh/mobile/covid-19/>

03 О Компании

Обзор деятельности Компании.....	15
Ключевые финансовые и операционные показатели.....	16
Ключевые показатели в области устойчивого развития	17
Ключевые события.....	18
Награды в области устойчивого развития.....	19

Обзор деятельности Компании

ПАО «ВымпелКом» является одним из крупнейших операторов связи на российском рынке и осуществляет свою деятельность под брендом «Билайн», входящим в число наиболее известных и узнаваемых торговых марок в России.

Мы входим в топ-3 игроков российского телеком-рынка, а нашими клиентами являются частные лица, малый, средний и крупный бизнес, государственные органы и операторы связи. (102-1) (102-2) (102-5) (102-6)

Наша линейка услуг включает услуги мобильной и фиксированной телефонии, международной и междугородней связи, конвергентные (пакетные) предложения, облачные сервисы и цифровые продукты, беспроводной и проводной доступ в интернет, домашнее и мобильное телевидение, а также решения для корпоративного сектора, разработанные на основе конвергенции мобильной и фиксированной связи.

Компания имеет лицензии на территории РФ на оказание услуг междугородней и международной телефонной связи.

А также на территории 83 субъектов РФ по:

- внутризоновой телефонной связи;
- местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа;

- подвижной радиотелефонной связи стандартов GSM, 3G (UMTS) и LTE с последующими его модификациями. (102-4) (102-6)

В Компании также есть лицензии на услуги связи по передаче данных, телематические услуги связи, услуги связи по предоставлению каналов связи, услуги связи для целей кабельного вещания – на территории 83 субъектов РФ и услуги связи для целей проводного радиовещания – на территории 38 субъектов РФ.

ПАО «ВымпелКом» входит в Группу VEON – международную телекоммуникационную корпорацию со штаб-квартирой в Амстердаме (Нидерланды). Группа VEON является одним из лидеров среди международных интегрированных операторов связи и обслуживает более чем 210 млн клиентов в 9 странах мира.

ТОП-3

игроков российского телеком-рынка

29

лет на российском рынке

83

субъекта Российской Федерации

56 тыс.

компаний корпоративных клиентов Билайн

ВымпелКом – часть международного холдинга VEON

210

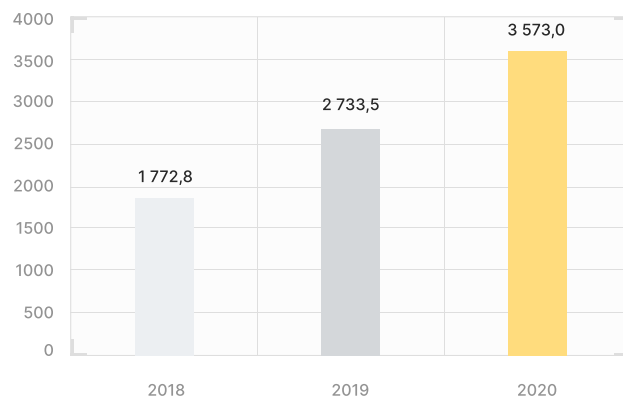
миллионов клиентов

9

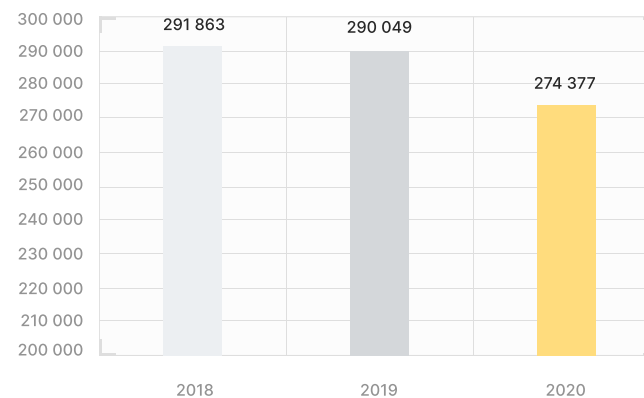
стран мира

Ключевые финансовые и операционные показатели³ (102-7)

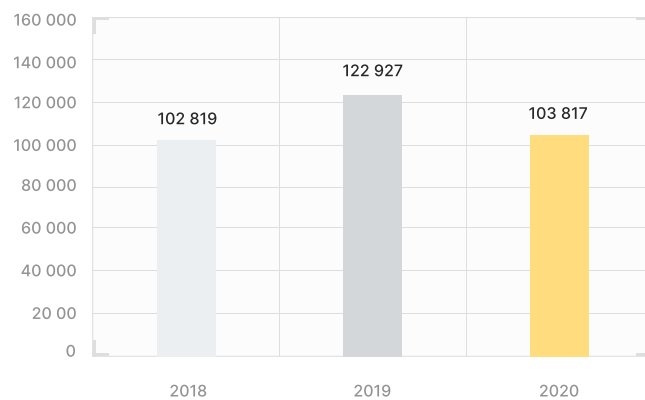
Объем мобильного трафика, млн Гб



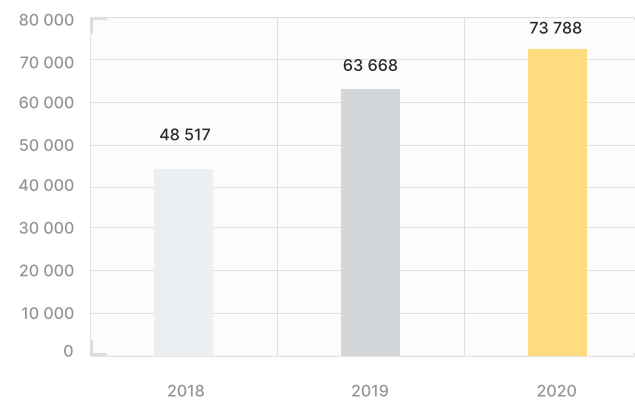
Выручка от реализации услуг, млн руб.



EBITDA, млн руб.



CAPEX, млн руб.



3. Финансовые показатели деятельности ПАО «ВымпелКом» приведены для сегмента «Россия». Подробная информация по всем сегментам деятельности Компании представлена в консолидированной финансовой отчетности за 2020 и за 2019 годы в разделе «Информация по сегментам».

Ключевые показатели в области устойчивого развития (ESG-аспекты)

Внешние социальные инициативы

23 294

спасенных жизни в рамках сотрудничества с «ЛизаАлерт» (при участии технологий Билайн было реализовано около 32 000 поисков)

200 специалистов

с инвалидностью трудоустроены на открытом рынке труда с помощью инклюзивной платформы Everland, 600 человек проходят обучение и будут трудоустроены в 2021 году

700 млн руб.

сумма пожертвований абонентов Билайн в пользу благотворительных фондов, 982 тыс. человек приняли участие в благотворительных акциях

60 тыс.

предприятий воспользовались технологиями обеспечения удаленной занятости Билайн для обеспечения непрерывности своей деятельности

Экономика

73,8 млрд руб.

капитальные затраты — инвестиции в инфраструктуру

>107 тыс. км

протяженность волоконно-оптических связей

>49 млн

частных клиентов обслуживает Билайн

>300 тыс.

корпоративных клиентов обслуживает Билайн

2,8 млн

домохозяйств подключено к фиксированной связи Билайн

6,2 тыс.

бизнес-центров подключено к фиксированной связи Билайн

Общество

23 259

сотрудников — средняя численность персонала Компании

94% сотрудников

административных офисов и 60% от общего числа сотрудников Компании работают в формате удаленной занятости

604,7 тыс. часов

обучения прошли сотрудники Компании

0,22

составил уровень производственного травматизма LTIFR (–8,3% к 2019 году)

>452 млн руб.

инвестировано в социальные программы

Окружающая среда

3 304 ТДж

общий объем потребленной энергии

1,97 тыс. т CO₂-ЭКВ.

объем прямых выбросов парниковых газов

64,7 тыс. м³

объем водопотребления

88%

охлаждения модулей Ярославского ЦОД обеспечивается за счет технологии Natural Free Cooling

Ключевые события



Экономика, инфраструктура и цифровые инновации

- Завершено строительство двух новых модулей Ярославского ЦОД
- Покрытие сетью 4G на станциях московского метрополитена и на большей части прилегающих к ним тоннелей составило 100%
- Повышение качества связи: количество базовых станций увеличилось на 25%
- «ВымпелКом» запустил многоканальную цифровую платформу для малого и среднего бизнеса — «Билайн.ПРОдвижение»
- В городском пространстве СевКабель Порт в Санкт-Петербурге была запущена пилотная зона с сетью 5G
- «ВымпелКом» успешно вывел в эфир первую станцию стандарта LTE на Гыданском полуострове Ямало-Ненецкого автономного округа



Социальная сфера

- Билайн запустил единую экосистему инклюзивных проектов – платформу BeeInclusion
- Совместно с Проектной лабораторией «Young Old» Билайн провел большое исследование о предпочтениях и интересах «новых старших» – клиентов компании в возрасте 60+
- Билайн подтвердил свои обязательства в рамках международного движения по развитию инклюзии The Valuable 500
- Реализован первый случай по спасению потерявшегося человека с помощью решения «Beeline AI – Поиск людей». Всего с применением технологий Билайн было проведено более 30 тыс поисковых операций
- «ВымпелКом» внедрил новую программу для сотрудников — «BeeWinner», включающую проекты по физическому, социальному, психологическому и семейному благополучию



Охрана окружающей среды

- Билайн запустил информационную платформу «Спаси пчел», призванную сократить массовую гибель пчел в России
- Компания запустила услугу «Энергоконсалт» по экспертной поддержке оптимизации расходов на электроэнергию для клиентов малого и среднего бизнеса
- Компания разработала и приняла новую экологическую политику

Награды в области устойчивого развития



GSMA Global Mobile Awards 2020

Награда за победу в конкурсе GSMA Global Mobile Awards 2020 в номинации «Best Mobile Operator Service for Consumers» за решение на базе нейросети «Beeline AI — Поиск людей».



EFFIE AWARDS RUSSIA 2020

Бронзовая награда EFFIE AWARDS RUSSIA 2020 в номинации «Позитивный вклад в общество и устойчивое развитие. Бренды/Компании» за проект «Узнал человека – Спас человека», запущенный «Билайн» совместно с поисковым отрядом «ЛизаАлерт».



EFFIE AWARDS RUSSIA 2020

Награда EFFIE AWARDS RUSSIA 2020 в категории «За эффективную интеграцию 17 Целей Устойчивого Развития ООН» за проект «Узнал человека – Спас человека», запущенный «Билайн» совместно с поисковым отрядом «ЛизаАлерт».



EFFIE AWARDS RUSSIA 2020

Серебряная награда EFFIE AWARDS EUROPE 2020 в категории «BEST OF EUROPE» в номинации «Positive change» за проект «Потеряться – не значит пропасть», запущенный «Билайн» совместно с агентством Contrapunto и поисковым отрядом «ЛизаАлерт».

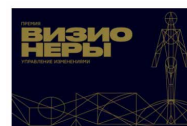


«Белый Квадрат» 2020

Золотая, серебряная и 3 бронзовых награды на Международном фестивале маркетинга и рекламы «Белый Квадрат» 2020 в номинациях «Voice activation», «Mobile Tech and Innovations» и «Change for Good», «Use of Real-time Data», «Social Data & Insight» за проект «Спаси пчел».

«People Investor: компании, инвестирующие в людей»

Награда за победу в конкурсе «People Investor: компании, инвестирующие в людей» 2020 в номинации «Выстраивание отношений с партнерами и клиентами» за реализованную совместно с инклюзивным социальным предпринимательским проектом Everland онлайн-платформу для профессионального обучения и последующего трудоустройства специалистов с разными видами инвалидности.



«Уникальная синергия»

Победа в номинации «Уникальная синергия» за решение нейросети «Beeline AI – Поиск людей», созданное Билайн для поисково-спасательного отряда «ЛизаАлерт» в рамках Первой российской профессиональной премии в области оценки устойчивого развития «Управление изменениями. Визионеры» 2020.



«Лидеры корпоративной благотворительности»

Первое место в Конкурсе благотворительных программ «Лидеры корпоративной благотворительности» 2020 в номинации «Лучшая программа (проект), использующая информационные технологии для достижения Целей Устойчивого Развития» за решение нейросети «Beeline AI – Поиск людей» для поисково-спасательного отряда «ЛизаАлерт».

04 Бизнес-стратегия в контексте устойчивого развития

Корпоративная стратегия. Приоритет устойчивости бизнеса.....	21
Стратегия в области устойчивого развития (ESG-стратегия).....	23
Заявление ПАО «ВымпелКом» в области устойчивого развития.....	23
Стратегические приоритеты в области устойчивого развития.....	24
Стратегия и цели в области ESG-повестки до 2023 года.....	25
Билайн и Цели устойчивого развития ООН.....	26
Управление устойчивым развитием.....	29
Взаимодействие с заинтересованными сторонами.....	30

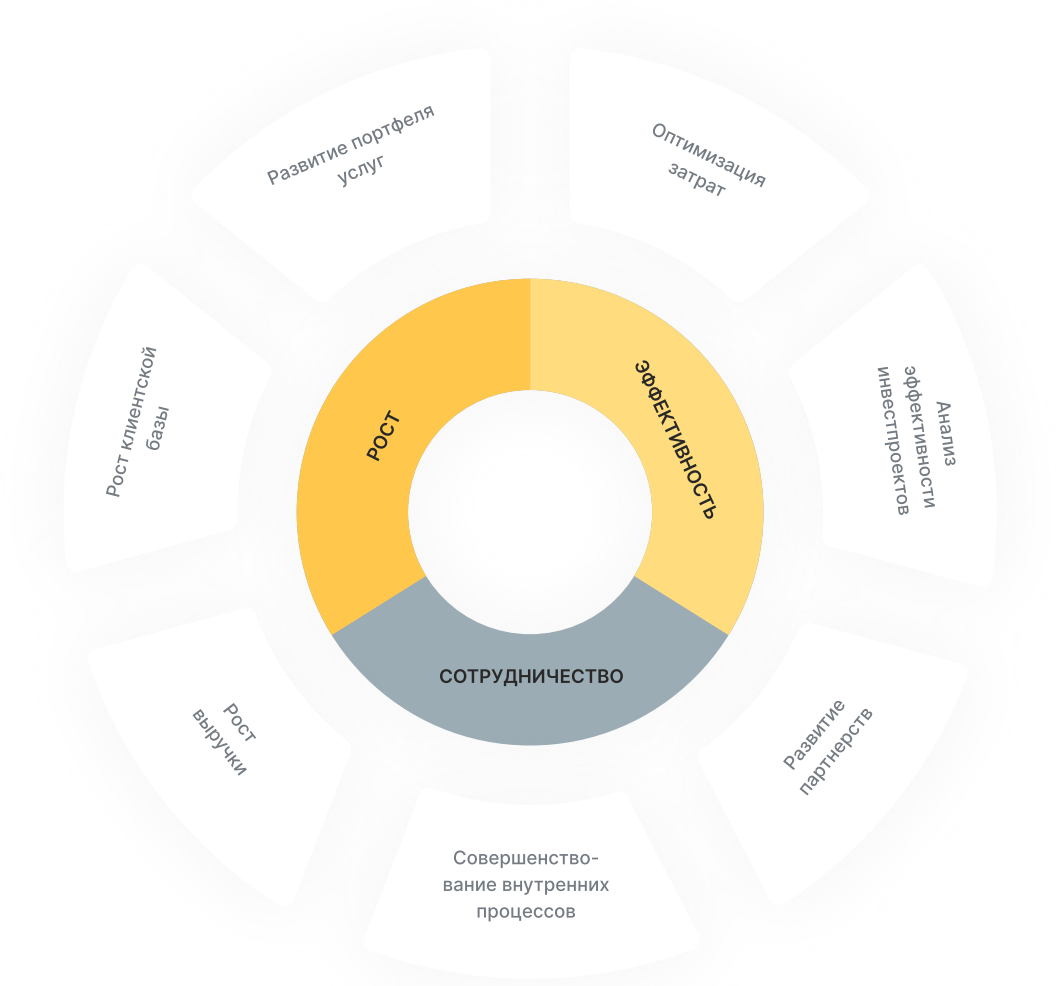
Корпоративная стратегия.

Приоритет устойчивости бизнеса

Опережающий рост бизнеса является главным фокусом стратегии Билайн. Для реализации такой цели Компания планирует развивать собственную цифровую экосистему, привлекая в нее партнеров с востребованными у клиентов цифровыми компетенциями. Решение этой задачи требует масштабной трансформации Билайн в современную цифровую компанию в интересах клиентов, партнеров и общества в целом.

Стратегия бизнеса предполагает создание компании, выходящей за рамки классического телеком-бизнеса и оказывающей широкий спектр услуг, основанных на развитии цифровых финансовых технологий, искусственного интеллекта и больших данных.

Ключевые принципы корпоративной стратегии



Рост выручки

Билайн концентрируется на совокупном росте выручки по всем направлениям бизнеса Компании: мобильной и фиксированной связи, розничной сети и новым цифровым продуктам для корпоративных и розничных клиентов.

Рост клиентской базы

Расширение базы клиентов мобильной связи традиционно является ключевым источником роста выручки. Компания наращивает инвестиции в мобильную сеть для сохранения конкурентоспособности в базовом бизнес-сегменте. В планах Компании продолжать инвестиции в фиксированную сеть, чтобы предоставить абонентам Билайн полноценный конвергентный сервис, включающий мобильную связь, фиксированный интернет и телевидение в любой точке России.

Оптимизация затрат

Мы поставили амбициозную цель добиться самой высокой эффективности затрат в нашей отрасли и полной прозрачности расходов.

Для Билайн операционная эффективность — это достижение наилучшего соотношения между задействованными ресурсами и конечными результатами работы.

Бережное и рациональное отношение к ресурсам стало важным элементом культуры и частью всего бизнеса Компании. Поэтому важным элементом стратегии Билайн является создание инструментов для глубокого и разностороннего анализа бизнес-процессов.

Развитие партнерств

Развитие внутренних и внешних партнерств также способствует достижению стратегических целей Компании.

Сотрудничество с партнерами дает возможности Компании более оперативно реагировать на изменяющиеся потребности наших клиентов, что приводит к росту лояльности потребителей.

Мы вводим понятие «партнер» в систему внутренних ценностей наравне с понятием «клиент», что влечет за собой кардинальную перестройку взаимоотношений с партнерами, включающую повсеместную автоматизацию, ускорение процедур, внимание к потребностям и стремление создавать ценность для партнеров.

Совершенствование внутренних процессов

Внутренние процессы должны соответствовать стратегическим целям, обеспечивать оперативность и эффективность работы. Для этого Компания внедряет новые инструменты кросс-функциональной работы.

Билайн непрерывно совершенствует финансовую и бизнес-модели, IT-системы, а также бизнес-практики в области заключения договоров, продаж и маркетинга.

Мы намерены стать партнером №1 в России для B2B и B2C клиентов, а также обеспечить соответствующие стратегическим интересам наших партнеров условия для обеспечения устойчивого и долгосрочного сотрудничества.

Развитие портфеля услуг

Развитие новых цифровых услуг в перспективе станет также одним из основных источников роста выручки.

В качестве перспективных Компания для себя выделяет следующие направления развития:

- Билайн ТВ и медиа;
- финансовые технологии и платежные системы;
- цифровая реклама.

Компания намерена развивать эти направления, как самостоятельно, так и в сотрудничестве с партнерами, обеспечивая агрегацию услуг и контента и открывая новые возможности для клиентов Билайн. Мы продолжим следить за появлением новых потенциальных направлений для создания собственных продуктов и услуг.

Анализ эффективности инвестиционных проектов

Высокий уровень эффективности инвестиционных расходов Билайн обеспечивается тщательным ранжированием всех инвестиционных проектов на основе их потенциального влияния на рост бизнеса. Компания бережно относится к ресурсам, при этом готова вкладывать больше в проекты с более высокой рентабельностью.

Стратегия в области устойчивого развития (ESG-стратегия)

В основе стратегии ПАО «ВымпелКом» в области устойчивого развития лежат ценности Компании: ориентированность на клиента, ответственность за результаты деятельности, командный дух, поиск инновационных решений, честность, добросовестность и прозрачность. (102-16)

Наша миссия заключается не только в непрерывном качественном улучшении услуг связи, но и в обеспечении системных изменений в разных областях жизни общества, начиная от построения новой цифровой модели экономики и заканчивая созданием и развитием бизнес-решений, имеющих серьезную социальную значимость.

Заявление ПАО «ВымпелКом» в области устойчивого развития – использовать свою бизнес-экспертизу, силу бренда и технологические ресурсы для достижения экономического, социального и экологического прогресса и улучшения жизни людей с помощью цифровых технологий.

Постоянный диалог со стейкхолдерами лежит в основе нашего подхода к устойчивому развитию. Регулярная оценка Компанией своего влияния на экономику, окружающую среду и общество и стремление оказывать максимально положительный эффект в данных областях определяет основные принципы устойчивого развития.

Принципы устойчивого развития ПАО «ВымпелКом»

Ответственность	Понимание степени влияния Компании на экономическую, социальную и экологическую сферы и стремление сделать это влияние максимально позитивным, используя технологии, экспертизу и силу влияния бренда.
Социальная релевантность	Выбор проектов и направлений фокусного внимания и инвестиций Компании при наличии трех факторов: - связь с основным бизнесом; - концентрация на технологиях и разработке инноваций, а не на прямых финансовых вложениях; - значимый и системный социальный эффект.
Инклюзивность и права человека	Поддержка руководящих принципов ООН по правам человека в аспекте предпринимательской деятельности: создание условий, практики и норм справедливого и равного ко всем отношения вне зависимости от состояния здоровья, пола, возраста, национальной и религиозной принадлежности и т.д.
Информационная прозрачность	Открытость в намерениях и принципах принятия решений в вопросах, которые могут оказать существенное влияние на общество, экономику и окружающую среду: обязательство сообщать о них в ясной и точной, своевременной и полной форме.
Добросовестная деловая практика	Поведение, которое соответствует общепринятым нормам делового поведения, в том числе международным. Нулевая толерантность к коррупции и нарушениям норм деловой этики.

Стратегические приоритеты в области устойчивого развития

Наши стратегические ESG-приоритеты:

- Непрерывность бизнеса
- Ответственные деловые практики
- Экологическая эффективность
- Содействие социальному прогрессу
- Развитие инклюзивных практик
- Развитие системы поиска пропавших людей

Среди стратегических приоритетов в области устойчивого развития ПАО «ВымпелКом» выделяет:

Ответственные деловые практики, устойчивые бизнес-процессы и непрерывность бизнеса

Непрерывное обеспечение клиентов услугами высокого качества, построение бизнес-процессов, устойчивых к внешним воздействиям, отвечающих ведущим мировым требованиям в области бизнес-этики, прозрачности, безопасности и управления.

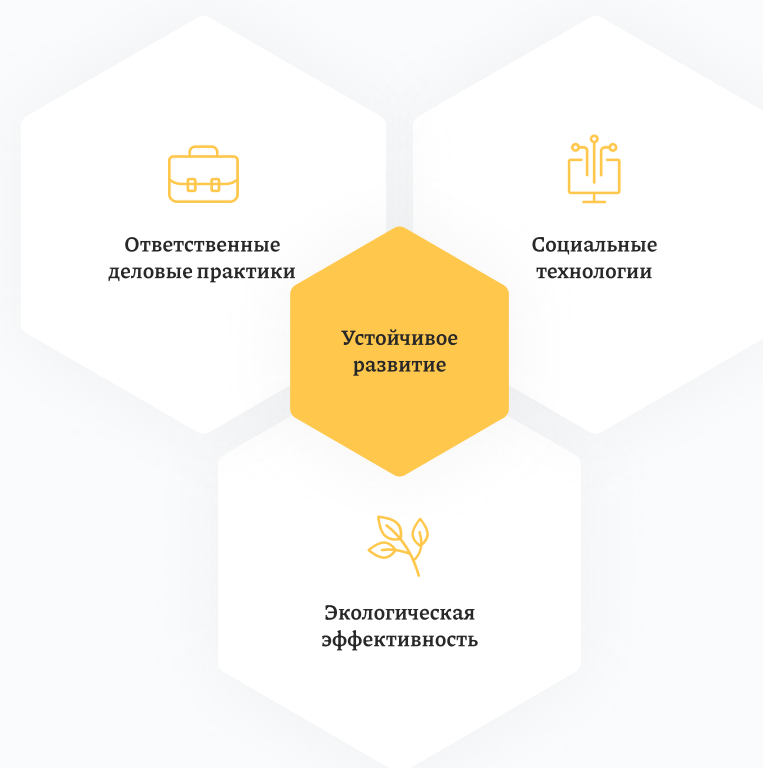
Развитие технологий для социального сектора

Инклюзия — обеспечение доступа к здравоохранению и образованию, развитие доступной инфраструктуры и цифровизация экономики, учитывающие равные права и возможности для всех, поддержка разнообразия и доступности сервисов для старшего населения, людей с инвалидностью, опытом миграции и вынужденного переселения; технологии и эффективные системы поиска пропавших людей и реагирования на чрезвычайные ситуации.

Экологический менеджмент

Разработка и внедрение климатической стратегии, оценка и минимизация собственного экологического следа, «умные» решения для сельского хозяйства, мониторинг и предотвращение экологических катастроф, инновационные решения для корпоративных клиентов в области повышения энергоэффективности и защиты окружающей среды.

Наш подход к стратегии устойчивого развития: ответственные деловые практики, социальные технологии и экологическая эффективность.



Стратегия и цели в области ESG-повестки до 2023 года

E – Environment



- Энергоэффективность: 100% технологической инфраструктуры Билайн обеспечены системой по учету углеродного следа, внедрена система учета Scope 2, Scope 3
- Экологический менеджмент: присоединение к инициативе CDP по раскрытию экологического следа
- Разработан и внедрен Регламент по утилизации отходов
- Присоединение к GSMA Climate Action Taskforce Initiative
- Сертификация в области экологического менеджмента ISO14001

S – Social



- Система поиска пропавших: 100 000 человек вовлечено в волонтерскую деятельность поисковых отрядов через технологии Билайн
- Разработана политика Diversity&Inclusion, инициативы по вовлечению сотрудников в образовательные инициативы
- Инклюзия. Создана комплексная экосистема инклюзивных проектов на основе цифровых технологий: адаптивные решения, трудоустройство, программы поддержки обеспечения равного доступа и включенности в основные сферы общественной и экономической жизни.
- Технологии для социального сектора – важная часть портфеля инновационных проектов

G – Governance



- ESG-аспекты внедрены во все релевантные процедуры Компании, распространены на цепочку поставок
- Сертификация в области устойчивого развития ISO 26000
- Создан единый центр сертификации по ответственным практикам
- Ответственная цепочка поставок – улучшение показателей раскрытия экологического следа и социального влияния поставщиков (Scope 2, 3)

До 2023 года Компания планирует разработать КПЭ в области устойчивого развития до 2030 года в соответствии с актуальными трендами ESG-повестки.

Билайн и Цели устойчивого развития ООН

Стратегия устойчивого развития Билайн ориентируется на Цели устойчивого развития ООН (ЦУР), принятые в рамках Повестки дня в области устойчивого развития на Генеральной Ассамблее ООН в 2015 году и объединяющие в себе ключевые социальные, экономические и экологические цели мирового сообщества до 2030 года.

Специфика нашей деятельности, предполагающая активную разработку и внедрение передовых цифровых технологий, позволяет реализовывать проекты по развитию инфраструктуры, цифровой трансформации экономики и общества, обеспечению доступа к здравоохранению и образованию, а также поддержке повестки разнообразия и доступности сервисов для старшего населения, людей с инвалидностью, опытом миграции и вынужденного переселения и т.д. Создавая экосистему инклюзивных проектов, расширяя покрытие высокоскоростной сети в отдаленных регионах и развивая сеть нового поколения 5G в промышленности, мы стремимся внести существенный вклад в реализацию Повестки дня в области устойчивого развития ООН.

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

Экономическая сфера

Содействие экономическому развитию, вклад в построение цифровой экономики и устойчивых городов



Социальная сфера

Содействие социальному развитию и рост человеческого капитала, социальные технологические инновации



Экологическая сфера

SMART-SOLUTIONS в области энергоэффективности, уменьшение экологического следа



Ключевые показатели ПАО «ВымпелКом» в области устойчивого развития в разрезе релевантных ЦУР в 2020 году

ЦУР	Наименование показателя UNCTAD GCI / GRI Standards	Значение в 2020 году	Динамика к 2019 г.
 3 Хорошее здоровье и образование Фокусная ЦУР	С.3.1. Расходы на охрану труда и производственную безопасность GRI 403-9 Уровень производственного травматизма GRI 403-10 Профессиональные заболевания	23,8 млн руб.⁴ LTIFR = 0,22 0 случаев профессиональных заболеваний	-78,6%⁵ Снижение травматизма (LTIFR = 0,24 в 2019 году) –
 4 Хорошее здоровье и образование	С.2.1. Среднее количество часов обучения на одного сотрудника	20,6 часов на одного сотрудника	+19,8%
 5 Гендерное равенство	С.1.1. Доля женщин на руководящих должностях	20% (4 из 20)	Увеличение гендерного разнообразия в органах управления (в 2019 году – аналогичный показатель составлял 8,7%)
 7 Недорогостоящая и чистая энергия	GRI 302-1 Потребление энергии внутри организации	3 304 ГДж	+10,2%

4. 0,01% от консолидированной выручки Компании по сегменту «Россия» за 2020 год.

5. Снижение связано с окончанием в 2019 году масштабного проекта по реконструкции офиса Компании.

6. Без учета компенсации затрат на мобильную связь.

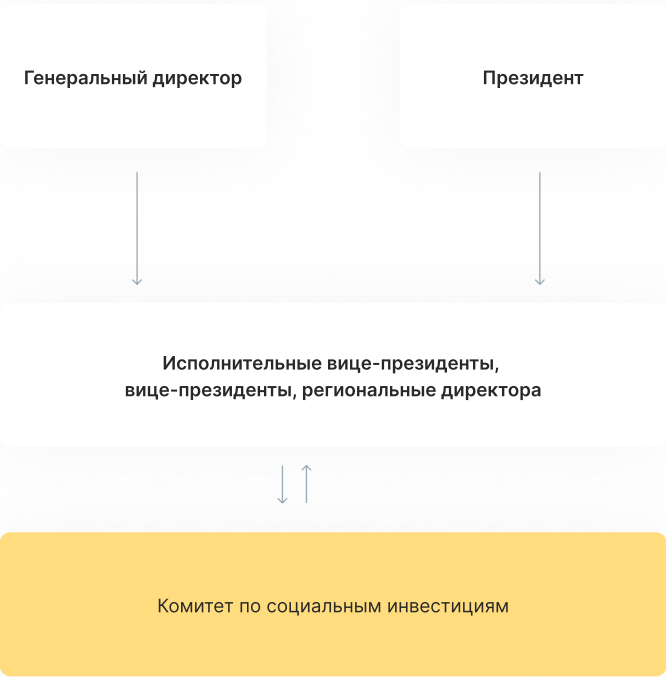
 8 Достойная работа и экономический рост	A.1.1 Выручка GRI 401-1 Общее количество вновь нанятых сотрудников, текучесть кадров C.2.3. Заработная плата и пособия работников с разбивкой по виду занятости и гендеру	274,4 млрд руб. 15 992 вновь нанятых сотрудника 51 362 рубля — средняя заработная плата работников 17 676 рублей — средние социальные расходы в расчете на одного работника⁶	-5,4% -18,4% +8,6% +16,3%
 9 Индустриализация, инновации и инфраструктура Фокусная ЦУР	A.4.1. Доля местных закупок	91%	- 1 п. п.
 10 Уменьшение неравенства Фокусная ЦУР	GRI 203-1 Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	По итогам первого года работы платформы для профессионального обучения и трудоустройства людей с инвалидностью Everland: • более 200 человек получили работу • около 600 человек прошли или продолжают проходить обучение или стажировку	—
 11 Устойчивые города и населенные пункты	GRI 203-2 Непрямые экономические эффекты	25 % — рост охвата сети 4G за 2020 год	Рост темпов охвата (в 2019 году аналогичный показатель составил 16,2%)
 17 Партнерство в интересах устойчивого развития	GRI 203-1 Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Компания продолжает развивать важные для общества партнерские проекты: • Проект поиска пропавших людей в сотрудничестве с поисково-спасательным отрядом «ЛизаАлерт» • Платформа для профессионального обучения и трудоустройства людей с инвалидностью в сотрудничестве с компанией Everland	—

Управление устойчивым развитием

Органы управления и функциональные подразделения Компании отвечают за реализацию целей и задач ПАО «ВымпелКом» в области устойчивого развития в соответствии со своими компетенциями, внутренними документами и действующим законодательством.

Более подробно об органах управления Компании читайте в разделе «Корпоративное управление».

Схема управления аспектами устойчивого развития ПАО «ВымпелКом»



Функциональные блоки

Аспекты устойчивого развития, за которые отвечает блок

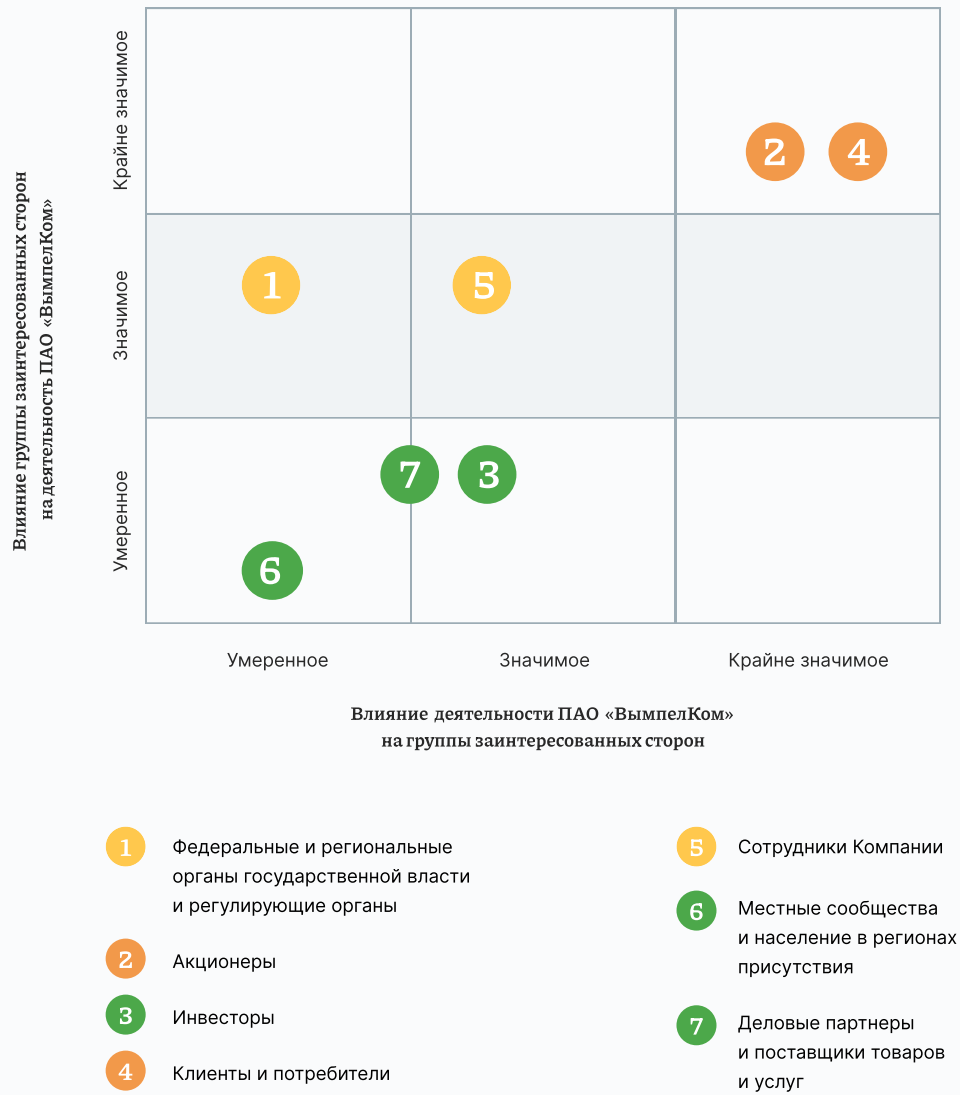
Блок по продажам и клиентскому сервису	• Качество сервиса, клиентский опыт
Блок по развитию корпоративного бизнеса	• Качество сервиса (в т. ч. решения для малого и среднего бизнеса)
Блок по развитию инфраструктуры	• Развитие сети и инфраструктуры в регионах • Энергопотребление, рациональное использование природных ресурсов
Финансовый блок	• Управление рисками и внутренний контроль • Налоговое администрирование
Блок по управлению персоналом, организационному развитию и поддержке	• Управление персоналом, развитие персонала • Охрана труда
Блок по юридическим вопросам, взаимоотношениям с органами государственной власти и комплаенсу	• Управление судебно-арбитражной и антимонопольной практикой • Бизнес-этика, комплаенс • Противодействие коррупции
Блок по коммуникациям и устойчивому развитию	• Управление устойчивым развитием • Социальные и благотворительные проекты
Блок по управлению активами, закупкой и логистикой	• Управление цепочкой поставок
Блок по корпоративной безопасности	• Обеспечение информационной безопасности
Блок по стратегии и развитию бизнеса	• Корпоративная стратегия и региональное развитие бизнеса

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Непрерывный диалог с заинтересованными сторонами является одним из неотъемлемых условий устойчивого развития ПАО «ВымпелКом». Выстраивание эффективных коммуникаций со всеми стейкхолдерами проводится Компанией на регулярной основе в соответствии с международными стандартами взаимодействия с заинтересованными сторонами и принципов подотчетности AA1000 AP, AA1000 SES и GRI Standards.

Взаимодействие происходит с использованием различных каналов связи, включающих формы обратной связи, горячую линию, регулярное посещение и организацию мероприятий в различных форматах. В 2020 году ранговая карта стейкхолдеров не претерпела изменений по сравнению с 2019 годом. (102-43)

Карта заинтересованных сторон⁷ (102-40)



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

Взаимодействие ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами.
Ключевые принципы и механизмы (102-43) (102-44)

Группа стейкхолдеров	К чему мы стремимся	Что ожидается от Компании	Механизмы взаимодействия
Клиенты и потребители	- удовлетворение потребностей всех категорий клиентов; - предоставление клиентам разнообразных товаров и услуг высокого качества; - обеспечение оперативного и легкодоступного взаимодействия с клиентами; - обеспечение информационной безопасности, защита персональных данных клиентов и ответственная маркетинговая деятельность.	- обеспечение информационной безопасности и защиты персональных данных; - улучшение качества связи; - расширение зоны покрытия; - безотказное предоставление услуг связи; - оперативное реагирование на изменение запросов пользователей; - удобство использования продуктов Компании; - отсутствие массовых рекламных рассылок; - простое и быстрое взаимодействие в случае возникновения проблем; - предоставление выгодных тарифов и условий пользования услугами; - цензура на запрещенный контент.	- анкетирование абонентов; - работа с клиентами по вопросам качества услуг; - оперативная реакция на обращения абонентов; - гибкая маркетинговая политика.
Акционеры и инвесторы	- обеспечение роста стоимости Компании и возврата инвестиций акционерам; - своевременное и полное раскрытие необходимой информации для акционеров и инвесторов, позволяющей составить представление о текущем положении Компании.	- эффективная реализация корпоративной стратегии; - укрепление позиций Компании на рынке телекоммуникационных услуг; - операционная и экономическая эффективность и стабильность Компании; - эффективный риск-менеджмент; - своевременное раскрытие ключевой информации; - соответствие национальным и международным стандартам; - прозрачность и подотчетность.	- функционирование органов корпоративного управления в соответствии с Уставом; - эффективная политика по управлению рисками; - раскрытие ключевой информации, в соответствии с законодательством, внутренними требованиями Компании и запросами заинтересованных сторон.
Деловые партнеры и поставщики товаров и услуг	- долгосрочное взаимодействие с деловыми партнерами и поставщиками; - соблюдение партнерами и поставщиками стандартов качества продукции и услуг и соответствие нормам этики ведения бизнеса; - ответственная цепочка поставок.	- прозрачность и эффективность закупочных процедур; - операционная и экономическая эффективность и стабильность Компании; - поддержание стабильной клиентской базы; - быстрое реагирование при возникновении проблем; - защита конфиденциальной информации.	- соглашения о сотрудничестве; - проверка бизнес-партнеров; - встречи, конференции, проведение переговоров.

Взаимодействие ПАО «ВымпелКом» с заинтересованными сторонами. Ключевые принципы и механизмы (102-43) (102-44)

Группа стейкхолдеров	К чему мы стремимся	Что ожидается от Компании	Механизмы взаимодействия
Сотрудники	- люди — главная ценность нашей Компании, без которой невозможно было бы стабильное функционирование бизнеса; - реализуемые в Компании HR-проекты направлены на создание открытой среды, которая поддерживает высокую эффективность, а также дарит сотрудникам ощущение счастья на работе.	- обеспечение возможности карьерного роста; - социальные льготы и гарантии; - благоприятные условия труда; - достойный уровень заработной платы; - система ключевых показателей эффективности; - налаженные коммуникации с руководством.	- совместные комиссии, комитеты, рабочие группы; - образовательные проекты для сотрудников; - опросы; - корпоративные СМИ, брошюры, информационные экраны, стенды; - корпоративные интранет-порталы, клубы; - система оценки персонала; - поддержка инициативы сотрудников.
Местные сообщества и население в регионах присутствия	использование лучших цифровых технологий для создания и внедрения решений, направленных на повышение качества жизни отдельных социальных групп и общества в целом, а также на разрешение острых социальных проблем.	- расширение зоны покрытия сети; - обеспечение равного доступа к услугам Компании для всех социальных слоев и интеграция незащищенных групп населения в жизнь общества; - развитие социально-значимых услуг и сервисов; - осуществление цензуры запрещенного контента; - обеспечение безопасности деятельности для жизни и здоровья человека; - создание рабочих мест.	- реализация проектов, нацеленных на социально-экономическое благополучие; - социальные инновации.
Федеральные и региональные органы государственной власти и регулирующие органы	- осуществление лицензируемых видов деятельности в соответствии с требованиями законодательства; - устойчивое сотрудничество с представителями власти, поддержка реализации национальных и федеральных проектов; - защита бизнес-интересов Компании, участие в формировании национального отраслевого законодательства; - безусловное соблюдение налогового законодательства.	- соблюдение требований национального и международного законодательства; - налоговые отчисления в бюджеты разных уровней; - осуществление лицензируемых видов деятельности в соответствии с требованиями законодательства; - участие в этапах законодательного процесса; - добросовестная конкуренция; - сотрудничество с игроками на рынке телеком-услуг для решения социальных проблем; - осуществление цензуры запрещенного контента.	- рабочие и экспертные группы, комиссии, комитеты; - общественные обсуждения проектов нормативных актов; - соглашения о сотрудничестве; - разработка планов по социально-экономическому развитию регионов присутствия; - конференции, демонстрационные выставки.

05 Билайн – драйвер цифровой экономики

Развитие инфраструктуры и вклад в устойчивое развитие населенных пунктов.....	34
Цифровые решения для промышленности.....	39
Поддержка малого и среднего бизнеса.....	41
Диалог с клиентами. Цифровые каналы коммуникации.....	42
Доступность цифровой среды. Ассистивные технологии и универсальный дизайн.....	43

Развитие инфраструктуры и вклад в устойчивое развитие населенных пунктов

Главный приоритет для Компании – непрерывность бизнеса и обеспечение качественными услугами мобильной и фиксированной связи всех категорий населения. Пандемия коронавируса доказала, что сегодня возможность оставаться все время на связи является жизненно важной необходимостью, и, понимая свою роль в социальном благополучии граждан, Компания сосредоточена на непрерывном совершенствовании качества предоставления услуг и обеспечении доступа к ним даже в самых отдаленных районах страны.

Строительство базовых станций 4G

В отчетном году Компания продолжила рекордную в своей истории стройку базовых станций. За 2018 и 2019 годы было построено столько же базовых станций 4G, сколько за всю предыдущую историю Компании. В 2020 году, несмотря на пандемию, высокие темпы развития сети сохранились: новая базовая станция Билайн появлялась примерно каждые полчаса, включая выходные, праздники и ночное время суток. За год компания увеличила сеть 4G еще на 25%.

По итогам 2020 года количество базовых станций 4G Билайн выросло в 2,5 раза по сравнению с концом 2017 года.

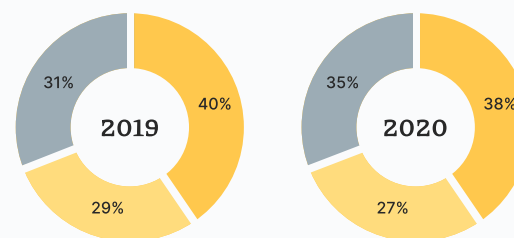
Новые базовые станции создают дополнительную емкость сети, что помогает клиентам реализовывать свои задачи в разных областях: общаться в социальных сетях, смотреть видео в самом высоком качестве, а также использовать мобильный интернет для работы и обучения, скачивать объемные файлы и проводить онлайн-конференции с коллегами практически из любого места.

Подробнее о том, в каких отдаленных и уникальных местах расположены базовые станции Компании, можно узнать по ссылке: <https://moskva.beeline.ru/about/press-center-news/pressreleases/details/1519072/>.

Развитие фиксированной сети во время COVID-19

Весной-летом 2020 года, во время разгара пандемии COVID-19, в связи с переводом компаниями основной массы сотрудников в режим удаленной занятости наблюдался существенный рост нагрузки на сеть фиксированной связи «ВымпелКом» и достижение показателя более 95% от предельной емкости сети связи. В целях поддержания комфортного уровня доступа своих абонентов к услугам связи Компания реализовала необходимые расширения и модернизации на сети связи. Так, в период с марта по май 2020 г. экстренно была увеличена емкость фиксированной сети передачи данных на внутреннем периметре в следующих городах: Москва (+720 Гбит/с), Ставрополь (+20 Гбит/с), Саратов (+20 Гбит/с), Краснодар (+40 Гбит/с), Самара (+10 Гбит/с). Общий объем инвестиций в расширение сети фиксированной связи Компании за 2020 год составил более 2 млрд руб.

Структура базовых станций Компании в разбивке по типам станций



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



«Мы поддерживаем высокий темп развития сети, решая главную задачу – качественный сервис для наших клиентов. Смартфон для многих клиентов стал основным способом использования интернета. С одной стороны, клиентов с 4G-смартфонами становится все больше. С другой – профиль использования сети меняется, что особенно заметно в 2020 году, когда кроме развлечения клиенты стали подключаться со смартфона в онлайн-конференции, загружать большие файлы и выполнять другие операции, работая удаленно. Реализованные в 2020 году проекты увеличили скорость и надежность мобильного интернета по всей России, и в 2021 году мы продолжим развитие сети в интересах наших клиентов».



Валерий Шоржин,
исполнительный вице-президент
по технике Билайн

Кроме строительства новых базовых станций в 2020 году Компания реализовала проекты, помогающие увеличить емкость сети в крупных городах. По итогам проведенных работ скорости у клиентов выросли в среднем на 30%. Например, в Астрахани скорости передачи увеличились на 43%, в Йошкар-Оле — на 50%. А в Москве, где Билайн первым полностью перевел диапазон 2100 МГц из 3G в сеть 4G, скорости выросли на 74%.

Вместе с масштабной стройкой Билайн перешел на новую платформу Huawei для предоставления услуги VoLTE на новом качественном уровне в Москве, Санкт-Петербурге, Московской и Ленинградской областях. VoLTE позволяет одновременно разговаривать с собеседником и пользоваться мобильным интернетом: читать почту, социальные сети или продолжать загружать видео. Качество передачи звука улучшается за счет технологии HD Voice, создается эффект «живого присутствия» во время разговора. (102-10)

Использование технологии VoLTE снижает нагрузку на техническую инфраструктуру и позволяет высвобождать частоты, ранее занятые в сетях 2G и 3G под передачу голоса, для развития 4G. Новая платформа в будущем может позволить обеспечить переход голосовых услуг в сеть 5G.

СуперСити в Москве

В 2020 году Билайн реализовал ряд проектов по усилению мобильной и фиксированной сети для оказания непрерывного сервиса в столице. Первый этап проекта СуперСити включал в себя модернизацию инфраструктуры сети оператора в городе. Успешная реализация этой фазы проекта позволила в кратчайшие сроки активировать дополнительные технические возможности для усиления работоспособности сети при возрастающих нагрузках.

В рамках первого этапа были реализованы:

- оптимизация частотного диапазона и настроек сети LTE;
- установка дополнительного оборудования в сети 2G;
- активация технологии MIMO 4x4, позволяющей значительно улучшить качество покрытия, увеличить проникновение сигнала и скорость передачи данных;
- расширение емкости фиксированной сети на 40%;
- модернизация транспортной сети;
- усиление связи внутри медицинских объектов.

На втором этапе Билайн сфокусировал усилия на строительстве новой инфраструктуры, поставив рекорд в 2020 году по темпу и объему стройки новой сети за всю историю Компании. Для того, чтобы клиенты оператора получали непрерывный сервис на всем пути следования в течение дня, Билайн реализовал комплекс мероприятий по улучшению доступности и скорости мобильной связи в столице:

- построено более 10 000 новых базовых станций: это в 3 раза больше, чем в 2019 году. Благодаря масштабной стройке мобильный интернет стал еще быстрее и доступнее для 800 тысяч жителей, проживающих в 80 новых жилых комплексах и 70 коттеджных поселках Москвы и Московской области;
- увеличено покрытие и скорость мобильного интернета за счет расширения частотного диапазона LTE: доля трафика 4G в Москве составляет уже более 92%, а общий объем скачанной клиентами информации в 4G вырос на 60% по сравнению с 2019 годом;
- улучшено качество и стабильность голосовой связи: по итогам 2020 года голосовой трафик в 4G вырос более чем в 300 раз и впервые по объему сравнялся с 2G.





Московское метро

В 2020 году Компания продолжила работы по улучшению качества связи в Московском метрополитене и к концу года довела покрытие сетью 4G на всех станциях московского метро, а также на большей части прилегающих к ним тоннелей, до 100%. Теперь наши клиенты могут по пути своего следования оставаться на связи, используя мобильный интернет Билайн.

Для предоставления более стабильного сигнала Билайн оптимизировал частотный ресурс в сети 4G: за счет агрегации нескольких частотных диапазонов на станциях и в тоннелях удалось добиться равномерного и качественного покрытия для оказания непрерывного сервиса во время движения клиентов в метро. Пиковая скорость загрузки контента со смартфона теперь может составлять до 300 Мбит/с, что позволяет загружать видеофайлы в высоком качестве, смотреть фильмы и сериалы онлайн, общаться по видеосвязи и пользоваться другими мобильными сервисами в дороге.

Сеть в метро построена на оборудовании, поддерживающем расширение до стандарта 5G.

По итогам 2020 года Билайн увеличил количество объектов инфраструктуры в три раза по сравнению с 2019 годом и построил более 1000 новых базовых станций в подземке.



«Умный квартал» в Марьино

В отчетном году Билайн продолжил развитие технологий интернета вещей в сфере ЖКХ. С помощью IoT-технологий Компания помогает городу и жителям оптимизировать расходы и автоматизировать учет электроэнергии. В рамках проекта Билайн модифицировал уже установленные в домах счетчики специальным модемом стандарта NB-IoT — теперь данные приборов учета из 140 квартир в Марьино автоматически передаются в систему Мосэнергосбыта, что исключает споры о переплатах за услуги и перерасчета с пользователями.

У каждого владельца квартиры есть личный кабинет на официальном сайте мэра Москвы, где можно посмотреть расход электроэнергии вплоть до часов. Если смарт-счетчик выйдет из строя, данные о неисправности сразу попадут в систему, и его отремонтируют или заменят.

Дальнейшим шагом по расширению сферы применения IoT-технологий является разработка системы контроля за выполнением задач управляющей компанией. Жильцы смогут узнать, сколько времени было потрачено на работу, сколько она стоила, а также посмотреть фотоотчеты.

Параллельно Билайн ведет работу над программно-аппаратным комплексом «Сотрудник ЖКХ». Это приложение для смартфона, в котором пользователь сможет вызвать сотрудника управляющей компании, дворника, слесаря или сантехника.



СуперСити в Санкт-Петербурге

В начале 2020 года Компания начала новую программу строительства сети «СуперСити» в Санкт-Петербурге. Она рассчитана на два года и включает в себя проект покрытия оставшихся «белых пятен» в труднодоступных местах, дополнительное строительство на федеральных трассах, развертывание сети во всех новостройках города и области, а также значительное увеличение емкости сети и подготовку инфраструктуры к внедрению новых технологий.

Кроме того, Билайн подписал соглашение с другими операторами мобильной связи: МТС и Tele2, о строительстве общей инфраструктуры в перегонах петербургского метрополитена для обеспечения пассажиров голосовой связью и скоростным мобильным интернетом на всем пути следования. На первоначальном этапе операторы разделили между собой зоны работ. Строительство ведется по единому техническому заданию во всех стандартах (2/3/4G) и предусматривает доступ каждого из операторов к фрагменту сети, уже построенному одним из участников соглашения. Работы планируется закончить в 2021 году.

Кроме того, в 2020 совместно с компаниями Nokia и Qualcomm была запущена пилотная зона 5G в Санкт-Петербурге в городском пространстве СевКабель Порт.

Арктика: строительство инфраструктуры

В 2020 году Компания успешно вывела в эфир первую станцию стандарта LTE на Гыданском полуострове на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, при этом ранее в 2019 году Билайн стал первым оператором, построившим наземную инфраструктуру связи, соединив Ямальский и Гыданский полуостровы с «большой землей».

С запуском наземного высокоскоростного канала связи у сотрудников Салмановского (Утреннего) месторождения появился бесперебойный высокоскоростной доступ в интернет, что позволило им оперативно получать информацию и общаться с близкими по видеосвязи.

Дальний Восток: высокоскоростной доступ контенту

В октябре 2020 года Билайн завершил работы в рамках реализации проекта по соединению городов Дальнего Востока с крупнейшей точкой обмена интернет-трафиком в Японии. В результате, Компания обеспечила сеть передачи данных Билайн в восточной части страны собственным каналом связи пропускной способностью 10 Гбит/с, организованным по маршруту Хабаровск – Токио.

Достигнутые договоренности с партнерами и владельцами интернет-ресурсов позволили подключить напрямую к организованному каналу самые востребованные и чувствительные к времени доступа интернет-сервисы. Новая схема маршрутизации обеспечит более быстрое интернет-соединение абонентов Билайн с более чем 200 азиатскими ресурсами и международными интернет-сервисами (игровыми и стриминговыми, торговыми и другими онлайн-площадками), которые представлены на площадке обмена трафиком в Японии.

Алтайский край: развитие связи

После масштабной стройки 2019 года Билайн продолжил инвестировать в увеличение покрытия, скорости и качества 4G в Алтайском крае в отчетном году, а в течение следующих двух лет сумма вложений в улучшение 4G запланирована на уровне от 0,7 до 1,2 млрд рублей. В феврале 2020 года между Компанией и Министерством цифрового развития и связи Алтайского края было заключено соглашение о развитии телекоммуникационной инфраструктуры и цифровой экономики на территории региона сроком на 5 лет, в соответствии с которым Алтайский край признан одним из приоритетных регионов присутствия Билайн. Оператор намерен направлять инвестиции на развитие экономики Алтайского края в рамках совершенствования сетей сотовой связи, информационно-телекоммуникационных технологий и инфраструктуры, реализовывать инновационные проекты, в том числе федеральный проект «Информационная инфраструктура» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», осуществлять в регионе пилотные проекты в технической, маркетинговой и других сферах деятельности Компании.



”

«С появлением сети стандарта LTE на «Гыдане» появилась возможность быстрой цифровизации месторождения. Высокоскоростная передача данных дает импульс развитию интернета вещей, а сотрудники месторождения получают наиболее комфортные условия для жизни. Уже сейчас нами накоплен бесценный опыт работы в тяжелых условиях Крайнего Севера. В ближайшее время Билайн Бизнес планирует существенно увеличить свое присутствие, как на территории Гыданского полуострова, так и на других территориях ЯНАО, с учетом нашего технологического потенциала и лидерства в развитии инфраструктуры связи в Заполярье».



Герман Бородов,
директор по работе с ключевыми клиентами
ПАО «ВымпелКом»

Модернизация собственной инфраструктуры

Развитие Ярославского технического центра обработки данных (ЦОД)

В 2020 году мы завершили строительство двух новых модулей Ярославского технического центра, увеличив полезную мощность ЦОД в три раза (с 1 200 кВт до 3 600 кВт). Расширение Ярославского технического центра поможет поддерживать качественный клиентский сервис в условиях постоянного роста трафика, увеличит надежность сети, позволит запускать дополнительные и развивать созданные клиентские сервисы, в том числе виртуальные платформы для проекта BeeFREE, а также заложит технологический фундамент для запуска 5G.



Дополнительно о проекте расширения ЦОД в Ярославле читайте в разделе «Повышение энергоэффективности собственных объектов».



Проект «Генезис»

В конце 2020 года Компания объявила о старте проекта «Генезис», целью которого является возврат технической экспертизы с аутсорсинга в периметр Компании.

Ранее техническими функциями аренды, планирования, строительства сети, а также эксплуатацией ключевых компонентов инфраструктуры занимались компании Huawei и Nokia. В структуру Компании возвращаются планирование и оптимизация сети, аренда технологических позиций, контроль строительства и разрешительная деятельность, зонтичный сетевой операционный центр (NOC), развитие систем поддержки бизнеса и операций (OSS) и др.

С декабря 2020 года эти функции вернулись в ПАО «ВымпелКом» из компании Huawei, а из Nokia — с начала 2021 года. За партнерами сохранится техническое обслуживание, аварийно-восстановительные работы, а также мониторинг и изменения на мобильной, фиксированной и транспортной сети. (102-10)

Кроме того, в Билайн перешли сотрудники из Nokia и Huawei, обеспечивающие работу технических функций. Основная часть сотрудников новой структуры работает в филиалах Компании, что ускоряет оптимизацию и развитие сети с учетом запросов клиентов конкретных населенных пунктов. Другая часть сотрудников будет переведена в штаб-квартиру.

Объединение технических функций в структуре Билайн поможет реализовать масштабные проекты развития сети, увеличить качество работы и надежность инфраструктуры и улучшить клиентский опыт, что соответствует ключевым направлениям новой клиентоцентричной стратегии компании.

Благодаря концентрации технической экспертизы внутри компании Билайн ускорит развитие сети в соответствии с растущими потребностями клиентов.

Цифровые решения для промышленности (203-2)

Билайн считает своей важной миссией предоставлять корпоративным клиентам эффективные инновационные решения, которые позволяют обеспечить непрерывность операционной деятельности в любых условиях. В линейке услуг Компании, направленных на удовлетворение потребностей бизнеса, представлены как классические телеком-сервисы и VAS-решения, так и продукты на базе наиболее актуальных цифровых технологий.

В отчетном году Билайн сконцентрировал особое внимание на развитии данного направления. Рост выручки сегмента B2B в 2020 году составил 11%, в том числе благодаря расширению портфеля предложений за счет новых цифровых сервисов. Выручка от решений на основе технологий Big Data увеличилась на 44%, в основном за счет роста проникновения услуг геоаналитики и цифровых маркетинговых решений.

Развитие сервисов индустрии 4.0 затруднительно без качественной ИТ-инфраструктуры с большой пропускной способностью и надежностью. В 2020 году Билайн реализовал сразу несколько проектов, направленных на запуск высокоскоростных каналов связи, организацию облачной ИТ-инфраструктуры, развертывание интернета вещей, введение умного видеонаблюдения и других высокотехнологичных сервисов в промышленности.



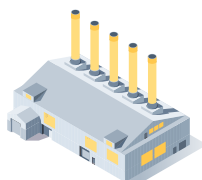
5G на беспилотных самосвалах

В 2020 году Билайн на оборудовании компании Huawei развернул пилотную зону 5G на территории действующего угольного разреза АО «СУЭК». Это первая практика применения сети пятого поколения для автоматизации процессов добычи. Пилот реализуется на базе 130-тонных карьерных самосвалов БЕЛАЗ-7513R, работающих под управлением информационной системы разработки компании ВИСТ (группа «Цифра»).

Для проведения испытаний на территории угольного разреза «Черногорский» Билайн развернул фрагмент сети протяженностью 1,5 км, покрывающей маршрут следования самосвалов-роботов. Все видеопотоки с камер высокого разрешения, которые установлены по периметру самосвалов, поступают в центр обработки информации для управления техникой в режиме реального времени.

Таким образом, применение технологии беспроводной сети пятого поколения позволило увеличить точность движения и повысить безопасность управления машинами по сравнению с ранее применявшимися беспроводными сетями.

Высокая скорость передачи данных, фактическое отсутствие задержек в перспективе делает стандарт 5G незаменимым для всех беспилотных систем, особенно на производстве, связанном с риском, особенно частные (private), обеспечивают более стабильное соединение, минимальную задержку управляющих сигналов – критичных для удаленного контроля и управления транспортом, а также не восприимчивы к помехам, которые могут создать разнообразные действующие сети Wi-Fi.



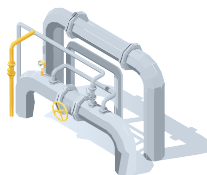
Private LTE в атомной промышленности

В ноябре 2020 года совместно с компанией Гринатом Билайн запустил пилотный проект по выделению технологической сети беспроводной связи Private LTE (pLTE)* на опытном участке в ПАО «Машиностроительный завод».

Тестирование проводилось с целью подтвердить возможности создания при помощи технологии LTE единой среды для работы различных цифровых сервисов, используемых и планируемых к внедрению в атомной отрасли: промышленного интернета вещей, автоматизированных систем

управления, абонентских терминалов Push-To-Talk, а также высоконагруженных ИТ-платформ: интеллектуального видеонаблюдения, систем удаленного пилотирования, роботизации и некоторых других.

Запущенная в сжатые сроки опытная зона показала высокую технологическую готовность решения и обеспечила стабильной связью несколько цифровых сервисов, внедрение которых актуально для предприятия.



Иркутский центр газодобычи

Билайн первым из российских операторов, запустил высокоскоростную линию связи для одного из крупнейших газоконденсатных месторождений в мире – Ковыктинского газоконденсатного месторождения.

На его основе формируется Иркутский центр газодобычи, с которого начнется подача газа по газопроводу «Сила Сибири» в конце 2022 г. – крупнейшей системе добычи и транспортировки газа на Востоке России.

Организация полноценного наземного канала высокоскоростной передачи данных обеспечила удаленное и оперативное управление ходом строительства и производственными объектами ООО «Газпром добыча Иркутск». Сотрудники месторождения получили возможность быть в постоянном контакте с родными и друзьями, а в ближайшее время для улучшения качества связи и интернета Билайн намерен запустить на данном участке мобильную связь стандарта LTE.

”

«В условиях работы предприятий атомной промышленности даже простые функциональные задачи решаются намного сложнее, чем на других объектах. А если мы говорим о построении новейшей беспроводной сети с целым комплексом пользовательских опций, то это проект беспрецедентной сложности, тестировать который необходимо с соблюдением всех требований в области безопасности. Тем не менее нам удалось реализовать его в сжатые сроки и показать новый уровень технологических возможностей беспроводных сетей на базе технологии LTE, обеспечив при этом соответствие требованиям информационной безопасности».



Герман Бородов,

директор по работе с ключевыми клиентами ПАО «ВымпелКом»



Поддержка малого и среднего бизнеса

Билайн.ПРОдвижение

В 2020 году Билайн продолжил помогать малому и среднему бизнесу адаптироваться к условиям цифровой экономики и запустил многоканальную платформу для поиска клиентов на основе технологий больших данных — «Билайн.ПРОдвижение».

Платформа включает в себя несколько коммуникационных каналов с клиентской аудиторией: SMS-сообщения, таргетированные голосовые звонки и интернет-продвижение, которые можно настраивать и комбинировать в зависимости от особенностей и специфики бизнеса. Все рекламные инструменты доступны «в одном окне», при этом личный кабинет платформы рассчитан на пользователей, не обладающих маркетинговыми компетенциями.

Платформа становится единой точкой входа в маркетинговую экосистему и открывает компаниям, располагающим небольшим бюджетом, доступ к ключевым технологиям рекламного рынка. Благодаря решению на базе технологий больших данных предприниматели смогут детально анализировать своих клиентов, составлять максимально подробный клиентский портрет по сегменту, определять и концентрироваться на ядре своей целевой аудитории.

Ключевой особенностью платформы является акцент на геотаргетинг – предприниматели могут выделять своих клиентов по месту жительства, работы или посещениям той или иной значимой точки на карте, что позволяет выстраивать точечные коммуникации с потребителями. Первыми клиентами платформы стали небольшие ритейловые компании, клиенты из сферы HoReCa, а также строительные организации.

«Мобильные опросы»

В июле 2020 года на платформе Билайн.ПРОдвижение стала доступна новая услуга, отличающаяся демократичной ценой и удобством использования – сервис «Мобильные опросы». В рамках данного сервиса можно проводить оперативные мобильные опросы любой сложности — от простых, нацеленных на выбор нового логотипа или названия бренда, до стратегических, связанных с анализом рынка, бенчмаркингом или измерением индекса потребительской лояльности.

Специалисты Билайн помогают корпоративным клиентам обеспечить тонкую настройку таргетинга по более чем 700 параметрам, среди которых – предполагаемые интересы пользователей, доход, социально-демографические данные, географическое положение и другие характеристики, которые предназначены для составления точного портрета потенциального потребителя. Все опросы автоматизированы и проходят в режиме онлайн. Также в рамках сервиса маркетологи-аналитики Билайн оказывают постоянную поддержку заказчикам, помогают не только формулировать вопросы для анкеты, но и интерпретировать полученные данные.

Площадка Бизнес.Вместе

Партнерство – одно из стратегических направлений деятельности компании и важная фокусная ЦУР. Стремясь поддержать бизнес в сложных условиях пандемии, Билайн запустил бесплатную площадку, с помощью которой предприниматели смогут находить деловых партнеров в своем городе или районе, проводить совместные акции, привлекать новых клиентов без дополнительных вложений и обмениваться опытом. На карте сервиса компании могут отметить свою локацию по всей территории России, а также предоставить информацию о действующих или запланированных акциях. Присоединиться к проекту можно через личный кабинет платформы Билайн.ПРОдвижение.

Видеоаналитика для ритейла

В 2020 году Билайн запустил систему видеоаналитики, позволяющую компаниям сферы ритейла эффективно оценить качество обслуживания клиентов в магазинах и офисах продаж. Система видеоаналитики использует технологии машинного обучения и искусственного интеллекта для анализа информации с камер видеонаблюдения.

Ее функционал позволяет осуществлять автоматический учет количества людей в очереди, подсчет времени ожидания покупателей, контроль присутствия персонала на рабочих местах, оценку загруженности касс и работы зон самообслуживания, оптимальное распределение сотрудников по магазинам, а также увеличить конверсию и оборот благодаря улучшению качества обслуживания и сокращению очередей. Одним из первых новый сервис протестировал международный строительный ритейлер «Леруа Мерлен».

Диалог с клиентами.

Цифровые каналы коммуникации

Для поддержки непрерывной связи с нашими клиентами существует несколько каналов коммуникации, через которые абоненты могут узнать у представителей Компании интересующую их информацию, решить возникшую проблему или поделиться своими пожеланиями:

- чат в личном кабинете мобильного приложения;
- горячая линия;
- электронная почта;
- социальные сети (ВКонтакте, Facebook, Twitter, Одноклассники, Youtube);
- мессенджеры (WhatsApp, Telegram);
- розничная сеть.

118 сек

среднее время ожидания клиентов на линии в 2020 году.

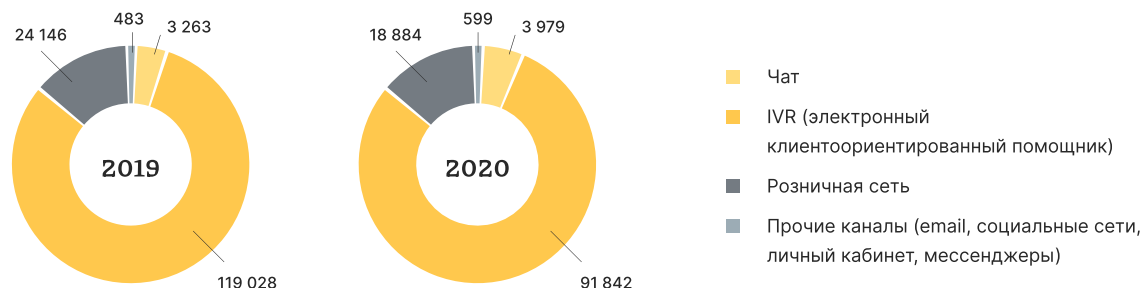
19,6 мин

вместо 46 минут в 2019 году — среднее время ответа клиенту на обращение в социальных сетях

37,4%

индекс потребительской лояльности (NPS) в 2020 году.

Количество обращений клиентов с разбивкой по каналам, тыс. шт.



Разнообразие каналов коммуникации делает наш подход максимально инклюзивным и доступным для клиентов с особенностями здоровья.

Подробнее читайте на стр. 48-49

В 2020 году мы сфокусировались на совершенствовании качества обслуживания онлайн-контактов по итогам обратной связи от клиентов и запустили ряд проектов клиентского сервиса:

- Проект «ТТInfo» — клиенту, обратившемуся в колл-центр с жалобой на качество связи и мобильный интернет из-за аварии, отправляется персональная ссылка на сайт, где он может самостоятельно проверять статус работ по аварии. Переходя по ссылке, клиент видит не только статус работ, но и время решения своего вопроса.
- Проект «Цифровой код» — удобный способ идентификации в дистанционном формате, при котором клиенту достаточно сообщить простой код из SMS. Код работает не только для операций колл-центра, но и для большинства тех, которые раньше можно было произвести только при личном обращении в офис.

Доступность цифровой среды.

Ассистивные технологии и универсальный дизайн

Обслуживание людей с особыми потребностями здоровья

Комплексный подход к построению системы сервиса, доступного для всех клиентов, включает готовность Компании внедрять соответствующие продукты и услуги, а также адаптировать систему клиентского сервиса. Для решения этой проблемы в 2018 году АНО «Пространство равных возможностей» при поддержке Билайн и Ассоциации финансовых инноваций запустило проект по подготовке рекомендаций для различных сфер бизнеса по созданию универсального дизайна продуктов, услуг и стандартов обслуживания клиентов с инвалидностью. В проекте приняли участие эксперты с разными видами инвалидности – клиенты Билайн с проблемами слуха, речи, зрения, ограничениями движения и ментальными особенностями.

Итогом работы стали четыре документа-инструкции для всех возможных каналов коммуникации: обслуживания в офисах и точках продаж, на онлайн-ресурсах, через контактные центры, а также описаны общие принципы обслуживания клиентов с инвалидностью⁸. Всего в России в настоящий момент насчитывается 542 офиса Билайн, приспособленных для обслуживания маломобильных клиентов, а также большинство офисов бренда оснащено навигацией для людей с нарушениями зрения. Для удобства ориентирования клиентов карта доступных офисов расположена в мобильном приложении «Мой Билайн» и на сайте Компании:

<https://moskva.beeline.ru/customers/beeline-map/>

Специальные сервисы

Кроме того, в 2020 году Компания провела адаптацию мобильного приложения Мой Билайн, сайта и всех основных витрин бренда для использования клиентами с полным или частичным нарушением зрения. Подробнее об это можно узнать в подкасте Компании о развитии инклюзивных услуг и сервисов: <https://soundcloud.com/user-707638434/nas-slyshno-govorim-pro-inklyuzivnost>

Доступность цифровых витрин

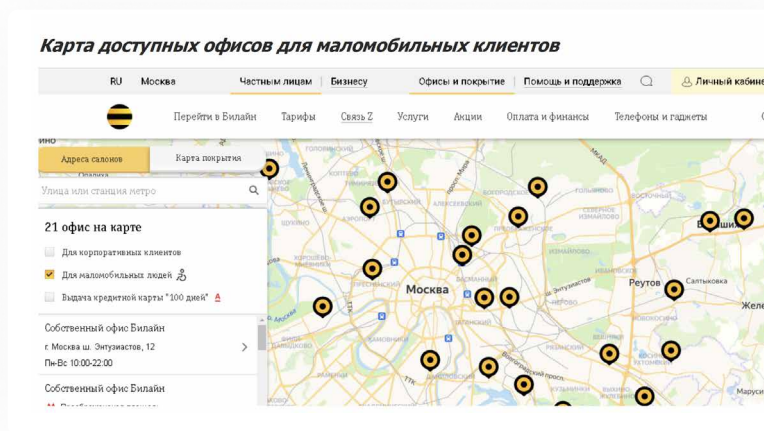
В декабре сайт beeline.ru получил Сертификат соответствия требованиям Свода правил «Доступность веб-сайтов и приложений для людей с инвалидностью», свидетельствующий о высоком уровне доступности его функционала для использования клиентами с инвалидностью. В рамках сертификации оценивались следующие параметры: разметка и структура сайта, правильное обозначение ссылок и кабельных элементов, доступность форм и полей, отзывчивость интерфейса при управлении с клавиатуры и при использовании манипуляторов и другие важные элементы, которые влияют на его доступность. Приложение «Мой Билайн» также было сертифицировано на предмет доступности для людей с инвалидностью. Сертификация реализована специалистами инклюзивного проекта «Пространство равных возможностей».

Иные специальные сервисы для пользователей с инвалидностью:

- специальный тариф «Социальный пакет» с опцией «удаленный сурдопереводчик»;
- запуск субтитров для 700 телеканалов в приложении Билайн ТВ для глухих и слабослышащих пользователей;
- доступные витрины и сайт и пр.

О данных инициативах можно прочитать на сайте <https://beeinclusion.ru/> и в отчете Компании об устойчивом развитии за 2019 год на стр. 26-28.

Карта доступных офисов для маломобильных клиентов



8. Данные рекомендации выложены в свободный доступ, ознакомиться с ними можно по ссылке <http://disquestion.tilda.ws>.

06 Билайн – драйвер социального прогресса

Основные направления социального воздействия.....	45
Развитие импакт-технологий.....	
Поиск пропавших людей. Партнерство с «Лиза Алерт».....	45
Инклюзия: равноправная социальная среда для всех.....	47
Older – цифровое поколение «новых старших».....	50
Социальный диалог: взаимодействие с сообществом.....	51
Public Talk по постковидному обществу.....	51
Public Talk по интеграции старшего поколения в цифровую реальность.....	51
Public Talk по инклюзии: специалисты с инвалидностью и открытый рынок труда.....	52
Технологические решения для некоммерческого сектора.....	53
Сервисы и инновационные решения в области телемедицины.....	55

Основные направления социального воздействия.

Развитие импакт-технологий

Поиск пропавших людей. Партнерство с «ЛизаАлерт»

Мы используем телекоммуникационные технологии для решения масштабных социальных задач. Одна из них – построение системы поиска и спасения пропавших и потерявшихся людей в масштабах всей страны.

По статистике ежегодно в России теряется или пропадает без вести более 120 тыс. человек, при этом порядка 65% пропавших — люди старшего возраста, зачастую страдающие ментальными расстройствами.

К счастью, большая часть пропавших находится в первые дни, однако в других случаях поиски ведутся в течение продолжительного времени и длятся до нескольких лет. Успешность спасательных операций значительно повышается за счет применения цифровых технологий: от соответствующего оборудования до SMS-рассылок, применения алгоритмов Big Data, использования искусственного интеллекта, облачных хранилищ информации и дронов.

Телекоммуникационные и цифровые сервисы Билайн позволяют оперативно организовать поисковые операции, привлечь волонтеров, обеспечить быстрый обмен информацией о пропавших людях, использовать специальную поисковую технику.

Технологии для спасения

С 2011 года Билайн сотрудничает с поисково-спасательным отрядом «Лиза Алерт», совместно разрабатывая технологические решения для поиска пропавших людей, которые ориентированы на всех абонентов сотовой связи, вне зависимости от принадлежности потерявшегося к конкретным телеком-операторам. За время нашего сотрудничества было организовано более 85 тыс. поисков, в результате которых спасено более 60 тыс. человек.

Первым решением, развернутым в ходе реализации проекта, была «горячая линия» для информирования о пропавших без вести. С 2012 года этот поисковый канал связи работает по всей стране круглосуточно и без выходных. В 2020 году на линии приняли порядка 70 тыс. звонков.



Highlights: поиск пропавших людей в 2020 году (203-1)



31 988 заявок

получено отрядом «ЛизаАлерт»
на поиск пропавших людей



23 294 человека

были найдены живыми



70 тыс. звонков

принято на горячей линии по поиску
пропавших людей, организованной
Билайн специально для «ЛизаАлерт»



9,7 млн SMS

разослано для привлечения волонтеров
на спасательные операции с помощью
сервиса SMS-информирования Билайн

Сервис SMS-информирования «Потеряться – не значит пропасть»⁹

В 2017 году совместно с «ЛизаАлерт» мы запустили сервис SMS-информирования «Потеряться – не значит пропасть» по привлечению волонтеров в локальную зону проведения поисковых мероприятий.

За три года работы было разослано более 13 млн SMS-сообщений, в том числе 9,7 млн в 2020 году, на SMS-рассылку о поисках «ЛизаАлерт» подписались более 70 тыс. добровольцев в 57 регионах России.

Количество людей, принимающих участие в поисках пропавших, значительно влияет на успех спасательной операции и увеличивает шансы найти человека живым. Билайн и «ЛизаАлерт» призывают всех абонентов сотовой связи вне зависимости от оператора подписываться на получение бесплатных SMS, чтобы помогать в поисках, которые проходят в непосредственной близости от их местоположения.

Совместная деятельность Билайн и отряда «ЛизаАлерт» позволяет создавать уникальные решения для поиска – в природной среде, в городе, на воде и с воздуха, — которые могут быть впоследствии масштабированы для использования во время чрезвычайных ситуаций и техногенных катастроф.

Для успешной реализации подобных решений активно применяются цифровые технологии. Одной из таких разработок стала нейросеть «Beeline AI – Поиск людей» для обработки фотографий местности, полученных с беспилотных летательных аппаратов в местах поиска пропавших людей.

Благодаря новой технологии волонтеры «ЛизаАлерт» затрачивают в 2,5 раза меньше времени на просмотр и сортировку полученных снимков. Доказанная точность модели на тестовых изображениях, актуальная для высоты полета от 30 до 100 метров, достигает 98%.

Высокая социальная значимость вклада Компании в поиск пропавших людей неоднократно подтверждалась экспертным сообществом. Так, решение «Beeline AI – Поиск людей» на базе нейросети стало победителем международного конкурса GSMA Global Mobile Awards 2020, победителем Первой российской профессиональной премии в области оценки устойчивого развития «Управление изменениями. Визионеры 2020» и заняло первое место в Конкурсе благотворительных программ «Лидеры корпоративной благотворительности 2020». Совместный с «ЛизаАлерт» SMS-сервис Компании по привлечению волонтеров в локальную зону проведения поисковых мероприятий «Потеряться – не значит пропасть» получил серебряную награду премии EFFIE AWARDS EUROPE 2020 и бронзовую награду EFFIE AWARDS RUSSIA 2020.



Highlights: Нейросеть «Beeline AI – Поиск людей» в 2020 году:

Реализован первый случай по спасению потерявшегося человека с помощью решения «Beeline AI – Поиск людей»



27 человек

найдено с воздуха



>650 тыс.

снимков обработано
в нейросети



15 тыс. км

общая длина треков
беспилотных летательных
аппаратов, используемых
для поиска



336 км²

площади зафиксировано
на снимках и проанализировано
группой просмотра и анализа

9. <https://lizaalert.beeline.ru>

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

В 2020 году продолжило функционировать запущенное совместно с «ЛизаАлерт» приложение для поиска пожилых людей в черте города. В данное решение встроены интегрированные инструменты для ускорения поиска и предотвращения чрезвычайных ситуаций: подробный трекер перемещений и история предыдущих дислокаций, предварительно установленный профиль отслеживаемого человека, включая отличительные признаки и медицинские потребности, возможность вызова горячей линии прямо из приложения, кнопка SOS и запрос ответа на оповещение специалистов Центра пропавших без вести. Точность определения местоположения в черте города составляет 45 метров.

Анализ больших данных «Билайн.Поиск»

В 2021 году Билайн планирует представить новую платформу «Билайн.Поиск», предназначенную для помощи в поиске пропавших без вести и разработанную с использованием технологического решения анализа больших данных Beeline.Search. Дружественный интерфейс приложения и потенциал больших данных повышают эффективность и скорость поиска, что имеет решающее значение для спасения жизней. Разработанное решение позволяет мгновенно искать потенциальных свидетелей и тех, кто с большой вероятностью может располагать дополнительной информацией о пропавшем человеке. Информация о пропавшем без вести человеке с фотографиями, отметками, возрастом и номером горячей линии «ЛизаАлерт» затем пересылается этим новым контактам.

Инклюзия: равноправная социальная среда для всех

Бизнесу принадлежит значимая роль в достижении целей устойчивого развития. Билайн системно вкладывает свои усилия в Цели №3 «Хорошее здоровье и благополучие» и №10 «Преодоление неравенства», считая, что инновационные технологии и смена парадигмы обсуждения проблем инвалидности, миграции, вынужденного переселения и естественного старения людей способны привести к качественным изменениям в обществе. Наши цифровые решения позволяют оказывать поддержку людям со специальными потребностями, давать обществу, в котором намечены глобальные тенденции старения населения и, соответственно, увеличение людей, которым будут требоваться ассистивные технологии, новое качество жизни, интеграцию в общественные процессы и уверенность в завтрашнем дне. (203-2)

Повестка инклюзии начала развиваться в Компании в 2007 году, за несколько лет до ратификации Россией Конвенции по правам инвалидов. Компания совместно со своими клиентами, сотрудниками и партнерами прошла большой путь по включению повестки инклюзии в различные аспекты своего бизнеса – от создания специальных тарифов до адаптации всей системы цифровых услуг с точки зрения соответствия критериям универсального дизайна.

В 2019 году ПАО «ВымпелКом» стало первой российской компанией, присоединившейся к глобальному движению The Valuable 500. Движение объединяет 500 крупных компаний по всему миру, которые рассматривают вопрос инклюзивности на уровне руководства и стратегии компании, активно реализуют программы по созданию доступной среды и обеспечению равных возможностей и, кроме того, доносят важность этих инициатив своим деловым партнерам, сотрудникам, клиентам и обществу в целом.

Highlights: реализация инклюзивных инициатив в 2020 году

542

собственных офиса Билайн являются доступными для клиентов с инвалидностью

>650

пользователей зарегистрированы на инклюзивной платформе Everland

700

телеканалов Билайн ТВ оснащено субтитрами

30 часов

в месяц в среднем была востребована клиентами услуга «облачный сурдоперевод»



Сайт www.beeline.ru и приложение «Мой Билайн» получили сертификат доступности для пользователей с нарушениями моторики и зрения



Йога для слепых – онлайн-проект, запущенный в период самоизоляции



BeelInclusion – запущен единый портал инклюзивных проектов и сервисов Билайн

Экосистема BeeInclusion

В 2020 году Билайн объединил технологические и просветительские инициативы и запустил платформу BeeInclusion – единую экосистему инклюзивных проектов, цель которых — более полная и системная интеграция людей с инвалидностью в социальную жизнь и общественные процессы. Платформа объединила наши собственные технологические решения, а также проекты и технологии, созданные партнерами – как с инвалидностью, так и без нее. Системные усилия мы направили на просветительские программы, призванные раскрыть повестку инклюзии в контексте не только прав человека, но и новых стандартов клиентского сервиса.

BeeInclusion – логическое продолжение инициатив компании с целью повышения уровня доступности не только собственных сервисов и услуг, но и общества в целом. Освещение инклюзивной повестки предполагает внимание к одним из наиболее существенных вопросов человеческой жизни: семья, работа, социальная жизнь, самореализация и доступ к общественной инфраструктуре.

Йога для слепых

В 2020 году в период локдауна, когда сервисы онлайн-фитнеса получили особенную популярность, оказалось, что люди с нарушениями зрения остались в полной изоляции – для них не существовало адаптированных онлайн-методик по занятию спортом через интернет. Проанализировав эту проблему, Everland при поддержке Билайн приняли решение о создании адаптированного онлайн-курса йоги для людей с нарушениями зрения.

”

«Запуск BeeInclusion – это предложение взглянуть на развитие общества через призму равного и справедливого отношения к каждому. В современном мире такое равное отношение создается не только через технологии доступности, но и через открытое обсуждение тем и вопросов, которые порой все еще стигматизированы – их неловко, неуместно и не принято обсуждать. Платформа может дать новый импульс этому диалогу и позволить людям с инвалидностью рассказать о своих истинных потребностях, в том числе о запросе на самореализацию, может дать мотивацию быть активными членами социума, влиять на повестку общества, строить личные отношения, может дать возможность стать драйверами создания новых норм в бизнесе – через вовлечение и уважение к разнообразию, разносторонности жизненного опыта».



Евгения Чистова,
Руководитель по устойчивому
развитию ПАО «ВымпелКом»



Решения для адаптации и трудоустройства. Платформа Everland

Трудоустройство – одна из наиболее сложных с точки зрения смены стереотипов и создания новых стандартов делового взаимодействия тем, но именно этот аспект в наибольшей степени влияет на повышение общего уровня инклюзивности общества. В России более 13 млн людей с инвалидностью. Как правило, приобретение инвалидности приходится на трудоспособный возраст, однако работой обеспечено только 28%. В условиях быстро развивающегося формата удаленной занятости и новых инструментов цифровой экономики возможности решения данной проблемы приобретают новые перспективы.

Цифровая платформа Everland создана АНО «Пространство равных возможностей» при поддержке Билайн для обучения и последующего трудоустройства специалистов с инвалидностью на открытом рынке труда. Специализация платформы – обучение востребованным цифровым профессиям (специалисты по текстовому и видеоконтенту, PR, графические и веб-дизайнеры, веб-разработчики, юристы), которые имеют широкий спектр применения и позволяют работать удаленно.

Создание эффективного механизма профессиональной онлайн-подготовки специалистов с инвалидностью, а также вовлечение бизнеса, заинтересованного в квалифицированном персонале и закрытии квот, дает значимый синергетический эффект: качество жизни и финансовую независимость – для самих людей, для бизнеса – возможность повышения операционной эффективности за счет развития новых клиентских ниш и продуктовых линеек, для государства – возможность использовать потенциал людей с инвалидностью в экономике страны и повысить социальную защищенность граждан. Проект стартовал в 2019 году и на конец 2020 года на платформе зарегистрировано более 650 пользователей из России и стран СНГ, треть из них – трудоустроена.

В 2022–2023 годах. Билайн планирует привлечь другие компании к партнерству в рамках проекта с целью популяризации темы инклюзивного трудоустройства и достижения масштабного социального эффекта в решении этой проблемы.

Как работает платформа

Шаг 1

Мотивация

Шаг 2

Тестирование

Шаг 3

Прокачка и помощь наставников

Шаг 4

Работа

По итогам первого года работы платформы Everland:

>200 человек

получили работу;

~600 человек

прошли или продолжают проходить обучение или стажировку

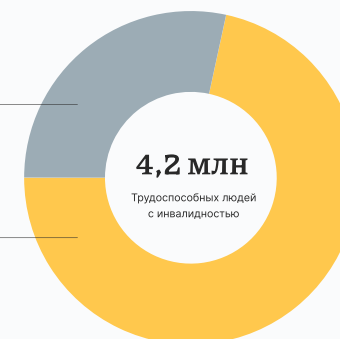
Проблема

28%

Работают не менее 4 месяцев в году

72%

Не работают



8 500

Специалистов с инвалидностью выпускаются из вузов и ссузов ежегодно

95%

Несоответствие профессиональных навыков требованиям рынка

Проект Everland был представлен в 2019 году в штаб-квартире ООН в Женеве в рамках присоединения к движению The Valuable 500. ПАО «ВымпелКом» продолжает реализацию своих обязательств в рамках участия в продвижении повестки инклюзии. Соответствующее письмо было направлено в оргкомитет и размещено на сайте:

<https://www.thevaluable500.com/the-valuable-500/>.

Older – цифровое поколение «новых старших»

В эпоху активного развития инновационных технологий современное общество сталкивается с проблемой исключения людей старшего возраста из цифровой среды и, как следствие, с потерей социальных связей с ними. Отвечая на эти вызовы, Билайн выступил партнером Проектной лаборатории «Young Old», специализирующейся на изучении образа жизни и ценностей людей старшего возраста. Осенью 2020 года было проведено большое совместное исследование о предпочтениях и интересах «новых старших», отдельного поколения, значительная часть жизни которого прошла в эпоху интенсивного развития цифровых технологий. Это поколение отличается от стереотипных представлений о людях 55+. В анкетировании участвовало 3 700 человек – пользователей социальных сетей в возрасте от 50 до 60 лет.

В исследовании были использованы данные проекта «Билайн. Аналитика», собранные среди абонентской базы Билайн в 15 российских городах с населением свыше 1 млн человек. Результаты основаны на обработке обезличенного массива больших данных по потреблению интернет-трафика пользователями, давшими согласие на обработку данных, за январь–май 2019 и 2020 годов.

Результаты исследования показали, что у старшего поколения есть потребность в творческой и профессиональной реализации, большое желание жить полноценной жизнью и развиваться, ключевой ценностью для них является свобода. Онлайн-формат становится привычной средой для старших, они используют его не только для развлечения и отдыха, но и для решения своих стратегических задач: монетизации хобби, развития бизнеса, поиска сообществ по интересам, расширения кругозора. Несмотря на активную жизнь и использование возможностей онлайн, выявлен запрос на расширение круга знакомств, качественное общение с единомышленниками, отвечающее их интересам и потребности в саморазвитии.

Краткие результаты исследования

129%

рост интернет-трафика в мессенджерах среди пользователей старше 50 лет за последний год

71%

рост популярности социальных сетей среди пользователей старше 50 лет за последний год

81%

опрошенных старших отмечает, что хотели бы иметь более широкий и разнообразный круг общения

34%

рост трафика интернет-кинотеатров среди старшего поколения в период самоизоляции



”

«Я смотрю на то, что делают коллеги помоложе в интернете, и беру с них пример. Так, например, я начала вести спортивные тренировки онлайн».

«Конечно, я помогаю дочери с внуками, но не в ущерб себе. Они у меня знают: сегодня бабушка на танцах, завтра у нее спорт, а послезавтра она с подружками встречается. Так что с бабушкой надо договариваться заранее».

Мнения участников проекта

Социальный диалог: взаимодействие с сообществом

Билайн стремится использовать силу своего бренда для старта общественных дискуссий на важные и зачастую стигматизированные темы – проблемы старения и исключения старшего поколения из рабочей и социальной жизни, реальные возможности трудоустройства для людей с инвалидностью и готовность открытого рынка труда отвечать этим вызовам, изменение общественных институтов в постковидном мире, в том числе под влиянием цифровых технологий.

В 2020 году Билайн провел три такие дискуссии в онлайн-формате, пригласив к обсуждению известных общественных и бизнес-деятелей, журналистов и представителей научного сообщества. Общий охват аудитории, принявшей участие в публичных обсуждениях тем, составил более 10 млн пользователей в различных социальных сетях.



Public Talk по постковидному обществу

В июле Билайн провел дискуссию «Великая самоизоляция глазами оператора связи» по результатам исследовательского мини-проекта «Билайн. Аналитика» к 100 дням с начала самоизоляции¹⁰. Приглашенные эксперты обсудили изменения в потреблении услуг связи, на которых основаны многочисленные «выстрелившие» в коронакризис сторонние сервисы: сервисы доставки и логистики, образовательные курсы, онлайн-кинотеатры, приложения навигации и множество других; сформировали новые привычки и запросы на онлайн-поведение, а также новые интересы клиентов, которые могут повлиять на образ жизни людей в постпандемную эпоху и, следовательно, на бизнес операторов связи уже в недалеком будущем. В ходе обсуждения было отмечено, что в пересчете на одного абонента рост

потребления мобильного интернет-трафика в месяцы Великой самоизоляции составил 10,2%, а фиксированного – 20% в сравнении с началом 2020 года.

На публичных обсуждениях также был представлен спикер, которого в своем аналитическом отчете Компания назвала Homo Remotecus, – современный человек на самоизоляции и «на удаленке». Это человек, одной из базовых потребностей которого является доступ к интернету – инструменту, реализующему право человека на самовыражение, на самореализацию, открывающему доступ к жизненно важным аспектам. В данной реальности операторы связи не только предоставляют базовые услуги связи клиентам, но и становятся для них важнейшими социологическими центрами.



Public Talk по интеграции старшего поколения в цифровую реальность

Общественные обсуждения «Новые старшие: поколение, которое нас удивит» прошло в сентябре по результатам исследования по ценностям и профилю пользования телекоммуникационными услугами поколения 55+, проведенного проектной лабораторией Young Old при поддержке Билайн¹¹. Спикеры обсудили, как живут, общаются и знакомятся старшие и можно ли считать «новых старших» отдельными поколением со своими ценностями и образом жизни, отличными от стереотипных представлений. Эксперты отметили, что перед обществом стоит задача в создании комфортных во взаимодействии технологий с целью повышения качества жизни, большей включенности старших в современный контекст, расширения их круга общения.

Самая большая боль старших – поиск романтических отношений, и в ходе исследования они отмечали, что существующие сайты знакомств и дейтинговые приложения не отвечают на их запрос. В связи с этим в ходе общественного обсуждения было объявлено о старте разработки бесплатного коммуникационного сервиса Older для дружеских и романтических знакомств и общения для старших. Проект будет реализовываться на основе технологий Билайн, сила бренда которого позволит ускорить масштабирование этой инициативы, направленной на решение острой социальной проблемы.

10. <https://gggggreport.ru>.

11. Создана АНО «Пространство равных возможностей» при поддержке Билайн

”

«Мы не знали, сможем ли мы через нашу платформу, через автоматизацию процессов интеграции людей с инвалидностью, дистанционный формат готовить не единичных профессионалов, а достаточно большое количество специалистов. Год работы платформы показал, что она способна прокачивать и встраивать в рынок труда людей с различными нозологиями, независимо от места проживания и возраста».



Елена Мартынова,
сооснователь Everland



Public Talk по инклюзии: специалисты с инвалидностью и открытый рынок труда

В декабре на Public Talk «Инклюзия как бизнес-кейс. Есть ли в России реальный шанс на развитие массового инклюзивного трудоустройства» Everland¹¹, цифровая платформа для обучения и последующего трудоустройства специалистов с инвалидностью на открытом рынке труда, поделилась результатами первого года работы. Целью диалога являлось обсуждение инклюзивности как практической ценности для людей, общества и бизнеса. Бизнесмены с инвалидностью, менеджеры крупных компаний, социальные предприниматели, эксперты с инвалидностью обсудили, как в условиях локдауна с ограничением возможностей для всех стали равны сотрудники с инвалидностью и без нее.

Говорили об уникальной экспертизе, которую могут дать люди с ограниченными возможностями здоровья, о наполнении новыми смыслами феномена инвалидности, квоте и маркировке вакансий для людей с инвалидностью, о готовности открытого рынка труда к инклюзивному трудоустройству, наличии успешных российских проектов по трудоустройству людей с инвалидностью и возможности их масштабирования. Эксперты призвали посмотреть на инклюзивность как на новую практическую ценность, которая дает мощный импульс к развитию современного общества и бизнеса.



12. <https://myolder.ru/#rec216298752>

Технологические решения для некоммерческого сектора (203-1)



В основе подхода Компании – создание технологических проектов, способных стать основой системного решения проблем благотворительного сектора.

Сервис M-Charity: мобильная благотворительность

Созданный в 2013 году совместно с фондом «Подари жизнь» сервис M-Charity к концу 2020 года помог привлечь на благотворительные программы фонда более 4 млрд рублей. В отчетном периоде благотворительный сектор испытывал высокую нагрузку, связанную с пандемией. В марте–апреле наметилась тенденция уменьшения количества пожертвований с одной стороны и роста обращений за помощью в фонды – с другой. Многие благотворительные организации столкнулись с необходимостью сокращать административные расходы, чтобы иметь возможность помочь большему количеству подопечных. Возможность оформления регулярных пожертвований с мобильного счета, которую предоставляет сервис, позволила фондам профинансировать целевые программы более чем на 700 млн рублей. Несмотря на значимый вклад сервиса в развитие частной благотворительности в 2013–2017 годах, на сегодняшний момент Компания и партнеры фиксируют снижение сумм, собираемых через SMS-пожертвования. С учетом развития интернет-коммерции все большую популярность набирают благотворительные платежи через сайты и приложения.

Highlights: итоги работы сервиса M-Charity за 2020 год

701 млн руб.

сумма пожертвований абонентов Билайн в пользу благотворительных фондов

982 тыс. человек

приняли участие в благотворительных акциях при поддержке Билайн

1,9 млн руб.

средняя дневная сумма пожертвований через сервисы Билайн

За время своего существования сервис оказал значимое влияние на развитие системы частных благотворительных пожертвований, повышение доверия к деятельности фондов и понимание важности устойчивого финансирования их административных расходов.

”

«Сложный период пандемии COVID-19 поставил перед обществом ряд вопросов, среди которых весьма актуальной стала задача сохранения объемов частных пожертвований в адрес благотворительных фондов, от помощи которых зависит жизнь сотен тысяч людей. С помощью простого и доступного механизма помощи – SMS-пожертвований со счета мобильного телефона нам удалось технологически поддержать яркие коммуникационные кампании, реализованные благотворительными фондами в 2020 году, активная гражданская позиция людей, самоотверженная деятельность сотрудников фондов и эффективные фандрайзинговые решения позволили в сложных условиях поддержать благотворительный сектор и сохранить объем необходимой помощи».



Евгения Чистова,
Руководитель по устойчивому развитию ПАО «ВымпелКом»

Интеллектуальное волонтерство ProCharity

Билайн стал первым корпоративным партнером технологической платформы интеллектуального волонтерства ProCharity, созданной Фондом «Друзья» и Mastercard. Платформа объединяет в одном месте экспертов, готовых пожертвовать свое личное время и поделиться своими профессиональными навыками, и фонды, которым необходимо решить внутренние организационные задачи. В то же время платформа выступает гарантом безопасности — производит профессиональный отбор НКО-участников, а также создает сообщества интеллектуальных волонтеров ProCharity по их компетенциям.

Горячая линия по паллиативной помощи для Фонда помощи хосписам «Вера»

Запуск горячих линий по паллиативной помощи является одним из наиболее важных решений, реализованных с помощью наших технологий, и оказывает значимое социальное воздействие.

С 2016 года при поддержке Билайн работает горячая линия помощи неизлечимо больным людям, организованная фондом «Вера» и Ассоциацией хосписной помощи. Операторы линии оказывают консультационную поддержку по паллиативной помощи для неизлечимо больных пациентов и их родственников. Получить консультацию можно бесплатно в любое время. В 2020 году было получено и обработано 18 234 обращения, при этом 8 772 звонка пришлось на Москву, а 9 460 – на звонки из других регионов.

Помощь компетенциями

Устойчивость деятельности благотворительных фондов обеспечивается в том числе достаточностью ресурсов и компетенций для административных и управленческих задач. При этом у некоммерческих организаций совершенно идентичные любому типу бизнеса запросы на решение профессиональных задач. Например, согласно результатам опроса, проведенного Фондом «Друзья», потребность в веб-разработке отметили более 77% фондов, в дизайне и верстке — 69%, в маркетологах и в маркетинговых стратегиях нуждаются около 62%, а в юристах более 50%.

Горячая линия по психологической помощи для фонда «Волонтеры в помощь детям-сиротам»

В рамках программы «Семейное устройство» благотворительного фонда «Волонтеры в помощь детям-сиротам» при поддержке Билайн была организована горячая линия для оказания юридической, психологической и информационной помощи приемным родителям и тем, кто готовится таковыми стать. В 2020 году консультативная помощь по вопросам семейного устройства была оказана более чем 4,3 тыс. человек.

8 800 700 84 36

горячая линия помощи
неизлечимо больным людям

8 800 700 88 05

горячая линия по вопросам
семейного устройства

18 234

получено
и обработано
обращений



4,3 тыс.

человек получили
консультативную
помощь

Сервисы и инновационные решения в области телемедицины

Непростой год с ограничениями физических перемещений и вынужденной самоизоляцией привел к увеличению спроса на онлайн-услуги и коммуникации, в том числе в области здравоохранения. Применение цифровых технологий для эффективной коммуникации между врачами и пациентами позволяет обеспечить доступ к качественной медицинской помощи широкому кругу населения, в том числе проживающим в отдаленных регионах. Кроме того, уже на протяжении многих лет во всем мире и, в частности, в России растет внимание к здоровью и здоровому образу жизни, что становится главным катализатором активного развития и распространения телемедицинских решений.

Мониторинг «умных» бионических протезов

По оценкам экспертов, к 2025 году около 15% населения Земли будет иметь разные степени инвалидности и потенциально нуждаться в умных ассистивных услугах. Формируя задел на будущее, ПАО «ВымпелКом» активно реализует проекты, направленные на развитие бионических технологий и сервисов в области телемедицины. Совместный проект Билайн и компании «Моторика» решает важную задачу – облегчает процесс адаптации к устройству обладателям бионических протезов. Приобретение навыков управления таким протезом – процесс трудоемкий и требующий контроля со стороны специалистов-реаниматологов. Как следствие, использование возможностей «умного протеза» в полном

объеме становится доступным лишь спустя длительный период времени. Проект заключается в удаленном мониторинге ассистивных устройств. Процесс стал возможным благодаря подключению «умных» протезов рук «Страдивари», оснащенных GSM-модулем, к IoT-платформе Билайн. «Умное» устройство использует сигналы миоэлектрических потенциалов, которые улавливают изменение электрического потенциала при сокращении мышц. Информация передается на микропроцессор кисти, и в результате протез выполняет определенный жест или хват. Лечащий врач в своем личном кабинете на интернет-платформе всегда будет иметь возможность видеть информацию о пользовании протезом и корректировать процесс обучения пользованию. Это позволит сократить как время, необходимое для обучения, так и число визитов к врачу, сделать процесс реабилитации для пациентов более комфортным, а качество жизни – значительно более высоким. Подключение бионического протеза к интернету и технологическим платформам оператора стало первым шагом в создании цифрового пространства вокруг людей с ограниченными возможностями.



«Будущее сферы реабилитации — в оцифровке и удаленном контроле всех занятий и процедур, по которым работает каждый пациент. Это необходимо для объективного контроля и анализа реабилитационных методик и оборудования, для оценки эффекта, который оказывают процедуры на улучшение качества жизни человека. Билайн выступает провайдером связи для IoT чипов eSIM, через которые мы подключаем любое реабилитационное оборудование к PRM (Patient Rehabilitation Management) системе, а также полноценным интеграционным партнером, который осуществляет агрегацию и обработку всех данных, их безопасное хранение по сертификатам ФСТЭК».



Илья Чех,
директор компании «Моторика»

О других проектах Компании в области телемедицины читайте в отчете об устойчивом развитии за 2019 год на стр. 39-41.

07 Кадровая политика. Развитие человеческого капитала

Корпоративная культура	57
Оплата труда.....	60
Баланс между работой и личной жизнью.....	61
Развитие и обучение персонала	62
Мотивация и оценка деятельности сотрудников.....	65
Социальная поддержка.....	65
Охрана труда.....	66

Корпоративная культура

Амбициозные и мотивированные сотрудники являются главным активом Билайн – без них невозможна реализация стратегических целей Компании и проектов, направленных на устойчивое ведение бизнеса. Мы прилагаем максимальные усилия для поддержания благополучия и высокого уровня удовлетворенности персонала, ежегодно разрабатывая новые курсы и программы для профессионального и личностного роста, обеспечивая конкурентное вознаграждение, предоставляя возможность наладить баланс между работой и личной жизнью и обеспечивая безопасность на рабочем месте. Такой комплексный подход к обеспечению достойных условий труда позволяет поддерживать высокую эффективность персонала, повышать вовлеченность сотрудников и увеличивать производительность труда.

Основные принципы корпоративной культуры:

- Справедливое вознаграждение
- Недопущение дискриминации и обеспечение равных возможностей для карьерного роста и развития
- Комплексная система мотивации
- Приверженность ценностям и ориентированность на результат

Взаимоотношения сотрудников внутри Компании строятся на принципах взаимного уважения, недискриминации, неукоснительного соблюдения прав человека. Квалификация и профессиональные достижения сотрудников являются единственными критериями при принятии решения об их найме и продвижении – гендерная принадлежность, возраст, расовая идентичность и другие социокультурные признаки во внимание не принимаются. Широкий спектр карьерных возможностей для людей с инвалидностью в контактных центрах Компании подтверждает инклюзивность нашей кадровой политики.

29 329

численность сотрудников
Компании на конец года,
59,5% среди них - женщины

Минимальная заработная
плата в Компании

в 1,7 раз выше

чем уровень минимальной
заработной платы в России

94%

сотрудников офиса и 60% от общей
численности персонала Компании,
включая офисы продаж, работали
удаленно на платформе BeeFREE

20,6 ч.

среднегодовое количество
часов обучения на одного
сотрудника

Билайн Университет и ВДНХ
запустили совместный
образовательный портал
для непрерывного процесса
обучения

0,22

составил уровень
производственного
травматизма LTIFR

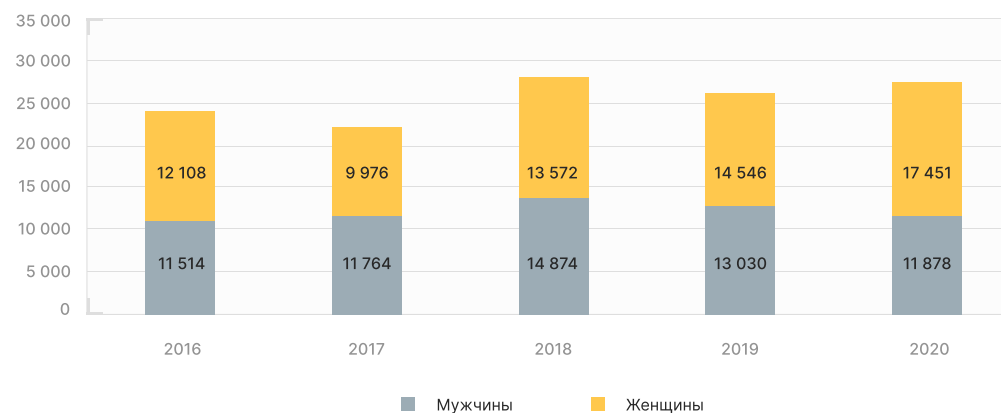
на 10,4%

увеличились затраты Компании
в 2020 году на страхование
жизни и здоровья, а также ДМС

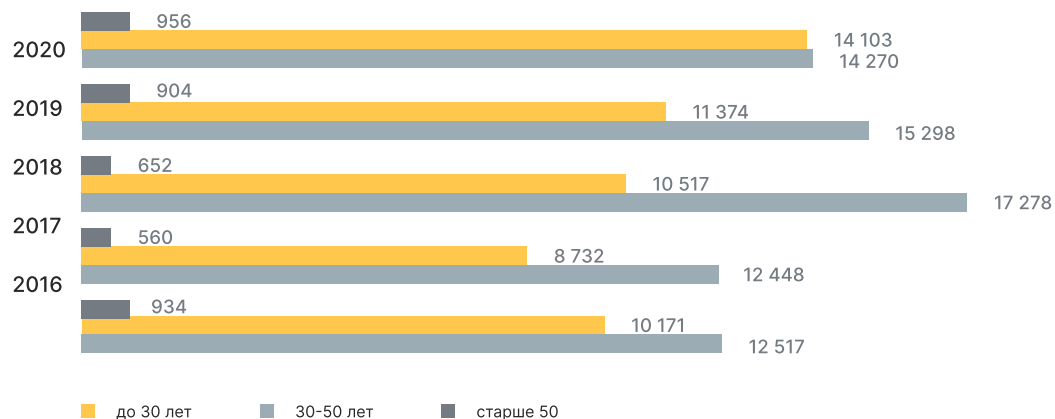
Принципы кадровой политики¹³

Средняя численность штатных сотрудников Компании в 2020 году составила 23 259 человек. Среди сотрудников доля женщин составляет 59,5%. В отчетном году мы наняли 15 992 новых сотрудника на различные позиции нашей Компании. При этом на 5,8% по сравнению с 2019 годом увеличилась численность сотрудников с возрастом старше 50 лет и составила 3,3% от общего кадрового состава Компании. (102-7)

Количество сотрудников в разбивке по полу, чел.

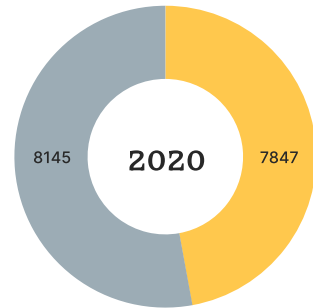


Количество сотрудников в разбивке по возрасту, чел.

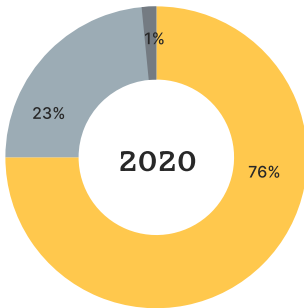


13. Данные в разделе представлены по штатным работникам по ПАО «ВымпелКом». В 2020 году изменилась система представления информации по количеству сотрудников: здесь и далее в отчете данные по численности персонала за 2020 год представлены по физическому количеству людей (за 2018 и 2019 годы данные отображены по ставкам (FTE)).

Количество новых сотрудников в разбивке по полу и возрасту (401-1)



Мужчины Женщины



до 30 лет 30-50 лет
старше 50

Состав руководителей высшего ранга¹⁴ (405-1) (202-2)

	2018	2019	2020
Мужчины	18	21	16
Женщины	2	2	4
Представители с гражданством РФ	19	20	18
Представители с зарубежным гражданством	1	3	2
Младше 30 лет	0	0	0
От 30 до 50 лет	17	17	13
Старше 50 лет ¹⁵	3	6	7

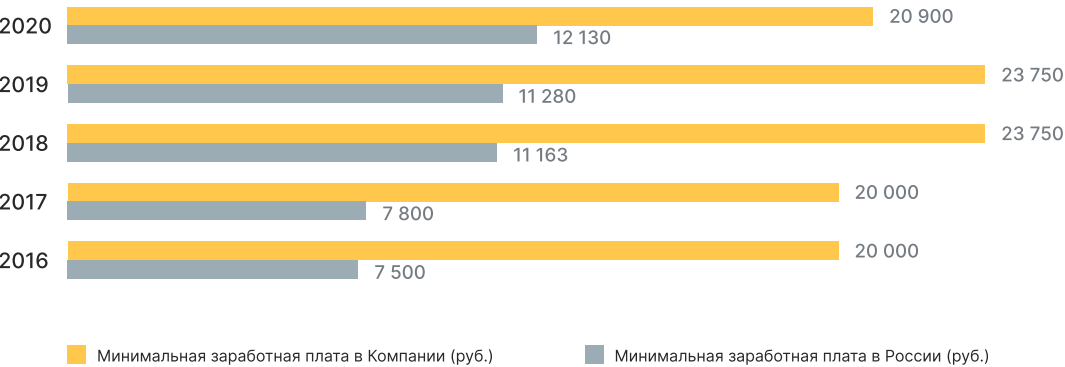
14. В число руководителей высшего ранга включены генеральный директор и президент Компании, их прямые подчиненные, которые являются руководителями, а также Д. Б. Зимин – почетный президент и учредитель Компании.

Оплата труда

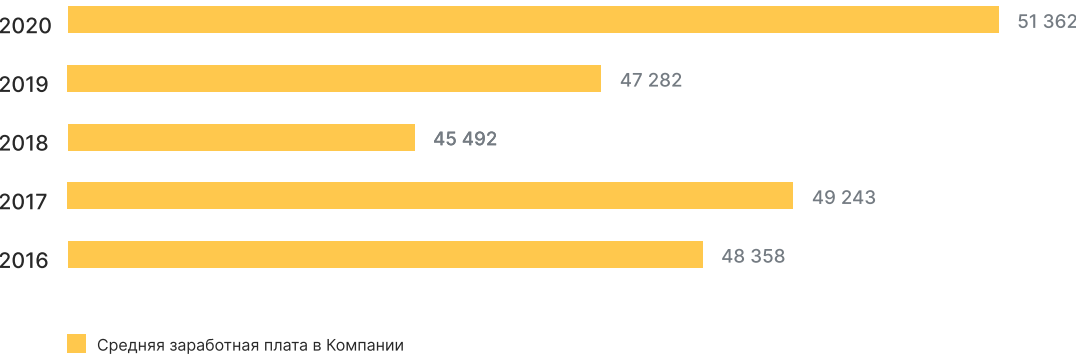
Среди наших основных задач по поддержке и развитию персонала — обеспечение конкурентного уровня заработной платы и справедливое вознаграждение за труд. В Компании установлена равная оплата работникам вне зависимости от гендерной принадлежности. Сотрудники, занимающие начальные позиции, получают одинаковое вознаграждение, далее в зависимости от оценки показателей эффективности труда сотрудника происходит расчет премиальных видов вознаграждения и пересмотр заработных плат.

Минимальная заработная плата в Компании в 2020 году составила 20 900 руб., что в 1,7 раз выше, чем уровень минимальной заработной платы в России.

Минимальная зарплата в Компании и в России (202-1)



Средняя месячная зарплата сотрудников ПАО «ВымпелКом», руб. ¹⁵



15. При расчете показателя учитывались фактические выплаты за период по статье «Зарботная плата» и не учитывались премиальные выплаты сотрудникам.

Баланс между работой и личной жизнью

В 2016 году Билайн одним из первых в России начал внедрять полномасштабный проект удаленной занятости под названием BeeFREE, который в настоящее время стал неотъемлемой частью бизнеса и корпоративной культуры Компании.

Актуальность удаленной работы значительно выросла из-за распространения COVID-19. В связи с этим для своих клиентов Компания подготовила пакет решений BeeFREE для организации удаленной работы по концепции WorkPlace-as-a-Service (WaaS). Более подробно о том, как проект BeeFREE помог многим российским компаниям справиться с последствиями мировой пандемии коронавируса COVID-19 и обеспечить непрерывность бизнеса, читайте в разделе «COVID – Response 2020».

В современном мире гибкость, предоставляемая BeeFREE, является одним из необходимых условий для эффективной работы, а также для удержания ценных сотрудников и привлечения новых кандидатов с рынка труда. Внутренние исследования и отраслевые рейтинги признали BeeFREE эффективным инструментом как для бизнеса, так и для повышения мотивации и продуктивности сотрудников.

Более 43% сотрудников Компании называют возможность удаленной работы и гибкого графика одним из определяющих факторов для работы в Компании.

По результатам внутренних опросов 98% сотрудников и руководителей отмечают, что эффективность осталась на том же уровне, что и при работе в офисе, либо повысилась. Также благодаря реализации инициативы в отчетном году на 25% были сокращены площади административных офисов, как следствие снижены затраты на аренду и эксплуатацию офисных площадей.

На конец 2020 года 94% сотрудников офиса и 60% от общей численности персонала Компании, включая офисы продаж, работали удаленно на платформе BeeFREE.

Гибкие условия труда, предоставляемые Компанией, позволяют молодым родителям совмещать профессиональное и карьерное развитие и заботу о семье. В 2020 году 1 317¹⁶ наших сотрудников ушли в отпуск по уходу за ребенком до 1,5 лет. Всего на конец отчетного года в отпуске по уходу за ребенком находилось 3 277 человек, в том числе 44 мужчины. Реализуемая в Компании инициатива BeeFREE позволяет молодым семьям эффективно совмещать работу и заботу о ребенке.

94%

сотрудников офиса в 2020 году работали удаленно на платформе BeeFREE



98%

сотрудников отмечают, что эффективность осталась на том же уровне, либо повысилась

16. В количество не включены отпуска по беременности и родам, а также отпуска работников по уходу за ребенком до 3 лет.

Развитие и обучение персонала

Непрерывное образование позволяет человеку адаптироваться к изменяющимся условиям экономики, бизнеса и культуры. ПАО «ВымпелКом» уделяет большое внимание профессиональному обучению и развитию компетенций своих сотрудников посредством прохождения фокусных программ обучения и разработки индивидуальных планов развития на протяжении всего карьерного пути в Компании.

Затраты на обучение одного сотрудника за год, тыс. руб.	
2019	22,2
2020	19,9

В 2020 году из-за распространения COVID-19 99% тренингов было проведено онлайн. За три недели Компании удалось перевести в дистанционный формат практически все основные программы развития персонала: оценку компетенций 360°, составление индивидуального плана развития, лидерские программы, оценки по запросу, калибровку талантов и другие процессы, связанные с обучением сотрудников.

В 2020 году среднее количество часов очного обучения составило 10,6 часов (+31% к 2019 году) и 10,0 часов дистанционного обучения (+10% к 2019 году) в расчете на одного сотрудника.

Общее и среднее количество часов, затраченных сотрудниками на обучение, в разбивке по полу и должности¹⁷ (404-1)

	2018	2019	2020
Общее количество часов, затраченных сотрудниками на обучение, в т. ч.	390 404,5	474 296,5	604 733,25
Среди женщин	182 099, 5	228 510	303 636,25
Среди мужчин	208 305	245 786,5	301 097
Среди представителей высшего руководства	564,5	1316	1236
Среди сотрудников	389 840	472 980,5	603 497,25
Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника	13,7	17,2	20,6
Среди женщин	13,4	15,7	17,4
Среди мужчин	14,0	18,9	25,3
Среди представителей высшего руководства	28,2	57,2	61,8
Среди сотрудников	13,7	17,2	20,6

17. В 2019 и 2020 году учтено обучение более широкого охвата сотрудников, в частности сотрудников Центра поддержки клиентов. В связи с этим данные по 2019 году могут не совпадать с аналогичными показателями, раскрытыми в отчете об устойчивом развитии Компании за 2019 год.

Наиболее популярные курсы и программы (404-2)

Топ-4 программы по профессиональному обучению:

- Презентации в PowerPoint
- Эффективный переговорщик
- Гни свою линию: приемы эффективной аргументации
- Программирование на Python

Топ-4 программы по компетенциям:

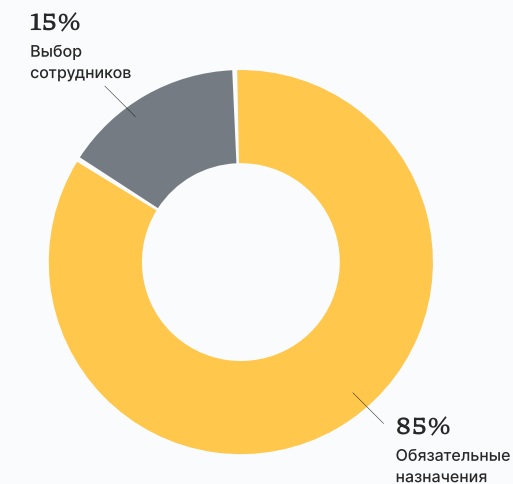
- Мыслию системно
- Генерация идей на основе трендов
- Жизнь в изменениях
- Двигатель внутреннего несгорания

Топ-4 электронных курса по компетенциям:

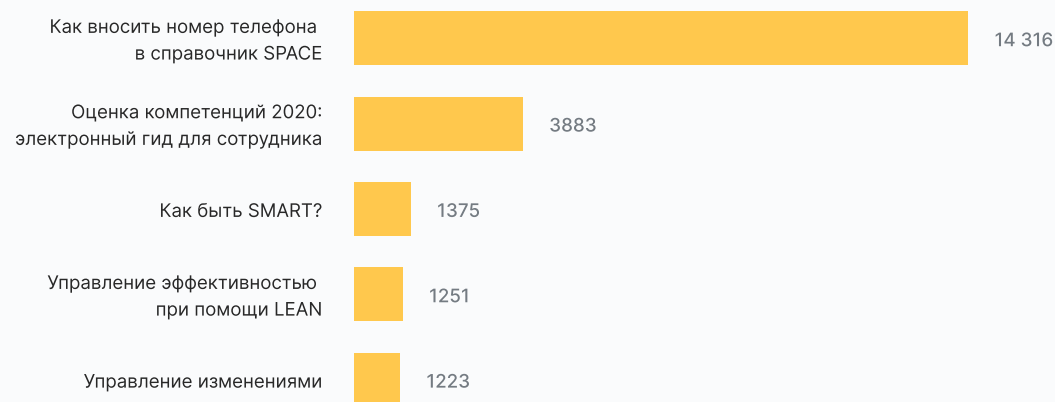
- Управление эффективностью при помощи LEAN
- Как быть SMART?
- Управление изменениями
- Трендспоттинг: как следить за трендами

Помимо обязательного и запланированного обучения у сотрудников Компании есть возможность подавать собственные заявки на обучение.

Так, в 2020 году в среднем на одного сотрудника пришлось 6 обязательных электронных курсов и еще на 2 курса сотрудник регистрировался по выбору.



Топ-5 пройденных курсов по выбору



Digital-инструменты

В 2020 году на основе анализа мирового и российского опыта «ВымпелКом» сформировал модель digital-навыков для сотрудников, в которую вошли:

- коммуникации в цифровой среде;
- цифровая безопасность;
- техническая грамотность;
- новые форматы обучения;
- креативность и контент;
- работа с информацией.

Под каждый элемент модели на портале Билайн Университета была сформирована программа обучения, которая включает электронные курсы и книги.

Лидерские программы

С 2018 года для представителей среднего и высшего менеджмента в Компании введены программы Go Learn и Go Lead, направленные на развитие навыков современного лидера-руководителя. В фокусе обучения – системное и стратегическое мышление, построение слаженной командной работы, осознанность, эмоциональный интеллект и управление изменениями. В 2020 Компания запустила новые проекты для продвижения навыков топ-танталов – GO3, IndiGo, LeadershipUPGRADE. В 2020 году в программах приняли участие 357 человек, и некоторые из них уже в 2020 году получили повышение по службе. (404-2)

Высокая квалификация и профессиональная репутация топ-менеджмента Компании подтверждается внешними экспертами. В 2020 году 9 руководителей функциональных направлений попали в рейтинг «ТОП-1000 российских менеджеров». Среди них:

- Исполнительный вице-президент по маркетингу и бренду

- Первый исполнительный вице-президент по развитию массового рынка
- Исполнительный вице-президент, главный финансовый директор
- Исполнительный вице-президент по управлению персоналом, операционному развитию и поддержке
- Директор по снабжению
- Руководитель по устойчивому развитию
- Директор по корпоративному управлению
- Исполнительный вице-президент по юридической поддержке, взаимодействию с органами государственной власти и комплаенсу
- Вице-президент по коммуникациям и устойчивому развитию

Билайн Университет – обществу

Билайн Университет – это один из первых корпоративных университетов в России, обладающих огромной экспертизой по внедрению актуальных образовательных курсов, которые отвечают современным требованиям общества. Во время пандемии COVID-19 наиболее востребованным образовательным продуктом стали курсы, направленные на повышение осознанности и возможности противостоять стрессовым ситуациям.

Особенно уязвимой группой в период самоизоляции стали школьники и студенты, для которых Билайн Университет и ВДНХ в 2020 году запустили совместный образовательный портал для непрерывного процесса обучения students.vdnh.ru, на котором в свободном доступе представлено большое количество образовательного контента:

- видеозаписи вебинаров по вопросам, ставшим особенно актуальными в условиях самоизоляции: как находить решения в нестандартных ситуациях, сохранить внутренний баланс в меняющейся реальности, как избежать эмоционального выгорания и другие;

- онлайн-курсы для развития навыков, которые полезны в новых условиях (среди них – эмоциональный интеллект, управление изменениями, решение конфликтов и т.д.);
- видеозаписи с выступлениями известных экспертов в разных областях – от рассуждений о будущем кинематографа до новых правил деловой переписки.

Всего на портале представлены более 15 курсов, созданных Билайн Университетом.

Антистресс-поддержка

Пандемия повлияла на психоэмоциональное состояние большого количества людей во всем мире. Стремясь поддержать своих сотрудников, «ВымпелКом» запустил ряд обучающих программ по борьбе с тревожными состояниями: всего было проведено 45 тренингов, в которых приняло участие 640 человек. Кроме того, было проведено два марафона с приглашенными экспертами в области ментального здоровья – марафон по преодолению стресса (1 500 участников) и марафон заботы о себе (950 участников), а также сессии с психологом (60 клиентов). По завершении программ было получено много положительных отзывов от сотрудников Компании.

”

«Хочу выразить большую благодарность за марафон! Я научилась радоваться мелочам повседневной жизни. Правильно расставила приоритеты не только на работе, но и в семейной жизни. Научилась смотреть на ситуацию с другой стороны».

Участница марафона по преодолению стресса

Мотивация и оценка деятельности сотрудников

В Компании организована система обратной связи и наставничества — все сотрудники Билайн регулярно получают оценку выполненной работы и консультации по профессиональному развитию. «ВымпелКом» на постоянной основе использует систему постановки целей и оценки персонала (КПЭ), которая позволяет мотивировать сотрудников на повышение эффективности. (404-3)

Система мотивации Компании состоит из материального и нематериального поощрения, которое включает выплату премий за различные отчетные периоды (месяц, квартал, год), пакет социальных льгот, а также конкурсы и акции с розыгрышем денежных и нематериальных призов. (401-2)

Особой популярностью среди сотрудников пользуется проект нематериальной мотивации «СОТА», в котором сотрудники могут благодарить друг друга за проявление ценностного поведения, выдающиеся результаты, а также реализацию проектов, имеющих приоритетную значимость для деятельности Компании.

За 2020 год сотрудники Билайн затратили 576 часов на рго вопо проекты, направленные на развитие собственных и партнерских программ.

Более подробно об элементах системы мотивации сотрудников читайте в Отчете об устойчивом развитии 2018 года (с. 50)

Социальная поддержка (401-2)

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

- страхование от несчастных случаев и страхование жизни;
- добровольное медицинское страхование (ДМС);
- материальную помощь;
- подарки детям сотрудников к Новому году;
- различного рода компенсации, в том числе при переезде на новое место работы;
- льготное пользование телекоммуникационными услугами;
- частичную компенсацию оплаты листа нетрудоспособности.

Основные социальные расходы для сотрудников Компании, млн руб.¹⁸

	2016	2017	2018	2018	2020
ДМС и страхование от несчастных случаев	381,8	349,7	343,9	332,9	367,6
Материальная помощь	49,5	46,3	44,8	49,9	53,6
Подарки детям сотрудников к Новому году	7,6	8,0	9,1	9,2	11,8
Компенсация расходов при переводе (компенсация расходов на переезд на новое место работы в другие регионы, выплата фиксированной суммы на обустройство на новом месте, компенсация аренды жилья)	72,6	92,5	57,2	24,1	17,6
Компенсация на оплату стоимости проезда и провоза багажа к месту использования ежегодного оплачиваемого отпуска и обратно для работников ПАО «ВымпелКом», работающих в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях	1,3	2,1	2,4	2,9	2,1
Итого	512,8	498,6	457,3	419,0	452,6
Итого в расчете на одного сотрудника, тыс. руб.	21,7	23,0	16,1	15,2	17,7

Также в отчетном году Билайн продолжил перевод своих сотрудников на электронные трудовые книжки. Так, на конец 2020 года перешли на электронные трудовые книжки 7 083 работника Компании.

18. Без учета компенсации мобильной связи.

Охрана труда

Особое внимание Билайн уделяет сохранению здоровья и жизни сотрудников и гарантирует высокий уровень безопасности персонала. Мы непрерывно совершенствуем систему охраны труда, организуем работу по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний.

Система охраны труда Компании полностью отвечает требованиям законодательства, национальных и международных стандартов и охватывает деятельность всех сотрудников Компании. Каждый сотрудник ПАО «ВымпелКом» проходит обязательные процедуры ознакомления с внутренней документацией Компании по охране труда, изучает инструкции, описывающие меры предосторожности и безопасности, а также проходит обучение и тестирование для проверки знаний. (403-1)

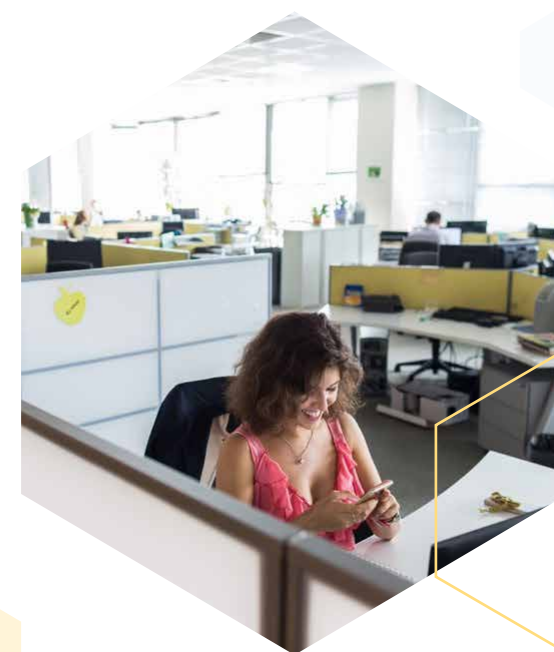
В условиях распространения коронавирусной инфекции в 2020 году мы проводили эффективную дезинфекцию наших офисов и магазинов, обеспечивали сотрудников средствами индивидуальной защиты, осуществляли мониторинг их самочувствия. Тысячи наших сотрудников работали из дома, находясь в безопасности, вместе со своими близкими. (403-6)

Затраты на мероприятия по охране труда, тыс. руб.



По сравнению с 2019 годом затраты на мероприятия по охране труда в отчетном году снизились в 4,7 раза, что обусловлено окончанием в 2019 году масштабного ремонта офисов, в ходе которого была заменена система вентиляции, произведена закупка новой мебели и других хозяйственных товаров для организации рабочих мест в соответствии с обязательными нормативами. В сравнении же со среднегодовыми затратами на охрану труда 2016–2018 гг. значение показателя 2020 года возросло в 1,8 раза.

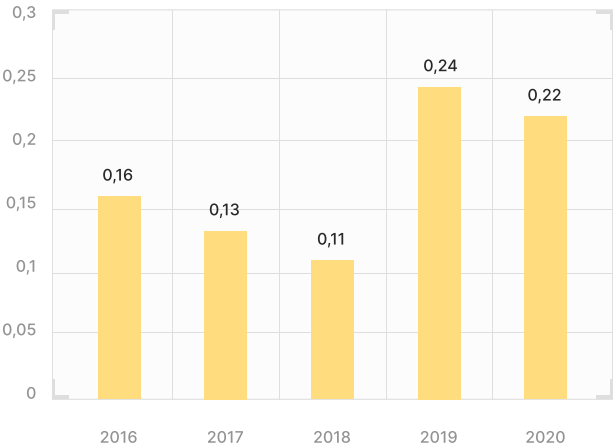
В 2020 году мы продолжили работать над процессом по обеспечению допустимых уровней искусственной освещенности на рабочих местах. Все наши офисы оснащаются чистой питьевой водой, в соответствии с законодательством РФ организованы медицинские осмотры сотрудников.



За отчетный период в Компании не произошло ни одного несчастного случая со смертельным исходом, а также отсутствовали случаи тяжелого травматизма. В 2020 году было зарегистрировано 10 случаев травматизма легкой степени тяжести (в соответствии с классификацией, принятой в Российской Федерации), причинами которых стали падения и травмы, полученные вследствие обрушений и обвалов предметов, падения на скользкой поверхности, в том числе покрытой снегом и льдом. Уровень производственного травматизма легкой степени тяжести среди сотрудников Компании составил 0,22. (403-9)

В подрядных организациях, осуществляющих деятельность на объектах Компании, несчастные случаи в 2020 году отсутствовали.

Уровень производственного травматизма LTIFR²⁰ (403-9)



19. Данные по 2019 году уточнены по сравнению с аналогичными данными, опубликованными в отчете об устойчивом развитии за 2019 год.
20. Показатель LTIFR рассчитывался на 1 млн отработанных часов.

Количество несчастных случаев и случаев со смертельным исходом¹⁹

Наименование показателя	2016	2017	2018	2019	2020
Количество несчастных случаев со смертельным исходом	1	0	0	0	0
Общее количество несчастных случаев	6	5	5	13	10
В т. ч. мужчин	4	3	3	7	5
В т. ч. женщин	2	2	2	6	5

Все несчастные случаи, произошедшие с сотрудниками во время выполнения должностных обязанностей, вне зависимости от степени их тяжести, расследуются в соответствии с действующим законодательством. По результатам расследования мы разрабатываем меры по устранению причин несчастного случая и прикладываем максимальные усилия для минимизации рисков повторного возникновения инцидента. (403-2)

По каждому несчастному случаю формируется свой состав комиссии, в задачи которой входит проведение расследования, анализ причин инцидента и разработка дальнейших действий для снижения количества подобных ситуаций и, в итоге, полного устранения их возникновения.

В задачи комиссии входит определение факторов, которые привели к возникновению несчастного случая, в том числе связанные с недочетами организации при выполнении производственных процессов, погрешностями в обучении сотрудников в области охраны труда, а также установление основной и сопутствующих причин, дальнейшая разработка профилактических мероприятий.

В 2020 году мы разработали и приняли методику по идентификации опасностей и определению уровня профессиональных рисков. Порядок оценки профессиональных рисков представлен на схеме ниже. В рамках данной процедуры в соответствии с международными стандартами предусмотрены регулярный анализ, мониторинг, документирование соответствующих рисков, а также внешний аудит процесса.

Схема «Порядок оценки» профессиональных рисков²¹ (403-2)



Добровольное медицинское страхование сотрудников

Для нас важно, чтобы право на социальное обеспечение было реализовано в полном объеме и все наши сотрудники имели доступ к качественным медицинским услугам.

Каждому сотруднику, проработавшему в Билайн более трех месяцев, мы предоставляем право на корпоративный полис ДМС, который включает в себя амбулаторное и поликлиническое обслуживание, стоматологическое обслуживание, а также плановое и экстренное стационарное лечение. В рамках ДМС сотрудники регулярно проходят обязательные медицинские осмотры, а также имеют возможность сделать вакцинацию от гриппа. В 2020 году затраты Компании на страхование жизни и здоровья, а также ДМС увеличились на 10,4% по сравнению с предыдущим отчетным периодом. (401-2) (403-6)



21. РМ – рабочее место, СОУТ – система оценки условий труда, СУОТ – система управления охраной труда.



08 Информационная безопасность и защита персональных данных

Ключевые принципы и инструменты в области информационной безопасности.....	70
Сервис защиты от киберугроз.....	72
Безопасный интернет.....	73

Ключевые принципы и инструменты в области информационной безопасности

Право человека на неприкосновенность частной жизни является основой международных и локальных документов в области фундаментальных прав и свобод. Защита персональных данных клиентов и информационная безопасность всегда были и остаются в числе ключевых приоритетов Билайн.

Несвоевременное предоставление, искажение, утрата или несанкционированное разглашение информации о клиентах представляют собой значительные риски и оказывают существенный негативный эффект на репутацию Компании.

Политика Билайн в области информационной безопасности соответствует всем нормам российского законодательства, а также ведущим международным стандартам, таким как PCI DSS, COBIT, ISACA и др.

В 2020 году Компания подтвердила свое соответствие стандарту безопасности платежных систем, в очередной раз успешно пройдя сертификацию PCI DSS v3.2. Также был продлен аттестат соответствия транспортной сети IP/MPLS требованиям защищенности по классу 1Г.

Кроме того, ПАО «ВымпелКом» имеет лицензию ФСТЭК России на деятельность по технической защите конфиденциальной информации и лицензию ФСБ России на деятельность по разработке, производству, распространению шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием таких средств.

Снижение рисков утечки персональных данных клиентов — приоритетное направление деятельности Билайн. Для этих целей в Компании принята Политика по обработке персональных данных, определяющая общие положения в области правомерности обработки и обеспечения безопасности

обрабатываемых персональных данных, а также создана Система защиты персональных данных, основными принципами которой являются:

- комплексность — предполагает принятие в Компании комплекса мер, правового, организационного и технического характера, направленных на обеспечение безопасности персональных данных, дополняющих и поддерживающих друг друга;
- своевременность и превентивность — меры обеспечения безопасности персональных данных, применяемые в рамках системы защиты, должны быть своевременными, а также носить предупреждающий характер;
- надежность — система защиты персональных данных должна обеспечивать достаточные гарантии Компании в том, что обрабатываемые персональные данные защищены в соответствии с требованиями законодательства.

Помимо этого в Компании установлен Режим защиты и обработки персональных данных, направленный на обеспечение каждым работником «ВымпелКом» выполнения требований законодательства РФ и нормативных документов Компании. Все обрабатываемые персональные данные находятся в защищенном в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ контуре центра обработки данных.

Принципы Билайн в области информационной безопасности

01

обеспечение непрерывности оказания услуг клиентам

02

недопущение искажения, блокировки и уничтожения данных

03

обеспечение конфиденциальности информации

04

защита клиентов от киберугроз

05

поддержка стратегии цифровой трансформации для гарантирования безопасности активов

06

соответствие требованиям российского и международного законодательства

07

постоянное совершенствование системы информационной безопасности

Ключевые инструменты защиты персональных данных Билайн

Приложение «Мобильная безопасность»	Бесплатное решение, запущенное Билайн и ESET, для защиты от вирусных атак, совершаемых на смартфоны клиентов, работающие на операционной системе Android.
Горячая линия	Уже на протяжении пяти лет успешно работает горячая линия (007), на которую абоненты Билайн могут бесплатно пересылать подозрительные SMS, поступившие на их номер телефона. Специалисты Компании оперативно проводят анализ и при необходимости блокируют номер телефона нарушителя.
Система защиты информации SecretNet	На протяжении нескольких лет в Компании работает система защиты информации SecretNet, представляющая собой ряд защитных механизмов, обеспечивающих безопасность информации одновременно на уровне данных, приложений, сети, операционной системы и оборудования.
Комплексное решение по защите от DDoS-атак	Услуга, позволяющая корпоративным клиентам уберечь свои информационные ресурсы и бороться с самым широким на рынке спектром атак уже через 18 секунд без влияния на потребляемый интернет-трафик.

Количество случаев утечки персональных данных в 2020 году сократилось на 54% по сравнению с 2019 годом, что обусловлено результатами системной работы по пресечению подобного рода нарушений, выстроенной Блоком корпоративной безопасности Компании, а также повышением уровня контроля за работой подчиненных специалистов со стороны должностных лиц непосредственно в офисах продаж.

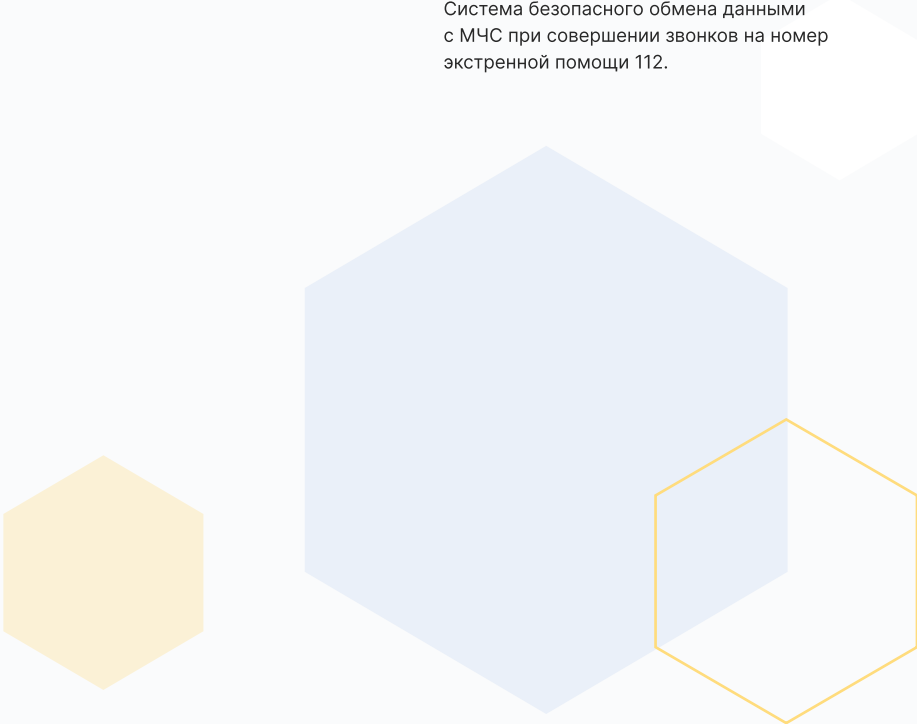
С целью недопущения случаев утечки персональных данных клиентов ПАО «ВымпелКом» предпринимает все усилия для выявления и привлечения к ответственности злоумышленников, активно сотрудничает с правоохранительными органами, совершенствует собственные систем защиты информации.

Кроме того, Блоком корпоративной безопасности на постоянной основе ведется разъяснительная и профилактическая работа среди сотрудников, целью которой является информирование о случаях нарушения и профилактика возможных правонарушений. По каждому выявленному факту утечки информации проводится корпоративная проверка, по результатам которой принимаются обоснованные управленческие решения.

В отчетном году Компания также внедрила Web Application Firewall (WAF – совокупность мониторов и фильтров, предназначенных для обнаружения и блокирования сетевых атак на веб-приложение), который будет защищать Web-приложения, в том числе личный кабинет. Помимо этого, внедрена Система безопасного обмена данными с МЧС при совершении звонков на номер экстренной помощи 112.

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

2018	2019	2020
65	98	45



Сервис защиты от киберугроз

Важнейшим направлением развития цифровых услуг для бизнеса является информационная безопасность и защита от кибератак. В декабре 2020 года Билайн совместно с Group-IB запустил для сегмента среднего и крупного бизнеса комплексное решение «Сервис защиты от киберугроз». Система позволяет защитить IT-инфраструктуру клиентов от сложных целевых атак и APT-угроз, в том числе с использованием вирусов-шифровальщиков, банковских троянов, программ-шпионов и других типов вирусов, которые не обнаруживаются стандартными средствами: антивирусами, межсетевыми экранами и системами предотвращения вторжений.

Ранее защита подобного класса была доступна лишь для корпораций в составе дорогостоящих программно-аппаратных комплексов.

Аномалии, выявленные сервисом, передаются в группу реагирования на чрезвычайные ситуации, специалисты которой анализируют инциденты в круглосуточном режиме. О критичных угрозах, требующих внимания, клиента информируют по электронной почте, телефону или в онлайн-режиме в удобном веб-интерфейсе. Время реакции на критические события не превышает трех часов.



Сотрудничество с Федеральной антимонопольной службой России

В 2020 году Билайн Бизнес стал провайдером единой виртуальной частной сети (IP VPN) представительств Федеральной антимонопольной службы на всей территории России. Отделения ФАС России перенесли критически важные для работы системы данные в нашу защищенную корпоративную сеть.

Мы предоставили ФАС России виртуальную сеть с увеличенной скоростью передачи данных и резервированием каналов связи на случай атак или критических нагрузок для непрерывности работы заказчика, а также обеспечили систему мониторинга всех каналов связи данной IP VPN.



”

«Мы понимаем, насколько важно оказывать качественные цифровые услуги для государственных институтов, чтобы обеспечивать их стабильную работу в динамично меняющихся условиях. При этом мы понимаем всю важность всплывающего в связи с цифровизацией государства вопроса о защите данных органов власти. Именно решения по использованию передовых технологий в защите данных государственных служб, такие как виртуальные частные сети с системами мониторинга и защищенными каналами передачи данных, помогут перейти на эффективный обмен данными без рисков утечки важной информации. Мы рады предоставить свою технологическую экспертизу именно Федеральной антимонопольной службе России, потому что, будучи представителями крупного российского бизнеса, осознаем важность работы по поддержке конкуренции и здорового развития предпринимательства в стране».

Александр Шведов,

Директор по взаимодействию с государственными заказчиками ПАО «ВымпелКом»

Безопасный интернет

Билайн поддерживает формирование ответственного интернет-контента и соблюдает требования законодательства в области развития безопасного интернета. Основным инструментом для обеспечения безопасности в интернете является DPI (Deep Packet Inspection), позволяющий не только обнаруживать и блокировать вирусы, но и не пропускать законодательно запрещенную информацию, не соответствующую заданным критериям (например, сайты, посвященные азартным играм, протоколы BitTorrent и пр.). Помимо цельных вирусных программных обеспечений сервис DPI призван идентифицировать и блокировать фрагменты, соответствующие компьютерным вирусам. Кроме того, DPI применяется для предотвращения случайных утечек информации.

Деятельность Компании в области обеспечения безопасного интернета регулируется федеральным законом № 139-ФЗ от 28 июля 2012 года. Контроль за соблюдением требований в области развития безопасного интернета входит в ведение Вице-президента по взаимодействию с органами государственной власти и Блока по развитию инфраструктуры. Компания на постоянной основе взаимодействует с регулирующими органами и получает обратную связь по данным вопросам.



09 Воздействие мобильной связи на здоровье

Исследования и стандарты.....	75
Радиофобия	75
Просветительские кампании.....	76
Забота о клиентах. Осознанное потребление цифровых продуктов и услуг.....	77

Мировая телекоммуникационная отрасль признает озабоченность населения и регуляторов по поводу возможных рисков для здоровья человека от воздействия электромагнитных полей радиочастотного диапазона от мобильной связи в условиях расширения сети 5G.

Исследования и стандарты

Многочисленные исследования о воздействии электромагнитных излучений на здоровье человека показали, что серьезное их влияние на самочувствие людей²³ отсутствует.

В частности, установлено, что радиотехнические объекты не оказывают негативного влияния на здоровье при условии обеспечения соответствия телекоммуникационными компаниями при строительстве сетей международным и национальным требованиям и стандартам 5G.

ПАО «ВымпелКом» осуществляет строительство новой инфраструктуры в соответствии с принятыми национальными стандартами и принципами, в т. ч.:

- Гигиеническими требованиями к размещению и эксплуатации средств сухопутной подвижной радиосвязи, Министерство здравоохранения, 2003 (СанПиН 2.1.8/2.2.4.1190-03);
- Гигиеническими требованиями к размещению и эксплуатации передающих радиотехнических объектов. Министерство здравоохранения, 2003 год с изменениями от 19 декабря 2007 года (СанПиН 2.1.8/2.2.4.1383-03);
- Санитарно-эпидемиологическими требованиями к физическим факторам на рабочих местах, Министерство здравоохранения, 2016 (СанПиН 2.2.4.3359-16).

Радиофобия

Коронавирусный год привел к повышению общего уровня тревоги людей и, как следствие, к новому витку радиофобии – опасениям в отношении установки вышек сотовой связи в жилых кварталах и их возможного негативного влияния на здоровье. В 2020 году в Северной Осетии – в селении Ногир и поселке Мизур – сожгли вышки сотовой связи, в Дагестане, Карачаево-Черкессии и ряде городов Ставропольского края прошли митинги против установки базовых станций.

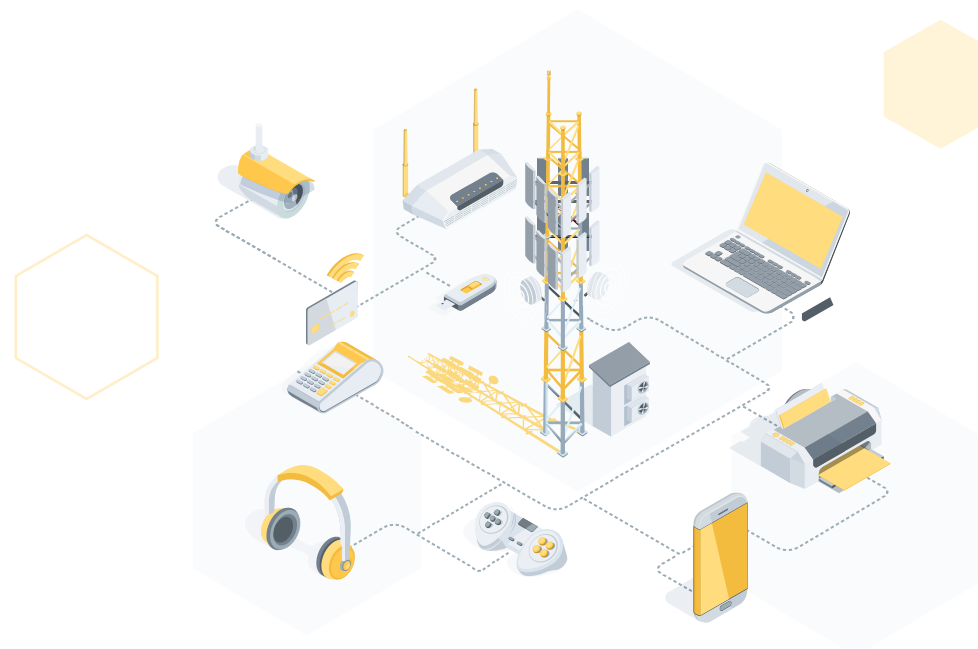
Новую волну спекуляций о губительном влиянии 5G на здоровье человека вызвали активная эксплуатация сотовыми операторами пилотных зон 5G в крупных городах и низкое знание населения о технологии.

ПАО «ВымпелКом» вместе с другими операторами занимает активную позицию в диалоге с населением, стараясь предложить оптимальные решения, открыто делаясь данными исследований и проводя широкомасштабные просветительские кампании для заинтересованных сторон.

«Мы идем навстречу пожеланиям абонентов, заинтересованных в увеличении скорости мобильного интернета и комфортном использовании онлайн-услуг. При строительстве новых базовых станций получаем все необходимые разрешительные документы, обязательную сертификацию также проходит и устанавливаемое на них оборудование. С точки зрения безопасности 5G ничем не отличается по силе излучаемого сигнала от других стандартов связи (3G и 4G). В открытом доступе есть множество исследований, опровергающих гипотезы о вреде 5G, а те пилотные зоны 5G, которые операторы устанавливают в крупных городах, призваны продемонстрировать новые возможности технологий и никак не влияют на здоровье и самочувствие людей».



Евгения Чистова,
Руководитель по устойчивому
развитию ПАО «ВымпелКом»



23. <https://www.who.int/peh-emf/about/WhatIsEMF/en/index1.html>

Просветительские кампании

Помимо соблюдения национальных стандартов безопасности ПАО «ВымпелКом» проводит активную просветительскую работу в отношении вопросов радиophobia.

В 2020 году в рамках специальной информационной кампании Билайн продолжил развеивать мифы о негативном воздействии базовых станций и сети на здоровье человека на своих страницах в социальных сетях. Также была запущена мини-игра «Большая стройка. Помогите городу подключиться к сотовой связи»²³, в которой игрокам предлагалось для получения баллов разместить базовые станции в максимально удобных для этого местах.

Кроме того, в Москве, Барнауле, Астрахани, Чебоксарах, Ставрополе, Волгограде, Ростове-на-Дону и еще в 16 регионах России в июле и августе 2020 года была проведена комплексная просветительская кампания: «Не хочу бояться зря! Четыре железных аргумента против радиophobia»²⁴. Общий охват кампании составил около 22,5 млн человек.

В 2021 году Билайн продолжил развеивать мифы о вреде вышек сотовой связи и помогать бороться с фобиями, связанными с появлением новых технологий, запустив в мае специальный проект: <https://moe-online.ru/preview/1094087>. Проект был запущен в 7 регионах Юга, а в течение года планируется распространение по всей России.

23. <https://v1.ru/text/longread/2019/03/11/66009394/>

24. Текст доступен по ссылке:

<https://don24.ru/rubric/obschestvo/ne-hochu-boyatsya-zrya-chetyre-zheleznyh-argumenta-protiv-radiofobii.html>

ФАКТ №1

Стандарт связи 5G, который чаще всего фигурирует в страшилках, не использует каких-то особых радиоволн. На самом деле, Bluetooth, Wi-Fi, а также сети 3G и 4G занимают тот же диапазон частот.

«Вокруг стало слишком много вышек сотовой связи, они переносят коронавирус через 5G, и в будущем будут контролировать разум...» Если, услышав подобное, вы с опаской оглядываетесь на встретившуюся по пути базовую станцию и стали тревожнее, получая в мессенджере «страшилку» про какую-то непонятую, но зловещую технологию, то самое время вспомнить простые аргументы, которые помогут не отравлять свою жизнь ненужными страхами. И при случае поделиться этими доводами с родными, если они вдруг стали поддаваться радиophobia.

ФАКТ №2

Чем больше базовых станций вокруг, тем реже смартфон будет «искать» свою вышку, чтобы быть на связи – следовательно, тем меньше радиоволн он будет излучать в течение дня.

Не стоит забывать, что строительство базовых станций строго регламентировано. Все они проходят проверку Роспотребнадзором. Причем, в России нормы предельно допустимого уровня электромагнитного излучения для обитаемых зон в 10 раз строже, чем, например, в США, Швеции или Норвегии – 10 мкВт/см² против 100 мкВт/см² в западных странах.

ФАКТ №3

Радиоизлучение обычной домашней микроволновки в 4 раза мощнее, чем у целой базовой станции связи.

Только ионизирующее излучение, а также ультрафиолет способны вызвать онкологические и другие заболевания. Сотни тысяч научных исследований за последнее десятилетие не выявили отрицательного влияния сигнала сотовых сетей на организм человека. При этом за те же 10 лет простой солнечный свет стал причиной огромного количества проблем со здоровьем (ультрафиолетовое излучение Солнца способно вызвать меланому). Носить шапочку из фольги – право каждого, главное – никогда не забывать о креме от загара!

ФАКТ №4

Теория «чипирования» разрушается простым законом радиотехники. Чтобы связать гипотетический чип с 5G-сетью, чипу потребуется антенна длиной не менее 7 мм. Скрытно вживить такое заметное устройство просто невозможно.

Резюмируя, радиophobia не имеет под собой никаких научных оснований. Чаще всего за ней стоит незнание элементарных основ физики 9 класса. Вы можете вступить в дискуссию с конспирологами, используя наш ликбез. Ведь строительство базовых станций несет ощутимую пользу: выше качество сигнала и скорости мобильного интернета, а значит, больше возможностей для развития, работы и досуга.

Забота о клиентах. Осознанное потребление цифровых продуктов и услуг

Мы понимаем, что современные технологии оказывают колоссальное влияние на образ жизни и привычки людей. По данным многочисленных исследований, малоподвижный образ жизни, утомление и стресс, депрессивные состояния и проблемы со сном могут быть следствием чрезмерного и неконтролируемого использования компьютеров и смартфонов.

Осознавая эту проблему, Билайн ведет просветительскую деятельность в отношении здорового образа жизни и осознанного потребления цифровых продуктов и услуг.

Наши решения – «Гиги за сон», «Гиги за детокс», «Гиги за мозги», «Гиги за шаги» – позволяют получить дополнительный интернет-трафик от оператора за здоровые привычки: 8-часовой сон без смартфона, отказ от использования смартфона минимум 2 часа каждый день или же читать не менее 30 минут в приложении Bookmate. За выполненные условия по каждой акции начисляется 50 Мб дополнительного трафика к основному пакету, а для пользователей тарифов с безлимитным интернетом открывается возможность бесплатно делиться интернет-трафиком с другими устройствами один час в сутки. По условиям акции «Гиги за шаги» за 10 000 шагов в день ежемесячно можно получить до 3 Гб дополнительного трафика. При одновременном участии в двух и более акциях бонусные мегабайты суммируются.

В условиях пандемии акция «Гиги за шаги» с 1 по 30 апреля 2020 года работала в новом формате. Вместо привычных 10 000 нужно было пройти только 1 000 шагов. Этого количества достаточно для получения дополнительного трафика к пакету, включенному в тариф: 100 Мб каждый день или до 3 Гб в месяц. Пользователи тарифов с безлимитным интернетом за 1 000 шагов получали возможность делиться трафиком с другими устройствами — один час в день.



10 Планета. Климатическая повестка ПАО «ВымпелКом»

Экологический менеджмент.....	80
Повышение энергоэффективности собственных объектов.....	82
«Энергоконсалт» от Билайн. Решение для малого и среднего бизнеса.....	85
Поддержка биоразнообразия: информационная платформа «Спаси пчел».....	86
Рациональное использование ресурсов.....	87
Управление отходами.....	88

Согласно международной климатической повестке, каждая отрасль промышленности должна принимать меры по борьбе с изменением климата. Отвечая на этот вызов, индустрия мобильной связи стремится к 2050 году достичь нулевых выбросов углерода в соответствии с ограничением глобального потепления до 1,5°.

Проблема²⁵

Общий углеродный след жизненного цикла сектора информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) составляет примерно 700 млн т CO₂-экв. в год — это эквивалентно 1,4% глобальных выбросов углерода и примерно 4% глобального потребления электроэнергии. Углеродный след сектора ИКТ включает в себя выбросы от:

- производства сетевого оборудования, строительства сетевых сайтов и мобильных мачт, эксплуатации и технического обслуживания сетей;
- производства и использования пользовательских устройств;
- строительства и эксплуатации центров обработки данных.

Для снижения рисков, связанных с глобальным потеплением, компаниям, относящимся к телеком-сектору, необходимо реализовывать ряд инициатив для сдерживания изменения температур. Среди них – переход на возобновляемые источники энергии, внедрение энергоэффективных технологий, оценка производственно-сбытовой цепочки поставок для установления цели по сокращению выбросов, распространение интеллектуальных технологий.

Несмотря на то что, являясь телекоммуникационной компанией, Билайн оказывает сравнительно небольшое воздействие на природную среду по сравнению с компаниями многих других отраслей, мы считаем важным поддерживать постоянный процесс разработки и внедрения инновационных проектов, которые могут внести свой вклад в решение наиболее насущных экологических проблем страны и планеты в целом.



Экологический менеджмент

В своей деятельности Билайн применяет ответственный подход к вопросам экологии и прилагает максимальные усилия по снижению нагрузки на окружающую среду путем постоянного повышения эффективности используемых технологий и продвижения среди сотрудников и партнеров культуры осознанного производства и потребления.

Так, в 2020 году Компания разработала и приняла экологическую политику, в которой зафиксированы основные обязательства, цели и задачи Компании в области энергоэффективности, борьбы с изменением климата, рационального использования ресурсов, обращения с отходами, управления выбросами, а также механизмы управления экологическими рисками.

Экологическая политика разработана с учетом:

- Целей устойчивого развития ООН, утвержденных резолюцией A/RES/70/1 Генеральной Ассамблеи ООН в 25 сентября 2015;
- Рекомендаций и докладов некоммерческих организаций и международных инициатив: Глобального договора ООН, МГЭИК, Всемирного фонда дикой природы, GRI;
- Федерального закона от 10 января 2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»;
- Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», а также с учетом других стратегических документов в области охраны окружающей среды и обеспечения экологической безопасности.

Ответственность за внедрение экологической политики, ее реализацию и соблюдение, развитие и обновление возложена на Вице-президента по коммуникациям и устойчивому развитию.



Управление климатическими рисками

Деятельность Компании не связана с существенными выбросами загрязняющих веществ в атмосферу, тем не менее мы стремимся содействовать реализации Парижского соглашения в части удержания роста глобальной средней температуры на уровне не выше 2°C и приложения усилий для ограничения роста до 1,5°C.

С целью практики усовершенствования системы управления рисками, связанными с изменениями климата, Компания осуществляет регулярный мониторинг возможных физических климатических рисков: специалистами Компании отслеживается воздействие на инфраструктуру чрезвычайных ситуаций из-за плохих погодных условий – снегопадов, наводнений, ураганов и иных стихийных бедствий.

За последние 3 года крупных аварий, связанных с чрезвычайными ситуациями и со стихийными бедствиями, Компанией не было зарегистрировано. В техническом блоке были зафиксированы локальные инциденты, связанные с погодными условиями, однако такие инциденты не затрагивали регион в целом и, как правило, были связаны с временной деградацией сервиса, а не с полным его отсутствием. Таким образом, устойчивая инфраструктура Компании позволяет обеспечивать непрерывность ее бизнес-процессов и доступность услуг, несмотря на возникновение стихийных погодных явлений.

Более подробно об обеспечении непрерывности бизнеса читайте в разделе «COVID – Response 2020».

Прямые выбросы парниковых газов²⁶ (тыс. т CO₂-экв.) (305-1)

	2018	2019	2020
Всего	2,35	2,17	1,97

Инциденты, связанные с плохими погодными условиями

Регион/год	2018	2019	2020
Большая Москва	16	10	13
Восток	33	12	23
Запад	12	8	7
Центр	16	6	11
Юг	35	19	29
Общий итог	112	55	83

26. Расчетная оценка, в которую включены выбросы диоксида углерода (CO₂). В расчетах использовались коэффициенты, утвержденные Распоряжением Минприроды России от 16.04.2015 № 15-Р.

Повышение энергоэффективности собственных объектов

С целью снижения нагрузки на окружающую среду и повышения энергоэффективности деятельности Билайн внедряет инновационные технологические решения.

Мы выбираем для строительства наших центров обработки данных (ЦОД) локации с умеренным прохладным климатом для снижения затрат электроэнергии на отвод избыточного тепла от телеком- и ИТ-оборудования в осенний, зимний и весенний периоды. Обеспечение работы ЦОД осуществляется по энергосберегающей технологии Free Cooling.

Для снижения негативного воздействия на окружающую среду мы отказываемся от массивов аккумуляторных батарей – электрохимических источников тока, заменяя их на высокопроизводительные динамические источники бесперебойного питания. Одним из примеров внедрения таких решений является ЦОД в Ярославле, функционирующий с 2013 года.

Ярославский ЦОД



В 2020 году мы завершили строительство двух новых модулей Ярославского технического центра обработки данных, увеличив полезную мощность ЦОД в три раза (с 1200 кВт до 3600 кВт), обеспечив 88 % охлаждения за счет технологии Natural Free Cooling (охлаждение наружным воздухом) производителей Schneider Electric и HiRef холодильной мощностью 50 кВт каждая (26 штук на МЦОД).



Наш ЦОД построен в соответствии с международными и национальными экологическими стандартами. В системах кондиционирования используется экологичный хладагент фреон R410²⁷ вместо фреона R22, а среднегодовая энергоэффективности (PUE, Power usage effectiveness) обеспечивается на уровне до PUE 1,35.

27. Согласно постановлению Правительства РФ от 24.03.2014 №228, в соответствии с Монреальским протоколом по веществам, разрушающим озоновый слой, от 16.09.1987.

Базовые станции

Наши базовые станции также оснащены технологическими решениями, интегрированными в программное обеспечение, повышающими их энергоэффективность и снижающими воздействие на экологию.

Мы своевременно отключаем устаревшее и неиспользуемое оборудование, активируем энергосберегающие функции программного обеспечения, заложенные разработчиком, производим замену монолитных базовых станций на распределенные, что повышает энергоэффективность в среднем на 10–20%.

Установка систем Free Cooling на контейнерных базовых станциях обеспечивает повышение эффективности в среднем на 7–15%, а установление целевой температуры кондиционеров на уровне не ниже 26°C и регулярный контроль соблюдения режима высвобождает около 9% энергии, потребляемой кондиционерами.

Внедрение Автоматизированной информационно-измерительной системы коммерческого учета электроэнергии и переход на 4-тарифную группу позволяет нам оптимизировать тарифы на электричество.

Мы также производим замену и настройку источников бесперебойного питания с низким КПД на единый источник питания.

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

Объем потребления солнечной энергии сетями, обеспеченного за счет собственной выработки электрической энергии солнечными панелями, составил 29,5 ГДж.

Общее потребление энергии Компанией составило в 2020 г. 3 304 ТДж. Рост показателя общего потребления энергии к 2019 году обусловлен значительным расширением телекоммуникационной инфраструктуры в отчетном году.

Потребление тепловой и электрической энергии

Показатель	2017	2018	2019	2020
Тепловая энергия, тыс. кВт•ч	10 627	21 290	19 894	20 154
Электрическая энергия, тыс. кВт•ч	675 813	820 971	804 058	897 681
Общее потребление энергии, тыс. кВт•ч	686 440	842 261	823 952	917 835

Повышение
энергоэффективности офисов

Для повышения энергоэффективности наших офисов мы стремимся внедрять автоматизированные системы управления потреблением, минимизируем затраты на автомобильное топливо, заменяя очные встречи видеосвязью.

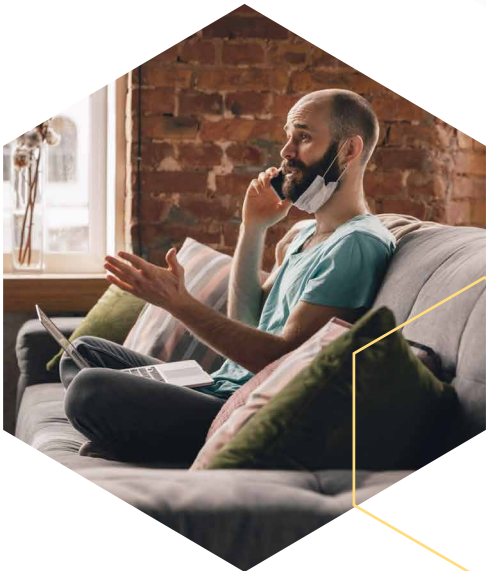
Во всех наших офисах установлены современные радиаторы отопления с возможностью регулирования расхода теплоносителя, а также оптимизированы режимы работы систем вентиляции и отопления, что позволяет значительно снизить потребление тепловой энергии в нерабочее время.

В нескольких офисах установлены диммирующие устройства, регулирующие интенсивность искусственного освещения в зависимости от уровня поступления естественного света.

В 2020 году нам удалось сократить объем энергии, затраченной на транспортировку техники и персонала, за счет снижения количества машин в автопарке в пользу общественного транспорта и такси, а также за счет снижения физических передвижений персонала из-за ограничений в период самоизоляции.

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

Вид топлива	2018	2019	2020
Дизельное топливо	6 970	10 030	8 936
Бензин автомобильный	26 417	20 559	18 848
Всего	33 387	30 589	27 784



«Энергоконсалт» от Билайн.

Решение для малого и среднего бизнеса

В июне 2020 года Билайн Бизнес запустил услугу «Энергоконсалт» для клиентов малого и среднего бизнеса, потребляющих большие объемы электроэнергии в процессе своей деятельности.

Профессиональная экспертная поддержка по оптимизации расходов на электроэнергию стала особенно актуальной для предприятий, которые не останавливали работу во время пандемии, для вновь открывшихся после нерабочих дней офисов, для арендодателей бизнес-помещений, потерпевших финансовые убытки вследствие введения режима самоизоляции.

Для расчета энергоэффективности предприятия эксперты Билайн Бизнес осуществляют:

- проведение аудита технической документации и договоров энергоснабжения на корректность применения уровней нерегулируемых цен на электричество и начисления объемов потерь электрической энергии;
- проведение анализа тарифообразования в регионах присутствия объектов;
- предоставление рекомендации по выбору оптимальной ценовой категории для расчетов за потребленную электроэнергию;
- предоставление иных рекомендаций, направленных на снижение стоимости потребления электроэнергии.

Оплата за консультационные услуги взимается по факту получения экономического эффекта.



”

«Рациональное использование ресурсов — важный аспект не просто в сокращении издержек на выходе из режима самоизоляции, но и залог устойчивого развития на долгий период как по финансовым показателям, так и в плане экологии. Мы хотим помочь компаниям бережнее относиться к электроэнергии, чтобы те могли и сэкономить, и снизить нагрузку на окружающую среду. Грамотно проведенный экспертный аудит позволяет сократить расходы на электроэнергию на 10–15%. По внутренним оценкам Билайн Бизнес в денежном эквиваленте сумма экономии может достигать до 800 тысяч рублей в год для небольшого бизнес-центра и порядка 50 миллионов рублей в год для крупного бизнеса. Билайн Бизнес планирует и дальше развивать проекты в области электроэнергетики, в связи с чем уже сейчас имеет в штате высококвалифицированных специалистов, готовых делиться своей экспертизой».

Александр Попов,

директор департамента по развитию фиксированного бизнеса и конвергентных решений ПАО «ВымпелКом»

Поддержка биоразнообразия: информационная платформа «Спаси пчел» (304-2)

Основная деятельность ПАО «ВымпелКом» не оказывает существенного негативного воздействия на изменение биоразнообразия в регионах присутствия. Наоборот, обладая огромным технологическим потенциалом, мы разрабатываем решения для сохранения флоры и фауны на традиционных сельскохозяйственных территориях России.

По данным Продовольственной и сельскохозяйственной организации, ООН более 70% сельскохозяйственных культур во всем мире, от которых зависит глобальная продовольственная система, опыляются насекомыми. Снижение их численности приводит к сокращению продовольственного производства и рабочих мест, а также утрате генетического и видового разнообразия на планете. К 2035 году медоносная пчела и вовсе может исчезнуть из списка опылителей. Среди основных причин смерти насекомых эксперты выделяют неправильное применение пестицидов, а также низкий уровень профессионализма фермеров. Агроарии часто не знают о том, как использовать химикаты, и обрабатывают поля с нарушением правил.

Летом 2019 года массовый мор пчел наблюдался в 30 российских регионах, всего погибло около 80 тыс. пчелосемей. В некоторых семьях доля погибших пчел достигала 40%, а ущерб для пчеловодов составил около 2 млрд рублей²⁸.

Технологическое решение – запуск информационной платформы «Спаси пчел»

В 2020 году Билайн запустил сервис «Спаси пчел», с помощью которого аграрии могут оповещать пчеловодов о начале обработки посевных территорий, что позволит снизить риск отравления насекомых и решить проблему сокращения их численности. Платформа является бесплатной для абонентов всех операторов сотовой связи. При подключении к системе пчеловодам необходимо указать точное местоположение своих пасек, а фермерам — полей. У каждого зарегистрированного фермера появится свой личный кабинет, где он сможет указывать точное время и способ обработки, а также используемые препараты. В Билайн отмечают, что добавление информации на платформу будет занимать не более 10 минут. Пчеловоды, чьи пасеки находятся в радиусе до 7 км от обрабатываемой территории, получают SMS-оповещение и смогут своевременно принять меры по защите насекомых. Их также предупредят в случае проведения внеплановых работ или их отмены. К концу 2020 года:

- на сайт платформы обратилось 400 000 уникальных пользователей, среди которых 300 000 — пчеловоды
- получены 4 запроса на партнерства из госорганов и «медоносных» регионов



СПАСИ ПЧЁЛ

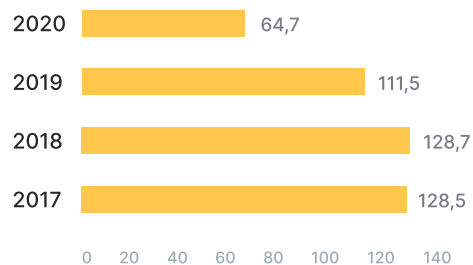
28. По данным Федерального научного центра пчеловодства.

Рациональное использование ресурсов

Водопотребление (303-1) (303-5)

Основной задачей в рамках управления водопотреблением в Компании является повышение эффективности использования воды в офисах Компании. Для контроля водопотребления в офисах Компании установлены приборы учета расходов воды. В 2020 году объем потребления воды составил 64,7 тыс. м³, уменьшившись на 46,8 тыс. м³ или на 42% по сравнению с прошлым годом. Значительное сокращение объема водопотребления связано с переводом значительной части сотрудников офиса на удаленный режим работы. Кроме того, в офисах Билайн установлена экологически эффективная сантехника, позволяющая экономить подачу воды до 30%.

Общее потребление воды (тыс. м³)



Связь Z – осознанное потребление мобильной связи

В последние годы среди молодежи стали актуальны тренды на осознанное потребление и концепцию Zero Waste: каждый супермаркет продает свои экологичные сумки для минимизации использования пластиковых пакетов, магазины и бренды собирают вещи для переработки, модные клубы устраивают свопы, а в индустрии моды активно развивается направления капсульных гардеробов.

Чтобы поддержать этот тренд на снижение перепотребления, осенью Билайн запустил новый тарифный план, созданный в концепции «нулевых отходов» – Связь Z. Новая услуга предполагает отсутствие абонентской платы, а пакеты интернета, минут и СМС приобретаются клиентом по отдельности и не имеют срока действия в течение срока пользования тарифом.

Выбрать можно любое количество пакетов услуг: один, несколько или все сразу в зависимости от необходимости и потребности, или же не покупать, если они не нужны. Оплата за любой пакет происходит при его подключении. Тарифом предусмотрены и безлимитные опции: их можно подключать по необходимости – и на день, и навсегда. Таким образом, Билайн помогает клиентам изменить свои привычки в пользу разумного потребления, отказавшись от лишних покупок, и начать практики Zero Waste с самого простого — рационального использования мобильной связи.



”

«Связь Z» — это связь нового поколения, где основной ценностью является разумное потребление: расход до последнего гигабайта или минуты без остатка. Мы надеемся, что новый подход к потреблению услуг и сервисов в сфере мобильной связи поможет выработать привычку осознанных покупок и в других сферах жизни».

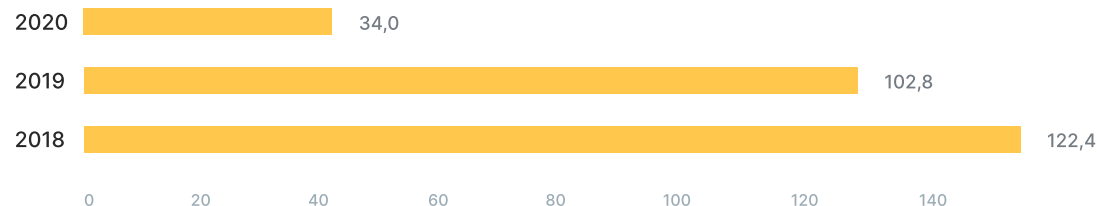
Юлия Галина,
директор по бренду и маркетинговым коммуникациям Билайн

Управление отходами

Следуя мировым экотрендам, мы переводим большинство процессов на электронный документооборот, начиная постепенный отказ от документов на бумажном носителе. В соответствии с принятой Экологической политикой в 2020 году Билайн интегрировал приверженность концепции «Ноль отходов» в свою деятельность. Контракты с абонентами подписываются в электронном формате, а при обращении клиента за операциями обслуживания формируются электронные заявления. В отчетном году данный подход позволили нам снизить объем потребления бумаги на 67% по сравнению с 2019 годом.

В случаях, когда печать документа является необходимой, мы используем функцию экопечати, которая позволяет существенно сократить использование чернил. Бытовые отходы Компании вывозятся на специализированные полигоны в рамках действующих договоров с мусорными операторами. В среднем объем бытовых отходов составляет 750 т. в год³⁰.

Объем потребления бумаги (т)²⁹



Утилизация телекоммуникационного оборудования

Основным потенциальным источником отходов для Компании является устаревшее или неисправное телекоммуникационное оборудование. Вместо того, чтобы вывозить его на полигоны размещения отходов, Билайн в соответствии с принятой в Компании Процедурой экспертизы, списания и утилизации товарно-материальных ценностей реализует данное оборудование внешним организациям в виде лома, таким образом обеспечивая возможность утилизации и повторного использования материала.

В некоторых случаях оборудование, сохранившее потребительскую ценность, реализуется на специальных торговых площадках Блоком по развитию корпоративного бизнеса. В случае невозможности реализации поддержанного оборудования или лома (например, если материалы представляют опасность

для окружающей среды) Компания привлекает внешних подрядчиков, имеющих соответствующие лицензии в целях обезвреживания, уничтожения или утилизации соответствующего оборудования.

Штрафы за нарушение экологического законодательства

В 2020 году «ВымпелКом» выплатил штрафы за нарушение экологического законодательства на общую сумму 1 055 тыс. руб. Также за отчетный период к Компании было применено 2 нефинансовые санкции в виде предписания и предостережения со стороны надзорных органов. Большая часть штрафов была получена за нарушение правил пожарной безопасности. Компания приняла соответствующие меры. (307-1)

Каждое из нарушений было расследовано Компанией, по результатам расследований приняты соответствующие меры для недопущения подобных инцидентов в будущем.

29. В расчет потребления бумаги офисами вошло ПАО «ВымпелКом» без учета офисов продаж монобрендовой сети «Билайн».

30. В расчет вошли административные и технические офисы ПАО «ВымпелКом».



11 Корпоративное управление

Органы управления Компании.....	90
Система управления рисками.....	92
Бизнес-этика и комплаенс.....	97
Права человека.....	99
Ответственная цепочка поставок.....	100

Органы управления Компании

Согласно Уставу Компании органами управления являются Общее собрание акционеров, Совет директоров и Единоличные исполнительные органы: Президент и Генеральный директор.

Органы управления и подразделения Компании отвечают за реализацию целей и задач ПАО «ВымпелКом» в области устойчивого развития в соответствии со своими компетенциями, внутренними документами и действующим законодательством. (102-18)

Общее собрание акционеров

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

Совет директоров³¹

Совет директоров ПАО «ВымпелКом» определяет основные принципы и подходы для реализации целей и задач в области устойчивого развития, а также рассматривает и утверждает внутренние документы (высшего уровня), связанные с регулированием данного направления деятельности Компании. (102-19) (102-20)

В соответствии со своей компетенцией Совет директоров осуществляет стратегическое управление Обществом путем взаимодействия с руководством и акционерами Компании, определяя направления политики и основные принципы деятельности Компании в области экономики, экологии и социальных проектов, устанавливая сферы ответственности и оценивая достигнутые результаты. (102-26)

Вопрос определения количественного состава Совета директоров ПАО «ВымпелКом», избрания его членов и досрочного прекращения их полномочий относится к компетенции Общего собрания акционеров. Процедура выдвижения и отбора кандидатов в Совет директоров прозрачна, учитывает мнения акционеров и обеспечивает соответствие состава Совета директоров требованиям законодательства, а также гарантирует представительство в Совете директоров профессионалов в области финансов, управления портфелем и стратегией, предусматривает включение компетенции в области права, комплаенса и налогообложения. Члены Совета директоров избираются Общим собранием акционеров на срок до следующего годового Общего собрания акционеров.

В целях содействия эффективной реализации функций Совета директоров в части контроля за финансово-хозяйственной деятельностью ПАО «ВымпелКом» в 2020 году был сформирован Комитет по аудиту. К компетенции Комитета по аудиту относятся предварительное рассмотрение и подготовка рекомендаций Совету директоров по вопросам в области управления рисками и внутреннего контроля, проведения внутреннего и внешнего аудита, противодействия противоправным и (или) недобросовестным действиям работников Общества и третьих лиц.

В 2020 году в состав Комитета по аудиту входили три члена Комитета. Председателем Комитета по аудиту по состоянию на конец 2020 года являлся Главный финансовый директор VEON Ltd. Серкан Окандан. (102-18)

Персональный состав Комитета по аудиту избирается решением Совета директоров. Процедура выдвижения и отбора кандидатов четко определена Положением о Комитете по аудиту. Дополнительно предусмотрена возможность включения в состав Комитета по аудиту постоянно приглашенных лиц с правом совещательного голоса. Члены Комитета по аудиту назначаются на срок полномочий соответствующего состава Совета директоров.

Совет директоров признает важность выстраивания эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами, информирования их о деятельности Компании. Для поддержания открытого и конструктивного диалога с инвестиционным сообществом Компания использует различные каналы связи: форма обратной связи, горячая линия, вынесение ключевых вопросов на рассмотрение органами управления, регулярное посещение и организация мероприятий в различных форматах. Раскрытие информации осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства, внутренними требованиями Компании, а также по запросу заинтересованных сторон.

31. Подробная информация о составе Совета директоров, включая информацию об изменениях в составе Совета директоров, имевших место в 2020 году, и сведения о членах Совета директоров, в том числе их краткие биографические данные, содержится в Годовом отчете ПАО «ВымпелКом» за 2020 год (Раздел 12).

Конфликт интересов

В ПАО «ВымпелКом» на постоянной основе в соответствии с Кодексом поведения принимаются все необходимые меры по предупреждению и устранению конфликта интересов, а также внедрена Политика по конфликтам интересов, в которой определен порядок действий работников и директоров в ситуации конфликта интересов, в том числе в ситуациях перекрестного членства в советах директоров и владении акциями/долями контрагентов Компании, разработана соответствующая форма раскрытия конфликта интересов и процедура митигации рисков.

Компания осуществляет раскрытие информации в полном объеме и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о ценных бумагах на официальном сайте Общества по адресу: <http://moskva.beeline.ru/about/about-beeline/disclosure/documents/>, что позволяет контрагентам и иным заинтересованным лицам в любое время ознакомиться с актуальной информацией о финансово-хозяйственной деятельности Общества, в том числе и со списками аффилированных лиц ПАО «ВымпелКом». Информация об участии членов Совета директоров Компании в органах управления других организаций раскрывается в составе ежеквартальных отчетов ПАО «ВымпелКом», информация о связанных сторонах (третьих лицах) раскрывается в составе консолидированной финансовой отчетности, подготовленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО). (102-25)

Комитет по социальным инвестициям

Оперативное управление вопросами устойчивого развития находится в ведении Комитета по социальным инвестициям, в компетенцию которого входит одобрение Стратегии устойчивого развития Компании, одобрение всех социальных инициатив и проектов, а также принятие иных значимых решений в области устойчивого развития.

При этом общую координацию действий Компании в области устойчивого развития осуществляет Вице-президент по коммуникациям и устойчивому развитию. (102-19)

Социальные и благотворительные проекты Компании также предварительно получают одобрение Комитета, а затем проходят согласование органов управления Компании, а также и головной компании VEON Ltd. Кроме того, предварительно проекты социальной и благотворительной направленности получают одобрение закупочной и комплаенс-функций Компании, после чего запускаются в реализацию. (102-18)

В состав Комитета по социальным инвестициям входят 11 человек из числа топ-менеджмента Компании, включая Генерального директора. Председателем Комитета является Вице-президент по коммуникациям и устойчивому развитию.

Исполнительные органы³²

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

Более подробно о компетенциях вышеуказанных органов управления читайте в Уставе ПАО «ВымпелКом».

32. С актуальной информацией об исполнительных органах и топ-менеджменте Компании можно ознакомиться по ссылке: <https://moskva.beeline.ru/about/about-beeline/management/top-management/>

Система управления рисками

Система управления рисками ПАО «ВымпелКом» направлена на обеспечение эффективных действий руководства в условиях неопределенности и связанных с нею рисков, а также на использование выявляемых возможностей для достижения стратегических и операционных целей. Компания осуществляет управление рисками в соответствии с требованиями международных и российских стандартов, в частности с учетом рекомендаций модели Комитета спонсорских организаций Комиссии Тредвей (ERM COSO) «Управление рисками организаций. Интегрированная модель». Риски Компании классифицируются по четырем группам – стратегические, операционные, финансовые и комплаенс.

Политика Компании в области управления рисками направлена на рост акционерной стоимости и повышение качества корпоративного управления. Для достижения этих целей риск-менеджмент интегрирован во все бизнес-процессы Компании и функционирует неразрывно с процессами инвестиционного и бизнес-планирования. При принятии управленческих решений применяется комплексный подход по управлению рисками, включающий в себя:

- непосредственный анализ рисков, влияющих на достижение краткосрочных и долгосрочных целей Компании;
- разработку и внедрение мер по снижению ключевых рисков Компании;
- тестирование разработанных мер по снижению рисков на предмет эффективности.

Основополагающим документом Компании в области управления рисками является Корпоративный стандарт «Управление рисками и внутренний контроль», согласно положениям которого управление рисками осуществляется сразу на нескольких функциональных уровнях. Для принятия управленческих решений с учетом рисков на оперативной основе в Компании создан соответствующий внутренний коллегиальный орган, а с целью повышения эффективности процессов риск-ориентированного планирования и обеспечения соблюдения основных положений риск-менеджмента в ПАО «ВымпелКом» функционирует Департамент по управлению рисками и внутреннему контролю.

Процессы управления рисками и внутреннего контроля затрагивают всю деятельность Компании, является обязательной составляющей разработки ее стратегии и планирования деятельности и работ по реализации принятых решений.

Ответственность за реализацию корпоративной политики в области управления рисками возложена на каждого сотрудника Компании.

Ежегодно в Компании проводится всесторонняя оценка рисков в соответствии с требованиями применимых внутренних нормативных документов и методологии, а также с использованием соответствующих инструментов идентификации и управления рисками. Компания применяет комплексный подход, направленный на выявление рисков, включающий в себя как непосредственный анализ данных, так и проведение специальных обучающих

мероприятий для сотрудников различных подразделений, которые позволяют отдельным функциям более эффективно определять и оценивать риски в зоне своей ответственности, опираясь на свою экспертизу.

Таким образом, Компания поддерживает процесс непрерывного улучшения средств выявления и контроля рисков, а также повышения компетенций работников Компании в области риск-менеджмента и внутреннего контроля.

Кроме того, в отчетном году «ВымпелКом» прошел внешнюю оценку эффективности интеграции принципов устойчивого развития в систему управления Компании и ее подверженности ESG-рискам. В рамках комплексного аудита, выполненного рейтинговым агентством EcoVadis, были определены сильные стороны и зоны роста Компании в области устойчивого развития. Оценка проводилась по 4 сферам: окружающая среда, труд и права человека, этика и устойчивые закупки. По итогам оценки Компания разработала планы по совершенствованию различных аспектов собственной деятельности и внедрению лучших практик в области устойчивого развития.

Ниже перечислены ключевые риски Компании в области устойчивого развития. Полный перечень рисков представлен в Годовом отчете ПАО «ВымпелКом» за 2020 год.



Управление ключевыми рисками ³³ (102-15)

Описание рисков

Меры реагирования

Стратегические риски

Под стратегическими рисками ПАО «ВымпелКом» подразумевает риски, связанные с достижением Компанией долгосрочных стратегических целей, возникающие в результате изменений во внешней бизнес-среде, изменений организационно-правовой формы Компании, изменений в организационной структуре Компании, принятия прочих стратегических решений, непосредственно влияющих на стратегические цели Компании.

Динамичное развитие отрасли связи обуславливает риск того, что принятая в «ВымпелКом» стратегия может оказаться неактуальной в результате выхода на рынок новых технологических продуктов, внедрения конкурентами новых продуктов и технологий в области предоставления услуг связи, изменения профиля спроса и поведения абонентов, а также изменением регуляторно-правового ландшафта.

Рынок телекоммуникационных услуг, на котором работает ПАО «ВымпелКом», характеризуется высоким уровнем конкуренции. Потенциальный рост финансовых и управленческих возможностей существующих операторов связи, использование ими новых маркетинговых методов, а также появление новых продуктов и услуг только усиливают конкуренцию, увеличивая затраты на расширение и удержание абонентской базы, снижая показатели средней выручки на одного абонента.

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

- Регулярная актуализация стратегии Компании с учетом текущего состояния и ожидаемого развития потребительского спроса и технологий как в области предоставления услуг связи, так и в смежных с ней областях.
- Непрерывный мониторинг и анализ конкурентного поведения и рыночной ситуации.
- Непрерывный мониторинг и своевременное реагирование на изменения регуляторно-правовой среды.
- Поддержка инновационной деятельности, в том числе посредством поддержки проведения конкурса технологических стартапов.

Операционные риски

Под операционными рисками ПАО «ВымпелКом» подразумевает риски, связанные с операционной деятельностью Компании, возникающие в результате противоправных действий по отношению к Компании, неэффективности внутренних процессов, негативного влияния человеческого фактора, сбоев в информационных системах,

- Регулярный мониторинг и тестирование состояния сетей, техническое обслуживание инфраструктуры, модернизация.

33. В таблице представлены основные риски в области устойчивого развития (экологические, технологические, социальные, репутационные и др.) в классификации по четырем группам в соответствии с рекомендациями ERM COSO.

Управление ключевыми рисками (102-15)

Описание рисков

а также в результате внешних событий (в т. ч. связанных с изменениями в окружающей среде), влияющих на предоставление надежного сервиса абонентам и на текущие результаты и цели операционной, инвестиционной и финансовой деятельности Компании.

Неадекватное состояние инфраструктуры и технические сбои могут привести к снижению качества связи или прерыванию доступа к сети и сопутствующим цифровым услугам.

Импортное оборудование и материалы составляют значительную долю закупок «ВымпелКом», что делает Компанию зависимой от возможных изменений цен на оборудование и услуги, закупаемые на внешнем рынке, в связи с валютными колебаниями.

Компания может подвергаться большому количеству противоправных действий со стороны третьих лиц, влияющих на потерю выручки и прочим финансовым потерям.

В области обеспечения охраны труда Компания выделяет риски, возникающие при работе с электричеством и на высоте, при прокладке кабельных линий, а также при пользовании служебным транспортом. Травмы, полученные в результате реализации данных рисков, ведут к временной нетрудоспособности наших сотрудников и, как следствие, репутационным и финансовым последствиям. (403-2)

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

Компания в своей деятельности выделяет для себя энергетические риски, климатические риски и риски, связанные с возникновением стихийных бедствий. Температурные перепады, связанные с изменением климата, могут повлиять на необходимость адаптации систем вентиляции и охлаждения в центрах обработки данных. Повышение температуры воздуха может привести к повышению затрат на энергопотребление организации, связанных с охлаждением оборудования. Помимо этого, глобальное потепление приведет к общему увеличению стоимости электроэнергии в связи со снижением объемов доступной гидроэнергии, на долю которых сейчас приходится 17% в мире, а также в связи с форсированным переходом на более экологически чистые, но дорогие источники энергии. Еще одним возможным последствием глобального потепления является потенциальное растепление грунтов в северных регионах, что потребует от Компании обеспечения дополнительных мер безопасности инфраструктурных объектов, расположенных в этих регионах.

Компания сталкивается с риском возникновения стихийных бедствий в отдельных регионах России, включая регионы, подверженные паводковым наводнениям или находящиеся в сейсмически опасных зонах. При реализации данного экологического риска базовые станции

Меры реагирования

- Фиксация цен и использование валютных оговорок в договорах закупки оборудования, направленные на снижение эффекта от ослабления рубля по отношению к иностранным валютам.
- Использование продвинутых средств непрерывного мониторинга подозрительных событий с трафиком, платежами, балансами и прочими показателями, сигнализирующими о потенциальных противоправных действиях.
- Обслуживание горячей линии для абонентов, позволяющей сообщить о проблемах с сервисом и подозрительной деятельности (ухудшение связи, проблемы с услугами, спам-сообщения, звонки мошенников и прочие).
- Поддержание процесса непрерывности бизнеса и системы контролей, направленных на избежание прерывания сервиса для абонента в случае катастрофических событий.
- Поддержание процесса контроля качества предоставляемых услуг и сбора обратной связи от абонентов для оценки уровня удовлетворенности сервисом Компании.
- Реализация корпоративной стратегии в области устойчивого развития.
- Разработка программ и тренингов по обеспечению соблюдения критериев универсального дизайна при разработке и предоставлении продуктов и услуг для категорий клиентов с особыми потребностями.
- Проведение ежегодных процедур аудита по соблюдению требований охраны труда во всех региональных подразделениях.
- Своевременное обновление инструкций, проведение инструктажей по охране труда.
- Создание адекватных условий для возможности трудоустройства и адаптации на рабочих местах для сотрудников с инвалидностью.
- Мониторинг изменений в национальном и международном экологическом законодательстве и применение проактивного подхода к соответствию ведущим стандартам.
- Мониторинг климатической и паводковой обстановки в регионах присутствия.

Управление ключевыми рисками (102-15)

Описание рисков

ПАО «ВымпелКом» могут полностью или частично выйти из строя и требовать ремонта, что приведет как к дополнительным затратам для Компании, так и к снижению качества связи и/или прерыванию доступа к услугам связи для групп заинтересованных сторон. Более того, угроза нарушения транспортного сообщения с отдаленными регионами страны может затруднить проведение восстановительных работ. В результате внесения изменений в экологическое законодательство «ВымпелКом» может столкнуться с повышением цен на материалы и ресурсы, а также с необходимостью замены использованного оборудования для соответствия новым экологическим стандартам.

Меры реагирования

- Внедрение передовых энергоэффективных технологий, позволяющих снижать объемы энергопотребления для охлаждения оборудования.
- Применение Принципа предосторожности: оценка экологических рисков при принятии решений о реализации инфраструктурных и иных проектов, в рамках которых происходит взаимодействие с окружающей средой.

(102-11)

Финансовые риски

Под финансовыми рисками ПАО «ВымпелКом» подразумевает риски, связанные со структурой финансирования, капитала, денежных потоков, используемых финансовых инструментов, инструментов страхования, налоговой политики, препятствующие поддержанию требуемого уровня доходности, а также риски, связанные с раскрытием информации, финансовой и налоговой отчетностью Компании.

- Организация и поддержание системы контролей за полнотой и достоверностью финансовой и налоговой отчетности.

Комплаенс-риски

Под комплаенс-рисками ПАО «ВымпелКом» подразумевает риски, возникающие в результате несоблюдения применимого российского или международного законодательства, внутренних нормативных документов, включая несоблюдение принятых в Компании в целях обеспечения соблюдения требований применимого законодательства норм корпоративной культуры, этики и поведения. Риски несоответствия требованиям применимого законодательства включают комплаенс, регуляторные, юридические и санкционные риски, которые потенциально могут привести к юридической ответственности, меры которой могут применяться со стороны органов государственной власти Российской Федерации.

- Внедрение решений информационной безопасности, обеспечивающих сохранность данных и их защиту от внешних атак.
- Непрерывный мониторинг соблюдения норм этики и стандартов ведения бизнеса, а также регистрация случаев нарушения с помощью горячей линии SpeakUp.
- Внедрение инициатив по созданию ответственной бизнес-культуры, основанной на ценностях уважения прав человека; реализация проекта «Время Ч».

Управление ключевыми рисками (102-15)

Описание рисков

Обладая данными более чем 50 млн абонентов ПАО «ВымпелКом» несет ответственность за их хранение и нераспространение. В случае утечки данных будут нарушены права человека на защиту частной жизни и конфиденциальности данных, а также оказано негативное влияние на репутацию Компании, что может уменьшить возможности Компании по привлечению новых абонентов, а также привести к предъявлению исков со стороны абонентов.

Билайн считает недопустимыми случаи нарушения прав человека в отношении своих клиентов, сотрудников и иных заинтересованных сторон. Мы уделяем особое внимание риску, связанному с нарушением права на справедливые и благоприятные условия труда, права детей на особую защиту и помощь, в том числе защиту от неблагоприятной информации, защиту гражданских и политических прав, включая право на конфиденциальность, защиту свободы самовыражения и свободы мнения, неприкосновенность личности, а также социальных, культурных и экономических прав, ущемляемых в случае возникновения инцидентов взяточничества и коррупции.

Ущемление вышеуказанных прав сотрудниками «ВымпелКом» является серьезным риском для репутации Компании и ведет к негативным правовым последствиям.

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

Ужесточение регуляторной практики по вопросам предоставления услуг роуминга и межоператорского взаимодействия может создать определенные риски для финансово-экономической результативности Компании. В связи с осуществлением деятельности некоторых дочерних обществ «ВымпелКом» на территории стран СНГ и Грузии Компания также косвенно подвержена рискам несоблюдения законодательства данных стран. В основе деятельности Билайна лежит предоставление возможностей для удобного общения, однако риск использования этих возможностей в преступных целях, в том числе террористических, ставит под угрозу жизни людей и репутацию Компании.

Меры реагирования

- Проведение внутрикорпоративного обучения в области бизнес-этики и антикоррупционной деятельности.
- Соблюдение положений Антикоррупционной хартии российского бизнеса и внутренних нормативных документов.
- Проведение круглых столов по вопросам комплаенса в Торгово-промышленной палате РФ (ТПП РФ).
- По направлению обеспечения прав человека в Компании реализуется ряд программ, предоставляющих равные возможности доступа к услугам/сервисам Билайн людям с инвалидностью, старшего возраста, людям с миграционным опытом и опытом вынужденного переселения.
- Строгое соответствие налоговому, таможенному, лицензионному, валютному законодательству и общему и отраслевому (в отрасли «Связь») законодательству, отслеживание изменений и внедрение мер своевременного реагирования.
- Построение конструктивного диалога с регулирующими органами в вопросах правоприменительной практики.
- Поддержание в актуальном состоянии системы контролей по снижению рисков легализации средств, заработанных преступным путем, и рисков финансирования терроризма.

Бизнес-этика и комплаенс

Соответствие международным и национальным законодательным нормам и стандартам, а также этическое ведение бизнеса являются неотъемлемыми условиями устойчивого развития Компании и ее ключевыми принципами. ПАО «ВымпелКом» стремится поддерживать деловую репутацию и доверие со стороны общественности и применяет высокие стандарты бизнес-этики не только внутри компании, но и транслирует их на своих бизнес-партнеров. За соблюдение требований, развитие этической культуры и соблюдение антикоррупционных мер в Компании отвечает Дирекция по деловой этике и комплаенс. Также в Компании действует ряд других функций, отвечающих за такие смежные направления, как соблюдение антимонопольного законодательства, санкций и мер экспортного контроля и защиту персональных данных. Более подробно о программе этики и комплаенса, а также деятельности Компании в рамках каждого из направлений читайте в Отчете КСО 2016–2017 (стр.22–30).

Кодекс поведения (102-16)

В Группе VEON действует единый свод юридических и этических принципов поведения работников каждой компании и правил ведения деятельности, которые всегда должны неукоснительно соблюдаться, независимо от места нахождения или обстоятельств – Кодекс поведения Группы VEON. Универсальные принципы распространяются на каждую компанию, входящую в Группу VEON, включая ПАО «ВымпелКом». В Кодексе обозначены ценности, которыми должны руководствоваться работники Компании по отношению друг к другу, к клиентам и бизнес-партнерам.

Среди них – взаимное уважение, доверие, сотрудничество и открытый диалог. Для нас важно, чтобы работники не скрывали конфликты интересов, не давали взятки, не злоупотребляли своими должностными обязанностями и не нарушали иные правила Компании. Для ознакомления с этими и другими принципами, которых придерживается Компания и наши работники, Кодекс поведения размещен в открытом доступе³⁴.

Продвижение этической культуры в Компании

Для поддержания корпоративной этической культуры на высоком уровне Компания регулярно осуществляет пересмотр внутренних нормативных документов в этой области, а также проводит мероприятия по развитию этического лидерства и внутреннему обучению сотрудников.

Онлайн-обучение проводится по следующим направлениям:

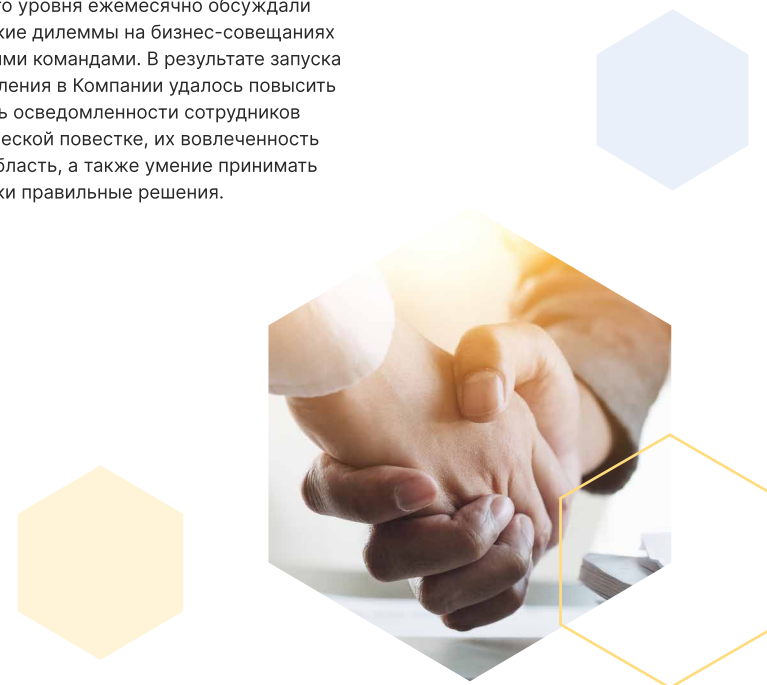
- Кодекс поведения Группы VEON;
- Противодействие взяточничеству и коррупции;
- Конфликт интересов;
- Противодействие легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- Санкции и экспортный контроль.

Помимо этого, были проведены дополнительные очные формы обучения для сотрудников разного уровня риска. В отчетном году Билайн продолжил реализацию проекта «Время Ч» («Время честности»), который включает в себя развитие трех основных направлений: этическое лидерство, этическое обучение и этические исследования.

Более подробно о проекте читайте в Отчете об устойчивом развитии ПАО «ВымпелКом» за 2019 г. (стр. 65).

В 2020 году проект был представлен в версии 3.0, в рамках которого было реализовано новое направление «Этические дилеммы», которое является частью развития этического лидерства. В рамках направления руководители высшего уровня ежемесячно обсуждали этические дилеммы на бизнес-совещаниях со своими командами. В результате запуска направления в Компании удалось повысить уровень осведомленности сотрудников об этической повестке, их вовлеченность в эту область, а также умение принимать этически правильные решения.

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



Внешний аудит корпоративной этической культуры

В 2020 году в Компании была проведена независимая комплексная оценка управления противодействием коррупции. Аудит проводился в соответствии с Положением об Антикоррупционном рейтинге российского бизнеса и Методикой Антикоррупционного рейтинга российского бизнеса по 37 критериям международного стандарта ISO 37001:2016 «Системы управления противодействием коррупции — Требования и рекомендации по применению», которые входят в состав критериев независимой оценки, проводимой в целях общественного подтверждения реализации положений Антикоррупционной хартии российского бизнеса.

По результатам комплексной оценки были получены измеряемые показатели, которые характеризуют:

- внутренние нормативные документы, содержащие термины/определения/принципы управления противодействием коррупции;
- внутренние нормативные документы, содержащие описание процедур/функций управления противодействием коррупции, показатели результативности управления противодействием коррупции;
- уровень раскрытия информации о системе управления противодействием коррупции и принимаемых мерах в течение года, предшествующего оценке.

По итогам комплексной оценки был рассчитан удельный показатель соответствия деятельности ПАО «ВымпелКом» требованиям вышеперечисленных стандартов, который составил 82,38%. В результате проведенной оценки Компании был присвоен класс рейтинга A2, подтверждающий статус организации с высоким уровнем противодействия коррупции, характеризующейся низким уровнем сопряженной угрозы инвесторам, кредиторам, деловым партнерам и иным заинтересованным сторонам.

Деятельность по противодействию коррупции (102-16)

В Компании действует Политика «Противодействие взяточничеству и коррупции», которая соответствует требованиям, предъявляемым VEON к своим дочерним предприятиям, и предусматривает соблюдение всех законов о борьбе со взяточничеством и коррупцией, действующих в регионах присутствия. Положения политики обязательны для соблюдения работниками ПАО «ВымпелКом» и его дочерних обществ, а также бизнес-партнерами ПАО «ВымпелКом». Соответствующие требования доводятся до партнеров в виде антикоррупционной оговорки, присутствующей в договорах со всеми контрагентами Компании. (205-2)

Честное ведение бизнеса – один из ключевых приоритетов деятельности Компании, поэтому «ВымпелКом» уделяет большое внимание внутренним коммуникациям и вопросам обучения в области противодействия коррупции.

Каждый новый сотрудник или руководитель Компании проходит ознакомление с ключевыми принципами Компании в области деловой этики и противодействия коррупции – курс по Кодексу поведения, также по данному курсу организуются регулярное обучение для сотрудников, которые еще не прошли его в текущем году. В 2020 году данный курс прошли 99% сотрудников Билайн. Кроме того, в 2020 году в рамках тренинговой кампании специальный курс по противодействию коррупции прошли 11 184 работника Компании (38,1% от общей численности), а также 95% представителей высшего руководства ПАО «ВымпелКом»³⁵. (205-2)

35. Курс прошли 19 из 20 представителей высшего руководства. Исключение составил Д. Б. Зимин – почетный президент и учредитель Компании (на данный момент не участвует в повседневной операционной деятельности Компании: не работает с бизнес-партнерами, не участвует в закупочной деятельности).



Права человека

Соблюдение прав человека неизменно является абсолютным приоритетом для ПАО «ВымпелКом». Компания руководствуется международными и национальными стандартами в области прав и свобод человека, которые закреплены в Конституции Российской Федерации, Трудовом кодексе Российской Федерации, Всеобщей декларации прав человека, Руководящих принципах предпринимательской деятельности в аспекте прав человека, разработанных ООН, Трехсторонней декларации Международной организации труда и иных документах. Основные принципы и подходы к соблюдению прав человека зафиксированы в Кодексе поведения Группы VEON, Политике по горячей линии SpeakUp, Стратегии устойчивого развития ПАО «ВымпелКом». Мы стремимся предоставлять каждому сотруднику Компании равные права и возможности вне зависимости от пола, возраста, происхождения, расы, цвета кожи, языка, национальности, места жительства, социального, имущественного, семейного и должностного положения, отношения к религии, убеждений, принадлежности или непринадлежности к общественным объединениям или каким-либо социальным группам. В Компании не допускаются любые формы дискриминации, а также применяется принцип нулевой терпимости к использованию детского и принудительного труда. (408-1) (409-1)

Часть нашей операционной деятельности реализуется в регионах проживания коренных и малочисленных народов. Мы с уважением относимся к обычаям, интересам и правам представителей коренных народов и не оказываем негативного воздействия на их традиционный образ жизни. (411-1)

В 2020 году в деятельности Компании отсутствовали случаи нарушений, затрагивающих права человека.

Горячая линия SpeakUp

В Компании организована работа горячей линии SpeakUp, которая предназначена для информирования о возможных или известных нарушениях или попытках скрыть возможные или известные нарушения Кодекса поведения Компании, иных внутренних нормативных документов и национального законодательства. На линию также поступают сообщения о возможных или известных случаях неэтичного поведения, затрагивающих Компанию, Группу VEON или их работников, или подразумевающих их причастность к таким случаям, и об иных проблемах, связанных с этическим ведением бизнеса, в том числе возможны обращения для получения консультации по этическим вопросам. Функцией могут воспользоваться как сотрудники Компании, так и третьи лица. (102-17)

Компания принимает все необходимые меры по сохранению конфиденциальности и анонимности, а также уважает право человека считаться невиновным при отсутствии доказательств, гарантируя справедливое расследование каждого случая.

Более подробно о деятельности горячей линии SpeakUp читайте в Отчете об устойчивом развитии за 2019 год (стр. 82).



Ответственная цепочка поставок

Процесс управления закупками в ПАО «ВымпелКом» направлен на то, чтобы максимально способствовать развитию бизнеса и своевременно удовлетворять потребности Компании в товарах, работах и услугах с оптимальными показателями цены, сроков и качества.

Закупочные процедуры Компании выполняются в соответствии с внутренними регламентирующими документами и законодательством Российской Федерации. Для всех участников процедуры закупки устанавливаются равные конкурентные возможности и единые правила участия, а за основу для оценки предложений берутся объективные, измеряемые критерии. Отношения Компании со всеми поставщиками выстраиваются на принципах добросовестности, честности и открытости.

Техническое задание при выборе контрагента составляется с учетом всего жизненного цикла продукции и формируется с учетом применимых требований международных стандартов, проверяющих и лицензирующих организаций.

Требования к поставщикам и бизнес-партнерам

Для снижения репутационных рисков и в целях соответствия лучшим практикам по управлению ESG-асpekтами Билайн стремится распространять свои этические стандарты ведения бизнеса на своих поставщиков и бизнес-партнеров. В связи с этим для всех участников закупочных мероприятий Компании проводятся корпоративные проверки на наличие рисков, связанных с недобросовестным ведением бизнеса, нарушением требований законодательства, в том числе законодательства о противодействии коррупции, финансовых, налоговых и комплаенс рисков.

Основные вопросы этического поведения, честного ведения бизнеса, конфликтов интересов, безопасности условий труда и другие вопросы бизнес-этики со стороны деловых партнеров Билайн закреплены в Кодексе поведения бизнес-партнеров, разработанном Компанией, и распространяются на всех поставщиков и подрядчиков.

В 2020 году мы начали работу по обновлению Кодекса – основной повесткой изменений стал учет ESG-требований, предъявляемых к принципам ведения бизнеса поставщиками.

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

- ознакомились с требованиями Кодекса поведения Группы VEON и Кодекса поведения бизнес-партнеров;
- обязуются соблюдать указанные требования;
- обязуются информировать о фактических или потенциальных случаях нарушения указанных требований.

В случае, если у партнера выявлены факты нарушения требований Кодекса поведения, мы отказываемся от сотрудничества с ним.

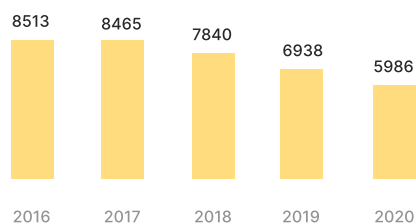
Изменения в Кодексе поведения бизнес-партнеров Билайн

- 01** В Кодекс включены процедуры оценки социальных и экологических рисков бизнес-партнеров
- 02** Учтены требования Руководящих принципов ООН в сфере бизнеса и прав человека
- 03** Зафиксированы требования к деятельности Компании и ее бизнес-партнеров в части недопущения рисков, ведущих к экологическим катастрофам или дискриминации прав человека
- 04** Включены требования к технической и операционной готовности бизнес-партнеров к возникновению аварийных и прогнозируемых чрезвычайных ситуаций и немедленному реагированию, а также устранению возможных проблем со здоровьем работников и экологических последствий
- 05** Включено требование к повышению устойчивости бизнес-процессов партнеров и внедрению ими ответственных практик в области экономического, социального и экологического влияния
- 06** Зафиксировано право Компании проводить аудит бизнес-партнеров и запрашивать у них данные для проверки соблюдения требований настоящего Кодекса

Взаимодействие с поставщиками и бизнес-партнерами

Мы всегда стараемся приобретать услуги и продукцию местных поставщиков, способствуя тем самым экономическому развитию регионов и стран присутствия Компании. Так, в 2020 году мы поддерживали контрактные отношения с 5 986 поставщиками, среди которых доля российских поставщиков составила 98% (или 5 896 организаций). 91% общего объема затрат по закупочным категориям пришлось на российские юридические лица. (102-9) (204-1)

Количество поставщиков ПАО «ВымпелКом»



Основной закупочной категорией Компании стало оборудование, сервисы и инфраструктурные решения, приобретаемые от российских и международных поставщиков, в том числе от лидеров рынка. Остальная часть закупок приходится на телефоны, аксессуары сотовой связи и другие товары.

Для укрепления взаимовыгодного сотрудничества со своими контрагентами мы создали площадку для ведения совместной работы – Конфликтную комиссию. Целью работы комиссии является урегулирование спорных ситуаций и рассмотрение жалоб контрагентов «ВымпелКом» по вопросам предквалификации, выбора контрагента и дисквалификации. Площадка помогает создать открытую и предсказуемую среду для ведения бизнеса и выстроить эффективные коммуникации с бизнес-партнерами посредством прямого диалога и обмена мнениями.

Если, по мнению поставщика, конкурсные процедуры были проведены с нарушениями принципов открытости, добросовестности и прозрачности, он может обратиться в Конфликтную комиссию ПАО «ВымпелКом» для проведения детального анализа возникшей ситуации и вынесения объективного решения. В 2020 году таким образом было рассмотрено 10 обращений поставщиков.

Повышение эффективности закупок

Билайн на постоянной основе реализует инициативы по повышению прозрачности и совершенствованию эффективности тендерных процедур с целью сокращения расходов на закупки необходимых ресурсов, оптимизации связанных соответствующих бизнес-процессов и улучшения условий взаимодействия с Компанией для партнеров. Для повышения скорости принятия решений нами был внедрен ряд изменений в процесс выбора контрагента:

- описан процесс подготовки плана закупочных мероприятий;
- детализировано распределение ответственности в ходе закупочного мероприятия;
- описан порядок внесения изменений в результаты закупочных мероприятий.

Также в отчетном году была успешно завершена трансформация закупочной функции – функционал выбора контрагента и заключения договоров по всем категориям закупок передан из закупочного подразделения Штаб-квартиры VEON Ltd. в Дирекцию по снабжению ПАО «ВымпелКом». Передача функционала прошла без влияния на операционную деятельность Компании.



Контакты

ПАО «ВымпелКом»

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

Контакты по вопросам устойчивого развития

Евгения Чистова,
Руководитель по устойчивому развитию

EChistova@beeline.ru

Анастасия Потапова,
Менеджер по устойчивому развитию /
Менеджер проекта по подготовке отчета

APotapova@beeline.ru (102-53)

Приложения

Приложение 1. Определение существенных тем.....104

Приложение 2. Цели устойчивого развития ООН
и инициативы Компании.....107

Приложение 3. Указатель содержания GRI Standards.....111

Приложение 4. Детализация индикаторов GRI Standards.....133

Приложение 5. Глоссарий и список сокращений.....136

Приложение 6. Заключение независимого аудитора.....138

Приложение 1.

Определение существенных тем

При подготовке отчета мы ориентировались на десять принципов определения содержания и обеспечения качества отчета, которые требуется соблюдать согласно GRI Standards. В соответствии с ними Компания должна определять существенные темы для последующего раскрытия в отчете и привлекать к данному процессу представителей внутренних и внешних заинтересованных сторон. (102-46)

В соответствии с GRI Standards под существенными понимаются темы, которые, с одной стороны, отражают значительное воздействие Компании на экономику, окружающую среду и общество в регионах присутствия Компании, а с другой стороны, имеют значительное влияние на оценку деятельности Компании и принимаемые решения в отношении данной деятельности заинтересованными сторонами Компании.

При подготовке отчета определение существенных тем было проведено в три этапа. На первом этапе были проанализированы тренды отчетности российских и международных телекоммуникационных компаний, оценена актуальность существенных тем, раскрытых в прошлогоднем отчете, а также проведен мониторинг сообщений в средствах массовой информации. По результатам первого этапа был сформирован базовый список, включающий 19 релевантных тем. На втором этапе был проведен опрос заинтересованных сторон в целях ранжирования существенных тем. В опросе приняли участие руководители Компании, рядовые сотрудники и внешние стейкхолдеры (в том числе деловые партнеры, рейтинговые агентства, экологические и образовательные организации и др.). Для соблюдения баланса ответов вопросы были распределены по группам стейкхолдеров в зависимости от их профессиональных компетенций.

Респонденты оценивали существенность тем по следующим параметрам:

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

Всего в данном опросе приняло участие 149 человек: 13 представителей менеджмента, 24 внешних стейкхолдера и 112 сотрудников. Охват опрошенных вырос на 26% по сравнению с предыдущим годом. (102-43)

Кроме того, в рамках второго этапа мы определили перечень тем, наиболее актуальных для абонентов «Билайн». В социальной сети «ВКонтакте» мы предложили абонентам оценить десять тем (обобщенных из тем, входящих в базовый список), представляющих для них наибольший интерес. Их оценка вошла в расчет среднего значения итогового балла по шкале «Влияние на интересы заинтересованных сторон». Всего в данном опросе приняло участие 1 229 человек. На третьем этапе после построения матрицы на основе результатов опросов были применены корректирующие факторы, которые повысили статус тем, часто раскрываемых в отчетах ведущих отраслевых компаний (для этих целей проведен специальный бенчмаркинг) либо особо значимых для бизнеса и акционеров Компании. Критерием для выделения темы в качестве существенной стало попадание темы по обеим осям матрицы в зону

«Значимое» либо в зону «Крайне значимое» хотя бы по одной оси. (102-49)

В отчетном году список существенных тем был обновлен – добавлены темы «Бизнес-этика и противодействие коррупции», а также «Достойные условия труда и безопасность на рабочем месте». Таким образом, наиболее существенными темами признаны:

- бизнес-этика и противодействие коррупции;
- конфиденциальность и безопасность данных;
- качество сервиса;
- развитие телекоммуникационной инфраструктуры;
- экономическое развитие и результативность;
- достойные условия труда и безопасность на рабочем месте.



Перечень существенных тем в соответствии со стандартами GRI и иных значимых тем, раскрываемых в отчете* (102-47)

№ темы	Формулировка темы	Используемые для раскрытия темы стандарты GRI
1.	Экономическое развитие и результативность	GRI 201: Экономическая результативность
2.	Корпоративное управление	GRI 102-18 Структура корпоративного управления
3.	Бизнес-этика и противодействие коррупции	GRI 205: Антикоррупционные практики
4.	Комплаенс и соответствие международным и национальным стандартам в сфере телекоммуникаций	GRI 307: Соответствие требованиям экологического законодательства
5.	Ответственная цепочка поставок	GRI 204: Практика закупок GRI 206: Антиконтентное поведение GRI 414: Оценка поставщиков по социальным критериям
6.	Взаимодействие с заинтересованными сторонами, в том числе с органами государственной власти	GRI 102-43: Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами GRI 201: Экономическая результативность
7.	Конфиденциальность и безопасность данных	GRI 418: Конфиденциальность клиента
8.	Развитие безопасного интернета и ответственность контента	–
9.	Качество сервиса	–
10.	Воздействие мобильной связи на здоровье	GRI 416: Здоровье и безопасность клиента

№ темы	Формулировка темы	Используемые для раскрытия темы стандарты GRI
11.	Развитие телекоммуникационной инфраструктуры	GRI 203: Непрямые экономические воздействия
12.	Вклад в развитие цифровой экономики (цифровые инновации и «умные» технологии)	GRI 203: Непрямые экономические воздействия
13.	Развитие цифровых навыков населения (повышение цифровой грамотности)	GRI 203: Непрямые экономические воздействия
14.	Инновации для решения экологических и социальных проблем, в том числе развитие инклюзивности	GRI 203: Непрямые экономические воздействия GRI 304: Биоразнообразие
15.	Управление персоналом, обучение и развитие сотрудников, привлечение, удержание и развитие STEM ³⁶ -танталов	GRI 404: Подготовка и образование
16.	Достойные условия труда, здоровье и безопасность на рабочем месте	GRI 202: Присутствие на рынках GRI 401: Занятость GRI 402: Взаимодействие работников и руководства GRI 403: Здоровье и безопасность труда
17.	Соблюдение прав человека. Разнообразие и равные возможности, недопущение дискриминации	GRI 405: Разнообразие и равные возможности GRI 408: Детский труд GRI 409: Принудительный труд GRI 411: Права коренных народов
18.	Энергоэффективность и рациональное использование ресурсов (энергия, выбросы парниковых газов, водопотребление)	GRI 302: Энергия GRI 303: Вода и сбросы GRI 305: Выбросы
19.	Контроль за образованием, прием и переработка отходов (в том числе старой электронной техники)	—

* Жирным шрифтом в таблице отмечены темы, признанные существенными в соответствии со стандартами GRI. Кроме того, по результатам опроса стейкхолдеров Компанией было принято решение о включении в список существенных темы «Реагирование на пандемию коронавируса и обеспечение непрерывности бизнеса».

36. STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) — термин, используемый для общего обозначения академических дисциплин: естественные науки, технологии, инженерия и математика; подход к образовательному процессу, согласно которому основой приобретения знаний является простая и доступная визуализация научных явлений, которая позволяет легко охватить и получить знания на основе практики и глубокого понимания процессов.

Приложение 2.

Цели устойчивого развития ООН и инициативы Компании (102-15)

Задачи по достижению ЦУР

Инициативы Компании

Ссылка на соответствующую страницу отчета/раздел

ЦУР 3. Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте (фокусная ЦУР)

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

Развитие технологий цифрового здравоохранения и доступа к качественной медицинской помощи. Реализация программы добровольного медицинского страхования среди сотрудников.

Более подробно читайте в разделе «Сервисы и инновационные решения в области телемедицины» и в разделе «Охрана труда»

ЦУР 4. Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех

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

- Мероприятия в области обучения персонала
- Проект BeeWINNER
- Совместный образовательный портал Билайн Университета и ВДНХ students.vdnh.ru
- Интеллектуальное волонтерство ProCharity

Более подробно читайте в разделах «Кадровая политика. Развитие человеческого капитала», «Технологические решения для некоммерческого сектора», «COVID – Response 2020»

ЦУР 5. Обеспечение гендерного равенства и расширение прав и возможностей всех женщин и девочек

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

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

Более подробно читайте в разделе «Корпоративная культура» и «Бизнес-этика и комплаенс»

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

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

Более подробно об инициативе читайте в Отчете об устойчивом развитии ПАО «ВымпелКом» за 2018 год на стр. 47.

Задачи по достижению ЦУР

Инициативы Компании

Ссылка на соответствующую страницу отчета/раздел

ЦУР 7. Обеспечение доступа к недорогим, надежным, устойчивым и современным источникам энергии для всех

7.3 К 2030 году удвоить глобальный показатель повышения энергоэффективности

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

Более подробно читайте в разделе «Повышение энергоэффективности собственных объектов»

ЦУР 8. Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех (фокусная ЦУР)

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

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

Более подробно читайте в разделе «Корпоративная стратегия. Приоритет устойчивости бизнеса»

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

Платформа «Билайн.ПРОдвижение», услуга «Энергоконсалт» и иные решения для малого и среднего бизнеса.

Более подробно читайте в разделе «Поддержка малого и среднего бизнеса», «Повышение энергоэффективности собственных объектов» и «COVID – Response 2020»

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

Сокращение объемов энергии, затраченной на транспортировку техники и персонала. Сокращение использования ресурсов, в том числе энергетических, посредством внедрения инноваций.

Более подробно читайте в разделе «Повышение энергоэффективности собственных объектов»

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

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

Более подробно читайте в разделе «Кадровая политика. Развитие человеческого капитала»

Задачи по достижению ЦУР

Инициативы Компании

Ссылка на соответствующую страницу отчета/раздел

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

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

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

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

Более подробно читайте в разделах «Охрана труда», «Мотивация и оценка сотрудников», «Социальная поддержка»

ЦУР 9. Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям (фокусная ЦУР)

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

Модернизация сети 4G/LTE и развитие сети 5G, строительство инфраструктуры в Арктике, технологии 5G в здравоохранении, LTE-роуминг.

Более подробно читайте в разделе «Развитие инфраструктуры и вклад в устойчивое развитие населенных пунктов»

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

Платформа «Билайн.ПРОдвижение», услуга «Энергоконсалт» и иные решения для малого и среднего бизнеса

Более подробно читайте в разделах «Поддержка малого и среднего бизнеса», «Повышение энергоэффективности собственных объектов»

ЦУР 10. Сокращение неравенства внутри стран и между ними (фокусная ЦУР)

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

Развитие ассистивных технологий, помогающих людям с инвалидностью без преград интегрироваться в жизнь общества.

Поддержка глобального движения крупных компаний по развитию повестки инклюзивности и равных возможностей — The Valuable 500.

Платформы BeeInclusion и Everland.

Более подробно читайте в разделе «Инклюзия: равноправная социальная среда для всех»

Задачи по достижению ЦУР

Инициативы Компании

Ссылка на соответствующую страницу отчета/раздел

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

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

Более подробно читайте в разделе «Корпоративная культура»

ЦУР 11. Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов

11.a. Поддерживать позитивные экономические, социальные и экологические связи между городскими, пригородными и сельскими районами на основе повышения качества планирования национального и регионального развития.

Улучшение клиентского опыта и непрерывная техническая поддержка абонентов вне зависимости от региона присутствия, развитие телекоммуникационной инфраструктуры.

Более подробно читайте в разделах «Развитие инфраструктуры и вклад в устойчивое развитие населенных пунктов».

ЦУР 17. Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках глобального партнерства в интересах устойчивого развития (фокусная ЦУР)

17.1. Усилить мобилизацию ресурсов из внутренних источников, в том числе благодаря международной поддержке развивающихся стран, с тем, чтобы повысить национальные возможности по сбору налогов и других доходов.

Компания прикладывает значительные усилия в области совершенствования практик этичного ведения бизнеса и противодействия коррупции.

Более подробно читайте в разделе «Бизнес-этика и комплаенс»

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

Увеличение количества базовых станций и расширение географической зоны покрытия интернетом.

Более подробно читайте в разделе «Развитие инфраструктуры и вклад в устойчивое развитие населенных пунктов»

Приложение 3.

Указатель содержания GRI Standards³⁷ (102-55)

Стандарт GRI

Номер

Наименование показателя

Страница

Исключенная информация

Комментарии

Границы отчета³⁷

GRI 101: ПРИНЦИПЫ (2016)

GRI 102: Стандартные элементы (2016)	Профиль организации					
	102-1	Название организации	14			ПАО «ВымпелКом»
	102-2	Виды продукции и услуги	14			
	102-3	Расположение штаб-квартиры	-		Штаб квартира ПАО «ВымпелКом» расположена в Москве.	
	102-4	Страны осуществления деятельности	14			
	102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	14		Подробная информация о собственности – на с. 4 пояснительной записки к годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности ПАО «ВымпелКом» за 2020 год	
	102-6	Рынки, на которых работает организация	14			

37. В терминах стандартов GRI под единственным регионом деятельности Компании понимается территория Российской Федерации. Этот подход применяется при раскрытии всех показателей GRI.

37. В бизнес-единицу «Россия» включены все предприятия Группы «ВымпелКом», осуществляющие свою деятельность на территории Российской Федерации, и АО «Национальная Башенная Компания».

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
	102-7	Масштаб организации	15, 57		Подробную информацию об общем капитале и количестве подразделений читайте на с. 8 Годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности ПАО «ВымпелКом» за 2020 год. Компания ведет основную деятельность в Российской Федерации и имеет 4 филиала на территории страны.	
	102-8	Численность сотрудников	132		Доля работ организации, выполняемая лицами, отличными от работников, незначительна.	
	102-9	Цепочка поставок организации	100		Подробную информацию о ключевых поставщиках читайте на стр. 50 Ежеквартального отчета эмитента за 1 кв. 2021 года.	
	102-10	Существенные изменения в организации и ее цепочке поставок	34,37		Существенные изменения в масштабах организации и в структуре акционерного капитала в отчетном периоде отсутствовали.	
	102-11	Применение принципа предосторожности	94			
	102-12	Внешние инициативы	5		Обязательное присоединение: - В своей деятельности ПАО «ВымпелКом» делает все возможное, чтобы следовать принципам и рекомендациям Кодекса корпоративного управления, рекомендованного к применению Банком России. Добровольное присоединение: - Цели устойчивого развития ООН - Руководство ЮНКТАД по ключевым индикаторам ЦУР ООН	

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
					- Руководящие принципы предпринимательской деятельности в аспекте прав человека, разработанные ООН - The Valuable 500 В 2021 году Компания присоединилась к Социальной хартии российского бизнеса.	
	102-13	Членство в ассоциациях	–		Подробная информация о членстве в союзах, банковских группах, банковских холдингах, холдингах и ассоциациях – на стр. 132 Ежеквартального отчета эмитента за 1 кв. 2021.	
Стратегия						
	102-14	Заявление высшего исполнительного лица	2			ПАО «ВымпелКом»
	102-15	Ключевые воздействия, риски и возможности	92-95			
Этика и добросовестность						
	102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации, кодексы поведения/этические кодексы	22, 96-97			ПАО «ВымпелКом»
	102-17	Механизмы консультирования и информирования о проблемах в области этики	98			

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
	Корпоративное управление					
	102-18	Структура корпоративного управления	89-90			ПАО «ВымпелКом»
	102-19	Порядок делегирования полномочий	89-90			
	102-20	Руководители, ответственные за решение экономических, экологических и социальных вопросов	89			
	102-23	Председатель высшего органа корпоративного управления	-		Председатель Совета Директоров не является исполнительным директором.	
	102-25	Предотвращение конфликта интересов	90			
	102-26	Роль высшего органа корпоративного управления в установлении целей, ценностей и стратегии	89			
	Взаимодействие с заинтересованными сторонами					
	102-40	Список групп заинтересованных сторон	29			ПАО «ВымпелКом»
	102-41	Коллективные договоры	–		Практика заключения коллективных договоров в Билайн отсутствует.	
	102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	29			

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
	102-43	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами	29, 30-31			
	102-44	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами	8, 30-31			
Практика отчетности						
	102-45	Юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность	5		Перечень дочерних организаций, включенных в консолидированную финансовую отчетность за 2020 год, раскрыт на стр. 37 Примечаний к консолидированной финансовой отчетности ПАО «ВымпелКом».	ПАО «ВымпелКом»
	102-46	Определение содержания отчета и границ	5, 103			
	102-47	Перечень существенных тем	104-105			
	102-48	Переформулировки информации	5			
	102-49	Изменения в отчетности	5, 103			
	102-50	Отчетный период	5			
	102-51	Дата публикации предыдущего отчета	-		Ноябрь 2020 года	

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
	102-52	Цикл отчетности	-		Ежегодный	
	102-53	Контактное лицо по вопросам об отчете	101			
	102-54	Вариант соответствия GRI	-		Отчет подготовлен в соответствии со Стандартами отчетности в области устойчивого развития GRI Standards: вариант «Основной»	
	102-55	Указатель содержания GRI	110			
	102-56	Внешнее заверение	137		Аудитор выбран на основе конкурсно-закупочной процедуры. Высшие органы управления Компании в процессе выбора аудитора отчета участия не принимали в соответствии с принятой в Компании практикой заказа подобных услуг.	

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ

GRI 102: Стандартные элементы (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			Бизнес-единица «Россия»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	-		Сведения о подходах к управлению экономической результативностью читайте в пресс-релизе: https://moskva.beeline.ru/about/press-center-new/press-center-new/details/1583358/	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	-		Сведения об оценке подходов к управлению экономической результативностью читайте в пресс-релизе: https://moskva.beeline.ru/about/press-center-new/press-center-new/details/1583358/	

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
GRI 201: Экономическая результативность (2016)	201-4	Финансовая помощь, полученная от государства	–		ПАО «ВымпелКом» не получало в 2020 году финансовой поддержки от государства. Государство отсутствует в составе акционеров.	ПАО «ВымпелКом»
ПРИСУТСТВИЕ НА РЫНКАХ						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	56, 59			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	59			
GRI 202: Присутствие на рынках (2016)	202-1	Отношение стандартной заработной платы начального уровня сотрудников разного пола к установленной минимальной заработной плате в существенных регионах деятельности организации	59			ПАО «ВымпелКом»
	202-2	Доля руководителей высшего ранга в существенных регионах деятельности организации, нанятых из числа представителей местного населения	58		Доля руководителей высшего ранга, нанятых из числа представителей местного населения – 90%.	ПАО «ВымпелКом»
НЕПРЯМЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
GRI 203: Непрямые экономические воздействия (2016)	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	38, 44, 46, 52			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	38, 44, 46, 52			
	203-1	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и безвозмездные услуги	27, 44, 52, 134			ПАО «ВымпелКом»
	203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	27, 38, 46			ПАО «ВымпелКом»
ПРАКТИКА ЗАКУПОК						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	99			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	99			
GRI 204: Практика закупок (2016)	204-1	Доля расходов на местных поставщиков	100			ПАО «ВымпелКом»
АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ ПРАКТИКИ						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			Бизнес-единица «Россия»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	96			

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	96			
GRI 205: Антикоррупционные практики (2016)	205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	97			Бизнес-единица «Россия»
АНТИКОНКУРЕНТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			Бизнес-единица «Россия»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	96			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	96			
GRI 206: Антиконкурентное поведение (2016)	206-1	Правовые действия в отношении организации в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства	134		В отчетном году было закончено разбирательство по делу о нару- шении антимонопольного законо- дательства, возбужденному ФАС в 2018 году. Решение ФАС было обжаловано Компанией, суд закончен в декабре 2020 года. Одновременно с этим в мае 2020 года ФАС на осно- вании этого решения возбудил другое дело об административном право- нарушении, по результатам которого было вынесено постановление о наложении штрафа. Постановление был обжаловано сначала в админи- стративном порядке руководителю ФАС России, затем в судебном порядке. Суд оставил постановление в силе, штраф был оплачен Компанией.	Бизнес-единица «Россия»

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
--------------	-------	-------------------------	----------	------------------------	-------------	----------------

ЭНЕРГИЯ

GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			Бизнес-единица «Россия»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	81			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	81			
GRI 302: Энергия (2016)	302-1	Потребление энергии внутри организации	26, 82		Данные по потреблению электроэнергии и тепла рассчитаны на основе средних тарифов.	ПАО «ВымпелКом»

ВОДА И СБРОСЫ

GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	86			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	86			
GRI 303: Вода и сбросы (2018)	303-1	Потребление энергии внутри организации	86		Компания использует воду в основном в бытовых и технических целях, основным потребителем воды являются офисы Компании. Забор и сброс воды осуществляется из/в муниципальные источники водоснабжения (водооборота) по договорам с операторами данных систем. Водопотребление в районах с дефицитом воды Компанией не осуществляется.	ПАО «ВымпелКом»

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
GRI 303: Вода и сбросы (2018)	303-2		-		Минимальные стандарты качества воды, сбрасываемой в водные объекты Компанией, определяются российским законодательством.	ПАО «ВымпелКом»
GRI 303: Вода и сбросы (2018)	303-5	Водопотребление	86		Водопотребление в районах с дефицитом воды Компанией не осуществляется.	ПАО «ВымпелКом»

БИОРАЗНООБРАЗИЕ

GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	85			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	85			
GRI 304: Биоразнообразие (2016)	304-2	Значимые воздействия деятельности продукции и услуг на биоразнообразие	85			ПАО «ВымпелКом»

ВЫБРОСЫ

GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	80			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	80			

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
GRI 305: Выбросы (2016)	305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	80			ПАО «ВымпелКом»
СООТВЕТСТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	87			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	87			
GRI 307: Соответствие требованиям экологического законодательства (2016)	307-1	Соответствие экологическому законодательству	87			ПАО «ВымпелКом»
ЗАНЯТОСТЬ						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	56-57			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	56-57			
GRI 401: Занятость (2016)	401-1	Общее количество вновь нанятых сотрудников и текучесть кадров	26, 58, 134	В перечне элементов, охваченных индикатором, отсутствует разбивка по полу и по возрасту для коэффициентов текучести	Приложение 4. Показатель раскрыт частично. Коэффициент приема = 54,5%. Коэффициент текучести кадров накопительным итогом = 61,7%.	ПАО «ВымпелКом»

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
				и приема сотрудников. Отчет не раскрывает информацию ввиду невозможности предоставить требуемую GRI детализацию на этапе сбора данных. Компания рассмотрит возможность разработки системы учета в течение ближайших нескольких лет.	Коэффициент текучести (ежемесячный) рассчитывается как отношение количества уволенных к сумме количества уволенных и численности занятых по данным на конец месяца.	ПАО «ВымпелКом»
	401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	64, 67		Указанные льготы получают все сотрудники Компании, работающие по трудовому договору (кроме работающих по совместительству) на условиях полной либо неполной занятости. Данные льготы не распространяются на сотрудников, работающих временно, на условиях гражданско-правового договора.	ПАО «ВымпелКом»
ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ РУКОВОДИТЕЛЯМИ И СОТРУДНИКАМИ						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	56-57, 64			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	56-57, 64			
GRI 402: Взаимоотношения между сотрудниками и руководителями (2016)	402-1	Минимальный период уведомления в отношении изменений в деятельности организации	–		При сокращении должности / ликвидации организации Компания соблюдает требования российского законодательства и уведомляет сотрудника за 2 месяца, а при массовых сокращениях – за 3 месяца.	ПАО «ВымпелКом»

Стандарт GRI Номер Наименование показателя Страница Исключенная информация Комментарии Границы отчета

ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	65-66			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	65-66			
GRI 403: Здоровье и безопасность на рабочем месте (2018)	403-1	Система управления промышленной безопасностью и охраной труда	65			ПАО «ВымпелКом»
	403-2	Идентификация опасности, оценка риска и расследование инцидентов	66, 93		В Компании разработана и действует Инструкция по охране труда для специалиста офиса обслуживания и продаж. В п. 7 Инструкции оговаривается, что обо всех обнаруженных неисправностях применяемого оборудования, торгового инвентаря и других неполадках необходимо сообщить непосредственному руководителю и приступить к работе только после их устранения. П. 7 также определяет процедуры подготовки рабочего места для безопасной работы.	ПАО «ВымпелКом»
	403-3	Службы охраны труда	–		В Компании действует специальная должность, ответственная за охрану труда, в перечень задач которой в том числе входят: - выявление опасных и вредных производственных факторов на рабочих местах; - проведение анализа состояния и причин производственного травматизма; - информирование работников о состоянии условий труда на рабочих местах;	ПАО «ВымпелКом»

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
					- расследование и учет несчастных случаев на производстве, участие в работе комиссии по расследованию несчастного случая; - организация обязательных медицинских осмотров; - организация своевременного обучения по охране труда работников компании, в том числе ее руководителя, участие в работе комиссий по проверке знаний требований охраны труда; - рассмотрение писем, заявлений, жалоб работников, касающихся вопросов условий и охраны труда, подготовка предложений по устранению выявленных недостатков; - проведение специальной оценки условий труда; - контроль за обеспечением и правильным применением средств индивидуальной защиты работниками компании; - управление производственными рисками.	
	403-4	Участие работников, консультации и коммуникации по вопросам охраны здоровья и безопасности труда	–	Пункт b показателя 403-4 к ПАО «ВымпелКом» неприменим, так как в Компании отсутствуют соответствующие комитеты.	В рамках планового пересмотра / актуализации документации по охране труда (программ, элементов системы управления охраной труда, проектов) для обсуждения проектов обновленных документов привлекаются все профильные подразделения Компании.	ПАО «ВымпелКом»
	403-5	Обучение работников в сфере охраны здоровья и безопасности труда	–		Обучение работников вопросам охраны труда происходит в виде обязательных инструктажей и ознакомления с внутренними нормативными документами Компании. Также существует практика дополнительного обучения по различным программам и видам работ как внутри Компании, так и в учебных центрах на основании заключенных договоров.	ПАО «ВымпелКом»

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
	403-6	Содействие улучшению здоровья сотрудников	65, 67			ПАО «ВымпелКом»
	403-7	Предотвращение и смягчение воздействий на здоровье и безопасность труда, напрямую связанных с деловыми отношениями	–		Функция охраны труда Компании проводит вводный инструктаж клининговым подрядным организациям.	ПАО «ВымпелКом»
	403-9	Производственный травматизм	26, 66	Из перечня элементов, охваченных индикатором, отсутствует информация о связанных с работой опасностях, которые создают риск получения травм с тяжелыми последствиями. Компания рассмотрит возможность разработки системы учета в течение ближайших нескольких лет.	По факту каждого несчастного случая производится специальное расследование, и по его результатам (при необходимости) корректируются подходы Компании в области охраны труда. Общее количество отработанных часов – 44,5 млн часов.	ПАО «ВымпелКом»
	403-10	Профессиональные заболевания	26	В перечне элементов, охваченных индикатором, отсутствует информация о связанных с работой опасностях, которые создают риск для здоровья сотрудников, а также информация по подрядчикам. Компания рассмотрит возможность разработки системы учета в среднесрочной перспективе.	В 2020 году в Компании отсутствовали зафиксированные профессиональные заболевания и смертельные случаи, связанные с профессиональными заболеваниями.	ПАО «ВымпелКом»
ОБУЧЕНИЕ И ОБРАЗОВАНИЕ						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
GRI 404: Обучение и образование (2016)	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	61			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	61			
	404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников	61			ПАО «ВымпелКом»
	404-2	Программы развития навыков и образования на протяжении жизни, призванные поддерживать способность сотрудников к занятости, а также оказать им поддержку при завершении карьеры	62-63			ПАО «ВымпелКом»
	404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры, в разбивке по полу и категориям сотрудников	64			ПАО «ВымпелКом»
РАЗНООБРАЗИЕ И РАВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	56, 96, 98			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	56, 96, 98			

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
GRI 405: Разнообразие и равные возможности (2016)	405-1	Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников	58, 133			ПАО «ВымпелКом»
ДЕТСКИЙ ТРУД						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			Бизнес-единица «Россия»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	98			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	98			
GRI 408: Детский труд (2016)	408-1	Операции и поставки, подвергающиеся значительному риску инцидентов детского труда	98		Деятельность Компании, включая деятельность штаб-квартиры, офисов продаж и контактного центра, а также подрядных организаций, охватывается российским законодательством, предусматривающим запрет на использование детского труда.	Бизнес-единица «Россия»
ПРИНУДИТЕЛЬНЫЙ ТРУД						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			Бизнес-единица «Россия»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	98			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	98			

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
GRI 409: Принудительный труд (2016)	409-1	Операции и поставщики, подвергающиеся значительному риску инцидентов принудительного труда	98		Деятельность Компании, включая деятельность штаб-квартиры, офисов продаж и контактного центра, а также подрядных организаций, охватывается российским законодательством, предусматривающим запрет на использование принудительного труда.	Бизнес-единица «Россия»
ПРАВА КОРЕННЫХ И МАЛОЧИСЛЕННЫХ НАРОДОВ						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			Бизнес-единица «Россия»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	98			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	98			
GRI 411: Права коренных и малочисленных народов (2016)	411-1	Общее число случаев нарушений, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия	98		Случаи нарушения прав коренных и малочисленных народов в 2020 году отсутствовали.	Бизнес-единица «Россия»
СОЦИАЛЬНАЯ ОЦЕНКА ПОСТАВЩИКОВ						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	99			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	99			

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
GRI 414: Социальная оценка поставщиков (2016)	414-1	Новые поставщики, оцененные по социальному критерию	–		Доля оцененных поставщиков – 100%. Все новые поставщики соответствуют требованиям Кодекса поведения, в котором заложены социальные требования. Оценка проводится закупочной комиссией.	ПАО «ВымпелКом»
ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	74			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	74			
GRI 416: Здоровье и безопасность потребителей (2016)	416-1	Оценка воздействия категорий товаров и услуг на здоровье и безопасность человека	–		100% продуктов и услуг Компании проходят оценку на соответствие требованиям здоровья и безопасности в рамках соответствия нормам российского законодательства.	ПАО «ВымпелКом»
КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ КЛИЕНТА						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	70			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	70			

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
GRI 418: Конфиденциальность клиента (2016)	418- 1	Жалобы, касающиеся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	70		В 2020 году получено 116 предписаний со стороны государственных органов, касающихся вопросов нарушения неприкосновенности частной жизни потребителей / утери персональных данных. Обоснованные жалобы от иных заинтересованных сторон отсутствовали.	Бизнес-единица «Россия»

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	89			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	89			

КАЧЕСТВО СЕРВИСА

GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	41			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	41			

РАЗВИТИЕ БЕЗОПАСНОГО ИНТЕРНЕТА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОНТЕНТА

Стандарт GRI	Номер	Наименование показателя	Страница	Исключенная информация	Комментарии	Границы отчета
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	72			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	72			
КОНТРОЛЬ ЗА ОБРАЗОВАНИЕМ, ПРИЕМ И ПЕРЕРАБОТКА ОТХОДОВ						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	87			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	87			
ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ПАНДЕМИИ КОРОНАВИРУСА И ОБЕСПЕЧЕНИЕ НЕПРЕРЫВНОСТИ БИЗНЕСА						
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1	Существенные темы и их границы	103, 110			ПАО «ВымпелКом»
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	10			
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	10			

Приложение 4.

Детализация индикаторов GRI Standards

Информация о сотрудниках и других работниках³⁹ (102-8)

Наименование показателя	2017	2018	2019	2020
Количество сотрудников с постоянным трудовым договором	19 474	26 517	25 596	27 299
в т. ч. женщин	10 383	13 730	13 362	16 148
в т. ч. мужчин	9 092	12 787	12 234	11 151
Количество сотрудников с временным трудовым договором	2265	1930	1977	2030
в т. ч. женщин	1382	1145	1181	1303
в т. ч. мужчин	883	785	796	727
Итого сотрудников	21 739	28 447	27 573	29 329
в т. ч. женщин	11 764	14 875	14 543	17 451
в т. ч. мужчин	9 975	13 572	13 030	11 878

Наименование показателя	2018	2019	2020
Количество сотрудников с полной занятостью (40 рабочих часов в неделю)	26 254	27 474	25 231
в т. ч. женщин	13 413	14 468	13 649
в т. ч. мужчин	12 841	13 006	11 582
Количество сотрудников с частичной занятостью (менее 40 рабочих часов в неделю)	2193	99	821
в т. ч. женщин	1462	75	569
в т. ч. мужчин	731	24	252
Количество сотрудников, находящихся в отпуске по уходу за ребенком⁴⁰	—	—	3 277
в т. ч. женщин	—	—	3 233
в т. ч. мужчин	—	—	44

39. Данные в разделе представлены по штатным работникам по ПАО «ВымпелКом». В 2020 году изменилась система предоставления информации по количеству сотрудников: данные по численности персонала за 2020 год представлены по физическому количеству людей (за предыдущие годы данные представлялись по ставкам (FTE)).

40. За 2018 и 2019 годы численность сотрудников, находящихся в отпуске по уходу за ребенком, не отображается, так как при FTE-подходе они учитывались по нулевым ставкам.

Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников (405-1)

Показатели социокультурного разнообразия руководящих кадров, в том числе в разбивке по полу и возрасту за 2020 г.

Наименование показателя	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	всего руководящих кадров
Всего руководящих кадров	253	1 346	91	1690
в т. ч. женщин среди руководящих кадров	119	674	44	837
в т. ч. мужчин среди руководящих кадров	134	672	47	853
Доля в общей численности	15%	79,6%	5,4%	100%
в т. ч. женщин среди руководящих кадров	7,1%	39,9%	2,6%	49,5%
в т. ч. мужчин среди руководящих кадров	7,9%	39,7%	2,8%	50,5%

Показатели социокультурного разнообразия сотрудников, кроме руководящих кадров, в том числе в разбивке по полу и возрасту за 2020 г.

Наименование показателя	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	всего руководящих кадров
Всего сотрудников	13 952	12 808	879	27 639
в т. ч. женщин среди сотрудников	8 113	8 114	387	16 614
в т. ч. мужчин среди сотрудников	5 839	4 694	492	11 025
Доля в общей численности	50,5%	46,3%	3,2%	100%
в т. ч. женщин среди сотрудников	29,4%	29,4%	1,4%	60,1%
в т. ч. мужчин среди сотрудников	21,1%	16,9%	1,8%	39,9%

Показатели принятия кадров в разбивке по возрасту (401-1)

Количество новых сотрудников в разбивке по возрасту, принятых на работу в 2020 г.

Наименование показателя	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	всего
Всего сотрудников, чел.	12 259	3634	99	15 992

Показатели текучести кадров (401-1)

Наименование показателя	2016	2017	2018	2019	2020
Текучесть кадров, %	33	35	43	60	62

Количество выбывших сотрудников в разбивке по полу и возрасту в 2020 г.

Наименование показателя	женщин	мужчин	всего
Всего сотрудников, чел.	8 845	9 240	18 085

Наименование показателя	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	всего
Всего сотрудников, чел.	13 107	4 879	99	18 085

Количество случаев антиконкурентного поведения и нарушения антимонопольного законодательства (206-1)

Наименование показателя	2018	2019	2020
Количество случаев антиконкурентного поведения и нарушения антимонопольного законодательства	4	2	1

Социальные инвестиции (203-1)

Наименование показателя	2017	2018	2019	2020
Социальные инвестиции в местные сообщества, тыс. руб.	9952	11 763	6761	7766

Инвестиции в развитие инфраструктуры

Наименование показателя	2016	2017	2018	2019	2020
Объем инвестиций в развитие инфраструктуры, млн руб.	42 697	40 017	48 517	63 688	73 788

Приложение 5.

Глоссарий и список сокращений

123

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

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

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

B

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

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

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

C

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

D

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

G

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

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

I

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

L

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

N

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

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

V

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

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

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

W

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

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

A

АНО - автономная некоммерческая организация.

Б

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

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

В

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

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

Д

ДМС — добровольное медицинское страхование.

З

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

И

Инклюзивность — практика социальной интеграции людей с ограниченными возможностями здоровья.

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

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

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

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

Капитальные затраты (англ. CAPEX) — затраты на приобретение нового оборудования, строительство, модернизацию, приобретение программного обеспечения и прочих нематериальных активов, других долгосрочных активов, а также относящиеся к ним затраты, понесенные до начала использования соответствующих активов в запланированных целях, включаемые в расчет по наиболее раннему из событий — платежа или поставки.

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

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

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

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

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

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

Л

Локдаун (англ. lockdown) — принятые меры по ограничению передвижения населения в качестве меры безопасности после или во время пандемии или беспорядков и т. д.

М

Местные сообщества — представители населения, имеющие гражданство РФ.

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

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

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

Н

НКО — некоммерческая организация.

О

Облачная АТС — виртуальная автоматическая телефонная станция на облачном сервере.

ООН — Организация Объединенных Наций.

Отчет об устойчивом развитии (нефинансовый отчет) — это доступное, достоверное, сбалансированное описание основных аспектов деятельности Компании и ее достижений, связанных с ценностями, целями, политикой устойчивого развития по вопросам, представляющим наибольший интерес для ключевых заинтересованных сторон. Это публичный инструмент информирования акционеров, сотрудников, партнеров и других заинтересованных сторон о том, как и какими темпами Компания реализует заложенные в своей миссии или стратегических планах развития цели в отношении экономической устойчивости, социального благополучия и экологической стабильности.

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

П

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

Р

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

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

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

С

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

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

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

У

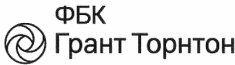
Устойчивое развитие — концепция, разработанная ООН и признающая роль бизнеса в обеспечении устойчивого развития общества. Концепция развития мирового сообщества, в которой предусматривается учет интересов не только ныне живущих поколений людей, но и будущих.

Ш

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

Приложение 6.

Заключение независимого аудитора (102-56)



ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕЗАВИСИМОГО ПРАКТИКУЮЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА ПО ЗАДАНИЮ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМУ ОГРАНИЧЕННУЮ УВЕРЕННОСТЬ

Руководству Публичного акционерного общества «Вымпел-Коммуникации»
Мы выполняли задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении прилагаемого ESG-отчета ПАО «ВымпелКом» за 2020 год (далее – Отчет)¹ на предмет соответствия требованиям Стандартов отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности² (далее – Стандарты) к основному варианту подготовки отчета, а также в отношении взаимодействия Публичного акционерного общества «Вымпел-Коммуникации» (далее – ПАО «ВымпелКом») с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета на предмет соответствия требованиям стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами»³.

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

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

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

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

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, выполняемое в соответствии с данным стандартом, предусматривает оценку по следующим критериям (далее - Критерии):

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

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

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

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

- Изучение и тестирование на выборочной основе систем и процессов, реализованных ПАО «ВымпелКом» в целях обеспечения соблюдения требований стандарта AA1000 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами» при взаимодействии с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета.

¹ Отчет включает информацию по ПАО «ВымпелКом». Отдельные показатели включают информацию по всем предприятиям Группы «ВымпелКом», осуществляющим свою деятельность на территории Российской Федерации, и АО «Национальная Биткоин Компания».

² GRI Sustainability Reporting Standards

³ AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2015



- Проведение интервью и получение документальных подтверждений от представителей менеджмента и сотрудников ПАО «ВымпелКом».
- Изучение информации, имеющейся на сайте ПАО «ВымпелКом», касающейся деятельности в контексте вопросов устойчивого развития.
- Изучение опубликованных заявлений третьих лиц, касающихся экономических, экологических и социальных аспектов деятельности ПАО «ВымпелКом», с целью проверки обоснованности заявлений, сделанных в Отчете.
- Анализ нефинансовой отчетности компаний аналогичного сегмента рынка в целях бенчмаркинга.
- Выборочное изучение документов и данных о результативности существующих в ПАО «ВымпелКом» систем управления экономическими, экологическими и социальными аспектами устойчивого развития.
- Изучение действующих процессов сбора, обработки, документирования, верификации, анализа и отбора данных, подлежащих включению в Отчет.
- Анализ информации в Отчете на соответствие требованиям Критериев.

Процедуры проводились исключительно в отношении данных за 2020 год. Оценка надежности представленной в Отчете информации о результативности проводилась в отношении соблюдения требований к основному варианту подготовки Отчета в соответствии со Стандартами и информацией, ссылки на которую представлены в разделе Отчета «Указатель содержания GRI». В отношении указанной информации проводилась оценка соответствия раскрываемых данных предоставленным нам документам внешней и внутренней отчетности.

Процедуры не проводились в отношении заявлений прогнозного характера; заявлений, выражающих мнения, убеждения или намерения ПАО «ВымпелКом» предпринять какие-либо действия, относящиеся к будущему времени; а также в отношении заявлений, в качестве источников которых в Отчете указаны экспертные суждения. Процедуры проводились в отношении версии Отчета, подлежащей направлению в Глобальную инициативу по отчетности для уведомления об использовании Стандартов при подготовке Отчета.

Процедуры проводились в отношении версии отчета на русском языке, содержащей информацию, подлежащую публикации.

Мы не имели возможности подтвердить публичное размещение годового отчета ПАО «ВымпелКом за 2020 год, на который приводятся ссылки в Отчете, так как дата подписания настоящего заключения предшествовала планируемой дате завершения данного мероприятия.

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

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

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

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

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

Общество с ограниченной ответственностью
«Финансовые и бухгалтерские консультанты»
Практикующий специалист

В.Ю. Скобарева

на основании доверенности № 76/18 от 17 декабря 2018 года
Российская Федерация, г. Москва
25 июня 2021 года