



# Качество и забота о людях



Забота

Отчет об устойчивом  
развитии 2023



Качество

# Об Отчете

## Подход к подготовке Отчета

2-1, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

Отчет об устойчивом развитии за 2023 год (далее – Отчет) раскрывает результаты деятельности Группы компаний «Лента»<sup>1</sup> (далее – Компания, Группа, «Лента») за период с 1 января по 31 декабря 2023 года.

В Отчете представлена информация об итогах работы Компании в области устойчивого развития по следующим направлениям: корпоративное управление и ответственное ведение бизнеса, энергоэффективность и охрана окружающей среды, качество продукции и здоровый образ жизни, управление персоналом и охраной труда, взаимодействие с местными сообществами.

Отчет об устойчивом развитии за 2023 год является третьим публичным нефинансовым отчетом «Ленты». Компания публикует отчеты об устойчивом развитии на ежегодной основе, что позволяет широкому кругу заинтересованных сторон отслеживать ее прогресс в социальной, экологической и экономической областях.

Нефинансовая информация в Отчете раскрывается за три года, по ряду показателей – за четыре года (начиная с базового 2020 года), и сопровождается пояснениями относительно динамики показателей. Любые допущения в сборе или подсчете данных, а также корректировка значений предыдущих отчетных периодов в связи с улучшением методологии или исправлением ошибок в Отчете сопровождаются поясняющими комментариями.

Относительно предыдущего года в 2023 году существенных реформировок показателей не происходило, если в тексте не указано иное. В связи с изменением методологии подсчета удельные показатели в главе «Единение с природой» пересчитаны на общую площадь объектов Компании, тогда как ранее «Лента» предоставляла данные на общую торговую площадь.

Данный Отчет подготовлен в соответствии с рекомендациями стандартов нефинансовой отчетности и инициатив в области устойчивого развития, включая:

- стандарты Глобальной инициативы по отчетности GRI (Global Reporting Initiative Standards) в актуальной редакции 2021 года (уровень применения – в соответствии);
- стандарт Sustainability Accounting Standard Board (SASB);
- принципы Глобального договора ООН;
- методические рекомендации по подготовке нефинансовой отчетности об устойчивом развитии Министерства экономического развития Российской Федерации;
- рекомендации Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП) по использованию базовых индикаторов результативности;

Процесс подготовки Отчета курирует служба по связям с общественностью и государственными органами, профильные подразделения предоставляют проверенные качественные и количественные данные для раскрытия в Отчете. Работа подразделений обеспечивает точность, ясность и надежность раскрываемой информации.

Отчет об устойчивом развитии за 2023 год рассмотрен и утвержден руководством Компании. Ряд ключевых количественных показателей был проверен независимым практикующим специалистом для обеспечения максимальной точности и достоверности данных, раскрытых в Отчете. Для независимой проверки отдельных показателей в области устойчивого развития (отмечены по тексту Отчета символом «✓») «Лента» привлекла ООО «ЦАТР – аудиторские услуги». Проверка была выполнена в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3000 (пересмотренным) «Задания,

обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов» с получением ограниченного уровня уверенности.

Заключение независимого практикующего специалиста по заданию, обеспечивающему уверенность, приведено в приложении [«Заключение независимого практикующего специалиста по заданию, обеспечивающему уверенность»](#).

Онлайн-версия Отчета доступна на [сайте Компании](#).

Подход к определению существенных тем Отчета представлен в приложении [«Определение существенных тем»](#).

## Границы Отчета

2-2

Информация, представленная в настоящем Отчете, касается деятельности Группы компаний «Лента», исключая Группу компаний «Монетка», приобретенную в октябре 2023 года. Нефинансовые данные компании «Монетка» будут представлены при раскрытии показателей за 2024 год, после интеграции в структуру Группы компаний «Лента»

<sup>1</sup> Объединяет юридические лица и бренды «Лента», «Семья», «Монетка».

# Содержание

Обращение Генерального  
директора 4

## О Ленте

<b>Профиль Компании</b>	<b>7</b>
Наши форматы	8
География сети	9
Бизнес-модель	10
Экономическое воздействие	11
<b>Стратегия «Ленты»</b>	<b>12</b>
Стратегические приоритеты	12
Ключевые ESG-результаты	13
Достижения	14

## Управление устойчивым развитием

<b>Система управления устойчивым развитием</b>	<b>16</b>
<b>Стандарты</b>	<b>18</b>
<b>Стратегия и документы в области устойчивого развития</b>	<b>19</b>
<b>Прогресс в достижении заявленных целей Компании в области устойчивого развития</b>	<b>20</b>
<b>Взаимодействие с заинтересованными сторонами</b>	<b>24</b>

## Реализация стратегии

<b>Экологический аспект: «Единение с природой»</b>	<b>26</b>
Подход и система управления	27
Направления, цели и результаты	29
Изменение климата и энергоэффективность	30
Управление отходами	36
Охрана водных ресурсов и биоразнообразие	42
<b>Социальный аспект: «Вовлечение талантов»</b>	<b>43</b>
Поддержка населения	66
Активный и здоровый образ жизни	75
<b>Управленческий аспект: «Лидерство в бизнесе»</b>	<b>87</b>
Структура корпоративного управления	87
Управление рисками	89
Бизнес-этика	92
Права человека	93
Деловая этика	95
Защита конкуренции	96
Система противодействия коррупции	97
R&D и цифровые проекты	98
Информационная безопасность, конфиденциальность	99
Налоговая политика	101
Ответственная цепочка поставок	102

## Приложения

<b>Определение существенных тем</b>	<b>107</b>
<b>Указатель содержания GRI</b>	<b>110</b>
<b>Указатель содержания SASB Food Retailers &amp; Distributors</b>	<b>122</b>
<b>Вклад Компании в достижение ЦУР ООН</b>	<b>125</b>
<b>Раскрытие информации в соответствии с приказом Минэкономразвития России от 1 ноября 2023 года № 764</b>	<b>128</b>
<b>Заключение независимого практикующего специалиста по заданию, обеспечивающему уверенность</b>	<b>130</b>
<b>Дополнительная информация</b>	<b>131</b>
Персонал	131
Показатели в области экологии	135
<b>Глоссарий</b>	<b>137</b>
<b>Контактная информация</b>	<b>138</b>
<b>Свидетельство об общественном заверении корпоративного нефинансового отчета</b>	<b>138</b>

# Обращение Генерального директора 2-22

## Уважаемые коллеги, партнеры, акционеры!

В 2023 году «Ленте» исполнилось 30 лет. За это время наша Компания прошла путь от небольшого магазина-склада в спальном районе Санкт-Петербурга до ведущего федерального ретейлера страны. Сегодня «Лента» – сеть гипермаркетов № 1 и одна из крупнейших продуктовых сетей в России.

Прошедший год стал для «Ленты» годом динамичного развития и большой трансформации. Чтобы качественно управлять бизнесом и достигать стратегических целей, Компания изменила свою структуру: все форматы «Ленты» стали отдельными бизнес-подразделениями с собственным менеджментом. Теперь гипермаркеты, супермаркеты, магазины у дома и онлайн формируют свою стратегию, отвечают за разработку уникального ценностного предложения и операционные улучшения.

В отчетном периоде мы провели знаковую сделку по покупке «Монетки», которая с 2001 года успешно работает в сегменте «магазин у дома». У сети более 2 тыс. магазинов на Урале и в Западной Сибири с лояльной клиентской базой, сильным брендом и профессиональной командой. Присоединение «Монетки» позволило нам усилить позиции Группы компаний «Лента» в динамично растущем сегменте магазинов у дома.

По итогам 2023 года неконсолидированная суммарная выручка «Ленты» и «Монетки» составила 767 млрд руб. Продажи выросли на 14,6% год к году, до 615,9 млрд руб., торговые площади увеличились на 30%, до 2,32 млн кв. м, а количество держателей карт лояльности «Ленты» достигло 38 млн человек.

Это стало возможным благодаря росту продаж «Ленты» и приобретению других торговых сетей, уникальной бизнес-модели с фокусом на клиента, непрерывному вниманию к операционной эффективности бизнес-процессов, вовлеченности и профессиональному мастерству наших сотрудников.

В дальнейшем мы продолжим реализацию стратегии Компании – достичь выручки в 1 трлн руб. к 2025 году. Для этого мы завершим трансформацию в мультибрендовую платформу, успешно интегрируем «Монетку» и ускорим органическую экспансию. При этом во всех наших форматах мы будем улучшать клиентское предложение, своевременно и точно адаптируя его под потребности покупателей. Мы продолжим расширять линейку товаров собственных торговых марок и развивать свое производство.

Повышение операционной эффективности и укрепление финансовой дисциплины также остаются в фокусе нашего внимания. Так, мы последовательно ищем способы уменьшения количества избыточных операций в магазинах и распределительных центрах, внедряем системы автоматического планирования графика работы персонала, снижаем уровень запасов и повышаем собираемость вторсырья.

Одним из наших основных приоритетов неизменно остается повестка устойчивого развития, которая является частью общей стратегии «Ленты». В отчетном году мы продолжили внедрять лучшие практики в области устойчивого развития в деятельность Компании, последовательно достигая поставленных целей в рамках нашей Стратегии устойчивого развития.



### Развитие ESG-практик

В Отчете за 2023 год представлены итоги нашей деятельности в области устойчивого развития и планы до 2025 года согласно приоритетным направлениям Стратегии. При реализации наших проектов мы выделяем важность достижения Целей устойчивого развития ООН и национальных целей развития России и стремимся внести вклад в достижение тех из них, которые определили для себя приоритетными.

Ключевые количественные ESG-показатели в Отчете были проверены независимым практикующим специалистом для обеспечения максимальной точности и достоверности данных.

Мы стремимся совершенствовать процессы внутри Компании, внедрять новые проекты для достижения целей Стратегии устойчивого развития.

## Экологический аспект

Мы осознаем, что работа наших магазинов, складов, офисов и автопарка приводит к разным видам воздействия на окружающую среду и климат – от образования твердых отходов до прямых и косвенных выбросов парниковых газов. Компания определила для себя ключевые направления экологической повестки до 2025 года и далее: снижение негативного воздействия на окружающую среду и повышение энергетической эффективности, развитие проектов по сокращению отходов, в том числе пищевых, и по раздельному сбору фракций, поддающихся переработке.

В рамках снижения негативного воздействия на окружающую среду в декабре 2023 года «Лента» присоединилась к Климатическому меморандуму компании «Северсталь» «Вместе к низкоуглеродному будущему».

Важным событием 2023 года стало создание в каждом гипермаркете команд энергоэффективности для мониторинга и оценки текущей энергоэффективности объекта, определения путей ее улучшения. Эти инициативы позволили сократить потребление электрической энергии на 2%, тепловой энергии, выработанной собственными котельными, – на 13%, а газа – на 7% относительно 2022 года.

Мы выполнили расчет объема прямых и косвенных выбросов парниковых газов. Благодаря мероприятиям по энергоэффективности и бережному отношению к ресурсам удалось снизить удельные выбросы на 4% относительно 2022 года. В будущем мы планируем установить количественные цели по снижению выбросов парниковых газов от деятельности бизнесов «Ленты».

В 2023 году мы активно работали над сокращением образования отходов и поддержанием доли сбора отходов на переработку от собственных операций. В отчетном периоде Компания сгенерировала на 2% меньше отходов по сравнению с 2022 годом и на 5% увеличила сбор вторичных ресурсов в собственных магазинах и на складах.

Наши покупатели с энтузиазмом вовлекаются в инициативы по охране окружающей среды, и мы активно поддерживаем этот запрос: осуществляем сбор вторсырья от населения, предлагаем покупателям

многообразные альтернативы для упаковки товаров и возможность отказаться от печати чеков. В отчетном периоде объем вторичных ресурсов, собранных от населения, увеличился на 147%, до 979 тонн, вновь запущен проект по сбору отработанных элементов питания.

## Социальный аспект

Мы стремимся обеспечить достойные и безопасные условия труда для наших сотрудников, стабильную заработную плату и возможности карьерного роста. Особое внимание мы уделяем формированию культуры безопасности на рабочем месте и развитию культуры безопасности в целом.

С 2019 года в «Ленте» действует программа «Активная безопасность». Мероприятия по развитию принципов активной безопасности, реализованные в 2023 году, обеспечили снижение LTIFR на 29,7% от базового уровня. Показатель LTIFR на конец 2023 года составил 2,04 (в 2022 году – 2,21), что на 15% ниже целевого показателя – 2,4.

В 2023 году «Лента» запустила программу благополучия для персонала «Лента Зарплата», направленную на повышение качества жизни сотрудников и создание среды, позволяющей им реализовать свой потенциал на благо Компании при сохранении баланса работы, личной жизни и общественной деятельности.

Кроме того, мы проиндексировали заработную плату работникам магазинов на 12%, пересмотрели систему премирования младшего операционного персонала и программу вознаграждения за выслугу лет.

Для обеспечения благоприятных условий жизни местного населения Компания, как и прежде, оказывала поддержку нуждающимся людям и семьям. В партнерстве с проектом «Дари еду» нам удалось за год собрать в специальные боксы в магазинах сети 156,5 тонны продуктов длительного хранения и помочь 13 960 нуждающимся семьям.

Важным шагом для нас стало присоединение к проекту «Открыто для всех». Мы публично взяли на себя обязательства обеспечить равную доступную среду в наших магазинах для различных категорий граждан и повысить

качество обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья. В 2024 году мы планируем обучить сотрудников магазинов правилам общения с людьми с инвалидностью и провести аудит наших объектов.

«Лента» поддерживает своих покупателей в стремлении вести здоровый образ жизни, обеспечивая доступ к качественной и безопасной продукции для всех категорий граждан. Мы осознаем наше влияние на рацион и пищевые привычки потребителей и стремимся сделать продукты питания не только безопасными, но и полезными, расширяя ассортимент товаров для здорового образа жизни.

В магазинах сети есть специальные отделы «Эко Маркет» – зоны с полезной продукцией, ассортимент которой непрерывно обновляется в соответствии с предпочтениями покупателей.

В 2023 году «Лента» открыла второй тест-центр Product Lab в Иванове, где покупатели сами проводят исследования продуктов под собственными торговыми марками. В тест-центре проходят дегустации блюд своего производства и новых товаров собственных торговых марок «Ленты». Лучшие товары попадают на полки магазинов.

Два товара под собственной торговой маркой «Лента LIFE» – таблетки и порошок для посудомоечных машин – получили экомаркировку «Листок жизни».

Успехи юбилейного года дают нам силы двигаться вперед, справляться с новыми вызовами и развивать культуру непрерывного совершенствования в Компании. Я благодарю всех сотрудников за верность делу, покупателей – за лояльность бренду и акционеров – за поддержку и доверие.

**Владимир Сорокин,**

Генеральный директор



# О Ленте

«Лента» использует проактивный подход к управлению аспектами устойчивого развития, которые неразрывно связаны с операционной деятельностью Компании.



Компания



# Профиль Компании

FB-FR-000.A, FB-FR-000.B, FB-FR-000.C, 3-3

«Лента» – ведущий многоформатный продуктовый и FMCG-ритейлер в России. Компания развивает форматы гипермаркетов, супермаркетов и магазинов у дома. В октябре 2023 года «Лента» приобрела розничную сеть магазинов у дома «Монетка», входящую в десятку крупнейших розничных сетей России. Компания также предоставляет покупателям возможность совершать покупки онлайн, используя сервисы «Лента Онлайн», сервисы онлайн-партнеров и платформу «Утконос». «Лента» – крупнейшая сеть гипермаркетов в России и четвертая среди крупнейших продуктовых ритейлеров страны по выручке.

Сегодня «Лента» трансформируется в мультибрендовую платформу для развития разных направлений бизнеса

<sup>1</sup> Данные на 31 декабря 2023 года.

<sup>2</sup> MAU – среднее количество посетителей.

<sup>3</sup> Приложения «Лента», «Лента Онлайн», «Утконос» и сайты [lenta.com](https://lenta.com), [utkonos.ru](https://utkonos.ru).

<sup>4</sup> Общее количество собственного персонала у «Ленты» и «Монетки» на 31 декабря 2023 года.

<sup>5</sup> Магазинов сети «Лента» и «Монетка» на 31 декабря 2023 года.

<sup>6</sup> Суммарная география «Ленты» и «Монетки» на 31 декабря 2023 года.

<sup>7</sup> Суммарно у «Ленты» и «Монетки» на 31 декабря 2023 года (без учета распределительных центров (РЦ) «Утконоса»).

<sup>8</sup> Суммарно у «Ленты» и «Монетки» на 3 декабря 2023 года.

Растущая  
аудитория

>645 млн  
чеков в 2023 году

>38 млн  
держателей карт  
лояльности<sup>1</sup>

>12 млн  
MAU<sup>2</sup> цифровых  
платформ «Ленты»<sup>3</sup>

Большая дружная  
команда

>75 тыс.  
сотрудников<sup>4</sup>

Близость к покупателю

>2,8 тыс. торговых точек<sup>5</sup> общей торговой площадью  
2 325 кв. м, в том числе:

>2,3 тыс. 246 261  
магазинов у дома супермаркетов гипермаркет

Широкая  
география

>650  
населенных пунктов<sup>6</sup>

Развитая  
логистика

19 рц<sup>7</sup>  
общей площадью  
560 тыс. кв. м

более 1 тыс.  
собственных  
грузовиков<sup>8</sup>

## Наши форматы

Чтобы качественно управлять бизнесом и достигать стратегических целей, в 2023 году «Лента» трансформировала структуру Компании: все форматы Компании – гипермаркеты, супермаркеты и магазины у дома – были выделены в отдельные бизнес-подразделения с собственным менеджментом. Каждый формат формирует собственную стратегию, уникальное ценностное предложение для клиентов и отвечает за операционные улучшения в формате.

### Структура магазинов сети «Лента»



- Магазины у дома
- Гипермаркеты
- Супермаркеты



«Гипер Лента» – гипермаркет № 1 в России

261

гипермаркет

1 427 ТЫС. КВ. М

общая торговая площадь

25 ТЫС.

товаров на полках



«Супер Лента» – оптимальные цены

246

супермаркетов

213 ТЫС. КВ. М

общая торговая площадь

7,5 ТЫС.

товаров в ассортименте магазина



«Монетка» – сеть магазинов у дома

2 153

магазина у дома

685 ТЫС. КВ. М

общая торговая площадь

3,6 ТЫС.

товаров в ассортименте магазина



Онлайн-сервисы

>460

магазинов, подключенных к онлайн-доставке

12

онлайн-партнеров



## География сети 2-1

Структура магазинов Компании по федеральным округам

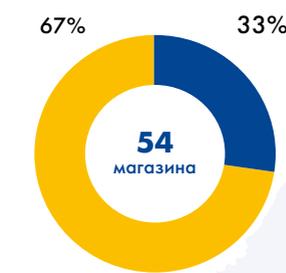
### Центральный



### Южный



### Уральский



### Сибирский



### Приволжский



### Северо-Западный



### Северо-Кавказский



### Всего



- Супермаркеты
- Гипермаркеты

>650

населенных пунктов



7

федеральных округов



2153

магазинов «Монетка» в Сибирском и Уральском ФО

## Бизнес-модель 2-6

Бизнес-модель «Ленты» ориентирована на удержание лидирующих позиций на рынке по уровню продаж путем обеспечения стабильно низких цен при сохранении высокого качества предоставляемых товаров и услуг во всех форматах.

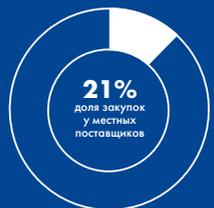
### Поставщики и клиенты

При взаимодействии с поставщиками Компания руководствуется Кодексом делового поведения, Кодексом добросовестных практик взаимоотношений между торговыми сетями и поставщиками потребительских товаров, а также сопряженными корпоративными документами и внутренними регламентами.

Мы стремимся стать ближе к покупателю за счет улучшения клиентского предложения, внимательно изучаем потребности наших клиентов и на основе полученной информации принимаем решения о направлениях развития нашей Компании.



**38** млн  
держателей карт  
лояльности



**4 518**  
поставщиков

### Корпоративный центр

Корпоративный центр отвечает за управление инфраструктурой бизнеса: ИТ-система, логистика, система внутреннего контроля, корпоративные финансы, управление рисками и ведение отчетности.

более **75**  
тыс. сотрудников

**7%**  
от общей численности –  
сотрудники корпоративного  
центра

### Офлайн-направление – магазины сети

Магазины Компании предлагают широкий ассортимент продовольственных и непродовольственных товаров, свежих продуктов, товары от местных производителей, продукцию собственного производства и товары под собственными торговыми марками высокого качества.

**507**  
магазинов  
под брендом  
«Лента»

**2 153**  
магазина  
под брендом  
«Монетка»

**615,9**  
млрд руб.  
розничные продажи  
Компаний<sup>1</sup>

### Онлайн-сервисы

«Лента» предоставляет своим клиентам возможность совершать покупки онлайн, развивая собственный сервис «Лента Онлайн».

**53,2**  
млрд руб. объем  
онлайн-продаж

**+52%**  
рост числа  
онлайн-заказов

**7,5%**  
доля онлайн-  
продаж

### Цепочка поставок

Для доставки товаров используется собственный автопарк Компании и транспорт наших партнеров.

**19** РЦ

**560** тыс. кв. м площадь РЦ

### Собственный автопарк

<sup>1</sup> Включая результаты «Монетки» с 2 октября 2023 года.

## Экономическое воздействие

201-1

Созданная и распределенная экономическая стоимость отражает уровень экономического воздействия, которое оказывает Компания на общество. «Лента» стремится содействовать экономическому росту и благосостоянию страны и населения.

### Созданная и распределенная экономическая стоимость, млн руб.

Показатель	2021	2022	2023
<b>Созданная прямая экономическая стоимость</b>	<b>486 426</b>	<b>541 439</b>	<b>622 814</b>
Выручка от реализации товаров	483 641	537 401	615 923
Доход от финансовых инвестиций	2 746	3 884	6 376
Доход от продажи активов	39	155	514
<b>Распределенная экономическая стоимость</b>	<b>89 488</b>	<b>103 601</b>	<b>114 375</b>
Операционные затраты	36 239	45 357	49 399
Заработная плата и другие выплаты и льготы сотрудникам	41 268	48 066	51 320
Выплаты поставщикам капитала	5 886	6 562	10 154
• в том числе выплаченные дивиденды	–	–	–
• в том числе финансовые расходы	5 886	6 562	10 154
Выплаты в пользу государства	6 064	3 593	3 481
• в том числе налог на прибыль	4 291	1 741	1 631
• прочие налоговые платежи и неналоговые платежи в пользу государства	1 773	1 852	1 851
Инвестиции в местные сообщества	32	24	20
<b>Нераспределенная экономическая стоимость</b>	<b>575 914</b>	<b>645 040</b>	<b>737 188</b>

# Стратегия «Ленты»

3-3

Бизнес-стратегия «Ленты»<sup>1</sup> нацелена на трансформацию Компании в чемпиона российского ретейла.

Компания подтвердила стратегическую цель к 2025 году достичь выручки в размере 1 трлн руб. Для этого «Лента» намерена завершить трансформацию в мультибрендовую платформу, успешно интегрировать «Монетку» и ускорить органическую экспансию. При этом Компания будет улучшать клиентское предложение во всех форматах, своевременно и точно адаптируя его под потребности покупателей.

## Стратегические приоритеты



### Улучшить основной бизнес

- Создавать лучшее на рынке предложение, качественный клиентский опыт и лучшую индивидуализацию



### Стать ближе к покупателю

- Повысить эффективность модели супермаркетов
- Развивать магазины у дома
- Улучшать клиентское предложение и операционную модель онлайн-канала



### Внедрить культуру постоянных улучшений

- Стимулировать инновации и развивать соответствующую корпоративную культуру
- Становиться лучше самих себя каждый год



### Интегрировать принципы устойчивого развития в систему корпоративного управления

- Расширять компетенции менеджмента в области ESG-трансформации

<sup>1</sup> Утверждена в начале 2021 года.

## Ключевые ESG-результаты



На **4%**

снижено удельное потребление электроэнергии к 2022 году

На **12%**

снижено удельное потребление тепловой энергии к 2022 году

**0,22 тонны**✓

CO<sub>2</sub>-эquiv. / кв. м удельный объем выбросов парниковых газов (области охвата 1 и 2) (-4% к 2022 году)

**~979 тонн**

вторсырья собрано в пунктах сбора «Ленты» (рост в 2,5 раза к 2022 году)



**156,5 тонны**

товаров передано нуждающимся людям (+59% к 2022 году)

**19,6 млн руб.**✓

сумма благотворительных пожертвований и социальных инвестиций

**2,04 LTIFR**✓

(-8% к 2022 году)

**33,3%**

коэффициент добровольной текучести



**В 3 раза снижено** число случаев коррупции к 2022 году

**21%**

доля закупок у местных поставщиков в регионах (+1% к 2022 году)

**100%**

обращений, поступивших на горячую линию, были расследованы и по ним приняты меры

**Не выявлено** случаев дискриминации сотрудников

<sup>1</sup> LTIFR – частота травматизма с временной потерей трудоспособности. При расчете LTIFR не учитываются несчастные случаи и отработанные часы сотрудников магазинов, закрытых в отчетном периоде, за исключением тяжелых и смертельных случаев. Также в показателе не учитываются несчастные случаи и отработанные часы сотрудников подрядных организаций.

# Достижения

## В – индекс «Вектор устойчивого развития», 2023

Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП)



## В – индекс «Ответственность и открытость», 2023

Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП)



## В+ – рейтинг «Лидеры корпоративной благотворительности»

Ассоциация грантодающих организаций



## В – ESG-рейтинг российских компаний

RAEX-аналитика



## 3 звезды – высокое качество годового отчета

Рейтинг годовых отчетов коммерческих организаций, 2023 год

RAEX



## 1-й уровень, высокий – ESG-индекс российского бизнеса

РБК и рейтинговое агентство НКР



## Участник зеленого рейтинга устойчивых компании и первого климатического рейтинга

Лига зеленых брендов

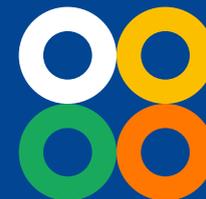


# Управление устойчивым развитием

«Лента» привержена принципам устойчивого развития и ответственного ведения бизнеса. Аспекты устойчивого развития интегрированы в основные бизнес-процессы Компании. За годы работы «Лента» добилась значительного прогресса в достижении целей по стратегическим направлениям.

Управление

Устойчивое развитие



# Система управления устойчивым развитием

2-9, 2-12, 2-13, 2-24

## Система управления вопросами устойчивого развития



## Совет директоров

Совет директоров и топ-менеджмент Компании разделяют принципы устойчивого развития.

Совет директоров координирует повестку устойчивого развития в Компании на стратегическом уровне.

Функции Совета директоров:

- рассмотрение и утверждение целей и направлений корпоративного развития в области устойчивого развития;
- утверждение и пересмотр ключевых политик Компании;
- утверждение стратегии и публичной отчетности в области устойчивого развития;
- контроль интеграции повестки устойчивого развития в бизнес-процессы и бизнес-стратегию.

## Председатель Совета директоров

Председатель Совета директоров отвечает за эффективное взаимодействие с акционерами Компании и другими заинтересованными сторонами, а также обеспечивает осведомленность Совета директоров о позиции заинтересованных сторон.

## Комитет по аудиту

Комитет по аудиту при Совете директоров выполняет следующие функции:

- осуществляет контроль внедрения стратегических инициатив в области устойчивого развития;
- готовит рекомендации по развитию повестки устойчивого развития для Совета директоров;
- контролирует качество и полноту публичной отчетности;
- контролирует процесс эффективности работы с обращениями, поступающими на горячую линию;
- анализирует эффективность системы управления рисками в области устойчивого развития.

В повестку заседаний Комитета включены в том числе вопросы устойчивого развития Компании.

## Комитет по устойчивому развитию

Функции Комитета по устойчивому развитию выполняет топ-менеджмент «Ленты». Топ-менеджеры (руководители функциональных направлений) принимают решения о внедрении соответствующих проектов, программ, инициатив и необходимости их дополнительного финансирования.

В 2023 году на заседаниях Комитета рассматривались вопросы охраны труда, вовлеченности и мотивации сотрудников, ответственного использования ресурсов, достижения стратегических приоритетов и подготовки отчета об устойчивом развитии.

## Служба по связям с общественностью и государственными органами

На уровне структурных подразделений ответственность за реализацию инициатив в области устойчивого развития возложена на службу по связям с общественностью и государственными органами. В состав службы входят менеджер и специалист по корпоративной социальной ответственности. Директор по связям с общественностью и государственными органами предоставляет отчеты о статусе реализации проектов на рассмотрение топ-менеджмента Компании, на заседаниях Комитета по аудиту.

## Функциональные подразделения

Функциональные подразделения реализуют проекты и инициативы в рамках текущих KPI, предоставляют данные для публичной нефинансовой отчетности, рассматривают рекомендации службы по связям с общественностью и государственными органами по интеграции [ESG-принципов](#).

## Рабочие группы по приоритетным направлениям

Помимо службы по связям с общественностью и государственными органами, в «Ленте» создаются рабочие группы для реализации мероприятий, направленных на достижение целей в области устойчивого развития Компании.

Компания поддерживает инициативы своих сотрудников в области устойчивого развития через платформу «Lenta.UPI!», предназначенную для сбора идей от сотрудников по повышению операционной эффективности. Каждый сотрудник может предложить проекты для реализации, в том числе в области устойчивого развития. Рабочие группы оценивают эти инициативы на предмет целесообразности, соответствия действующим политикам, стратегическим приоритетам, целям по операционной эффективности и ESG.

В 2023 году сотрудники предложили 22 идеи, пять из которых были одобрены и приняты в Компании. Среди них проекты по сокращению энергопотребления и экономии ресурсов, минимизации отходов, развитию электроразрядных станций.



## Инициативы, которые были рассмотрены и реализованы рабочими группами



Установка электрозаправочных станций на парковках гипермаркетов «Лента» в партнерстве с другими компаниями, органами власти в регионах присутствия Компании



Сертификация товаров СТМ экологическим сертификатом «Листок жизни», редизайн упаковки товаров СТМ, маркировка товаров на сайте Компании



Повышение энергоэффективности объектов Компании



Благополучие персонала, программа «Лента Збота»



Участие сотрудников Компании в социальных и экологических мероприятиях



Развитие программ отдельного сбора вторичных ресурсов от покупателей

➤ Подробнее об этих и других инициативах – в разделе «Реализация стратегии»

# Стандарты

2-23

В своей деятельности в области устойчивого развития «Лента» руководствуется международными и национальными принципами и стандартами, внутренними документами, принятыми в Компании.



## Международные нормы

- Руководящие принципы ООН в области предпринимательской деятельности и прав человека
- Всеобщая декларация прав человека ООН
- Принципы Глобального договора ООН
- Цели устойчивого развития ООН
- Стандарты публичной отчетности GRI и SASB



## Национальные приоритеты

- Национальные проекты и государственные программы Российской Федерации
- Социальная хартия российского бизнеса РСПП
- Антикоррупционная хартия российского бизнеса РСПП
- Методические рекомендации Минэкономразвития России по подготовке отчетности об устойчивом развитии (приказ № 764 от 1 ноября 2023 года)
- Рекомендации Банка России по раскрытию публичными акционерными обществами нефинансовой информации, связанной с деятельностью таких обществ (информационное письмо от 12 июля 2021 года № ИН-06-28/49)



## Корпоративные нормативные документы

- Кодекс делового поведения
- Кодекс поведения в отношении совершения сделок с ценными бумагами
- Политика по противодействию коррупции
- Политика в области промышленной безопасности, охраны труда и окружающей среды
- Политика информационной безопасности
- Политика по правам интеллектуальной собственности
- Политика корпоративной социальной ответственности
- Политика по правам человека
- Политика в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности
- Политика управления спонсорской и благотворительной деятельностью



# Стратегия и документы в области устойчивого развития

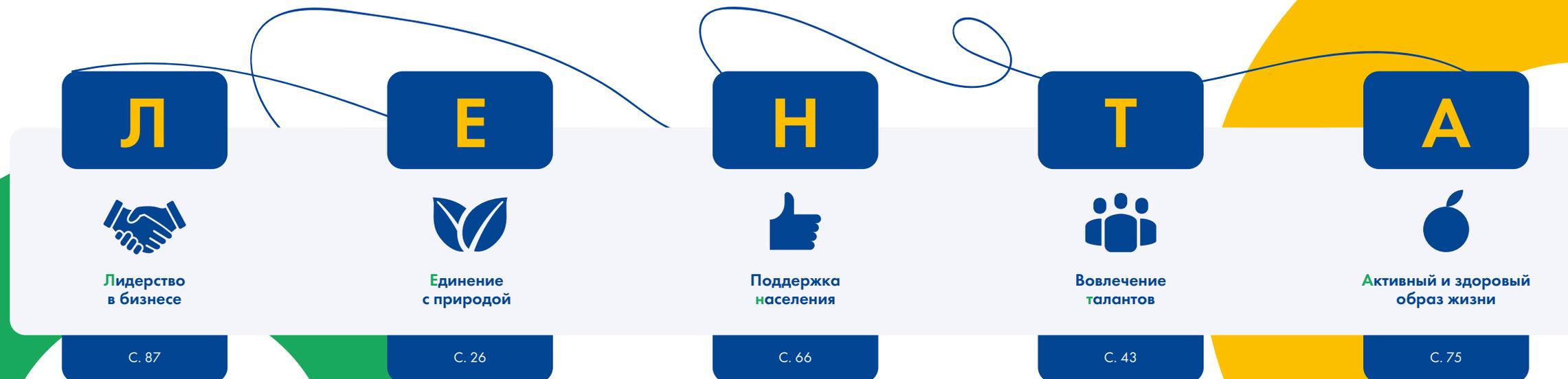
2-22, 2-24

«Лента» осознает важность интеграции принципов устойчивого развития в свою деятельность. Стратегия устойчивого развития утверждена Советом директоров в 2022 году и является частью общей бизнес-стратегии «Ленты». Она направлена на достижение сбалансированного роста, учитывающего интересы общества и окружающей среды, и соответствует международным и национальным стандартам в области устойчивого развития.

Компания определила для себя пять приоритетных направлений деятельности до 2025 года, которые дополняют друг друга. Для каждого направления разработаны метрики, целевые показатели и задачи, тесно связанные с Целями устойчивого развития ООН (ЦУР ООН) и национальными целями и проектами Российской Федерации.

За достижение ключевых целей стратегии устойчивого развития Компании по каждому направлению отвечают топ-менеджеры, а общую координацию ESG-повестки осуществляет служба по связям с общественностью и государственными органами.

## Приоритетные направления Стратегии устойчивого развития до 2025 года<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Здесь и далее цели поставлены к уровню 2020 года.

# Прогресс в достижении заявленных целей Компании в области устойчивого развития

Направление стратегии Компании	Соответствие ЦУР ООН, национальным целям Российской Федерации	Цели до 2025 года	Промежуточные итоги 2023 года
<b>Лидерство в бизнесе</b>	 	<p>Обеспечить полное непринятие коррупции и других нарушений в области этики</p> <hr/> <p>Обеспечить 100%-ное расследованных обращений, поступивших на горячую линию</p> <hr/> <p>Довести до 25% долю женщин в топ-команде Компании</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>«Лента» следует принципу нулевой терпимости к коррупционному поведению.</li> <li>Число случаев коррупции в «Ленте» снизилось в три раза – с 37 в 2022 году до 12 в отчетном периоде</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>На горячую линию по вопросам этики поступило 1 036 обращений.</li> <li>100% обращений были расследованы, из них 62% подтвердились, приняты соответствующие меры.</li> <li>За отчетный период случаев дискриминации сотрудников не выявлено</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>27% доля женщин в топ-менеджменте Компании</li> </ul>
	Национальная цель: региональное развитие	<p>Осуществлять закупки у поставщиков, зарегистрированных и ведущих деятельность в регионах присутствия Компании</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>21% доля закупок у местных поставщиков в регионах (+1% к 2022 году).</li> <li>98% доля российских поставщиков.</li> <li>Программа «Наше. Местное. Любимое» – дополнительное продвижение локальных товаров.</li> <li>Около 13 тыс. продовольственных товаров выделены значком «Местный продукт» в приложении «Лента Онлайн»</li> </ul>

Направление стратегии Компании	Соответствие ЦУР ООН, национальным целям Российской Федерации	Цели до 2025 года	Промежуточные итоги 2023 года
<b>Единение с природой</b>	  	Снизить интенсивность потребления тепловой и электрической энергии на 15%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• На 2% (относительно 2020 года) снизилось удельное потребление электроэнергии.</li> <li>• На 4% снизилось удельное потребление тепловой энергии на единицу общей площади Компании<sup>1</sup> относительно 2020 года</li> </ul>
	На 25% увеличить объем опасных отходов, собранных от покупателей	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В 2023 году Компания перезапустила проект по сбору отработанных элементов питания – в четырех городах установлены уличные контейнеры вместимостью до 1,5 тонны каждый</li> </ul>	
	На 45% увеличить объем вторичного сырья, собранного от покупателей	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 978 808 тонн (+146% к 2022 году) вторичного сырья собрали в пунктах сбора, установленных в магазинах сети «Лента».</li> <li>• На 85% увеличили количество пунктов сбора различных вторичных ресурсов к 2022 г. в магазинах Компании.</li> <li>• Запустили проект по сбору упаковки от корма для животных</li> </ul>	
	Развивать программы по предотвращению отходов, в том числе пищевых, и раздельного сбора фракций, поддающихся переработке	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 тыс. тонн пищевых отходов (+56% к 2022 году) направлено на полезное использование (корм скоту, опарыши и пр.).</li> <li>• Проект по предоставлению скидок на товары с истекающим сроком годности реализован во всех магазинах.</li> <li>• 179 тыс. тонн вторсырья передано на переработку магазинами и РЦ (+5% к 2022 году)</li> </ul>	
	Национальная цель: комфортная и безопасная среда для жизни	Провести расчет выбросов парниковых газов и установить цель по их снижению до конца 2023 года	<ul style="list-style-type: none"> <li>• С 2020 года «Лента» осуществляет регулярный расчет выбросов парниковых газов (охват 1, охват 2).</li> <li>• Корректность расчета и данные за 2023 год прошли независимую оценку.</li> <li>• На 4% снизились удельные выбросы парниковых газов (охват 1, охват 2) относительно 2020 года</li> </ul>
Совершенствовать экологичность упаковки СТМ и собственного производства	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Приоритет отдается поставщикам, предлагающим качественную и безопасную упаковку из материалов, пригодных для вторичной переработки.</li> <li>• Требование к экологичности упаковки учитывается в критериях отбора образцов упаковки</li> </ul>		

<sup>1</sup> Общая площадь Компании – площадь всех торговых объектов, офисов и РЦ.

Направление стратегии Компании	Соответствие ЦУР ООН, национальным целям Российской Федерации	Цели до 2025 года	Промежуточные итоги 2023 года
<b>Поддержка населения</b>	   <p>Национальная цель: сохранение населения, здоровье и благополучие людей</p>	<p>Увеличить на 60% объем продуктов, переданных в рамках программ поддержки населения, в расчете на одну семью</p> <p>Повысить доступность магазинов и онлайн-сервисов Компании для людей с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Развивать программы корпоративного волонтерства</p> <p>Развивать программы по повышению экономической доступности товаров</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>156 555 кг товаров передали нуждающимся людям (+59% к 2022 году).</li> <li>11 кг товаров получила каждая семья (+47% к 2022 году, +27% к 2020 году)</li> <li>«Лента» присоединилась к Национальному инклюзивному договору, стала участником проекта «Открыто для всех».</li> <li>Компания взяла обязательства обеспечить равную доступную среду в своих магазинах для различных категорий граждан, повысить качество обслуживания людей с особыми потребностями</li> <li>4 230 сотрудников «Ленты» стали волонтерами (+107,5% к 2022 году)</li> <li>3,1 млн человек являются участниками социальной программы (+24% к 2022 году)</li> </ul>
<b>Вовлечение талантов</b>	  <p>Национальные цели: сохранение населения, здоровье и благополучие людей; достойный, эффективный труд и успешное предпринимательство</p>	<p>Обеспечить не менее 35% внутренних перемещений сотрудников (отношение количества всех внутренних перемещений ко всем новым назначениям)</p> <p>90% сотрудников Компании проходят обучение</p> <p>75% уровень вовлеченности сотрудников</p> <p>Не более 40% – коэффициент добровольной текучести персонала</p> <p>Коэффициент травматизма (LTIFR) – не более 2,4</p> <p>Развивать программы по обеспечению благополучия сотрудников</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>42% вакансий закрыты внутренними кандидатами (+20% к 2022 году).</li> <li>13 391 сотрудник получил оценку карьерного потенциала в рамках программы «Планирование преемственности» (+6% к 2022 году)</li> <li>97% сотрудников прошли обучение (+1 п. п. к 2022 году).</li> <li>68 044 сотрудника обучены за год (+5% к 2022 году)</li> <li>64% уровень вовлеченности сотрудников (–3% к 2022 году).</li> <li>68% уровень удовлетворенности сотрудников.</li> <li>46% индекс счастья</li> <li>33,3% коэффициент добровольной текучести (+20% к 2022 году)</li> <li>2,04 – LTIFR (–29,7% к 2020 году). ✓</li> <li>0 случаев со смертельным исходом</li> <li>Программа «Лента Забота».</li> <li>Программа поддержки «Добросервис»</li> </ul>

Направление стратегии Компании	Соответствие ЦУР ООН, национальным целям Российской Федерации	Цели до 2025 года	Промежуточные итоги 2023 года
<p><b>Активный и здоровый образ жизни</b></p> 	<p>Национальная цель: сохранение населения, здоровье и благополучие людей</p>	<p>Развивать ассортимент продукции здорового питания</p> <hr/> <p>Увеличить долю веганских блюд в ассортименте собственного производства (СП)</p> <p>Обеспечить маркировку товаров СП для здорового питания</p> <p>Увеличить долю товаров СП с улучшенной рецептурой</p> <hr/> <p>Продвигать товары для активного и здорового образа жизни</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В 261 гипермаркете сети представлен «Эко Маркет», более 1,3 тыс. товаров для диетического питания, без глютена, с улучшенными формулами.</li> <li>• Открытие второго тест-центра Product Lab, где покупатели сами проводят исследования продуктов СТМ и помогают улучшать состав товаров</li> <li>• В ассортименте СП в наличии блюда без добавления ингредиентов животного происхождения.</li> <li>• Товары с собственного производства обозначены стикером «ЗОЖ»</li> <li>• 17% доля продукции СП, формулы которой были улучшены.</li> <li>• Развитие ассортимента СП для сбалансированного питания, ввод новых позиций</li> <li>• Более 21 тыс. пользователей ежегодно посещают сайт Greenlab, чтобы узнать о здоровом питании и привычках.</li> <li>• Информационная поддержка в собственных медиа Компании и в торговых залах магазинов</li> </ul>

➤ Указатель разделов, где подробно описан вклад Компании в достижение ЦУР ООН и национальных проектов развития Российской Федерации, см. в **Приложении**



# Взаимодействие с заинтересованными сторонами

2-26, 2-28, 2-29

Подход Компании к взаимодействию со стейкхолдерами строится на принципах открытости, партнерства и этичного ведения бизнеса, что позволяет обеспечить долгосрочное развитие Компании.

«Лента» учитывает интересы и ожидания всех групп стейкхолдеров.

«Лента» считает, что обмен опытом и выстраивание взаимодействия с другими компаниями, представителями органов власти и организациями в области устойчивого развития оказывает плодотворное влияние на развитие повестки устойчивого развития в глобальном и корпоративном масштабах. Компания является членом нескольких деловых и общественных объединений и ассоциаций:



## Взаимодействие со стейкхолдерами

Сотрудники	Покупатели	Поставщики и партнеры	Инвесторы	Органы власти	Местное население
<b>Цель взаимодействия</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Соблюдение трудового законодательства и уважение прав человека</li> <li>Обеспечение справедливой оплаты труда, безопасных условий работы</li> <li>Возможности развития и признания</li> <li>Создание равных возможностей для профессионального и личностного развития</li> <li>Повышение вовлеченности сотрудников</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предложение широкого выбора качественных товаров по доступным ценам</li> <li>Уникальный покупательский опыт</li> <li>Привлекательные промоакции</li> <li>Высокий уровень сервиса</li> <li>Повышение доступности товаров для сбалансированного питания</li> <li>Продвижение проектов устойчивого развития</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Справедливое, открытое и этичное сотрудничество с бизнес-партнерами</li> <li>Долгосрочные партнерства, направленные на совместное развитие</li> <li>Формирование ответственных цепочек поставок</li> <li>Реализация совместных проектов в области устойчивого развития</li> <li>Совместные мероприятия по улучшению товаров и услуг для клиентов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Устойчивый прибыльный бизнес</li> <li>Сильное корпоративное управление и прозрачность</li> <li>Реализация стратегии и достижение целевых показателей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Надежный ответственный партнер, способствующий социально-экономическому развитию регионов присутствия</li> <li>Создание рабочих мест</li> <li>Соблюдение законодательства</li> <li>Обеспечение продовольственной безопасности</li> <li>Ответственное использование природных ресурсов</li> <li>Партнерства с локальными производителями</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Соответствие потребностям местного населения, поддержка проектов регионального развития</li> <li>Исполнение экологических и социальных обязательств</li> <li>Обеспечение продовольственной безопасности</li> </ul>
<b>Каналы взаимодействия</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Оmnikanальная внутренняя коммуникация</li> <li>Программа преемственности</li> <li>Мобильное приложение для сотрудников</li> <li>Личные встречи с руководством</li> <li>Опросы и исследования</li> <li>Горячая линия</li> <li>Корпоративные мероприятия и корпоративное волонтерство</li> <li>Официальный сайт и приложение Компании</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Программа лояльности</li> <li>Различные каналы продаж</li> <li>Маркетинговые акции</li> <li>Анализ потребностей покупателей с помощью анализа больших данных (Big Data)</li> <li>Исследования и опросы</li> <li>Социальные сети</li> <li>Сайт Компании и мобильное приложение</li> <li>Горячая линия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Регулярные встречи и отчеты о состоянии дел</li> <li>Программа по взаимовыгодному росту</li> <li>Мероприятия и закупочные сессии</li> <li>Горячая линия</li> <li>Публичная финансовая и нефинансовая отчетность</li> <li>Официальные сайты Компании и социальные сети</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Коммуникационная программа, включающая годовой финансовый и нефинансовый отчеты, квартальные отчеты об операционных и финансовых результатах</li> <li>Регулярные личные встречи и участие в инвестиционных конференциях</li> <li>Корпоративный сайт</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Государственная отчетность</li> <li>Мероприятия, форумы</li> <li>Взаимодействие в рамках экспертных сообществ</li> <li>Публичная финансовая и нефинансовая отчетность</li> <li>Официальный сайт</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Сотрудничество в рамках социальных, экономических и экологических инициатив</li> <li>Программы, направленные на удовлетворение особых социальных потребностей</li> <li>Опросы и исследования</li> <li>Благотворительные проекты</li> <li>Социальные сети</li> <li>Сайт Компании</li> </ul>

# Реализация стратегии

«Лента» использует проактивный подход к управлению аспектами устойчивого развития, которые неразрывно связаны с операционной деятельностью Компании.



Реализация



Стратегия

# «Единение с природой»

Экологические приоритеты «Ленты» отражают ее стремление к устойчивому развитию и ответственному отношению к окружающей среде. Компания поддерживает и внедряет в свою деятельность экологические практики, направленные на ответственное потребление ресурсов, снижение негативного воздействия на окружающую среду и бережное отношение к природе.

Ключевые принципы и направления экологической повестки «Ленты» зафиксированы в следующих документах:

Политика в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности

Политика в области промышленной безопасности, охраны труда и окружающей среды

Инструкция управления отходами и потребления

Внедрение передовых практик по сокращению использования пластика, повышению энергоэффективности, управлению отходами и экологическому образованию помогает Компании снизить свое экологическое воздействие, мотивировать клиентов и партнеров на совместные усилия по охране окружающей среды.

## Ключевые результаты 2023 года

**1,22**

-4%

удельное потребление электроэнергии<sup>1</sup>, ГДж / кв. м

**0,56**

-12%

удельное потребление теплоэнергии<sup>2</sup>, ГДж / кв. м

**0,72**

-0,05%

удельное потребление воды, л / кв. м

**0,10**

-4%

удельное образование отходов, тонн / кв. м

**0,22**

-4%

удельный объем выбросов парниковых газов (область охвата 1 + область охвата 2), тонн CO<sub>2</sub>-экв. / кв. м ✓

**178,9**

объем вторичных ресурсов от собственных операций, отправленных на переработку, тыс. тонн

**979**

+147%

объем вторичного сырья, собранного у населения (раздельный сбор), тонн

<sup>1</sup> Потребление закупленной электрической энергии по всем объектам Компании и офисам на единицу общей площади, включая арендаторов Компании.

<sup>2</sup> Сумма собственной генерации и закупленной теплоэнергии по всем объектам Компании и офисам на единицу общей площади, включая арендаторов Компании.

Экологический  
аспект



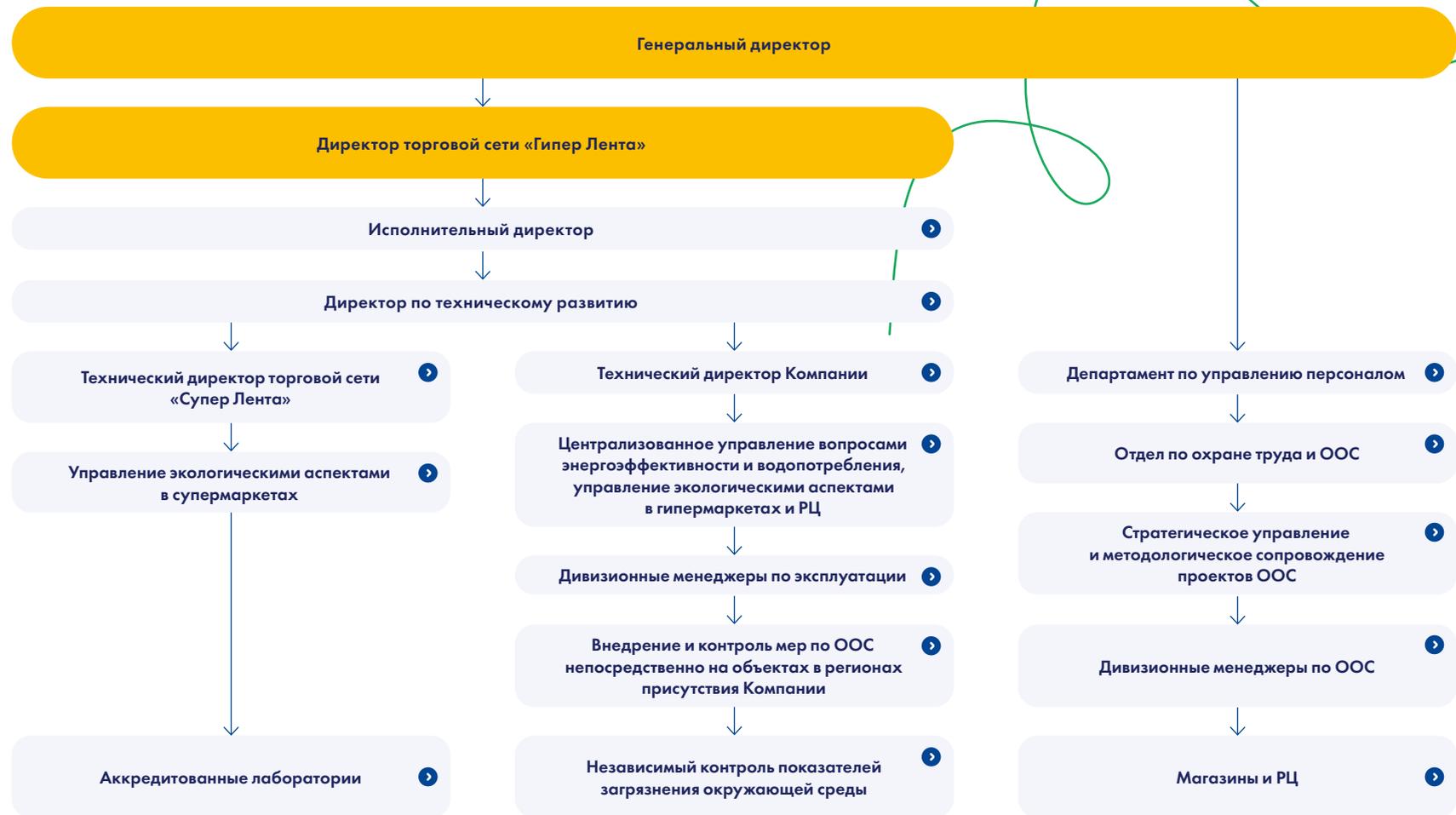
## Подход и система управления

3-3

«Лента» внедряет системный подход к управлению процессами в области охраны окружающей среды (ООС). В Компании создана многоуровневая система управления, которая позволяет организовать эффективную природоохранную деятельность и создать все условия для достижения поставленных экологических целей. Принцип управления аспектами ООС совмещает централизованный подход к установлению стандартов и контроль за их исполнением на местах.

В гипермаркетах и РЦ «Ленты» созданы службы эксплуатации и обслуживания, каждая из них включает главного инженера и его заместителя. Региональный менеджер по эксплуатации отвечает за 10–12 объектов в своем регионе. Эти регионы объединены в шесть дивизионов, которые контролирует дивизионный менеджер по эксплуатации, подчиняющийся техническому директору Компании.

### Система управления охраной окружающей среды



## Экологический контроль

2-27

Чтобы обеспечить соблюдение законодательства по ООС, в магазинах, РЦ и других подразделениях Компании регулярно проводится производственный экологический контроль (ПЭК). Плановый ПЭК выполняют привлеченные аккредитованные лаборатории согласно годовому плану-графику, который утверждается руководителями подразделений. Система ПЭК помогает минимизировать риски нарушения экологического законодательства.

При оценке результатов проведения ПЭК используются следующие показатели (в зависимости от вида негативного воздействия на окружающую среду):

- разрешения на выбросы и на сбросы;
- лимиты на размещение отходов.

Разрешения на выбросы и сбросы контролируются внешними аккредитованными лабораториями, оформляющими результаты исследований в форме протоколов. Лимиты на размещение отходов определяются по фактическому объему отходов, образованных Компанией и переданных специальным лицензированным предприятиям. На основании этих показателей формируется отчетность по каждому подразделению.

Лица, ответственные за ООС и проведение ПЭК, проходят соответствующее обучение по дополнительным программам повышения квалификации в специализированных учебных центрах.

В 2023 году «Лента» благодаря эффективной работе не допускала нарушений экологического законодательства.

## Штрафы за несоблюдение экологического законодательства, тыс. руб.



## Направления, цели и результаты

«Лента» стремится развивать экологическую осознанность внутри Компании и за ее пределами

### Наши приоритеты:



сохранение климата и благоприятной окружающей среды



ответственное использование ресурсов

В рамках Стратегии устойчивого развития «Лента» выделяет для себя следующие направления деятельности и цели на перспективу до 2025 года:



снизить негативное воздействие на окружающую среду



совершенствовать экологичность упаковки товаров СТМ и СП



развивать программы по сокращению отходов, в том числе пищевых, и раздельного сбора фракций, поддающихся переработке

### Показатели реализации стратегии в 2023 году

#### Цели до 2025 года

Снижение интенсивности потребления тепловой и электроэнергии на 15%

На 25% увеличить объем опасных отходов, собранных от покупателей

На 45% увеличить объем вторичного сырья, собранного от покупателей

Развивать программы по сокращению отходов, в том числе пищевых, и раздельному сбору фракций, поддающихся переработке

Провести расчет выбросов парниковых газов (ПГ) в 2023 году и установить цель по их снижению до конца 2024 года

Совершенствовать экологичность упаковки собственных торговых марок (СТМ) и собственного производства (СП)

#### Результаты 2023 года

- 2% удельное энергопотребление относительно 2020 года.
- 4% удельное энергопотребление в 2023 году к 2022 году.
- 4% удельное теплотребление относительно 2020 года.
- 12% удельное теплотребление в 2023 году к 2022 году
- В 2023 году Компания перезапустила проект по сбору отработанных элементов питания.
- В четырех городах установлены уличные контейнеры вместимостью 1,5 тонны
- 978 808 тонн (+146% к 2022 году) вторичного сырья собрали в пунктах сбора, установленных в магазинах сети «Лента».
- В шесть раз увеличили сборы вторсырья относительно 2020 года.
- На 85% увеличили количество пунктов сбора различных вторичных ресурсов
- 20 тыс. тонн (+56% к 2022 году) пищевых отходов направлены на полезное использование (корм скоту, опарыши и пр.).
- В 3 раза уменьшена отправка пищевых отходов на полигоны.
- Динамичная система скидок на товары с истекающим сроком годности во всех магазинах сети.
- 179 тыс. тонн (+5% к 2022 году) объем вторсырья, переданного на переработку магазинами и РЦ
- С 2020 года «Лента» осуществляет расчет выбросов ПГ (область охвата 1, область охвата 2).
- Корректность расчета выбросов ПГ и данные за 2023 год прошли независимую проверку.
- На 4% снижены удельные выбросы ПГ (область охвата 1, область охвата 2) относительно 2022 года
- Около 55% общих закупок упаковки «Ленты» для товаров СП приходится на упаковку, подлежащую переработке.
- Требования к экологичности упаковки учитываются в критериях отбора образцов упаковки

## Изменение климата и энергоэффективность

Для уменьшения воздействия на климат и повышения энергоэффективности «Лента» сосредоточила свои усилия на следующих задачах: контроль выбросов ПГ, рациональное использование энергетических ресурсов объектами Компании, повышение энергоэффективности оборудования для магазинов и складов.

### Снижение воздействия на климат

Начиная с 2020 года «Лента» ведет регулярный расчет объема собственных прямых выбросов ПГ (область охвата 1) и косвенных энергетических выбросов (область охвата 2). На основе анализа полученных данных планируется разработать дорожную карту мероприятий по снижению удельных выбросов ПГ, в том числе целевые показатели по объему прямых и косвенных выбросов.

В декабре 2023 года Компания присоединилась к Климатическому меморандуму компании «Северсталь» «Вместе к низкоуглеродному будущему»<sup>1</sup>. В рамках меморандума «Лента» обязуется:

- внедрять климатическую повестку в практику корпоративного управления;
- оценивать выбросы ПГ и устанавливать цели для их снижения;
- управлять климатическими рисками и адаптироваться к климатическим изменениям;

- поддерживать развитие и внедрение низкоуглеродных технологий;
- выстраивать климатически ответственное взаимодействие с заинтересованными сторонами.

Участники меморандума не реже одного раза в год подводят итоги соблюдения его руководящих принципов, определяют лидеров в каждой области их реализации, регулярно обмениваются опытом и знаниями, а также принимают меры по раскрытию климатически значимой информации, стремясь обеспечивать ее достоверность, доступность, полноту и актуальность.

### Выбросы парниковых газов

С 2020 года Компания проводит оценку и мониторинг выбросов ПГ области охвата 1 и области охвата 2. Расчет производится в соответствии со стандартом The Greenhouse Gas Protocol и Руководящими принципами МГЭИК<sup>2</sup>. В расчет объемов выбросов ПГ включаются показатели по всем основным подразделениям Компании: магазинам, РЦ, собственным производствам и офисам.

Все материальные источники выбросов Компании по области охвата 1 и области охвата 2 за отчетный и предыдущие периоды (2020–2022 годы)

находятся на балансе Группы компаний «Лента», исключая вновь приобретенную Группу компаний «Монетка»<sup>3</sup>.

«Лента» стремится улучшать свои методы оценки выбросов ПГ с целью повышения надежности и точности базовых показателей для сравнения в будущих периодах. В отчетном году уточнены показатели выбросов области охвата 1 и области охвата 2 за 2020–2022 годы и, соответственно, общего объема выбросов ПГ.

Изменения связаны с усовершенствованием подхода к сбору данных по потреблению электроэнергии и тепловой энергии. Данные по электроэнергии рассчитаны без учета показаний арендаторов. Система сбора данных Компании позволяет осуществлять сбор показателей только по объектам «Ленты», не включая показания арендаторов. Данные по тепловой энергии разбиты на два показателя: собственная генерация тепловой энергии с помощью индивидуальных котельных, работающих на газу или дизельном топливе, и закупленная тепловая энергия. Объем генерации тепловой энергии собственными котельными учтен в области охвата 1, закупленная теплоэнергия относится к области охвата 2. Для расчета прямых выбросов ПГ организации от утечек фреонов из систем охлаждения и кондиционирования используются только данные о добавках (заправках) фреонов в отчетном году.

В 2023 году общий объем прямых и косвенных энергетических выбросов ПГ (области охвата 1 и 2) составил 762 420 тонн CO<sub>2</sub>-экв. Значительная часть выбросов связана с утечками фреонов и потреблением электричества магазинами и РЦ.

**Прямые выбросы ПГ** от деятельности Компании в 2023 году составили 293 187 тонн CO<sub>2</sub>-экв. (–1,4% к 2022 году)✓. В отчетном периоде на 8,2% снизились прямые выбросы ПГ от стационарного сжигания топлива за счет перевода собственных котельных с дизельного топлива на природный газ.

Увеличение выбросов ПГ от сжигания топлива в передвижных установках обусловлено развитием сети магазинов. Для снижения вредных выбросов в атмосферу и уменьшения затрат на топливо в 2023 году Компания начала тестировать транспорт на электрической тяге. Электрические грузовики не производят прямых выбросов, что значительно уменьшает углеродный след Компании.

➔ Подробнее см. в разделе «Управленческий аспект: Лидерство в бизнесе»

В отчетном периоде протестирована установка газового оборудования на машины – на 56 грузовиках установлено газовое оборудование, 80 тягачей и 75 малотоннажных машин переведены на газодизельное оборудование. В 2024 году Компания планирует продолжить работу в этом направлении.

<sup>1</sup> К Меморандуму присоединяются экологически ответственные компании и организации, которые разделяют обеспокоенность мирового сообщества в связи с изменением климата и выступают в поддержку глобальных усилий по предотвращению дальнейших климатических изменений и адаптации к ним.

<sup>2</sup> Межправительственная группа экспертов по изменению климата.

<sup>3</sup> Организационные границы расчета определены в соответствии с The GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard (Revised Edition), редакция 2015 года. В организационный периметр расчета за 2023 год вошли все объекты Группы компаний «Лента». Расчет выбросов ПГ по Группе компаний «Монетка» будет произведен в 2025 году.

Для снижения утечек хладагентов из систем кондиционирования и охлаждения Компания продолжает проводить замену холодильного оборудования, содержащего фреон, на основе положений Кигалийской поправки к Монреальскому протоколу по веществам, разрушающим озоновый слой. Эта поправка<sup>1</sup> предполагает поэтапный отказ от потребления гидрофторуглеродов (ГФУ), используемых в качестве хладагентов, в том числе фреона.

Программа модернизации «Ленты» предусматривает переоснащение торговых площадок и складов холодильными установками, работающими на углекислом газе. По состоянию на конец 2023 года «Лента» ввела в тестовую эксплуатацию три такие установки. В будущем мы планируем развивать программу модернизации парка холодильного оборудования Компании.

**Косвенные выбросы ПГ** в 2023 году составили 469 233 тонны CO<sub>2</sub>-экв. (-3,1% к 2022 году)<sup>✓</sup>. Компании удалось снизить потребление электроэнергии и тепловой энергии благодаря работе по повышению энергоэффективности объектов «Ленты».

➔ Подробнее см. в разделе «Повышение энергоэффективности»

**Удельные выбросы на 1 кв. м общей площади** составили 0,22 тонны CO<sub>2</sub>-экв. (-4% к 2022 году)<sup>✓</sup>. Для расчета показателя суммируются торговая площадь супермаркетов и общая площадь гипермаркетов, РЦ и офисов Компании, включая площадь, занимаемую арендаторами. В 2023 году удельный показатель снизился в связи с сокращением потребления дизельного топлива для работы собственных котельных установок, эффективным расходованием энергоресурсов.

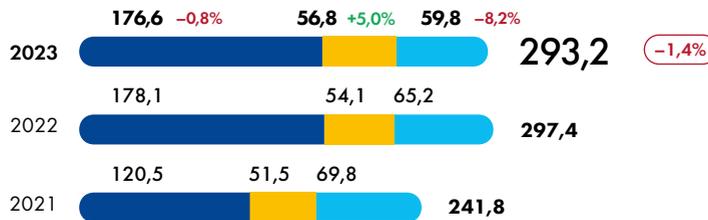
<sup>1</sup> В России поправка вступила в силу 1 января 2021 года.

<sup>2</sup> Газы, учтенные при расчете показателя выбросов ПГ области охвата 1: углекислый газ (CO<sub>2</sub>), метан (CH<sub>4</sub>), оксид азота (N<sub>2</sub>O) и ГФУ. Расчет биогенных выбросов CO<sub>2</sub> не осуществлялся.

<sup>3</sup> Расчет косвенных выбросов ПГ (область охвата 2) от закупленной электрической и тепловой энергии за 2023 год выполнен с разделением потребителей (объектов ООО «Лента») по отдельным регионам Российской Федерации. Коэффициенты выброса для электрической энергии приняты по данным АО «АТС», для тепловой энергии – на основе данных ПНСТ 646-2022. Газы, учтенные при расчете показателя выбросов ПГ области охвата 2: углекислый газ (CO<sub>2</sub>), метан (CH<sub>4</sub>), оксид азота (N<sub>2</sub>O). Расчет биогенных выбросов CO<sub>2</sub> не осуществлялся.

FB-FR-110b.1, 305-1

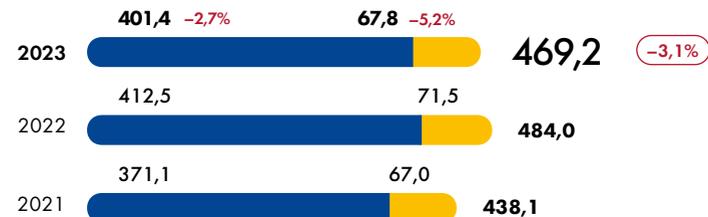
**Динамика выбросов парниковых газов (область охвата 1), тыс. тонн CO<sub>2</sub>-экв.<sup>2</sup>✓**



- Утечки хладагента из систем кондиционирования и охлаждения
- Сжигание топлива в передвижных установках
- Стационарное сжигание топлива

305-2

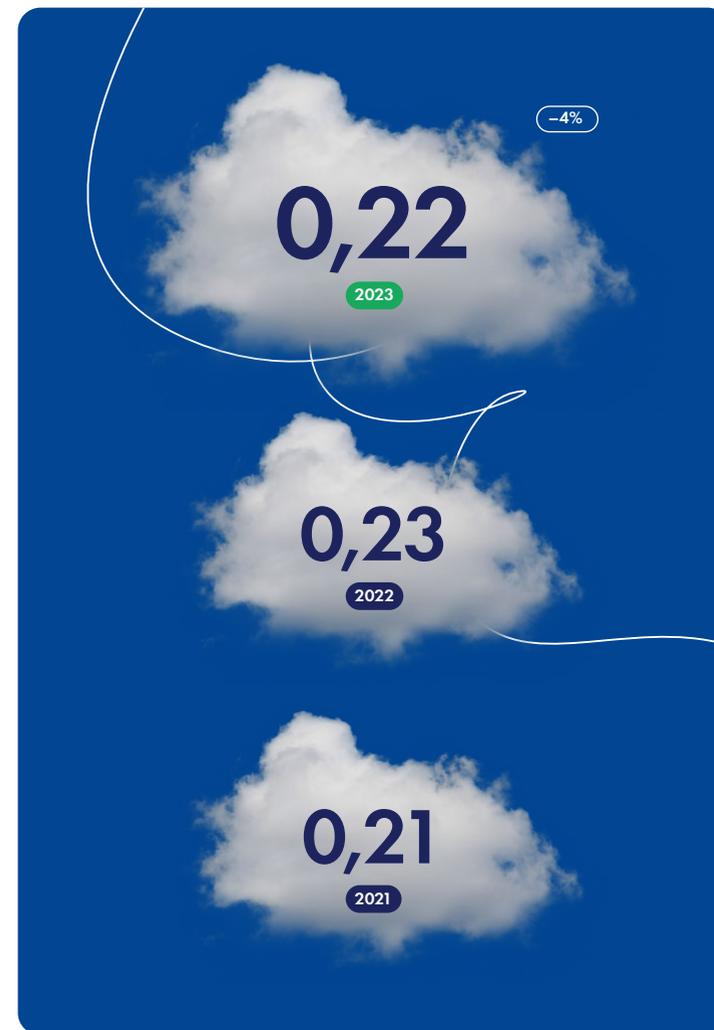
**Динамика выбросов парниковых газов (область охвата 2), тыс. тонн CO<sub>2</sub>-экв.<sup>3</sup>✓**



- Потребление электроэнергии со стороны
- Потребление тепловой энергии со стороны

305-4

**Интенсивность выбросов парниковых газов (области охвата 1 и 2), тонн CO<sub>2</sub>-экв. / кв. м<sup>✓</sup>**



## Энергоэффективность

302-1, 302-2, 302-4

Политика в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности<sup>1</sup> «Ленты» определяет следующие ориентиры:



обеспечение устойчивого развития с учетом лучших практик в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности



снижение удельного расхода электрической и тепловой энергии на единицу площади за счет реализации технологических и эксплуатационно-технических мероприятий



выполнение требований законодательства Российской Федерации в области энергетики

FB-FR-110a.1, FB-FR-130a.1

### Потребление электрической и тепловой энергии<sup>2</sup>

# 1 943,8

тыс. ГДж

общий объем потребления тепловой энергии<sup>3</sup> (-10% к 2022 году)<sup>4</sup> ✓

# 4 280,8

тыс. ГДж

общий объем потребления электрической энергии (-2% к 2022 году)<sup>4</sup> ✓

# 31,9

млн куб. м

потребление газа (-7% к 2022 году)

### Электрическая энергия

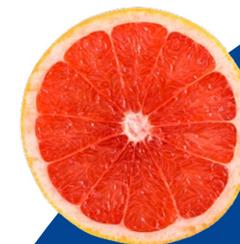
В 2023 году общий объем потребления закупленной электроэнергии по всем объектам и офисам Компании, включая арендаторов, сократился на 2% в связи с эффективной реализацией плана по повышению энергоэффективности. Удельный показатель потребления электроэнергии на 1 кв. м общей площади снизился на 4% к 2022 году и на 2% – к 2020 году.

### Общий объем потребления закупленной электрической энергии, тыс. ГДж<sup>4</sup> ✓



302-3

### Удельное потребление электроэнергии, ГДж / кв. м



<sup>1</sup> Утверждена Советом директоров в 2021 году.

<sup>2</sup> Данные, представленные на графиках в этом разделе, отличаются от ранее опубликованных в Отчете об устойчивом развитии за 2022 год в связи с уточнением подхода к расчету данного показателя. Данные не включают показания Группы компаний «Монетка», приобретенной в октябре 2023 года.

<sup>3</sup> Сумма собственной генерации и закупленной тепловой энергии.

<sup>4</sup> Общий объем потребления закупленной электроэнергии по всем объектам и офисам Компании, включая арендаторов.

-2%

снижение удельного потребления электроэнергии к 2020 году

В отчетном периоде продолжена программа вывода крупных магазинов на оптовый рынок электрической энергии и мощности. На конец 2023 года на оптовые закупки электроэнергии переведены 83 гипермаркета (+20,3% к 2022 году), а магазины малых форматов заключают прямые договора с поставщиками электроэнергии.

Проводится плановая установка автоматизированных информационно-измерительных систем коммерческого учета электроэнергии в гипермаркетах. Сформирован план-график создания систем учета еще на 64 объектах Компании, включая склады, со сроками выполнения в 2024–2026 годах.

Для снижения потребления электроэнергии «Лента» оптимизирует работу осветительных приборов – с 2017 года реализуется программа замены освещения на светодиодное, которое сейчас используется в 232 гипермаркетах (88,9%). В оставшихся 22 магазинах планируется заменить освещение в 2024 году. Все новые гипермаркеты и супермаркеты «Ленты» проектируются с использованием светодиодных систем освещения. Компания планирует провести модернизацию освещения в тех магазинах, где предыдущая замена была выполнена в 2014–2017 годах.

83

гипермаркета

переведены на оптовые закупки электроэнергии

~15%

в год экономия электроэнергии благодаря замене люминесцентных ламп на LED-освещение

«Лента» начала проект по установке солнечных батарей на крыше одного из магазинов сети в Краснодаре. В 2024 году планируется запустить пилот и провести оценку эффективности этого источника энергии.



## Команды энергоэффективности

### Тестируем идеи по снижению потребления энергии

Важным событием 2023 года стало создание в каждом гипермаркете команд энергоэффективности – рабочих групп под управлением главного инженера магазина, в состав которых входят еще два сотрудника, назначенные директором. Задача команд – мониторинг и оценка текущей энергоэффективности объекта, определение путей ее улучшения.

Все планируемые мероприятия по повышению энергоэффективности были разделены на организационные и инструментальные, а также классифицированы по срокам реализации: краткосрочные, среднесрочные и долгосрочные.

Для тестирования различных гипотез созданы «магазины-песочницы», где проводились эксперименты с разными способами экономии. Вначале создавалась экономическая модель, рассчитывалась потенциальная экономия, затем проводились практические эксперименты. Если проект показывает значительную экономию, проводится тестирование в гипермаркетах и принимается решение о масштабировании на другие объекты.



29 гипотез

протестировано на эффективность

## Программа по повышению энергоэффективности

В каждом регионе были определены пилотные магазины, в которых главный инженер совместно с региональным менеджером по эксплуатации и энергетиками проработали средне- и долгосрочные мероприятия для дополнительного снижения энергопотребления. Было представлено 29 инициатив от пилотных магазинов, которые должны пройти оценку в 2024 году. Если эти инициативы покажут свою эффективность, то будут распространены на все магазины сети.

### Краткосрочные инициативы

Переход на энергоэффективное освещение – замена натриевых, галогенных и люминесцентных ламп, ламп накаливания на светодиодные светильники во всех помещениях, замена световых табличек.

Отключение избыточного освещения в коридорах, административных и других помещениях, где это возможно без потери производительности объекта.

Установка датчиков движения для автоматического выключения света в помещениях.

Продолжение реализации программы по установке датчиков открытия на дверях холодильных камер и проверка работоспособности уже установленных.

Проверка в ночные часы открытых камер холодильного оборудования в торговом зале.

Отключение стеллажной подсветки и подсветки холодильников в ночные часы.

Принудительное отключение работающих климатических систем в административных помещениях в ночное время и выходные дни.

Проверка корректности работы отопительного и вентиляционного оборудования, настройка производительности работы вентиляционных установок в автоматическом режиме до 60%.

Контроль за временем работы производственного оборудования, который поможет исключить случаи круглосуточной работы плит в горячих цехах, подовых печей в пекарнях.

Внедрение культуры энергоэффективности для улучшения поведенческих практик сотрудников.

### Среднесрочные инициативы

Оптимизация настроек работы систем вентиляции в межсезонье.

Организация системы учета энергопотребления для арендаторов.

Дальнейший перевод объектов на оптовый рынок электроэнергии, регулярная проверка и своевременный выбор более эффективных ценовых категорий.

Мониторинг вентиляционного и отопительного оборудования, систем горячего водоснабжения с электрообогревом. Подготовка плана перехода на централизованные источники теплоснабжения и индивидуальные котельные.

Гидравлическая наладка внутренней системы отопления, химическая очистка внутренних поверхностей нагрева системы отопления и теплообменных аппаратов.

### Тепловая энергия

«Лента» снизила потребление тепловой энергии, выработанной собственными котельными, на 13% относительно 2022 года, а закупленной тепловой энергии – на 6%. Удельное потребление тепловой энергии на единицу общей площади объектов Компании за год сократилось на 12%, а в сравнении с базовым 2020 годом – на 4%.

Снижение теплопотребления связано с комплексными мерами, начатыми в июне 2023 года. За период до конца года:

- 1) установлено погодозависимое оборудование в котельных для автоматической подстройки их работы под температуру окружающего воздуха;
- 2) проведено тепловизионное обследование зданий с выявлением мест утечек и устранения тепловых потерь, выполнены корректирующие мероприятия (проводятся каждые 10 лет);
- 3) выполнена реконструкция некоторых входных групп магазинов с переводом водяных и электрических тепловых завес на завесы на этиленгликоле;
- 4) выполнены реконструкция систем отопления, установка теплообменников, замена устаревшего оборудования котельных;
- 5) проведена работа по повышению культуры тепло- и энергосбережения на объектах.

### Общий объем потребления тепловой энергии<sup>1</sup>, тыс. ГДж ✓



302-3

### Удельное потребление тепловой энергии, ГДж / кв. м

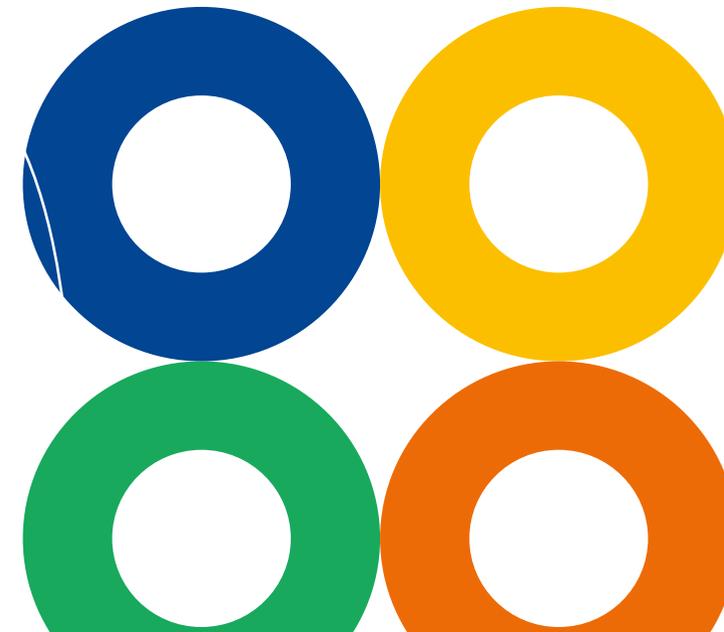


### Потребление газа

Объем потребления газа снизился на 7% за счет эффективного расходования ресурсов. На объектах установлено погодозависимое оборудование в котельных для автоматической подстройки их работы под температуру окружающего воздуха, выполнены мероприятия по устранению теплопотерь.

Благодаря переводу существующих дизельных котельных на газ на 26% снизилось потребление дизельного топлива для работы собственных котельных. На конец отчетного периода осталось три гипермаркета на дизельных котельных, которые планируется перевести на газ в 2024–2025 годах.

### Газ, млн куб. м



<sup>1</sup> Сумма собственной генерации и закупленной тепловой энергии.

## Управление отходами

### Подход к управлению отходами

3-3, 306-1, 306-2

Процесс управления отходами в «Ленте» построен на соблюдении законодательства Российской Федерации, внедрении передовых технологий и внутреннем контроле.

Внутренние процедуры обеспечивают контроль за обращением с отходами на торговых и производственных площадках РЦ. Во всех внутренних регламентах Компании по управлению отходами закреплён принцип раздельного сбора отходов. Этот принцип, наряду с использованием автоматизированной системы подготовки отчетов по ООС через систему «ЭКО-Эксперт», позволяет Компании эффективно управлять отходами и снижать негативное воздействие на окружающую среду.

**+56%**

пищевые отходы, направленные на полезное использование

**-2%**

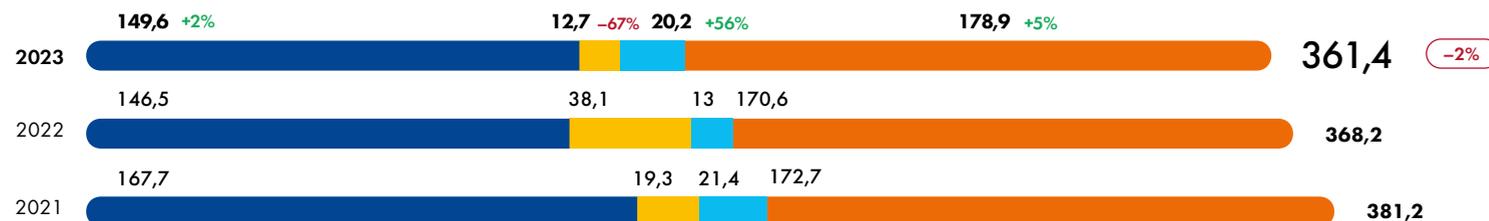
общее количество отходов

**-67%**

отходы, отправленные на обезвреживание

FB-FR-150a.1, 306-3, 306-4, 306-5

### Объем образования отходов, тыс. тонн<sup>1</sup>✓



- Отходы, отправленные на полигоны
- Отходы, отправленные на обезвреживание
- Общий объем пищевых отходов, направленных на полезное использование (корм скоту, опарыши и пр.)
- Общий объем вторсырья, переданного на переработку магазинами и РЦ

В 2023 году Компания сгенерировала 361,4 тыс. тонн отходов, что на 2% меньше по сравнению с 2022 годом. Основная часть образованных отходов (97%) относится к V классу опасности.

Переход магазинов на LED-освещение привел к значительному снижению (на 67%) объемов отходов, требующих обезвреживания. Отчасти такое падение объясняется также эффектом «высокой базы» – в 2022 году после приобретения сети магазинов «Билла» и «Семья» часть непригодного оборудования была отправлена на утилизацию.

Общий объем пищевых отходов, направленных на полезное использование, увеличился на 56% благодаря развитию проекта по продаже отходов фермерам из магазинов сети в различных регионах. Общий

объем вторсырья был пересчитан с учетом продажи палет и палетного лома. Также в 2023 году был регламентирован процесс продажи отработанного масла, объем которого вошел в категорию «прочее».

Компания регулярно собирает данные об образовании опасных отходов и организует их своевременный вывоз. Для вывоза отходов, не подлежащих переработке, «Лента» заключает долгосрочные договоры с лицензированными компаниями-операторами, которые имеют действующую лицензию и разрешение на захоронение отходов на полигонах. Наличие такой лицензии проверяется автоматически в общекорпоративной системе электронного документооборота.

<sup>1</sup> Данные, представленные в таблице, отличаются от ранее опубликованных в Отчете об устойчивом развитии за 2022 год в связи с уточнением подхода к расчету данного показателя. Более подробная статистика по образованию отходов приведена в Приложении.

## Продажа вторичного сырья

С 2017 года в «Ленте» действует система сбора отходов, пригодных для вторичной переработки. Магазины проводят сбор и сортировку таких отходов, а логистическая служба Компании централизованно вывозит их в РЦ. Затем отдел некоммерческих закупок проводит открытый тендер на продажу вторичного сырья конечным потребителям.

# 178,9

**тыс. тонн**

вторсырья передано на переработку магазинами и РЦ  
(+5% к 2022 году)

### Партнеры Компании используют вторичные ресурсы для производства полезной продукции:

стретч-пленки



бумаги и гофротары



ящиков из пластика для выращивания грибов



пластиковой упаковки и полиэтиленовой тары



других пластмассовых изделий различного назначения



гранул полимера, который используется для дальнейшего производства различных материалов



бумаги для гофрирования (флютинг) и картона для плоских слоев гофрированного картона (лайнер)



За минимизацию потерь и списаний продукции в «Ленте» отвечает комитет по потерям от товарного движения. В его состав входят топ-менеджеры Компании, а возглавляет директор департамента по управлению цепочками поставок. Заседания комитета проводятся на трех уровнях (региона, дивизиона, Компании).

## Товары с истекающим сроком годности

# -15%

снижение списаний к 2022 году

В 2022 году «Лента» запустила пилотный проект по предоставлению скидок на товары с истекающим сроком годности. В зависимости от остаточного срока годности покупателям предлагается динамическая система скидок:

- на товар наносится стикер, который информирует покупателя о размере скидки и конечной стоимости товара;
- если срок годности истек, то продать такой товар невозможно – сработает блокировка на кассах.

В 2023 году проект действовал во всех магазинах Компании, благодаря чему списания товаров снизились на 15%.

## «Лентамаркет» на РЦ

В РЦ в д. Валищево Московской области заработал магазин, где можно купить продукты для перекуса и товары домой по сниженным ценам. На полках магазина – товары хорошего качества с незначительными повреждениями упаковки, которые ранее отправляли на списание.

Сервис, который пользуется популярностью у сотрудников, позволил уменьшить списание товаров.

## Раздельный сбор отходов

Организация раздельного сбора бытовых отходов – это важный элемент в борьбе за экологическую устойчивость и сохранение природных ресурсов. «Лента» активно внедряет программы по раздельному сбору отходов от населения, делая значительный вклад в улучшение экологической ситуации и вдохновляя своих клиентов на заботу об окружающей среде.

В 2023 году «Лента» расширила сотрудничество с тремя операторами, которые обслуживают 91 фандомат в 37 городах присутствия Компании. За отчетный период покупатели сдали через аппараты 45 107 кг пластиковых бутылок и алюминиевых банок. Это сырье используется для изготовления наполнителя для подушек, игрушек, курток, производства новых пластиковых бутылок и алюминиевых банок, велосипедов, оборудования и товаров для дома.

Кроме того, на парковках 20 магазинов Компании в 13 городах работают пункты сбора вторичных ресурсов. В 2023 году там было собрано более 539 тонн отходов: макулатуры, алюминия, пластика, стекла, пленки, текстиля и др. Больше всего сырья сдали жители Ижевска, Перми и Сургута.

Благодаря расширению инфраструктуры по сбору вторсырья в 2023 году через пункты сбора и фандоматы было собрано 978 808 кг вторичных ресурсов, которые отправились на переработку, – в 2,5 раза больше, чем годом ранее.

# 979

ТОНН

вторичных ресурсов собрано в пунктах сбора (+147% к 2022 году)

### Раздельный сбор бытовых отходов от населения, тонн



Значительное увеличение объемов вторсырья, собранного у населения, связано с развитием сети фандоматов в магазинах «Ленты» и работой пунктов сбора на парковках гипермаркетов сети. Проект по сбору батареек был приостановлен в декабре 2022 года в связи с небезопасностью боксов, установленных ранее. В декабре 2023-го проект возобновлен.

## «Лента» перезапустила программу по сбору батареек

### Установлены большие контейнеры на парковках трех магазинов

«Лента» запустила экологическую инициативу вместе с официальным дистрибьютором батареек GP ООО «А Зет» и Национальной экологической компанией (НЭК). В магазинах установлены контейнеры, в которые покупатели могут выбросить использованные батарейки. Собранные элементы питания отправят на предприятия НЭК, где их утилизируют после переработки.

На первом этапе контейнеры появились в четырех городах: Вологде, Санкт-Петербурге, Архангельске, Нижнем Новгороде. В дальнейшем Компания планирует расширить географию проекта.

«Лента» начала устанавливать в магазинах контейнеры для сбора батареек в 2017 году.

## Чистые игры

### Очищаем природу от мусора

«Чистые игры» – командные соревнования, участники которых соревнуются в сборе и сортировке мусора. В каждом состязании участвуют от 30 до 1,5 тыс. человек, которые собирают за час до 20 тонн мусора. «Лента» поддерживает проект с 2018 года.

В 2023 году прошла 141 игра в 88 населенных пунктах. Почти 600 участников очистили 15 территорий от 219 тонн отходов. Около половины этого объема отправили на переработку.

В чемпионате приняли участие более 100 работников «Ленты», которые собрали 1 143 кг мусора.

**>100** работников «Ленты» поддержали «Чистые игры» в 2023 году

**219** тонн отходов собрано

### Сбор одежды

В 2023 году «Лента» расширила инфраструктуру проекта по сбору одежды, которую отправляют на переработку или передают нуждающимся. Для этой цели установлены 45 боксов в 12 городах. В отчетном периоде было собрано 363 тонны сырья, 243 из них – в боксы «Спасибо». Почти 14 тонн вещей отправили на продажу в магазины проекта, 105 тонн передали людям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации. На переработку было направлено 86 тонн одежды, еще 40 тонн утилизировано согласно законодательству.

В Москве Компания сотрудничает с организацией «Зеленая капля», в семи боксах которой было собрано 29 тонн одежды. В Кемерове и Новокузнецке установлены контейнеры от проекта «Вещь во благо», в Ярославле – от проекта «Второе дыхание». Партнеры «Ленты» в Омске и Перми – организации «Кладовка» и «Нафталин». В 2023 году наибольший вклад в реализацию проекта внесли жители Красносельского района Санкт-Петербурга, которые передали 30 тонн ненужной одежды.

#### Сбор одежды, тонн



**363**

ТОННЫ

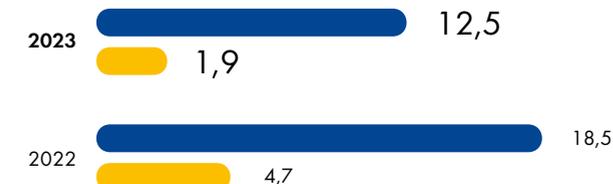
одежды собрано (рост в 3,3 раза к 2022 году)

### Сбор пластика

В отчетном периоде Компания продолжила сотрудничество с проектом «Кошелек» по сбору пластиковых карт, отправив на переработку 12 476 кг сырья, которое используют на производстве строительных материалов. В магазинах «Ленты» открыты 394 пункта по сбору пластиковых карт.

В 52 магазинах Компании в пяти городах покупатели могут сдать пластиковые крышечки в рамках эколого-благотворительного проекта. Крышечки из магазинов Москвы отправляются на завод «Бренд-Пласт» в Подмоскowie, где их перерабатывают во вторичные гранулы. В Санкт-Петербурге компания сотрудничает с «Крышечками ДоброТы» – в 2023 году дополнительно установлено 14 новых контейнеров и собрано 1 880 кг сырья. На вырученные средства партнеры приобрели средства реабилитации для своих подопечных и оплатили им курсы реабилитации.

#### Сбор пластика, тонн



- Пластиковые карты
- Крышечки

## Экостанция из упаковки от корма

**15** магазинов участвуют в проекте

В 2023 году «Лента» запустила в 15 магазинах проект по сбору упаковки от влажного и сухого корма для животных. Покупатели могут сдать упаковку от влажного и сухого корма, которую перед этим необходимо помыть и просушить. Накопленную упаковку отправят на завод по переработке в ООО «ЭкоТехнологии», который выступает партнером акции.

Из собранного сырья будут изготовлены гранулы, которые используются для производства элементов конструкции экостанции для животных. Такая станция будет установлена в одном из магазинов сети, где за время акции соберут больше всего упаковки. Экостанция станет пунктом, куда можно принести корм, а также вещи и игрушки для животных из приютов.

## Сбор макулатуры

На парковках семи магазинов «Ленты» установлены боксы для сбора макулатуры от проекта «Зеленый полюс», которые в 2023 году обеспечили сбор 17,2 тонны сырья. Сбор макулатуры также осуществляется в магазинах и офисах Компании.

### «Лента» вошла в число победителей «БумБатла»

«БумБатл» – всероссийская акция по сбору макулатуры движения «Экосистема»

**>4,6** тыс. тонн макулатуры собрала Компания

В 2023 году «Лента» впервые приняла участие в акции «БумБатл» и выступила одним из партнеров проекта, который проходил в поддержку национального проекта «Экология». С 10 октября по 15 ноября в магазинах и РЦ сотрудники Компании собирали макулатуру, чтобы отправить ее на переработку.

В рамках проекта «Лента» передала на переработку 4 601 341 кг макулатуры и заняла третье место в номинации «Ретейл». Большую часть отходов собрали работники гипермаркетов – 3,9 тыс. тонн.

Масштабный экологический проект «БумБатл» запустили АНО «Национальные приоритеты» и Всероссийское экологическое общественное движение «Экосистема».

## Сокращение потребления

«Лента» работает над сокращением потребления ресурсов, внедряя различные экологические инициативы. Среди них использование многоразовой упаковки, отказ от бумажных чеков и другие меры, направленные на уменьшение экологического следа. Это способствует формированию культуры осознанного потребления среди клиентов Компании.

Компания предлагает своим покупателям многоразовые альтернативы для упаковки товаров: экосумки, мешочки для взвешивания овощей и фруктов. В рамках инициативы по сокращению отходов с декабря 2021 года «Лента» также предоставляет покупателям возможность отказаться от печати бумажных чеков и купонов.

### Отказ от бумажных чеков

Снижаем объем используемой термобумаги

«Лента» начала предлагать покупателям отказаться от бумажных чеков еще в декабре 2021 года. Благодаря этой инициативе в 2022 году не было напечатано 19% чеков, а в 2023 году каждый пятый чек покупатели получали в электронном формате.

**176** тыс. км кассовой ленты экономлено за два года

**~9,5** млн лояльных покупателей «Ленты» пользуются этой опцией

**20%** чеков не печатается

## Устойчивая упаковка

FB-FR-430a.4

Повышение экологичности упаковки СТМ и товаров СП – одно из стратегических направлений «Ленты» в области устойчивого развития. Это направление включает в себя снижение воздействия на окружающую среду и повышение социальной ответственности Компании.

При выборе упаковки «Лента» обращает внимание на класс ее переработки и отдает предпочтение упаковке, изготовленной из материалов, пригодных для переработки. Требование к экологичности упаковки отражено в том числе в стратегии закупки упаковки. Закупаемая упаковка проходит проверку на соответствие документации, маркировке, а также на соблюдение установленных ГОСТами и техническими регламентами нормативов безопасности.

В подразделении СП около 50% контейнеров, используемых в кулинарии, пекарне, мясном производстве, изготовлены из материалов, подлежащих переработке.

>50%

закупок упаковки «Ленты» приходится на экологичную упаковку, пригодную для переработки

## Пьем воду – сохраняем природу

### В магазинах Перми появилась вода в упаковке из переработанного пластика

Вместе с партнерами «Лента» запустила в Перми проект, направленный на снижение негативного воздействия на природу. Торговая сеть, переработчик пластиковых отходов «Буматика» и производитель питьевой воды «Родник Прикамья» представили новую линейку воды «Родник Прикамья» в упаковке из гранул Vivilen rPET – инновационного бренда полимеров с вовлечением переработанного пластика от компании СИБУР.

Воду в новой экологичной упаковке можно купить во всех магазинах «Ленты» в Перми.



## Охрана водных ресурсов и биоразнообразии

303-3, 303-5

Охрана водных ресурсов – важная часть экологических инициатив «Ленты». Компания внедряет различные меры по сокращению потребления воды и улучшению ее качества. В магазинах и РЦ внедряются современные технологии очистки сточных вод, что позволяет уменьшить водный след.

Основной потребитель воды в «Ленте» – это собственное производство, для обеспечения гигиенических нормативов которого используется очищенная вода высокого качества. Для забора воды Компания использует системы центрального и муниципального водоснабжения на всех производственных объектах. В 2023 году общий объем потребления водных ресурсов Компанией составил 2 503 311 куб. м (–0,02% к 2022 году)<sup>1</sup>.

Вся хозяйственно-бытовая канализация сбрасывается в централизованные сети водоканала. На объектах Компании установлены локальные очистные сооружения, что позволяет исключить превышение предельно допустимой концентрации загрязняющих веществ в промышленных стоках. Гипермаркеты оборудованы очистными сооружениями ливневых стоков с системами жиросепарации. Исключение составляют те гипермаркеты, парковка которых не находится в собственности Компании (14,5% от общего количества).

### Объем потребления водных ресурсов, тыс. куб. м



Компания ведет деятельность в регионах с дефицитом водных ресурсов, связанным с высоким уровнем протечек водопроводной системы. Для снижения риска дефицита водных ресурсов «Лента» реализует здесь проекты по использованию резервуаров с водой.

В будущем Компания планирует продолжить реализацию мер, направленных на снижение потребления водных ресурсов.

Деятельность «Ленты» не влияет на биоразнообразие в регионах, ее объекты расположены вне охраняемых территорий и ареалов обитания редких видов животных и птиц.

### «Водорослям крышка»

#### Собираем пластик – развиваем биоразнообразие

В магазинах сети «Лента» в Саратове установлены боксы для сбора пластиковых крышечек. В рамках проекта «Водорослям крышка», запущенного саратовскими активистами, собрано 20 кг крышечек.

На вырученные от продажи вторсырья средства кураторы проекта приобрели и выпустили в Волгу 100 мальков рыбы.



**20** кг крышечек  
собрано в рамках проекта



**100** мальков  
рыбы выпущено в Волгу

<sup>1</sup> Произведен перерасчет показателей водопотребления за 2021–2022 годы в связи с совершенствованием методики расчета. Более подробная статистика по потреблению водных ресурсов приведена в Приложении.

## «Вовлечение талантов»

Для привлечения и удержания талантливых сотрудников «Лента» предлагает достойную оплату труда, организует программы обучения и развития. Компания ценит каждого сотрудника, стремится развивать их навыки и таланты, поощряет карьерный рост. Политики основаны на принципах честности и равноправия и исключают любые формы дискриминации.

Социальный  
аспект

48 595 ✓

численность сотрудников на конец года

44 947

среднесписочная численность  
сотрудников

490 сотрудников

с инвалидностью работают в Компании

20 449

новых сотрудников  
принято на работу

13,4 тыс.

сотрудников  
получили оценку карьерного потенциала  
в рамках программы «Планирование  
преемственности»

303,3 млн руб.

объем инвестиций в программы  
социальной поддержки

69%

доля женщин на руководящих должностях

87%

соотношение средней заработной платы  
и вознаграждения женщин и мужчин

33,3%

уровень добровольной текучести  
кадров

## Цели и результаты

### Стратегические цели до 2025 года

### Результаты 2023 года

**Не менее 35%**  
внутренних перемещений сотрудников  
(отношение количества всех внутренних перемещений ко всем новым назначениям)

- **42%** (+20% к 2022 году) вакансий закрыто внутренними кандидатами
- **13 391** (+6% к 2022 году) сотрудник получил оценку карьерного потенциала в рамках программы «Планирование преемственности»

**90% сотрудников**  
Компании проходят обучение

- **97%** (+1% к 2022 году) сотрудников прошли обучение
- **68 044 сотрудника** обучены в 2023 году (+5% к 2022 году)

**75%**  
уровень вовлеченности сотрудников

- **64%** (-3% к 2022 году) уровень вовлеченности сотрудников
- Уровень удовлетворенности – **68%**
- Индекс счастья – **46%**

**Не более 40%**  
коэффициент добровольной текучести персонала

- **33,3%** (+20% к 2022 году) коэффициент добровольной текучести

Коэффициент травматизма (LTIFR) – **2,4**

- **LTIFR – 2,04** (-8% к 2022 году) ✓
- **0 случаев** со смертельным исходом

Развитие программ **благополучия сотрудников**

- Программа «Лента Збота»
- Программа поддержки «Добросервис»

## Подход, модель управления

### Схема управления персоналом



## Дирекция по управлению персоналом

Дирекция по управлению персоналом находится в прямом подчинении Генерального директора Компании и выполняет следующие функции:

- разрабатывает для руководителей единые правила и процедуры, направленные на эффективное управление персоналом;
- своевременно меняет систему премирования, чтобы поддержать ее позитивное влияние на производительность сотрудников;
- отвечает за мотивацию и организационный дизайн, проводя постоянный диалог с бизнесом;
- совместно с руководителями разрабатывает структуру и штатное расписание;
- обеспечивает управление численностью сотрудников совместно с руководителями Компании;
- разрабатывает и поддерживает систему оплаты труда, а также ее справедливое и единообразное применение во всех подразделениях Компании;
- своевременно меняет систему премирования, чтобы повысить ее эффективность;
- разрабатывает программы обучения и развития сотрудников;
- обеспечивает поиск и подбор персонала для всех подразделений, поддерживает систему планирования преемственности и развития кадрового резерва.

Дирекция по управлению персоналом повышает эффективность процессов управления на основе автоматизации, роботизации, применения цифровых технологий, последовательно сокращая объем рутинных и административных процессов в пользу задач, обеспечивающих эффективность сотрудников.

В Компании действует автоматизированная система оповещения сотрудников о необходимости прохождения обучения, налажено планирование и администрирование отпусков в автоматическом режиме, есть инфографика по каждому сотруднику в личном кабинете руководителя на платформе ETWeb. Система дополнена мобильным приложением для сотрудников «Лента Спутник», где есть платформа автоматизированного расчета годовой премии и автоматизированный процесс бюджетирования.

## Цифровизация процессов в HR

В 2023 году запущена система кадрового электронного документооборота (КЭДО), в мобильное приложение «Лента Спутник» перенесено более 300 обучающих курсов для сотрудников, завершен «пилот» по внедрению системы автоматического планирования смен в супермаркетах Новосибирска.



Запуск мобильного приложения «Лента Спутник»



Перенос обучения в приложение «Лента Спутник» (более 300 курсов)



Запуск системы КЭДО

## Система кадрового электронного документооборота

>10 тыс. сотрудников перешли на КЭДО

>200 тыс. электронных подписей поставлено

Первая волна подключения сотрудников к КЭДО стартовала в сентябре 2023 года. К началу 2024 года более 10 тыс. сотрудников общего центра обслуживания, центрального офиса и магазинов дивизиона «Северо-Запад» перешли на КЭДО. Сейчас по КЭДО можно подписать более 10 видов документов.

Благодаря проекту КЭДО можно принимать людей удаленно в любом городе. Все документы, приказы, ознакомления подписываются в электронном виде электронной цифровой подписью.

Преимущества КЭДО для сотрудников:

- быстрый доступ к своим кадровым документам в любое время и с любых устройств;
- возможность подписывать и согласовывать документы, не посещая отдел персонала;
- гарантия подписания документов от работодателя – взаимодействие становится более прозрачным.

А еще КЭДО помогает уменьшить объем бумаги и снизить затраты Компании на печать, хранение и пересылку документов.

## Система автоматического планирования смен в супермаркетах

# +10%

рост производительности

# -0,5 п. п.

снижение затрат в товарообороте

«Лента» в 2023 году завершила внедрение системы автоматического планирования смен в супермаркетах Новосибирска. Система позволяет полностью автоматизировать планирование и максимально эффективно распределять смены между сотрудниками.

В специальной программе директор магазина сможет планировать рабочее время, исходя из дневной, почасовой нагрузки и формировать различные варианты графиков.

По результатам «пилота» производительность магазинов, где тестировали систему, выросла на 10%. При этом качество сервиса осталось на прежнем уровне.



## Базовые документы, регулирующие процессы управления персоналом

- [Кодекс делового поведения](#)<sup>1</sup>
- [Политика по правам человека](#)<sup>2</sup>
- Политика по управлению персоналом
- Политика в области обработки и защиты персональных данных

«Лента» обязуется соблюдать права человека в соответствии с Политикой по правам человека при реализации трудовых практик (подбор, наем, оценка, развитие, выплата компенсаций и др.). Компания гарантирует, что ее деятельность не приведет к нарушению прав человека в отношении местного населения, и заявляет об отсутствии принудительного и детского труда. «Лента» также принимает меры для того, чтобы сотрудники и деловые партнеры Компании были ознакомлены с положениями Политики и разделяли ее принципы.

В отношениях с персоналом Компания руководствуется Политикой по управлению персоналом, Этической политикой и Кодексом делового поведения. В Кодексе делового поведения «Ленты» закреплены этические принципы и стандарты поведения, которым сотрудники должны следовать в общении с коллегами, клиентами и поставщиками. Эти стандарты включают в себя в том числе борьбу с коррупцией и взяточничеством, поддержание справедливой конкуренции и отказ от дискриминации. Политика управления персоналом разработана с учетом корпоративных ценностей, международных конвенций о труде и правах человека и законодательства Российской Федерации. Политика по правам человека закрепляет основные подходы и принципы Компании по соблюдению и поддержке прав человека.

<sup>1</sup> Утверждена Советом директоров Компании 22 октября 2021 года.

<sup>2</sup> Утверждена Советом директоров Компании 22 октября 2021 года.

## Риски в области управления персоналом

- Сложность в обеспечении бизнеса младшим операционным персоналом в связи с развитием Компании и нехваткой кадров на рынке труда
- Высокая конкуренция на рынке ИТ-специалистов
- Риск ухода из Компании ключевых специалистов и менеджеров

Чтобы снизить эти риски, Компания постоянно работает над привлечением и мотивацией персонала.

➤ Подробнее в разделе «Привлечение и адаптация персонала»

➤ Подробнее в разделе «Мотивация и оплата труда»

➤ Подробнее в разделе «Обучение и развитие»



## Базовые принципы



### Бизнес-партнерство

Дирекция по управлению персоналом выступает в роли бизнес-партнера, разделяя ответственность за деловую репутацию и эффективность Компании. Мы стремимся помогать в поиске современных и актуальных решений в области управления персоналом, направленных на повышение общей эффективности труда и поддержание позитивной рабочей атмосферы



### Открытый диалог

Поддержка между сотрудником и руководителем открытого диалога, ключевым элементом которого является своевременная обратная связь. Это позволяет объективно оценить как сильные, так и менее развитые компетенции сотрудника, определить направление его профессионального развития, помочь ему поставить верные цели и достичь результатов

Для мониторинга уровня удовлетворенности сотрудниками работой в Компании проводится исследование вовлеченности персонала «Лента Пульс», по результатам которого разрабатываются корректирующие мероприятия.

➤ Подробнее в разделе «Вовлечение талантов»

## Корпоративная культура и ценности

Корпоративная культура и ценности играют ключевую роль в становлении «Ленты» как одного из ведущих розничных сетевых ритейлеров

в России. Ключевой инструмент формирования уникальной корпоративной культуры Компании, благодаря которой она прочно утвердилась на рынке, – это модель компетенций. Эта модель, развивающая базовые ценности «Ленты»<sup>1</sup>, лежит в основе процессов управления персоналом.

### Ценности и компетенции Компании

#### Ценности

Скорость и целеустремленность

Мастерство и ответственность

Фокус на клиента

Уважение и забота

Командная работа

#### Компетенции

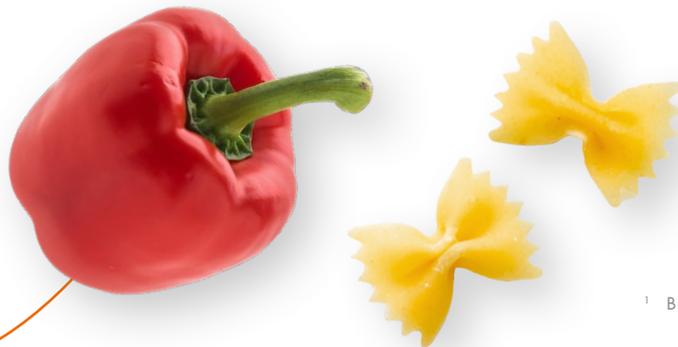
- Достижение амбициозных целей
- Скорость и гибкость
- Открытость новому

- Анализ и расстановка приоритетов
- Постоянное совершенствование
- Личный выход в место создания ценности

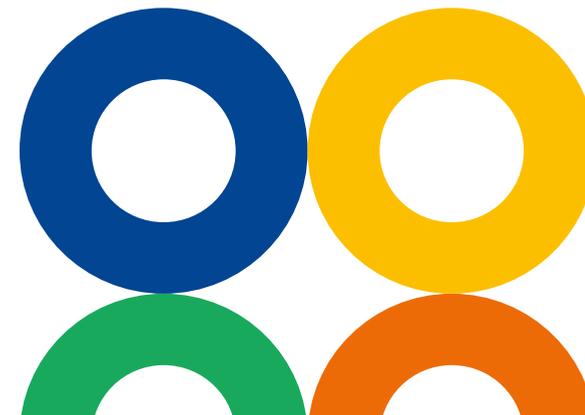
- Фокус на клиента (внешнего и внутреннего)

- Создание позитивной атмосферы
- Обеспечение безопасности

- Работа в команде
- Умение слушать и давать обратную связь
- Вовлекающее лидерство



<sup>1</sup> В 2021 году корпоративные ценности были обновлены.



## Структура персонала 405-1, 2-7

Компания «Лента» работает более чем в 200 населенных пунктах России и является одним из крупнейших работодателей страны.

В 2023 году общая численность персонала составила 48 595 человек (-2,7% к 2022 году ✓). Сокращение персонала связано с демографической ситуацией в стране, высоким спросом на персонал со стороны других компаний и перераспределением людей между иными отраслями экономики. На 6% сократилось число сотрудников в РЦ Компании в связи с геополитической обстановкой и дефицитом водителей.

93% сотрудников работают в магазинах и РЦ Компании. Большинство из них трудоустроены в Северо-Западном и Центральном федеральных округах, где сосредоточена значительная часть магазинов и РЦ «Ленты». Доля сотрудников, работающих на условиях полной занятости, – 96,6%.

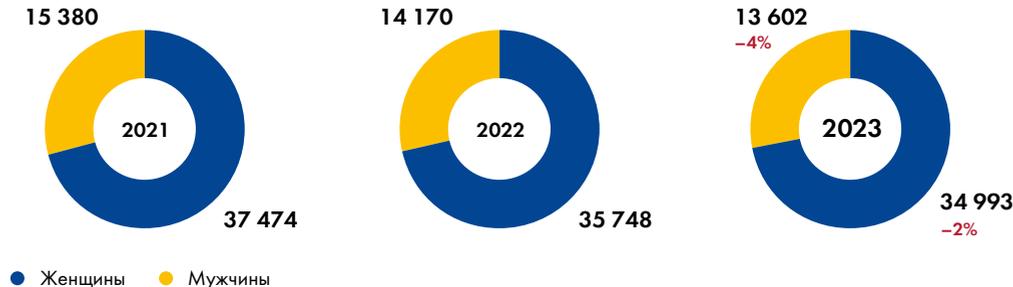
В 2023 году доля женщин в структуре персонала осталась неизменной – 72%, что обусловлено спецификой бизнеса. В отчетном периоде количество женщин-руководителей увеличилось на 12%, с 4 547 до 5 072.

### Общая численность сотрудников ✓



➔ Структуру персонала по регионам присутствия Компании см. в **Приложении**

### Структура персонала по полу ✓



### Структура персонала по возрасту ✓



### Структура персонала по категории объектов ✓



В 2023 году в структуре персонала появилась небольшая доля людей моложе 18 лет. Компания начала практиковать наем подростков старше 14 лет.

### 401-1

### Коэффициент добровольной текучести, %



Коэффициент добровольной текучести в отчетном периоде составил 33,3% – Компании удалось удержать его ниже отметки 40%. В конце 2023 года «Лента» приняла ряд мер, направленных на уменьшение текучести.

➔ Подробнее в разделе «Мотивация и оплата труда»

## Привлечение и адаптация персонала

3-3

Компания подбирает кандидатов на основе того, как их навыки и мотивация соотносятся с требованиями открытой вакансии и корпоративными ценностями. «Лента» придерживается принципа равенства и отсутствия дискриминации. Нам важно, чтобы все кандидаты были оценены только по их способностям и опыту работы, а не по таким признакам, как цвет кожи, пол, религия, политические взгляды, национальность или социальное положение.

Компания уделяет особое внимание тому, чтобы при приеме на работу все кандидаты имели равные возможности. В частности, доля сотрудников женского пола в «Ленте» достигла 72%, количество работников старше 50 лет в 2023 году составляет почти 20%.

В 2023 году Компания столкнулась с нехваткой персонала, особенно работников склада, водителей. Одной из основных причин этого был рост конкуренции на рынке труда. В условиях дефицита рабочих специалистов и линейного персонала в стране компании активно конкурировали за ограниченный пул квалифицированных кандидатов, особенно за специалистов в области информационных технологий. Факторами, дополнительно повлиявшими на дефицит необходимых кадров, стали стремительное расширение сети магазинов малых форматов – супермаркетов и магазинов у дома – и мобилизация части сотрудников.

➤ Подробнее в разделе «Мотивация и оплата труда»

Для обеспечения высоких стандартов обслуживания и развития сети магазинов «Лента» принимала меры, направленные на удержание имеющегося персонала и укомплектование объектов Компании необходимым количеством сотрудников.

Для облегчения процесса найма Компания снизила сроки закрытия вакансий за счет сокращения этапов подбора. При найме персонала подбирали сотрудников в соответствии с необходимыми навыками, компетенциями и критериями должности. Компания повышала уровень удовлетворенности кандидатов сервисом «Ленты», чтобы они оставили положительный отзыв и посоветовали Компанию своим знакомым, даже если сами и не устроились на работу в торговую сеть.

В 2023 году «Лента» запустила реферальную программу для покупателей: посетители магазинов могут получить вознаграждение за рекомендацию работы в Компании своим друзьям и знакомым. Для этого необходимо сфотографировать листовку или плакат с вакансиями, которые размещаются в торговых залах или в мобильном приложении «Лента».

В отчетном периоде мы увеличили прием женщин для работы в РЦ, открыли больше вакансий для пожилых и людей с инвалидностью, начали принимать на работу несовершеннолетних и привлекать сотрудников для работы вахтовым методом.

## Каналы привлечения персонала



- Корпоративные веб-ресурсы
- Специализированные сайты подбора персонала
- Программы сотрудничества с высшими учебными заведениями
- Внутренний корпоративный ресурс
- Региональные центры экспертизы в рекрутменте
- Реклама в СМИ и социальных сетях
- Профессиональные сообщества
- Программы по привлечению молодых специалистов, пожилых людей
- Реферальная программа – «Приведи друга и получи бонусные баллы на карту «Лента»
- Переобучение персонала на другие позиции
- Закрытие вакансий собственными сотрудниками





Количество новых сотрудников в 2023 году, человек **401-1**

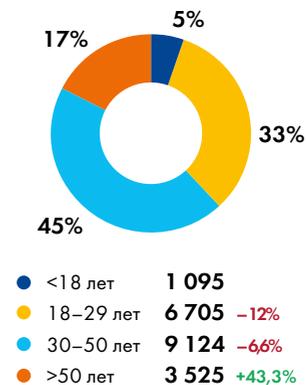
Количество новых сотрудников



В разбивке по полу



В разбивке по возрасту



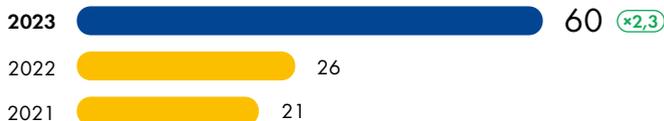
### Программы для молодых специалистов

«Лента» развивает программы для молодых специалистов, призванные привлечь талантливые и перспективные кадры, обеспечить им возможность развития и карьерного роста в Компании. С этой целью «Лента» сотрудничает с высшими и специальными учебными заведениями.

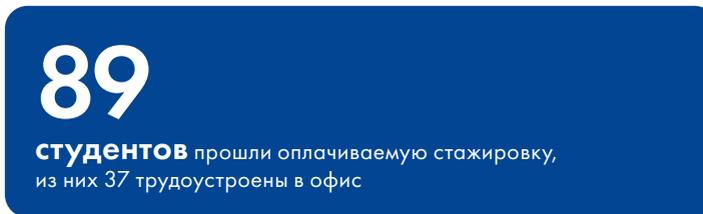
Одна из ключевых программ – стажировка для студентов и выпускников, которая позволяет молодым специалистам получить практический опыт работы. Во время стажировки они знакомятся с основными бизнес-процессами Компании, развивают навыки командной работы и общения, получают ценный опыт под руководством профессионалов.

К работе в магазинах, помимо студентов, привлекаются подростки старше 14 лет. В 2023 году учащиеся проходили практику не только в гипермаркетах, но и в супермаркетах «Ленты».

#### Количество студентов, прошедших стажировку в офисе Компании



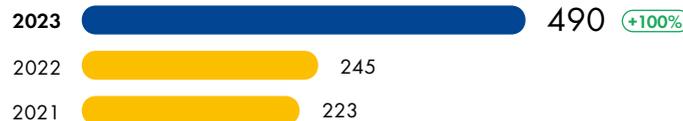
#### Количество часов стажировки учащихся в магазинах Компании



### Трудоустройство людей с инвалидностью

«Лента» предоставляет рабочие места людям с инвалидностью в соответствии с законодательством Российской Федерации и Трудовым кодексом. В 2023 году число трудоустроенных специалистов с инвалидностью выросло в два раза по сравнению с 2022 годом.

#### Число сотрудников с инвалидностью

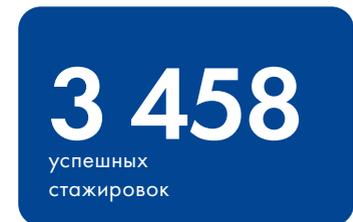


### Адаптация сотрудников

Адаптация новых сотрудников в «Ленте» начинается со знакомства с корпоративной культурой: ценностями, миссией и целями Компании, с основными принципами работы.

Для новых сотрудников «Лента» организует серию адаптационных тренингов, нацеленных на информирование о корпоративных ценностях, организационной структуре и операционных механизмах Компании. Для каждой специальности определен перечень обучения, которое сотрудник должен пройти в определенный срок.

После прохождения установочных онлайн-курсов за новым сотрудником закрепляется наставник, который вводит его в курс дела и сопровождает на этапе адаптации. В 2023 году в Компании было подготовлено на 38,4% больше наставников и внутренних тренеров, чем годом ранее. Были проведены I чемпионат наставников, в котором участвовали 440 человек, и 81 встреча клуба сертифицированного наставника. Во внутренние тренеры (ВТ) по итогам конкурса зачислены 34 менеджера, в рамках клуба ВТ проводились встречи, конференции и конкурс «Лучший внутренний тренер».



Для быстрого знакомства сотрудника с корпоративной культурой, основными ценностями и рабочими процессами Компании в конце 2022 года запущено мобильное приложение «Лента Спутник». В приложении может авторизоваться только сотрудник «Ленты» и ознакомиться со своим графиком выплаты зарплаты и аванса, прогнозом премий для младшего операционного персонала, графиком отпусков, посмотреть свои расчетные листки, уточнить организационную структуру Компании и прочитать актуальные новости. Кроме того, в нем можно пройти обучение, запланировать отпуск, увидеть оценки результативности, поздравить коллегу с днем рождения, подарить ему «подсолнух» и многое другое. На конец отчетного года в приложении зарегистрированы 91% сотрудников.

В 2024 году в планах Компании в связи с большим объемом командировок запуск сервиса по путешествиям. В этом сервисе сотрудники будут иметь возможность самостоятельно выбирать и заказывать билеты и гостиницу.

## Адаптация в приложении «Лента Спутник»

### Давайте знакомиться!

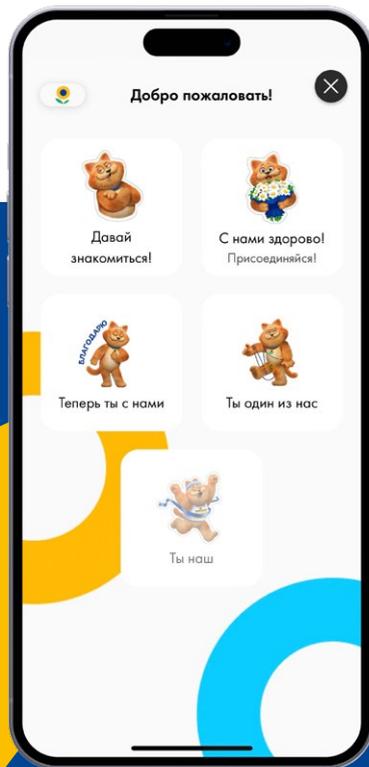
- История, структура и география
- Миссия и ценности
- Социальная политика
- Сайты и социальные сети

### С нами здорово!

- Порядок оформления трудовых отношений
- Наши преимущества
- Что нужно для трудоустройства

Для адаптации новых сотрудников и введения в должность в Компании в 2023 году запущен новый вид обучения – вебинары по системе SAP, где можно узнать об общей навигации в системе SAP LRP, процессах заказа и инвентаризации товаров. С мая по ноябрь был проведен 51 вебинар по теме ориентации в цифровом пространстве «Ленты», в обучении приняли участие более 1,8 тыс. сотрудников.

Погружение в корпоративную культуру Компании, знакомство с ее стратегией проходит в Ориентационном клубе. В 2023 году в центральном офисе и региональных дирекциях прошли шесть встреч, в которых участвовали 382 новых сотрудника.



## Вовлеченность

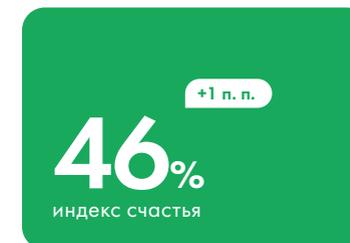
Компания ежегодно замеряет уровень вовлеченности сотрудников, проводит оценку при помощи инструмента по опросу сотрудников «Лента Пульс». Опрос позволяет оценить уровень удовлетворенности сотрудников работой в команде и Компании в целом. По результатам опросов оцениваются индекс счастья сотрудников и уровень их вовлеченности в процессы Компании.

В 2023 году в опросе приняли участие 43,6 тыс. сотрудников (93,2% от общей численности), и по результатам опроса их уровень вовлеченности составил 64% (в 2022 году – 66%). Незначительное падение уровня вовлеченности сотрудников вызвано закрытием магазинов у дома, неопределенностью, отсутствием роста заработной платы, нагрузкой на персонал из-за дефицита на рынке труда, приобретением новых бизнесов.

По итогам опроса счастливыми на работе себя считают 46% сотрудников Компании. Индекс счастья по сравнению с 2022 годом вырос на 1 п. п. Индекс лояльности сотрудников к Компании (eNPS) вырос на 2 п. п., до 10%.

На основе анализа результатов опросов разрабатываются и внедряются соответствующие шаги. Эффективность принятых мер оценивается в рамках повторного опроса.

В 2023 году была проведена конференция по вовлеченности, собравшая более 800 сотрудников, на которой были представлены итоги опроса и мероприятия по повышению уровня вовлеченности и планы на 2024 год.



## Мотивация и оплата труда

FB-FR-310a.1, 3-3, 401-2, 405-2

Система мотивации и вознаграждения сотрудников «Ленты» основана на принципах справедливости и прозрачности. Компания стремится обеспечить достойный уровень оплаты труда, развивает меры социальной поддержки и программы нематериальной мотивации сотрудников. Для обеспечения конкурентоспособного уровня компенсации и эффективной мотивации Компания регулярно собирает обратную связь от сотрудников, проводит мониторинг и анализ рынка труда в отрасли.

В целях адаптации к быстро меняющимся условиям рынка труда «Лента» развивает программы материальной и нематериальной мотивации сотрудников. Наравне с федеральными программами, охватывающими все подразделения Компании, разрабатываются локальные программы, которые нацелены на определенные группы сотрудников или регионы.

### Вознаграждение и материальная мотивация

Система оплаты труда и премирования Компании основана на принципе мотивации сотрудников для достижения целей. Принципы и подходы к вознаграждению персонала отражены в Положении об оплате труда работников «Ленты». Также порядок оплаты труда, вознаграждений и предоставления социальной поддержки регламентируется Положением о премировании и иными корпоративными документами.

В Компании действует система фиксированных уровней оплаты труда (грейдов), основанная на оценке вклада каждой должности в общий результат работы «Ленты». Должности со сходными оценками объединены в грейды оплаты. Базовые уровни оплаты труда регулярно обновляются с учетом информации, полученной из независимых отраслевых обзоров уровней заработной платы в городах присутствия Компании.

В 2023 году в «Ленте» не проводилось массового повышения заработной платы для всех сотрудников, но были точечные, для определенных городов и профессий. Компания повысила зарплаты в магазинах в среднем на 12%, тем самым улучшив конкурентное предложение «Ленты» на рынке труда.

В Компании усовершенствован процесс выплаты заработной платы – сотрудники могут получать ее как два раза в месяц, так и еженедельно. По итогам 2023 года 20,1% работников перешли на еженедельный график получения заработной платы.

Систему грейдов дополняет система премирования, основанная на достижении плановых показателей Компании.

**+12%**

рост средней заработной платы сотрудников магазинов

### Соотношение средней заработной платы и вознаграждения женщин и мужчин, %



### Средняя почасовая заработная плата сотрудников розничных магазинов и распределительных центров, руб.



## Премирование младшего операционного персонала

В течение 2023 года была пересмотрена система премирования младшего операционного персонала в магазинах малых форматов, дав им возможность самим регулировать размер надбавки за интенсивность на местах. Эта премия начисляется как процент от товарооборота секции магазина или отдела собственного производства. Таким образом мы более справедливо отрегулировали доход этих сотрудников.

## Выплата за выслугу лет

В 2023 году изменился подход к выплате за выслугу лет. Проанализировав текучесть кадров в магазинах, выяснили, что основная доля приходится на сотрудников, работающих в Компании первый год. Ранее ежемесячная выплата за выслугу лет в «Ленте» начинала начисляться сотрудникам спустя год работы. С октября 2023 года сотрудники магазинов начали получать эту надбавку в размере 1 тыс. руб. в месяц спустя три месяца работы в Компании. Через полгода работы размер надбавки увеличивается до 1,5 тыс. руб., через год – до 2 тыс. руб. и т. д.

## Премирование офисных сотрудников

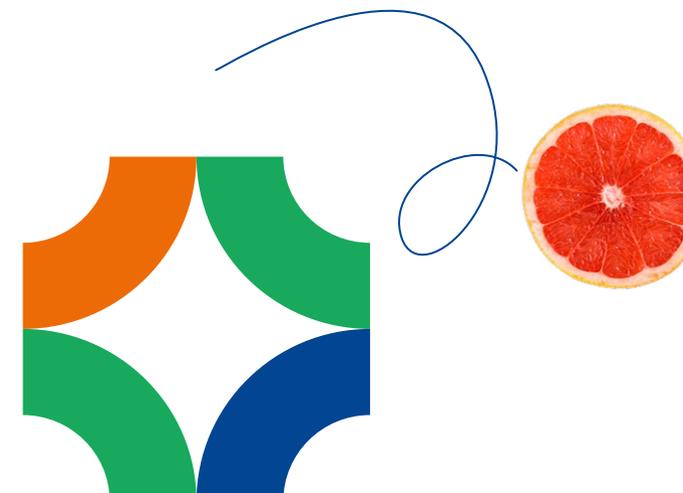
Премирование офисных сотрудников ранее зависело от достижения целевых значений по корпоративным показателям. В 2023 году был пересмотрен подход к установке показателей для премирования – каждое подразделение в офисе имеет свои функциональные цели, на которые оно имеет больше возможности повлиять. Это уменьшает риски получения минимальной премии по независящим от сотрудников причинам. Для специалистов младшего уровня, выполняющих рутинную операционную работу, которая почти не влияет на результаты Компании, был согласован уход от премиальной части, основанной на достижении корпоративных показателей. С 2024 года они будут получать 13-ю зарплату в размере месячного оклада.

## Поддержка сотрудников

Помимо заработной платы и премиальной части, «Лента» предоставляет:

- ДМС на условиях софинансирования;
- льготные тарифы на посещение фитнес-центров;
- оплату аренды спортивных площадок для занятий футболом и волейболом;
- льготное питание: сотрудники всех категорий имеют возможность приобрести питание по сниженным ценам;
- оплату корпоративной мобильной связи (размер компенсации зависит от должности);
- компенсацию расходов на топливо при использовании личных автомобилей в служебных целях;
- возможность устанавливать гибкий рабочий график;
- путевки в санатории для сотрудников предпенсионного возраста за счет Фонда социального страхования;
- консультации службы психологической поддержки.

Для младшего операционного персонала ДМС в 2022 году было заменено на страхование от несчастных случаев и критических заболеваний, которые ранее не входили в программу ДМС. В 2023 году Компания вернула ДМС младшему операционному персоналу на условиях софинансирования.



## Инициативы по качеству жизни в программе «Лента Забота» 403-6



2024 год в «Ленте» объявлен Годом заботы

## «Лента Забота»

В 2023 году запущена программа «Лента Забота», направленная на повышение качества жизни сотрудников и создание среды, позволяющей им реализовать свой потенциал на благо Компании при сохранении баланса работы, личной жизни и общественного вклада.

Цели программы:

- до 75% повышение уровня вовлеченности сотрудников;
- на 5–10 п. п. снижение уровня текучести;
- до 75% повышение уровня бренда работодателя<sup>1</sup> (61% в 2023 году);
- до 4,5 года повышение среднего стажа сотрудников;
- 40% NPS основных инициатив.



### Мое здоровье

- ДМС для сотрудников и скидки родственникам
- Коллективное участие в спортивных мероприятиях
- Здоровое питание, здоровые привычки
- Дополнительный выходной за выслугу
- Работа со стрессом и выгоранием
- «Беседка» в «Ленте»
- Платформа «Добросервис»
- Развитие эмоционального интеллекта
- Активная безопасность



### Мои финансы

- Поддержание рыночного уровня зарплаты
- Компенсация медосмотров (для категорий с личной медицинской книжкой)
- Развитие финансовой грамотности сотрудников
- Материальная помощь в сложных жизненных ситуациях
- Скидки для сотрудников на покупки в «Ленте»
- Подарки для детей (Новый год и первый класс)
- Скидки и привилегии от партнеров
- Кибербезопасность



### Мое развитие

- Конкурсы и рейтинги
- Корпоративные программы обучения и развития, поддержка саморазвития
- Карьерное консультирование
- Скидки на обучение от партнеров
- МИФ – электронная библиотека
- «Лента Роста», «Лента Лидер»
- Программа «Вместе»



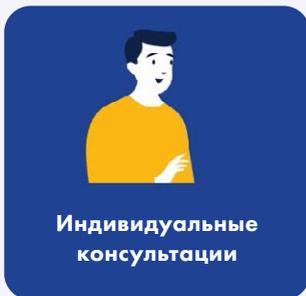
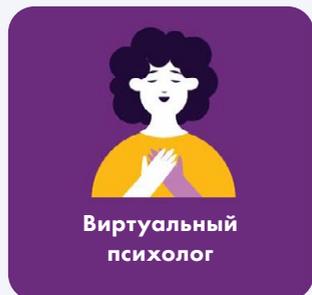
### Мой мир

- Программа «Лента Друг»
- Программа «Наши дети»
- Корпоративное волонтерство
- Корпоративные праздники
- Спортивное движение

<sup>1</sup> Бренд работодателя – это позиционирование компании в качестве привлекательного работодателя среди существующих и потенциальных сотрудников.

## «Добросервис»

Программа поддержки для сотрудников: бесплатно, конфиденциально, круглосуточно.



### Отпуск по уходу за ребенком

401-3

В Компании действует программа поддержки материнства и детства, в рамках которой выплачиваются детские пособия и предоставляется льготный график работы на неполный рабочий день по желанию сотрудника. В «Ленте» распространена практика частичной занятости сотрудников, находящихся в декретном отпуске.

Компания заинтересована в возвращении своих сотрудников, имеющих опыт работы и знакомых с основными бизнес-процессами. В 2023 году из отпуска по уходу за ребенком в Компанию вернулись 604 сотрудника.

В 2023 году общий объем программ социальной поддержки снизился за счет софинансирования программ добровольного медицинского страхования.

### Нематериальная мотивация

Для повышения уровня вовлеченности сотрудников Компания активно использует инструменты нематериальной мотивации. Магазины «Лента» участвуют в ежемесячном рейтинге, в ходе которого сравниваются абсолютные показатели: уровень продаж и уровень расходов. Победители получают возможность пообщаться с руководителем Компании и продвинуться по карьерной лестнице.

С 2018 года проводятся кейс-чемпионаты «Растем вместе» среди руководителей секций и тех, кто планирует ими стать. Эта практика позволяет выявить наиболее перспективных сотрудников и развить их управленческие компетенции. В 2023 году кейс-чемпионат был посвящен теме наставничества, в нем приняли участие 411 руководителей.

Для выявления лучших сотрудников «Лента» проводит профессиональные конкурсы кассиров, поваров, пекарей. В розничных сетях проходят сезонные конкурсы наиболее успешных продавцов: «Шашлычный сезон», «Новогодний форсаж» и др. Также активно используются программы командообразования.

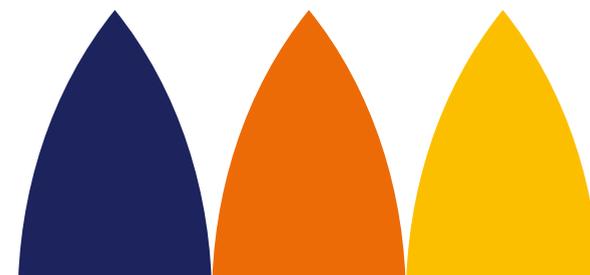
### Сотрудники, взявшие отпуск по уходу за ребенком



### Сотрудники, вернувшиеся из отпуска по уходу за ребенком



### Объем средств, инвестированных в программы социальной поддержки, млн руб.



## Обучение и развитие

3-3, 404-2

Обучение и развитие профессиональных компетенций сотрудников являются неотъемлемой частью успешного бизнеса Компании. Для эффективного управления процессами обучения, развития компетенций сотрудников в «Ленте» выстроена эффективная система управления талантами.

Мы приветствуем переходы сотрудников между должностями внутри Компании, проводим дополнительное обучение сотрудников и стремимся создавать атмосферу, в которой каждый может развить свои навыки и компетенции, получить новые знания и опыт.

В 2023 году Компания адаптировала и перевела все учебные курсы в онлайн-формат – теперь они доступны в мобильном приложении для сотрудников «Лента Спутник». Сотрудник Компании в своем телефоне может выбрать подходящий курс, заказать его и сразу же приступить к обучению.

Чтобы повысить уровень обученности, в отчетном периоде мы сократили объем курсов внутрикорпоративного обучения, дополнили интерактивными материалами, шутками, откликами, яркими примерами.

69 044

+5%

сотрудника были обучены

97%

+1%

сотрудников прошли обучение по различным программам

24,3

-16%

среднее количество часов обучения и развития сотрудников

### Программы обучения

403-5

Программы обучения нацелены на формирование у сотрудников практических навыков, максимально применимых к реальным рабочим ситуациям. Они постоянно совершенствуются и обновляются в соответствии с изменяющимися стратегическими целями Компании и требованиями бизнеса.

Дополнительно к программам профессионального развития разработано 60 курсов по обучению новым цифровым навыкам. Особое внимание уделяется программам взаимодействия руководителей со своими командами.

### Обязательные программы

- Вводное обучение для новых сотрудников
- Обучение в соответствии с требованиями законодательства
- Обучение для разных категорий сотрудников по должностным обязанностям
- Обучение по охране труда
- Тренинги по оказанию первой помощи и обеспечению активной безопасности<sup>1</sup>

Количество программ в 2023 году – 404 (в 2022 году – 392), из них:

- профессиональное обучение – 272 курса, обученность – 96%;
- обучение в области законодательства – 59 курсов, обученность – 99%;
- развитие управленческих навыков – 73 курса, обученность – 95%

### Программы саморазвития

Электронные курсы – от расстановки приоритетов и системного мышления до личной устойчивости и управления стрессом. Доступ к электронной библиотеке одного из ведущих изданий

Количество программ саморазвития, разработанных в 2023 году, – 128 (2022 году – 108)

### Количество часов обучения в среднем на одного человека в год

404-1

Показатель	2021	2022	2023	Изменение 2023/2022, %
Среднее количество часов обучения и развития сотрудников	31	29,1	24,3	-16,0
<b>По категории обучения:</b>				
• обязательное обучение	12,6	13,4	16,8	25,0
• профессиональное обучение	8,8	11,1	7,5	-33,0

<sup>1</sup> Подробнее см. «Охрана труда и безопасность».

## Программа «Лента РОСТа»

Программа предназначена для руководителей магазинов (первая линейка подчинения директору магазина) и направлена на расширение возможностей карьерного роста внутри Компании. В 2023 году 63 сотрудника стали выпускниками программы. В нее вовлечены 55 менторов и 12 кураторов. В рамках «Ленты РОСТа» было реализовано 63 проекта, актуализировано 20 тренингов. За все время существования школы кадрового резерва ее участники прошли около 190 часов обучения.

**Количество сотрудников, которые прошли обучение по программе «Лента РОСТа», человек**



## Программа «Лента Форвард»

Программа разработана для линейных руководителей и руководителей небольших команд. Сотрудники осваивают управленческие знания и навыки, которые станут основой для их дальнейшего профессионального развития. Помимо онлайн-тренингов и вебинаров, программа обучения включает домашние задания и круглые столы с экспертами по темам обучения, развития и личной эффективности.

В 2023 году проведено три потока, всего в программе приняли участие 874 руководителя – в 3,2 раза больше, чем в 2022 году. Такой заметный рост обусловлен тем, что после пилотной версии программа была запущена на всю Компанию. Обучающиеся имели доступ к 30 онлайн-тренингам и 15 электронным курсам, в том числе в области личной эффективности, а также выполнили 12 практических заданий.

**Количество сотрудников, которые прошли обучение по программе «Лента Форвард», человек**



## «Лента Лидер 2.0»

Программа развития для директоров магазинов и кандидатов на эту роль, а также руководителей центрального офиса и региональных дирекций. По результатам онлайн-обучения сотрудники получают документ государственного образца о повышении квалификации Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» (НИУ ВШЭ), в партнерстве с которым реализуется программа. В рамках этого обучения реализовано 17 проектов, 82 сотрудника стали выпускниками.

**Количество сотрудников, которые прошли обучение по программе «Лента Лидер 2.0», человек**



## Программа «Вместе»

Программа трансформации лидерства руководителей состоит из 10 модулей – осознанность, вовлекающее лидерство, управление изменениями, клиентский сервис, креативное мышление и др. В отчетном периоде обучение прошли 442 руководителя – вдвое больше, чем годом ранее.

## Школа директора

Программа, ориентированная на руководителей и менеджеров. Проект стартовал в 2023 году, проведены два потока обучения, 20 онлайн-тренингов и 14 электронных курсов, на которых обучился 51 руководитель.

## Развитие карьеры

Одними из ключевых инструментов карьерного и личностного развития сотрудников являются управление результативностью и планирование преемственности.

В рамках процесса управления результативностью применяется инструмент «Обратная связь 360» («Опрос 360»), где сотрудники дают анонимную

обратную связь по компетенциям и навыкам своих коллег, с которыми чаще всего взаимодействуют. В 2023 году обратную связь получили 7 254 сотрудника (–16% к 2022 году), были добавлены четыре новые компетенции для оценки: критическое мышление, системное мышление, коммуникативные навыки, социальный интеллект.

404-3

## Система управления результативностью

Персонал центрального офиса и региональных дирекций



Руководители обособленных подразделений



- Оценка достижения индивидуальных целей и развития компетенций
- Оценка вклада в развитие Компании



Раз в год

Младший операционный персонал



Оценка деятельности на соответствие компетенций сотрудников стандартам рабочего поведения



Каждые полгода

## Программа «Планирование преемственности»

Программа обеспечивает преемственность знаний и опыта на ключевых позициях и помогает сформировать внутренний кадровый резерв Компании из сотрудников с высоким потенциалом. Для этого оценивается способность сотрудника выполнять более сложную работу как в своей текущей роли, так и в других ролях. С кандидатами, рекомендованными руководителями, проводятся «калибровочные встречи», а после верификации их управленческого потенциала разрабатывается индивидуальный план развития.

13 391

+6%

сотрудник получил оценку потенциала в 2023 году

Программа позволила оперативно заместить 5 637 руководителей (+26% к 2022 году) в разных подразделениях внутренним кадровым резервом

## Стратегическая цель программы развития карьеры

Закрыть не менее 35% вакансий внутренними кандидатами

## Результат 2023 года

42% вакансий были закрыты внутренними кандидатами

## Охрана труда и безопасность

3-3, 403-3

Развитие культуры безопасности предполагает создание безопасных условий труда во всех технологических цепочках: РЦ, логистике, магазинах, собственном производстве, офисах Компании. Реализация Стратегии устойчивого развития – 2025 предусматривает снижение показателя LTIFR среди сотрудников на 10%, до уровня 2,4 (показатель базового 2020 года составлял 2,9).

Мероприятия по развитию принципов активной безопасности, реализованные в 2023 году, обеспечили снижение LTIFR на 29,7% от базового уровня. Показатель LTIFR на конец 2023 года составил 2,04 ✓ (в 2022 году – 2,21), что на 15% ниже целевого показателя в 2,4.

Чтобы сформировать у сотрудников устойчивую культуру безопасного и ответственного поведения, в Компании с 2019 года действует программа «Активная безопасность».

В 2023 году во всех региональных подразделениях «Ленты» работали кросс-функциональные комитеты по охране труда, задача которых – контролировать статус выполнения мероприятий, включенных в систему показателей результативности всех подразделений. Работа комитетов организована на трех уровнях управления. Первый уровень – топ-менеджеры Компании, которые проводят заседание один раз в год, второй уровень – руководство дивизиона (один раз в квартал) и третий уровень – это встречи на уровне регионов и магазинов по фактам несчастных случаев на производстве или инициатив по внедрению лучших практик. Эти встречи могут проводиться по инициативе работников, руководителей магазинов, регионального директора.

Комитеты рассматривают вопросы охраны труда и окружающей среды, включая прогресс в достижении нормативных показателей LTIFR и статус выполнения мероприятий, включенных в систему показателей результативности всех подразделений. Также на рассмотрение выносятся результаты оценки рисков, выявленных в рамках процедуры «риск-чек».

В 2023 году Компании удалось обеспечить 100%-ный уровень вовлеченности сотрудников в систему управления охраной труда.

### Основные достижения «Ленты» в области охраны труда по итогам 2023 года

Создание единого центра безопасности

2,04  
уровень LTIFR ✓

–29,7%  
снижение LTIFR к базовому  
2020 году

## Система управления охраной труда

403-1, 403-4, 403-8

Система управления охраной труда (СУОТ) «Ленты» распространяется на всех сотрудников и соответствует государственным нормативным требованиям по обеспечению охраны труда в Российской Федерации. Цели и принципы работы в области охраны труда закреплены в Политике в области промышленной безопасности, охраны труда и окружающей среды, утвержденной Советом директоров в 2021 году.

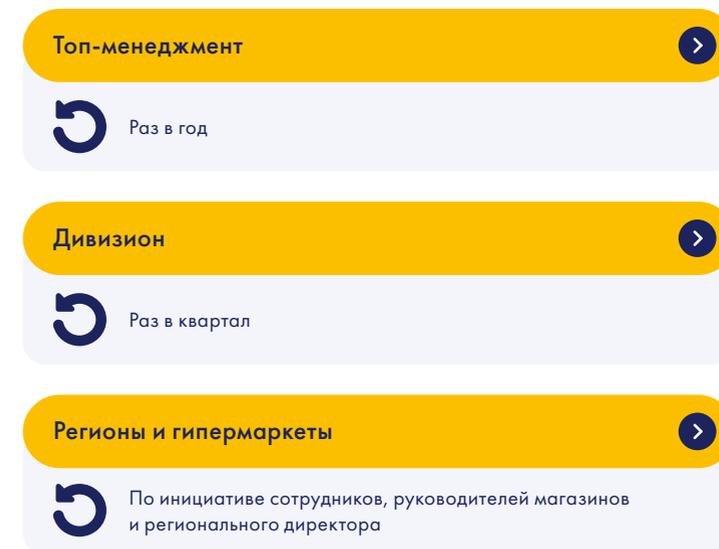
В 2023 году были обновлены следующие документы: Положение о системе управления охраной труда, инструкции по охране труда. В отчетном периоде актуализированы все курсы корпоративного обучения по охране труда с акцентом на обучении младшего операционного персонала инструментам оценки рисков и активной безопасности.

Руководство «Ленты» участвует в управлении вопросами охраны труда. Отчет об исполнении мероприятий по охране труда ежемесячно предоставляется на рассмотрение топ-менеджменту Компании и ежеквартально – Совету директоров Компании.

## Система управления охраной труда



## Регулярность работы комитетов по охране труда



Для сотрудников отдела ОТиООС регулярно проводятся курсы по повышению квалификации и проверка знаний требований в области охраны труда, которые закреплены в должностных инструкциях сотрудников.

В 2023 году 22 568 сотрудников (-55% к 2022 году) прошли обучение в области охраны и безопасности труда. В 2022 году согласно законодательству периодичность обучения по охране труда сменилась с ежегодной на один раз в три года. В 2022 году обучение прошли все сотрудники отдела ОТиООС, в 2023 году – вновь принятые или переведенные сотрудники.

## Единый центр безопасности



С 1 февраля 2024 года отдел ОТиООС перешел в операционную службу. В феврале 2024 года в операционной службе дирекции по техническому развитию сформирована новая служба по охране труда и техносферной безопасности. Это единый центр по охране труда, окружающей среды и нормированию природопользования, противопожарной и промышленной безопасности. Директор службы по охране труда и техносферной безопасности будет подчиняться директору по техническому развитию.

На проведение мероприятий по улучшению условий и охране труда Компания ежегодно выделяет не менее 0,2% годового оборота. Общий объем инвестиций на мероприятия по охране труда в 2023 году составил 683 млн руб. (-15,4% к 2022 году). Снижение финансирования связано с сокращением затрат на обучение и оптимизацией расходов на медицинские осмотры. При этом в отчетном периоде увеличены затраты на спецодежду для сотрудников.

### Инвестиции в мероприятия по охране труда, млн руб.



### Контроль за соблюдением требований охраны труда

403-2

Контроль за соблюдением требований безопасности в «Ленте» ведется в соответствии с единым Порядком оценки и управления рисками в области охраны жизни, здоровья и безопасности труда. В Компании внедрена автоматизированная система организации процесса обучения и инструктажей по охране труда.

В магазинах «Ленты» работает программа мониторинга устранения нарушений, направленная на оперативное выявление опасных действий, опасных ситуаций и потенциальных угроз.

Для выявления и оценки актуальных рисков в области охраны жизни, здоровья и безопасности труда сотрудники отдела ОТиООС проводят выездные проверки в магазинах и РЦ. Результаты проверок заносятся в электронную форму первичной оценки рисков «риск-чек». В нее также вносятся факты, выявленные в ходе ежедневных «прогулок безопасности», которые проводит дежурный, назначенный из рядовых сотрудников.

На основании данных «риск-чек» ответственным лицам направляется отчет для устранения нарушений, разрабатывается план корректирующих мероприятий, который должен быть реализован в течение шести месяцев. По результатам оценки рисков вносятся изменения в программы обучения и информирования сотрудников.

В 2023 году процедура «риск-чек» проведена 168 раз (в 2022 году – 165). По итогам оценки средний балл безопасности составил 90,38%, что на 7 п. п. выше, чем годом ранее.

В отчетном периоде Компания провела оценку профессиональных рисков на рабочих местах в магазинах дивизиона «Северо-Запад».

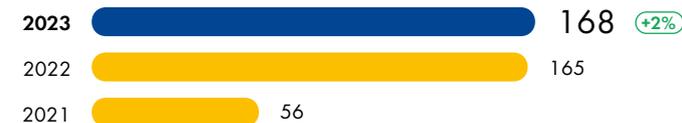
37 объектов (в 2022 году – 12 объектов) «Ленты» прошли проверку на соответствие требованиям законодательства Российской Федерации, внутренним инструкциям и правилам в области охраны труда.

### Результаты программы «риск-чек»

#### Средний балл безопасности, %



#### Количество «риск-чеков», шт.



## Управление происшествиями

403-2, 403-9, 403-10

Ключевым аспектом культуры безопасности Компании является забота о сотрудниках и их праве на безопасную среду. Каждый сотрудник имеет право отказаться от выполнения работ в случае риска травматизма. При обнаружении неисправности используемого оборудования или опасных условий труда сотрудник должен сообщить об этом непосредственному руководителю или дежурному менеджеру и не приступать к работе до ее устранения. Применение санкций в отношении сотрудников, сообщающих об опасных ситуациях на рабочих местах, недопустимо.

На всех производственных площадках «Ленты» организован учет травматизма. Каждый случай травматизма, включая даже мелкие повреждения, проходит обязательное расследование с установлением причин и определением корректирующих мероприятий. Показатели травматизма вносятся в систему и раскрываются на внутреннем портале Компании. Чтобы у сотрудников был стимул соблюдать нормы охраны труда, в «Ленте» действует система награждения лучших магазинов по количеству дней без травм и потерь.

В 2023 году вымпел «Гарант безопасного труда» получили 463 магазина, которые отработали более одного года без травм.

113 магазинов-победителей функционируют без случаев травматизма более трех лет.

Каналы, по которым до работников доводится информация о безопасности и охране труда:

- ежемесячная рассылка по электронной почте с информацией о несчастных случаях;
- еженедельные фокусные рассылки по событиям календаря безопасности и календаря охраны труда (например, посвященные Неделе скользких полов и т. п.);
- блог по теме безопасности в рамках ежегодного внутрикорпоративного марафона СТМ с секцией «Охота на риски» – в 2023 году в нем участвовали около 40 гипермаркетов;
- новости в корпоративном издании «Стойка информации»;
- информационные стойки в магазинах;
- сайт «Уголок охраны труда».

Чтобы максимально быстро оказывать первичную помощь пострадавшим, во всех рабочих сменах присутствуют сотрудники, которые прошли соответствующее обучение, а производственные помещения оснащены аптечками.

Снизить показатель травматизма Компании удалось благодаря программе «Активная безопасность» и информированию сотрудников. Также большое значение имела работа комитетов по охране труда, которые обеспечили больше управляемости потенциально опасными ситуациями. На комитетах сотрудники имеют возможность донести до руководителей истинные причины возникающих рисков, разобрать конкретный несчастный случай и проработать корректирующие мероприятия. Руководители дивизионов курируют принятые проекты улучшений и меняют систему мотивации персонала.

**Регулярные медицинские осмотры сотрудников не выявили случаев профессиональных заболеваний.**

**В Компании отсутствуют смертельные случаи.**



## Динамика коэффициента травматизма LTIFR<sup>1</sup>



<sup>1</sup> LTIFR рассчитан на основе 1 млн отработанных часов.

## Количество несчастных случаев

403-9

	2021	2022	2023	Изменение 2023/2022, %
<b>Всего</b>	<b>221</b>	<b>190</b>	<b>174</b>	<b>-8%</b>
<b>Основные виды и причины травматизма</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Падения с высоты;</li> <li>• падения;</li> <li>• движущиеся машины и механизмы;</li> <li>• проскальзывание, ложный шаг или спотыкание;</li> <li>• дорожно-транспортное происшествие</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Падения;</li> <li>• порезы (в том числе ссадины);</li> <li>• наезд (ручная тележка, штабелер, автомобиль и т. п.);</li> <li>• происшествие с оборудованием и инструментами;</li> <li>• неправильно распределенная физическая нагрузка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Падения;</li> <li>• наезд (ручная тележка, погрузо-разгрузочная техника);</li> <li>• порезы, в том числе ссадины;</li> <li>• неправильно распределенная нагрузка</li> <li>• воздействие падающими предметами;</li> <li>• происшествия с оборудованием</li> </ul>	

## Меры по предотвращению травматизма сотрудников в отчетном периоде

403-5

Самым распространенным видом травм в Компании является падение на различных уровнях, поэтому этой причине травматизма уделяется особое внимание во время проведения инструктажей для сотрудников. Для предотвращения падения сотрудников с высоты в «Ленте» выполнена замена стремянок на более устойчивые и безопасные.

Чтобы предотвратить наезды ручной тележки или погрузо-разгрузочной техники, технику в магазинах в отчетном периоде оснастили звуковыми сигналами, при этом уровень звука отрегулирован путем тестирования до максимально приемлемого.

Был введен стандарт маркировки помещений и оборудования – на нем размещены предупреждающие наклейки. Маркировка содержит QR-код с переводом на четыре иностранных языка стран СНГ. В 2024 году на эти языки будут переведены также все локальные и внутрикорпоративные нормативные акты.

Для заблаговременного информирования сотрудников проведены 57 вебинаров по охране труда и окружающей среды. Важной мерой по предотвращению травматизма стала замена датчиков прессов компактирования вторсырья более чем в 200 гипермаркетах на безопасные, работающие на основе лазерного луча. Прессы с новыми датчиками невозможно разблокировать и открыть во время работы, что нивелирует риск травмирования конечностей. Все эти меры помогли снизить происшествия с оборудованием в шесть раз по сравнению с 2022 годом.

Неправильно распределенная нагрузка (резкий подъем или неправильное удержание груза) приводит к травмам, поэтому в магазинах повышенное внимание уделялось разъяснению сотрудникам правил охраны труда и безопасности в отношении переноса грузов. Для борьбы с порезами и ссадинами работников закупились кольчужные перчатки, проводилось дополнительное информирование. Это помогло снизить количество таких травм на 30% по сравнению с 2022 годом.

## Взаимодействие с подрядчиками в области охраны труда

403-7

Взаимоотношения с поставщиками и подрядчиками выстраиваются строго в рамках требований законодательства в области охраны труда, договорных отношений и процедур, установленных Компанией.

«Лента» распространяет корпоративные требования культуры безопасности на сотрудников подрядных организаций. Вся необходимая информация в обязательном порядке доводится до сторонних сотрудников, приступающих к работам на производственных площадках «Ленты». Все работники подрядных организаций проходят вводный инструктаж. Выполнение опасных видов работ допускается только после согласования наряда-допуска и под контролем главного инженера Компании.

На 2024 год в Компании запланирован проект по работе с безопасностью сотрудников подрядных организаций и автоматизации процессов в этом направлении. В настоящее время разрабатываются наглядные вводные инструктажи для подрядчиков и сотрудников, сделанные на основе иллюстраций и фотографий.



## Пожарная безопасность и готовность к чрезвычайным ситуациям

«Лента» всегда информирует своих сотрудников, частные охранные организации, арендаторов и сторонние организации о порядке действий при происшествиях, чрезвычайных ситуациях, обнаружении задымления, возгорания, о мероприятиях по организации эвакуации.

Помещения магазинов и РЦ оборудованы датчиками пожарной сигнализации, системой автоматического пожаротушения и системой удаления дыма с автоматическим и ручным включением. Все магазины и РЦ Компании обеспечены системами оповещения и управления эвакуацией при пожаре. Не реже одного раза в квартал Компания проводит тренировки по эвакуации сотрудников магазинов, РЦ, сторонних организаций и арендаторов. Учения с участием покупателей проводятся не реже одного раза в год.

### Мероприятия по обеспечению пожарной безопасности

В 2023 году количество срабатываний пожарной сигнализации удалось сократить примерно на 20% по сравнению с 2022 годом за счет обучающих и организационных мероприятий, направленных на повышение ответственности лиц, работающих с печами, и сотрудников клининга. Также устранено около 80% нарушений в приобретенных магазинах. Кроме того, был выявлен риск пожара на складах бестарного хранения муки из-за применения там инсектицидных ламп. Чтобы исключить этот риск, они были заменены на обычные взрывобезопасные инсектицидные лампы.

В отчетном периоде в Компании была переработана и актуализирована процедура «О пожарной безопасности», проводились внутренние аудиты магазинов на основе программы MD Audit.

## Автоматическая система аудита магазинов MD Audit



Программа позволяет заполнять чек-листы, назначать задачи и отслеживать прогресс, просматривать отчеты по магазину или дивизиону.

MD Audit – это онлайн-платформа для управления и контроля процессов в магазинах. В «Ленте» ее начали внедрять в конце 2022 года. Сейчас она работает во всех магазинах.

Работать в системе можно с компьютера или в мобильном приложении. Практически все задачи, для которых раньше нужно было загружать данные на портал, заносить в таблицы Excel или вовсе заполнять на бумаге, можно выполнять в MD Audit.

Вся информация собирается и систематизируется автоматически. В веб-версии MD Audit можно увидеть результаты проверок по разным службам, в разных разрезах и динамике, при этом ошибки и неточности в данных сведены к минимуму.

MD Audit помогает быстро и точно выявлять потенциальные риски в области безопасности производства и охраны труда.

## Промышленная безопасность

«Лента» считает приоритетным вопрос безопасности всех своих объектов, включая склады, торговые площади, офисы, котельные и др. На опасных производственных объектах строго соблюдаются все нормы и требования, установленные законодательством в области безопасности труда и промышленной безопасности. Регулярные проверки и аудиты обеспечивают контроль за выполнением этих требований.

В Компании идентифицирован 161 опасный производственный объект (ОПО)<sup>1</sup> в связи с наличием собственных котельных, газопроводов и 24 сооружений для подъема людей на высоту.

В 2023 году разработаны и введены следующие инструкции по работе с опасными объектами:

- производственная инструкция «По обслуживанию оборудования ГСВ котельной»;
- инструкция специалиста, ответственного за содержание подъемных сооружений в работоспособном состоянии и за безопасное производство работ с применением подъемных сооружений;
- проект производства работ для всех видов подъемных сооружений, эксплуатируемых на объектах ООО «Лента».

В отчетном периоде были завершены работы по экспертизам промышленной безопасности на газопроводы и шкафные регуляторные пункты с восстановлением паспортов на 58 объектах, зарегистрированы права собственности газопроводов по 24 объектам.

Планы на 2024 год:

- продолжить работу по лицензированию и регистрации объектов;
- продолжить работу по экспертизе на газопроводы, тепловые сети;
- проводить производственный контроль на объектах Компании согласно утвержденному графику.

<sup>1</sup> Количество объектов с признаками ОПО периодически меняется из-за снятия их с учета или введения новых.

## Поддержка населения

3-3, 203-1

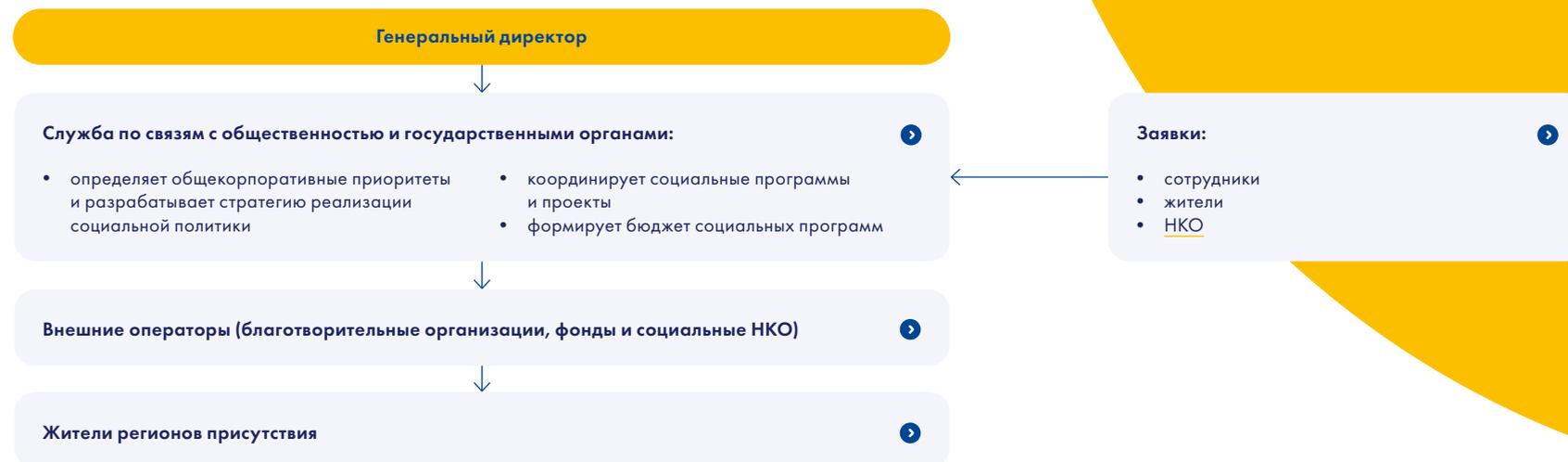
В 2023 году мы продолжили оказывать помощь уязвимым группам населения и поддерживали тяжелобольных детей, вносили свой вклад в благополучие жителей городов присутствия «Ленты» в рамках наших социальных программ. Для реализации поставленных целей Компания сотрудничает с органами власти, учебными заведениями, общественными и некоммерческими организациями, благотворительными фондами.

### Подход и результаты

Наши социальные программы и инициативы направлены на улучшение жизни людей, проживающих в городах присутствия «Ленты». Внешними социальными программами Компании управляет служба по связям с общественностью и государственными органами.

Принципы и цели реализации социальных программ отражены в Политике в области управления внешними социальными программами, Политике управления спонсорской и благотворительной деятельностью, Политике социальной ответственности Компании, которые утверждены Советом директоров в 2021 году. Документы базируются на миссии, стратегии и ценностях Компании.

### Система управления



### Приоритетные направления социальных инвестиций и благотворительных программ



Стратегические цели Компании до 2025 года и результаты

Цели



На **60%** увеличить объем продуктов, переданных в рамках программ поддержки населения: в расчете на одну семью – с 8 кг в 2020 году до 12,8 кг к 2025 году



Повысить доступность магазинов и онлайн-сервисов Компании для людей с ограничениями по здоровью



Развивать программы корпоративного волонтерства



Развивать программы по повышению экономической доступности товаров

Результаты 2023 года



**156,5** тонны  
передано товаров нуждающимся людям  
В 2023 году, в пересчете на одну семью – 11 кг (+47% к 2022 году)



«Лента» стала участником проекта «Открыто для всех», присоединившись к Национальному инклюзивному договору Агентства стратегических инициатив (АСИ). Компания взяла на себя обязательства обеспечить равную доступную среду в наших магазинах для различных категорий граждан и повысить качество обслуживания людей с особыми потребностями



**4 230**  
сотрудников «Ленты» стали волонтерами



**3,1** млн человек  
являются участниками социальной программы

Проекты



дари еду  
Сотрудничество с проектом «Дари еду!»



Помощь товарами первой необходимости подшефным учреждениям и нуждающимся людям



Аудит торговых точек на предмет доступности для людей с инвалидностью



Трудоустройство людей с инвалидностью



Сотрудничество с благотворительным фондом «Детский и взрослый хоспис «Бумажная птица»



Проект обучения персонала взаимодействию с людьми с инвалидностью



Участие сотрудников в социальных и экологических проектах «Чистые игры», «Лента добрых дел»



Программа «Лента ВМЕСТЕ – ваша надежная поддержка»

Структура социальных и благотворительных инвестиций, млн руб.<sup>1</sup> ✓

Показатель	2021	2022	2023	Изменение 2023/2022, %
Общая сумма благотворительных пожертвований и социальных инвестиций	31,9	23,8	19,6	-18
<b>В том числе:</b>				
сумма денежных пожертвований и социальных инвестиций <sup>2</sup>	16,0	13,3	3,0	-77
спонсорство мероприятий	9,7	3,9	9,4	141
сумма пожертвований в форме предоставления продуктов или услуг <sup>3</sup>	6,2	6,6	7,2	9

Сумма пожертвований и социальных инвестиций в 2023 году снизилась по причине проведения акции благотворительных отчислений от продажи товаров совместно с поставщиками. При этом «Лента» обеспечивала информационную и рекламную поддержку акций, а партнер отчислял средства в фонд от продажи товаров. Например, такая схема использовалась в акции с Фондом Константина Хабенского и компанией Splat Global (см. ниже).

В то же время «Лента» продолжала поддерживать «Чистые игры», «Русский музей» и другие стратегически важные проекты, увеличила товарные пожертвования подшефным учреждениям.

В 2023 году Компания:

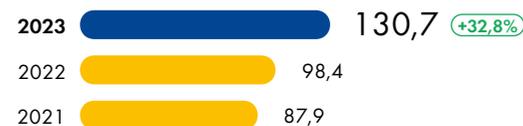
- присоединилась к Социальной хартии российского бизнеса Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП);
- стала участником проекта «Открыто для всех»;
- подписала Национальный инклюзивный договор АСИ.

## Благотворительные программы

203-2

## Благотворительный проект «Дари еду!»

## Объем переданных продуктов, тонн



## Количество семей, получивших продуктовую помощь



«Лента» начала сотрудничество с проектом «Дари еду!» в октябре 2019 года. Чтобы помочь нуждающимся, каждый покупатель может приобрести товары с длительным сроком хранения и оставить их в специальном контейнере в 261 гипермаркете и 70 супермаркетах «Ленты».

В 2023 году были проведены дополнительные акции по сбору товаров, постоянно шло активное информирование клиентов в магазинах, установлены дополнительные боксы в супермаркетах. Все это позволило увеличить объем переданных нуждающимся продуктов на 32,8%, до 130,7 тонны. Волонтеры распределили эти товары в наборы и передали их нуждающимся. В результате помощь получили 13 960 многодетных семей, семей с детьми с ограниченными возможностями здоровья, а также пенсионеры и инвалиды.

Помимо постоянных сборов, торговая сеть и благотворительный проект проводили дополнительные акции, приуроченные ко Дню Победы, Дню любви, семьи и верности, Дню пожилого человека и к Новому году.

Всего с октября 2019 года по декабрь 2023 года собрано 455,7 тонны продуктов, помощь получила 58 341 семья.

**455,7**  
тонны продуктов  
передано нуждающимся за 4 года

<sup>1</sup> Данные, представленные на графике, отличаются от ранее опубликованных в Отчете об устойчивом развитии за 2022 год в связи с уточнением подхода к расчету данного показателя.

<sup>2</sup> Отчисления от продажи товаров собственной торговой марки в адрес благотворительных фондов (БФ), поддержка БФ.

<sup>3</sup> Отгрузка товаров в рамках акций и на основании запросов.

### Собственные отгрузки Компании

Компания оказывает товарную поддержку подшефным учреждениям, фондам-партнерам, некоммерческим организациям, которые помогают людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. В 2023 году «Лента» отгрузила для них 25 856 кг товаров на сумму более 6 млн руб.

### Фонды, с которыми сотрудничает «Лента»

**НОЧЛЕЖКА**

Мы помогаем бездомным людям

Благотворительная организация «Ночлежка»  
(оказание помощи бездомным людям)

 **дари еду**

Благотворительный проект  
«Дари еду!» (оказание  
продовольственной помощи)



БФ «Антон тут рядом»  
(поддержка людей с аутизмом)



Фонд помощи бездомным  
животным «РЭЙ»



БФ «Детский и взрослый  
хоспис «Бумажная птица»

**25,9**  
тонны товаров

на **6** млн руб.  
передала «Лента»  
нуждающимся в 2023 году

### Проект «Лента добрых дел»

#### Количество детей, получивших помощь



#### Количество учреждений, принявших участие



«Лента» систематически оказывает помощь государственным детским домам и специальным учреждениям. В 2023 году акция «Лента добрых дел» прошла в девятый раз в 254 гипермаркетах во всех городах присутствия Компании. В магазинах были установлены елки с открытками, на которых воспитанники подшефных учреждений «Ленты» написали свои желания. Покупатели приобретали подарки и оставляли пожелания на специальных открытках. Перед Новым годом сотрудники Компании передали подарки 12 982 воспитанникам 249 социальных учреждений.

**>89** тыс.  
детей исполнили новогодние желания  
с помощью «Ленты» за 9 лет

Почти 70% всех подарков приобрели покупатели, остальные – на сумму более 2 млн руб. – закупила сама «Лента». В 46 магазинах покупатели полностью выкупили все подарки. В подготовке акции приняли участие более 1,5 тыс. сотрудников торговой сети. В результате количество детей, получивших подарки, выросло на 2,4% относительно 2022 года.

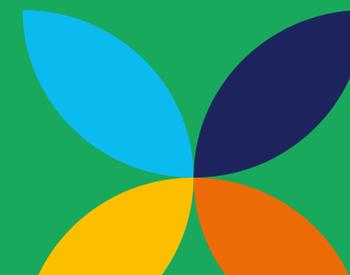
## «Лента добрых дел» для бабушек и дедушек

**375** участникам

Великой Отечественной войны помогли «Лента»  
и БФ «Дари еду»

В 2023 году Компания впервые провела акцию «Лента добрых дел», приуроченную ко Дню Победы. Она проходила в 17 гипермаркетах в 10 городах присутствия «Ленты». Рядом со стойками информации разместили открытки с историями участников акции и их желаниями. Покупатель мог выбрать любую открытку, приобрести подарок и оставить его на стойке информации в магазине.

В результате помощь получили 375 участников войны. Более 40% подарков приобрели покупатели магазинов, остальные – торговая сеть.



**Отгрузка горячих обедов нуждающимся**

Мы стремимся поддержать людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, накормив их горячей едой. В магазинах Компании есть собственные производства и неравнодушные сотрудники, которые готовят горячую еду для бездомных.

«Лента» поддерживает акции «Ночной автобус» в Санкт-Петербурге», «Еда на колесах» в Перми, «Гуманитарный автобус» в Новосибирске, проект «Сытый гражданин» в Сыктывкаре и «Добромобиль» в Самаре, предоставляя горячее питание бездомным. В Санкт-Петербурге, Самаре, Новосибирске, Перми и Сыктывкаре работники гипермаркетов «Лента» еженедельно готовят горячую еду (супы, вторые блюда, хлебобулочные изделия) для подопечных региональных благотворительных организаций помощи бездомным и людям в беде. Волонтеры проектов доставляют подопечным в разных районах вышеуказанных городов питание, а также одежду и средства гигиены. В отчетном периоде к проекту присоединились четыре города: Самара, Пермь, Сыктывкар и Новосибирск.

**6,84** тыс. \*3

горячих обедов передано нуждающимся  
в 2023 году

**Проект оказания помощи животным****Объем корма, переданного приютам для нуждающихся животных, кг**

В сентябре 2021 года «Лента» в партнерстве с производителем кормов для животных установила в магазинах специальные контейнеры для сбора упаковок с питанием для четвероногих.

В 2023 году покупатели приобрели и пожертвовали 5 370 кг корма, переданных Фонду помощи бездомным животным «РЭИ», сотрудники которого распределили его среди подопечных 13 приютов, где содержатся 5,2 тыс. собак и 900 кошек.

**8,75** тонны

корма передано животным за 3 года

Благодаря расширению адресной программы проекта и информированию клиентов о возможности помочь объем корма, переданного приютам для бездомных животных, в отчетном периоде увеличился в 2,7 раза по сравнению с годом ранее.

В декабре 2023 года Компания совместно с партнером установила дополнительные корзины в магазинах и офисах. Сегодня купить и передать корм для животных можно в 97 магазинах и трех офисах Компании в 19 городах. Помощь направляется в том числе в БФ «Банк еды «Русь», который распределяет корм между приютами. Всего в 2023 году было собрано 5 568 кг корма.

**Поддержка БФ «Детский и взрослый хоспис «Бумажная птица»**

Каждый месяц Компания отправляет продукты подопечным фонда, готовит подарки для детей и родителей к Новому году, а с 2019 года в Санкт-Петербурге кондитеры «Ленты» выпекают именные торты для поздравления ребят с днем рождения. В 2023 году «Лента» поздравила 84 именинника.

**>400**

тортов передано именинникам –  
подопечным фонда за 5 лет



**Проект «Время проявить заботу»****Количество оформленных заказов, шт.**

«Лента» запустила волонтерский проект по бесплатной доставке пожилым людям продуктов из гипермаркетов Санкт-Петербурга, Екатеринбурга и Новосибирска в апреле 2020 года. Присоединиться к проекту может любой желающий через сайт [zabota.lenta.com](http://zabota.lenta.com).

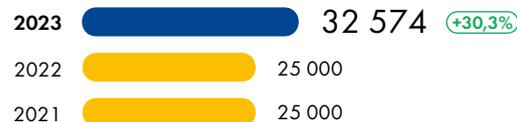
По телефону горячей линии пожилые люди заказывают бесплатную доставку продуктов из магазинов «Ленты» со скидкой 10%. Сотрудники центра поддержки клиентов консультируют их и помогают оформить заказ, затем волонтеры доставляют его. Компания поощряет волонтеров, начисляя им бонусные баллы на карту лояльности.

# 20 597

заказов оформлено за 4 года

Премия «Хрустальная гарнитура»

В 2023 году волонтеры проекта доставили 5 128 заказов и 6 424 раза проконсультировали пожилых людей. Всего за время существования проекта 4,5 тыс. подопечных оформили 20 597 заказов, сотрудниками Компании провели 30 978 консультаций, волонтерами стали 400 работников. В марте 2024 года проект вошел в число победителей престижной премии «Хрустальная гарнитура», в которой участвуют службы поддержки клиентов.

**Поддержка детского досуга****Численность аудитории образовательной платформы «Лента приключений», человек**

В июне 2020 года был запущен онлайн-лагерь «Лента приключений» – социально-образовательный проект для клиентов и сотрудников, работающих удаленно и столкнувшихся с необходимостью уделять дополнительное время организации досуга своих детей. Платформа позволяет работающим родителям каждую неделю получать обновленный контент для самостоятельной работы ребенка: игры, занятия, конкурсы. Эта инициатива быстро набрала популярность и стала самой посещаемой в России платформой для долгосрочного детского развития.

В 2023 году Компания продолжила реализацию проекта, численность его участников выросла до 32 574 человек (+48% к 2022 году). Мы провели 46 смен с разной тематикой: детективные квесты, путешествия по России и миру, забота о животных и об окружающей среде, творчество. Развивались также наши стандартные клубы: кулинарный, английский, научный, диджитал и творческая мастерская.

Очень важным и интересным для детей новшеством стал запуск клуба простой психологии, где они могут узнать, как планировать свой день, как справляться со стрессом, и получить ответы на многие другие волнующие вопросы.

В конце 2023 года онлайн-лагерь «Лента приключений» переехал на платформу «Хэппи клуб». Здесь контент публикуется в формате библиотеки мастер-классов с бесплатным доступом для всех участников клуба, что делает вклад Компании в поддержку детского досуга более значимым. Смотреть и выполнять задания можно в удобное время с любого устройства.

# 32,6 тыс.

участников онлайн-лагеря «Лента приключений» (+48% к 2022 году)

## Онлайн-проект «Ленты» получил знак качества «Лучшее – детям»

Экспертная комиссия ведущих общественных организаций России присвоила онлайн-лагерю «Лента приключений» маркировку «Лучшее – детям» – это система добровольной сертификации продукции детского ассортимента, услуг для детей и подростков. Таким образом, онлайн-лагерь «Ленты» признан качественным и безопасным проектом.

**Поддержка культуры и искусства**

«Лента» совместно с ООО «Севергрупп» поддерживает проекты Русского музея. В 2023 году Компания направила на поддержку выставок музея более 1 млн руб.

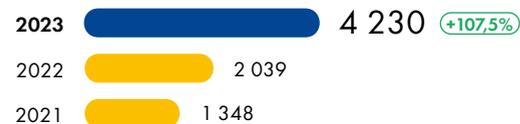
## Корпоративное волонтерство

Уже три года «Лента» реализует программы системной поддержки проектов корпоративного волонтерства. За 2023 год это движение заметно расширилось и на конец периода насчитывало более 4,2 тыс. волонтеров (в 2022 году – 2 тыс. сотрудников), активно участвующих в социальных и экологических проектах Компании. Такой рост произошел благодаря активному вовлечению сотрудников в волонтерское движение.

➤ Подробнее в разделе «Ответственное использование ресурсов»

**4 230** сотрудников-волонтеров участвовали в социальных проектах Компании (рост в 2,1 раза к 2022 году)

## Количество сотрудников-волонтеров в Компании, человек



Проекты, в которых участвовали сотрудники-волонтеры:

- «Лента добрых дел» – сбор подарков, поздравление участников акции, выезд в социальные учреждения;
- приготовление горячих обедов для людей, оказавшихся в трудной ситуации, в пяти городах, тортов для подопечных БФ «Детский и взрослый хоспис «Бумажная птица» в Санкт-Петербурге;
- сбор товарных пожертвований для нуждающихся людей, животных, выезды в приюты и социальные учреждения;
- участие в субботниках по уборке территорий, посадке деревьев в регионах присутствия Компании;
- «Чистые игры» – уборка территории в формате квеста;
- доставка обедов нуждающимся людям в Москве в рамках проекта «Дари еду!»;
- участие в акции «Волонтеры Петергофа», уборка парка совместно с членами Национального совета по корпоративному волонтерству в Санкт-Петербурге;
- благотворительные забеги сотрудников в поддержку фондов «Антон тут рядом» (Санкт-Петербург), «Солнечный круг» (Пермь), «БольшеЧемМожешь» (Москва);
- сообщество «Наши дети»: группа «Наши дети» в социальной сети «ВКонтакте» – это волонтерский проект службы развития персонала. Он объединяет детей сотрудников и их родителей. В группе проводятся профориентационные вебинары, конкурсы, публикуются интересные материалы в рубриках «Готовим сами», «Книжный клуб», «Школа безопасности», «Наша звездочка» и другие. В 2023 году число подписчиков группы в ВК увеличилось на 700, до 2,15 тыс.

## Повышение экономической доступности товаров

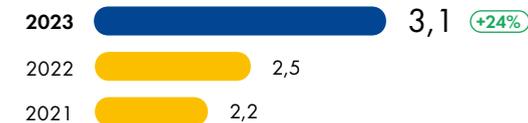
### Программа «Лента ВМЕСТЕ – ваша надежная поддержка»

Социальная программа была запущена в 2013 году и пользуется большим спросом у покупателей. Участниками программы могут стать инвалиды, пенсионеры, многодетные матери, участники боевых действий, ветераны войны и другие категории социально уязвимых граждан. Им предоставляется скидка 10% на весь ассортимент товаров (кроме табачной и алкогольной продукции).

Скидка для участников программы действует каждый день: в «Гипер Ленте» и «Ленте Зоомакет» – с 09:00 до 12:00, в «Супер Ленте» – с 09:00 до 13:00.

В 2023 году благодаря продвижению социальной программы поддержки для покупателей с ограниченным бюджетом к ней присоединилось еще 994 клиента – их число выросло до 3,1 млн. При этом 31% новых участников ранее не были покупателями «Ленты».

### Количество клиентов, принявших участие в программе поддержки покупателей с ограниченным бюджетом, млн человек



**994**  
новых клиента в 2023 году

### Оплата покупок частями в приложении «Кошелек»

«Лента» стала первым продуктовым ретейлером страны, который предоставил покупателям возможность оплачивать покупки частями. Партнерами торговой сети выступили сервис «Долями» и приложение «Кошелек».

В приложении «Кошелек» клиенты, имеющие «Карту № 1», могут воспользоваться специальным штрихкодом, который объединяет функцию карты лояльности и возможность оплаты покупки частями с помощью встроенного сервиса «Долями».

Благодаря запуску сервисов клиенты «Ленты» могут совершать крупные покупки, за которые можно расплатиться позже, – это помогает им лучше контролировать свои расходы и управлять бюджетом.

### Акция «Гарантия лучшей цены»

В 2023 году «Лента» запустила акцию «Гарантия лучшей цены»: если цена на товар в магазинах других торговых сетей оказалась выше цены такого же товара в «Ленте», покупателю возмещается разница в стоимости баллами на карту лояльности.

### Проекты с партнерами Компании

Компания объединяется с партнерами для оказания помощи нуждающимся людям.

## «Лента» и бренд «Добрый» обустроили туристический маршрут на Байкале

В партнерстве с брендом «Добрый», фондом «Озеро Байкал» и программой «Разделяй с нами» мы обустроили популярный туристический маршрут на полуострове Святой Нос Забайкальского национального парка.

С 21 июля по 22 августа один рубль с каждой покупки напитка бренда «Добрый» был перечислен в фонд «Озеро Байкал» на строительство тропы в Забайкальском национальном парке. Акция проходила во всех магазинах «Ленты», а также в приложении «Лента Онлайн». Всего было собрано 2,2 млн руб. Теперь подъем и спуск по тропе стали намного удобнее, легче и безопаснее, и туристы могут спокойно наслаждаться потрясающими видами на Байкал с высоты 900 м.

Кроме того, «Лента» и бренд «Добрый» поддержали программу «Национальные парки без мусора» и приобрели инвентарь для раздельного сбора отходов на территории Забайкальского национального парка.

## «Лента» поддержала программу Domestos «Терпеть нельзя учиться»

Мы присоединились к всероссийской программе за чистоту и гигиену школьных туалетов.

С 22 марта по 10 апреля 2023 года 5 руб. с каждой упаковки продукции Domestos, купленной в торговой сети, переводились в бюджет проекта «Терпеть нельзя учиться». Средства направляются на улучшение санитарно-гигиенических условий и ремонт в школьных туалетах.

«Лента» поддержала акцию уже в четвертый раз. За время партнерства Domestos и «Ленты» в 2020–2023 годах по проекту «Терпеть нельзя учиться» были отремонтированы туалеты в 14 российских школах.

### Проект помощи тяжелобольным детям

В 2023 году «Лента» в третий раз провела акцию в поддержку Фонда Константина Хабенского. Благотворительная акция «Улыбка со смыслом» проходила во всех магазинах торговой сети с 14 сентября по 30 октября. В ней приняли участие более 700 тыс. покупателей продукции для ухода за полостью рта торговой марки SPLAT. С каждой покупки по 5 руб. было перечислено в фонд Хабенского, который помогает детям и молодежи с опухолями мозга.

Всего было собрано 5 млн руб. Эти средства направлены на оплату обследований, лечения, медицинских препаратов и реабилитации для подопечных фонда.

Во время акции для подопечных фонда был организован мастер-класс. Куратором стал художник Александр Волков, который провел с ребятами, находящимися в ремиссии, воркшоп на тему «Что вызывает у вас улыбку» и оформил выставку по его итогам. Эти 15 работ можно было увидеть на выставке «Улыбка со смыслом», которая проходила в Санкт-Петербурге с 29 января по 11 февраля 2024 года.



Фонд  
Хабенского

>16,5 млн руб.

перечислила «Лента» Фонду Константина Хабенского за 3 года

## Инклюзивная среда в магазинах

Мы стремимся стать ближе к покупателям: обеспечить равную доступную среду в наших магазинах для различных категорий граждан, повысить качество обслуживания людей с особыми потребностями, чтобы каждый из них чувствовал себя важным и ценным. Это не только отражает заботу Компании о клиентах, но и способствует развитию более толерантного и дружелюбного общества в целом.

### Доступность магазинов для людей с ограниченными возможностями здоровья

3-3

Магазины сети обеспечивают доступные для маломобильных покупателей входы и подъезды, расширенные проходы и коридоры для удобства передвижения колясок и мобильных устройств. В них отсутствуют ступени, оборудованы специальные санитарные комнаты.

Кроме того, людям с ограниченными физическими возможностями предоставляются специальные тележки и корзины, что помогает им чувствовать себя независимыми при покупках.

«Лента» уделяет внимание обучению своих сотрудников по вопросам инклюзии и обслуживания клиентов с особыми потребностями. В Компании разработаны инструкция по обслуживанию клиентов с инвалидностью и методические рекомендации для обеспечения доступности объекта и услуг.

## «Открыто для всех»

В 2023 году «Лента» стала участником проекта «Открыто для всех», направленного на улучшение инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями здоровья. Торговая сеть подписала Национальный инклюзивный договор – основной элемент проекта.

Задачи проекта – распространение опыта внедрения инклюзивных товаров, услуг и сервисов, увеличение возможностей трудоустройства для людей с ограниченными возможностями здоровья.

В рамках проекта «Лента» проведет ряд мероприятий:

- аудит магазинов сети на соответствие определенным критериям доступности инфраструктуры и разработку рекомендаций для соответствия требованиям;
- обучение сотрудников коммуникации с людьми с инвалидностью;
- трудоустройство в штат людей с инвалидностью.

## Планы на 2024 год

«Лента» осознает важность реализации и поддержки программ, направленных на улучшение качества жизни и создание благоприятной социальной среды в регионах присутствия. В 2024 году и среднесрочной перспективе Компания планирует продолжить реализацию собственных социальных и благотворительных программ, а также партнерских проектов.

Для достижения плановых показателей по благотворительным проектам Компания намерена:

- увеличить объем продуктов, переданных нуждающимся в рамках программ поддержки населения;
- развивать инклюзивную повестку, продолжать адаптацию магазинов и сервисов «Ленты» под особые потребности покупателей;
- вовлекать больше сотрудников Компании в проекты корпоративного волонтерства;
- развивать благотворительные проекты: помощь животным, «Лента добрых дел» и др.



## Активный и здоровый образ жизни

В последние годы сохраняется интерес россиян к здоровому образу жизни и сбалансированному питанию. Это отражается на спросе потребителей, многие из которых стремятся выбирать продукты питания с натуральными ингредиентами, без искусственных добавок, с высоким содержанием полезных веществ. «Лента» активно реагирует на этот тренд, внедряя инициативы, направленные на удовлетворение потребностей своих клиентов в сбалансированном питании. Мы расширяем ассортимент товаров для здорового образа жизни, повышаем их качество и безопасность, улучшаем сервис, чтобы удовлетворить потребности клиентов.

### Подход и результаты

Занимая одно из ведущих мест на российском рынке розничной торговли, «Лента» существенно влияет на пищевые привычки и организацию сбалансированного питания населения. Осознавая свою роль и ответственность, Компания активно работает над тем, чтобы предоставлять клиентам широкий ассортимент качественных товаров по доступным ценам.

Система контроля качества «Ленты» позволяет отслеживать качество и безопасность продукции на всех этапах цепочки поставок. Поставщики и поставляемые товары проходят регулярные проверки внутренней службой качества и независимые аудиты.

➤ Подробнее см. в разделе «Качество и безопасность продукции»

# 3,4%

доля «Ленты» на рынке розничных продуктовых магазинов в 2023 году<sup>1</sup>

<sup>1</sup> По данным отчета Sales Track от «Сбера» по заказу Компании.

## Взаимодействие с клиентами и ключевые тренды

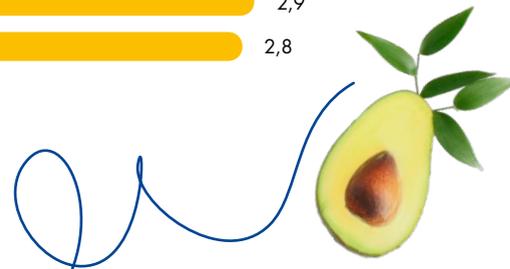
FB-FR-260a.2, 203-2, 413-1

### Взаимодействие с клиентами

«Лента» изучает потребности своих клиентов. Чтобы сформировать объективную картину пожеланий и ожиданий покупателей, Компания постоянно собирает и анализирует обратную связь от них. Такой подход позволяет «Ленте» улучшать качество своих услуг и продуктов, оставаясь конкурентоспособной на динамично развивающемся рынке.

Обратная связь от покупателей поступает через различные каналы, обеспечивая всесторонний обзор их мнений и предпочтений. Для этого используются опросы, системы рейтингования, программа лояльности, обращения на горячую линию, маркетинговые исследования. В 2023 году было обработано порядка 3,6 млн обращений клиентов через все каналы связи: сайт, кол-центр, почту, стойки информации в магазине и др. Увеличение числа обращений на 24,4% по сравнению с 2022 годом связано с развитием сети магазинов «Ленты».

### Количество зарегистрированных обращений клиентов, млн шт.



## Основные темы обращений покупателей в 2023 году

### Цены и ценовое восприятие

#### Решения «Ленты» в ответ на обращения

- Количество товаров с промоценой превысило 30 тыс.
- Запущена акция «Гарантия лучшей цены»

### Неверные ценники в магазинах

#### Решения «Ленты» в ответ на обращения

- Проведены мероприятия по настройке системы по переоценке товаров и корректной печати ценников

### Отсутствие товаров

#### Решения «Ленты» в ответ на обращения

- Согласован регламент по работе персонала с товарами акций: регулярные инвентаризации, работа с остатками, коммуникация с торговым залом при получении жалоб со стороны клиентов на отсутствие акционного товара на полке.
- Доработка мобильного приложения: у покупателей должна быть возможность легко и быстро сообщить об отсутствии товара

«Лента» регулярно информирует покупателей о мерах, принятых в ответ на их обращения. Это создает атмосферу доверия и показывает, что мнение каждого клиента важно для Компании. Внимательное отношение к мнению потребителей, анализ их предложений позволяют «Ленте» постоянно совершенствоваться и предлагать покупателям именно то, что им нужно.

Для улучшения сервиса в Компании создан кросс-функциональный комитет по клиентскому опыту. Его работа позволяет оперативно корректировать модели поведения покупателей и точнее управлять ассортиментом в соответствии с меняющимися предпочтениями.

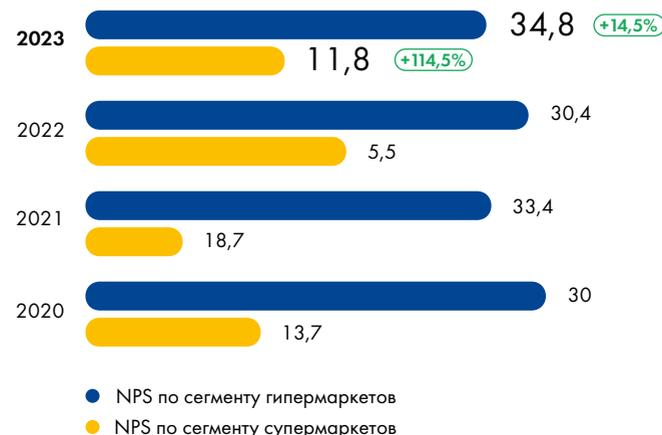
Одной из ключевых мер, направленных на улучшение обслуживания клиентов, является внедрение и развитие программы лояльности. Карта лояльности «Ленты» предлагает клиентам различные бонусы и скидки, позволяет получать эксклюзивные предложения и участвовать в специальных акциях. Участники программы могут накапливать баллы за каждую покупку и использовать их для оплаты товаров. Такой подход не только стимулирует повторные покупки, но и формирует устойчивую клиентскую базу, повышая лояльность и удовлетворенность покупателей.

**Количество держателей карт лояльности, совершивших хотя бы две покупки за год, млн человек**



По данным исследований Компании, индекс потребительской лояльности (NPS) клиентов «Ленты» в 2023 году продемонстрировал существенный рост: на 4,4 п. п. по сегменту гипермаркетов и на 6,3 п. п. по сегменту супермаркетов.

**Индекс потребительской лояльности (NPS), %**



Развитие онлайн-продаж – еще одна важная мера для улучшения клиентского опыта. Современные потребители ценят удобство и скорость, поэтому возможность сделать заказ через интернет с каждым годом становится более востребованной. «Лента» развивает свою онлайн-платформу, предлагая клиентам широкий ассортимент товаров, удобную навигацию и различные варианты доставки.

**Объем онлайн-продаж, млрд руб.**



Для повышения качества обслуживания в онлайн-сегменте Компания совершенствует способность реагировать на поступающие претензии. В отчетном периоде в онлайн-канале «Лента» доработала систему приема обращений, добавила типы претензий, что позволило классифицировать претензии и понимать причины возникновения проблем. Наибольшее количество жалоб связано с качеством доставки – например, жалобы на несоблюдение температурного режима, задержку или неприбытие курьеров. Были претензии к качеству фруктов и овощей в доставке. Компания улучшила взаимодействие со сборщиками заказов и подрядчиками, обменивались опытом, использовали зоны подсортировки и дарксторы внутри магазинов, что помогло снизить количество жалоб.

Чтобы быть ближе к покупателю Компания развивает сеть супермаркетов, небольших магазинов в жилых районах и недалеко от крупных транспортных узлов. Такой формат позволяет людям быстро и с комфортом делать повседневные покупки, не тратя много времени на дорогу.

**Покупательский индекс товаров**

Мы снизили индекс рекламаций в 2,2 раза.

В «Ленте» действует система оценки товаров на основе отзывов покупателей на сайте и в мобильном приложении, по результатам дегустации продукции и потребительских тестирований. Покупательский индекс товаров позволяет оценивать реальное соотношение позитивных и негативных оценок по каждому товару и вовремя исправлять недочеты.

В отчетном периоде Компании удалось снизить индекс рекламаций. Если в 2022 году «Лента» фиксировала около 122 претензий на каждый 1 млн чеков, то по итогам 2023 года их число сократилось до 56.

Такое достижение стало возможным благодаря системным изменениям: улучшили сортировку претензий, стали более оперативно реагировать на жалобы и своевременно изымать из продажи некачественные товары.

## Основные тренды потребительского поведения

По данным исследований потребительского поведения компаний NIQ и GfK, покупатель в 2023 году был склонен экономить в связи с ростом цен. Потребители часто откладывали покупку товара до момента появления на него специальной цены, скидки.

При этом 35% потребителей переключились с известных брендов на менее дорогие, а 57% приобрели что-то подержанное вместо нового. Доля покупателей, которые выбирали полезные продукты питания, немного снизилась (на 4 п. п.), но оставалась на достаточно высоком уровне.

Основной способ выбора продуктов для рациона – изучение их состава (80% ответов). 14% клиентов ищут товары с маркировками. Наиболее популярные маркировки – «без сахара», «органический продукт», «ЭКО». Маркировкам «диабетический продукт» и «без сахара» в целом доверяют порядка 70% покупателей, а маркировкам «органический продукт», «ЭКО» – около 50%.

➤ Подробнее см. в разделе «[Ответственная маркировка](#)»

➤ Подробнее см. в кейсе «[Два товара СТМ «Ленты» получили экомаркировку «Листок жизни»](#)»

В целом исследование потребительского поведения 2023 года выявило следующие основные тенденции.

- Потребительское настроение улучшается, восстанавливается спрос, но покупатель все же вынужден искать баланс между ценой и качеством.
- Доверие к локальным брендам на рынке FMCG увеличивается.
- Большинство покупателей при выборе продуктов питания обращают внимание на пищу, полезную для здоровья.
- Потребитель активно ищет промоакции, покупает товары СТМ.
- Все больше потребителей совершают покупки онлайн, заказывают доставку продуктов на дом.
- Цена, ассортимент, удобство играют все более важную роль.

<sup>1</sup> Подробнее о принципах взаимодействия с поставщиками см. [«Ответственная цепочка поставок»](#).

<sup>2</sup> Подробнее см. [«Активный и здоровый образ жизни»](#).

## Ключевые тренды потребительского поведения и решения «Ленты»



### Предпочтение СТМ и среднего ценового сегмента товаров по промоакциям (экономия и сохранение качества)

#### Решения «Ленты» в ответ на вызовы

Портфель продукции СТМ охватывает разные ценовые сегменты и продуктовые категории. В нем более 20 брендов, в том числе линейки продукции без добавок «Лента LIFE», товаров для детей «Лента Kids», товаров для дома HomeClub, косметический бренд INO.

Доля СТМ в общих продажах Компани в 2023 году выросла на 2,4 п. п. по сравнению с годом ранее и составила 18,7%.

Для покупателей «Ленты» предусмотрены индивидуальные предложения в рамках программы лояльности.



### Рост доверия к продукции российского производства

«Лента» сотрудничает с местными производителями и поставщиками<sup>1</sup>.

По итогам 2023 года доля закупок товаров у российских поставщиков составила 98%, а доля закупок у местных поставщиков и производителей в регионах – 21%.



### Поддержание здоровья

«Лента» предлагает клиентам широкий ассортимент продуктов для здорового питания, в том числе без сахара и глютена, диабетических и других диетических товаров<sup>2</sup>.

В гипермаркетах сети представлены отдельные зоны с продукцией с улучшенными свойствами.

При формировании ассортимента «Лента» делает акцент на свежей выпечке из собственной пекарни, овощах, фруктах, напитках, товарах на каждый день, а также товарах СТМ.

## Качество и безопасность продукции

FB-FR-250a.1, 3-3, 416-1, 416-2,

### Система управления качеством и безопасностью продукции

«Лента» предъявляет строгие требования к качеству продаваемых товаров. Компания выстраивает работу с качеством на основе обратной связи от покупателей, аудитов поставщиков, исследований в тест-центре и лабораторных испытаний.

Управление качеством и безопасностью продукции в торговой сети «Лента» – это комплексный и многоуровневый процесс, который включает в себя строгий контроль на всех этапах. Компания применяет международные стандарты управления качеством, которые устанавливают требования к системе управления безопасностью пищевой продукции. Наличие сертификации подтверждает соответствие товаров высоким стандартам и служит гарантией для клиентов.

Система менеджмента безопасности пищевой продукции (СМБПП) «Ленты» разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 22000, принципами «Анализ рисков и критические контрольные точки» (ХАССП) и другими международными и национальными стандартами. СМБПП распространяется на продукцию собственного производства, служебное питание в столовых гипермаркетов, распределительных центров и головного офиса, пищевые продукты, которые перемещаются через распределительные центры и реализуются в магазинах Компании.

Функционирование СМБПП регламентируется Руководством по системе менеджмента безопасности пищевой продукции. Документ утвержден директором по качеству и размещен на внутреннем корпоративном портале Компании. За разработку, внедрение и улучшение СМБПП, в том числе за интеграцию целей СМБПП в общую стратегию развития «Ленты», отвечает руководство Компании. «Лента» обязуется обеспечивать качество и безопасность продукции и улучшать эффективность СМБПП.

Эти обязательства закреплены в Политике по качеству и пищевой безопасности и Гигиенической политике Компании. Гигиеническая политика определяет обязательства сотрудников Компании в части выполнения санитарно-гигиенических норм и правил в соответствии с требованиями законодательства и внутренних корпоративных документов.

В Компании внедрена система самоконтроля для оценки эффективности выполнения требований пищевой безопасности – для этого разработаны соответствующие чек-листы. Контроль проводится на всех уровнях – от магазинов до директоров дивизионов.

Качество и безопасность реализуемых товаров обеспечиваются совместной работой всех подразделений Компании.

### Схема управления безопасностью пищевой продукции



### Стратегия в области качества, механизмы контроля

2-27

Приверженность Компании высоким требованиям к уровню качества и безопасности продукции нашла свое отражение в Стратегии в области качества «Ленты».

Мы гарантируем:

- качество и безопасность всех товаров;
- свежесть товаров категории «свежие товары».

Наши принципы

- Безопасность товаров и услуг
- Получение обратной связи от покупателей для улучшения процессов
- Системный подход к управлению процессами обеспечения и контроля качества
- Сотрудничество с поставщиками и заинтересованными сторонами для обеспечения взаимовыгодных отношений и устойчивости процессов и достижения общих целей

В Компании работает система оценки степени риска товара, которая помогает формировать рейтинг качества действующих поставщиков. Система учитывает категорию риска товара, количество претензий за контрольный период, результаты аудитов и лабораторного контроля. Анализируются данные оценок входного качества в распределительных центрах. В итоге складывается рейтинг поставщиков, состоящий из четырех уровней.

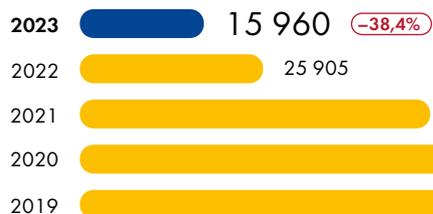
Рейтинг поставщиков позволяет Компании использовать в своей деятельности рискориентированный подход. В частности, продукция лидеров рейтинга контролируется не так строго, а с партнерами, которые занимают нижние позиции, сотрудничество прекращается до устранения всех замечаний «Ленты», аудитов на предприятии и лабораторных исследований.

Благодаря рейтингу поставщиков удается снизить количество претензий от покупателей, повысить качество товаров. В 2023 году эта система вновь показала свою эффективность – по результатам оценки риска были прекращены поставки 16 товаров (+45,5% к 2022 году), а количество жалоб покупателей снизилось в три раза. Общее количество случаев изъятия из продажи бракованной продукции в 2023 году уменьшилось на 38,4%.

### Количество рассмотренных жалоб покупателей в отношении качества, шт.



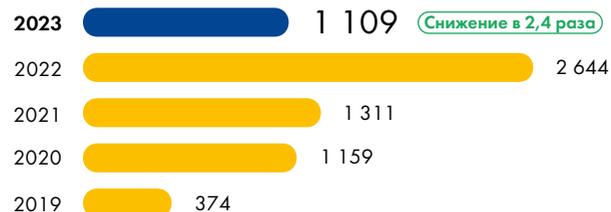
### Общее количество случаев, когда продукция была изъята из продажи<sup>1</sup>



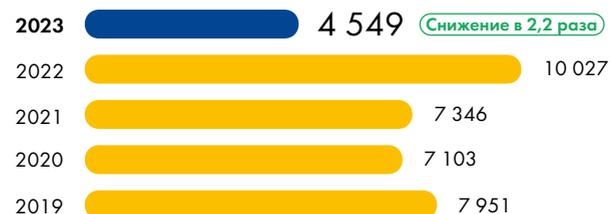
<sup>1</sup> Например, из-за несоответствующего качества или возможности нанести вред здоровью покупателей.

<sup>2</sup> Общее количество случаев несоблюдения законодательных требований, касающихся воздействия продуктов и услуг на здоровье и безопасность. Источник – Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

### Количество случаев изъятия продукции СТМ



### Количество случаев изъятия продукции из-за производственного брака



### Количество случаев несоблюдения законодательных требований<sup>2</sup>



Общее количество случаев нарушения Компанией законодательных требований, касающихся воздействия продуктов и услуг на здоровье и безопасность, в 2023 году сократилось в 5,3 раза благодаря эффективной системе контроля качества реализуемой продукции.

Одна из мер по повышению качества овощей и фруктов, которую внедрила «Лента», – система удаленной приемки товаров в РЦ. Для этого пункты первичного осмотра товаров были оборудованы специальными столами, световыми системами и высокоточными камерами. С их помощью независимые агрономы и товароведы-эксперты оценивают товар удаленно. Все действия фиксируются на фото и видео, чтобы информировать поставщиков о качестве принимаемых партий.



## Основные меры по улучшению качества продукции, принятые в 2023 году

В отчетном периоде «Лента» ускорила и упростила приемку товаров, повысила точность учета, улучшила контроль качества продукции. Были реализованы следующие мероприятия:

- сократили сроки хранения свежих овощей и фруктов в РЦ: после проверки товары оперативно попадают в магазины;
- ввели двойной контроль для свежих овощей и фруктов: их качество проверяют как приемщики, так и специалисты удаленных мониторинговых центров;
- оптимизировали инструкцию по блокировке товаров;
- стандартизировали дефекты: теперь для каждого вида продукции установлен свой допустимый процент брака;
- стандартизировали сроки хранения товаров на складе и в магазинах, чтобы улучшить оборачиваемость продукции, и разработали систему, которая позволяет контролировать сроки годности в магазинах, – сейчас она работает в тестовом режиме в супермаркетах;
- открыли портал обратной связи для супермаркетов: для них создана специальная форма, куда можно вносить замечания по качеству фруктов и овощей, а также ввели в штат специалиста, который расследует все претензии;
- закупили планшеты для приемщиков, где они могут оперативно оформлять отчетность, что существенно сократило бумажный документооборот и сэкономило время сотрудников;
- внедрили анонимизацию поставщиков: теперь приемщики не знают, от кого именно поступили товары, что исключает предвзятость при принятии решений.

# ~230

поставщиков прошли аудит качества в 2023 году

# 19%

поставщиков аудит не прошли

## Мониторинговый центр

Улучшение контроля качества при приемке товаров позволяет снизить процент списаний.

В 2023 году ~70% (15% в 2022 году) решений по приемке фруктов и овощей принимает мониторинговый центр.

План – до **100%** к концу 2024 года.

Внедрение мониторингового центра позволяет максимально точно оценивать качество свежих фруктов и овощей, поступающих в распределительные центры.

Ранее решения, связанные с выборкой товаров, их количеством и качеством, принимали приемщики на складе, теперь процесс контроля осуществляет мониторинговый центр. Приемщик в РЦ лишь осматривает товары и показывает их на камеру, а решения принимают специалисты мониторингового центра, которые находятся в другом месте. Это позволяет минимизировать влияние человеческого фактора и повышает объективность оценок.

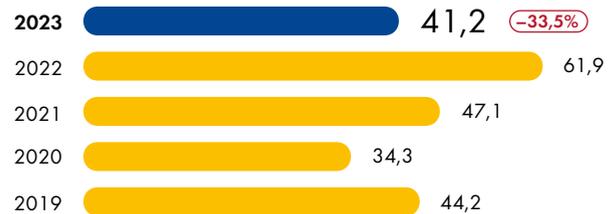
## Взаимодействие с «Монеткой»

Изучаем практики, обмениваемся опытом.

«Лента» и «Монетка» планируют обмениваться протоколами аудита поставщиков в рамках производственного контроля, результатами проверок и другими данными в области качества и пищевой безопасности. Это поможет оперативно блокировать недобросовестных поставщиков и понимать причины разницы в качестве поставляемой продукции.



Общее количество лабораторных тестов, тыс. шт.

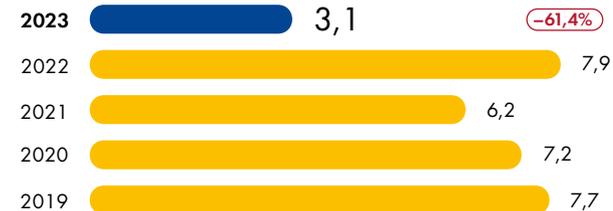


Снижение количества лабораторных тестов в 2023 году связано с уменьшением количества отборов товаров с четырех до двух раз в год.

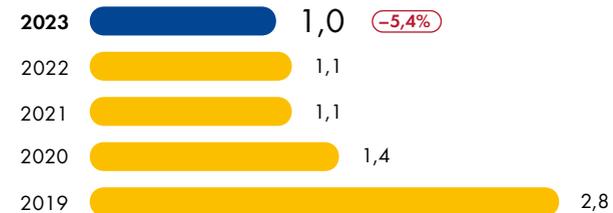
Тесты товаров собственного производства, смывы, вода, тыс. шт.



Тесты товаров поставщиков, тыс. шт.



Тесты товаров СТМ и прямого импорта, тыс. шт.



В 2023 году был существенно усилен контроль качества непродовольственных товаров. Количество инспекций поставщиков прямого импорта увеличилось на 70,3%.

На основе отзывов покупателей мы совершенствуем качество товаров СТМ, товаров прямого импорта. Используя данные отзывов, «Лента» проводит проверки: лабораторные испытания, исследования в тест-центре и экспертизы.

# >350

позиций  
прошли проверки в 2023 году

---

Результат:

у

# 41

товара

улучшено качество

---

у

# 15

товаров

сменились поставщики

---

# 25

позиций

выведено из ассортимента

Отчет об устойчивом развитии – 2023

## Активный и здоровый образ жизни

Здоровый образ жизни остается одним из потребительских трендов 2023 года и продолжает быть важным для покупателей. «Лента» активно поддерживает эту тенденцию, формируя ассортимент в соответствии с потребностями клиентов.

# 61%

продуктовой корзины приходится на долю ЗОЖ-продуктов<sup>1</sup>

«Лента» стремится содействовать здоровому сбалансированному питанию своих клиентов и делать его доступным для всех жителей России

### Наши приоритеты



Безопасность продукции<sup>2</sup>



Продвижение принципов сбалансированного питания

➤ Подробнее см. в разделе «Качество и безопасность продукции»

## Достижение стратегических целей в 2023 году

### Цели

Развитие ассортимента здорового питания ➤

Увеличение к 2025 году до 20% доли продукции собственного производства, формулы которой были усовершенствованы. ➤

Увеличение к 2025 году до 10% доли вегетарианских продуктов.

Маркировка товаров собственного производства (СП) для здорового питания

Продвижение товаров для активного и здорового образа жизни ➤

### Результаты 2023 года

- «Эко Маркет» в 261 гипермаркете сети. ➤
- Ассортимент – более 1,3 тыс. товаров.
- Свыше 150 новых позиций.
- Открытие второго тест-центра Product Lab, где сами покупатели проводят исследования продуктов СТМ и помогают улучшать состав товаров.
- Товары для сбалансированного питания представлены на полках магазинов

Доля продукции СП, формулы которой были улучшены, составляет 17%. ➤

Товары с собственного производства обозначены стикером «ЗОЖ»

Более 21 тыс. пользователей ежегодно посещают сайт Greenlab, чтобы узнать о здоровом питании и привычках. ➤

Информационная поддержка в собственных медиа Компании и в торговых залах магазинов сети

### Проекты

- Расширение ассортимента экологических товаров СТМ под брендами «Лента LIFE» и «Лента FRESH». ➤
- «Эко Маркет» – отдельная выделенная в магазинах зона с натуральной продукцией для поклонников здорового образа жизни и экологических трендов.
- Тест-центр Product Lab

Развитие ассортимента СП для сбалансированного питания, ввод новых позиций ➤

Greenlab ➤

<sup>1</sup> По данным исследования потребительского поведения, проведенного компанией NIQ и GfK.

## Развитие ассортимента здорового питания

3-3

В ассортименте магазинов сети представлен широкий выбор качественных товаров и полезных продуктов, в том числе товары под собственными марками компании и продукция СП.

С 2018 года Компания развивает проект «Эко Маркет» – специализированные зоны с полезной продукцией, ассортимент которой непрерывно обновляется в соответствии с предпочтениями покупателей. Инициатива направлена на популяризацию продуктов питания с высоким уровнем содержания питательных веществ, а также бытовых товаров без вредных компонентов в составе. Ассортимент «Эко Маркета» насчитывает свыше 1,3 тыс. наименований. В отчетном периоде «Лента» ввела более 150 новых позиций.

Топ-10 брендов на полках «Эко Маркета» представлены отечественными производителями, в том числе СТМ «Лента LIFE». В 2023 году Компания увеличила долю в обороте поставщиков продукции из России почти на 10% – теперь на них приходится больше 88% в категории «Эко Маркет».

Самыми популярными товарами «Эко Маркета» стали диетические продукты – спрос на них за год увеличился на треть. Продажи протеиновых батончиков и печенья выросли почти на 60%, а их доля в ассортименте – почти на 3%. Кроме того, в 2023 году почти на четверть увеличились продажи диабетических продуктов, в составе которых нет сахара или есть его заменители.

В **261** гипермаркете сети «Эко Маркет»

**>1,3** тыс. товаров ассортимент

**~20%** рост продаж ЗОЖ-товаров к 2022 году (в натуральном выражении)

«Лента» развивает линейку экологических товаров СТМ. Суббренд «Лента LIFE» объединяет продукты, предназначенные для людей, которые делают ответственный выбор, чтобы сохранить здоровье и снизить негативное воздействие на природу. Покупатели могут приобрести продукты без лактозы, сахаров, глютена, ГМО, искусственных консервантов, красителей и ароматизаторов, с высоким содержанием клетчатки, обогащенные витаминами и минералами, семенами и злаками. Товары бытовой химии под маркой «Лента LIFE» изготавливают из растительных ПАВ и биоразлагаемых компонентов без использования хлора, фосфатов, парабенов и других агрессивных компонентов.

С 2022 года «Лента» развивает бренд «Лента FRESH». Под этой маркой реализуется более 500 наименований свежих продуктов от постоянных и надежных партнеров Компании, а также готовые блюда собственного производства с коротким сроком годности. Бренд позиционируется в среднем ценовом сегменте и предлагает высокое качество по доступным ценам. «Лента FRESH» – это результат многолетней экспертизы торговой сети по отбору свежих продуктов и приготовлению готовых блюд. Компания контролирует всю цепочку производства, от сырья до реализации готового продукта, поддерживает качество и свежесть на уровне международных стандартов, доставляет на полки магазинов самым коротким путем.

Лента  
**Life**

### Бренд «Лента LIFE» занял первое место среди СТМ среднего ценового сегмента

В 2023 году «Лента LIFE» получил награду премии Private Label Awards – самую значимую награду в области СТМ. Ее присуждают на основе мнений покупателей со всей страны и экспертного совета.

## Ответственная маркировка

FB-FR-260a.1, FB-FR-270a.1, 417-1

Уделяя большое внимание качеству и безопасности продуктов, «Лента» ответственно подходит к вопросу маркировки продукции, стремясь обеспечить своих покупателей полной и достоверной информацией о реализуемых товарах. Компания строго соблюдает национальные и международные стандарты маркировки. Это гарантирует, что вся информация на упаковке является точной и соответствует действительности.

На упаковке ряда продуктов, сертифицированных по международным стандартам, размещается специальная маркировка, в том числе «без ГМО», «натуральные компоненты», «без лактозы». На упаковке продуктов представлена вся необходимая информация, в том числе о наличии в них сырья вторичной переработки или аллергенов, о составе, питательной ценности и сроке годности. Размещение неподтвержденных маркировок для Компании неприемлемо.

Благодаря усилению контроля качества в 2023 году общее количество случаев несоблюдения законодательных требований, касающихся информации о продуктах и услугах и о маркировке, сократилось в 5,8 раза – всего за год в Компании зафиксировано пять таких инцидентов.

Придерживаясь высоких стандартов и предоставляя полную информацию о продуктах, «Лента» помогает своим клиентам делать осознанный выбор, поддерживая их стремление к здоровому образу жизни.

## Продукция собственных торговых марок

### СТМ «Ленты» получили 81 награду на конкурсе «Гарантия качества – 2023»

# 40

золотых медалей

# 25

серебряных наград

# 16

дипломов

# 100

образцов представила Компания на конкурс

Конкурс «Гарантия качества» проводит ведущий Федеральный научный центр России в области пищевой промышленности при поддержке Совета Федерации. В 2023 году эксперты оценили 1 017 образцов от 117 ведущих компаний из 38 регионов России.

«Лента» представила на конкурс 100 образцов: от уже известных покупателям зонтичных брендов Bonvida, «Лента», товаров для здорового образа жизни «Лента LIFE», детского ассортимента под маркой «ВАУМЯУ!», эксклюзивных товаров под маркой Premium Club и товаров Dolce Albero до сладостей и десертов Delisse.

### Открытие второго тест-центра Product Lab

# >6

тыс.

человек приняли участие в дегустациях в 2023 году в первом тест-центре

# +40%

годовой рост продаж товаров с улучшенными характеристиками благодаря центру Product Lab

# 2

тест-центра Product Lab работают в гипермаркетах «Лента»

В 2023 году «Лента» открыла второй тест-центр Product Lab, где покупатели сами проводят исследования продуктов СТМ. Он открылся в городе Иванове, в гипермаркете, расположенном на ул. Карла Маркса, 3.

В тест-центре проходят дегустации блюд СП и новых товаров СТМ «Ленты». Участники тестирования оценивают качество продукции, а также упаковку и дизайн. Лучшие товары попадают на полки магазинов. Компания планирует проводить в центре около 45 исследований в месяц.

Первый Product Lab открылся в Санкт-Петербурге в 2022 году. За год в первом тест-центре провели 400 исследований и дегустаций, по результатам которых были улучшены характеристики более 60 товаров СТМ.

Всего в тест-центре исследовали 300 товаров – продукцию СП, товары СТМ, которые уже присутствуют на полках или только вводятся в ассортимент. Чаще всего посетители оценивали качество и упаковку. Кроме того, тест-центр изучал дизайн, внешний вид и восприятие брендов.

### «Лента Fresh ресторан»

# >500

наименований блюд

# 120

гостей может принять зал

# 400

руб. средний чек

В июле 2023 года Компания открыла первый ресторан под собственным брендом «Лента Fresh ресторан» в Санкт-Петербурге. Это просторный семейный ресторан с широким меню и разнообразными гастрономическими зонами: Италия, Азия и Восток, стритфуд.

Концепция ресторана предусматривает открытую кухню, самообслуживание, подачу блюд в фарфоровой посуде и ежедневное обновление меню. Ассортимент и цены учитывают потребности покупателей с разными кулинарными предпочтениями и подходами к питанию, в том числе и любителей здорового образа жизни. В ресторане работают салат-бар и завтрак-бар.



### Экомаркировка

На сайтах [lenta.com](https://lenta.com) и [green.lenta.com](https://green.lenta.com) товары, которые созданы и утилизируются без вреда для окружающей среды, выделены специальным стикером «экомаркировка». На сайтах представлен 21 товар категории «бытовая химия», производители которых доказали, что их продукция соответствует строгим экологическим стандартам, и получили знак «Листок жизни» от Экологического союза.

## Два товара СТМ «Ленты» получили экомаркировку «Листок жизни»

Таблетки и порошок для посудомоечных машин СТМ «Лента LIFE» не вредят окружающей среде.



В 2023 году «Лента представила на добровольную сертификацию таблетки и порошок для посудомоечных машин «Лента LIFE». Проверку проводил аккредитованный на государственном уровне орган по сертификации «Экологический союз». Эксперты подтвердили, что продукция соответствует всем требованиям эко-стандарта СТО-56171713-012-2020 «Синтетические моющие средства и товары бытовой химии. Требования экологической безопасности и методы оценки».

Моющие средства, получившие экомаркировку «Листок жизни», не содержат компоненты, которые могут оказать негативное влияние на людей. Например, в экосредствах используются только пищевые красители, отсутствуют ароматизаторы и консерванты, нет органического хлора.

### Собственное производство

3-3

«Лента» развивает собственное производство, чтобы предложить своим клиентам качественные и свежие продукты для сбалансированного питания по доступным ценам. Это направление деятельности играет важную роль в укреплении доверия покупателей и формировании устойчивой бизнес-модели Компании.

Одним из ключевых преимуществ СП является контроль качества на всех этапах – от приобретения сырья до выпуска готового продукта. Это позволяет «Ленте» гарантировать высокие стандарты продукции и соответствие всем нормативным требованиям.

В рамках Стратегии по устойчивому развитию Компания разработала целевые показатели и метрики в области здорового питания продукции СП.

### Доля продукции СП, формулы которой были усовершенствованы (меньше соли и сахара, больше витаминов, минимизация Е-ингредиентов), %



### Доля вегетарианских продуктов, %



17%

доля продукции СП, формулы которой были улучшены

>150

наименований продукции СП выпускается

Производственные мощности Компании расположены в Новосибирске, Москве, Перми, Санкт-Петербурге и Иванове. Продукция отгружается во все магазины сети.

Для клиентов, придерживающихся принципов здорового питания, отделы СП в гипермаркетах предлагают продукцию с улучшенной рецептурой, в которых содержится меньше соли и сахара, больше витаминов, минимизировано содержание Е-ингредиентов. В 2023 году в ассортимент ввели сырники с сиропом топинамбура, овощные салаты, появилось новое горячее блюдо – тилапия с овощами.

В отчетном периоде на централизованных производствах появились отделы контроля качества, которые анализируют отзывы и технологические цепочки. На площадках в Москве работают менеджеры по пищевой безопасности, что позволило повысить уровень контроля качества.

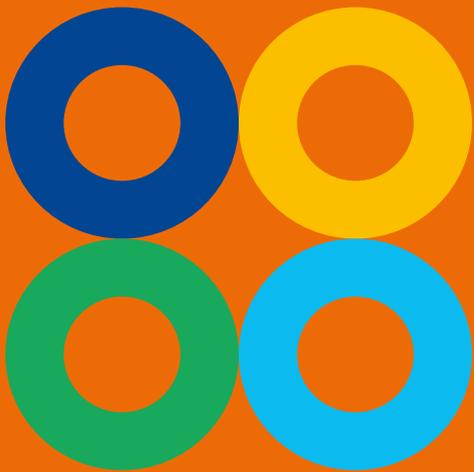
Средняя покупательская оценка товаров СП, овощей, фруктов, мяса и рыбы за отчетный год выросла на 1,19 пункта

## Упаковка в газомодифицированной среде

«Лента» предъявляет высокие требования к качеству упаковки.

«Лента» внедряет упаковку готовой продукции в лотки с модифицированной газовой средой (МГС), которая позволяет продлевать срок годности товаров и дольше сохранять их свежесть.

Для обеспечения безопасности и контроля качества продукции в 2023 году Компания закупила специальные газоанализаторы и разработала строгие процедуры контроля, установив процентное содержание газа, который должен быть в упаковке, а также периодичность проверок.



## Продвижение товаров для активного и здорового образа жизни

### GREEN LAB

«Лента» развивает онлайн-платформу GreenLab, направленную на создание экосистемы, в которой потребители, производители и сама торговая сеть могут взаимодействовать, делясь знаниями и ресурсами для развития культуры здорового питания и осознанного потребления. На платформе представлен каталог продукции, которая имеет меньший экологический след, включая органические и сертифицированные экологические товары. Это помогает потребителям делать более осознанный выбор при покупках.

Здесь покупатели имеют возможность выбрать безопасные средства по уходу за домом, натуральные продукты и косметику, которую не тестируют на животных, найти информацию о продуктах, не содержащих глютен, сахар, мясо или лактозу.

Greenlab предлагает образовательные материалы – экспертные заключения и тематические статьи с полезной информацией для людей, ведущих здоровый образ жизни.



>21  
тыс.

пользователей ежегодно посещают сайт Greenlab

## Планы на 2024 год

- Улучшить качество товаров собственных торговых марок, используя программы производственного контроля товаров СТМ.
- Менеджеры по пищевой безопасности на всех производственных площадках Компании.
- Внедрить во все форматы торговой сети систему, которая позволяет контролировать сроки годности продукции в магазинах.
- Стандартизировать условия транспортировки овощей и фруктов, а также разработать системы, обеспечивающие соблюдение температурного режима.
- Снизить списания товаров благодаря работе мониторингового центра по приемке продукции.
- Установить металлодетекторы на всех производствах для обнаружения частей сломанных ножей и других предметов в пищевой продукции.



## Управленческий аспект



# «Лидерство в бизнесе»

## Структура корпоративного управления

Практика корпоративного управления в «Ленте» ориентирована на достижение высоких результатов в условиях быстро меняющейся экономической среды и удовлетворение потребностей клиентов. Благодаря эффективной системе корпоративного управления Компания продолжает укреплять свои позиции на рынке розничной торговли России.

Система корпоративного управления «Ленты» опирается на следующие принципы:

- внедрение эффективных и прозрачных механизмов обеспечения прав и интересов акционеров Компании в соответствии с законодательством, Уставом Компании и иными нормативными документами, а также рекомендованными международными стандартами корпоративного управления;
- равное отношение ко всем акционерам независимо от размера пакета акций, национальности или юрисдикции;
- публичное раскрытие информации о деятельности Компании, обеспечивающее равный доступ к информации для всех стейкхолдеров;
- обеспечение реализации прав акционеров на участие в управлении Компанией путем участия в общих собраниях акционеров;
- поддержание высокого качества взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами.

### Структура корпоративного управления 2-9



## Общее собрание акционеров

Общее собрание акционеров – высший орган корпоративного управления, который отвечает за принятие решений по всем ключевым вопросам деятельности Компании, отнесенным к его компетенции согласно Уставу. В течение года Генеральный и финансовый директора «Ленты» проводят регулярные встречи с акционерами, информируя Совет директоров о результатах таких встреч.

## Совет директоров и комитеты

2-9, 2-10, 2-11, 2-18

Основная задача Совета директоров – обеспечивать долгосрочное развитие «Ленты» и общее руководство ее деятельностью. Совет директоров проводит оценку работы Компании в контексте реализации ее стратегии, выполнения задач, бизнес-планов и бюджетов, обеспечивая при этом принятие любых необходимых корректирующих мер. В зону ответственности членов Совета директоров входит утверждение стратегических целей, направлений корпоративного развития и соответствующих политик в области устойчивого развития.

Председатель Совета директоров Компании возглавляет Совет директоров, обеспечивает его эффективность с учетом интересов различных заинтересованных сторон и содействует поддержанию высоких стандартов корпоративного управления. Функции Председателя Совета директоров и Генерального директора четко разделены.

«Лента» стремится привести состав Совета директоров в соответствие с лучшими практиками и принципами многообразия по различным критериям, в том числе

по полу, происхождению, возрасту, образованию, опыту. Компания планирует продолжить совершенствование своей деятельности в этом направлении.

Комитеты являются совещательными органами Совета директоров и полностью ему подотчетны. Все предложения Совету директоров, разработанные комитетами, носят рекомендательный характер.

Совет директоров играет ключевую роль в управлении вопросами и воздействиями, связанными с устойчивым развитием. При рассмотрении вопросов в области устойчивого развития Совет директоров опирается, помимо прочего, на рекомендации, сформулированные Комитетом по аудиту, который непосредственно координирует повестку устойчивого развития в Компании. Через Комитет по аудиту Совет директоров делегирует задачи Генеральному директору и топ-менеджерам Компании, которые доводят их до координаторов рабочих групп по определенным направлениям стратегии.

➤ Подробнее о подходе к управлению устойчивым развитием читайте в разделе «Управление устойчивым развитием».

Совет директоров Компании проводит оценку своей работы и работы сформированных при нем комитетов, индивидуальной эффективности членов Совета директоров. Совет директоров определяет готовность Компании к реализации потенциальных рисков и обеспечивает поддержание эффективности системы внутреннего контроля и управления рисками.

Внутренние политики «Ленты» предусматривают ежегодную оценку работы Совета директоров. Раз в три года проводится внешний анализ.

## Внутренний аудит

Внутренний аудит обеспечивает поддержку структурных подразделений и сотрудников Компании, ее руководства и Совета директоров путем проведения проверок, анализа, оценок, предоставления консультаций и разработки рекомендаций по совершенствованию систем внутреннего контроля и управления рисками, а также повышению эффективности бизнес-процессов Компании.

Дирекция по внутреннему аудиту информирует руководство Компании о степени эффективности систем внутреннего контроля для управления рисками, соблюдения внутренних регламентов Компании и требований законодательства, а также для повышения эффективности бизнес-процессов.

Для выявления областей улучшения систем контроля в подразделениях «Ленты» проводятся внутренние аудиторские проверки на основе плана, утвержденного Советом директоров. Результаты проводимых проверок и рекомендации по итогам аудита передаются соответствующим руководителям подразделений для разработки и реализации мер по усилению контроля и повышению эффективности процессов, а также предоставляются руководству Компании и Комитету по аудиту. Дирекция внутреннего аудита осуществляет мониторинг выполнения рекомендаций.

Директор по внутреннему аудиту регулярно готовит отчетность по результатам работы дирекции и предоставляет ее Генеральному директору и Совету директоров (Комитету по аудиту), а также участвует в заседаниях Комитета по аудиту для представления информации о результатах проведенных внутренних аудиторских проверок и консультаций.

## Внешний аудит

Внешние аудиторы утверждают решениями Совета директоров Компании в соответствии с рекомендациями Комитета по аудиту.

При отборе внешних аудиторов учитываются такие критерии, как эффективность, объективность, независимость, а также наличие у них необходимых ресурсов и надлежащего опыта.

В 2023 году Комитет по аудиту и Совет директоров одобрили условия договоров с внешними аудиторами ООО «ЦАТР – аудиторские услуги», размеры выплаченных вознаграждений и объем выполненных работ.

## Система вознаграждения высшего руководства

2-19, 2-20

Компания ответственно подходит к вопросам вознаграждения высшего руководства. Индивидуальная оценка работы и вклад в достижение корпоративных ключевых показателей эффективности (КПЭ) лежат в основе системы вознаграждения.

Вознаграждение членов Совета директоров Компании утверждается Комитетом по вознаграждениям.

Вознаграждения топ-менеджеров и единоличных исполнительных органов Компании, равно как вознаграждение иных ключевых сотрудников, определяются в соответствии с политикой Компании по вознаграждению, предварительной оценкой достижений указанными лицами поставленных целей в рамках программы мотивации по итогам года.

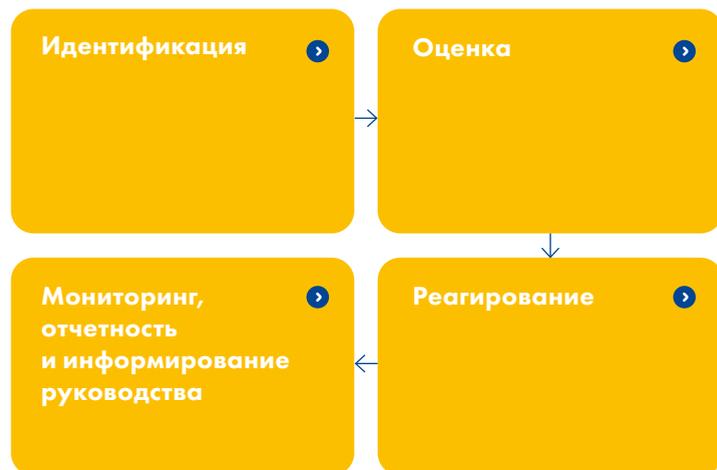
## Управление рисками

Деятельность Компании подвержена неопределенностям – рискам, способным повлиять на достижение ее целей. Понимание влияния рисков на наш бизнес – неотъемлемая часть процесса принятия управленческих решений в Компании. Мы постоянно отслеживаем риски, фокусируясь на наиболее существенных из них, принимаем меры для снижения степени их воздействия на бизнес.

Принципы, приоритеты и подход к управлению и оценке рисков отображены в Политике по риск-менеджменту Компании, утвержденной Генеральным директором в 2021 году.

Процессы управления рисками Компании стремятся соответствовать национальному стандарту Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 31000-2019 «Менеджмент риска. Принципы и руководство», а также другим общепризнанным документам в области управления рисками.

### Этапы процесса управления рисками



Процесс управления рисками опирается на общую структуру управления с четко определенными функциями и обязанностями на всех уровнях организации.

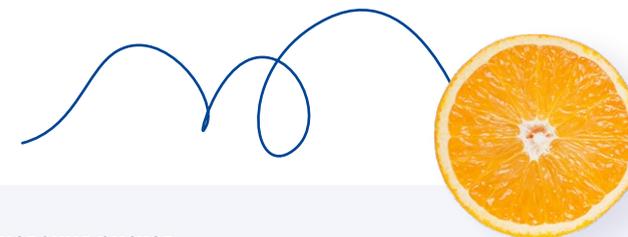
На первом этапе происходит идентификация и описание всех рисков, которые могут оказать влияние на бизнес-цели Компании. Также в рамках данного этапа необходимо классифицировать риски и определить их владельцев.

После идентификации риск-эксперт проводит оценку риска – определяет вероятность его наступления и последствия для бизнеса с целью установления степени опасности и необходимости действий со стороны руководства.

Все риски оцениваются с двух сторон:

- текущее состояние при условии применения уже существующих мер контроля;
- целевое состояние, характеризующее ожидаемый уровень подверженности риску.

Риски оцениваются на трехлетний период с помощью применяемых в Компании критериев оценки.



		Вероятность возникновения рисков			
		Очень вероятно >80%	Вероятно 50–80%	Возможно 10–50%	Маловероятно <10%
Критерии воздействия	Очень сильное	4			
	Сильное		3		
	Умеренное			2	
	Незначительное				1

Если по итогам оценки текущая степень риска превышает допустимый уровень, владелец риска должен подготовить и реализовать план реагирования на риски для их снижения до допустимого целевого уровня.

На финальном этапе осуществляются мониторинг и уведомление о риске. Этот процесс включает в себя своевременное отслеживание и выявление риска с целью оповещения руководства о возникновении новых рисков и об изменениях в факторе подверженности уже известным рискам для проведения анализа.

## Система управления рисками

Ответственность за эффективное управление рисками на обще-корпоративном уровне несет Совет директоров: он рассматривает и утверждает принципы и подход к управлению рисками. Надзор за организацией деятельности по управлению рисками и оценку ее эффективности осуществляет Комитет по аудиту. Совет директоров и Комитет по аудиту на регулярной основе проводят обсуждение крупных стратегических рисков и оценку актуальности реестра рисков Компании.

Все подразделения участвуют в процессах управления рисками. Такой подход способствует развитию культуры управления рисками, позволяет повышать всеобщую осведомленность о рисках и своевременно реагировать на изменения в бизнес-среде.

Оценка рисков, в том числе в области устойчивого развития, проводится утвержденными экспертными командами для каждой группы риска. Вероятность риска оценивается с перспективой на три года – это позволяет прогнозировать потенциальные риски и разрабатывать план мероприятий по управлению ими. Ответственные руководители определяют уровень выявленных рисков, исходя из перечня критериев, утвержденных в Политике по риск-менеджменту и представляющих собой четырехступенчатую шкалу оценки уровня риска по вероятности и возможному воздействию. В рамках процесса оцениваются текущий уровень риска с учетом уже существующих мер контроля и целевое состояние в случае принятия решения о снижении существенности риска. Владельцы рисков определяют приоритеты воздействия.

Актуализированные отчеты по управлению рисками предоставляются на рассмотрение и утверждение Комитета по аудиту и Совета директоров дважды в год. Эти отчеты включают в себя реестры рисков, которые обновляются на регулярной основе.

## Риски в области устойчивого развития

201-2

«Лента» регулярно проводит мониторинг лучших практик в области управления рисками и совершенствует свой подход. Риски в сфере устойчивого развития оказывают влияние на приоритеты Компании. Они являются частью общекорпоративной системы управления рисками и входят в общий реестр рисков «Ленты».

### Структура рисков

В течение последних двух лет отмечалось ужесточение санкций против Российской Федерации, что повлекло за собой реализацию ряда рисков для бизнеса в стране, в первую очередь связанных с международной деятельностью. «Лента» также столкнулась с определенными вызовами в части импорта и трансграничных платежей, что потребовало перестройки ряда процессов с целью сохранения непрерывности деятельности.

Меры, принятые Компанией в этом направлении, обеспечили ей достижение необходимых результатов и позволили стабилизировать профиль рисков в 2023 году.

## Описание рисков

Ниже представлены факторы рисков, непосредственно влияющие на устойчивость деятельности Компании.

### Стратегические риски в области устойчивого развития в 2023 году

№	Описание риска		Категория	Оценка	Тренд	Управление риском
	Формулировка	Описание				
1	Изменение законодательства и регуляторных требований	Внедрение новых и ужесточение существующих законодательных и нормативно-правовых требований может привести к увеличению затрат на их соблюдение и снижению маржинальности	Регуляторные	Влияние: 2 Вероятность: 4	Стабильный	<p>Проводится регулярный мониторинг законодательства и оценка регуляторных рисков. Компания разработала соответствующие процедуры контроля, позволяющие своевременно выявлять подобные риски, сообщать о них и реагировать на них.</p> <p>«Лента» является членом ряда отраслевых ассоциаций, таких как Ассоциация компаний розничной торговли, Ассоциация компаний интернет-торговли, что позволяет объединить усилия с другими игроками в части работы над развитием рынка ретейла</p>
2	Дефицит младшего операционного персонала на рынке труда	Нехватка людей на рынке труда на массовые должности приводит к жесткой конкуренции за них, росту зарплат и оттоку собственных сотрудников	Персонал	Влияние: 3 Вероятность: 4	Растущий	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разработка EVP и усиление рекламы «Ленты» как работодателя</li> <li>• Снижение потерь кандидатов с помощью внедрения стандартов найма и программы «Тайный соискатель»</li> <li>• Запуск программы по привлечению и найму новых целевых аудиторий</li> <li>• Развитие программ преемственности персонала, кадрового резерва</li> <li>• Развитие программ материальной и нематериальной мотивации</li> <li>• Дополнительные мероприятия по привлечению и удержанию водителей</li> </ul>
3	Пищевая безопасность	<p>Клиенты могут пострадать от потребления продуктов питания и непродовольственных товаров, продаваемых «Лентой», если в любом из звеньев цепочки поставки были допущены нарушения транспортировки и хранения.</p> <p>Реализация риска может привести к финансовым потерям вследствие наложения штрафов на Компанию, приостановки операционной деятельности, нанести серьезный репутационный ущерб и, как результат, вызвать снижение лояльности покупателей</p>	Операционный	Влияние: 2 Вероятность: 2	Стабильный	<p>«Лента» внедрила процедуры контроля качества на всех этапах работы с товаром, в том числе аудиты производственных площадок потенциальных поставщиков, лабораторные исследования, контроль температурной цепочки, контроль качества при приемке товара на распределительных центрах и в магазинах Компании, контроль соблюдения режимов хранения в торговом зале.</p> <p>Для товаров собственного производства внедрены процедуры контроля технологической цепочки в цехах собственного производства в магазинах сети и на централизованных производствах Компании.</p> <p>Компания сосредоточена на обеспечении высокого качества и безопасности продукции за счет прямого сотрудничества с производителями, внедрения надлежащего контроля на всем пути движения товара. «Лента» страхует отдельные виды ответственности</p>
4	Киберриски	Реализация рисков в виде кибератак, действий злоумышленников или уязвимостей программного обеспечения может привести к остановке процессов, потере конфиденциальной информации, ущербу репутации, штрафам или другим неблагоприятным последствиям, включая финансовые потери	Безопасность	Влияние: 3 Вероятность: 3	Растущий	<p>Проведение организационно-технических мероприятий по предотвращению утечек данных, защите от атак и вирусов, управлению уязвимостями.</p> <p>Контроль использования внешних сервисов, контроль предоставления и прекращения доступа к информационным системам.</p> <p>Проведение киберучений, обучение сотрудников правилам кибер- и информационной безопасности</p>

201-2

Компания также проводит общий мониторинг влияния климатических рисков на операционную деятельность и достижение стратегических целей. Полученные результаты регулярно доводятся до сведения заинтересованных сторон в рамках публичных отчетов «Ленты». Бизнес-процессы Компании не связаны с существенными выбросами загрязняющих веществ и парниковых газов. В этой связи уровень влияния на климатические изменения оценивается как низкий. Влияние климатических факторов на бизнес-процессы и экономические показатели «Ленты» также оценивается как незначительное. Риск нарушения основных цепочек поставок или прекращения производства базовых товаров ассортимента в связи с климатическими изменениями одновременно у всех поставщиков также оценивается как умеренный.

Мониторинг и анализ рисков в области охраны окружающей среды Компания регулярно проводит в рамках мер, направленных на контроль соответствия требованиям природоохранного законодательства.

➔ Подробнее см. раздел «Единение с природой».



## Бизнес-этика

2-15, 2-23, 205-3, FB-FR-230a.2

«Лента» стремится соответствовать высоким стандартам корпоративной этики и делового поведения, основанным на честности, порядочности и взаимоуважении. Принципы и стандарты ведения бизнеса отражены в Кодексе делового поведения Компании, который был разработан и утвержден Советом директоров в 2021 году. Кодекс составлен на основе корпоративных ценностей и с учетом лучших мировых практик и рекомендаций в области корпоративного управления.

Все сотрудники, вне зависимости от должности, в своей работе руководствуются стандартами, установленными Кодексом делового поведения, и соблюдают соответствующие правила и процедуры, принятые в Компании. Мы ожидаем соблюдения этических принципов делового поведения от наших подрядчиков и партнеров. «Лента» проводит комплексную проверку ключевых сотрудников, действующих и потенциальных поставщиков<sup>1</sup> и других деловых партнеров, чтобы оценить

их соответствие требованиям Компании, деловую репутацию, соблюдение этических принципов, убедиться в отсутствии фактов совершения ими нарушений или причастности к ним.

Помимо Кодекса делового поведения, подход Компании к бизнес-этике и антикоррупционной деятельности отражен в следующих документах:

- Политика по противодействию коррупции;
- Политика по правам человека;
- Политика информационной безопасности;
- Политика обработки и защиты персональных данных;
- Антимонопольная политика.

Они были обновлены и утверждены Советом директоров в 2021 году и размещены на корпоративном сайте Компании.

### Основные принципы Кодекса делового поведения



**Поддержка репутации** и защита доброго имени Компании при формировании долгосрочных отношений с покупателями, сообщениями и поставщиками



**Строгий запрет** на прямое или косвенное получение, выплату, вымогательство или принятие взяток и незаконных поощрений в любой форме



**Недопущение конфликтов** между личными интересами и интересами Компании



**Соблюдение корпоративных правил** и стандартов «Ленты», предъявляющих к сотрудникам серьезные требования

<sup>1</sup> Подробнее о процедуре отбора поставщиков см. раздел «Ответственная цепочка поставок».

## Права человека

2-23, 3-3, 413-1

«Лента» играет важную роль в развитии продовольственного рынка России. Наша деятельность оказывает влияние на десятки тысяч наших сотрудников, тысячи поставщиков продовольственных и непродовольственных товаров и миллионы жителей страны, которые совершают покупки в наших магазинах.

«Лента» следует лучшим мировым правилам по уважению, поддержке и защите прав человека на всех этапах своей деятельности. Компания придерживается принципов соблюдения, поддержки и содействия развитию прав человека, закрепленных в следующих документах:

- в законодательстве Российской Федерации;
- во Всеобщей декларации прав человека;
- в Международном пакте о гражданских и политических правах;
- Международном пакте об экономических, социальных и культурных правах;
- Декларации Международной организации труда «Об основополагающих принципах и правах в сфере труда»;
- принципах Глобального договора ООН;
- Руководящих принципах предпринимательской деятельности в аспекте прав человека, одобренных ООН.

Основные подходы и принципы в этой области определяет Политика по правам человека «Ленты». В соответствии с документом во всех сферах своей деятельности Компания стремится выявлять, оценивать и устранять риски в области прав человека в отношениях с сотрудниками, населением городов присутствия и деловыми партнерами.

В частности, «Лента» предоставляет равные возможности всем претендентам на рабочие места в соответствии с четко сформулированными и общепринятыми правилами приема на работу и нормирования труда. Компания не допускает никакой дискриминации, в том числе по признакам пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, семейного, социального

и должностного положения, возраста, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности или непринадлежности к общественным объединениям или каким-либо социальным группам и по другим признакам, не связанным с деловыми качествами.



## Соблюдение прав человека



## Сотрудники

Компания предоставляет равные возможности всем претендентам на рабочие места и не допускает дискриминации, в том числе в зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, возраста, места жительства, отношения к религии, а также от других обстоятельств, не связанных с деловыми качествами.

Компания обеспечивает право на сообщение о возможных случаях дискриминации, придерживаясь принципа недопустимости каких-либо преследований в отношении лиц, сообщающих о таких нарушениях.

Компания соблюдает трудовые права сотрудников: обеспечивает стабильную и справедливую заработную плату, соблюдает право на отпуск, не препятствует созданию профессиональных объединений и ведению коллективных переговоров.

Компания, помимо настоящей Политики, руководствуется Политикой управления персоналом и Кодексом делового поведения



## Деловые партнеры

Компания принимает меры для того, чтобы ее деловые партнеры были ознакомлены с данной Политикой и разделяли приверженность Компании принципу соблюдения, поддержки и содействия развитию прав человека.

Компания стремится предотвратить вероятность связи с нарушением прав человека или возложения на нее ответственности за нарушения прав человека, допущенные ее деловыми партнерами.

В отношениях с деловыми партнерами Компания, помимо настоящей Политики, руководствуется Кодексом делового поведения



## Местные сообщества

Компания признает, что коммерческая деятельность играет важную роль в защите прав человека. Благодаря своей деятельности Компания вносит вклад в экономическое развитие регионов присутствия Компании, а также в повышение качества жизни местного населения.

Компания гарантирует, что ее деятельность не приведет к нарушению прав человека в отношении местного населения.

Компания придает особое значение вопросам защиты прав коренного населения, проживающего на территориях традиционного расселения своих предков, осознающего себя самостоятельной этнической общностью и сохраняющего традиционный образ жизни, хозяйствование и промыслы.

Компания уважает право всех заинтересованных лиц на получение информации о своей деятельности и гарантирует ведение открытого и прямого диалога с местными сообществами

Компания уделяет особое внимание процессу рассмотрения жалоб и запросов работников и делает все возможное для ведения открытого диалога со своими работниками и соблюдения их прав. Основные вопросы, которые затрагиваются в жалобах работников:

- несоблюдение установленных правил и процедур;
- ущемление законных прав работников;
- нарушение условий трудовых договоров;
- другие вопросы, затрагивающие интересы и связанные с нарушением трудовых и личных прав работников в процессе их трудовой деятельности в Компании.

Компания обязуется принимать меры по выявлению и устранению негативных последствий своей деятельности.

О любых нарушениях прав человека в отношении персонала «Ленты» можно сообщить по каналам связи, предоставляемым Компанией и гарантирующим конфиденциальность:

- по каналу горячей линии Компании **8 (800) 700-41-11**;
- в Комитет по этике на электронный адрес: [head.ethics@lenta.com](mailto:head.ethics@lenta.com);
- почтовый адрес для направления жалоб: 197374, г. Санкт-Петербург, ул. Савушкина, 112, литера Б, в Комитет по этике.

«Лента» заверяет, что в отношении лиц, информирующих о нарушении прав человека или о какой-либо проблеме, относящейся к Политике, не последует никаких негативных ответных мер. В случае подтверждения факта нарушения прав человека Компания обязуется принять:

- необходимые меры для устранения последствий нарушений;
- соответствующие меры в отношении нарушителя;
- достаточные меры для недопущения повторения аналогичного нарушения в будущем.

## Деловая этика

«Лента» обучает своих сотрудников этическим нормам делового общения в соответствии с ценностями Компании и Кодексом делового поведения. Блоки по этичному поведению включены в обязательное обучение для всех сотрудников «Ленты» при приеме на работу. Для сотрудников коммерческой службы ежегодно проводятся тренинги по антимонопольным мерам и регулированию. Программы обучения регулярно обновляются.

Основные цели Компании в области деловой этики:

- обеспечение полного неприятия коррупции и других нарушений этических норм, в том числе недобросовестного поведения и нарушений антимонопольного законодательства;
- удержание доли расследованных обращений, поступивших на горячую линию, на уровне не ниже 100% и реализация необходимых мер для решения полученных вопросов.

## Рассмотрение обращений о нарушениях деловой этики

2-25, 2-26, 2-27

Чтобы эффективно работать с жалобами на нарушения деловой этики, в «Ленте» функционируют каналы обратной связи, открытые для сотрудников

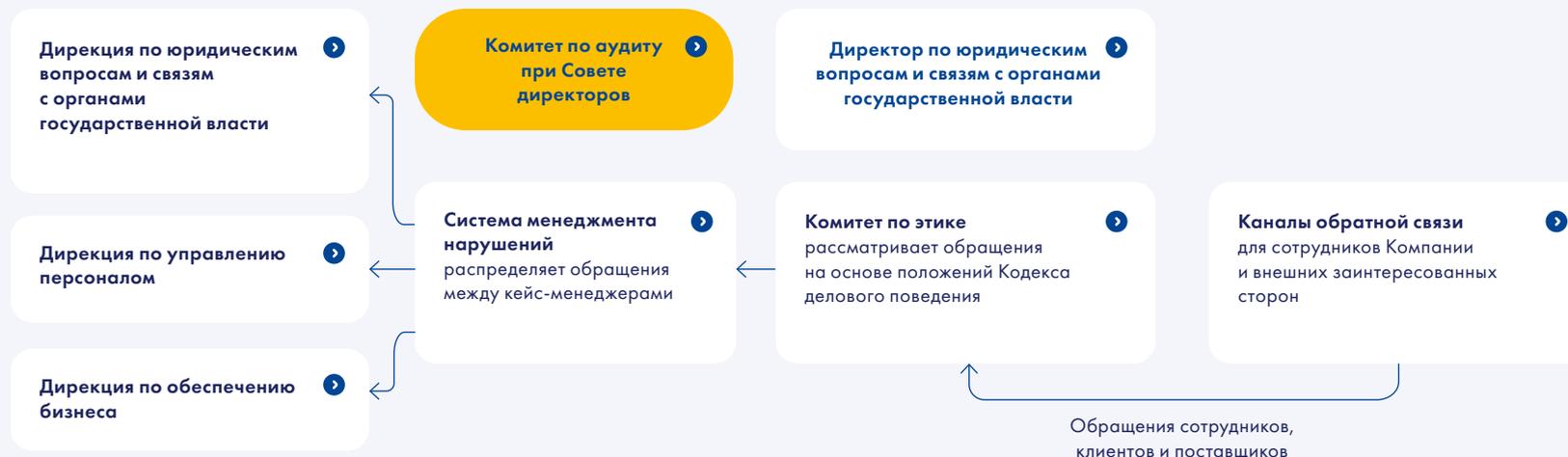
и внешних заинтересованных сторон:

- горячая линия **8 (800) 700-41-11**;
- корпоративный портал;
- почтовый адрес Компании;
- электронные почтовые ящики [head.ethics@lenta.com](mailto:head.ethics@lenta.com) и [info@lenta.com](mailto:info@lenta.com);
- стойки информации в магазинах;
- сайт Компании [www.lenta.com](http://www.lenta.com).

Все поступившие обращения автоматически вносятся в систему менеджмента нарушений и распределяются между кейс-менеджерами для рассмотрения и проведения расследования. Сообщения, касающиеся коррупции, хищений и раскрытия конфиденциальной информации, расследует дирекция по обеспечению бизнеса, сообщения по части магазинов – региональные директора. Результаты расследований и меры реагирования через систему менеджмента существенных нарушений поступают на утверждение председателя Комитета по этике.

В случае подтверждения фактов нарушения норм Кодекса делового поведения Комитет по этике готовит перечень мер по разрешению конфликта и недопущению его повторения. Компания гарантирует защиту сотрудников, обратившихся в Комитет, от дискриминации. Работа Комитета контролируется Комитетом по аудиту и Советом директоров. Отчеты о работе горячей линии ежеквартально представляются на рассмотрение Комитета по аудиту при Совете директоров.

### Органы управления, контролирующие исполнение норм законодательства и корпоративной этики

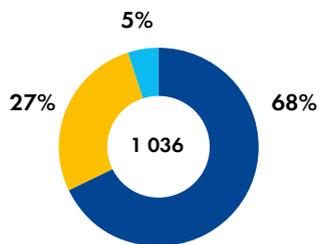


По **622** обращениям на горячую линию приняты меры в 2023 году

Количество обращений на горячую линию



Структура обращений на горячую линию в 2023 году по темам



- Деятельность магазинов и центрального офиса
- Нарушение прав работников
- Запросы и благодарности

Компания собирает статистические данные по жалобам и нарушениям, причем по всем обращениям отправители получают ответ (при условии предоставления контактных данных). Сотрудникам, заявившим о нарушении, Компания обеспечивает защиту от любых форм преследований и взысканий.

В 2023 году на горячую линию по вопросам этики поступило 1 036 обращений, из них 62% подтвердились, 38% не были подтверждены. По итогам расследований по 622 обращениям были приняты соответствующие меры. По сравнению с 2022 годом число обращений возросло в 2,5 раза, что связано с расширением бизнеса Компании и увеличением активности клиентов.

**За отчетный период случаев дискриминации сотрудников не выявлено.**

## Защита конкуренции

206-1

«Лента» строго соблюдает требования антимонопольного законодательства и действует в соответствии с принципами свободной конкуренции, которые обеспечивают равные права и условия сотрудничества партнерам, потребителям и сотрудникам.

В 2023 году управление Федеральной антимонопольной службы (ФАС) не возбуждало дел в отношении Компании (в 2022 году было возбуждено одно расследование).



## Система противодействия коррупции

2-27

«Лента» следует принципу нулевой терпимости к коррупционному поведению. Главный метод внедрения и развития этого принципа – личный пример сотрудников, занимающих руководящие должности.

Основные внутренние нормативные документы «Ленты», устанавливающие подход и принципы противодействия возможному коррупционному действиям сотрудников и подрядчиков Компании, а также третьих лиц, – это Кодекс делового поведения и Политика по противодействию коррупции.

Положения о противодействии коррупции и взяточничеству включены во все контракты с партнерами Компании. Все сотрудники и партнеры «Ленты» обязаны сообщать об известных им случаях коррупции и взяточничества на корпоративную горячую линию. После этого Компания проводит расследование и при необходимости подает заявление в правоохранительные органы. Выявлением и пресечением случаев коррупционного поведения занимается дирекция по обеспечению бизнеса.

Анализ процедур по выявлению и предотвращению взяточничества и мошенничества осуществляет Комитет по аудиту.

**В 2023 году число случаев коррупции в «Ленте» снизилось в три раза**

В отчетном периоде было выявлено 12 подтвержденных случаев коррупционных правонарушений, связанных с превышением должностных полномочий сотрудником при взаимодействии с поставщиками, и несанкционированной продажи товарно-материальных ценностей. Это в 3,1 раза меньше, чем годом ранее. При этом в пяти случаях (41,7%) сотрудники были уволены или привлечены к дисциплинарной ответственности в связи с коррупционными правонарушениями.

По итогам отчетного периода был расторгнут один контракт с деловым партнером в связи с подтвержденными коррупционными правонарушениями. Состоялось одно судебное разбирательство по случаю коррупции в Компании, в результате сумма штрафа, наложенного за это правонарушение на виновника, составила 500 тыс. руб.

### Основные цели Политики по противодействию коррупции



Снижение рисков коррупционных действий работников и подрядчиков, а также третьих лиц



Защита законных интересов Компании и обеспечение сохранности ее активов



Укрепление репутации Компании и формирование ее имиджа как бизнеса, нетерпимого к коррупционным действиям



Обеспечение соблюдения применимого законодательства



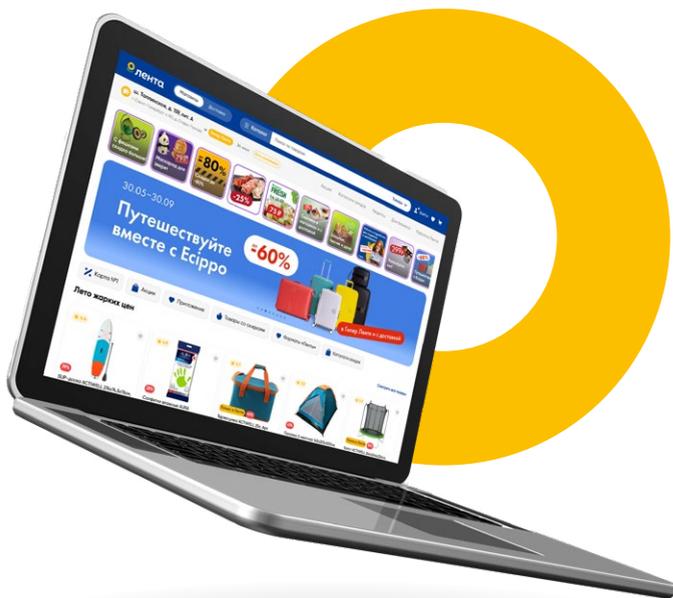
Формирование культуры неприятия коррупции



## R&D и цифровые проекты

«Лента» – это не только сеть магазинов, это экосистема, стремящаяся к постоянному развитию и совершенствованию. Центр инноваций Компании ведет поиск новых разработок и технологий на рынке с целью совершенствования процессов в розничной торговле.

Центр инноваций не только занимается стартапами, но и развивает внутреннее предпринимательство. В Компании действует платформа «Lenta.UP!», предназначенная для сбора идей по повышению операционной эффективности. Здесь каждый сотрудник может предложить проекты для реализации, в том числе в области устойчивого развития. В 2023 году эта площадка заработала в магазинах всех форматов и во всех структурных подразделениях «Ленты».



### «Лента» внедрила более 200 идей сотрудников

Идеи сотрудников направлены на повышение операционной эффективности Компании и улучшение клиентского опыта. В частности, один из работников предложил изменить график освещения внутри холодильного оборудования, что позволило снизить затраты на электроэнергию. Еще одна идея касается изменений условий обслуживания погрузочной техники, что также позволило Компании экономить средства. Некоторые предложения направлены на улучшение клиентского опыта, снижение трудозатрат и списаний.

Всего за период с 2021 года сотрудники Компании подали более 4 тыс. идей.



# 210

 идей

по улучшению работы внедрено в 2023 году



# 123

 млн руб.

потенциальный экономический эффект

### «Лента» получила премию Generations Innovation Award 2023

**Компания стала лауреатом первой федеральной премии в сфере корпоративных инноваций.**

Премия Generations Innovation Award (GIA) 2023 отмечает самые успешные кейсы внедрения инноваций в корпорациях. Ее организовал крупнейший корпоративный акселератор России и СНГ GenerationS при поддержке Министерства промышленности и торговли и Министерства экономического развития Российской Федерации. «Лента» получила награду в номинации «Агент изменений» сразу за несколько инновационных проектов, в том числе за фабрику идей «Lenta.UP!».



# Информационная безопасность, конфиденциальность

FB-FR-230a.2, 3-3, 418-1

Информационная безопасность (ИБ) и защита персональных данных являются неотъемлемой частью бизнес-процессов Компании. «Лента» уделяет большое внимание этому вопросу. Основной внутренний документ, регламентирующий деятельность Компании в этой области, – Политика информационной безопасности.

## Система управления информационной безопасностью

Для эффективного управления процессами обеспечения ИБ в «Ленте» функционирует система управления информационной безопасностью (СУИБ). Она обеспечивает приемлемый для защиты интересов Компании уровень ИБ, а также гарантирует необходимый уровень доверия со стороны государства, акционеров, клиентов, партнеров и сотрудников.

СУИБ «Ленты» строится на основе российских и международных стандартов ИБ (ISO/IEC 27001, NIST), лучших практик, передового опыта и инноваций. В 2023 году для автоматизации процессов управления ИБ в Компании внедрена система менеджмента ИБ.

## Поддержка руководства Компании в вопросах информационной безопасности

Руководство «Ленты» и функциональные руководители бизнес-подразделений включены в состав постоянно действующей Комиссии по защите информации.

## Управление рисками и угрозами ИБ

Для управления рисками ИБ в Компании утверждена соответствующая процедура, согласно которой два раза в год проводится актуализация матрицы киберрисков, оценка вероятности реализации рисков, величины ущерба от их реализации, а также последствий влияния на бизнес-процессы Компании, разрабатываются и реализуются компенсирующие мероприятия. В 2023 году в Компании был разработан перечень недопустимых событий ИБ.

Мероприятия для снижения киберрисков, выполненные в 2023 году:

- внедрена система управления событиями ИБ;
- выполнено подключение этой системы к центру реагирования и мониторинга ИБ (Security Operation Center, SOC), сотрудники которого в круглосуточном режиме занимаются мониторингом, выявлением и реагированием на инциденты ИБ согласно разработанным сценариям реагирования;
- организовано взаимодействие с надзорными и правоохранительными органами в части реализации мониторинга защищенности информационных ресурсов для оценки их способности противостоять угрозам ИБ.

В Компании регулярно проводятся различные аудиты в области ИБ, результаты которых представляются руководству. Постоянно выполняется независимый анализ защищенности цифровых сервисов и ИТ-инфраструктуры, сканирование внешних информационных активов на наличие технических уязвимостей.

Управление информационной безопасности дирекции по обеспечению бизнеса проводит регулярные проверки соблюдения правил и требований ИБ, а также оценку эффективности мер противодействия и процессов ИБ согласно разработанным метрикам. Как системообразующая организация, «Лента» выполняет требования государственных регуляторов и законодательства Российской Федерации.

## Информирование руководства о состоянии ИБ и киберзащищенности Компании

### Еженедельное информирование

- об операционных результатах деятельности в области ИБ

### Ежеквартальное информирование

- о наиболее значимых инцидентах ИБ, проведенных мероприятиях, результатах обучения за прошедший квартал

### Информирование топ-менеджмента и Совета директоров

- о статусе рисков ИБ

## Конфиденциальность информации и защита данных

FB-FR-230a.1

Будучи оператором персональных данных, «Лента» выполняет требования государственных органов и законодательства Российской Федерации в области обработки и защиты персональных данных. Порядок, условия обработки и меры по обеспечению безопасности персональных данных в Компании детализированы и четко регламентированы согласно Политике в области обработки и защиты персональных данных<sup>1</sup>.

«Лента» обрабатывает персональные данные покупателей, сотрудников, представителей контрагентов исключительно на законной основе в целях постоянного совершенствования продуктового предложения, принятия обоснованных решений об изменениях в организации работы магазинов, соблюдения требований трудового законодательства. Обработка персональных данных производится исключительно с согласия субъектов персональных данных.

Действующие в Компании процедуры обеспечивают надежную защиту прав граждан на неприкосновенность частной жизни, на личную и семейную тайну. Передача персональных данных третьим лицам осуществляется только на основе законно полученного согласия субъекта персональных данных, а также в соответствии с заключенными договорами

о неразглашении и защите передаваемых персональных данных. Сотрудники, имеющие доступ к персональным данным, проходят обучение правилам обеспечения конфиденциальности персональных данных, изучают законодательные акты. Доступ и полномочия этих сотрудников в отношении персональных данных строго ограничены.

Компания реализует мероприятия по взаимодействию операторов с государственной системой обнаружения, предупреждения и ликвидации последствий компьютерных атак на информационные ресурсы Российской Федерации, включая информирование ФСБ России и Роскомнадзора о компьютерных инцидентах, повлекших неправомерную передачу (предоставление, распространение, доступ) персональных данных.

«Лента» также выполняет требования контрагентов по защите конфиденциальной информации, являющейся их коммерческой тайной и переданной в Компанию на основании договора. В «Ленте» определены критерии отнесения информации к коммерческой тайне, оценки ущерба, правила обработки коммерческой тайны и иной конфиденциальной информации. С контрагентами, получающими доступ к информации и данным Компании, заключаются соглашения о конфиденциальности и неразглашении информации, а также соглашения об обеспечении ИБ, предусматривающие штрафные санкции за нарушения со стороны контрагента.

В отчетном периоде «Лента» получила две обоснованные жалобы на нарушения конфиденциальности клиентов от Роскомнадзора. При этом случаев утечек или краж данных клиентов в Компании не зафиксировано. Клиентов, пострадавших от случаев утечки данных, связанных с персонально идентифицируемой информацией (PII или IPI), также не выявлено.

<sup>1</sup> Обновлена и утверждена Генеральным директором Компании в 2022 году.

## Культура кибербезопасности

«Лента» стремится прививать всем своим сотрудникам, партнерам и контрагентам культуру кибербезопасности – совокупность сформированных знаний, навыков и умений в области ИБ, обеспечивающую безопасную работу людей в цифровом информационном пространстве.

Основные инструменты киберкультуры:

- различные виды инструктажей в области ИБ;
- обучение сотрудников в системе электронного дистанционного обучения (СЭДО) по обязательным программам (защита коммерческой тайны, защита персональных данных, противодействие фишингу и др.);
- регулярные тренировки (киберучения), которые в 2023 году охватывали 100% целевой аудитории (всего проведено 36 волн);
- еженедельное информирование сотрудников об актуальных угрозах ИБ через различные каналы коммуникаций (почта, коммуникационные сервисы, портал, мобильное приложение);
- наглядные памятки по различным аспектам ИБ и личной безопасности (брошюры, хранители экрана);
- публичное объявление благодарности сотрудникам, правильно реагирующим на угрозы ИБ и провокационное тестирование.

Также в отчетном периоде создан новый электронный обучающий курс по ИБ для подрядчиков и определена процедура их первичных инструктажей.

Любой сотрудник «Ленты» имеет возможность сообщить о нарушениях или угрозах ИБ, получить консультацию, обратившись в «Единое окно ИБ» по электронной почте, создав заявку в сервис-системе или через ИТ-департамент.

В 2023 году

**1 706** подписчиков  
канала #Кибербезопасность в Synapse<sup>1</sup>

**14** статей  
и **42** тыс. читателей  
рубрики «Инфобез» в приложении  
«Лента Спутник»<sup>2</sup>

**21** выпуск  
еженедельного вестника ИБ «КиберЛента»

**12 894**  
обученных сотрудника  
в СЭДО

<sup>1</sup> Создан в марте 2023 года.

<sup>2</sup> Создано в марте 2023 года.

## Налоговая политика

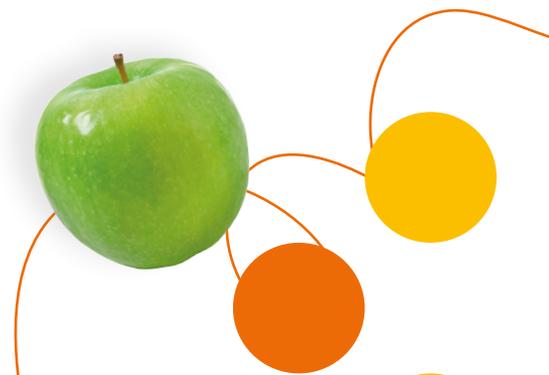
207-1, 207-2

Основные цели и принципы действия «Ленты» в области налогообложения отражены в налоговой политике, обновленной в 2023 году. Налоговая политика Компании способствует определению оптимальной величины налоговых платежей и увеличению финансового результата Компании.

Компания постоянно контролирует эффективность выполнения налоговой функции, внедряет и совершенствует внутренние контрольные процедуры, направленные на повышение эффективности налоговых бизнес-процессов и управление налоговыми рисками.

«Лента» является одним из крупнейших налогоплательщиков Российской Федерации, формирует значительную часть доходов бюджетной системы и вносит существенный вклад в социально-экономическое развитие страны. Компания исчисляет и уплачивает все применимые налоги, сборы и пошлины, установленные законодательством, проводит взвешенную и последовательную налоговую политику.

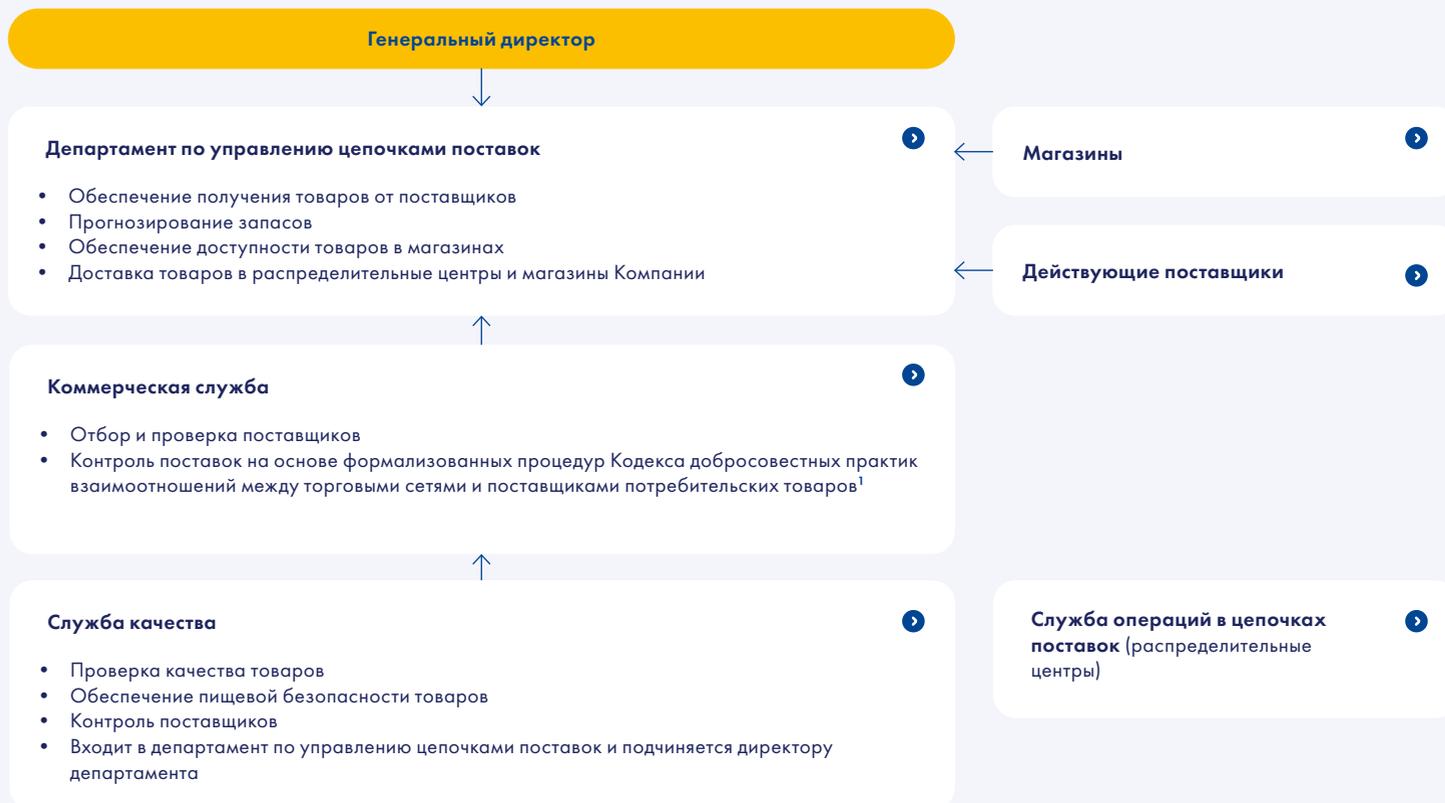
### Система управления налоговой политикой



## Ответственная цепочка поставок 2-6, 204-1, FB-FR-000.C

«Лента» постоянно совершенствует подход к управлению цепочкой поставок и ответственно исполняет социальную миссию по обеспечению населения необходимыми продуктами питания и промышленными товарами высокого качества.

### Система управления поставками



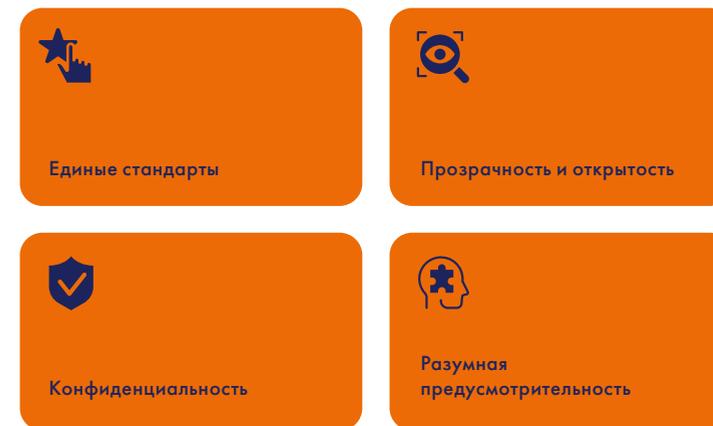
<sup>1</sup> Подробнее о системе управления качеством и безопасностью продукции см. [«Качество и безопасность продукции»](#).

Поставщики самостоятельно доставляют товары до распределительных центров или напрямую в магазины. От распределительных центров до магазинов 73% поставок осуществляется собственным автопарком «Ленты», 27% – сторонними транспортными компаниями (в 2022 году – 70 и 30% соответственно).

### Отбор поставщиков

При взаимодействии с поставщиками сотрудники Компании руководствуются Кодексом делового поведения, Кодексом добросовестных практик взаимоотношений между торговыми сетями и поставщиками потребительских товаров, а также сопряженными корпоративными документами и внутренними регламентами.

### Основные принципы выбора партнеров для закупки продовольственных товаров



При отборе поставщиков применяются критерии устойчивого развития. В 2023 году была разработана анкета для поставщиков, включающая экологические и социальные вопросы. В 2024 году Компания планирует включить пункты анкеты в «Портал поставщика».

Коммерческие предложения и сведения о предполагаемых условиях сотрудничества потенциальный поставщик может направить через [форму на сайте](#).

### Аудит потенциальных поставщиков

Аудиты потенциальных поставщиков проводятся с учетом методики оценки степени риска товаров, которая позволяет разработать соответствующий план проверок и лабораторных испытаний для всех групп товаров. Все потенциальные поставщики проходят оценку по матрице рисков.

Процесс аудита поставщиков и товаров состоит из следующих основных этапов:

- проверка системы качества и пищевой безопасности, а также соответствия принципам [ХАССП](#);
- технико-технологическая проверка – оценка всего специфического технологического процесса и его контроля – от поступления сырья до выхода готовой продукции и условий транспортировки до клиента;
- установление соответствия поставщика корпоративным политикам и процедурам.

21%

доля закупок у местных поставщиков в регионах

## Сотрудничество с местными производителями и поставщиками

203-2, 413-1

«Лента» стремится содействовать локальным производителям. В 2023 году продолжала работать программа «Наше. Местное. Любимое», которая обеспечивает дополнительное продвижение локальных товаров.

Компания поддерживает стабильный уровень закупок у местных поставщиков в регионах и долю российских поставщиков<sup>1</sup> на протяжении последних нескольких лет. Общее количество поставщиков «Ленты» в 2023 году выросло на 11,7% благодаря развитию партнерств с российскими предприятиями.

«Лента Онлайн» в отчетном периоде начала выделять локальные товары значком «Местный продукт». Специальными стикерами в приложении отмечено почти 13 тыс. продовольственных товаров – порядка 50% ассортимента ретейлера «Лента», представленного в магазинах и онлайн. В настоящее время значком «Местный продукт» обозначаются товары, произведенные в том или ином федеральном округе.

98%

доля российских поставщиков в 2023 году

## Количество поставщиков и доли закупок у российских и местных поставщиков 204-1



## «Лента» провела акцию в поддержку российских брендов

В рамках «Недели российских брендов» «Лента» предложила покупателям повышенный кешбэк – до 50%.

Акция проходила с 5 по 30 июня во всех магазинах сети. В ней участвовали почти 400 товаров 10 брендов.



<sup>1</sup> Категория «российские поставщики» включает в себя крупных производителей, которые осуществляют отгрузку товаров во все магазины сети.

## «Лента» с партнерами запустили проект «Русский завтрак»

Торговая сеть «Лента» и лидер по производству молока в Российской Федерации «ЭкоНива» совместно с проектом «Гастрономическая карта России» в 2023 году запустили новый культурно-гастрономический проект «Русский завтрак».

20 героев, среди которых шеф-повара, рестораторы и отельеры из 20 городов, разработали 80 рецептов блюд для завтрака с учетом кулинарных особенностей и традиций их родных регионов. В рамках проекта проводились кулинарные мастер-классы для покупателей в магазинах «Лента», расположенных в регионах-участниках, а все рецепты и интересные факты о героях проекта публиковались на сайте «Русский завтрак».

## Повышение эффективности транспортно-логистических потоков

3-3

В «Ленте» создана собственная логистическая служба, которая призвана обеспечить надежность поставок и сократить расходы на логистику. В зоне ответственности логистической службы находятся управление заказами, управление запасами и внутренними перемещениями товаров, а также управление собственными и арендованными складами. Кроме того, Компания пользуется услугами по перевозке и экспедированию грузов в Москве, Санкт-Петербурге и регионах.

В «Ленте» используется смешанная система поставки товаров. В нее входят прямые поставки в гипермаркеты и супермаркеты, а также поставки через распределительные центры в каждом регионе присутствия: Санкт-Петербурге, Подмосковье, Новосибирске, Екатеринбурге, Ростове-на-Дону, Новороссийске, Перми, Тольятти.

Сократить издержки на транспортировку товаров позволяет тщательная проверка приходящих грузов в распределительных центрах Компании. Поставщики сокращают свои расходы на логистику за счет доставки товаров для нескольких гипермаркетов в один распределительный центр.

19

распределительных центров  
для всех форматов

Собственный автопарк:

419

грузовых автомобилей  
(в том числе 300 20-тонных машин)

119 единиц

малотоннажного транспорта

Главным вызовом в логистике в 2023 году стал рост стоимости топлива, который повлек увеличение затрат и потребовал новых решений в области оптимизации логистических потоков, чтобы Компания продолжала обеспечивать безопасность и непрерывность цепочек поставок.

В 2023 году был открыт склад в Воронеже площадью 1 тыс. кв. м. Новый распределительный центр обрабатывает товары для магазинов Воронежа и области, куда ранее продукция доставлялась из распределительных центров Москвы.

Кроме того, для сокращения затрат на топливо в отчетном периоде Компания начала тестировать транспорт на электрической тяге. Также на 56 грузовиках установлено газовое оборудование, 80 тягачей и 75 малотоннажных машин переведены на газодизельное оборудование. Проекты по переоснащению автопарка будут продолжены и в 2024 году.

## «Лента» тестирует электрический грузовик

### Использование электромобилей позволит Компании снизить затраты на эксплуатацию транспорта.

В ноябре 2023 года «Лента» получила первый грузовик на электрической тяге Foton. Автомобиль отвечает современным требованиям к комфорту, экономичности и безопасности. Максимальное расстояние поездки на одной зарядке – 250 км. Торговая сеть будет использовать его для доставки товаров в магазины Москвы и Московской области.

В будущем торговая сеть планирует наращивать парк грузовиков на электрической тяге.



Чтобы решить проблему с персоналом на складах, Компания повышает заработную плату водителям, вводит дополнительные меры материальной и нематериальной мотивации. Так, в 2023 году был проведен конкурс водительского мастерства «Логодрайв», нацеленный на выявление лучших водителей для их поощрения.

Помимо этого, в распределительных центрах третий год действует проект по самоуправлению, когда директор склада может сам принимать решения, менять схему мотивации персонала, эффективно выстраивать все процессы.

«Лента» практикует такой вид логистической цепочки, когда она сама забирает у фермеров продукцию и доставляет в магазины сети, а обратно грузовики везут вторсырье и палеты. В 2024 году Компания планирует развивать систему коммерческих рейсов и предлагать логистические услуги своим партнерам.



# Приложения



# Определение существенных тем

3-1

Компания провела опрос заинтересованных сторон в формате онлайн-анкетирования с целью определить существенные темы для отражения в Отчете. Методология опроса была разработана с учетом рекомендаций стандарта GRI 3: Material Topics 2021.

Первоначальный список тем, который был предложен стейкхолдерам для оценки их значимости, был сформирован на основе тем, выявленных в рамках процедуры определения существенности для предыдущего отчетного периода, и также учитывал предложения, высказанные стейкхолдерами годом ранее.

Список включал 25 тем, которые отражают воздействия Компании на экономику, окружающую среду и общество. Участники анкетирования могли оценить значимость каждой из предложенных тем по шкале от 1 до 5, где оценку 1 получали наименее важные, а 5 – наиболее важные темы. В анкете была предусмотрена возможность оставлять замечания в свободной форме: стейкхолдеры могли как прокомментировать темы, предложенные для оценки, так и предложить новые темы.

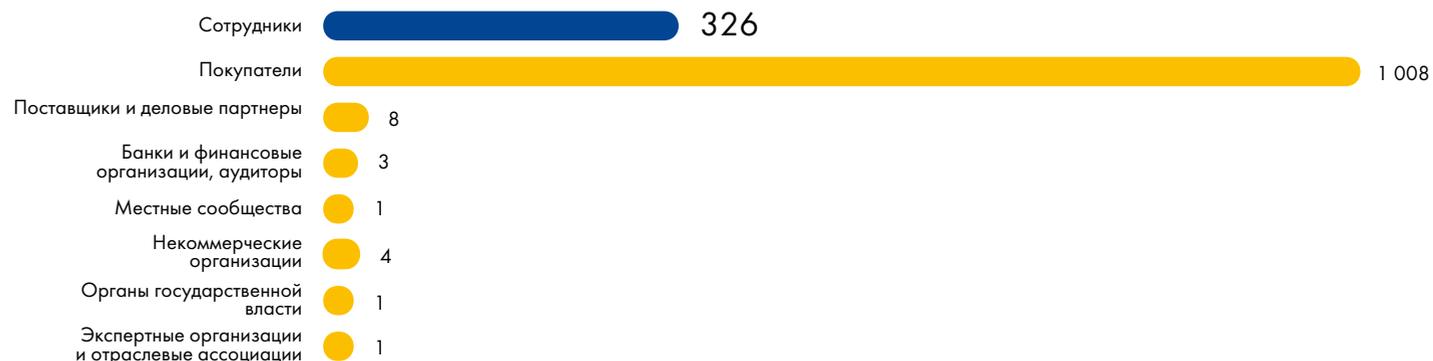
В опросе приняли участие 1 352 представителя заинтересованных сторон: 326 внутренних и 1 026 внешних стейкхолдеров. Полученные результаты были скорректированы с помощью весовых коэффициентов, чтобы придать равную значимость мнению каждой из групп

стейкхолдеров. Затем на основе усредненных оценок, полученных от групп заинтересованных сторон, был сформирован итоговый список тем в порядке убывания их значимости.

По результатам опроса существенными для отражения в отчете были признаны 13 тем, набравших общую оценку 3,8 балла и более. Это позволило в равной мере учесть мнения как внутренних, так и внешних стейкхолдеров, принимавших участие в опросе.

В 2023 году были изменены формулировки нескольких тем отчета прошлого года, чтобы корректнее отразить суть деятельности Компании в рамках каждой из них.

## Участники опроса в разбивке по категориям стейкхолдеров



## Распределение участников по категориям стейкхолдеров, %



## Существенные темы в Отчете об устойчивом развитии за 2023 год

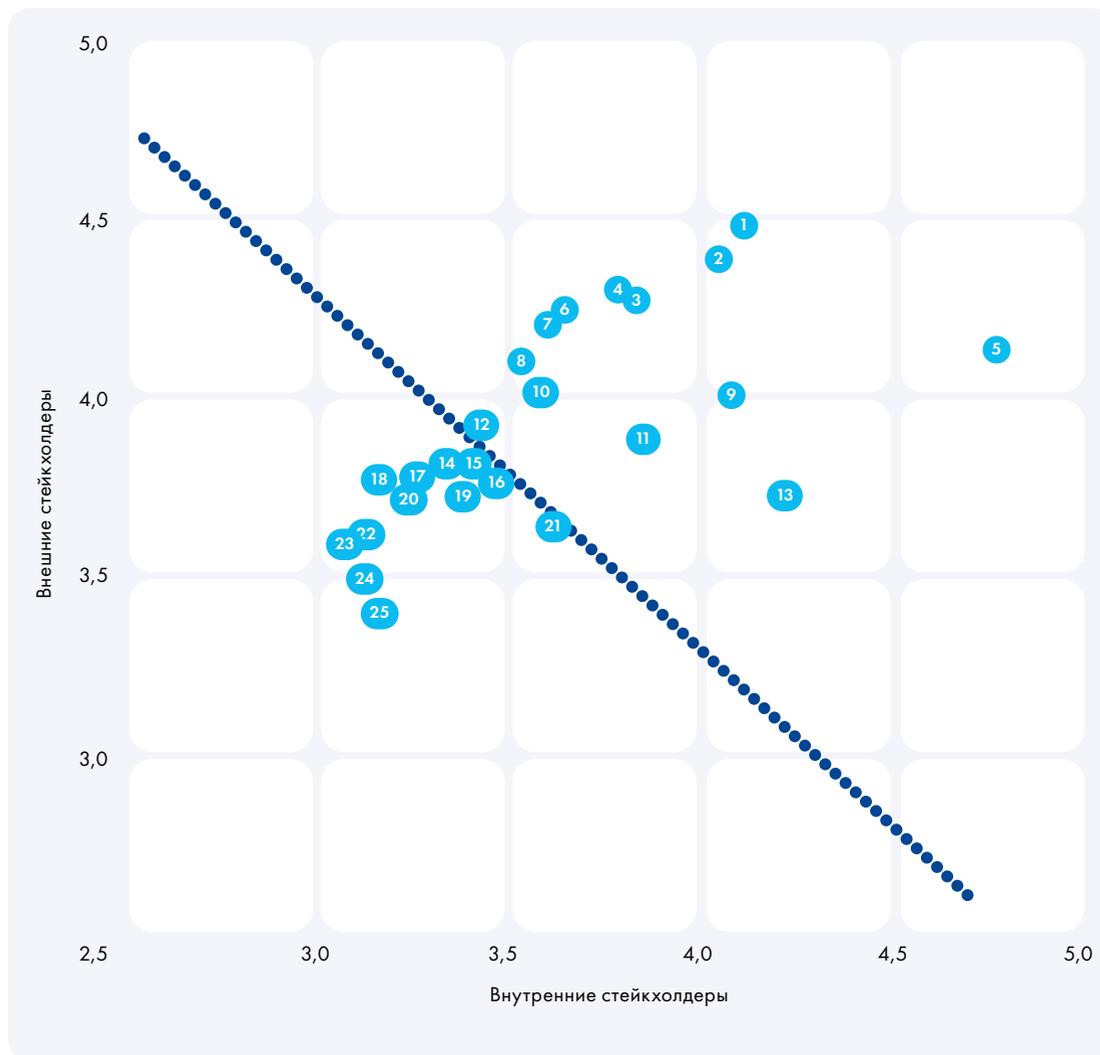
3-2

Тема	Оценка существенности	Динамика существенности относительно 2022 года	Страница Отчета
Обеспечение качества и безопасности реализуемой продукции	4,4	Без изменений	78
Сохранение здоровья работников и создание безопасных условий труда	4,4	Без изменений	60
Повышение доступности магазинов и сервисов для людей с ограниченными возможностями здоровья	4,2	Низкий приоритет	74
Развитие сети магазинов и повышение доступности товаров первой необходимости	4,2	Низкий приоритет	8, 12, 72
Поддержание конкурентного уровня оплаты труда	4,2	Без изменений	53
Повышение полезных свойств продукции под собственными торговыми марками и товаров собственного производства	4,2	Низкий приоритет	83
Повышение устойчивости информационной инфраструктуры и информационной безопасности, контроль за соблюдением конфиденциальности персональных данных	4,1	Низкий приоритет	99
Развитие социальных проектов по поддержке незащищенных групп населения	4,0	Низкий приоритет	66
Соблюдение трудовых прав работников, прав человека	4,0	Без изменений	93
Повышение эффективности транспортно-логистических потоков	4,0	Без изменений	102
Развитие программ социальной поддержки сотрудников и нематериальной мотивации	3,9	Без изменений	54
Управление образующимися отходами и программы по их сокращению	3,9	Низкий приоритет	36
Создание условий для профессионального развития, обучения и карьерного роста сотрудников	3,8	Без изменений	57

## Обобщенная оценка стейкхолдерами существенности тем для отражения в Отчете об устойчивом развитии

Обеспечение качества и безопасности реализуемой продукции	4,4
Сохранение здоровья работников и создание безопасных условий труда	4,4
Повышение доступности магазинов и сервисов для людей с ограниченными возможностями здоровья	4,2
Развитие сети магазинов и повышение доступности товаров первой необходимости	4,2
Поддержание конкурентного уровня оплаты труда	4,2
Повышение полезных свойств продукции под собственными торговыми марками и товаров собственного производства	4,2
Повышение устойчивости информационной инфраструктуры и информационной безопасности, контроль за соблюдением конфиденциальности персональных данных	4,1
Развитие социальных проектов по поддержке незащищенных групп населения	4,0
Соблюдение трудовых прав работников, прав человека	4,0
Повышение эффективности транспортно-логистических потоков	4,0
Развитие программ социальной поддержки сотрудников и нематериальной мотивации	3,9
Управление образующимися отходами и программы по их сокращению	3,9
Создание условий для профессионального развития, обучения и карьерного роста сотрудников	3,8
Соблюдение принципов честной конкуренции	3,7
Развитие программ раздельного сбора отходов от населения и повышение экологической осознанности	3,7
Эффективные практики по противодействию коррупции	3,7
Расширение ассортимента товаров для сбалансированного питания, в том числе товаров под собственными торговыми марками	3,7
Сокращение вредных выбросов от стационарных источников (магазины и распределительные центры) с целью снижения выбросов парниковых газов	3,7
Развитие партнерских программ и закупок у малого и среднего бизнеса, фермеров и местных производителей	3,7
Развитие технологий энергосбережения и повышения энергоэффективности	3,7
Формирование долгосрочных партнерств для достижения целей в области устойчивого развития	3,6
Эффективное использование водных ресурсов	3,5
Развитие технологий «устойчивой упаковки» для собственных торговых марок и собственного производства	3,5
Продвижение товаров для активного и здорового образа жизни и повышение информированности населения	3,4
Развитие программ корпоративного волонтерства	3,4

### Матрица существенных тем с разделением оценок внутренних и внешних стейкхолдеров



№	Тема
1	Обеспечение качества и безопасности реализуемой продукции
2	Сохранение здоровья работников и создание безопасных условий труда
3	Повышение доступности магазинов и сервисов для людей с ограниченными возможностями здоровья
4	Развитие сети магазинов и повышение доступности товаров первой необходимости
5	Поддержание конкурентного уровня оплаты труда
6	Повышение полезных свойств продукции под собственными торговыми марками и товаров собственного производства
7	Повышение устойчивости информационной инфраструктуры и информационной безопасности, контроль за соблюдением конфиденциальности персональных данных
8	Развитие социальных проектов по поддержке незащищенных групп населения
9	Соблюдение трудовых прав работников, прав человека
10	Повышение эффективности транспортно-логистических потоков
11	Развитие программ социальной поддержки сотрудников и нематериальной мотивации
12	Управление образующимися отходами и программы по их сокращению
13	Создание условий для профессионального развития, обучения и карьерного роста сотрудников
14	Соблюдение принципов честной конкуренции
15	Развитие программ раздельного сбора отходов от населения и повышение экологической осознанности
16	Эффективные практики по противодействию коррупции
17	Расширение ассортимента товаров для сбалансированного питания, в том числе товаров под собственными торговыми марками
18	Сокращение вредных выбросов от стационарных источников (магазины и распределительные центры) с целью снижения выбросов парниковых газов
19	Развитие партнерских программ и закупок у малого и среднего бизнеса, фермеров и местных производителей
20	Развитие технологий энергосбережения и повышения энергоэффективности
21	Формирование долгосрочных партнерств для достижения целей в области устойчивого развития
22	Эффективное использование водных ресурсов
23	Развитие технологий «устойчивой упаковки» для собственных торговых марок и собственного производства
24	Продвижение товаров для активного и здорового образа жизни и повышение информированности населения
25	Развитие программ корпоративного волонтерства

# Указатель содержания GRI

**Заявление об использовании** «Лента» раскрывает информацию в соответствии со стандартами GRI за период с 1 января по 31 декабря 2023 года.

**Использованный стандарт GRI 1** GRI 1: Foundation 2021

Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Отсутствие раскрытия		
			Нераскрытая информация	Причина	Комментарий
<b>Общие вопросы</b>					
<b>GRI 2: Общие вопросы 2021</b>					
2-1 Информация об организации	Подход к подготовке Отчета	2			Международная компания публичное акционерное общество «Лента». Главный офис Компании находится по адресу: 197374, Россия, Санкт-Петербург, ул. Савушкина, 112Б
	География сети	9			
	Указатель содержания GRI	110			
2-2 Юридические лица, включенные в периметр отчетности устойчивого развития	Границы Отчета	2			В Отчете приведена информация обо всех юридических лицах, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность
	Указатель содержания GRI	110			
2-3 Отчетный период, частота выхода отчетности и контактные данные	Подход к подготовке Отчета	2			Финансовая отчетность и отчетность об устойчивом развитии готовятся ежегодно за календарный год
	Контактная информация	138			
	Указатель содержания GRI	110			
2-4 Пересмотр информации	Подход к подготовке Отчета	2			В отчетном периоде изменился подход к расчету удельных показателей по энергии, выбросам парниковых газов, воде, газу. Пересчитаны показатели по потреблению электроэнергии, тепловой энергии (собственная генерация и закупленная), выбросам парниковых газов, расходам на благотворительность
	Указатель содержания GRI	110			
2-5 Внешнее заверение	Подход к подготовке Отчета	2			Ряд ключевых количественных показателей был проверен независимым практикующим специалистом для обеспечения максимальной точности и достоверности данных. Для независимой проверки «Лента» привлекла ООО «ЦАТР – аудиторские услуги»
	Заключение независимого практикующего специалиста	130			
	Указатель содержания GRI	110			
2-6 Деятельность, цепочка создания стоимости и другие деловые отношения	Бизнес-модель	10			Основным триггером развития цепочки поставок в 2023 году стали нехватка персонала и высокие затраты на топливо и амортизацию автопарка
	Ответственная цепочка поставок	102			
	Указатель содержания GRI	110			

Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Отсутствие раскрытия		
			Нераскрытая информация	Причина	Комментарий
2-7 Сотрудники	Структура персонала	48			
	Распределение персонала по регионам присутствия	132			
2-8 Рабочие, не являющиеся сотрудниками организации	Указатель содержания GRI	111	Количество работников, которые не являются наемными работниками и чья работа контролируется организацией	Информация отсутствует/неполна	Компания привлекает наемный персонал в пиковые часы нагрузки в магазинах в связи с нехваткой собственного персонала. В Отчете Компания не раскрывает количество часов, отработанных наемным персоналом
2-9 Структура и состав органов управления	Совет директоров и комитеты	88			
	Система управления устойчивым развитием	16			
	Структура корпоративного управления	87			
2-10 Номинирование и отбор кандидатов в высший орган управления	Совет директоров и комитеты	88			
2-11 Председатель высшего органа управления	Совет директоров и комитеты	88			
2-12 Роль высшего органа управления в надзоре за управлением воздействиями организации	Система управления устойчивым развитием	16			
2-13 Делегирование ответственности за управление воздействиями	Система управления устойчивым развитием	16			
2-14 Роль высшего органа управления в подготовке и утверждении отчетности по устойчивому развитию	Подход к подготовке Отчета	2			
2-15 Конфликт интересов	Бизнес-этика	92			
2-16 Коммуникации по критически важным проблемам	Указатель содержания GRI	111			Критически важные проблемы в случае их возникновения обсуждаются на внеочередных заседаниях топ-менеджмента Компании и Комитета по аудиту при Совете директоров
2-17 Коллективные знания высшего органа управления			Меры, принятые для повышения уровня коллективных знаний, навыков и опыта высшего руководящего органа в области устойчивого развития	Ограничения конфиденциальности	
2-18 Оценка эффективности высшего органа управления	Совет директоров и комитеты	88			

Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Отсутствие раскрытия		
			Нераскрытая информация	Причина	Комментарий
2-19 Политика по вознаграждениям	Система вознаграждения высшего руководства	88			
2-20 Процесс определения вознаграждений	Система вознаграждения высшего руководства	88			Решение о вознаграждении членов Совета директоров находится в компетенции Общего собрания акционеров
	Указатель содержания GRI	112			
2-21 Коэффициент годового общего вознаграждения			Отношение годовой общей суммы вознаграждения самого высокооплачиваемого сотрудника организации к среднему годовому общему вознаграждению всех сотрудников (за исключением самого высокооплачиваемого сотрудника).  Отношение процентного увеличения годовой общей компенсации для самого высокооплачиваемого сотрудника организации к среднему процентному увеличению годовой общей компенсации для всех сотрудников (за исключением самого высокооплачиваемого сотрудника)	Ограничения конфиденциальности	
2-22 Заявление о стратегии устойчивого развития	Стратегия и документы в области устойчивого развития	19			
	Обращение Генерального директора	4			
2-23 Обязательства, указанные в политиках	Стандарты	18			При реализации своей деятельности Компания придерживается принципа принятия мер предосторожности
	Бизнес-этика	92			
	Права человека	93			
	Указатель содержания GRI	112			
2-24 Исполнение обязательств, указанных в политиках	Система управления устойчивым развитием	16			
	Стратегия и документы в области устойчивого развития	19			
2-25 Процессы устранения негативных воздействий	Рассмотрение обращений о нарушениях деловой этики	95			

Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Отсутствие раскрытия		
			Нераскрытая информация	Причина	Комментарий
2-26 Механизмы консультаций и сообщения о проблемах	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	24			
	Рассмотрение обращений о нарушениях деловой этики	95			
2-27 Соблюдение законодательства и нормативных актов	Экологический контроль	28			
	Стратегия в области качества, механизмы контроля	78			
	Рассмотрение обращений о нарушениях деловой этики	95			
	Система противодействия коррупции	97			
	Конфиденциальность информации и защита данных	113			
2-28 Членство в ассоциациях	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	24			
2-29 Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	24			
2-30 Коллективные договоры	Указатель содержания GRI	113			В 2023 году в Компании отсутствовали сотрудники, с которыми были заключены коллективные договоры
<b>Существенные темы</b>					
<b>GRI 3: Существенные темы 2021</b>					
3-1 Процесс определения существенных тем	Определение существенных тем	107			
3-2 Перечень существенных тем	Определение существенных тем	108			
<b>Экономическая эффективность</b>					
<b>GRI 201: Экономическая эффективность 2016</b>					
201-1 Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Экономическое воздействие	11			
201-2 Финансовые последствия и другие риски и возможности, связанные с изменением климата	Риски в области устойчивого развития	90, 92			
<b>Непрямые экономические воздействия</b>					
<b>GRI 3: Существенные темы 2021</b>					
3-3 Управление существенными темами: Развитие сети магазинов и повышение доступности товаров первой необходимости	Профиль Компании	7			
	Стратегия «Ленты»	12			
	Поддержка населения	66			

Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Отсутствие раскрытия		
			Нераскрытая информация	Причина	Комментарий
<b>GRI 3: Существенные темы 2021</b>					
3-3 Управление существенными темами: Повышение полезных свойств продукции под собственными торговыми марками и товаров собственного производства	Собственное производство	85			
	Развитие ассортимента здорового питания	83			
<b>GRI 3: Существенные темы 2021</b>					
3-3 Управление существенными темами: Повышение эффективности транспортно-логистических потоков	Повышение эффективности транспортно-логистических потоков	104			
<b>GRI 203: Непрямые экономические воздействия 2016</b>					
203-1 Инвестиции в инфраструктуру и поддерживаемые услуги	Поддержка населения	66			
203-2 Существенные непрямые экономические воздействия	Сотрудничество с местными производителями и поставщиками	103			
	Взаимодействие с клиентами и ключевые тренды	75			
	Благотворительные программы	68			
<b>Практики закупок</b>					
<b>GRI 204: Практики закупок 2016</b>					
204-1 Доля расходов на местных поставщиков	Ответственная цепочка поставок	102, 103			
<b>Противодействие коррупции</b>					
<b>GRI 205: Противодействие коррупции 2016</b>					
205-1 Подразделения, в отношении которых проводилась оценка рисков, связанных с коррупцией	Указатель содержания GRI	114			«Лента» оценивает все крупные случаи коррупционных нарушений на предмет наличия рисков для Компании
205-2 Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Указатель содержания GRI	114			Все сотрудники и деловые партнеры «Ленты» проинформированы о принятых в Компании Политике по противодействию коррупции и Кодексе делового поведения. Вопросы по противодействию коррупции включены в обязательные обучающие курсы для новых сотрудников
205-3 Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры	Бизнес-этика	92			В отчетном периоде было выявлено 12 подтвержденных случаев коррупционных правонарушений
	Указатель содержания GRI	114			

Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Отсутствие раскрытия		
			Нераскрытая информация	Причина	Комментарий
<b>Неконкурентное поведение</b>					
<b>GRI 206: Неконкурентное поведение 2016</b>					
206-1 Судебные иски в связи с нарушением антимонопольного и антитрастового законодательства и неконкурентным поведением	Защита конкуренции	96			В 2023 году в отношении Компании не было возбуждено ни одного расследования Управлением федеральной антимонопольной службы
	Указатель содержания GRI	115			
<b>Налоги</b>					
<b>GRI 207: Налоги 2019</b>					
207-1 Политика в области налогообложения	Налоговая политика	101			
207-2 Управление налогами, системы контроля и риск-менеджмента	Налоговая политика	101			
<b>Энергия</b>					
<b>GRI 302: Энергия 2016</b>					
302-1 Потребление энергии внутри организации	Энергоэффективность	32			
	Дополнительная информация / Показатели в области экологии	135			
302-2 Потребление энергии вне организации	Энергоэффективность	32			
	Дополнительная информация / Показатели в области экологии	135			
302-3 Энергоемкость	Энергоэффективность	32, 35			
	Дополнительная информация / Показатели в области экологии	135			
302-4 Энергосбережение	Энергоэффективность	32			В 2023 году удельный объем потребления энергии снизился на 4% к 2022 году в связи с реализацией программы по энергоэффективности
	Указатель содержания GRI	115			
<b>Вода и стоки</b>					
<b>GRI 303: Вода и стоки 2018</b>					
303-3 Забор воды	Охрана водных ресурсов и биоразнообразии	42			
	Дополнительная информация / Показатели в области экологии	136			

Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Отсутствие раскрытия		
			Нераскрытая информация	Причина	Комментарий
303-5 Потребление воды	Охрана водных ресурсов и биоразнообразии	42			
	Дополнительная информация / Показатели в области экологии	136			
<b>Выбросы</b>					
<b>GRI 305: Выбросы 2016</b>					
305-1 Прямые выбросы парниковых газов (охват 1)	Выбросы парниковых газов	31			
	Дополнительная информация / Показатели в области экологии	135			
305-2 Косвенные выбросы парниковых газов (охват 2)	Выбросы парниковых газов	31			
	Дополнительная информация / Показатели в области экологии	135			
305-3 Прочие непрямые выбросы парниковых газов (охват 3)	Указатель содержания GRI	116			Компания не осуществляла расчет выбросов парниковых газов по области охвата 3
305-4 Интенсивность выбросов парниковых газов	Выбросы парниковых газов	31			
	Показатели в области экологии	135			
305-5 Сокращение выбросов парниковых газов	Указатель содержания GRI	116			0,22 тонны CO <sub>2</sub> -экв. на кв. м удельный объем выбросов парниковых газов (область охвата 1 + область охвата 2) (-4% к 2022 году)
	Дополнительная информация / Показатели в области экологии	135			
<b>Отходы</b>					
<b>GRI 3: Существенные темы 2021</b>					
3-3 Управление существенными темами: Управление образующимися отходами и программы по их сокращению	Подход и система управления	27			
	Управление отходами	36			
<b>GRI 306: Отходы 2020</b>					
306-1 Образование отходов и существенные воздействия, связанные с отходами	Управление отходами	36			
	Дополнительная информация / Показатели в области экологии	136			
306-2 Управление существенными воздействиями, связанными с отходами	Управление отходами	36			
	Дополнительная информация / Показатели в области экологии	136			
306-3 Образовавшиеся отходы	Управление отходами	36			
	Дополнительная информация / Показатели в области экологии	136			

Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Отсутствие раскрытия		
			Нераскрытая информация	Причина	Комментарий
306-4 Отходы, не направленные на утилизацию	Управление отходами	36			
	Дополнительная информация / Показатели в области экологии	136			
306-5 Отходы, направленные на утилизацию	Управление отходами	36			
	Дополнительная информация / Показатели в области экологии	136			
<b>Экологическая оценка поставщиков</b>					
<b>GRI 308: Экологическая оценка поставщиков 2016</b>					
308-1 Новые поставщики, которые прошли проверку на соответствие экологическим критериям	Указатель содержания GRI	117			Компания не применяла при оценке новых поставщиков экологические критерии
308-2 Негативные воздействия на окружающую среду в цепочке поставок и принятые меры	Указатель содержания GRI	117			Компания не проводила оценку экологического воздействия деятельности поставщиков
<b>Занятость</b>					
<b>GRI 3: Существенные темы 2021</b>					
3-3 Управление существенными темами: Развитие программ социальной поддержки сотрудников и нематериальной мотивации	Мотивация и оплата труда	53			
<b>GRI 401: Занятость 2016</b>					
401-1 Вновь нанятые сотрудники и текучесть персонала	Структура персонала	48, 50			
	Дополнительная информация / Персонал	134			
401-2 Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Мотивация и оплата труда	53			
401-3 Отпуск по уходу за ребенком	Мотивация и оплата труда	56			
<b>Промышленная безопасность и охрана труда</b>					
<b>GRI 3: Существенные темы 2021</b>					
3-3 Управление существенными темами: Сохранение здоровья работников и создание безопасных условий труда	Охрана труда и безопасность	60			
<b>GRI 403: Промышленная безопасность и охрана труда 2018</b>					

Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Отсутствие раскрытия		
			Нераскрытая информация	Причина	Комментарий
403-1 Система управления промышленной безопасностью и охраной труда	Охрана труда и безопасность	60			
403-2 Определение угроз, рисков и расследование случаев травматизма	Охрана труда и безопасность	62, 63			
403-3 Охрана здоровья на рабочем месте	Охрана труда и безопасность	60			
403-4 Участие сотрудников, консультации и коммуникация с ними по вопросам промышленной безопасности и охраны труда	Охрана труда и безопасность	60			
403-5 Обучение сотрудников промышленной безопасности и охране труда	Охрана труда и безопасность	57			
	Программы обучения	64			
403-6 Защита здоровья сотрудников (вне рабочего места)	Мотивация и оплата труда	55			
403-7 Профилактика и смягчение воздействий на здоровье и безопасность сотрудников, напрямую связанных с деловыми отношениями организации	Дополнительная информация / Персонал	64			
403-8 Работники, охваченные системой управления промышленной безопасностью и охраной труда	Дополнительная информация / Персонал	133			
403-9 Производственный травматизм	Охрана труда и безопасность	63, 64			Не раскрыта информация по коэффициентам травматизма среди подрядчиков в связи с отсутствием системы учета
	Дополнительная информация / Персонал	133			
403-10 Профессиональные заболевания	Управление происшествиями	63			Не раскрыта информация по коэффициентам травматизма среди подрядчиков в связи с отсутствием системы учета
<b>Обучение сотрудников</b>					
<b>GRI 3: Существенные темы 2021</b>					
3-3 Управление существенными темами: Создание условий для профессионального развития, обучения и карьерного роста сотрудников	Привлечение и адаптация персонала	49			
	Обучение и развитие	57			
<b>GRI 404: Обучение сотрудников 2016</b>					
404-1 Среднегодовое количество часов обучения на сотрудника	Обучение и развитие	57			
	Дополнительная информация / Персонал	133			

Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Отсутствие раскрытия		
			Нераскрытая информация	Причина	Комментарий
404-2 Программы развития навыков и поддержки при увольнении и выходе на пенсию	Обучение и развитие	57			Компания не реализует программы, способствующие дальнейшему трудоустройству в случае выхода на пенсию или увольнения
	Указатель содержания GRI	119			
404-3 Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки эффективности и карьерного развития	Обучение и развитие	59			
<b>Разнообразие и равные возможности</b>					
<b>GRI 3: Существенные темы 2021</b>					
3-3 Управление существенными темами: Поддержание конкурентного уровня оплаты труда	Мотивация и оплата труда	53			
<b>GRI 405: Разнообразие и равные возможности 2016</b>					
405-1 Разнообразие сотрудников и органов управления	Структура персонала	48			
	Дополнительная информация / Персонал	132			
405-2 Отношение базового оклада и вознаграждений женщин и мужчин	Мотивация и оплата труда	53			
	Дополнительная информация / Персонал	134			
<b>Противодействие дискриминации</b>					
<b>GRI 3: Существенные темы 2021</b>					
3-3 Управление существенными темами: Соблюдение трудовых прав работников, прав человека	Права человека	93			
<b>GRI 406: Противодействие дискриминации 2016</b>					
406-1 Случаи дискриминации и принятые меры	Указатель содержания GRI	119			В отчетный период в Компании не выявлено случаев дискриминации
<b>Детский труд</b>					
<b>GRI 408: Детский труд 2016</b>					
408-1 Подразделения и поставщики с существенным риском использования детского труда	Указатель содержания GRI	119			Компания не собирает эти данные. При этом «Лента» ожидает от всех своих партнеров и поставщиков соблюдения принципов Кодекса делового поведения, этического поведения и отказа от дискриминации и нарушения прав человека

Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Отсутствие раскрытия		
			Нераскрытая информация	Причина	Комментарий
<b>Принудительный или обязательный труд</b>					
<b>GRI 409: Принудительный или обязательный труд 2016</b>					
409-1 Подразделения и поставщики с существенным риском использования принудительного или подневольного труда	Указатель содержания GRI	120			Компания не собирает эти данные. При этом «Лента» ожидает от всех своих партнеров и поставщиков соблюдения принципов Кодекса делового поведения, этического поведения и отказа от дискриминации и нарушения прав человека
<b>Практики безопасности</b>					
<b>GRI 410: Практики безопасности 2016</b>					
410-1 Обучение персонала подразделений безопасности политикам и процедурам по правам человека	Указатель содержания GRI	120			«Лента» утвердила Политику в области прав человека в конце 2021 года. В 2022 году политика опубликована на сайте Компании и доведена до сотрудников. Вопросы в области прав человека содержатся в вводном обучении, обязательном для всех сотрудников
<b>Местные сообщества</b>					
<b>GRI 3: Существенные темы 2021</b>					
3-3 Управление существенными темами: Развитие социальных проектов по поддержке незащищенных групп населения	Поддержка населения	66			
<b>GRI 413: Местные сообщества 2016</b>					
413-1 Подразделения, у которых есть программы взаимодействия с местными сообществами, оценки воздействия и развития местных сообществ	Сотрудничество с местными производителями и поставщиками	103			
	Права человека	93			
	Взаимодействие с клиентами и ключевые тренды	75			
<b>Социальная оценка поставщиков</b>					
<b>GRI 414: Социальная оценка поставщиков 2016</b>					
414-1 Новые поставщики, которые прошли проверку на соответствие социальным критериям	Указатель содержания GRI	120			Компания не применяла при оценке новых поставщиков социальные критерии
414-2 Негативные социальные воздействия в цепочке поставок и принятые меры	Указатель содержания GRI	120			Компания не оценивала социальное воздействие деятельности поставщиков

Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Отсутствие раскрытия		
			Нераскрытая информация	Причина	Комментарий
<b>Здоровье и безопасность потребителей</b>					
<b>GRI 3: Существенные темы 2021</b>					
3-3 Управление существенными темами: Обеспечение качества и безопасности реализуемой продукции	Качество и безопасность продукции	78			
<b>GRI 3: Существенные темы 2021</b>					
3-3 Управление существенными темами: Повышение доступности магазинов и сервисов для людей с ограниченными возможностями здоровья	Доступность магазинов для людей с ограниченными возможностями здоровья	74			
<b>GRI 416: Здоровье и безопасность потребителей 2016</b>					
416-1 Оценка категорий продуктов и услуг на предмет воздействия на здоровье и безопасность потребителей	Качество и безопасность продукции	78			
416-2 Случаи нарушения законодательства, нормативных актов или добровольных кодексов по безопасности продуктов и услуг	Качество и безопасность продукции	78			
<b>Маркетинг и маркировка</b>					
<b>GRI 417: Маркетинг и маркировка 2016</b>					
417-1 Требования к информации о продуктах и услугах и их маркировке	Ответственная маркировка Указатель содержания GRI	83 121			Компания ответственно подходит к проверке маркировки и соответствия этикетки характеристикам продукции
<b>Конфиденциальность потребителей</b>					
<b>GRI 3: Существенные темы 2021</b>					
3-3 Управление существенными темами: Повышение устойчивости информационной инфраструктуры и информационной безопасности, контроль за соблюдением конфиденциальности персональных данных	Информационная безопасность, конфиденциальность	99			
<b>GRI 418: Конфиденциальность потребителей 2016</b>					
418-1 Обоснованные жалобы, касающиеся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителей и утечек персональных данных	Информационная безопасность, конфиденциальность Указатель содержания GRI	99 121			В 2023 году было получено две жалобы на нарушение конфиденциальности клиента

# Указатель содержания SASB Food Retailers & Distributors

Индикатор	Расшифровка индикатора	Раздел Отчета	Страница Отчета	Комментарий
<b>Показатели масштаба деятельности</b>				
<b>FB-FR-000.A</b>	Количество торговых точек и распределительных центров	Профиль Компании	7	Общее количество торговых точек – 2 819, распределительных центров – 19
		Указатель содержания SASB	122	
<b>FB-FR-000.B</b>	Общая площадь торговых точек и распределительных центров	Профиль Компании	7	Общая торговая площадь – 1,77 млн кв. м, из которых около 560 тыс. кв. м приходится на площадь распределительных центров
		Указатель содержания SASB	122	
<b>FB-FR-000.C</b>	Количество транспортных средств в корпоративном автопарке	Профиль Компании	7	419 грузовых автомобилей, 119 единиц малотоннажного транспорта
		Ответственная цепочка поставок	102	
		Указатель содержания SASB	122	
<b>FB-FR-000.D</b>	Грузооборот (в тонно-километрах)	Указатель содержания SASB	122	Показатель не раскрывается в связи с отсутствием возможности учета
<b>Управление расходом топлива транспортного парка</b>				
<b>FB-FR-110a.1</b>	Потребление топлива, доля возобновляемого топлива	Изменение климата и энергоэффективность	32	Автотранспорт Компании не потребляет топливо из возобновляемых источников
		Дополнительная информация / Показатели в области экологии	135	
		Указатель содержания SASB	122	
<b>Выбросы в атмосферу от холодильного оборудования</b>				
<b>FB-FR-110b.1</b>	Валовые выбросы хладагентов (область охвата 1)	Изменение климата и энергоэффективность	31	
		Дополнительная информация / Показатели в области экологии	135	
<b>FB-FR-110b.2</b>	Процент хладагентов с содержанием нулевого потенциала истощения озонового слоя	Указатель содержания SASB	122	Компания не ведет отдельную статистику
<b>FB-FR-110b.3</b>	Средняя величина уровня выбросов хладагентов	Указатель содержания SASB	122	Компания не ведет отдельную статистику
<b>Энергетический менеджмент</b>				
<b>FB-FR-130a.1</b>	(1) общее энергопотребление; (2) процент энергии, полученной из систем централизованного электроснабжения; (3) процент энергии из возобновляемых источников	Изменение климата и энергоэффективность	32	
		Дополнительная информация / Показатели в области экологии	135	

Индикатор	Расшифровка индикатора	Раздел Отчета	Страница Отчета	Комментарий
<b>Управление пищевыми отходами</b>				
<b>FB-FR-150a.1</b>	Объем пищевых отходов, процент утилизированных пищевых отходов	Управление отходами	36	
<b>Безопасность данных</b>				
<b>FB-FR-230a.1</b>	Количество утечек данных, процент утечек, включающих личную информацию, количество затронутых клиентов	Указатель содержания SASB	123	В 2023 году не зафиксировано утечек персональных данных
		Конфиденциальность информации и защита данных	100	
<b>FB-FR-230a.2</b>	Описание подхода к выявлению и устранению рисков безопасности данных	Бизнес-этика	92	
		Информационная безопасность, конфиденциальность	99	
<b>Безопасность пищевых продуктов</b>				
<b>FB-FR-250a.1</b>	Уровень нарушений безопасности пищевых продуктов с высоким риском	Качество и безопасность продукции	78	
<b>FB-FR-250a.2</b>	Количество отозванных единиц продукции под собственной торговой маркой	Указатель содержания SASB	123	Компания не осуществляет сбор статистики по количеству изъятой из продажи продукции (в единицах продукции)
<b>Полезные и питательные свойства продуктов</b>				
<b>FB-FR-260a.1</b>	Выручка от продуктов, имеющих маркировку, которая отражает их полезные и питательные свойства, и (или) от продуктов, которые позиционируются на рынке как обладающие полезными и питательными свойствами	Ответственная маркировка	83	Компания не ведет отдельную статистику
		Указатель содержания SASB	123	
<b>FB-FR-260a.2</b>	Обсуждение процесса идентификации продуктов и ингредиентов, свойства которых вызывают обеспокоенность потребителей, а также процесса управления такими продуктами и ингредиентами	Активный и здоровый образ жизни	75	
<b>Маркетинг и маркировка</b>				
<b>FB-FR-270a.1</b>	Количество случаев несоблюдения отраслевых или нормативных требований к маркировке	Указатель содержания SASB	123	В 2023 году было зафиксировано пять случаев несоблюдения отраслевых или нормативных требований к маркировке. По всем случаям проведены проверки и приняты соответствующие меры
		Ответственная маркировка	83	
<b>FB-FR-270a.2</b>	Общая сумма денежных убытков в результате судебных разбирательств, связанных с маркетингом и (или) маркировкой	Указатель содержания SASB	123	Компания не осуществляет сбор этих данных
<b>FB-FR-270a.3</b>	Выручка от продукции, маркированной как содержащая ГМО и как не содержащая ГМО	Указатель содержания SASB	123	Компания не осуществляет сбор этих данных

Индикатор	Расшифровка индикатора	Раздел Отчета	Страница Отчета	Комментарий
<b>Трудовые отношения</b>				
<b>FB-FR-310a.1</b>	Средняя почасовая заработная плата, а также процентное соотношение сотрудников магазинов и распределительных центров, получающих минимальную заработную плату, по регионам	Мотивация и оплата труда Дополнительная информация / Персонал	53 134	
<b>FB-FR-310a.2</b>	Доля сотрудников, с которыми заключены коллективные договоры	Указатель содержания SASB	124	В 2023 году в Компании отсутствовали сотрудники, с которыми были заключены коллективные договоры
<b>FB-FR-310a.3</b>	Количество остановок в работе и общее количество дней простоя	Указатель содержания SASB	124	В отчетном периоде было 66 остановок в работе, 1 802 дня простоя по вине работодателя
<b>FB-FR-310a.4</b>	Общая сумма денежных убытков в результате судебных разбирательств, связанных с нарушениями трудового законодательства и дискриминацией при приеме на работу	Указатель содержания SASB	124	140 тыс. руб. – общая сумма денежных потерь в результате судебных разбирательств, связанных с нарушением трудового законодательства
<b>Управление экологическим и социальным воздействием в цепочке поставок</b>				
<b>FB-FR-430a.1</b>	Доходы от продуктов, сертифицированных в соответствии со стандартами экологической или социальной устойчивости	Указатель содержания SASB	124	Компания не осуществляет сбор этих данных
<b>FB-FR-430a.2</b>	Доля выручки от яиц, произведенных в условиях бесклеточного содержания, и свинины, произведенной без использования стоек для беременных	Указатель содержания SASB	124	Компания не осуществляет сбор этих данных
<b>FB-FR-430a.3</b>	Обсуждение стратегии управления экологическими и социальными рисками в цепочке поставок, включая благополучие животных	Указатель содержания SASB	124	Компания не осуществляет сбор этих данных
<b>FB-FR-430a.4</b>	Обсуждение стратегий снижения воздействия упаковки на окружающую среду	Устойчивая упаковка Указатель содержания SASB	41 124	На протяжении последних нескольких лет Компания стремится повышать объемы использования экологичной упаковки для товаров собственных торговых марок. При выборе упаковки «Лента» в обязательном порядке обращает внимание на класс переработки и отдает предпочтение упаковке, изготовленной из материалов, пригодных для переработки

# Вклад Компании в достижение ЦУР ООН

«Лента» определила для себя семь приоритетных ЦУР, в достижение которых она может внести вклад в силу своей обширной географии и специфики деятельности. ЦУР ООН и соответствующие задачи в области устойчивого развития соотносятся с направлениями нашей Стратегии в области устойчивого развития и являются частью общекорпоративного планирования.

Приоритетные ЦУР ООН	Релевантные задачи	Вклад «Ленты» в достижение ЦУР ООН в 2023 году	Разделы Отчета, где тема раскрывается более подробно
<p><b>Цель 2. Ликвидация голода, обеспечение продовольственной безопасности, улучшение питания и содействие устойчивому развитию сельского хозяйства</b></p> 	<p>2.1 К 2030 году покончить с голодом и обеспечить всем, особенно малоимущим и уязвимым группам населения, включая младенцев, круглогодичный доступ к безопасной, питательной и достаточной пище</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предлагаем покупателям качественные продукты питания по доступным ценам.</li> <li>Развиваем инициативы, направленные на повышение доступности наших товаров для населения страны.</li> <li>156 555 кг товаров получили 13 960 многодетных семей, семей с детьми с ограниченными возможностями здоровья, а также пенсионеры и инвалиды.</li> <li>6 084 горячих обеда передано нуждающимся людям в Новосибирске, Самаре, Санкт-Петербурге, Перми и Сыктывкаре в рамках проекта помощи бездомным людям.</li> <li>3,1 млн человек являются участниками социальной программы Компании, получают дополнительные скидки на широкий ассортимент товаров</li> </ul>	<p>Управленческий аспект: лидерство в бизнесе</p> <p>Стратегия в области устойчивого развития</p> <p>Ответственная цепочка поставок</p> <p>Активный и здоровый образ жизни</p> <p>Поддержка населения</p>
<p><b>Цель 3. Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте</b></p> 	<p>3.9 Нарастивать потенциал всех стран, особенно развивающихся стран, в области раннего предупреждения, снижения рисков и регулирования национальных и глобальных рисков для здоровья</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>«Лента» стремится содействовать здоровому сбалансированному питанию своих клиентов и делать его доступным для всех жителей страны.</li> <li>В гипермаркетах сети представлены отдельные зоны «Эко Маркет» с продукцией с улучшенными свойствами.</li> <li>Более 21 тыс. пользователей ежегодно посещают сайт Greenlab, чтобы узнать о здоровом питании и привычках</li> </ul>	<p>Стратегия в области устойчивого развития</p> <p>Качество и безопасность продукции</p> <p>Активный и здоровый образ жизни</p> <p>Поддержка населения</p> <p>Единение с природой / Подход и система управления</p> <p>Охрана водных ресурсов и биоразнообразие</p> <p>Охрана труда и безопасность</p>

Приоритетные ЦУР ООН	Релевантные задачи	Вклад «Ленты» в достижение ЦУР ООН в 2023 году	Разделы Отчета, где тема раскрывается более подробно
<p><b>Цель 8. Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости, а также достойной работе для всех</b></p> 	<p>8.2 Добиться повышения производительности в экономике посредством диверсификации, технической модернизации и инновационной деятельности, в том числе уделяя особое внимание секторам с высокой добавленной стоимостью и трудоемким секторам.</p> <p>8.3 Содействовать проведению ориентированной на развитие политики, которая способствует производительной деятельности, созданию достойных рабочих мест, предпринимательству, творчеству и инновационной деятельности, и поощрять официальное признание и развитие микро-, малых и средних предприятий, в том числе посредством предоставления им доступа к финансовым услугам.</p> <p>8.8 Защищать трудовые права и содействовать обеспечению надежных и безопасных условий работы для всех трудящихся, включая трудящихся мигрантов, особенно женщин-мигрантов, и лиц, не имеющих стабильной занятости</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддерживаем достойные и безопасные условия работы: уровень травматизма снизился на 6 п. п.</li> <li>• В Компании отсутствуют случаи со смертельным исходом.</li> <li>• Создаем новые рабочие места – 20 449 новых сотрудников приняты на работу в 2023 году.</li> <li>• 68% уровень удовлетворенности сотрудников.</li> <li>• Предоставляем сотрудникам возможности обучаться и развиваться – 97% сотрудников прошли обучение</li> </ul>	<p>Система управления устойчивым развитием</p> <p>Лидерство в бизнесе</p> <p>Вовлечение талантов</p>
<p><b>Цель 12. Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства</b></p> 	<p>12.2 К 2030 году добиться рационального освоения и эффективного использования природных ресурсов.</p> <p>12.3 К 2030 году сократить вдвое в пересчете на душу населения общемировое количество пищевых отходов на розничном и потребительском уровнях и уменьшить потери продовольствия в производственно-сбытовых цепочках, в том числе послеуборочные потери.</p> <p>12.5 К 2030 году существенно уменьшить объем отходов путем принятия мер по предотвращению их образования, сокращению, переработке и повторному использованию</p>	<p>Снижаем образование отходов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 тыс. тонн пищевых отходов направлены на полезное использование (корм скоту, опарыши и пр.);</li> <li>• 179 тыс. тонн вторсырья передано на переработку магазинами и распределительными центрами.</li> </ul> <p>Развиваем проекты раздельного сбора от населения, в том числе опасных отходов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 978 808 тонн вторичного сырья собрали в пунктах сбора, установленных в магазинах сети «Лента»;</li> <li>• на 85% увеличили количество пунктов сбора различных вторичных ресурсов в магазинах Компании;</li> <li>• в четырех городах установлены уличные контейнеры для сбора отработанных элементов питания вместимостью до 1,5 тонны каждый</li> </ul>	<p>Система управления устойчивым развитием</p> <p>Единение с природой</p> <p>Об Отчете</p>
<p><b>Цель 13. Принятие срочных мер по борьбе с изменением климата и его последствиями</b></p> 	<p>13.2 Включить меры реагирования на изменение климата в политику, стратегии и планирование на национальном уровне</p>	<p>На 4% снизились удельные выбросы парниковых газов (область охвата 1, и 2) относительно 2022 года</p>	<p>Система управления устойчивым развитием</p> <p>Подход и система управления / Единение с природой</p> <p>Изменение климата и энергоэффективность</p> <p>Структура корпоративного управления</p>

Приоритетные ЦУР ООН	Релевантные задачи	Вклад «Ленты» в достижение ЦУР ООН в 2023 году	Разделы Отчета, где тема раскрывается более подробно
<p><b>Цель 16. Содействие построению миролюбивого и открытого общества в интересах устойчивого развития, обеспечение доступа к правосудию для всех и создание эффективных, подотчетных и основанных на широком участии учреждений на всех уровнях</b></p> 	<p>16.5 Значительно сократить масштабы коррупции и взяточничества во всех их формах.</p> <p>16.6 Создать эффективные, подотчетные и прозрачные учреждения на всех уровнях.</p> <p>16.10 Обеспечить доступ общественности к информации и защитить основные свободы в соответствии с национальным законодательством и международными соглашениями</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>«Лента» следует принципу нулевой терпимости к коррупционному поведению.</li> <li>Число случаев коррупции в «Ленте» снизилось в три раза – с 37 в 2022 году до 12 в 2023 году.</li> <li>100% обращений, поступивших на горячую линию Компании, были расследованы, и приняты соответствующие меры.</li> <li>За отчетный период случаев дискриминации сотрудников не выявлено</li> </ul>	<p>Лидерство в бизнесе</p> <p>Система управления устойчивым развитием</p> <p>Взаимодействие с заинтересованными сторонами</p> <p>Вовлечение талантов</p>
<p><b>Цель 17. Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития</b></p> 	<p>17.6 Укреплять глобальное партнерство в интересах устойчивого развития, дополняемое партнерствами с участием многих заинтересованных сторон, которые мобилизуют и обмениваются знаниями, опытом, технологиями и финансовыми ресурсами для поддержки достижения Целей в области устойчивого развития во всех странах, в частности в развивающихся странах</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Компания развивает партнерство с местными поставщиками: 21% – доля закупок у местных поставщиков в регионах.</li> <li>Программа «Наше. Местное. Любимое» – дополнительное продвижение локальных товаров.</li> <li>«Лента» сотрудничает с региональными органами власти и отраслевыми организациями.</li> <li>Компания является участником инклюзивного проекта «Открыто для всех»</li> </ul>	<p>Система управления устойчивым развитием</p> <p>Лидерство в бизнесе</p> <p>Поддержка населения</p> <p>Взаимодействие с клиентами и ключевые тренды</p> <p>Взаимодействие с заинтересованными сторонами</p>

# Раскрытие информации в соответствии с приказом Минэкономразвития России от 1 ноября 2023 года № 764<sup>1</sup>

№	Показатель	Комментарий / место в Отчете
<b>Экономические показатели</b>		
1	Выручка	615 923 млн руб.
2	Добавленная стоимость	Показатель не раскрывается
3	Чистая добавленная стоимость	Показатель не раскрывается
4	Общие расходы на исследования и разработки	Показатель не раскрывается
5	Производительность труда	Показатель не раскрывается
6	Сумма начисленных обязательных платежей (за исключением штрафов, пеней), всего, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> <li>• налогов и сборов;</li> <li>• страховых взносов;</li> <li>• иных обязательных платежей</li> </ul>	Показатель не раскрывается
7	Сумма уплаченных обязательных платежей (за исключением штрафов, пени), всего, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> <li>• налогов и сборов;</li> <li>• страховых взносов;</li> <li>• иных обязательных платежей</li> </ul>	3 481 млн руб.
8	Доля закупок российских товаров, работ, услуг в общем объеме закупок товаров, работ, услуг	98% / Лидерство в бизнесе
9	Доля закупок товаров, работ, услуг у субъектов малого и среднего предпринимательства в общем объеме закупок у российских организаций	Лидерство в бизнесе
10	Устойчивые, в том числе зеленые, инвестиции	Показатель не раскрывается

№	Показатель	Комментарий / место в Отчете
11	Инвестиции в проекты, связанные с достижением технологического суверенитета и структурной адаптацией экономики Российской Федерации	Показатель не раскрывается
12	Показатель экономической уязвимости хозяйственной и иной деятельности к климатическим рискам	Показатель не раскрывается
<b>Экологические показатели</b>		
13	Объем использованной воды из всех источников водоснабжения	2 503,3 тыс. куб. м / Единение с природой
14	Объем оборотного и повторно последовательного водоснабжения	Не применяется в Компании
15	Объем сброса загрязненных сточных вод, всего, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> <li>• без очистки</li> </ul>	На объектах Компании установлены очистные сооружения
16	Эффективность водопользования («удельное водопотребление»)	0,72 куб. м на единицу общей площади
17	Образовано отходов I–V классов опасности, всего, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> <li>• I класса;</li> <li>• II класса;</li> <li>• III класса;</li> <li>• IV класса;</li> <li>• V класса</li> </ul>	361 436 тонн / Дополнительная информация
18	Обращение с отходами I–V классов опасности, всего, в том числе по категориям: <ul style="list-style-type: none"> <li>• утилизировано отходов;</li> <li>• обезврежено отходов;</li> <li>• захоронено отходов;</li> <li>• использовано повторно отходов;</li> <li>• переработано отходов;</li> <li>• сокращение образования отходов</li> </ul>	Единение с природой

<sup>1</sup> В связи с принятым в «Ленте» подходом к раскрытию информации в отчетном периоде ряд показателей не раскрывается.

№	Показатель	Комментарий / место в Отчете
19	Масса выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух от стационарных источников	Единение с природой
20	Выбросы парниковых газов	Единение с природой
21	Расходы на реализацию мероприятий, связанных с охраной окружающей среды, всего, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> <li>охраной атмосферного воздуха и предотвращением изменений климата;</li> <li>сбором и очисткой сточных вод;</li> <li>обращением отходов;</li> <li>сохранением биоразнообразия и охраной природных территорий</li> </ul>	216,2 млн руб.
22	Потребление возобновляемой и низкоуглеродной энергии	Не используется в Компании
23	Энергоэффективность: энергопотребление в расчете на единицу чистой добавленной стоимости	Единение с природой
<b>Социальные показатели</b>		
24	Расходы на оплату труда	51 320 млн руб.
25	Среднесписочная численность работников, всего, в том числе численность инвалидов	44 947 человек, из них 490 сотрудников с инвалидностью
26	Средняя заработная плата, всего, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> <li>по группам занятий;</li> <li>по полу;</li> <li>по возрастным группам</li> </ul>	Дополнительная информация
27	Расходы на мероприятия по охране труда, всего, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> <li>в среднем на одного работника</li> </ul>	683 млн руб., на одного сотрудника – 15,2 тыс. руб. <sup>1</sup>
28	Расходы на организацию и проведение социальных, физкультурно-оздоровительных, медицинских мероприятий для работников и членов их семей	303,3 млн руб.
29	Численность пострадавших при несчастных случаях на производстве с утратой трудоспособности на один рабочий день и более и со смертельным исходом, человек	В Компании отсутствуют смертельные случаи / Охрана труда и безопасность
30	Расходы на обучение работников, всего, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> <li>в среднем на одного работника</li> </ul>	Показатель не раскрывается
31	Среднее количество часов обучения в год на одного работника по группам занятий	24,3 ч

<sup>1</sup> Показатель рассчитывается на среднесписочную численность сотрудников.

№	Показатель	Комментарий / место в Отчете
32	Доля работников, охваченных коллективным договором, в среднесписочной численности работников	Нет коллективных договоров
33	Коэффициент текучести кадров	51,1% / Дополнительная информация
34	Расходы на участие в поддержке социальных программ, не направленных на работников и членов их семей, всего, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> <li>благотворительных в жилищной сфере;</li> <li>в сфере здравоохранения;</li> <li>в сфере образования;</li> <li>по поддержке граждан, нуждающихся в социальной помощи</li> </ul>	19,6 млн руб. / Поддержка населения
<b>Управленческие показатели</b>		
35	Наличие политики по устойчивому развитию и (или) иных стратегических документов в этой сфере	Управление устойчивым развитием
36	Количество заседаний совета директоров и коэффициент их посещаемости	26 заседаний
37	Количество членов совета директоров, всего, в том числе по возрастным группам	Показатель не раскрывается
38	Количество заседаний аудиторского комитета (комитета по аудиту) и коэффициент их посещаемости	Показатель не раскрывается
39	Участие в индексах и рейтингах устойчивого развития (ESG)	Компания участвует в национальных рейтингах и индексах в области ESG (РССП, RAEX, РБК и других)
40	Количество зафиксированных случаев нарушений прав коренных малочисленных народов Российской Федерации	Не зафиксировано
41	Доля работников, замещающих должности с высоким коррупционным риском	Показатель не раскрывается
42	Среднее количество часов обучения по вопросам противодействия коррупции на одного работника	Курс проходят все новые сотрудники. Работая сотрудники проходят курс один раз в два года. Курс по противодействию коррупции включен в курс «Кодекс делового поведения»
43	Количество случаев привлечения организации, ее дочерних и зависимых обществ к административной ответственности за совершение коррупционных правонарушений	Отсутствуют
44	Доля женщин-руководителей в общей численности руководителей, всего, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> <li>в совете директоров (наблюдательном совете)</li> </ul>	69% – доля женщин на руководящих должностях в Компании

# Заключение независимого практикующего специалиста по заданию, обеспечивающему уверенность

2-5



ООО «ЦАТР – аудиторские услуги»  
Россия, 115035, Москва  
Садовническая наб., 75  
Тел: +7 495 705 9700  
+7 495 755 9700  
Факс: +7 495 755 9701  
ОГРН: 1027739707203  
ИНН: 770993332  
ОКПО: 59002827  
КПП: 770501001

TSATR – Audit Services LLC  
Sadovnicheskaya Nab., 75  
Moscow, 115035, Russia  
Tel: +7 495 705 9700  
+7 495 755 9700  
Fax: +7 495 755 9701  
www.bt.ru

## Заключение независимого практикующего специалиста по заданию, обеспечивающему уверенность, в отношении существенных показателей деятельности, включенных в Отчет об устойчивом развитии Группы компаний «Лента» за 2023 год

### Участником ООО «Лента»

#### Предмет задания

По поручению ООО «Лента» (далее – «Компания») мы выполнили задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, как определено Международными стандартами задания, обеспечивающих уверенность, (далее – «Задание») в отношении существенных показателей деятельности, включенных в прилагаемый Отчет об устойчивом развитии Группы компаний «Лента» за 2023 год (далее – «Отчет») и отмеченных в нем символом «✓» (далее – «Показатели»), по состоянию на 31 декабря 2023 г. или за 2023 год (далее – «отчетный период»):

- ▶ выбросы парниковых газов (область охвата 1);
- ▶ выбросы парниковых газов (область охвата 2);
- ▶ интенсивность выбросов парниковых газов (области охвата 1 и 2);
- ▶ общая численность сотрудников в разбивке по полу, возрасту и категориям объектов (офис, магазины, распределительные центры);
- ▶ коэффициент травматизма;
- ▶ количество отходов в разбивке по классам опасности и по методам обращения;
- ▶ структура социальных и благотворительных инвестиций;
- ▶ общий объем потребления закупленной электрической энергии;
- ▶ общий объем потребления тепловой энергии (собственная генерация и закупленная);
- ▶ коэффициент текучести в разбивке по полу и возрасту.

За исключением случаев, описанных в предыдущем параграфе, который определяет объем нашего задания, мы не выполняли процедуры в отношении оставшейся информации, включенной в Отчет, и, соответственно, мы не делаем вывод в отношении этой информации.

В рамках настоящего задания мы не проводили какие-либо процедуры, обеспечивающие уверенность в отношении будущих событий и результатов деятельности Компании.

#### Применяемые критерии

При подготовке Показателей Компания применяла систему стандартов отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности и другие критерии, описанные в разделе «Подход к подготовке Отчета» Отчета (далее – «Критерии»).

#### Ответственность руководства Компании

Руководство Компании несет ответственность за выбор Критериев и подготовку Показателей в соответствии с этими Критериями во всех существенных отношениях. Эта ответственность включает в себя разработку, внедрение и поддержание системы внутреннего контроля, ведение соответствующей документации и расчет оценочных значений, имеющих отношение к подготовке Показателей таким образом, чтобы они не содержали существенных искажений, вызванных недобросовестными действиями или ошибкой. Кроме того, руководство Компании несет ответственность за обеспечение полноты и точности документации, предоставленной практикующему специалисту.

#### Ответственность практикующего специалиста

Мы выполнили данное задание по обеспечению уверенности в соответствии с Международным стандартом задания, обеспечивающих уверенность 3000 (пересмотренным) «Задания, обеспечивающие уверенность, отягченные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов» (далее – «МСЗОУ 3000»).

МСЗОУ 3000 требует, чтобы мы планировали и выполнили Задание таким образом, чтобы получить ограниченную уверенность в том, что Показатели подготовлены во всех существенных отношениях в соответствии с Критериями, и выпустить Заключение. Характер, сроки и объем выбранных процедур зависят от нашего профессионального суждения, включая оценку риска существенного искажения информации вследствие недобросовестных действий или ошибки.

Мы считаем, что полученные доказательства являются достаточными и надлежащими для того, чтобы служить основанием для нашего вывода, обеспечивающего ограниченную уверенность.

#### Наша независимость и управление качеством

Мы применяем Международный стандарт управления качеством 1 «Управление качеством в аудиторских организациях, проводящих аудиторские и обзорные проверки финансовой отчетности, а также выполняющих прочие задания, обеспечивающие уверенность, и задания по оказанию сопутствующих услуг», который требует от нашей организации разработки, внедрения и обеспечения функционирования системы управления качеством, в том числе политики или процедур относительно соблюдения этических требований, профессиональных стандартов и применимых законодательных и нормативных требований.



Мы соблюдаем требования профессиональной этики и независимости, установленные Кодексом профессиональной этики аудиторов и Правилами независимости аудиторов и аудиторских организаций, а также Международным кодексом этики профессиональных бухгалтеров (включая международные стандарты независимости), принятым Советом по международным стандартам этики для бухгалтеров, который устанавливает фундаментальные принципы честности, объективности, профессиональной компетентности и должной тщательности, конфиденциальности и профессионального поведения.

#### Описание выполненных процедур

Выполненное задание, обеспечивающее уверенность, представляет собой задание, обеспечивающее ограниченную уверенность. Характер, сроки и объем процедур, выполненных в рамках задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, меньше, чем для задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, более низкий.

Хотя мы принимали во внимание эффективность средств внутреннего контроля руководства при определении характера и объема наших процедур, наше задание, обеспечивающее уверенность, не было предназначено для обеспечения уверенности в отношении средств внутреннего контроля. В наши процедуры не входило тестирование средств контроля или выполнение процедур, связанных с проверкой консолидации или расчета данных в информационных системах.

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, включает в себя опрос, в первую очередь лиц, ответственных за подготовку Показателей и соответствующей информации, а также аналитические и другие необходимые процедуры.

Игорь Аваньев  
Партнер  
Общество с ограниченной ответственностью  
«Центр аудиторских технологий и решений – аудиторские услуги»  
20 августа 2024 г.

#### Сведения о практикующем специалисте

Наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Центр аудиторских технологий и решений – аудиторские услуги»  
Запись внесена в Единый государственный реестр юридических лиц 5 декабря 2002 г. и присвоен государственный регистрационный номер 1027739707203.  
Место нахождения: 115035, Россия, г. Москва, Садовническая наб., 75.  
Общество с ограниченной ответственностью «Центр аудиторских технологий и решений – аудиторские услуги» является членом Санкционированной организацией аудиторской Ассоциации «Содержество» (СРО ААА). Общество с ограниченной ответственностью «Центр аудиторских технологий и решений – аудиторские услуги» включено в контрольный журнал реестра аудиторов и аудиторских организаций за основным регистрационным номером записи 12036020327.

#### Сведения о субъекте задания

Наименование: ООО «Лента»  
Запись внесена в Единый государственный реестр юридических лиц 4 ноября 2003 г. и присвоен государственный регистрационный номер 1037812048605.  
Место нахождения: 197374, Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Саушкина, д. 11а, литера Б.

Наши процедуры включали:

- ▶ опросы руководителей и специалистов Компании, которые отвечают за политики, деятельность и результаты в области устойчивого развития, а также за подготовку соответствующей отчетности;
- ▶ анализ ключевых документов, касающихся политики, результатов деятельности и отчетности Компании в области устойчивого развития;
- ▶ получение понимания процесса подготовки отчетности по Показателям;
- ▶ анализ выборки данных по Показателям за отчетный период с тем, чтобы убедиться, что на уровне Компании указанные данные были собраны, подготовлены, объединены и включены в Отчет надлежащим образом.

Мы также выполнили другие процедуры, которые сочли необходимыми в данных обстоятельствах.

#### Вывод

На основании осуществленных процедур и полученных доказательств наше внимание не привлекли никакие факты, которые заставили бы нас считать, что Показатели не подготовлены достоверно во всех существенных отношениях в соответствии с Критериями.

#### Отдельные наблюдения относительно некоторых аспектов выполненного задания

Наши наблюдения и области для улучшения будут отражены в отдельном отчете руководству Компании.

# Дополнительная информация

## Персонал

Среднесписочная численность сотрудников за 2023 год<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Данные, представленные в таблице, отличаются от ранее опубликованных в Отчете об устойчивом развитии за 2022 год в связи с уточнением подхода к расчету данного показателя.

Структура персонала по типу трудовых договоров, в разбивке по полу, дивизионам

Показатель	2021	2022	2023	Изменение 2023/2022, %
<b>Число сотрудников с бессрочным трудовым договором</b>	50 196	47 772	46 572	-3
<b>По полу:</b>				
женщины	35 299	34 001	33 426	-2
мужчины	14 897	13 771	13 146	-5
<b>По дивизионам:</b>				
«Центр»	8 935	10 169	8 545	-16
«Северо-Запад»	15 251	11 002	9 332	-15
«Юг»	4 350	4 840	5 823	20
Малые форматы	3 536	3 153	5 738	82
«Волга»	5 965	5 833	5 616	-4
«Урал»	4 684	4 953	5 091	3
«Сибирь»	7 475	7 822	6 427	-18
<b>Число сотрудников с временным/срочным трудовым договором</b>	2 658	2 146	2 023	-6
<b>По полу:</b>				
женщины	2 175	1 747	1 567	-10
мужчины	483	399	456	14
<b>По дивизионам</b>				
«Центр»	0	367	364	-1
«Северо-Запад»	730	410	341	-17
«Юг»	850	351	313	-11
Малые форматы	379	65	108	66
«Волга»	48	312	324	4
«Урал»	353	240	234	-3
«Сибирь»	298	401	339	-15

## Структура персонала по типу занятости в разбивке по полу

Показатель	2021	2022	2023	Изменение 2023/2022, %
Число сотрудников, работающих неполный рабочий день, на конец периода	1 417	1 759	1 637	-7
Женщины	1 112	1 356	1 249	-8
Мужчины	305	403	388	-4
Число сотрудников, работающих полный рабочий день, на конец периода	51 437	48 159	46 958	-2
Женщины	36 362	34 392	33 744	-2
Мужчины	15 075	13 767	13 214	-4

## Сотрудники, занимающие высшие руководящие должности, в разбивке по полу

405-1

Показатель	2021	2022	2023	Изменение 2023/2022, %
<b>Общее количество руководителей</b>	<b>6 731</b>	<b>6 757</b>	<b>7 355</b>	<b>9</b>
Женщины	4 392	4 547	5 072	12
Мужчины	2 339	2 210	2 283	3

## Доля женщин на руководящих должностях, %

	2021	2022	2023	Изменение 2023/2022, п. п.
	65	71	69	-2,0

Распределение персонала по регионам присутствия 2-7

В Компании принято распределение персонала по дивизионам. В дивизион «Центр» входят магазины, расположенные в Москве и Московской области, Брянской, Калужской, Рязанской, Владимирской, Смоленской, Тверской, Ярославской, Вологодской, Нижегородской, Костромской, Ивановской и Архангельской областях, Республике Коми.

Дивизион «Северо-Запад» – Санкт-Петербург, Ленинградская, Псковская, Новгородская, Мурманская области, Республика Карелия.

Дивизион «Юг» – Ростовская область, Краснодарский и Ставропольский края, Астраханская, Волгоградская области, республики Адыгея, Чечня и Карачаево-Черкесия. В 2023 году в дивизион переведены магазины в Курской, Воронежской, Белгородской, Липецкой и Орловской областях.

Дивизион «Волга» – Самарская, Саратовская, Ульяновская, Пензенская, Оренбургская области, республики Татарстан, Башкортостан, Удмуртия, Марий Эл, Чувашия и Мордовия.

Дивизион «Сибирь» – Новосибирская, Омская, Иркутская, Томская, Кемеровская, Красноярская области, Алтайский край.

Дивизион «Урал» – Тюменская, Тобольская, Свердловская, Челябинская области, Ханты-Мансийский и Ямало-Ненецкий автономные округа, Пермский край.

Магазины малых форматов – Санкт-Петербург и Ленинградская область, Новосибирская область, Москва и Московская область, Кемеровская и Томская области, Пермский край.

Снижение численности персонала в дивизионе «Центр» на 15% связано с переводом магазинов в Курской, Воронежской, Белгородской и Липецкой областях осенью 2023 года в дивизион «Юг» (+20% – прирост к 2022 году).

На 82% увеличился штат малых форматов в связи с открытием новых магазинов. В дивизионах «Сибирь» и «Северо-Запад» число сотрудников снизилось в связи с оптимизацией процессов в магазинах.

## Структура персонала по регионам присутствия Компании, человек

Подразделение	2021	2022	2023	2023/2022, %
Дивизион «Центр»	9 365	10 536	8 909	-15
Дивизион «Северо-Запад»	15 764	11 004	9 313	-15
Дивизион «Юг»	4 729	4 713	5 666	20
Малые форматы магазинов	3 584	3 218	5 846	82
Дивизион «Волга»	6 318	6 145	5 940	-3
Дивизион «Урал»	4 982	5 193	5 325	3
Дивизион «Сибирь»	8 112	8 223	6 766	-18
ОЦО и ЕЦС		886	830	-6

## Обучение сотрудников

404-1

## Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника, ч

Показатель	2021	2022	2023	2023/2022, %
В целом по Компании	31	29,1	24,3	-16
<b>По категории обучения:</b>				
обязательное обучение	12,6	13,4	16,8	25
профессиональное обучение	8,8	11,1	7,5	-33
<b>По полу:</b>				
мужчины		47	39,7	-16
женщины		53	60,3	14
<b>По должности:</b>				
руководители		26	34,4	32
остальные		74	65,6	-11

## Охрана труда

403-8, 403-9

## Показатели по охране труда

Показатель	2021	2022	2023	2023/2022, %
Общее количество отработанных сотрудниками человеко-часов	Н/д	84 936 369	85 183 100	0,3
Общее количество отработанных подрядчиками человеко-часов	Н/д	19 544 256	26 352 396	35
Общее число несчастных случаев среди сотрудников	221	190	174	-8
Общее число несчастных случаев со смертельным исходом среди сотрудников	0	0	0	
Количество происшествий без последствий	161	138	128	-4
<b>Коэффициент частоты травматизма с временной потерей трудоспособности среди сотрудников на миллион рабочих часов (LTIFR – Lost-time injury frequency rate)✓</b>	2,70	2,21	2,04	-8
<b>Структура травматизма сотрудников по основным причинам<sup>1</sup></b>				
Падения	84	59	78	32
Порезы, в том числе ссадины	38	30	21	-30
Наезд (ручная тележка, погрузо-разгрузочная техника)	30	29	28	-3
Происшествия с оборудованием	19	33	5	-85
Неправильно распределенная нагрузка	19	10	6	-40
Воздействие падающими предметами	19	17	5	-71

<sup>1</sup> Показатель включает производственные и непроизводственные травмы сотрудников.

## Зарботная плата

FB-FR-310a.1

Средняя почасовая заработная плата сотрудников магазинов и РЦ, руб.

Показатель	2021	2022	2023	2023/2022, %
Средняя почасовая заработная плата сотрудников магазинов и РЦ	261	283	324	14
<b>В разбивке по дивизионам:</b>				
«Волга»	221	250	277	11
«Северо-Запад»	284	306	344	12
«Сибирь»	232	254	293	15
«Урал»	252	283	311	10
«Центр»	277	312	361	16
«Центр», малые форматы магазинов	343	401	423	5
«Юг»	231	251	282	12

Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин к базовой заработной плате и вознаграждению мужчин, %

405-2

Показатель	2021	2022	2023	2023/2022, %
В целом по Компании	87	80	87	9
<b>По должности:</b>				
Младший персонал, магазины/РЦ	93	87	87	0
Специалисты, магазины/РЦ	90	88	89	1
Руководители среднего звена, магазины/РЦ	107	97	97	0
Руководители первой линейки, магазины/РЦ	99	107	108	1
Специалисты, офис и региональная дирекция (РД)	75	78	94	21
Менеджеры, офис и РД	89	84	95	13
Руководители среднего звена, офис и РД	99	89	95	7
Руководители высшего звена, офис и РД	70	51	53	4

## Текущность персонала

401-1

Коэффициент текучести кадров, %

Показатель	2021	2022	2023	2023/2022, %
Годовая текучесть кадров ✓	46,6	47,6	51,1	7
<b>По категории объектов</b>				
Офис и РД	27,4	38,0	29,9	-21
Магазины	47,9	47,6	53,7	13
Логистика	44,7	57,3	53,4	-7
<b>По дивизионам</b>				
«Центр»	51,9	55,4	48,7	-12
«Северо-Запад»	46,9	45,7	53,4	17
«Юг»	42,8	40,9	45,8	12
«Волга»	40,9	41,2	61,6	50
«Урал»	50,1	48,2	54,2	12
«Сибирь»	46,8	48,9	49,9	2
<b>По возрасту ✓</b>				
До 30 лет	74,6	91,7	108,9	16
От 30 до 50 лет включительно	40,9	39,2	41,9	6
Старше 50 лет	33,7	34,7	38,3	9
<b>По полу ✓</b>				
Мужчины	54,9	58,5	57,6	-2
Женщины	43,1	42,8	48,4	12

## Показатели в области экологии<sup>1</sup>

### Прямые и косвенные энергетические выбросы парниковых газов (область охвата 1 и область охвата 2)<sup>✓</sup>

FB-FR-110b.1, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5

#### Выбросы парниковых газов, тонн CO<sub>2</sub>-экв.

Категории источников выбросов	2020	2021	2022	2023
Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	292 033	241 855	297 382	293 187
Стационарное сжигание топлива	59 877	69 817	65 178	59 830
Сжигание топлива в передвижных установках	48 940	51 496	54 090	56 759
Утечки хладагентов	183 216	120 542	178 114	176 598
Энергетические косвенные выбросы парниковых газов (область охвата 2)	395 848	438 068	484 039	469 233
Потребление электрической энергии	344 331	371 113	412 573	401 407
Потребление тепловой энергии	51 517	66 955	71 466	67 826
<b>Общий объем выбросов парниковых газов (область охвата 1 и 2)</b>	<b>687 881</b>	<b>679 923</b>	<b>781 421</b>	<b>762 420</b>
<b>Удельные выбросы парниковых газов (область охвата 1 и 2) на 1 кв. м общей площади</b>	<b>0,23</b>	<b>0,21</b>	<b>0,23</b>	<b>0,22</b>

### Потребление электрической и тепловой энергии

FB-FR-130a.1, 302-1, 302-2, 302-3

Показатель	2020	2021	2022	2023
Потребление электроэнергии объектами Компании <sup>2</sup> , ГДж <sup>✓</sup>	3 767 752	3 976 215	4 268 002	4 180 595
Потребление электроэнергии объектами Компании, включая арендаторов, ГДж	3 844 645	4 057 362	4 361 396	4 280 775
Удельное потребление электроэнергии <sup>3</sup> , ГДж / кв. м	1,28	1,20	1,27	1,22
Тепловая энергия, выработанная собственными газовыми котельными, ГДж	1 052 507	1 199 581	1 105 801	962 882
Тепловая энергия от поставщиков, ГДж	739 757	975 579	1 047 558	980 873
Потребление тепловой энергии (сумма собственной генерации и закупленной), ГДж <sup>✓</sup>	1 792 264	2 175 160	2 153 359	1 943 755
Удельное потребление тепловой энергии <sup>4</sup> , ГДж / кв. м	0,58	0,65	0,63	0,56

### Потребление топлива, л

FB-FR-110a.1

Показатель	2020	2021	2022	2023
Потребление дизельного топлива генераторными установками	1 431 163	1 213 182	1 114 928	828 974
Потребление дизельного топлива автомобильным транспортом	17 323 726	18 069 474	19 308 551	20 287 100
Потребление дизельного топлива автопогрузчиками	193 525	197 167	194 837	199 528
Потребление бензина автомобильным транспортом	542 889	766 911	431 230	428 566

<sup>2</sup> Объекты Компании – магазины сети, РЦ, централизованные производства, офисы.

<sup>3</sup> Потребление электрической энергии объектами Компании на общую площадь всех объектов без учета арендной зоны гипермаркетов.

<sup>4</sup> Потребление тепловой энергии, включая арендаторов, на единицу общей площади всех объектов Компании.

<sup>1</sup> Данные, представленные в таблицах данного раздела, отличаются от ранее опубликованных в Отчете об устойчивом развитии за 2022 год в связи с уточнением подхода к расчету показателей и раскрытию информации.

## Потребление газа

Показатель	2020	2021	2022	2023
Потребление газа, куб. м	31 044 043	36 876 998	34 453 179	31 916 831
Удельное потребление газа, куб. м / кв. м	10	11	10	9

## Обращение с водными ресурсами

303-3, 303-5

Показатель	2020	2021	2022	2023
Общий объем водозабора, куб. м	2 711 466	2 603 419	2 557 939	2 503 311
Интенсивность потребления воды на единицу площади, куб. м / кв. м	0,88	0,78	0,75	0,72

## Справочные показатели для расчета удельных значений, кв. м

Показатель	2020	2021	2022	2023
Общая площадь <sup>1</sup> объектов Компании	3 091 756,00	3 355 623	3 406 017	3 495 708
Общая площадь объектов Компании, не включая арендаторов в гипермаркетах <sup>2</sup>	2 949 137	3 311 075	3 347 989	3 412 962

<sup>1</sup> Сумма значений – общая площадь гипермаркетов, РЦ, производств и офисов Компании, торговая площадь супермаркетов.

Показатель используется для расчета удельных значений по воде, природному газу и тепловой энергии.

<sup>2</sup> Показатель используется для расчета удельных показателей на 1 кв. м по потреблению электроэнергии и выбросам парниковых газов.

306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

## Количество отходов по методам утилизации и видам отходов, тонн<sup>✓</sup>

Показатель	2020	2021	2022	2023
Общее количество отходов по методам утилизации	305 967	381 175	368 237	361 436
Отходы, отправленные на полигоны	126 613	167 660	146 537	149 579
Отходы, отправленные на обезвреживание	25 687	19 348	38 129	12 704
Пищевые отходы, направленные на полезное использование	6 587	21 436	12 971	20 224
Перерабатываемые отходы, проданные для переработки, по видам:	147 080	172 731	170 600	178 929
картон	64 590	61 614	64 106	62 600
пластик	2 056	3 320	2 648	2 647
стретч-пленка	5 551	5 668	5 239	4 271
паллетный лом	73 782	101 227	98 491	109 311
прочее (масло, аккумуляторы, лом)	1 101	902	116	101
Общее количество отходов по классу опасности	239 781	381 175	368 237	361 436
I класс опасности		14	5	3
II класс опасности		30	13	–
III класс опасности		17	–	–
IV класс опасности		14 538	32 608	10 245
V класс опасности		366 576	335 611	351 188
Количество отходов на единицу общей торговой площади	0,10	0,11	0,11	0,10

# Глоссарий

Big Data	Большие данные – обозначение структурированных и неструктурированных данных огромных объемов и значительного многообразия, эффективно обрабатываемых горизонтально масштабируемыми программными инструментами
Effective Consumer Response (платформа ECR)	Effective Consumer Response (эффективное реагирование на потребителя) – это платформа для сотрудничества и обмена опытом между производителями и ритейлерами, которые объединяют свои усилия, чтобы предложить потребителю лучшее качество товаров и обслуживания, совместно формируя спрос, уменьшая затраты по всей цепи поставок и разрабатывая общие стандарты технологического обеспечения. ECR объединяет поставщиков и ритейлеров из 20 европейских стран
ESG	Environmental, social, governance – экология, социальная политика и корпоративное управление
EVP	EVP (employment value proposition, ценностное предложение работодателя) – набор преимуществ, который компания как работодатель предлагает соискателю или сотруднику
FMCG	Рынок FMCG (Fast moving consumer goods) – рынок быстро оборачиваемых товаров или товаров с высокой частотой покупки (рынок товаров повседневного спроса)
KPI (КПЭ)	Ключевые показатели эффективности (key performance indicators, KPI) – это числовые показатели деятельности, которые помогают измерить степень достижения целей или оптимальности процесса, а именно: результативность и эффективность
LTIFR	Частота травматизма с временной потерей трудоспособности. При расчете LTIFR не учитываются несчастные случаи и отработанные часы сотрудников магазинов, закрытых в отчетном периоде, за исключением тяжелых и смертельных случаев
АБК	Административно-бытовой комплекс
АКОРТ	Ассоциация предприятий розничной торговли
БФ	Благотворительный фонд
ГВС	Горячее водоснабжение

ГМО	Генетически модифицированные организмы
ГФУ	Гидрофторуглероды – вещества, используемые в качестве хладагентов (в том числе фреон)
ИБ	Информационная безопасность
ИПИ	Информация, персонально идентифицируемая
КЭДО	Кадровый электронный документооборот
НКО	Некоммерческие организации
ОВиК	Система ОВиК – технологический комплекс отопления, вентиляции и кондиционирования в помещениях
ОПО	Опасный производственный объект
ПАВ	Поверхностно-активные вещества
ПИТ	Покупательский индекс товаров
Принципы ХАССП	Принципы анализа опасностей и контроля критических точек
РСПП	Российский союз промышленников и предпринимателей
РЦ	Распределительный центр
СП	Собственное производство
СТМ	Собственная торговая марка
СУОТ	Система управления охраной труда
СЭДО	Система электронного документооборота – сервис, который позволяет организовать работу с электронными документами внутри компании

# Контактная информация

2-3

Мы всегда рады ответить на ваши вопросы относительно настоящего Отчета и результатов деятельности «Ленты» в сфере устойчивого развития, а также получить обратную связь. Если у вас есть вопросы, предложения или замечания, пожалуйста, свяжитесь с нами.

**Мария Филиппова,**

директор по связям с общественностью  
и государственными органами

[maria.filippova@lenta.com](mailto:maria.filippova@lenta.com)

**Яна Могилева,**

менеджер по корпоративной социальной ответственности

[yana.mogileva@lenta.com](mailto:yana.mogileva@lenta.com)



# Свидетельство об общественном заверении корпоративного нефинансового отчета

