



# ОТЧЕТ

О КОРПОРАТИВНОЙ  
СОЦИАЛЬНОЙ  
ОТВЕТСТВЕННОСТИ  
И УСТОЙЧИВОМ  
РАЗВИТИИ

2019

**TELE2**



# Оглавление

Обращение генерального директора Tele2

## 1. Tele2 сегодня

- 1.1. Информация о компании
- 1.2. Основные этапы развития Tele2 в России
- 1.3. Продукты и услуги
- 1.4. Положение на рынке
- 1.5. Развитие сети мобильной связи
- 1.6. Научно-техническое развитие
- 1.7. Розничная сеть продаж

## 2. Ответственное ведение бизнеса

- 2.1. Стратегия Tele2 как стратегия устойчивого развития
- 2.2. Управление КСО и устойчивым развитием
- 2.3. Заинтересованные стороны Tele2

## 3. Tele2 — доступная и качественная связь

- 3.1. Доступность услуг
- 3.2. Качество связи
- 3.3. Качество обслуживания
- 3.4. Безопасность в сфере мобильной связи

## 4. Люди Tele2

- 4.1. Численность и характеристика персонала
- 4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников
- 4.3. Профессиональное развитие и обучение
- 4.4. Вовлеченность персонала

## 5. Вклад в развитие регионов присутствия

- 5.1. Поддержка фонда «Навстречу переменам»
- 5.2. Взаимодействие с региональными органами государственной власти и местного самоуправления
- 5.3. Вклад компании в реализацию социально направленных проектов

## 6. Экологическая политика Tele2

## Приложение





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

# ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА TELE2





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

Дорогие друзья!

С первых дней работы Tele2 в России социальная ответственность была не столько репутационной программой, сколько частью философии Tele2. Появление оператора в любом регионе неизбежно способствовало снижению цен и делало мобильную связь доступной. Компания развивалась, переосмысливала свою роль и завоевывала новые позиции на рынке, но наше внимание к социальным проблемам, забота о социальных предпринимателях и просто человеке оставались неизменными. Мы подготовили отчет о корпоративной социальной ответственности и устойчивом развитии Tele2 за 2019 год. Читатели убедятся, что социальная ответственность в Tele2 не предлагает поверхностного решения проблем – мы запускаем глубинные механизмы преобразований.

Ориентируясь в первую очередь на людей, мы фокусировались на инновационных решениях и революционных продуктах, предвосхищали ожидания абонентов, воплощали новые подходы в рознице и оставались лучшими для наших клиентов. В 2019 году Tele2 лидировала по темпам строительства сети, вышла на второе место в отрасли по числу базовых станций LTE и первой на рынке запустила пилотную сеть 5G в Москве.

Tele2 всегда стремилась открывать пользователям удобство цифровых сервисов. Этому способствовали не только доступные тарифы, качественная связь, фокус на бюджетных смартфонах в ассортименте салонов, но и просветительская работа, которую Tele2 ведет среди пожилых людей. Лекции, путеводители по интернету, образовательное видео – все это устраняет тот разрыв в освоении технологии, который образовался между представителями разных поколений. Мы хотим, чтобы цифровые сервисы были доступны всем – вне зависимости от возраста, места проживания и уровня дохода.

Совершенство интернет-технологий в том, что при наличии инфраструктуры они дают равное качество жизни как жителю столицы, так и пользователю в российской провинции. Люди могут

компенсировать удаленность от больших городов за счет онлайн-каналов. Наша миссия – открывать возможности цифрового мира максимально широким слоям населения, делая информационные сервисы доступными в самых удаленных и труднодоступных уголках страны.

Сейчас с нами более 44 миллионов клиентов в 67 регионах России. Соотнося нашу деятельность с устойчивым развитием и, в частности, с целями в области устойчивого развития ООН, мы вносим существенный вклад в повышение качества жизни миллионов людей, содействуем обмену информацией и распространению знаний.

Наша бизнес-стратегия lifestyle enabler и коммуникационная платформа «Другие правила» позволяют нам эффективно справляться с вызовами телекоммуникационной отрасли. Мы развиваем экосистему мобильных сервисов, предлагаем клиентам персонализированные продукты, которые отражают их предпочтения. Мы интегрируем уникальные услуги в тарифные предложения, предлагаем абонентам скидки и кешбэк в партнерстве с сотнями компаний, создаем бесплатные лектории с лидерами местных сообществ и даем клиентам особые преимущества на крупнейших культурных мероприятиях в разных регионах России. Такой подход позволяет завоевывать лояльность абонентов Tele2 и быть для них больше, чем любимым оператором, – партнером по стилю жизни.

Для успешного решения стратегических задач компании необходимы мотивированные и высококвалифицированные специалисты. Мы придаем большое значение развитию корпоративной культуры, основанной на ценностях Tele2Way, обучению персонала, формированию и сохранению сильного кадрового резерва. В 2019 году в списке наших приоритетов была также эффективность руководителей: мы запустили в компании «Академию лидерства», научили руководить в стиле коучинга, выстроили систему наставничества. Мы создали компанию, работа в которой является показателем

успешности, наша корпоративная культура и ДНК Tele2 равно понятны как вчерашним студентам, так и опытным сотрудникам. Специалисты Tele2 отличаются умением гибко и нестандартно решать самые сложные вопросы, неформальным отношением к любимому делу и равнодушием к просьбам клиентов. Это подтверждают объективные исследования: в 2019 году индекс вовлеченности персонала достиг 85%, превысив бенчмарк телеком-отрасли на 16 п. п. Высочайшие стандарты корпоративного мира Tele2 переносятся на принципы работы с нашими абонентами и помогают оставаться лучшими на рынке.

Общим трендом в корпоративной социальной ответственности является связанность проектов с бизнес-целями компании и стратегическая направленность филантропической деятельности. На протяжении многих лет Tele2 поддерживала малый и средний бизнес: наши инициативы ориентированы на деятельных молодых людей, которые нуждаются в организационной и консультационной поддержке своих инноваций. Тесное сотрудничество с фондом «Навстречу переменам» сделало эту миссию еще более направленной, четкой и эффективной. Не секрет, что большая часть стартапов терпит крах раньше, чем успевает отметить свой первый день рождения. Но если неудачу терпит социальный предприниматель, одной нерешенной проблемой в обществе будет больше, сложный подросток недополучит нужной помощи, а родитель больного ребенка останется наедине со своей бедой. Наша задача – не допустить поражения энтузиаста, который посвятил себя улучшению мира вокруг.

Благодаря совместной работе Tele2 и фонда «Навстречу переменам» в России появилось новое поколение социальных предпринимателей – это инициативные талантливые люди, которые не только точно знают зло, с которым сражаются, но имеют четкую стратегию и инструменты для этой борьбы. Чтобы выбрать лучших и поддержать их проекты, фонд и Tele2 ежегодно проводят конкурс:

в 2019 году в состязании приняли участие более 350 социальных предпринимателей со всей страны. Они предложили смелые, новаторские проекты, направленные на решение сложнейших проблем – недопущение насилия над детьми, социальную адаптацию подростков с особенностями в развитии, своевременную диагностику заболеваний.

Для финалистов был запущен специальный обучающий проект «Инкубатор»: серия очных семинаров, вебинаров и наставничество на протяжении двух месяцев. По итогам конкурса пять проектов-победителей получили гранты Tele2 для выхода на новый уровень развития.

Социального предпринимателя поджидает немало сложностей – это не только финансовые проблемы, но и недостаток управленческих навыков, экспертизы и психологической готовности противостоять трудностям. На всех этапах конкурса и после его завершения подопечные фонда могут рассчитывать на поддержку и совет менторов фонда, которыми выступают сотрудники Tele2. Как бы тревожно ни было нашим подопечным, мы всегда рядом.

Все, что делает Tele2, направлено на улучшение жизни клиентов: наши услуги просты и прозрачны, бонусы точно соответствуют желаниям абонентов, а сервис доказывает, что все заботы клиентов мы принимаем близко к сердцу. Это способствует не только долгосрочному росту, но и достижению релевантных целей устойчивого развития ООН. Заданные нами стандарты становятся бенчмарком для отрасли – это не повод для паузы, но стимул, чтобы каждый день быть лучше.

Сергей Эмдин,  
генеральный директор Tele2





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

# 1

# TELE2 СЕГОДНЯ

- 1.1. [Информация о компании](#)
- 1.2. [Основные этапы развития Tele2 в России](#)
- 1.3. [Продукты и услуги](#)
- 1.4. [Положение на рынке](#)
- 1.5. [Развитие сети мобильной связи](#)
- 1.6. [Научно-техническое развитие](#)
- 1.7. [Розничная сеть продаж](#)







1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

# 1.1 Информация о компании

К КОНЦУ 2019 ГОДА  
ЧИСЛЕННОСТЬ  
ПЕРСОНАЛА  
ПРЕВЫСИЛА  
**8000**  
ЧЕЛОВЕК

Tele2 — это альтернативный оператор мобильной связи. Компания работает в России с 2003 года и продолжает традиции бренда, который Ян Стенбек создал в Швеции. За это время из небольшого регионального оператора Tele2 стала одной из крупнейших телекоммуникационных компаний России и любимым оператором мобильной связи в стране.

В марте 2013 года после десяти лет успешной работы на российском рынке шведский концерн Tele2 AB продал российское подразделение группе ВТБ. В феврале 2014 года Tele2 и «Ростелеком» заявили об объединении мобильных активов и создании нового федерального оператора. Соглашение открыло широкие перспективы развития для Tele2 и дало возможность в сжатые сроки построить современную сеть мобильной связи федерального масштаба. Сегодня Tele2 обладает уникальными качествами инновационного бизнеса. В своей работе компания органично сочетает глобальные передовые подходы и целевую ориентацию на развитие отечественного рынка мобильной связи.

Tele2 вносит ощутимый вклад в развитие регионов присутствия: оператор способствует активному росту конкурентной среды, стимулирует снижение стоимости услуг и улучшение качества мобильной связи.

Компания строит бизнес по новой для телеком-муникационного рынка модели lifestyle enabler, оказывая качественные услуги и предлагая удобные партнерские сервисы по выгодным ценам. Вокруг клиента сформирована уникальная цифровая экосистема, которая выходит за рамки телеком-отрасли и поддерживает его стиль жизни во многих областях деятельности.

Благодаря эффективным инвестициям и работе над сокращением издержек Tele2 не только развивается активнее других российских мобильных операторов, но и является самым быстрорастущим зрелым оператором в мире, существенно обгоняя динамику рынка.

Центральный офис Tele2 находится в Москве. Филиалы компании работают во всех регионах присутствия. К концу 2019 года численность персонала превысила 8000 человек.

В течение нескольких лет Tele2 занимает высокие позиции в топ-100 лучших работодателей России по версии HeadHunter. Согласно исследованию компании Korn Ferry, индекс вовлеченности сотрудников по итогам 2019 года составил 85%, что превышает бенчмарк телеком-отрасли на 16 п. п.

Tele2 третий год подряд лидирует в рейтинге деловой репутации авторитетной международной организации Reputation Institute и EmCo среди отечественных телеком-компаний. Tele2 не только сохраняет первое место в отрасли, но и увеличивает отрыв от других мобильных операторов. Стабильно высокая позиция в рейтинге говорит и о конкурентных преимуществах компании, и об устойчивости к возможным кризисам.



ИНДЕКС  
ВОВЛЕЧЕННОСТИ  
СОТРУДНИКОВ  
ПО ИТОГАМ  
2019 ГОДА  
СОСТАВИЛ  
**85%**  
ЧТО ПРЕВЫШАЕТ  
БЕНЧМАРК ТЕЛЕКОМ-  
ОТРАСЛИ НА 16 П. П.





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

## 1.2 Основные этапы развития Tele2 в России



### 2003

Шведская телекоммуникационная группа Tele2 AB выходит на российский рынок. Дочерняя компания Tele2 Россия запускает в коммерческую эксплуатацию первые GSM-сети в семи регионах.

### 2004

Tele2 запускает GSM-сети еще в четырех областях и покупает оператора сотовой связи в Воронежской области. Абонентская база компании превысила 1 млн человек.

### 2005

Tele2 запускает GSM-сеть в Воронежской области и приобретает активы липецкого оператора сотовой связи. Число абонентов превышает 3 млн человек.

### 2006

Tele2 подписывает договор о покупке четырех GSM-операторов. В этом же году под брендом Tele2 начинают работать компании в Липецкой области и Республике Коми. Более 6 млн человек являются абонентами Tele2 в России.

### 2007

Tele2 запускает сети в трех новых областях. Покупает оператора сотовой связи в Краснодарском крае. Абонентская база Tele2 в России насчитывает более 8,5 млн человек.

### 2008

Штаб-квартира Tele2 принимает решение о выделении российского бизнеса в отдельный регион. Ведется активная работа по строительству сетей в новых регионах. В октябре 2008 года численность абонентов Tele2 в России превысила 10 млн человек.

### 2009

Несмотря на сложную экономическую ситуацию, Tele2 продолжает активную региональную экспансию и инвестиции в строительство. Tele2 обладает лицензиями на оказание услуг сотовой связи в 37 регионах России и обслуживает около 14 млн абонентов.

### 2010

Tele2 Россия — победитель национальной премии «Компания года» в номинации «Телекоммуникации» и рейтинга «Эксперт-400» в номинации «Успешный дебют». Открыт общий центр обслуживания финансовых, бухгалтерских и налоговых операций группы Tele2 Россия.

### 2011

Tele2 Россия работает в 37 регионах страны. Абонентская база достигает 20 млн человек. Оператор запускает масштабный проект ребрендинга.

### 2012

Успешное испытание первой в России сети стандарта LTE-1800. Зона покрытия Tele2 распространяется от самого западного до самого восточного региона России. Абонентская база превышает 22 млн человек. Tele2 Россия входит в десятку лучших работодателей страны и занимает восьмое место среди крупных компаний в рейтинге лучших работодателей Европы.

### 2013

Группа ВТБ приобретает Tele2 Россия у шведского концерна Tele2 AB и продает 50% акций консорциуму стратегических инвесторов. Tele2 совместно с НИИ Радио успешно проводит второе испытание технологии LTE в диапазоне 1800 МГц. Компания получает федеральную лицензию на работу в качестве виртуального мобильного оператора. Абонентская база превышает 23,7 млн клиентов.

### 2014

Tele2 и «Ростелеком» объявляют об интеграции мобильных активов и создании нового федерального сотового оператора. Под контроль Tele2 переходят семь дочерних сотовых компаний «Ростелекома». Tele2 начинает оказывать услуги связи более чем в 60 регионах России, получает лицензии 2G/3G во всех федеральных округах и 4G-лицензию на всю территорию страны.

### 2015

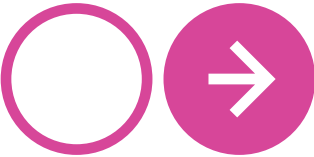
На базе Tele2 и сотовых активов компании «Ростелеком» создан четвертый федеральный оператор сотовой связи. Tele2 запустила сети в 22 регионах, в том числе в Москве и МО. Сети 3G/4G действуют в 51 регионе РФ, число абонентов достигло 35 млн.

### 2016

Завершена интеграция сотовых активов «Ростелекома». Tele2 окончательно закрепляет за собой статус федерального оператора мобильной связи. Запущена сеть в Самарской области, 14 сетей 3G/4G, а также сети LTE-450 в шести регионах страны. Число абонентов компании в России составило 38,9 млн.

### 2017

Компания отходит от концепции «жесткого» дискаунтера и принимает новую бизнес-стратегию lifestyle enabler, предлагая клиентам лучшее соотношение цены и качества. Запуск новой коммуникационной платформы Tele2 «Другие правила» и уникальных продуктов во многом меняет телеком-рынок в стране. В течение года сети LTE запущены в 25 новых регионах — услуги связи в стандарте 4G становятся доступны почти во всех регионах присутствия компании. Tele2 становится «фабрикой» виртуальных операторов сотовой связи в России.





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология



## 2018

В 2018 году Tele2 продолжает успешную реализацию бизнес-стратегии lifestyle enabler и коммуникационной платформы «Другие правила». Компания ежеквартально показывает двузначные темпы роста выручки к показателям прошлого года. Во втором квартале оператор вышел на чистую прибыль в 1 млрд рублей. Tele2 является безоговорочным лидером рынка по показателю NPS (Net Promoter Score) – готовности пользователей рекомендовать услуги компании.

Запущены в эксплуатацию 4G-сети в 13 регионах. Tele2 завершила беспрецедентный по масштабам и срокам реализации проект по запуску сетей LTE. Высокоскоростной мобильный интернет есть во всех 65 регионах присутствия Tele2. По данным Роскомнадзора, по итогам 2018 года оператор занял первое место по динамике строительства РЭС стандарта LTE в России.

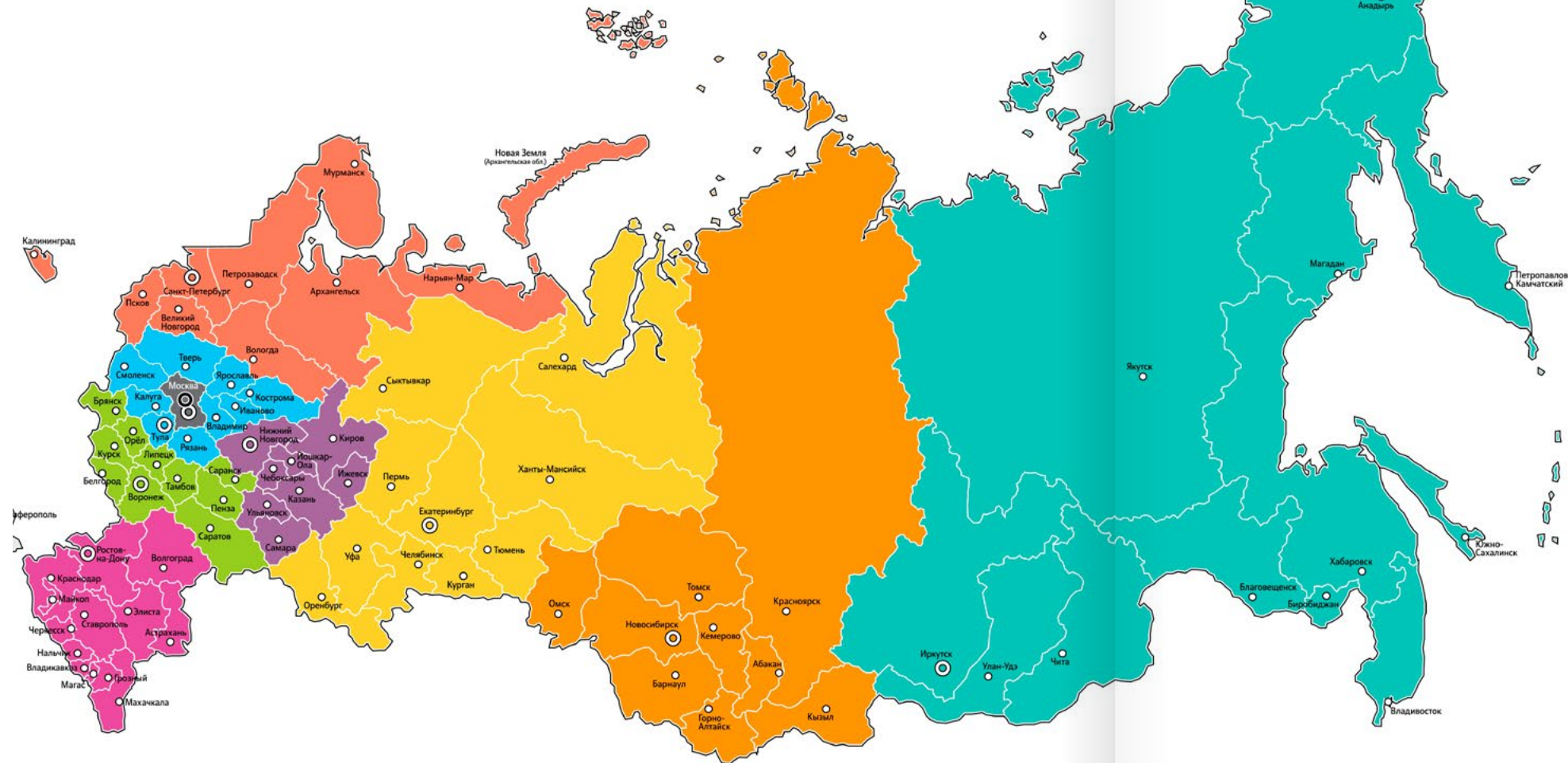
## 2019

В 2019 году Tele2 начала оказывать услуги голосовой связи и высокоскоростного мобильного интернета в Ивановской и Ярославской областях. С запуском сети компания завершила проект по «замыканию кольца» вокруг Москвы, а общее число регионов присутствия достигло 67.

По итогам года оператор вышел на чистую прибыль в 3,9 млрд рублей и сохранил лидерство по динамике строительства базовых станций. Tele2 первая в России запустила тестовую зону 5G. Абонентская база компании составила 44,6 миллиона пользователей, при этом показатель NPS у Tele2 остается самым высоким в телеком-отрасли – 43%.

Tele2 имеет статус самого быстрорастущего оператора в мире. Она опережает телеком-компании из Китая, США, Таиланда и Польши, согласно выводам на основе банка данных Analysys Mason. В 2015-2018 гг. Tele2 демонстрировала среднегодовые темпы роста сервисной выручки в номинальном выражении относительно рынка в 12%, что поставило компанию на первое место по динамике среди мировых операторов.

Все региональные подразделения Tele2 объединены в девять крупных организационных единиц — макрорегионов: «Байкал и Дальний Восток», «Волга», «Москва», «Северо-Запад», «Сибирь», «Урал», «Центр», «Черноземье» и «Юг».







1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

### 1.3 Продукты и услуги

Tele2 предоставляет абонентам услуги мобильной связи и скоростного мобильного интернета в стандартах 4G, 3G и 2G. Продуктовый портфель компании включает простые и удобные предложения как для физических лиц, так и для корпоративных клиентов. Следуя концепции «Другие правила», Tele2 первой на рынке начала персонализировать свои продукты.

В 2019 году Tele2 запустила обновленную тарифную линейку «Мой Tele2». Оператор подробно проанализировал профили потребления различных групп абонентов и еще лучше узнал их потребности. В новой линейке наряду со старыми преимуществами появились дополнительные возможности. Абонен-

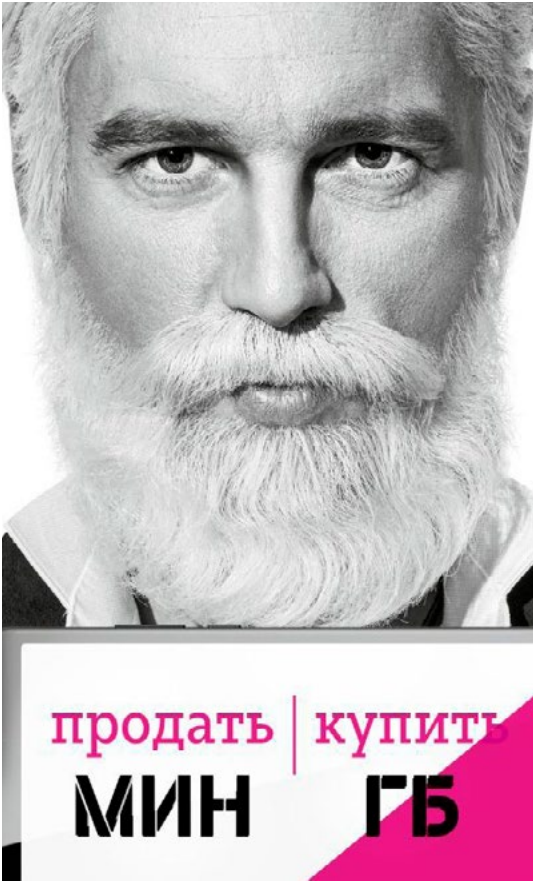
там тарифной линейки «Мой Tele2» доступны бесплатные звонки внутри сети, которые не уменьшают пакет минут. Сервис «SOS-пакет» гарантирует клиентам доступ к мессенджеру WhatsApp и навигационным приложениям «Яндекс» даже при нулевом балансе счета. Услуга «Делитесь гигабайтами», доступная на большинстве тарифных планов, позволяет делиться интернет-трафиком с другими абонентами Tele2 по всей России. Сервис по продаже минут и гигабайтов «Маркет Tele2» позволяет абонентам открытых для подключения пакетных тарифов покупать и продавать минуты, гигабайты и SMS и предоставляет клиентам полную свободу управления пакетом своего тарифного плана.

Абоненты новой тарифной линейки могут пользоваться интернетом в международном роуминге на еще более выгодных условиях с услугой «Месяц интернета в путешествиях». С ней абоненты новых тарифов могут получить доступ к безлимитному интернету на месяц по выгодной цене. Абоненты обновленных тарифов «Мой онлайн» и «Мой разговор» получили возможность добавить в пакет минут звонки на местные городские номера. Пользователи нового тарифа «Мой онлайн» также могут включить в пакет звонки в другие регионы России. Специально для «умных» устройств Tele2 запустила тариф «Интернет для вещей» с включенным интернет-пакетом и важным преимуществом: трафик округляется до 1 Кб.

Tele2 подтверждает свою репутацию трендсеттера на российском телеком-рынке. Реализуя концепцию «Другие правила», оператор запустил ряд инновационных продуктов.

В 2019 году Tele2 запустила платформу «Маркет Tele2»: первую онлайн-площадку, где абоненты могут покупать и продавать минуты и гигабайты, причем по всей стране, благодаря чему пользователи получили полную свободу обращения с пакетами своего тарифного плана. За первый месяц

ПОЛНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ  
УСЛУГ И ТАРИФОВ  
ПРИВЕДЕН  
НА КОРПОРАТИВНОМ  
ИНТЕРНЕТ-САЙТЕ  
[TELE2.RU](https://tele2.ru)



работы площадки количество выставленных лотов превысило миллион.

Благодаря сервису «Делитесь гигабайтами» клиенты Tele2 первыми смогли передавать пакеты интернет-трафика другим пользователям бесплатно. С 2019 года делиться гигабайтами можно не только в домашнем регионе, но и по всей России бесплатно.

Еще один уникальный для российского телеком-рынка продукт – корпоративный тарифный план «Моя команда». Это общий тариф, позволяющий бизнес-клиентам выбрать оптимальный объем услуг связи для всей компании и распределить его между сотрудниками. В новом продукте Tele2

по-прежнему сохраняет максимально персонализированный подход – теперь корпоративный клиент формирует оптимальное соотношение минут, гигабайтов и SMS на всю компанию. Еще одна особенность – каждому пользователю общего тарифа «Моя команда» подключается индивидуальный тарифный план «Командный игрок» без абонентской платы, чтобы у него был собственный лицевой счет и возможность быть на связи после исчерпания выделенных ему лимитов из пакета общего тарифного плана.

Полный перечень услуг и тарифов приведен на корпоративном интернет-сайте <https://tele2.ru>.



# 1.4 Положение на рынке



В 2019 году Tele2 начала оказывать услуги голосовой связи и высокоскоростного мобильного интернета в Ивановской и Ярославской областях. С запуском сети в этих регионах Tele2 завершила проект по «замыканию кольца» вокруг Москвы, и общее число регионов присутствия достигло 67. Компания входит в четверку крупнейших федеральных операторов, действующих на рынке мобильной связи. Из года в год Tele2 подтверждает статус одной из самых динамичных и эффективных компаний в отрасли. Оператор продолжает сохранять минимальный уровень оттока абонентов и демонстрирует прирост абонентской базы во всех сегментах. По итогам 2019 года доля Tele2 по абонентам в России составляла 19%.\*

В 2019 году Tele2 продолжает опережать других операторов мобильной связи по показателю NPS – Net Promoter Score (готовность клиентов активно рекомендовать оператора родственникам, друзьям и знакомым), который у Tele2 составляет 43% против 31% у ближайшего конкурента. Компания также традиционно лидирует по показателям Consideration (готовность потенциального клиента сменить оператора): 37% против 33% у ближайшего конкурента, и Value for Money (лучшее соотношение цены и качества): 25% против 18%.\*\*

Лидерство Tele2 по показателям восприятия клиентов стало важным фактором роста операционных показателей компании. По итогам 2019 года

средний доход на одного абонента (ARPU) вырос на 8,3% и составил 305 рублей, количество активных пользователей мобильного интернета выросло на 39%, а годовой отток абонентов сократился на 2,6 п. п. и составил 34,8%. У оператора положительный баланс по MNP: к Tele2 приходит больше абонентов других операторов, чем уходит. По данным компании, в Москве Tele2 является лидером по числу перенесенных в свою сеть номеров и с большим отрывом опережает ближайшего конкурента по данному показателю.

Абонентская база компании на 31 декабря 2019 года составила 44,6 млн человек, увеличившись на 2,3 млн человек за год

\*по данным AC&M Consulting      \*\* по данным внутреннего исследования



1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

# 1.5 Развитие сети мобильной связи

Tele2 – крупный федеральный оператор, работающий в том числе в регионах со слаборазвитой дорожной сетью и географически отдаленными территориями, где недостаточно представлены другие виды связи. Оператор считает важным предоставлять качественные и доступные услуги жителям сельской местности, малых и средних городов на отдаленных и труднодоступных территориях. Tele2 последовательно инвестирует в развитие технологической инфраструктуры, что позволяет обеспечить устойчивое покрытие таких территорий. В этом контексте ключевой элемент социальной миссии компании — преодоление цифрового неравенства и предоставление широким слоям населения страны доступа к качественным и недорогим услугам связи — оптимально сочетается с ее бизнес-стратегией.

Tele2 создает свою инфраструктуру таким образом, чтобы сеть работала максимально эффективно. Компания тщательно подходит к планированию технического развития, применяя решения на основе big data, и использует современное высокопроизводительное и энергоэффективное

По итогам 2019 года в регионах присутствия сетями 4G Tele2 покрыто 94% населения, сетями 3G – 93% населения, сетями 2G – 96% населения. По количеству РЭС стандарта LTE Tele2 занимает второе место в телеком-отрасли, по общему количеству РЭС – третье. По данным Роскомнадзора, Tele2 третий год подряд остается лидером по динамике строительства базовых станций.

Доля абонентских устройств в сети Tele2 с поддержкой 4G постоянно растет и в 2019 году она достигла 83%, поэтому компания уделяет особое внимание развитию сетей LTE и предоставляет услугу скоростного мобильного интернета во всех регионах присутствия.

В начале 2019 года Tele2 заключила контракт с Ericsson на установку 50 тысяч базовых станций в 27 регионах России, включая Москву и Санкт-Петербург. Совместный проект с Ericsson позволит Tele2 повысить скорости передачи данных, модернизировать сеть на фоне активного роста трафика и подготовить ее к запуску стандарта 5G. Уже в июне в Санкт-Петербурге накануне ПМЭФ-2019 состоялся первый в России видеозвонок в сети 5G между абонентами Tele2 и «Мегафона».

8 августа 2019 года Tele2 и Ericsson запустили первую в России пилотную зону 5G в центре Москвы. Тестовая зона 5G была развернута на коммерческой сети Tele2 с использованием передового оборудования Ericsson. Сплошное outdoor-покрытие опытного участка сети 5G охватывает Тверскую улицу – от Кремля до Садового кольца. Пилотная зона 5G запущена в диапазоне 28 ГГц в режиме NSA с использованием якорного диапазона Band7 LTE (2600 МГц). Режим NSA позволяет развернуть 5G в сетях LTE и упрощает внедрение новейшего стандарта на начальном этапе.



Также Tele2 успешно провела испытания абонентского оборудования в первой пилотной сети 5G и получила скорость 2,1 Гбит/с и минимальное время задержки 9 мс на абонентском устройстве. Технологию отличает 5G высокая скорость передачи данных, большие емкости и сверхнадежные соединения с низкой задержкой. Это позволит обеспечить массовое подключение устройств интернета вещей для самых разнообразных задач развития общества.

На время эксплуатации тестовой сети 5G флагманский салон Tele2 на Тверской улице, д. 25/9 превратился в 5G Hub, где Tele2 демонстрировала реальные пользовательские и бизнес-сценарии применения 5G. С помощью технологий дополненной реальности (AR) Tele2 и Ericsson наглядно объяснили, как стандарт 5G оптимизирует городскую инфраструктуру, производство, транспортную отрасль и сельское хозяйство. Направляя планшет на объекты специальной экспозиции, посетители 5G Hub Tele2 видели реализацию бизнес-кейсов в дополненной реальности. Среди представленных

сценариев были контроль качества продукции, мелиорация парков и сельхозугодий, отслеживание логистики и сохранности грузов.

Также Tele2 в игровом формате продемонстрировала разницу между 5G и 4G в дополненной реальности. Два смартфона были подсоединены к сети 4G и Wi-Fi-терминалу 5G WNC. Игроки сражались в виртуальный пинг-понг, используя вместо теннисных ракеток обычные смартфоны. Таким образом, ракетка являлась единственным физическим объектом в игре, а мяч, стол и сетка – элементами дополненной реальности. Ракетка-смартфон на базе 4G не позволяла игроку показать такую же быструю реакцию, как у спортсмена, которому доступны низкая задержка и высокая скорость 5G. Пользовательский кейс показал, как новейшая технология расширяет возможности AR/VR.

8 АВГУСТА 2019 ГОДА  
TELE2 И ERICSSON  
ЗАПУСТИЛИ ПЕРВУЮ  
В РОССИИ ПИЛОТНУЮ  
ЗОНУ 5G В ЦЕНТРЕ  
МОСКВЫ

Доля абонентских устройств  
в сети Tele2 с поддержкой 4G  
постоянно растет и в 2019 году она  
достигла 83%

оборудование. Все это позволяет предоставлять абонентам надежную мобильную связь по самым выгодным ценам. В 2019 году Tele2 завершила масштабный проект по оснащению всех сайтов оператора базовыми станциями LTE.



## Развитие сетей в Москве и Московской области

Москва остается ключевым драйвером роста активных пользователей мобильного интернета. В 2019 году LTE-инфраструктура Tele2 в столичном регионе была модернизирована с учетом постоянного роста пропускаемого трафика. По итогам 2019 года число базовых станций LTE увеличилось в столице практически в два раза (+95%) год к году. Причиной таких беспрецедентных темпов стройки стало не столько расширение зоны покрытия, сколько задача обеспечить необходимую емкость сети: объемы передаваемых данных за последний год увеличились в два раза, в том числе за счет развития сегмента IoT, распространения цифровых сервисов и все большего потребления data-услуг. Особое внимание Tele2 уделила увеличению зоны покрытия 4G в Московской области – она была расширена более чем в 100 населенных пунктах. Обеспечение полной бесшовности пользования услугами мобильной связи даже в самой труднодоступной точке региона – одно из главных направлений деятельности компании. На данный момент сеть Tele2 доступна для 99,8% населения Московской области.

Оператор также развивал сеть на стратегических объектах: в районе транспортных развязок, в аэропортах и Московском метрополитене. Так, в начале 2020 года сеть Tele2 стала доступна на протяжении 264 км столичной подземки. Абоненты оператора могут пользоваться скоростным 4G-интернетом не только на станциях, но и в перегонах между ними.

В 2019 году Tele2 продолжила расширять качественное покрытие крупных инфраструктурных объектов в столичном регионе, в том числе на всем протяжении Лефортовского автомобильного тоннеля и в терминале F Московского аэропорта Шереметьево. Общая площадь объектов, где в 2019 году появился устойчивый сигнал Tele2, превысила 2,8 млн кв.м. Особое внимание было уделено новостройкам столицы – стратегически важным indoor-объектом стал многофункциональный комплекс Neva Towers.

Это самый масштабный проект, реализованный Tele2 в 2019 году, – площадь покрытия составила 357 тыс. кв. м.

Tele2 также уделяет большое внимание доступности и качеству голосовой связи. По результатам ежегодного исследования информационно-аналитического агентства TelecomDaily Tele2 заняла первое место среди операторов в Московской области по совокупности параметров качества услуг в части голосового соединения. Кроме того, компания продемонстрировала стабильное качество установления соединения. В области оператор не потерял ни один из 229 тестовых вызовов из-за обрывов. В Москве этот показатель сократился до 0,2%.

Количество бизнес-абонентов Tele2 в Московском регионе за 2019 год увеличилось в 2,3 раза, а выручка – в 2 раза. Клиентами оператора стали в том числе представители крупного бизнеса: Московский кредитный банк, ВГТРК, Центральный банк РФ, ФК «Динамо-Москва», Счетная палата РФ, Московская городская дума и другие.

**КОЛИЧЕСТВО БИЗНЕС-АБОНЕНТОВ TELE2 В МОСКОВСКОМ РЕГИОНЕ ЗА 2019 ГОД УВЕЛИЧИЛОСЬ В 2,3 РАЗА, А ВЫРУЧКА – В 2 РАЗА**





## 1.6 Научно-техническое развитие

Телеком-отрасль динамично развивается в условиях высокой конкуренции, компании стремятся расширять сферу деятельности, чтобы удовлетворить новые потребности пользователей. Tele2 уже давно не ограничивается ролью поставщика мобильных услуг. Стратегия компании нацеливает все ресурсы на создание и развитие ценности для клиента, а скоординированное и быстрое внедрение высокотехнологичных решений позволяет добиться впечатляющих результатов.

Big data сегодня является неотъемлемой частью бизнеса компании. В 2019 году Tele2 запустила центр компетенций по анализу больших данных, сфокусировалась на автоматизации процессов и масштабировании, создала продуктовые agile-команды, которые отвечают за разные направления бизнеса: инсайты (поиск инновационных решений для внутренних заказчиков), ритейл, эффективность процессов, геоаналитику, финансовые сервисы, сегментацию. За 2019 год эффект от реализации внешних и внутренних проектов по аналитике больших данных вырос в 2 раза и составил 1,057 млрд рублей. Два года подряд аналитика на основе больших данных становится самой динамично растущей услугой среди бизнес-абонентов компании.

В 2019 году Tele2 продолжила сотрудничество с ДИТ Москвы. Так, data scientists оператора выполнили анализ структуры населения региона, динамики ее изменения, трафика пассажиров в метро на вход и выход в привязке ко времени суток. Такие данные дают возможность властям реализовать концепцию «умного» города: планировать парковки, маршруты общественного транспорта, остановки, детские сады и т.д.

Также Tele2 реализовала масштабный проект для комитета по туризму Ленинградской области. Компания проанализировала портрет и географию посетителей фестиваля «Чудо света», который прошел в ноябре на Дворцовой площади Северной столицы.

Услуги рискованного скоринга, верификации и других сервисов стали более востребованными, так как Tele2 постоянно совершенствует модели и расширяет число сегментов целевой аудитории, учитывая особенности бизнеса разных заказчиков.

Одной из ключевых внутренних инициатив 2019 года стал проект Smart Capacity – умное управление емкостью сети оператора. На основе предиктивной аналитики специалисты Tele2 находят потенциальные «узкие места» и расширяют емкость сети там, где это необходимо. Это высокоприоритетная задача, так как такой подход позволяет увеличить эффективность инвестиций в инфраструктуру и предоставить клиентам качественный сервис и высокую скорость мобильного интернета.

В 2019 году Tele2 поставила на поток использование предиктивной аналитики для повышения эффективности бизнеса. Так, десятки коммерческих и технических показателей работы оператора оцениваются в горизонте ближайших трех месяцев. Точность модели позволяет планировать работу разных подразделений и принимать верные управленческие решения.

Tele2 активно работает над проектами в области интернета вещей – IoT, фокусируясь на разработке практических решений, которые уже сейчас можно использовать в промышленности, ЖКХ, экологии и марикультуре. Так, Tele2 вместе с партнерами разработала IoT-решение для энергосбытовых компаний. В 2018-2019 гг. Tele2 развернула две пилотные зоны NB-IoT в жилых домах в Москве и Санкт-Петербурге на базе своей инфраструктуры с использованием оборудования Nokia и Ericsson. «Умные» счетчики автоматически передавали точные показания на сервер энергосбытовых компаний. По итогам тестов решение рекомендовано «Мосэнергосбытом» к использованию предприятиями.

У Tele2 также есть IoT-решение для промышленных предприятий, которое в августе-сентябре 2019 года

было протестировано на сети LTE на Кировском заводе в Санкт-Петербурге. Система передавала в центр мониторинга данные с большого числа измерительных приборов, установленных на тепломатристралях и водопроводных трубах завода. При этом технология NB-IoT обеспечивает глубокое проникновение сигнала, что актуально для условий неоднородной заводской среды. В мае 2019 года Tele2 запустила проект цифровизации мариферм Приморского края. Tele2 установила в акваториях датчики, измеряющие физические и гидрохимические параметры воды, критичные для выращивания морских гидробионтов – эта информация поступает марифермерам через мобильную сеть Tele2 в режиме реального времени. Цифровой подход повышает качество и выживаемость марикультур на 20-30%. IoT-решение можно также использовать для экологического мониторинга воды.

В 2019 году Tele2 активно развивала направление телемедицины в России. Один из проектов был запущен в партнерстве с компанией DOC+. Это приложение, представляющее собой мобильную клинику в смартфоне. Для реализации была выбрана модель подписки. Один месяц абоненты могли советоваться с любыми врачами бесплатно, затем консультации стоили 5 рублей в день. Клиент мог задавать специалисту сколько угодно вопросов в выбранном формате: чат, аудио- или видеозвонок. Педиатры и терапевты консультировали клиентов Tele2 круглосуточно. Tele2 отметила высокую удовлетворенность сервисом: средняя оценка клиентов DOC+ составила 4,9 балла из 5 возможных.

В салонах Tele2 с 2019 года абоненты оператора получили возможность оформить годовое медицинское онлайн-обслуживание сервиса «Телемед» по специальным выгодным тарифам. Услуга позволяет клиентам консультироваться с врачом по телефону, а также советоваться с юристами в сфере здравоохранения. «Телемед» – первая и самая крупная

в России система мгновенной консультационной поддержки. Сервис работает круглосуточно и включает консультации от врачей ведущих медицинских учреждений страны.

В 2017 году Tele2 вышла на лидирующие позиции в развитии MVNO в России, поставив создание виртуальных операторов на поток. В 2019 году количество абонентов MVNO на сети Tele2 составило 3,75 млн абонентов.

Всего на сети Tele2 сейчас работает больше 20 виртуальных операторов, среди которых «СберМобайл», «Тинькофф Мобайл», «Ростелеком», «ВТБ Мобайл» и другие

Выручка Tele2 от «фабрики» MVNO увеличилась на 133% год к году.

В 2019 году Tele2 вышла в новые сегменты рынка. В октябре компания подписала меморандум о сотрудничестве с Томским государственным университетом. Документ предполагает создание первого в России университетского MVNO и участие студентов в проекте. Также в 2019 году Tele2 начала работать в M2M-сегменте и заключила договор о создании MVNO для АО «Глонасс».

Tele2 обошла ведущие телеком-компании разных стран и получила награду как лучший мировой хост-оператор MVNO на Всемирном конгрессе виртуальных операторов. Лидерство Tele2 в этом направлении стало возможным в том числе благодаря внедрению платформы MVNE, которая позволяет быстро и с минимальными затратами запускать MVNO-проекты.

# 1.7 Розничная сеть продаж

**ПРОЕКТ TELE2  
«DIGITAL САЛОН»  
(ФОРМАТ 3.0)  
ПОЛУЧИЛ  
ПРЕСТИЖНУЮ ПРЕМИЮ  
«ВРЕМЯ ИННОВАЦИЙ»  
В НОМИНАЦИИ  
«ОТКРЫТИЕ ГОДА»  
В КАТЕГОРИИ  
«ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ»**

Tele2 построила самую эффективную розничную сеть в телеком-отрасли. Количество монобрендовых салонов и модулей Tele2 составляет 3 350. Tele2 развивает свою розничную сеть по принципу франчайзинга. Выбранная модель снижает издержки и выстраивает более качественный и эффективный алгоритм работы, адаптивный к любым изменениям. Став участником партнерской программы Tele2, предприниматель получает возможность открыть собственное дело на основе детально проработанного и стандартизированного бизнес-решения, включающего в себя ряд преимуществ. Tele2 заинтересована в успехе партнеров, поэтому оказывает им поддержку на всех этапах ведения бизнеса. Анализ эффективности

деятельности партнеров производится с помощью программы «Рейтинг дилеров». Основным критерием оценки является соблюдение высоких стандартов клиентского сервиса в торговых точках.

Компания планирует развитие розницы и оценивает эффективность работы действующих салонов с помощью «стратегии картирования» и анализа big data. Всего SIM-карты Tele2 продаются более чем в 105 000 точек, в том числе и в салонах партнеров, среди которых «Почта России», крупные розничные сети, банки и другие.

Дальнейшие планы связаны с качественным, а не количественным развитием. В частности, компания расширяет список сервисов и услуг, доступных в салонах. Все большим спросом в монобрендах Tele2 пользуются такие нетелеком-услуги, как страхование, финансовые сервисы, настройки смартфона. В 2019 году посетители салонов Tele2 также могли приобрести платное ПО, антивирусные программы Eset, подписки на видеосервисы IVI, Okko, Wink.

В 2019 году Tele2 запустила инновационную для отрасли концепцию розничной сети в формате 3.0. Она опирается на digital-подход в трех плоскостях: коммуникациях, сервисе и ассортименте. Цифровые коммуникации, начиная с медиафасадов на входе, полностью меняют традиционное представление о дизайне салона связи и выделяют Tele2 на рынке операторской дистрибуции. Витрины становятся цифровым арт-объектом и способом коммуникации с клиентом. Комбинация виртуальных кубов и цифрового дисплея позволяет полно представить информацию о тарифах, сервисах и событиях в Tele2.

Цифровой формат сервиса устраняет барьеры: консультант может обслужить клиента в любой точке зала, используя планшет. Виртуальная витрина «Все в один клик» позволяет клиенту проверить карту

зоны покрытия Tele2 и выполняет функции терминала самообслуживания. Через цифровой интерфейс пользователь может выбрать номер, оставить заявку на переход по MNP или сменить тариф. В digital-салонах размещаются постаматы, в которых посетители могут забрать заказы из популярных интернет-магазинов. Посетители салона будут пользоваться и другим предложением от оператора за рамками телеком-бизнеса: клиенты Tele2 могут бесплатно выпить кофе с помощью приложения «Мой Tele2».

Благодаря digital-подходу к выкладке товара в салонах 3.0 посетитель может знакомиться со смартфонами при помощи интерактивной витрины, которая выводит на большой дисплей не только характеристики гаджета, но и отзывы о модели в интернете. Помимо этого, в отличие от отраслевых практик, Tele2 не просто предлагает ознакомиться с актуальными моделями смартфонов, а формирует разные сценарии digital-экосистем. Таким образом пользователи могут не только протестировать смартфон, но и дополнить его наушниками, часами и другими гаджетами. В Зоне умных вещей компания представляет коптеры, VR-очки, action-камеры и компоненты умного дома. Tele2 предлагает клиенту самому «настроить» цифровой образ жизни.

Товары, представленные в салонах Tele2, можно также заказать в интернет-магазине. Что примечательно, сегодня пользователи в 85% случаев, даже выбирая продукцию в интернет-магазинах, забирают покупку в розничных точках продаж. Проанализировав данный тренд, Tele2 в августе 2019 года открыла в своих салонах зоны крупнейшего онлайн-ритейлера AliExpress. В них можно протестировать и заказать товар с AliExpress, срок доставки которого составит от двух до десяти дней. Так, сохраняя привычный для покупателя формат заказа, оператор поддерживает стиль

Tele2 стала лауреатом X ежегодной премии «Права потребителей и качество обслуживания» в категории «Розничные услуги» в номинации «Франшиза года»

жизни абонента и дает возможность сэкономить свое время.

Проект Tele2 «Digital салон» (формат 3.0) получил престижную премию «Время инноваций» в номинации «Открытие года» в категории «Телекоммуникации»

Tele2 стала лауреатом X ежегодной премии «Права потребителей и качество обслуживания» в категории «Розничные услуги» в номинации «Франшиза года».

В престижном профессиональном отраслевом конкурсе Retail Week Awards 2019. Tele2 получила награды в двух номинациях: «Лучший покупательский опыт» и «Магазин года / Открытие года».

Tele2 продолжает активно развивать направление мобильной коммерции: в 2019 году оператор подключил более 3000 интернет-магазинов, онлайн-игр и различных социальных сетей, в которых можно оплатить товары и услуги со счета телефона. В целом выручка компании в этом сегменте увеличилась в два раза. Среди популярных услуг не только мобильные и денежные переводы, оплата штрафов и покупки в Google Play, но и благотворительные взносы.

**В ПРЕСТИЖНОМ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ  
ОТРАСЛЕВОМ  
КОНКУРСЕ RETAIL  
WEEK AWARDS 2019.  
TELE2 ПОЛУЧИЛА  
НАГРАДЫ В ДВУХ  
НОМИНАЦИЯХ:  
«ЛУЧШИЙ  
ПОКУПАТЕЛЬСКИЙ  
ОПЫТ» И «МАГАЗИН  
ГОДА / ОТКРЫТИЕ  
ГОДА»**







1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

# 2

## ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА

- 2.1. [Стратегия Tele2 как стратегия устойчивого развития](#)
- 2.2. [Управление КСО и устойчивым развитием](#)
- 2.3. [Заинтересованные стороны Tele2](#)



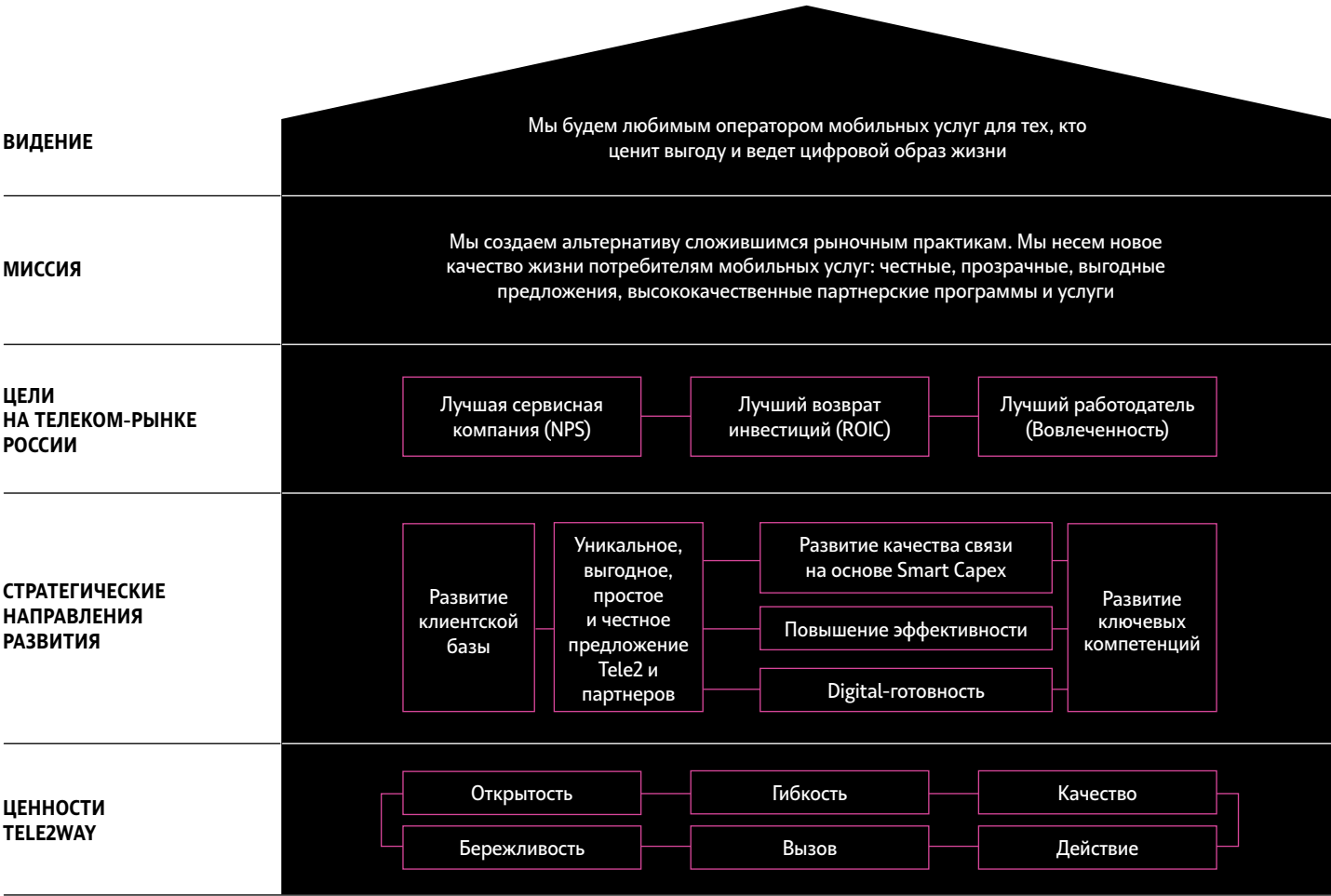
2.1

Стратегия Tele2 как стратегия устойчивого развития

Tele2 рассматривает стратегию компании как стратегию устойчивого развития, определяющую приоритетные задачи, используемые ресурсы и последовательность шагов по достижению стратегических целей Tele2 в интересах всех заинтересованных сторон.

Для того чтобы наглядно представить стратегию компании, в Tele2 используется образ дома. «Дом Tele2» — это схема, которая наиболее емко описывает ценности компании, ее цели и приоритетные области развития на 2018-2022 гг.

Стратегия учитывает все происходящие изменения и корректирует свой путь к достижению долгосрочных целей. Компания сохраняет и поддерживает видение, миссию и стратегические цели, которые отражают интересы ее стейкхолдеров. Ценности Tele2 остаются неизменными, но получают новые области для развития, что отражается в развивающейся системе этических стандартов ведения бизнеса и нормах поведения сотрудников, позволяющих интегрировать ценности в конкретные бизнес-процессы.



Видение

отражает то, к чему стремится компания, какой она хочет стать в будущем в результате реализации своей корпоративной стратегии:

Мы будем любимым оператором мобильных услуг для тех, кто ценит выгоду и ведет цифровой образ жизни.

Миссия

определяет предназначение компании, суть ведения бизнеса:

Мы создаем альтернативу рыночным практикам. Мы несем новое качество жизни потребителям мобильных услуг: честные, прозрачные, выгодные предложения, высококачественные партнерские программы и услуги.

Бизнес-стратегия lifestyle enabler

Уникальная бизнес-стратегия Tele2 lifestyle enabler проходит через всю систему стратегических целей и направлений развития компании и таким образом выводит эту систему на качественно новый уровень. Компания вышла за рамки привычного восприятия оператора связи, став создателем и ключевым игроком digital-экосистемы на базе мобильных услуг.

Стратегия lifestyle enabler означает, что Tele2 создает простые, выгодные и удобные мобильные сервисы для своих абонентов в самых различных сферах человеческой жизни. Таким образом повы-

шает ценность, создаваемую компанией для общества, и идет по пути эволюции своей стратегии как стратегии устойчивого развития.

В поддержку новой бизнес-стратегии Tele2 внедрила коммуникационную платформу «Другие правила», повышающую эффективность взаимовыгодного взаимодействия компании с заинтересованными сторонами. Честно, просто, выгодно — три главных принципа «других правил», на основе которых создаются инновационные продукты, новые подходы в обслуживании и перестроении сети продаж.





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

# Стратегические цели компании на рынке

**Стать лучшей сервисной компанией.** В то время как конкуренция за абонентов обостряется, а отличительные особенности действующих на рынке операторов мобильной связи размываются, качество обслуживания клиентов становится одним из основных приоритетов бизнеса.

**Обеспечить лучший возврат инвестиций.** Значительные инвестиции последних лет в развитие сетевой инфраструктуры позволили существенно сократить отставание от конкурентов. Инвести-

ционная политика Tele2 базируется на принципе: каждый вложенный рубль должен приносить максимальную отдачу как для компании, так и для клиентов.

**Стать лучшим работодателем.** Любая компания — это, прежде всего, люди, работающие в ней. Кадры — это главный актив, и компания по-прежнему будет заботиться о профессиональном развитии сотрудников, чтобы сохранить уникальный дух Tele2.

# Стратегические направления развития на 2018-2022 годы

**Развитие структуры абонентской базы.** Рынок телекоммуникаций достиг насыщения, рост по числу абонентов и выручке существенно замедлился, при этом доминируют ценовые формы конкуренции. В текущих условиях основной целью Tele2 становится удержание и развитие собственной абонентской базы, предложение клиентам высококачественного обслуживания, а также современных, выгодных и удобных собственных и партнерских продуктов и сервисов. Для компании важно способствовать тому, чтобы клиенты активно использовали их на повседневной основе, поддерживая с помощью оператора свой собственный цифровой стиль жизни.

**Уникальное выгодное, простое и честное предложение.** Взаимодействие с клиентами, партнерами и конкурентами основывается на честности и открытости. В описании продуктов Tele2 нет «звездочек», скрытых условий или навязанных услуг. Оператор не подключает платных подписок без соответствующего осознанного запроса клиента, открыто и своевременно информирует об изменениях условий оказания услуг, не допускает массовых раздражающих рассылок. Tele2 предлагает выгодные собственные и партнерские продукты и услуги, объединенные в единую экосистему, поддерживающую стиль жизни клиентов.

**Развитие качества сети на основе SMART CAPEX.** Компания продолжит активно инвестировать в развитие сети. Расширение зоны покрытия, увеличение емкости с учетом активного роста потребления, поддержание высокого качества услуг и скорости передачи данных с фокусом на технологии LTE — одна из главных задач бизнеса в ближайшей перспективе. При этом компания будет использовать новые подходы к «умному» инвестированию на основе технологии больших данных, для того чтобы максимизировать эффективность этих инвестиций.

**Повышение эффективности.** Tele2 придерживается разумного подхода при распоряжении ресурсами и поддерживает те активности, которые востребованы клиентами и принесут максимальную отдачу в запланированные сроки. Лидерство по эффективности всегда было в ДНК компании, и она продолжит использовать накопленный опыт при запуске новых продуктов и услуг в будущем.

**Цифровая трансформация.** В условиях стремительной динамики технологического рынка умение быстро реагировать на изменение внешней среды и конкурентной ситуации является залогом успешного развития компании. Бурный рост темпов цифровизации российского общества вслед за развитыми рынками Азии, Европы и США заставляет операторов активнее трансформировать свои бизнес-модели и предоставлять новые цифровые продукты, использовать цифровые каналы коммуникаций.

**Развитие ключевых компетенций сотрудников.** Команда Tele2 — это ее главный актив, для которого разработан свой план развития. От реализации этого плана зависит будущее компании, ее роль на рынке и в отрасли в целом. Компания помогает сотрудникам развивать такие ключевые компетенции, как стремление к достижениям, ответственность за результат, клиентоориентированность, инновационность, бизнес-мышление, воодушевление команды.







1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

# Ценности Tele2

**Открытость.** Честность и открытость лежат в основе общения в Tele2. Сотрудники работают в команде и всегда делятся опытом, навыками и знаниями.

**Вызов.** Tele2 бросает вызов трудностям, невозможному и самой себе. Смелость — это принцип компании. Tele2 принимает решения, на которые другие не отваживаются, и никогда не сдается.

**Бережливость.** Tele2 инвестирует с умом и тщательно следит за расходами. Компания подвергает сомнению любые затраты.

**Качество.** Просто — значит качественно. Tele2 никогда не ставит под угрозу ожидаемое качество.

**Гибкость.** Tele2 реагирует и действует быстро. Компания любит изменения и всегда стремится достигать большего. Tele2 внимательно следит за потребностями клиентов и меняется в соответствии с ними.

**Действие.** Tele2 всегда в центре событий. В компании принято проявлять инициативу и предлагать решение, а не просто говорить о проблеме.



## Принципы и нормы ответственного ведения бизнеса

Tele2 считает необходимым придерживаться принципов честного и ответственного ведения бизнеса, зафиксированных в «Политике о корпоративной социальной ответственности» и «Кодексе этики и делового поведения». Положения этих документов, во многом опирающиеся на принципы Глобального договора ООН и ряда других международных и национальных кодексов и стандартов, соотнесены

с заинтересованными сторонами компании, позволяют последовательно интегрировать ценности в бизнес-процессы и предоставляют критерии для принятия ответственных управленческих решений в интересах устойчивого развития.

## Основные принципы Tele2 в области КСО и устойчивого развития

- Стратегические бизнес-цели Tele2, связанные с предоставлением клиентам доступной, качественной и надежной связи, реализация стратегии lifestyle enabler и концепции «Другие правила» соответствуют принципам социальной ответственности и устойчивого развития, что позволяет достигать синергетического эффекта, когда служение интересам общества находится в разумном балансе с деловыми целями и задачами бизнеса компании;
- Деятельность в области корпоративной социальной ответственности рассматривается как фактор конкурентной устойчивости компании на рынке, а также как показатель снижения нефинансовых рисков, способствующий росту устойчивости бизнеса в долгосрочном периоде;
- Tele2 последовательно интегрирует деятельность в области КСО в систему корпоративного управления и корпоративную культуру, при поддержке сотрудников компании и всех заинтересованных сторон. Таким образом, деятельность Tele2 в области корпоративной социальной ответственности строится так, чтобы вклад компании в устойчивое развитие был системным, эффективным, долгосрочным и понятным для всех заинтересованных сторон;
- Tele2 объединяет компетенции с партнерами и диверсифицирует ресурсы, направляемые на развитие проектов в области корпоративной социальной ответственности. Партнерство с благотворительными и социальными организациями, органами власти и СМИ — один из ключевых принципов реализации социально ориентированных проектов Tele2.

## Нормы этики и делового поведения

Нормы этики и делового поведения Tele2 распространяются на взаимодействие компании со всеми заинтересованными сторонами и создают основу для принятия ответственных решений в следующих областях:

- Роль и ответственность руководства Tele2
- Взаимоотношения с акционерами
- Внутренние отношения, в том числе уважительное отношение, соблюдение прав человека и справедливые условия работы
- Охрана труда и экологическая безопасность
- Прозрачность ведения бизнеса
  - Управление рисками
  - Достоверность отчетности
  - Противодействие корпоративному мошенничеству и коррупции
  - Предотвращение и урегулирование конфликта интересов
- Защита информации ограниченного доступа
- Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и распространению оружия массового уничтожения
- Честная конкуренция и соблюдение антимонопольного законодательства
- Внешнее взаимодействие
  - Взаимодействие с деловыми партнерами и клиентами
  - Взаимодействие с государственными (муниципальными) органами
  - Взаимодействие с обществом и общественными организациями





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

ПОДДЕРЖКА ВЫСОКОЙ  
ЭФФЕКТИВНОСТИ  
КОРПОРАТИВНОГО  
УПРАВЛЕНИЯ —  
ОДИН ИЗ ВАЖНЫХ  
ЭЛЕМЕНТОВ  
СТРАТЕГИИ КОМПАНИИ  
КАК СТРАТЕГИИ  
УСТОЙЧИВОГО  
РАЗВИТИЯ



## Корпоративное управление

Система корпоративного управления Tele2 направлена на достижение баланса между интересами участников (акционеров), членов совета директоров, менеджмента и рядовых сотрудников, а также иных заинтересованных сторон. Высокий уровень корпоративного управления позволяет принимать максимально эффективные и ответственные управленческие решения, привлекать профессиональных партнеров и крупных инвесторов, а также увеличивает рентабельность бизнеса. Поддержка высокой эффективности корпоративного управления — один

из важных элементов стратегии компании как стратегии устойчивого развития.

Высшим органом управления Tele2 является общее собрание участников, которое формирует подотчетный ему совет директоров. Руководство текущей деятельностью компании осуществляется единоличным исполнительным органом — генеральным директором, который назначается советом директоров.

## Основные органы управления

Вопросы, связанные с ключевыми аспектами корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития, находятся в ведении генерального директора, а также рассматриваются на заседаниях комитетов при совете директоров. Совет директоров состоит из семи человек: шести

неисполнительных директоров и одного независимого директора. Корпоративный секретарь отвечает за соблюдение органами управления и сотрудниками Tele2 требований законодательства, устава и внутренних документов компании.



## Состав совета директоров

СЕРГЕЙ АНОХИН	Старший вице-президент — финансовый директор ПАО «Ростелеком»
БОЯН ИВАНОВИЧ (BOJAN IVANOVIC)	Управляющий директор «ВТБ Капитал»
ВЛАДИМИР КИРИЕНКО	Первый вице-президент ПАО «Ростелеком»
МИХАИЛ ОСЕЕВСКИЙ	Президент ПАО «Ростелеком»
АЛЕКСАНДР ПЕНТЯ	Заместитель генерального директора АО «АБР Менеджмент»
АННА ШУМЕЙКО	Старший вице-президент, руководитель аппарата Президента ПАО «Ростелеком»
СЕРГЕЙ ЭМДИН	Генеральный директор Tele2





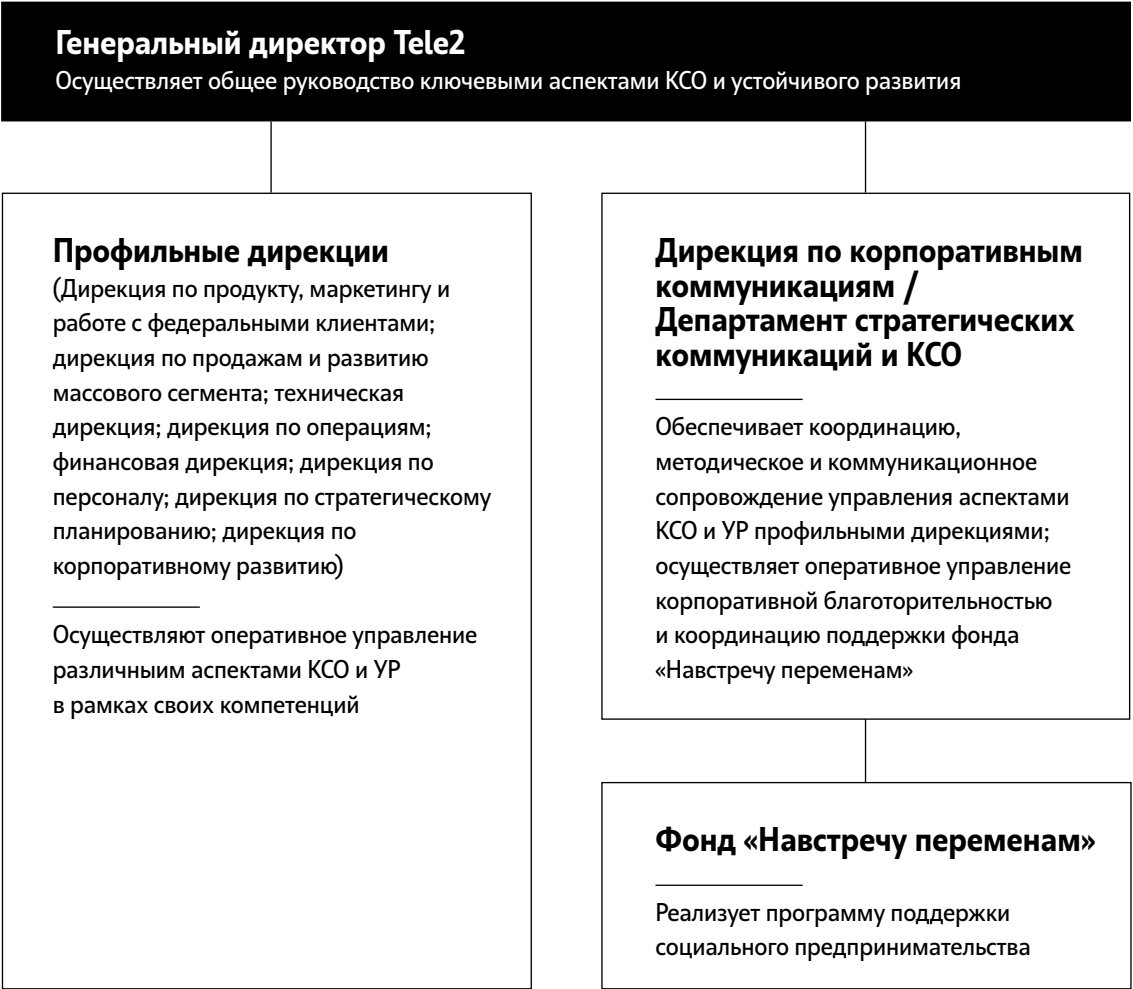
1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

# Система управления КСО и устойчивым развитием

Принципы и нормы ответственного ведения бизнеса, представленные в «Политике о корпоративной социальной ответственности Tele2» и «Кодексе этики и делового поведения», интегрированы в бизнес-процессы компании, являются их неотъемлемой частью и служат практическим ориентиром в ежедневной деятельности на всех управленческих и операционных уровнях.

Оперативное управление отдельными аспектами деятельности в сфере КСО и устойчивого разви-

тия осуществляется профильными дирекциями компании. Общую координацию, методическое и коммуникационное сопровождение этой деятельности обеспечивает дирекция по корпоративным коммуникациям (департамент стратегических коммуникаций и КСО). Эта дирекция также осуществляет оперативное управление корпоративной благотворительностью и координацию работы фонда «Навстречу переменам», который занимается поддержкой социального предпринимательства.







1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология



**Цели в области устойчивого развития** – это всеобщий призыв к действиям по искоренению нищеты, обеспечению защиты нашей планеты, повышению качества жизни и улучшению перспектив для всех людей во всем мире. Эти 17 Целей были приняты всеми государствами – членами ООН в 2015 году. Каждая цель содержит ряд показателей, которые должны быть достигнуты в течение 15 лет. Для их достижения необходимы совместные усилия правительств, гражданского общества и бизнеса. По определению ООН, устойчивое развитие заключается в том, чтобы развитие нынешнего поколения не шло вразрез с интересами будущих поколений.



### Целевые ориентиры Tele2 при достижении социального и экологического эффекта от профильной деятельности компании



Создание рабочих мест и обеспечение для сотрудников современных и комфортных условий труда, социальных гарантий и перспектив профессионального развития



Внедрение новых клиентоориентированных стратегий в практику телекоммуникационного бизнеса в России (lifestyle enabler, «Другие правила»)



Ликвидация цифрового неравенства путем строительства сетей мобильной связи на отдаленных, труднодоступных и малонаселенных территориях



Повышение качества услуг в условиях роста уровня конкуренции на рынке мобильной связи

### Целевые ориентиры Tele2 в области социального инвестирования



Помощь талантливой молодежи в достижении целей развития и реализации собственного потенциала. Это в том числе поддержка образовательных программ и профессиональной ориентации молодежи в регионах присутствия



Поддержка проектов в области охраны здоровья и популяризации здорового образа жизни; содействие массовому спорту, профилактике заболеваний и доступности для населения качественной медицинской помощи



Поддержка людей с ограниченными возможностями, а также благотворительных и волонтерских инициатив, которые позволят им полноценно интегрироваться в общественную жизнь, в том числе благотворительная помощь институциональным учреждениям социальной направленности – детским домам, реабилитационным центрам, клиническим больницам



Поддержка малого предпринимательства, в том числе социального предпринимательства, и содействие формированию цивилизованной предпринимательской культуры с необходимыми элементами социальной ответственности



Повышение цифровой грамотности и обеспечение безопасности клиентов при использовании мобильной связи



Экология и охрана окружающей среды: использование современных энергоэффективных технологий связи для экономии ресурсов и минимизация воздействия на окружающую среду; утилизация отходов



1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

## 2.3 Заинтересованные стороны Tele2

Выстраивание отношений со стейкхолдерами на основе взаимного доверия и сотрудничества не только создает позитивный деловой климат, но и становится конкурентным преимуществом компании. Для эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами Tele2 проводит непрерывный мониторинг деятельности в области КСО и устойчивого развития и оценку результатов посредством системы обратной связи и тематических исследований. Компания активно привлекает заинтересованные стороны к проектированию, планированию, реализации и оценке эффективности своих усилий в экономической, социальной и экологической сферах. Удовлетворение ожиданий заинтересованных сторон, вносящее вклад в достижение релевантных ЦУР ООН, компания рассматривает в качестве приоритетов своей стратегии

в области устойчивого развития. Взаимодействие с заинтересованными сторонами строится на основе принципов и норм ответственного бизнеса компании.

### В качестве заинтересованных сторон Tele2 рассматривает:

- клиентов
- сотрудников
- акционеров и инвесторов
- деловых партнеров
- некоммерческие организации
- органы власти
- экспертное и деловое сообщество
- средства массовой информации

### Клиенты

Предоставление современных, качественных, доступных и безопасных услуг мобильной связи широким слоям населения России — важнейшая задача маркетинговой и социальной политики Tele2, ориентированной на потребительскую аудиторию. Пользователи услуг рассматриваются как полноценные партнеры, с которыми компания выстраивает доверительные и открытые отношения. Tele2 учитывает мнение абонентов при разработке продуктов и услуг, формировании планов технического развития сети и развития сети дистрибуции, активно вовлекая их в процессы тестирования качества связи и уровня обслуживания.

Tele2 создает простые, выгодные и удобные мобильные сервисы для своих клиентов в различных сферах человеческой жизни. Последовательно воплощая концепцию «Другие правила», Tele2 регулярно запускает инновационные продукты,

создавая альтернативу существующим решениям на рынке и подтверждая свой статус трендсеттера. Оператор предлагает клиентам персонализированные услуги, активно выступает против навязанных правил и ограничений, способствует формированию зрелых потребительских сообществ посредством просветительской и информационной деятельности. В партнерстве с компаниями из других отраслей Tele2 разрабатывает новые уникальные сервисы для своих клиентов, формируя новую digital-экосистему.

Как социально ответственный оператор Tele2 фокусируется на сокращении цифрового неравенства и повышении доступности услуг связи для населения. Компания инвестирует в развитие сети для обеспечения жителей отдаленных, труднодоступных и малонаселенных пунктов голосовой связью и мобильным интернетом.



### Сотрудники

Ключевую роль в достижении успеха компании играют квалифицированные, целеустремленные, лояльные сотрудники, разделяющие корпоративные ценности и нацеленные на достижение общих целей. В Tele2 ведется планомерная работа по формированию и сохранению сильного кадрового резерва, предоставляются широкие возможности для профессионального и личностного роста.

Tele2 неукоснительно соблюдает права человека и гражданина по отношению ко всем сотрудникам. Компания запрещает любые виды дискриминации в активной или пассивной форме при приеме на работу, в процессе трудовой деятельности или

профессионального роста на основании этнической принадлежности, национальности, вероисповедания, политических убеждений, инвалидности, пола, сексуальной ориентации, брачного или родительского статуса, возраста. Tele2 рассматривает разнообразие взглядов, мнений и убеждений как фактор обеспечения прав и свобод человека. Никто из сотрудников не может подвергаться на рабочем месте физическому, психологическому или вербальному насилию. Все нанятые сотрудники заключают трудовые договоры в соответствии с требованиями трудового законодательства, определяющие условия их занятости.





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

Акционеры и инвесторы



Компания развивается быстрыми темпами и является привлекательным объектом для инвестиций. Tele2 строго соблюдает правила и стандарты бухгалтерского учета (МСФО), точно и полностью предоставляет финансовую информацию и использует необходимый внутренний контроль и процедуры, обеспечивающие соответствие бухгалтерского учета и финансовой отчетности действующему законодательству. Достоверность финансовой документации способствует ведению эффективной деятельности компании и перво-степенна для сохранения уверенности и доверия акционеров.

Деловые партнеры



Доверительные и прозрачные отношения с деловыми партнерами — один из ключевых элементов успеха компании. Tele2 выбирает подрядчиков и поставщиков, а также принимает решения о корпоративных закупках на основе анализа издержек, финансовых и нефинансовых рисков, с учетом объективных критериев и высоких требований к качеству продукции и услуг. При заключении договоров с подрядчиками и поставщиками компания строго соблюдает политику закупок. Автоматизированная система обеспечивает подачу заявок поставщиками в электронном виде, ускоряет оценку их предложений, согласование и выбор победителя.

В рамках корпоративного управления обеспечиваются контроль, классификация и подведение итогов всех сделок в соответствии с учетной политикой компании. Сотрудники, участвующие в составлении финансовой отчетности, проходят специальное дополнительное обучение. Система контроля качества исключает любую неточность или манипуляцию данными. Благодаря этому Tele2 использует полную, достоверную и актуальную информацию в публичных сообщениях, а также в отчетах и документах для государственных и налоговых органов.

Tele2 проводит переговоры с поставщиками и дилерами по специально разработанному процедурам, привлекает сторонних ответственных лиц и использует принцип «четырех глаз», когда все документы утверждаются и подписываются двумя руководителями, не находящимися во взаимном подчинении. Это способствует независимому принятию решений и позволяет исключить злоупотребления со стороны сотрудников, а также ситуации, когда третьи лица оказывают необоснованное влияние на принятие деловых решений. Любые попытки со стороны подрядчиков и поставщиков незаконно повлиять на закупочные решения Tele2 строго пресекаются, а сами контрагенты получают отказ в сотрудничестве.

Некоммерческие организации

Планирование и реализация активности Tele2, направленной на поддержку и развитие местных сообществ, осуществляются в тесном партнерстве с некоммерческими организациями, ориентированными на решение социальных и экологических проблем. Партнерские отношения позволяют добиваться высокой результативности и адресности социальных инвестиций, развивать корпоративную благотворительность и волонтерство, а также ставить целевые ориентиры в области КСО и устойчивого развития в соответствии с актуальными ожиданиями и запросами населения.

Органы государственной власти

Взаимодействие с федеральными органами государственной власти

Как федеральный оператор Tele2 активно участвует в формировании законодательства, регулирующего сферу телекоммуникаций. Представители компании привлекаются для работы в экспертных советах и профильных комитетах органов государственной власти, в частности — в работе временной комиссии Совета Федерации по развитию информационного общества, в экспертном совете комитета Госдумы по информационной политике, информационным технологиям и связи, в рабочих группах Министерства связи и массовых коммуникаций, экспертного совета при правительстве РФ, экспертного совета ФАС по вопросам связи.

Тесное взаимодействие с НКО способствует большей прозрачности и повышению эффективности социального инвестирования Tele2 за счет объединения ресурсов, экспертных и управленческих компетенций. На протяжении длительного периода Tele2 оказывает стратегическую и финансовую поддержку фонду «Навстречу переменам», который имеет значительный, в том числе международный, опыт поддержки социального предпринимательства.



Взаимодействие с региональными органами государственной власти и местного самоуправления

В регионах присутствия Tele2 объединяет усилия, компетенции и ресурсы с органами исполнительной власти для дальнейшего развития отрасли связи, повышения доступности мобильных услуг и ликвидации цифрового неравенства. Tele2 подписала соглашения о взаимодействии и сотрудничестве с администрациями большинства регионов присутствия компании. Компания строит собственные базовые станции и предоставляет качественные и недорогие услуги мобильной связи, в том числе на малонаселенных, труднодоступных и отдаленных территориях, осуществляет поддержку социальных проектов. В свою очередь, администрации регионов создают режим максимального благоприятствования для реализации инвестиционных проектов.







### Экспертное и деловое сообщество

Tele2 активно сотрудничает с отраслевыми общественными организациями и экспертными сообществами, такими как Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП), Ассоциация менеджеров России, Медиакоммуникационный союз, Союз LTE, Ассоциация документальной электросвязи, Российская ассоциация электронных коммуникаций, Ассоциация

предприятий компьютерных и информационных технологий, Региональный общественный центр интернет-технологий и другими профессиональными объединениями. Оператор принимает активное участие в обсуждении перспектив развития российской телеком-отрасли и проблем ее регулирования.

### Средства массовой информации

Tele2 предоставляет обществу полную и объективную информацию о своей деятельности. Дирекция по корпоративным коммуникациям Tele2 на регулярной основе информирует СМИ и медиасообщество о различных аспектах работы компании, оперативно обрабатывает обращения журналистов и аналитиков отрасли. За 2019 год компания выпустила более 1800 пресс-релизов и подготовила свыше 1000 комментариев в ответ на запросы СМИ. Представители Tele2 регулярно принимают участие в крупнейших отраслевых форумах, конференциях и круглых столах в разных регионах страны.

Компания системно работает над информированием и вовлечением журналистов, блогеров, аналитиков и лидеров общественного мнения в телекоммуникационную тематику. На регулярной

основе в регионах организуются пресс-конференции по ключевым направлениям развития бизнеса Tele2, проводятся пресс-туры для освещения профессионально значимых отраслевых событий и запуска объектов сетевой и сервисной инфраструктуры. В 2019 году Tele2 организовала более 200 мероприятий с участием журналистов и блогеров. Усилия компании нацелены на то, чтобы представители СМИ и широкой общественности всегда имели возможность оперативно получить достоверную информацию по актуальным вопросам отрасли телекоммуникаций.







1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

# 3

## TELE2 – ДОСТУПНАЯ И КАЧЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ

- 3.1. [Доступность услуг](#)
- 3.2. [Качество связи](#)
- 3.3. [Качество обслуживания](#)
- 3.4. [Безопасность в сфере мобильной связи](#)



### 3.1 Доступность услуг



# НАСТРОЙ СВОЙ СУПЕРТАРИФ

На новых тарифах линейки «Мой Tele2»

КОЛИЧЕСТВО  
АКТИВНЫХ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ  
МОБИЛЬНОГО  
ИНТЕРНЕТА  
ЗА 2019 ГОД  
ВЫРОСЛО НА  
**39%**

Tele2 способствует решению важной социальной задачи — сделать качественную и недорогую мобильную связь доступной максимальному числу жителей, в том числе в отдаленных уголках страны. Население многих регионов имеет относительно

Tele2 вносит вклад в преодоление цифрового неравенства и формирование единого телекоммуникационного пространства на территории России

невысокие доходы и требовательно относится к качеству и стоимости услуг мобильной связи. Tele2 разделяет эту позицию и стремится предоставлять современные качественные услуги связи по доступной цене и сохраняет ценовое лидерство во многих регионах страны, предлагая выгодные в России тарифы для частных лиц и предпринимателей. Таким образом, коммерческая стратегия компании полностью совпадает с принципами социальной ответственности и устойчивого развития.

Компания также фокусируется на максимальной прозрачности своих услуг. С запуском полноценного тарифного конструктора пользователи Tele2 получили возможность

влиять на параметры своих тарифов и самостоятельно определять его наполнение.

Tele2 постоянно расширяет список сервисов в международном роуминге, успешно ведет переговоры с роуминговыми партнерами для оптимизации стоимости обслуживания. Услуги «Месяц интернета в путешествиях» и «Безлимитный интернет за границей» дают возможность абонентам Tele2 экономить на интернете в длительных и коротких поездках за границу и действуют уже в 149 странах.

Одновременно с запуском персонализированных тарифов и инновационных услуг для клиентов Tele2 сосредоточила усилия на популяризации исполь-

зования мобильного интернета. Оператор создает новые возможности как для молодого поколения, так и для пожилых людей. Количество активных пользователей мобильного интернета за 2019 год выросло на 39%. В салонах Tele2 представлены устройства от ключевых брендов потребительских предпочтений, спрос на них растет, причем клиенты все больше выбирают надежные и функциональные устройства. Доля LTE-смартфонов по итогам 2019 года выросла на внушительный 31 п. п. до 78%. Пользование современными гаджетами и высокоскоростной передачей данных открывает для клиентов новые возможности для общения и информационного обмена.

## 3.2 Качество связи

Развитие качества сети и клиентского сервиса являются ключевыми приоритетами в стратегии Tele2. Постоянное развитие инфраструктуры позволяет оператору сохранять и наращивать пропускную способность сети для поддержания высокого качества услуг. Техническая служба



НЕЗАВИСИМЫЕ  
ЭКСПЕРТЫ  
НЕОДНОКРАТНО  
НАЗЫВАЛИ  
TELE2 ЛИДЕРОМ  
ПО СКОРОСТИ  
ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ  
В РАЗЛИЧНЫХ  
РЕГИОНАХ СТРАНЫ

компании в плановом режиме и на основе обращений пользователей регулярно увеличивает зону покрытия сети и улучшает качество связи в местах повышенных нагрузок. Внедренная Tele2 система активного мониторинга непрерывно оценивает качество голосовой связи, успешность отправки SMS и MMS, доступность онлайн-ресурсов и каналов соединения, тестирует скорость передачи данных и ряд других параметров. В случае неудовлетворительных результатов проверки комплекс автоматически передает информацию в службу поддержки сервисов. Это позволяет оператору устранить возможную проблему до того, как с ней столкнутся пользователи.

В режиме реального времени ведется проверка качества междугородной и международной связи, при этом тестирование доступно в сетях нескольких сотен мобильных операторов в 200 странах мира. Система позволяет удаленно, без участия роуминг-партнеров, проводить замеры по всему миру, не тестируя качество связи на месте.

В 2019 году оператор внедрил зонтичную систему инвентаризации телекоммуникационной сети SunVizion Network Inventory, разработанную компанией Suntech. Решение обеспечивает хранение информации о физическом и логическом уровнях сетевой инфраструктуры и повышает эффективность управления сетью.

Tele2 интегрировала решение с системами управления, что позволило настроить автоматический сбор данных о конфигурации сети и получать целостную и полную картину о ее топологии. Система включает в себя модуль Workflow, осуществляющий контроль проведения работ на всех этапах процессов, связанных с техническим обслуживанием сети, планированием и предоставляемыми услугами. С помощью интеллектуального управления данными о загруженности отдельных радиолиний специалисты смогут предотвратить проблемы, связанные с перегрузками.

Независимые эксперты неоднократно называли Tele2 лидером по скорости передачи данных в различных регионах страны. Это связано с тем, что компания строит сети 3G и 4G на самом современном оборудовании и с применением новейших технологий планирования и постоянно инвестирует в развитие сети.

В Московском регионе Tele2 уделяет особое внимание качеству услуг мобильного интернета. В частности, на станциях Московского метрополитена Tele2 первой обеспечила стопроцентное

indoor-покрытие сети 4G в перегонах и на станциях, включая сопутствующую инфраструктуру: переходы, эскалаторы и лестницы. Оператор также обеспечил уверенный прием сигнала в крупных торговых и бизнес-центрах столицы и области, гостиницах, на выставочных и музейных площадках (в Экспоцентре, Гостином дворе, Музее русского импрессионизма, Государственном Кремлевском дворце). В связи с растущей нагрузкой на сеть оператор увеличил емкость каналов связи на ключевых объектах транспортной инфраструктуры (в аэропортах Шереметьево, Домодедово, Внуково и на железнодорожных вокзалах столицы), а также на территории развлекательных и спортивных комплексов. Например, оператор провел

дополнительные технические работы и обеспечил надежными услугами связи болельщиков на стадионе «Открытие Арена».

Кроме того, оператор перезапустил в Московском регионе услугу передачи голоса в сетях VoLTE (Voice over LTE) для широкой линейки устройств. Эта технология гарантирует пользователям мгновенное соединение и высокое качество передачи речи, минимизирует риск обрыва. Техническое решение также обеспечивает экономию ресурса аккумулятора и непрерывное подключение к 4G, благодаря чему клиент может говорить по телефону, не покидая интернет-сессии.







1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

### 3.3 Качество обслуживания



Tele2 традиционно уделяет особое внимание качеству обслуживания, это один из важных дифференциаторов компании. Разрабатывая инновационные проекты в сфере клиентского опыта Tele2 предоставляет клиентам возможность оперативно решить все вопросы, связанные с обслуживанием, как в дистанционных каналах, так и в монобрендовой рознице. Персонализация, омниканальность и массовая диджитализация рынка – вот основные тренды будущего, которые уже сейчас успешно применяются в компании.

Tele2 неоднократно признавалась лидером в клиентском обслуживании в телекоме. В 2019 году Tele2 получила наивысшие баллы по потребительскому опыту в отрасли в исследовании «С

потребителем „на ты“» международной аудиторско-консалтинговой компании KPMG. Критерий «Забота о потребителе», по которому Tele2 показала наилучший результат, характеризует способность компании войти в положение клиента для формирования более прочных отношений.

Компания уже несколько лет подряд выигрывает в разных номинациях CX WORLD AWARDS. Престижная международная награда вручается за успешные проекты и инновации в области улучшения клиентского опыта. В 2019 году Tele2 стала лучшей в четырех категориях: «Лучший контактный центр», «Лучший мультиканальный клиентский опыт», «Лучший клиентский опыт онлайн-вовлеченности», «Лучшая практика клиентской аналитики и



обратной связи». По совокупности наград компания обходит всех других операторов.

В 2019 году Tele2 впервые участвовала в конкурсе «Хрустальная гарнитура», в котором состязались свыше 360 номинантов из более чем 100 компаний контактных центров России и стран СНГ. Оператор успешно выступил во всех номинациях, где представил свои проекты, и победил в шести из них: «Лучший клиентский опыт в социальных сетях», «Эффективные инновации в клиентском обслуживании», «Лучшая программа мотивации вовлеченности персонала», «Лучшая команда контроля и оценки качества», «Лучшая практика исходящего взаимодействия с клиентами», «Лучший руководитель клиентского сервиса».

Единый контактный центр Tele2 функционирует на базе площадок дистанционной поддержки, расположенных в Иркутске, Ростове-на-Дону, Саранске и Челябинске. Более 2000 сотрудников ежемесячно обрабатывают 3,5 млн запросов клиентов из 67 регионов РФ. Tele2 отвечает абонентам круглосуточно и без выходных во всех дистанционных каналах поддержки – по телефону, в веб-чате и мессенджере, по электронной почте.

Решение телефонного обращения в среднем занимает 2 минуты, а ожидание ответа – не более 40 секунд, что является лучшим результатом в телеком-отрасли. Согласно данным исследовательского холдинга «Ромир», общее время решения клиентского запроса в Tele2 составляет 4 мин. 16 сек. – это вдвое быстрее результата ближайшего конкурента, операторы которого обрабатывают запрос в среднем за 8 мин. 37 сек. Автоматизированное рабочее место сотрудника абонентского обслуживания Tele2 интегрировано с внутренними корпоративными сервисами. Это позволяет получать оперативный доступ к данным о клиентах (пол, возраст, история обращений), а также предоставлять им информацию по финансовым операциям и менять тарифные планы. Такие данные помогают быстро и эффективно решить запрос клиента и сэкономить его время.

Более 65% абонентов получают нужную информацию без помощи оператора с помощью системы динамического речевого взаимодействия. Всего за пять минут ответы на свои вопросы с помощью IVR получают 2300 абонентов.

Tele2 стремится сохранять лидерство по NPS и формировать у клиента опыт «WOW-сервиса». Это достигается в том числе благодаря тщательному мониторингу качества обслуживания.

Более 95% абонентов оценивает работу центра дистанционной поддержки на отлично, а около 98,5% запросов решается на первой линии.





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

Что касается обслуживания в онлайн-среде, Tele2 следует тренду цифровизации и активно развивает обслуживание в digital-каналах. Клиенты компании

Более 95% абонентов оценивает работу центра дистанционной поддержки на отлично, а около 98,5% запросов решается на первой линии

охотно обращаются за поддержкой в соцсети, а традиционным звонкам все чаще предпочитают мессенджеры. За 2019 год число онлайн-обращений выросло на 70%. Все большей популярностью среди клиентов пользуются чат-бот с девятикратным ростом трафика и поддержка в приложении «Мой Tele2» с семикратным увеличением. Основные правила обслуживания Tele2 в цифровых каналах – эмпатия, неформальное общение с абонентами, отказ от скриптов, подстройка под клиента. Формированием профессиональных навыков операторов занимается команда тренеров. Они не только дают сотрудникам первоначальные знания о действующих процедурах и продуктах компании, но и обучают грамотному общению с людьми. В тренингах служба по работе с персоналом использует индивидуальный подход, инновационные цифровые инструменты и принцип преемственности опыта, а также задействует проведение мозговых штурмов и круглых столов, создание базы идей и развитие института наставничества в компании. Tele2 поощряет инициативность сотрудников и развивает программу «Реальные полномочия». Она наделяет операторов контактного центра правом действовать не по инструкции в нестандартных и сложных ситуациях.

Tele2 первая среди российских компаний и вторая в мире получила сертификат соответствия требованиям современного международного стандарта в области клиентского сервиса ISO 18295. Это свидетельствует о высоком уровне профессионализма и

клиентоориентированности специалистов, отличном качестве сервиса и эффективности процессов управления системой абонентского обслуживания.

В основе клиентского сервиса Tele2 — доброжелательность, качество обслуживания и скорость обработки обращений. Жалобы в Tele2 рассматриваются как важная и полезная информация и используются как эффективный способ повышать качество продукции и сервиса, оптимизировать бизнес-процессы.

Уровень удовлетворенности абонентов измеряется через систему IVR и контактный центр, SMS-рассылки, а также интернет-опросы с использованием электронной почты, социальных сетей, мессенджеров и онлайн-чатов.



Дистанционный контроль качества обслуживания в офисах продаж с 2011 года обеспечивает видеомониторинг. Этот метод обеспечивает прямой контроль во всех точках контакта клиента с сотрудниками компании. Удовлетворенность клиентов при визите в офис продаж стабильно высокая даже при росте трафика.

В 2019 году Tele2 первой на российском телеком-рынке внедрила интеллектуальную аудиосистему анализа клиентского сервиса в сети дистрибуции. Цифровое решение позволяет оценивать разговор консультанта с клиентом с помощью технологий ИИ и автоматизировать мониторинг качества сервиса. Аудиобеджи автоматически распознают речь консультантов. Помимо бизнес-показателей, интеллектуальная система

позволяет оценивать вежливость, коммуникабельность продавца и наличие слов-паразитов. Благодаря решению Tele2 анализирует качество работы каждого консультанта, чтобы в дальнейшем сформировать стратегию обучения и индивидуального развития.

Один из приоритетов системы абонентского обслуживания — защита персональных данных. Доступ к такой информации есть у ограниченного числа сотрудников, работа которых регламентирована и подвергается строгому контролю. Информационные системы и базы данных Tele2 надежно защищены от внутренних злоупотреблений и внешнего вмешательства.





### 3.4    Безопасность в сфере          мобильной связи

Работа по обеспечению безопасности в сфере мобильной связи осуществляется Tele2 в полном соответствии с законодательством Российской Федерации. Стремясь к высокому качеству обслуживания абонентов, оператор особое внимание уделяет вопросам информационной безопасности. Сервисы компании надежно защищены, для реализации специальных проектов Tele2 привлекает сертифицированных внешних экспертов. В целях обеспечения сохранности персональных данных клиентов используются самые современные программные продукты и многоуровневые системы безопасности.

Сотрудники контактного центра Tele2 ежегодно принимают и обрабатывают тысячи жалоб на разные виды мошенничества. Каждое обращение проходит проверку — по ее результатам устраняется возможность совершения подобных преступлений в будущем. В Tele2 действует постоянная федеральная программа по борьбе с преступлениями в сфере мобильной связи, в соответствии с которой оператор блокирует мошеннические SMS и рекламный трафик, маршрутизируемый по нелегальным каналам. Компания выдвигает строгие требования к контент-провайдерам и контролю качества оказываемых услуг, а также предлагает абонентам бесплатные сервисы, которые блокируют подключение нежелательных подписок в интернете. Кроме того, на постоянной основе осуществляется поиск несанкционированных рассылок.

Бесплатный сервис «Антиспам-SMS» позволяет абонентам оператора самостоятельно блокировать входящие SMS-рассылки с любых номеров. Выполняя все установленные законом требования и процедуры, Tele2 по собственной инициативе разъясняет клиентам принципы и формы безопасного использования мобильной связи. Компания проводит активную политику, направленную на

предотвращение случаев телефонного мошенничества и незаконного раскрытия персональных данных (см. раздел 5.1. «Просветительские и образовательные мероприятия о сотовой связи»).

Абоненты, которые обратились в компанию с вопросами, касающимися безопасного использования средств мобильной связи, получают профессиональные консультации. На сайте Tele2 в разделе «Защита и безопасность» также содержится информация о способах предупреждения и защиты от преступных действий, видах мобильного мошенничества и правилах поведения в том случае, если абонент все-таки стал жертвой мошеннических действий.

Представители Tele2 участвуют в тематических мероприятиях (конференциях, круглых столах и т.п.), посвященных проблемам безопасности мобильной телефонии. Компания сотрудничает с правоохранительными органами в расследовании и профилактике преступлений в сфере мобильной связи.

Абонентам Tele2 также доступна специальная версия продукта Eset NOD32 — Mobile Security Tele2. Антивирус в режиме реального времени защищает смартфоны и планшеты от вредоносных программ.







1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

# 4

## ЛЮДИ TELE2

- 4.1. [Численность и характеристика персонала](#)
- 4.2. [Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников](#)
- 4.3. [Профессиональное развитие и обучение](#)
- 4.4. [Вовлеченность персонала](#)

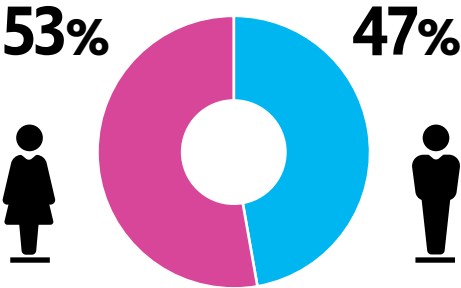




# 4.1 Численность и характеристика персонала

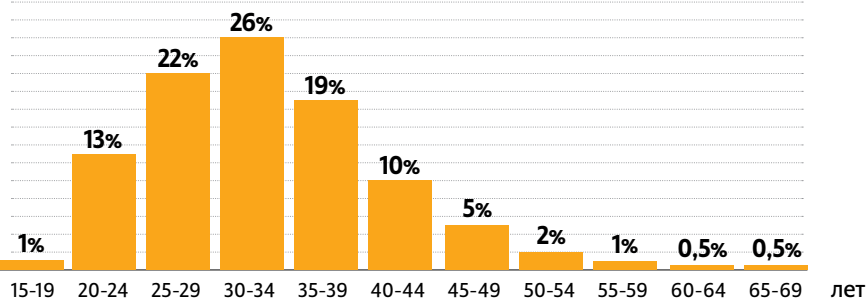
Компания убеждена в том, что ключевую роль в достижении успеха играют квалифицированные, целеустремленные, лояльные сотрудники, разделяющие корпоративные ценности и ориентированные на достижение общих целей. Поэтому в Tele2 ведется планомерная работа по созданию условий для формирования и сохранения сильного кадрового резерва. Для этого компания предоставляет инициативным и перспективным сотрудникам возможности для профессионального и личностного роста.

Гендерная структура персонала



В рамках проекта внедрения новой бизнес-модели Tele2 перешла от региональной к централизованной схеме управления. С целью повышения операционной эффективности компании в сентябре 2017 года Tele2 открыла в Ростове-на-Дону федеральный сервисный центр по работе с персоналом. Центр осуществляет полный цикл кадрового администрирования, поддержку программ компенсаций и льгот, обработку запросов сотрудников и ведение документооборота HR-процессов. С 2018 года центр также начал обеспечивать операционную поддержку бизнес-процессов, связанных с обучением сотрудников.

Возрастной состав сотрудников



## 4.2 Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников



Создание рабочих мест и обеспечение для сотрудников современных и комфортных условий труда, социальных гарантий и перспектив профессионального развития

### Повышение уровня среднего располагаемого дохода

Tele2 реализует масштабную корпоративную социальную политику в отношении сотрудников и членов их семей. Компания предоставляет своим сотрудникам высококонкурентную заработную плату, систему бонусов и компенсаций, обеспечивает медицинское страхование и расширенный социальный пакет.

### Получение актуальных знаний в профессиональной области, в т. ч. связанных с быстрым развитием технологий

Система внутреннего обучения Tele2 охватывает все группы сотрудников и все регионы присутствия. Она строится на принципах непрерывного образования, когда получение новых знаний дополняется освоением лучших практик на рабочем месте и профессиональным общением в команде. Система обучения в Tele2 не только работает на профессиональный рост, но и служит важным инструментом построения команды и развития каналов общения между представителями различных подразделений компании.

### Сохранение здоровья на рабочем месте и вне его

Один из ключевых приоритетов в Tele2 – безопасные и комфортные условия труда. Для предотвращения несчастных случаев и причинения вреда здоровью компания стремится до минимума сократить уровень рисков в производственной среде. Для обеспечения безопасности предоставляется соответствующее оборудование и при необходимости — средства индивидуальной защиты.

Пакет льгот для сотрудников предусматривает ДМС и скидки на страховые программы для родственников; страхование жизни и от несчастных случаев; страхование в поездках; доплату за период нетрудоспособности; компенсацию части расходов сотрудников на занятия спортом.

Компания последовательно реализует мероприятия по созданию комфортной среды и условий труда, отвечающих требованиям экологической безопасности, эргономики и эстетики. Это обеспечивает формирование благоприятного психологического климата в офисе и является фактором охраны здоровья сотрудников.

Штаб-квартира Tele2 размещается на территории современного бизнес-парка класса А — ComCity. Инновационное пространственное решение офиса

отвечает высоким стандартам экологичности и ключевым принципам корпоративной философии.

В офисе помимо открытого пространства рабочей зоны имеются также многофункциональные зоны неформального общения, столовые, комнаты отдыха. Все зоны окружают живые растения. В офисе всегда свежо и комфортно благодаря системе вентиляции и кондиционирования последнего поколения.

### Отсутствие дискриминации по полу, возрасту, этнической принадлежности и пр.

Tele2 неукоснительно соблюдает права человека и гражданина по отношению ко всем сотрудникам. Компания запрещает любые виды дискриминации в активной или пассивной форме при приеме на работу, в процессе трудовой деятельности или профессионального роста на основании этнической принадлежности, национальности, вероисповедания, политических убеждений, инвалидности, пола, сексуальной ориентации, брачного или родительского статуса, возраста.

Tele2 рассматривает разнообразие взглядов, мнений и убеждений как фактор обеспечения прав

и свобод человека. Никто из сотрудников не может подвергаться на рабочем месте физическому, психологическому или вербальному насилию. Принудительный труд и эксплуатация детского труда категорически запрещены. При оформлении на работу в Tele2 сотрудники не должны предоставлять дополнительные документы сверх предписанных действующим трудовым законодательством. Все нанятые сотрудники заключают трудовые договоры в соответствии с требованиями трудового законодательства, определяющие условия их занятости.

### Гарантии трудоустройства и поддержки в случае потери трудоспособности

Оформление всех сотрудников происходит в полном соответствии ТК РФ.

Перечень льгот для сотрудников включает в себя страхование жизни и от несчастных случаев, доплату за период нетрудоспособности, материальную помощь.





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология



## Внедрение новых клиентоориентированных концепций в практику телекоммуникационного бизнеса в России

### Распространение клиентоориентированного подхода на управление персоналом

Tele2 рассматривает сотрудников — полноправных создателей успеха компании — как своих клиентов. Управление персоналом строится на основе трех ключевых ценностей: БЫСТРО, ЧЕСТНО, ИНТЕРЕСНО.

**Быстро:** Оперативно реагируем на потребности наших клиентов — сотрудников. Обеспечиваем быстрый доступ к HR-сервисам в любое время и в любом месте

**Честно:** Ничего не скрываем. Открытые и доступные всем коммуникации, прозрачные и понятные HR-политики. Проекты «Из первых рук» и «Прямая речь» — о главном от первых лиц компании. Проект «Говорим. Слышим. Действуем» — обратная связь без страха.

**Интересно:** Сотрудникам интересно работать и развиваться вместе с компанией благодаря внутренней среде, где каждый может реализовать свой потенциал.

### Объективность оценки результатов деятельности сотрудников

В Tele2 ежегодно проходит оценка индивидуальной эффективности деятельности сотрудников по результатам выполнения целей и по компетенциям. Цели сотрудников соответствуют ключевым направлениям развития компании, приоритетам и задачам структурного подразделения и каскадируются сверху вниз. Непосредственный руководитель регулярно дает обратную связь и проводит мониторинг выполнения целей, позволяющий держать руку на пульсе в реализации поставленных задач. Результаты оценки влияют на премирование, карьерный рост и развитие сотрудников.



### Социальная вовлеченность, ощущение собственной значимости, полезности компании и обществу

Tele2 поддерживает инициативы различного масштаба в области социальной ответственности с участием своих сотрудников и выделяет организационные, информационные и финансовые ресурсы на развитие корпоративного добровольчества.

Компания постоянно совершенствует систему мотивации и поощряет лучших сотрудников. С 2012 года сотрудники, которые внесли значимый вклад в развитие компании, получают награду. В систему высших корпоративных наград компании входят три премии — «Достижение года», «Золотой фонд Tele2», «Бриллиантовый фонд Tele2».

«Достижение года» — это награда для сотрудников любого уровня, продемонстрировавших выдающиеся результаты работы в течение отчетного периода. Ее получают профессионалы, которые реализовали значимый проект, существенно повлияли на бизнес компании, разработали и внедрили инновации. Крупные подразделения самостоятельно отбирают номинантов и определяют победителей в соответствии с квотами, которые рассчитываются пропорционально численности сотрудников. Затем список финалистов рассматривается и утверждается функциональными и административными руководителями номинантов, членами управленческой команды Tele2 и генеральным директором.

Награды «Золотой фонд Tele2» и «Бриллиантовый фонд Tele2» вручаются сотрудникам, проработавшим в компании более 10 и 15 лет соответственно, являющимися амбассадорами бренда и носителями ценностей Tele2 и внесшим большой персональный вклад в развитие бизнеса компании. Номинировать коллегу на получение награды может любой сотрудник. Выбор победителей осуществляется путем общего голосования всех сотрудников в соответствии с квотами на награждение.

С 2011 года действует специальная программа признания для сотрудников, давно работающих в компании: каждые пять лет работы в Tele2 возна-





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология



граждаются памятными подарками. Традиционно проводятся внутрикорпоративные мероприятия, приуроченные к праздникам (день рождения компании, 23 Февраля и 8 Марта, Новый год), что также способствует сплочению коллектива.

Проект Walk the Talk (WTT), запущенный в 2014 году, предоставляет сотрудникам возможность продемонстрировать неравнодушное отношение к работе и внести свой вклад в поддержку восприятия бренда Tele2. Цель проекта — выявить новые задачи и недоработки, которые можно решить собственными силами. Заявить о проблемах можно через мобильное приложение Walk The Talk или через сайт. Заявка автоматически уйдет на нужный уровень соответствующей функции для оперативного устранения проблемы. Находя и исправляя недостатки раньше, чем их заметит наш действующий или потенциальный абонент, мы сохраняем высокий уровень доверия и лояльности клиентов. По итогам 2019 года в проект активно вовлечены более 4500 человек. 50% сотрудников

компании каждый месяц совершают бизнес-значимые активности в WTT.

В проект WTT интегрирован конкурс и геймификация. Каждый сотрудник Tele2 может предложить идею нового продукта, сервиса, услуги или бизнес-процесса. Идеи новых продуктов, услуг или сервисов делятся на инновационные, которые предлагают уникальный для рынка сервис, и операционные — расширяющие функционал существующих услуг.

В 2019 году от сотрудников поступило рекордное количество идей – 3265, что почти в 3,5 раза больше, чем в 2018 году. При этом компания работает над смещением акцента с количества идей на их качество. Реализация проекта WTT не только привела к значительным внутрикорпоративным улучшениям и повысила качество обслуживания клиентов, но и мотивировала сотрудников на дальнейшее развитие.

### Комфортная социальная среда в компании, основанная на общих ценностях

Особое внимание Tele2 уделяет развитию продуктивной и благоприятной корпоративной культуры, способствующей раскрытию личностного и профессионального потенциала каждого сотрудника.

В компании действует «Кодекс этики и делового поведения», где в простой и понятной форме изложены основные принципы Tele2 по этому вопросу. Документ также содержит единые принципы поведения, которыми персонал руководствуется в своей профессиональной деятельности.

Tele2 — крупный федеральный оператор. В 2019 году у компании насчитывается свыше 44 миллионов клиентов в 67 регионах России и более восьми тысяч сотрудников, работающих в разных городах. Единые ценности, лежащие в основе корпоративной культуры компании, являются фундаментом для сплочения и мотивации команды. В Tele2 ценности объединены в систему Tele2Way, которая включает в себя открытость, качество, вызов, гибкость, бережливость и действие. Важным

инструментом ее поддержки является система тренингов Tele2Way. Все новые сотрудники знакомятся с ней на вводном тренинге под руководством амбассадоров, которые хорошо знают и полностью разделяют ценности Tele2, успешно применяют их в повседневной работе, активно способствуют их продвижению внутри организации и прошли курс обучения тренерскому мастерству.

Тренинг для сотрудников проводится в двух форматах. Tele2Way Basic — курс по ценностям и корпоративным стандартам — предназначен для специалистов, а Tele2Way Leadership представляет собой курс для руководителей по корпоративным стандартам вдохновляющего лидерства как ключевой стратегии управления, основанной на модели лидерства Tele2. Обе программы выстроены в соответствии с актуальной бизнес-стратегией компании, коммуникационной платформой «Другие правила» и принятой моделью лидерства. Одним из амбассадоров Tele2Way является генеральный директор компании Сергей Эмдин.





## 4.3 Профессиональное развитие и обучение

Развитие сотрудников – один из ключевых фокусов HR-направления, нацеленных на эффективное достижение стратегических целей компании. В состав модели обучения, основанной на корпоративных компетенциях и ценностях Tele2Way, входят программы очного и дистанционного обучения.

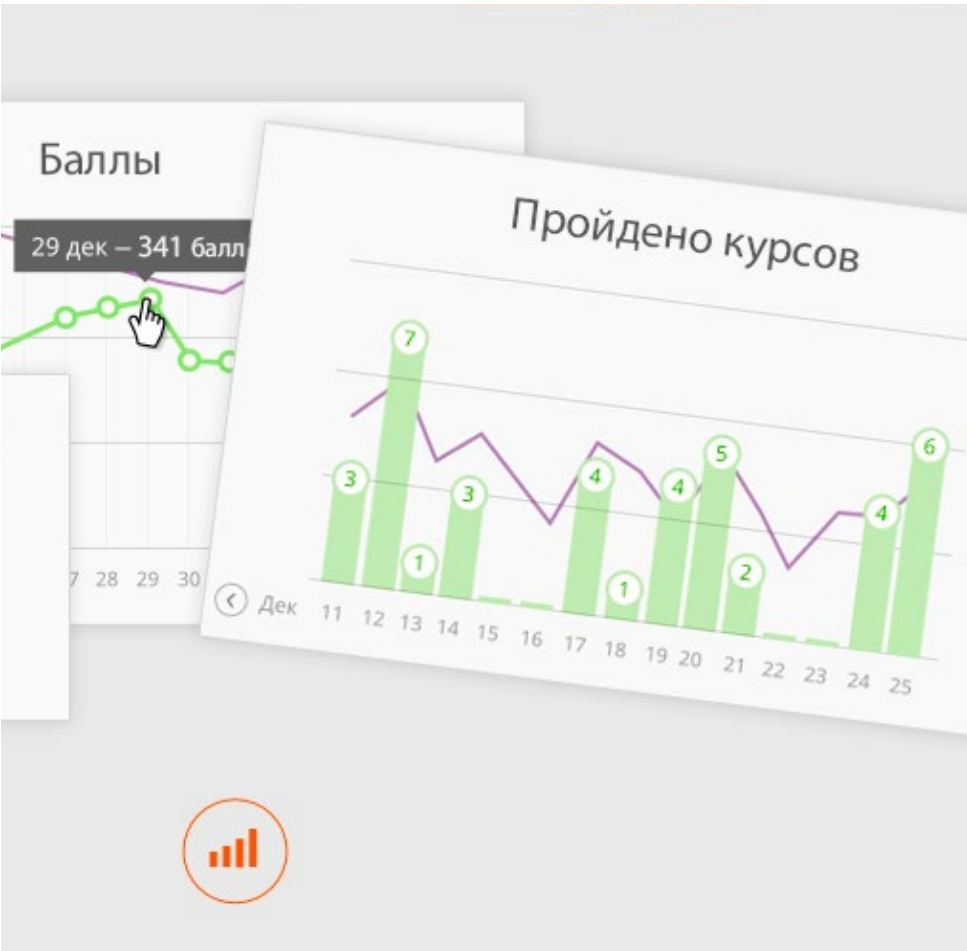
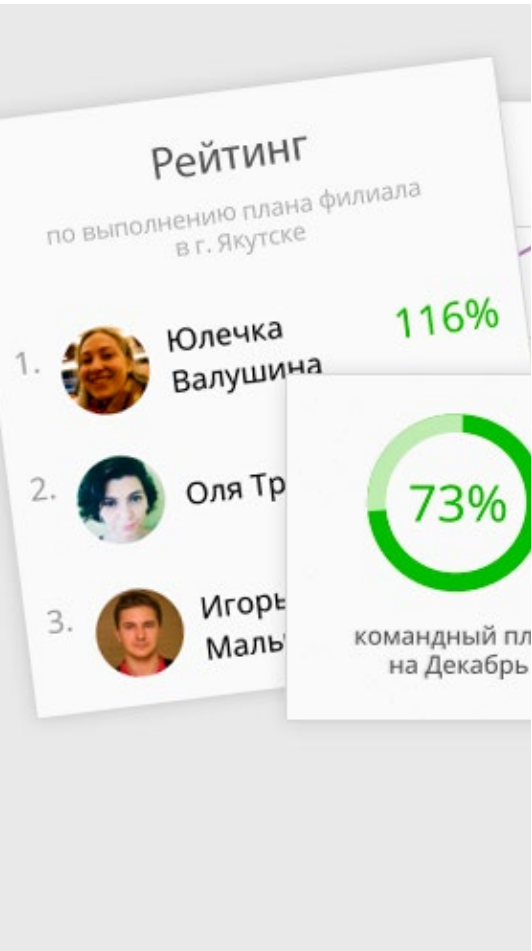
### Очные тренинги

Обучение сотрудников Tele2 строится на базе ежегодных индивидуальных планов развития (ИПР). В 2019 году очные тренинги по программе ИПР посетили свыше 1000 человек. Также компания провела две стратегические программы для руководителей. Программа «Коучинговый подход в работе руководителя» предназначена для среднего и высшего уровня руководства и позволяет изучить основы развивающих бесед с подчиненными. Более 200 руководителей приняли участие в программе. Программа HR Lifehacks проводится для среднего менеджмента и направлена на изучение HR-процессов в компании, что позволяет бизнесу и HR говорить на одном языке. Программу ведут HR-партнеры и HR-директора. Это обучение прошли 650 руководителей.



### Дистанционное обучение

Компания создала развитую экосистему digital-обучения. Она включает лучшие онлайн-курсы от мировых университетов, игровое мобильное приложение, интерактивную образовательную платформу и лекции от профессионалов рынка. Онлайн-формат позволяет вовлекать сотрудников в развитие программ, быстро интегрировать лучшие решения в компании и делать обучение частью повседневной жизни профессионалов Tele2. За четыре года индекс удовлетворенности обучением в компании вырос на 26 п. п. и по итогам 2019 года составил 85%.



### Level Up

Внутренняя обучающая платформа Level Up – первый базовый элемент в образовательной экосистеме Tele2. Платформу активно используют 74% сотрудников. Level Up содержит 50 онлайн-курсов, позволяющих совершенствовать такие навыки, как эмоциональный интеллект, системное мышление или делегирование полномочий. В соответствии с трендом на геймификацию платформа предлагает сотрудникам принять участие в виртуальных дуэлях, заработать баллы и поднять индивидуальный рейтинг.

### Онлайн-обучение на базе Coursera

Еще одна составляющая экосистемы обучения Tele2 – партнерство с ведущей образовательной платформой Coursera. Tele2 стала второй компанией на российском рынке, начавшей сотрудничать с Coursera. Платформа позволяет сотрудникам пройти тренинги в ведущих мировых университетах онлайн. По итогам интервью с топ-менеджерами компании Tele2 определила ряд профессиональных отраслей – компетенций будущего – и составила каталог из 40 курсов. Он охватывает самые актуальные темы – аналитику big data, машинное обучение, искусственный интеллект, дизайн-мышление, технологии маркетинга.





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология



### Skill Cup

Настоящим прорывом в системе онлайн-обучения Tele2 стала платформа Skill Cup, которая позволяет учить в любом месте и в любое время. Мобильное приложение создано по принципу социальной сети и использует микромодульный формат: содержание представлено в виде интерактивных карточек. Примерно 64% сотрудников являются активными пользователями и контент-редакторами платформы. Любое подразделение может быстро создавать свои модули – всего сотрудники компании разработали 229 курсов. Обучение в Skill Cup предполагает освоение нового материала в формате тематических тренировок. В среднем на одну тренировку требуется 7 минут.

### U-Talk

В конце 2017 года в Tele2 был запущен новый образовательный проект для сотрудников U-Talk, дающий знания по актуальным трендам от внутренних и внешних экспертов. Формат вебинара экономит время и позволяет присоединиться к лекции в режиме реального времени. Тематика сессий определяется с учетом мнения сотрудников Tele2 по результатам опросов. Tele2 делает фокус на компетенциях будущего и приглашает экспертов по темам «Инновации будущего», «VR-технологии», «Интернет вещей», «Управление стрессом», «Нейропластичность».

### Система стажировок

Ежегодно Tele2 проводит программу стажировки для студентов предпоследних курсов и выпускников вузов страны в разных регионах России. Стажировка в Tele2 – отличный шанс узнать больше о работе в современной телекоммуникационной компании, испытать свои силы и продемонстрировать собственные компетенции. Студентам Tele2 предлагает оплачиваемую на всех этапах работу, тренинги и дистанционное обучение, участие в масштабных проектах наравне с командой Tele2, возможность перенимать опыт профессионалов и шанс перейти в штат компании после стажировки. За 10 лет существования программы Tele2 Praktik ее участниками стали более 450 студентов.

Программа Tele2 Praktik длится с июля по август включительно. В случае успешного завершения участники могут остаться в компании на пролон-

гированную программу стажировки, которая предполагает частичную занятость в течение учебного года.

В 2019 году программа Tele2 Praktik проходила в центральной функции и макрорегионах. Конкурс составил 62 человека на место. 50 студентов успешно прошли многоуровневый отбор и стали стажерами Tele2, из них 19 – в Москве. Ребята получили профессиональные навыки в таких направлениях, как финансы, маркетинг, корпоративные продажи, управление персоналом, digital, строительство и эксплуатация сети, контроль качества сети, информационные технологии. В пяти регионах и центральной функции на пролонгированную программу стажировки остались 100% стажеров, а в целом по компании 85% студентов приняли решение продолжить стажировку в Tele2.





## 4.4 Вовлеченность персонала

Одна из стратегических целей Tele2 — быть одним из лучших работодателей на телеком-рынке. Прогресс в достижении этой цели компания оценивает с помощью исследования вовлеченности, которое проводится один раз в два года, а также пульс-опросов, которые проводятся в командах и подразделениях, требующих особого внимания. Исследование помогает измерить уровень вовлеченности сотрудников, определить их мотивацию, и готовность прикладывать дополнительные усилия для достижения бизнес-целей, а также понять сильные стороны и зоны роста компании как работодателя и сформулировать целевой план развития.



### Результаты исследования вовлеченности сотрудников Tele2

**94%**

сотрудников готовы  
рекомендовать Tele2  
как работодателя

**+15 п.п.**

по сравнению  
с успешными мировыми  
компаниями

#### Индекс вовлеченности

Tele2 2019	85%
Tele2 2017	+5 п.п. 80%
Россия	+12 п.п. 73%
Телеком-отрасль	+16 п.п. 69%
Успешные мировые компании	+11 п.п. 74%

По данным исследования Korn Ferry

По результатам исследования международной компании Korn Ferry в 2019 году индекс вовлеченности сотрудников Tele2 составил 85%, что превышает бенчмарк телеком-отрасли на 16 п. п. Основными драйверами роста вовлеченности стали несколько важных факторов. Так, 92% сотрудников Tele2 заявили, что гордятся работой в компании. Такой результат на 8 п. п. опережает средний показатель наиболее успешных компаний и на 11 п. п. — бенчмарк телеком-индустрии. Кроме этого, работники Tele2 высоко оценили условия для успеха, которые создает компания. 92% сотрудников считают, что их должность дает возможность решать трудные и интересные задачи, а 86% уверены, что условия работы позволяют достичь максимальной производительности.

Также был измерен новый для российского рынка показатель — индекс лидерства, который показал, что большинство специалистов готовы рекомендовать своего непосредственного начальника в качестве руководителя другим коллегам.





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

# 5

## ВКЛАД В РАЗВИТИЕ РЕГИОНОВ ПРИСУТСТВИЯ



- 5.1. Поддержка фонда «Навстречу переменам»
- 5.2. Взаимодействие с региональными органами государственной власти и местного самоуправления
- 5.3. Вклад компании в реализацию социально направленных проектов



1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

Компания оказывает разнообразную поддержку регионам присутствия. В качестве благополучателей выступают талантливая молодежь и люди с ограниченными возможностями; предприниматели и, в особенности, социальные предприниматели; местные сообщества в целом в рамках проектов в области культуры, охраны здоровья и поддержки здорового образа жизни.

В соответствии с целевыми ориентирами Tele2 реализует благотворительные проекты, поощряет корпоративное волонтерство, развивает корпоративные социальные инвестиции. Поддерживая регионы присутствия, компания вносит вклад в достижение целого комплекса взаимосвязанных ЦУР ООН. Особую важность играет цель 17 «Партнерство в интересах устойчивого развития»: Tele2 активно сотрудничает с Фондом «Навстречу переменам» и другими некоммерческими организациями, координирует свои социальные проекты с региональными органами государственной власти и местного самоуправления.



## 5.1 Поддержка фонда «Навстречу переменам»

В 2012 году Tele2 стала основным партнером фонда поддержки социальных инициатив в сфере детства «Навстречу переменам». Финансовая, консультационная и организационная помощь фонду в рамках проекта федерального уровня — ключевое направление деятельности компании при реализации принципов корпоративной социальной ответственности.

Основная задача фонда «Навстречу переменам» — оказать поддержку социальным предпринимателям, которые меняют жизнь детей к лучшему. Программа фонда предусматривает выявление, конкурсный отбор и поддержку наиболее перспективных проектов, учрежденных социальными предпринимателями — руководителями или

сотрудниками российских некоммерческих организаций, лидерами инициативных групп, которые соответствуют Целям устойчивого развития ООН, имеют потенциал для развития культуры детства в России и работают для улучшения жизни детей и подростков в областях, определенных законом «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях».

Учредители фонда и его партнеры исходят из того, что социальные предприниматели создают новые модели для реализации перспективных бизнес-идей. Но, в отличие от традиционного бизнеса, они фокусируются на решении общественных и социальных проблем. Социальные предприниматели воплощают эти модели в жизнь,



строят на их основе устойчивые бизнес-структуры, которые позволяют получить не только прибыль, но и социальный эффект. Основные критерии такого предпринимательства — это общественная миссия, предпринимательский подход, инновационность (новаторство в решении проблемы, нестандартная комбинация ресурсов, новая для региона услуга и т. п.), тиражируемость и финансовая устойчивость.

Для выявления перспективных социальных проектов фонд «Навстречу переменам» и его партнеры на ежегодной основе проводят одноименный Всероссийский конкурс социальных проектов. Перед объявлением старта конкурса в различных регионах России при поддержке Tele2 проводятся встречи с потенциальными заявителями. В 2019

году были проведены 18 таких встреч, в ходе которых представители фонда рассказали о социальном предпринимательстве, работе фонда и задачах конкурса. Участников встреч также интересует механика конкурсного отбора, в том числе критерии и требования к оформлению заявок. Кроме того, заявители получают подробную информацию о содержании обучающих программ, которые проводит фонд после окончания приема заявок. В результате подобных встреч потенциальные заявители получают возможность оценки собственных шансов на успех и дополнительную мотивацию для создания качественно проработанных заявок.





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

В 2019 году на всероссийский конкурс «Навстречу переменам» поступило 354 заявки из 68 регионов России. Проекты социальных предпринимателей были посвящены созданию новых возможностей для развития, досуга и полноценной жизни детей, реабилитации и обучению детей с особыми потребностями или проблемами со здоровьем, обеспечению сексуальной безопасности детей, работе с трудными детьми, подростками и их родителями, попавшими в сложную жизненную ситуацию, социализации и адаптации выпускников детских домов.

61 сотрудник Tele2 из разных регионов и подразделений принял участие в волонтерских чтениях на первом этапе конкурса. Сотрудники компании провели профессиональную экспертизу проектов и помогли оценить качество заявок в контексте выбранной бизнес-модели. Руководители макрорегионов принимали участие в интервью с авторами проектов на этапе выбора финалистов. В состав жюри, проводившего анализ заявок финалистов и определявшего победителей конкурса, вошли генеральный директор Tele2 Сергей Эмдин и директор по стратегическому планированию Светлана Скворцова. Согласно условиям, по окончании конкурса сотрудники Tele2 — маркетологи, юристы, налоговые консультанты, специалисты по связям с общественностью — становятся менторами и консультантами социальных предпринимателей.

Из 137 отобранных проектов сотрудники фонда «Навстречу переменам» и совет из 29 экспертов из некоммерческого сектора и сферы социального предпринимательства определили 43 лучшие работы. Создатели этих проектов из 25 регионов России приняли участие в обучающих семинарах в Москве и Санкт-Петербурге. Образовательный курс для полуфиналистов — это серия очных семинаров, вебинары и групповой трекинг на протяжении двух месяцев. Часть мастер-классов курса проводили волонтеры Tele2. Курс включает социальное проектирование, глубокий анализ проблем и поиск их решения, разработку бизнес-плана и освоение навыков самопрезентации.



Десять участников вышли в финал, пять проектов выиграли грантовый конкурс и получили финансовую помощь в размере 1,2 млн рублей.

- В жюри конкурса вошли:
- Сергей Эмдин, генеральный директор Tele2
  - Григорий Березкин, председатель совета директоров группы ЕСН
  - Анна Тюшкевич, председатель совета директоров РБК
  - Ирина Гофман, генеральный директор и президент международной вещательной компании ViasatWord
  - Светлана Скворцова, директор по стратегическому планированию Tele2
  - Ева Кончал, управляющий по Центральной и Восточной Европе European Venture Philanthropy Association (EVPA)
  - Татьяна Бурмистрова, председатель управляющего совета фонда «Навстречу переменам».

Восемь финалистов стали участниками проекта «Инкубатор». Его цель помогать социальным предпринимателям увеличивать свое социальное воздействие, эффективно измерять достигнутый социальный эффект, укреплять операционную деятельность и становиться финансово устойчивыми.

## Победители Всероссийского конкурса социальных проектов «Навстречу переменам — 2019»

Юлия Кулешова и Анжела Пиаже (Санкт-Петербург).

Консультационная служба для родителей по вопросам детской сексуальной безопасности.

Наталья Малько (Москва).

Адаптивная одежда Be Easy Kid.

Светлана Сахарова и Ольга Трутнева (Красноперекоск).

Инклюзивные творческие мастерские «Просто».

Татьяна и Олег Шестернины (село Отраденское, Воронежская область).

Центр образования и творчества «Колесо».

Лидия и Анастасия Усановы (Москва).

Устройство VideoOculograph для коррекции врожденного нистагма и косоглазия у детей.

Клиенты Tele2 также вносят свой вклад в поддержку конкурсантов с помощью благотворительного сервиса, запущенного оператором в 2016 году. Все собранные средства направляются на поддержку проектов, победивших в конкурсе «Навстречу переменам». Подробнее о платформе и других способах поддержки фонда — в разделе [«Помочь»](#) на сайте «Навстречу переменам».

В 2019 году социальные предприниматели, сотрудничающие с фондом, поддержали в рамках своих проектов 57 745 детей и подростков, делая вклад в достижение пяти Целей в области устойчивого развития ООН. 34% этих детей получили поддержку, цель которой — изменить их отношение к чему-либо, их знания о чем-либо, а также дать им доступ к ресурсам, что в конечном счете улучшает качество жизни. 66% получили поддержку с долгосрочной перспективой, цель которой — показать им альтернативный, лучший путь, и в конечном счете изменить их жизнь.

Больше о фонде и социальном предпринимательстве можно узнать [на сайте «Навстречу переменам»](#).



42 220 детей и подростков получили поддержку от 7 СП



955 детей и подростков получили поддержку от 3 СП



355 детей и подростков получили поддержку от 2 СП



9 853 детей и подростков получили поддержку от 3 СП



3 787 детей и подростков получили поддержку от 1 СП

97,5% БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ В РАМКАХ ПРОЕКТОВ СП — ЭТО ДЕТИ (МЛАДШЕ 18 ЛЕТ)

2,5% БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ — ПОДРОСТКИ (ОТ 18 ДО 24 ЛЕТ)



## 5.2 Взаимодействие с региональными органами государственной власти и местного самоуправления

В рамках соглашений о взаимодействии с правительствами регионов в 2019 году компания провела шесть социальных акций при непосредственном участии официальных должностных лиц регионов. Адресную помощь по рекомендациям региональных органов государственной власти получили детские социальные учреждения Иркутской, Ленинградской и Нижегородской областей. Tele2 также оказала поддержку подшефному учреждению Министерства связи Московской области – Чкаловской общеобразовательной школе-интернату для

обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. Компания обустроила компьютерный класс на 14 учебных мест с ноутбуками, принтерами и интерактивной панелью, а также обеспечила безлимитный доступ к скоростному интернету с помощью технологии LTE-450.

Всего при взаимодействии с региональными органами государственной власти с 2011 по 2019 год реализовано 77 благотворительных проектов в 44 субъектах Российской Федерации. Tele2

оказала помощь для приобретения необходимого оборудования 15 реабилитационным центрам, 19 образовательным учреждениям, 12 детским домам и приютам, 9 детским больницам и санаториям, 4 центрам летнего отдыха и развития детского творчества.

Кроме того, в 2019 году Tele2 продолжила масштабировать проект по присуждению стипендий компании в рамках комплексного взаимодействия с крупнейшими федеральными вузами. В пилотном

варианте проект был запущен в 2017 году на базе Дальневосточного федерального университета (Владивосток). В 2019 году к стипендиальному проекту присоединились Бурятский, Сыктывкарский, Тюменский государственные университеты, Северный (Арктический) федеральный университет (Архангельск) и Карельский филиал РАНХиГС.







1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

# 5.3 Вклад компании в реализацию социально направленных проектов

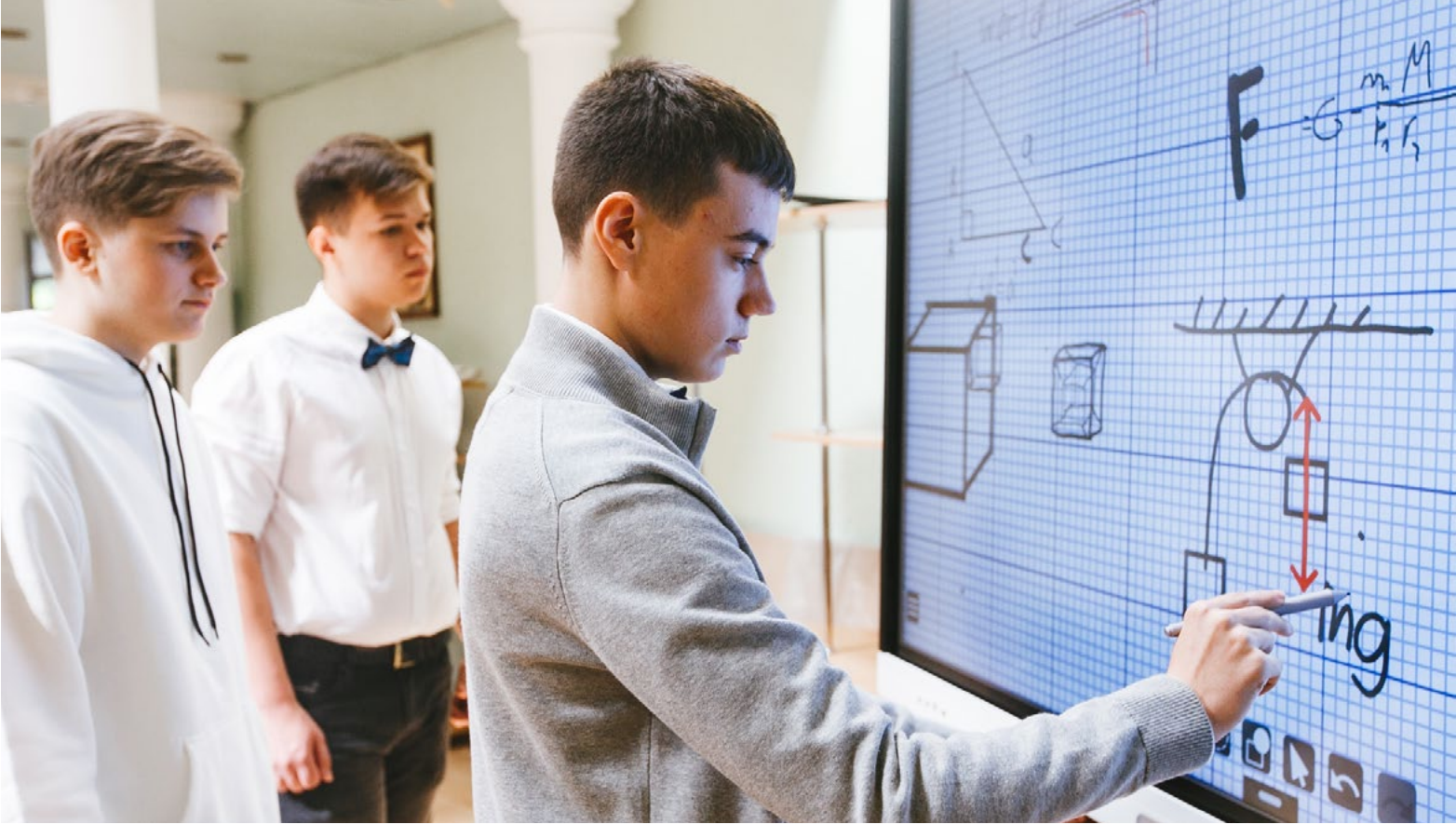


Помощь талантливой молодежи в достижении целей развития и реализации собственного потенциала, включая поддержку образовательных программ и профессиональной ориентации молодежи в регионах присутствия

## Равный доступ к профессиональному образованию и дальнейшим карьерным возможностям

В 2019 году Tele2 приняла участие в форуме «Образование Нижнего Новгорода: новые точки роста», который собрал более 300 специалистов со всего ПФО. В рамках форума была организована работа интерактивной зоны Tele2 с VR-очками. Компания организовала пресс-подход для журналистов

с участием КД МР «Волга» Алексея Сидорова и замдиректора школы 186 Елены Беленко. Спикеры рассказали о форуме и об инновационных образовательных подходах, а также о том, как мобильные технологии помогают в образовании.



В Нижнем Новгороде в первый день учебного года Tele2 передала школе №186 цифровую образовательную панель. Это первое подобное оборудование в Приволжье, используемое в образовательном процессе. Интерактивное устройство позволяет работать с ним сотням пользователей смартфонов одновременно, создавать 3D-презентации и 3D-модели, видео и многое другое.

В рамках соглашения Tele2 с Правительством Ленинградской области Мельниковская средняя школа и Школа русской культуры Приозерска получили новые компьютерные классы, которые оборудованы интерактивной доской, LED-проектором, принтером, персональными компьютерами и ноутбуками. Также школам выделили пять планшетов с годовым обслуживанием связью Tele2.

В рамках социально-экономического форума «Территория развития» Tele2 и Смоленский государственный университет заключили соглашение о долгосрочном сотрудничестве. Целью партнерства является проведение образовательных мероприятий для студентов. Документ предусматривает организацию рабочих встреч, семинаров и тренингов для студентов. Кроме того, запланированы проекты, направленные на адаптацию учащихся к современным требованиям на рынке труда и

построение успешной карьеры после окончания вуза.

Tele2 развивает стипендиальные программы для студентов в различных регионах России. Цель таких программ не только принять участие в социальной жизни региона, но и помочь талантливой молодежи увидеть свой потенциал. В Воронеже компания в 2019 году запустила второй этап поддержки перспективных проектов студентов Воронежского государственного университета грантами в рамках именной стипендии. Tele2 поддержала авторов лучших кейсов, направленных на улучшение качества жизни с помощью современных технологий. В финале проекта экспертная комиссия определила трех стипендиатов, среди которых был распределен денежный фонд в размере 300 000 рублей.

Похожий стипендиальный проект Tele2 запустила в Костроме среди студентов КГУ. Из предложенных ими digital-идей в сфере телекома конкурсное жюри определило пять самых перспективных и распределило между ними 300 тысяч рублей.

Tele2 учредила стипендиальные программы для студентов Северного Арктического федерального университета имени М. В. Ломоносова и карельского филиала Российской академии народного





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. Молодые специалисты предложили варианты решений задач, которые ставит цифровая трансформация перед бизнесом и экономикой страны. Победители разделили между собой призовой фонд в 200 000 рублей.

В честь 25-летия СурГУ Tele2 учредила стипендию для студентов крупнейшего вуза региона. Компания организовала конкурс лучших студенческих проектов. В течение полугода участники при консультационной поддержке сотрудников Tele2 работали над проектами. Аналогичные конкурсы компания провела в партнерстве с Сыктывкарским Государственным университетом имени Питирима Сорокина и с ТюмГУ. По итогам работы студенты представили на защиту комиссии социально ориентированные digital-проекты. Стипендиальный фонд в каждом случае составил 300 000 рублей.

В 2019 году Tele2 и БГУ объявили о долгосрочном сотрудничестве: студенты университета будут обучаться у практикующих специалистов и получать именную стипендию от Tele2. Сотрудники компании и приглашенные эксперты читают лекции студентам, рассказывают о современных тенденциях в бизнес-процессах телекоммуникационного рынка, показывают кейсы. В рамках этого сотрудничества перед будущими экономистами, журналистами, социологами и психологами выступила директор фонда поддержки социальных инициатив в сфере детства «Навстречу переменам» Евгения Телицына. Также выпускники смогут пройти практику в Tele2 и даже трудоустроиться еще до получения диплома.

В Томском государственном университете Tele2 оборудовала аудиторию «Другие правила», а для Костромского государственного университета приобрела в дар цифровую панель, позволяющую



заниматься 3D-моделированием и проводить видеоконференции в формате презентаций.

Tele2 поддержала VII робототехнический фестиваль «FEST-Калининград 2019», в рамках которого около тысячи калининградских робототехников от 6 до 18 лет продемонстрировали творческие и технические способности в конструировании и программировании роботов.

Кроме детских команд, на площадке фестиваля работали 25 судей, 20 волонтеров и более 40 руководителей кружков технического направления в образовательных организациях области. Tele2 обеспечила на год организаторов турнира бесплатной мобильной связью и скоростным мобильным интернетом, а также наградила победителей в различных технических номинациях.

В июне 2019 года Tele2 провела два хакатона с призовыми фондами 225 тысяч рублей. В июне прошел Hack 2.0 — состязание разработчиков и специалистов в области IT и big data. 65 участников работали над созданием модели, которая поможет прогнозировать потребление дата-трафика на строящихся базовых станциях. На протяжении всего соревнования за участниками наблюдали сотрудники проектного офиса big data и HR-департамента компании. Сильных конкурсантов пригласили на работу в подразделение анализа и обработки данных. В результате к команде Tele2 присоединились два data scientists. В ноябре прошел Tele2 Power on CX — состязание проектных менеджеров и специалистов в области клиентского опыта, маркетинга, продукта и digital. Участники разрабатывали клиентские сценарии с учетом мировых трендов и специфики поколений Y и Z.







1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология



Доступная образовательная поддержка личностного роста

**Проект «Спичка».** В 2019 году Tele2 запустила беспрецедентный по масштабу проект – бесплатные лектории по всей стране. Лидеры мнений, эксперты и ведущие блогеры регионов делятся секретами мастерства и тем, что наполняет их жизнь смыслом. Лекции проходят в регионах Tele2 от Дальнего Востока до Северо-Запада России. В 2019 году состоялось 58 мероприятий в 11 городах, в них приняли участие более 1700 человек. Место проведения лекций – креативные пространства, книжные магазины, коворкинг-центры и городские кафе. В списке выступлений – только актуальные, полезные темы и советы, которые можно исполь-

зовать для личного успеха и улучшения мира вокруг себя. Эксперты рассказывают о том, как превратить хобби в блог, продвигать личный бренд, писать интересно и создавать «цепляющий» фото и видеоконтент. Слушатели узнали, как побороть страх публичных выступлений, управлять личными финансами с помощью смартфона и подготовить резюме, которое привлечет внимание работодателя. Tele2 таким образом объединяет в офлайне молодую аудиторию и тех, к кому она прислушивается. Проект имеет важное социальное значение и открыт всем желающим.

Поддержка малого предпринимательства, в том числе социального предпринимательства, и содействие формированию цивилизованной предпринимательской культуры с необходимыми элементами социальной ответственности

Рост предпринимательской активности как фактора устойчивого развития российских регионов

Поддержка перспективных начинаний в области малого и среднего бизнеса и содействие росту предпринимательской активности — один из приоритетов социальной политики Tele2.

Игорь Жижикин, директор макрорегиона «Москва» Tele2, в 2019 году был повторно избран председателем комитета по московскому бизнесу Ассоциации менеджеров России.

Комитет по московскому бизнесу, основанный в 2017 году, консолидирует предпринимателей и представителей организаций Москвы и Московской области и создан в ответ на стремление находить и распространять лучшие управленческие практики в Московском регионе. Члены комитета во главе с Игорем Жижикиным обсуждают вопросы улучшения и развития бизнес-климата в стратегически важном регионе, специфику высококонкурентных рынков, особенности и модели поведения столичных потребителей, изучают успешные бизнес-стратегии ведущих представителей отраслей экономики. Это позволяет ассоциации организовать диалог бизнеса и государства в вопросах развития деловой активности в столице и сформировать единые подходы в бизнес-процессах.

В прошедших заседаниях принимали участие топ-менеджеры крупнейших деловых сообществ: Ассоциации менеджеров, GfK Rus, «М.Видео», банка «ФК Открытие», ИД «РБК».

На протяжении года Tele2 вела просветительскую работу на платформах для малого и среднего бизнеса — эксперты компании рассказывали предпринимателям об успешных кейсах [«Выходить за](#)

[рамки стандартов: важные правила клиентского сервиса»](#)), давали рекомендации по улучшению бизнес-процессов ([«Пять способов, которые помогут повысить лояльность клиентов»](#), [«Развязать себе руки: как эффективно делегировать рабочие задачи»](#)), делились экспертизой по управлению бизнесом ([«Бизнес будущего и новые технологии»](#), [«Тайм-менеджмент для предпринимателей и руководителей»](#)).

Tele2 на протяжении 2019 года работала с изданием для предпринимателей «Малый бизнес». В рамках сотрудничества компания проводила просветительскую и информационную работу, освещала актуальные вопросы развития бизнеса, рассказывала о тенденциях на рынке и делилась экспертизой.

Сотрудники Tele2 также регулярно выступают на различных федеральных и региональных бизнес-конференциях, таких, как «Ритейл в России» газеты «Ведомости», VIII отраслевая конференция «IT в ритейле: откровенный разговор об IT-трендах российского ритейла», III Всероссийский форум по маркетингу в сфере B2B, фестиваль цифровых технологий для разработчиков iFEST в Нижнем Новгороде. Представители компании рассказали об использовании big data в рознице, новых форматах ритейла, о соответствии продукта ценностям клиента, о метриках оценки впечатлений конечного потребителя, о развитии цифровой среды.

Tele2 является членом Вятской ТПП, объединяющей более 600 компаний из различных сегментов и отраслей экономики области – средний и малый бизнес, крупные предприятия, общественные и







1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

образовательные организации. Палата является негосударственной некоммерческой организацией и входит в систему торгово-промышленных палат Российской Федерации. Основной задачей Вятской ТПП является содействие развитию предпринимательства в Кировской области, выстраивание эффективных взаимоотношений бизнеса и власти.

В октябре 2019 года Tele2 поддержала областной конкурс «Женщина-предприниматель» в Костроме, учредив номинацию «Женщина-предприниматель

Развитие социального предпринимательства как инструмента решения социальных проблем на региональном уровне

В декабре 2019 года фонд «Навстречу переменам» при поддержке Tele2 запустил обучающую программу «Навстречу импакт-инвестициям». Импакт-инвестиции – это инновационный финансовый инструмент, который помогает социальным предпринимателям найти деньги на реализацию своего проекта, инвесторам – получить доход, обеим сторонам – решить конкретную социальную проблему и достичь измеримых изменений в обществе. Программа «Навстречу импакт-инвестициям» подойдет руководителям некоммерческих организаций и социальным предпринимателям, которые развивают свои проекты не менее трех лет и хотят вывести их на новый уровень. Обучение будет состоять из четырех тематических блоков: стратегический менеджмент, продажи и финансовое управление, лидерство и коммуникации, инвестиции и инвестиционный анализ. Программа реализуется совместно с Impact Hub Moscow при поддержке фонда президентских грантов. По окончании обучения участники разработают систему измерения социального воздействия

по другим правилам». В ней победила Елена Палагина, руководитель студии красоты Mon Reve.

В декабре в Иванове в рамках проекта «Бизнес с наставником» прошел семинар для предпринимателей. На нем своим опытом в области поиска и развития персонала поделились представители Head Hunter и Tele2.

инициатив, напишут бизнес-план развития своих проектов, проведут презентацию для импакт-инвесторов и получат шанс получить финансирование. Программа также включает в себя онлайн-курс.

Сотрудники Tele2 также регулярно выступают в качестве экспертов на мероприятиях, поддерживающих социальное предпринимательство. Так, в августе 2019 года Тверской центр НКО организовал бизнес-встречу с региональными предпринимателями, посвященную реализации проектов в области КСО. Экспертом на мероприятии выступил директор по корпоративным коммуникациям Tele2 Кирилл Алявдин.

В ноябре в Туле в рамках пятого городского общественного форума «Гражданское общество-71» прошла сессия «Взаимодействие бизнеса и НКО «Диалог устойчивых партнеров»» при участии руководителя отдела по связям с общественностью макрорегиона «Центр» Tele2 Маргариты Евдокимовой.

Поддержка инноваций и вклад в развитие инфраструктуры и уменьшения неравенства для достижения устойчивого развития

Борьба с цифровым неравенством, вклад в развитие сети в регионах

В 2019 году Tele2 заключила соглашения с правительствами Ивановской, Курской, Волгоградской, Ярославской, Томской, Рязанской, Калужской, Владимирской областей и Красноярского края о взаимодействии в сфере развития услуг связи, в рамках которых оператор инвестирует в развертывание телекоммуникационной инфраструкутры в регионах и модернизацию оборудования.

В Воронежской области более трех лет по соглашению с Правительством Воронежской области реализуется проект по расширению сети на территориях с малой плотностью населения

или сложным рельефом. Соглашение 2019 года включало установку базовых станций, работающих во всех современных стандартах связи, на территории 12 районов. Целью проекта было обеспечение жителей отдаленных, труднодоступных и малонаселенных пунктов региона голосовой связью и высокоскоростным мобильным интернетом. По завершении строительства более 17,5 тысячи жителей области, проживающих на территории 51 населенного пункта, получили возможность пользоваться качественными услугами мобильной связи в полном объеме.







1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология



Поддержка людей с ограниченными возможностями, а также благотворительных и волонтерских инициатив, которые позволят им полноценно интегрироваться в общественную жизнь; благотворительная помощь институциональным учреждениям социальной направленности – детским домам, реабилитационным центрам, клиническим больницам

Равный доступ детей к возможностям полноценного обучения и развития, досуга, сохранения и поддержания здоровья, реабилитации

1 июня 2019 года в День защиты детей Tele2 выступила партнером благотворительного заплыва резиновых утят, организованного фондом поддержки социальных инициатив в сфере детства «Навстречу переменам». В московском парке «Красная Пресня» в рамках фестиваля Metro Family за гонкой 665 резиновых утят наблюдали около тысячи гостей из Москвы и других российских городов. Организаторы собрали более 100 000 рублей на поддержку социальных предпринимателей, которые улучшают

жизнь детей и подростков и защищают их интересы. Владельцы трех самых быстрых уток и хозяйин «спортсмена», который добрался до финиша последним, получили призы от Tele2. Также для посетителей заплыва Tele2 и фонд «Навстречу переменам» организовали «Лекторий для осознанных родителей» – мероприятие, на котором родители могли узнать больше о взаимодействии со своими детьми и научиться преодолевать сложности воспитания.

В 2019 году Tele2 в четвертый раз выступила партнером благотворительного забега «Беги, Герой!» в Нижнем Новгороде. По итогам забега в 2019 году «Беги, Герой!» помог социально-реабилитационному центру для несовершеннолетних «Вера». На грант в размере 500 000 рублей был реализован проект по созданию с нуля оснащенного велогорода «Территория движения». Для проекта было закуплено все необходимое оборудование: 30 велосипедов для всех возрастов, роликовые коньки, самокаты, тренажерный комплекс, трибуны для зрителей, спортивная экипировка. Кроме того, в забеге ежегодно участвует корпоративная команда Tele2.

В Ленинградской области Tele2 с 2015 года реализует социальный проект по установке детских площадок в регионе в рамках соглашения с областным правительством. В 2019 году была построена новая площадка в Винницком сельском поселении Подпорожского района.



С 2019 года Tele2 предоставляет связь фонду психологической поддержки молодежи «Твоя территория». Теперь подростки могут обращаться за помощью не только по телефону, а также через интернет-чат. Проект «Твоя территория» более 5 лет работает в сфере дистанционного кризисного консультирования молодежи до 23 лет. В задачи центра входит оказание экстренной психологической помощи детям и подросткам в кризисных состояниях.

В сентябре победительница конкурса социальных предпринимателей фонда «Навстречу переменам» Александра Фешина провела обучающий курс для перинатальных врачей «Взаимодействие с пациентом в ситуации перинатальной утраты» (при поддержке фонда Президентских грантов). На курсе присутствовали 75 ведущих специалистов региона. В рамках обучения акушеры-гинекологи, детские неонатологи и реаниматологи узнали



об алгоритмах взаимодействия с пациентами в процессе и после утраты, познакомились с конкретными техниками защиты, помогающими избежать эмоционального выгорания. Также Александра провела мастер-класс для социальных предпринимателей и приняла участие в брифинге с представителями СМИ.



TELE2 С 2013 ГОДА ВЫСТУПАЕТ ПАРТНЕРОМ «УТИНОГО ЗАПЛЫВА» — ТРАДИЦИОННОЙ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЙ АКЦИИ ФОНДА «НАВСТРЕЧУ ПЕРЕМЕНАМ»

ПО ИТОГАМ АКЦИИ «УТИНЫЙ ЗАПЛЫВ» В 2019 ГОДУ ОРГАНИЗАТОРЫ СОБРАЛИ 100 ТЫС. РУБЛЕЙ





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

Оперативное участие в решении конкретных актуальных проблем

- ✔

Сотрудники иркутского контактного центра организовали сбор вещей и средств в благотворительный фонд «Оберег», центр помощи для матерей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.
- ✔

Специалисты алтайского филиала компании приняли участие в сборе одежды для пострадавших от наводнения в Тулуне (Иркутская область);
- ✔

По ежегодной традиции иркутский контактный центр организовал сбор средств в фонд защиты животных «Ной»;
- ✔

Сотрудники уральского макрорегиона компании организовали сбор средств и необходимых медикаментов для пациентов онкологического отделения детской областной клинической больницы;
- ✔

Специалисты контактного центра Челябинска организовали новогодний интерактивный спектакль для детей из челябинского областного центра социальной защиты «Семья». Они поздравили воспитанников центра с Новым годом и подарили игрушки, сладости, необходимую одежду;
- ✔

Команда пензенского филиала приняла участие в общественной акции по сбору крови, инициатором которой выступило Управление цифрового развития, информационных технологий и связи Пензенской области;
- ✔

В Саранске коллектив компании оказал благотворительную помощь приюту для безнадзорных животных и приобрел для него корм, лекарства, средства по уходу;
- ✔

В Курске команда оператора устроила праздник с аниматорами и развлечениями ребятам из детского приюта при льговском центре
- социальной помощи семье. Каждый ребенок получил в подарок набор сладостей и игрушку или набор для творчества;
- ✔

Сотрудники ростовского контактного центра приобрели необходимую технику для центра помощи детям № 4;
- ✔

Специалисты технической функции нижегородского филиала систематически оказывают поддержку волонтерским поисковым отрядам на территории региона. В сентябре 2019 года в том числе благодаря оперативному развертыванию мобильной базовой станции в зоне поиска и обеспечению связи всех участников поисковых групп потерявшаяся 5-летняя девочка Зарина Авгонова была найдена в лесу живой на четвертые сутки. За организацию системной работы по обеспечению связи ряд сотрудников нижегородского филиала Tele2 были отмечены благодарственными письмами Уполномоченного по правам ребенка Нижегородской области;
- ✔

Коллектив саранского контактного центра оказал помощь в проведении городского субботника. Сотрудники убрали несколько улиц столицы Мордовии от мусора и сухой листвы;
- ✔

Сотрудники филиала Tele2 в ХМАО в День Интернета на IT-аллее Ханты-Мансийска высадили саженцы лиственницы и рябины;
- ✔

Команда Санкт-Петербургского филиала компании собрала подарки к Новому году для пожилых и одиноких людей, проживающих в домах престарелых;
- ✔

Сотрудники сыктывкарского филиала Tele2 поздравили детей из детского дома №3 с Новым годом и вручили им подарки.

Поддержка проектов в области охраны здоровья и популяризации здорового образа жизни; содействие массовому спорту, профилактике заболеваний и доступности для населения качественной медицинской помощи

Необходимость повышения доступа населения к культурным и спортивным мероприятиям

Tele2 продвигает концепцию «Другие правила» и приветствует нестандартный взгляд на привычные вещи, в том числе в сфере искусства, стиле жизни, спортивных увлечений и досуга.

Оператор традиционно выступает партнером ежегодной всероссийской акции «Ночь музеев», предоставляя своим абонентам возможность воспользоваться многочисленными привилегиями. Более 50 тысяч клиентов компании в Москве, Архангельске, Екатеринбурге, Нижнем Новгороде и Перми воспользовались правом приоритетного входа в ключевые столичные музеи. Авторские экскурсии в музейную ночь посетили более 5 тысяч человек.

При этом столичные абоненты Tele2 получили привилегии на целую неделю, посетив экскурсии по самым необычным местам города, которые участвовали в акции впервые. Возле каждого музея, участвующего в акции, столичные абоненты Tele2 могли бесплатно выпить чай или кофе. В остальных городах-участниках акции посетителей ждали «Музеи по другим правилам» – музейные площадки, преобразившиеся на один день благодаря скоростному 4G-интернету от Tele2. Посетители могли стать частью интерактивной фотоинсталляции и посмотреть онлайн-трансляции экскурсий из московских музеев. В музейную ночь площадки по «другим правилам» посетили более 10 тысяч человек, а онлайн-экскурсии – еще 1,5 тысячи. Участники музейной ночи в Архангельске, Перми и Москве перемещались между различными площадками на бесплатных комфортабельных автобусах Tele2, чтобы посетить больше мест.

В 2019 году оператор продлил соглашение о стратегическом партнерстве с MAMM в области развития современного искусства. Выступая соорганизатором значимых арт-событий, компания предложила своим клиентам ряд привилегий, которые делают их культурный досуг более разносторонним и комфортным. В этом году клиенты оператора могли посещать музей без каких-либо ограничений. Кроме того, им также была предоставлена скидка на мероприятия программ MAMMmusic, MAMMliterature, MAMMcinema и MAMMdiscussion.

Открыв в сентябре 2019 года новый выставочный сезон, MAMM совместно с Tele2 организовал public talk с Филипом Колбертом, на котором посетители







1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

музея задали вопросы британскому художнику. В этот день оператор предложил своим абонентам воспользоваться правом приоритетного прохода на мероприятие. Для тех, кто не смог присутствовать на мероприятии очно, Tele2 провела онлайн-трансляцию дискуссии.



С июля по сентябрь 2019 года Tele2 развернула уникальные пространства в семи городах Подмосковья (в Подольске, Одинцове, Коломне, Серпухове, Красногорске, Химках и Королеве), там открылись «Онлайн-парки». В столице такая площадка работала в Парке Горького. Все пространства объединили образовательную, развлекательную и игровые функции. Такой подход помогает решить проблему дисбаланса досуговой и культурной инфраструктуры в столичном регионе.

В образовательную программу вошли встречи с лекторами, курсы иностранных языков, познавательные семинары для всей семьи. Жители Подмосковья также могли дистанционно присоединиться к мероприятиям на московской площадке. В целом в восьми городах прошло более 55 мастер-классов и 123 видеолекции, 11 из которых транслировались из «Онлайн-парка» Москвы. Особенно популярны были вечерние киносеансы. За сезон интерактив-

ные развлекательные площадки посетили свыше 90 тысяч абонентов.

Tele2 стала партнером литературно-музыкального фестиваля «Солома», который прошел 10 августа в саду «Эрмитаж». В 2019 году компания поддержала творческие инициативы молодых людей и предложила принять участие в фотоконкурсе на тему «Технологии в мегаполисе». Сам конкурс начался в социальных сетях, а завершился в тематической зоне оператора на выставке-галерее «Сушка». Молодые люди – драйверы развития технологий и инноваций – получили возможность самореализации в самом начале своего профессионального пути.

Tele2 поддерживает активный и динамичный стиль жизни своих абонентов и старается привнести в городские мероприятия еще больше ярких и счастливых эмоций. В 872-й день рождения столицы Tele2 совместно с медиахолдингом «Москва Медиа» организовали праздничную площадку в самом центре города – на улице Охотный ряд, где гостей ждала развлекательная шоу-программа и концерт с участием популярных исполнителей. Весь день на главной сцене города проходили интерактивные конкурсы и розыгрыши призов. В Подмосковье в рамках мероприятий «День города» компания организовала собственные праздничные площадки сразу в восьми городах: Одинцове, Королеве, Реутове, Химках, Красногорске, Коломне, Серпухове и Подольске. В каждом городе работали зоны интерактивных игр. Все желающие смогли познакомиться с технологиями виртуальной реальности, а также посоревноваться друг с другом на игровых онлайн-симуляторах.

Tele2 в партнерстве с Всемирным фестивалем уличного кино показала лучшие короткометражные фильмы под открытым небом на 4G-скоростях. С 12 июня по 12 сентября молодое российское кино вышло из закрытых кинотеатров на улицы городов. Tele2 разделяет нестандартный подход к знакомству с кинопроизведениями: гости открытых показов могли увидеть киноновинки в любом месте и в любую погоду. Фестиваль прошел в 26 городах.

Tele2 Mobile Open Cup'19 – первый в России турнир по мобильному киберспорту сразу в нескольких популярных дисциплинах: PUBG Mobile, Hearthstone и Clash Royale. Tele2 сделала регистрацию на событие открытой и бесплатной для всех желающих, что менее чем за месяц привлекло более 21 тыс. киберспортсменов. 6-9 июля прошли игры плей-офф за выход в финал. Финалисты боролись за призовой фонд турнира в 1 200 000 рублей. Чтобы сыграть в турнире по мобильному киберспорту, геймерам нужен был только смартфон и быстрый мобильный интернет. Финал прошел на популярном фестивале Geek Picnic в Москве на Воробьевых горах 13-14 июля. В марте 2019 года Tele2 первой на российском телеком-рынке запустила полноценную платформу для геймеров. Площадка Cyberhero объединила самые востребованные в киберсообществе сервисы. Сервис открыт не только для абонентов Tele2, но и всех любителей киберспорта.

Tele2 регулярно выступает партнером популярных спортивных и музыкальных фестивалей и соревнований и, следуя подходу «Другие правила», предлагает участникам особые условия посещения. В 2019 году оператор и Red Bull договорились о долгосрочном сотрудничестве, основой которого стали схожие ценности компаний. Договоренности делают Tele2 единственным мобильным оператором – партнером сразу нескольких мероприятий Red Bull в России. На фестивалях Red Bull Jump&Freeze в Екатеринбурге, Red Bull Music Fest в Москве, Red Bull Air Race в Казани оператор установил «другие правила» в области комфорта для гостей и участников, мастер-классов и тест-драйвов снаряжения и экипировки, развлекательной программы, питания, получения информации, общения между спортсменами и зрителями, а также в области качества мобильного интернета. Абоненты Tele2 получили скидки на участие, доступ к местам с лучшим видом на мероприятие и онлайн-трансляциям, приоритетную запись на мастер-классы и тест-драйвы, согревающие и прохладительные напитки.

В прошедшем спортивном сезоне Tele2 обеспечила связью петербургскую Федерацию гребного слалома. Достижения спортсменов фиксировались с помощью онлайн-таблиц и связи Tele2, которая доступна в самых отдаленных местах Ленинградской области.

Связь Tele2 использовали организаторы и судьи на всех соревнованиях: на Кубке Санкт-Петербурга, Чемпионате Санкт-Петербурга и Первенстве среди юношей. На протяжении всего маршрута судьи, находящиеся на берегу, онлайн вносили данные (время прохождения до точки, ошибки) каждой команды, которые в сводной таблице получал главный судья. Этот механизм позволил в режиме реального времени видеть результаты команд и оперативно определять результаты заплывов.

Еще один интересный проект – автомобильная экспедиция «Дорожник #242: Аландские острова», участники которой проехали 1800 км по восстановленному почтовому маршруту XIX века. На протяжении всего пути связь обеспечивал оператор Tele2. Экспедиционная часть путешествия началась на территории Финляндии в городе Хамине и завершилась на острове Эскёре, где век назад располагалось самое западное почтовое отделение Российской империи.

Tele2 выступила партнером глобального проекта компании Disney «Счастье – это ...». Его цель – помочь молодым российским кинематографистам снять кино для большого экрана. В профессиональных состязаниях могли принять участие начинающие кинематографисты, а во всенародных – все поклонники кино. Tele2 учредила собственную номинацию «Кино по другим правилам». В ходе проекта абоненты Tele2 смогли попробовать себя в качестве режиссеров. Победитель номинации Tele2 Николай Шишкин из Санкт-Петербурга прошел обучение в Московской школе кино и снял одну из новелл киноальманаха проекта, премьерный показ которой состоялся 20 марта 2019 года в кинотеатре «КАРО 11 Октябрь».



1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

Повышение доступности средств мобильной коммуникации для людей старшего возраста и людей с ограниченными возможностями

Tele2 ведет активную просветительскую деятельность по повышению грамотности населения в области мобильной связи и современных средств коммуникации. Эта работа направлена на тех владельцев мобильных устройств, которые недостаточно осведомлены о преимуществах использования мобильного интернета или не знают правил безопасного поведения в сети. Такие проекты компания реализует совместно с общественными организациями и образовательными учреждениями.

В июле 2019 года Tele2 запустила масштабную социальную кампанию «Переведи бабушку в интернет». Ее цель – привлечь внимание к неудобствам, с которыми сталкивается старшее поколение из-за неумения использовать современные технологии. Мобильный интернет сближает активных пользователей интернета и отдаляет от них старшее поколение, которое не поспевает за развитием цифровых технологий. Tele2 считает, что внуки могут стать проводниками пожилых людей в мир интернета. В их силах сделать жизни близких намного проще, научив пользоваться популярными сервисами и приложениями. Оператор снял социальный [видео-ролик](#), который рассказал о неумении старших людей применять современные технологии.

Понимая, что старшему поколению непросто разобраться в тонкостях современных технологий, Tele2 подготовила «Путеводитель по мобильному интернету». В нем в доступной манере объясняется, что такое интернет, как создать аккаунт пользователя и скачать приложение. Путеводитель также содержит разделы «Общение» и «Развлечения». Из них пользователи узнают об общении в соцсетях и могут смотреть свои любимые телепрограммы и сериалы в удобное время. Благодаря разделу «Повседневные задачи» старшее поколение знакомится с полезными приложениями. Онлайн-версия путеводителя доступна на [странице](#) акции, а печатное руководство распространяется в салонах связи оператора.

Чтобы внуки могли научить старшее поколение пользоваться мобильным интернетом, Tele2 разработала ряд инструментов. Основной из них – комплект из смартфона с большим экраном, предустановленных приложений и «Путеводителя по мобильному интернету». Старшее поколение также может подключить новый тариф Tele2 «Социальный», ориентированный на льготные категории населения.

Проект получил серебряную награду Effie Awards Europe – главной международной премии в области маркетинга.

Стартовавшая в июле в четырнадцатый раз всероссийская акция Tele2 «День открытых людей» также прошла под лозунгом «Переведи бабушку в интернет». В поддержку одноименного проекта сотрудники и первые лица компании Tele2 в этот день не только выступили в роли промоутеров и консультантов, но и помогали людям освоить мобильный интернет. Более 2000 специалистов Tele2 вместо привычных офисов вышли на работу в салоны и на улицы городов, чтобы лично пообщаться с клиентами. Оператор подготовил активности, направленные на обучение старшего поколения современным технологиям. В более чем 300 салонах связи оператора, участвующих в акции, прошли мастер-классы «Школа мобильного интернета» для пожилых людей: сотрудники Tele2 рассказали, как пользоваться интернетом, мобильными приложениями, соцсетями и мессенджерами, а также основными функциями смартфона.

В 2019 году Tele2 начала сотрудничать с Департаментом труда и социальной защиты города Москвы в рамках проекта «Мой социальный центр». Цель проекта – создание среды для ментального и физического развития, досуга и реализации творческого потенциала для старшего поколения (55+). Tele2 провела лекции «Первые шаги по мобильному интернету» для участников клуба и рассказала о

том, как работает мобильный интернет и какие функции смартфона могут упростить повседневные задачи.

В 2019 году Tele2 подписала соглашение о сотрудничестве с Сахалинской областной универсальной научной библиотекой. Соглашение предусматривает сотрудничество в направлении развития цифровой культуры в области мобильных технологий и услуг Сахалинской области.



Совместная системная работа будет проводиться посредством информационно-консультативных и культурно-просветительских мероприятий для жителей региона. Tele2 выступила партнёром проекта «Статус: Онлайн». В рамках программы на Сахалине проходит обучение людей старшего поколения и людей с ограниченными возможностями навыкам эффективного использования современных информационных и мобильных технологий.

Tele2 систематизировала наиболее значимую для пользователей информацию по обеспечению безопасности при использовании услуг мобильной связи и разместила ее на своем сайте. В разделе «Защита и безопасность» собраны практические рекомендации и правила, помогающие оградить себя от вредоносных программ и различных видов мошенничества

Просветительские и образовательные мероприятия о сотовой связи

Tele2 ведет активную просветительскую деятельность по повышению грамотности населения в области мобильной связи и современных средств коммуникации. Компания рассказывает людям о преимуществах безопасного использования мобильных устройств, о новых возможностях, которые им приносят современные телекоммуникационные технологии. Так, в ноябре 2019 года на

бизнес-ланче во Владимире представители Tele2 рассказали о расширении покрытия, уникальных возможностях «умных тарифов», перспективах использования big data для роста бизнеса клиентов. В рамках тульского IT-Форума, представляющего новейшие тренды и решения в области технологий, компания рассказала о преимуществах сетей стандарта LTE-450 и 5G.





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

# 6

## ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА TELE2







1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

Экологическая политика — важная сфера корпоративной ответственности Tele2. Применяя стратегию предупреждения рисков, компания уделяет особое внимание экологическим аспектам в процессе технического развития сети во всех регионах присутствия. Рабочие регламенты Tele2 полностью соответствуют законодательству РФ и включают дополнительные требования по обеспечению экологической безопасности. Все сотрудники проходят инструктаж в соответствии с лучшими отраслевыми практиками.

Tele2 – самый экологичный оператор среди «Большой четверки»\*

Продукты и услуги Tele2 способствуют увеличению вклада компании в повышение экологической устойчивости, так как переход на цифровые технологии способствует значительному снижению уровня вредных воздействий на окружающую среду. Tele2 предоставляет свои услуги потребителям в полном соответствии с требованиями экологического законодательства и нормами ведения бизнеса, принятыми в компании. Tele2 стремится к тому, чтобы этот подход разделяли не только сотрудники, но и партнеры. Компания проверяет всю информацию об экологических рисках, поступающую из различных источников. Эти сообщения, как и предложения о способах снижения угроз, оператор учитывает при техническом развитии сети. Сотрудники Tele2 прошли тренинги по оперативному реагированию в чрезвычайных ситуациях.

Вопросы экологии занимают определяющее место в системе ЦУР ООН, от их решения во многом зависит будущее нашей цивилизации. Для компании Tele2, определяющей свою стратегию как стратегию устойчивого развития, целевой ориентир в области экологии и охраны окружающей среды позволяет

выстроить согласованную деятельность профильных подразделений и обеспечить последовательность действия по всей цепочке в соответствии с целью.

Tele2 использует современные технологии связи, разработанные с учетом российских и международных технологических и экологических стандартов, не наносящие вреда природе и здоровью человека. Практикуя проактивный подход, Tele2 выявляет и учитывает экологические риски, изучает мировой опыт в этой области и активно внедряет современные разработки по профилактике и минимизации негативных техногенных эффектов в своей деятельности.

Экологическая политика Tele2 предполагает снижение негативных последствий для окружающей среды от ведения бизнеса за счет:

- экономии ресурсов — электроэнергии, воды, топлива, благодаря внедрению энергосберегающих деловых процессов и технологий;
- внедрения энергосберегающего оборудования, позволяющего минимизировать негативные последствия его применения для окружающей среды;
- использования упаковки, материалов и офисного оборудования, изготовленных из нетоксичного сырья, доступного для вторичной переработки и использования;
- перехода на безбумажный документооборот с применением современных программных средств корпоративного администрирования и обмена информацией;
- замещения командировок сотрудников и личных переговоров широким применением электронных средств связи, обеспечивающих возможность ведения переговоров в режиме удаленного доступа.

## Экология и охрана окружающей среды: использование современных энергоэффективных технологий связи для экономии ресурсов и минимизация воздействия на окружающую среду; утилизация отходов

### Снижение потребления энергоресурсов и уровня выбросов углекислого газа

Для сохранения природного баланса и предотвращения вредного влияния технических работ на окружающую среду, на всех этапах проектов по строительству сети Tele2 использует технологии и оборудование, которые считаются передовыми в области экологической безопасности и ресурсосбережения.

Tele2 ведет учет и осуществляет контроль потребления энергии. Основные потребители электроэнергии в компании — коммутаторы, базовые станции, центры обработки данных. Tele2 проводит последовательную политику снижения расхода электроэнергии за счет использования современной техники и внедрения мер энергосбережения. Благодаря стабильному технологическому прогрессу в отрасли мы имеем

возможность использовать новейшие базовые станции, аккумуляторы, кондиционеры базовых станций, ретрансляторы. Выход на рынок услуг связи 3G и 4G позднее конкурентов позволил Tele2 повсеместно установить оборудование с большей производительностью и меньшим энергопотреблением. Так, например, построена московская сеть оператора, крупнейшая в России.

В офисах компании также установлено энергоэффективное светотехническое оборудование, которое обеспечивает яркий свет в темное время суток и низкий уровень потребления энергоресурсов. Круговое остекление позволяет в дневное время суток снизить потребление электроэнергии для освещения помещений.

### Борьба с изменением климата

С помощью партнеров и клиентов Tele2 стремится минимизировать масштаб выбросов углекислого газа и тем самым воспрепятствовать изменению климата. Компания предъявляет жесткие требования ко всем сферам деятельности, связанным с выбросами CO2, в частности к эксплуатации транспорта и организации поездок персонала.

В компании целенаправленно сдерживается рост корпоративного парка автотранспортных средств, практикуется замещение командировок сотрудников и деловых встреч, связанных с эксплуатацией личного, корпоративного или общественного транспорта, использованием электронных средств связи, что обеспечивает возможность ведения переговоров в удаленном доступе.







1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

СОГЛАСНО ДАННЫМ  
ВСЕМИРНОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ,  
ОРГАНИЗМ ЧЕЛОВЕКА  
ПОГЛОЩАЕТ В  
ПЯТЬ РАЗ БОЛЬШЕ  
СИГНАЛОВ ОТ  
РАДИОПРИЕМНИКА,  
ТЕЛЕВИЗОРА И  
КОМПЬЮТЕРА, ЧЕМ  
ОТ ОБОРУДОВАНИЯ  
СОТОВОЙ СВЯЗИ

Снижение электромагнитного излучения

Один из основных элементов системы сотовой связи — базовые станции, которые работают в режиме приема и передачи сигнала на мобильные устройства, находящиеся в зоне их действия, являются источником электромагнитного излучения. За 20 лет использования сотовой связи негативное воздействие на здоровье человека и окружающую среду не подтверждено. Согласно данным мониторингов, проведенных в разных странах, почти в 100% случаев электромагнитная обстановка в квартирах и офисах здания, на котором установлена базовая станция, не отличается от фоновой в соответствующем диапазоне частот для данного района. На основе научных исследований разработаны международные и российские стандарты, устанавливающие протокол безопасной эксплуатации такого оборудования. Российские санитарные нормы и требования, предъявляемые

к оборудованию сотовых операторов, в десятки раз жестче, чем западные. В Европе предельная норма электромагнитного излучения составляет 1 мВт/см2, в России — 0,01 мВт/см2. Но даже при такой разнице в нормативах оператор относится к установке базовых станций с особым вниманием.

На этапе подготовки строительства сооружений связи разрабатывается вся необходимая проектная документация, которая включает раздел «Оценка воздействия на окружающую среду (ОВОС)», проводятся инженерно-экологические изыскания. Проектная документация проходит экологическую экспертизу. При планировании установки каждой базовой станции проект в обязательном порядке сопровождается санитарно-эпидемиологической экспертизой. К монтажу базовой станции компания приступает только при наличии положительного заключения. По завершении монтажных работ органы СЭС проводят инструментальные исследования на местности и выдают заключение о соответствии или несоответствии излучения государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам. При этом учитываются все факторы: мощность радио- и телеантенн, местонахождение дома, характер окружения и архитектурной застройки и многое другое. По результатам измерений компетентный орган принимает решение о работе обследованной базовой станции и выдает разрешение на ее эксплуатацию.

Компания также считает важным информировать население о правилах безопасного использования мобильной связи. Эксперты Tele2 регулярно выступают на круглых столах, конференциях и форумах, принимают участие в просветительских мероприятиях, в теле- и радиопередачах, на которых совместно с другими операторами мобильной связи и общественными организациями делятся актуальной информацией и отвечают на вопросы абонентов.



Сохранение природного ландшафта

Стремясь поддерживать естественный баланс, Tele2 целенаправленно ограничивает вмешательство в природный ландшафт, с тем чтобы объекты сотовой связи органично вписывались в архитектурный

облик городов и сел. Перед установкой оборудования проводятся необходимые согласования, в том числе с участием местных жителей.







1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

Утилизация, переработка и повторное использование материалов

Tele2 с вниманием относится к вопросам переработки и повторного применения материалов и изделий. Неиспользуемое электрическое и электронное оборудование переориентируется на другие задачи внутри компании или передается сторонним организациям.

Оператор минимизирует объем работ с экологически вредными веществами, стремится применять упаковку и материалы из нетоксичного сырья, доступного для вторичной переработки и использования. Tele2 утилизирует изношенное офисное и технологическое оборудование в соответствии с требованиями законодательства и по возможности привлекает к переработке сертифицированные компании либо передает оборудования на благо-

творительность. Так, в декабре 2019 года компания передала на благотворительность в региональную общественную организацию «Костромское землячество» 40 единиц техники и планирует в дальнейшем систематически поставлять списанную технику на благотворительность.

Аккумуляторы и батарейки, выработавшие свой ресурс, часто утилизируют как обычные бытовые отходы. Всего одна батарейка способна загрязнить опасными металлами и соединениями 20 кв. м земли. Эту проблему может решить только системный подход к сбору, логистике и утилизации таких небезопасных отходов. Уже несколько лет во многих салонах Tele2 в различных регионах идет сбор батареек, и такие же контейнеры стоят во многих офисах компании.



В отличие от батареек, проблема утилизации телефонов в России известна гораздо меньше, сдать телефоны практически некуда. Пользователи вынуждены выбрасывать ненужные аппараты или копить их «до лучших времен». Еще меньше людей знают, что в телефонах содержится ряд ценных металлов (например, кобальт), первичная добыча которых происходит в опасных условиях, хотя переработка позволяет использовать их повторно. Утилизация таких отходов критически важна, но требует специальной инфраструктуры для сбора – контейнерные площадки не годятся. В наших силах начать создавать удобную и надежную инфраструктуру, чтобы положительно повлиять на решение проблемы. В 2019 году компания запустила экологический проект «Переплавка»: в 11 городах в 68 салонах связи Tele2 можно было

сдать ненужный телефон на переработку и получить бонус. Все сданные устройства отправились на челябинский завод Мегаполисресурс – ведущее предприятие по переработке мобильной электроники и батареек. Несистемное избавление от электронного мусора несет экологические риски, поскольку при небольшой доле в твердых отходах на него приходится 70% токсичных, именно поэтому Tele2 считает важным побудить россиян сдавать телефоны в утилизацию, освещая этот вопрос в СМИ и социальных сетях.

TELE2 ИСПОЛЬЗУЕТ САМОЕ СОВРЕМЕННОЕ ЭКОЛОГИЧЕСКИ БЕЗОПАСНОЕ И ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ ВЕДУЩИХ МИРОВЫХ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ ВО ВСЕХ РЕГИОНАХ ПРИСУТСТВИЯ





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

Приложение.

# Таблица соответствия отчета Стандартам GRI

ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ СТАНДАРТОВ GRI		МЕСТО В ОТЧЕТЕ / КОММЕНТАРИЙ
ОБЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ		
Профиль организации		
102-1	Название организации	ООО «Т2 Мобайл»
102-2	Основные бренды, продукция, а также услуги	1.3. Продукты и услуги См. также корпоративный интернет-сайт <a href="https://tele2.ru">https://tele2.ru</a>
102-3	Местонахождение штаб-квартиры	г. Москва
102-4	География основной деятельности	1.2. Основные этапы развития Tele2 в России
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	1.1. Информация о компании
102-6	Рынки, на которых работает организация	1.4. Положение на рынке
102-7	Масштаб организации	1.1. Информация о компании
102-8	Информация о сотрудниках и других работниках	4.1. Численность и характеристика персонала
102-9	Цепочка поставок организации	2.3. Заинтересованные стороны Tele2 6. Экологическая политика Tele2
102-10	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности организации или ее цепочки поставок, произошедшие на протяжении отчетного периода	1.5. Развитие сети мобильной связи

102-11	Принцип предосторожности	Руководствуясь принципом предосторожности, компания стремится исключить предполагаемый вред окружающей среде, даже если нет строгих научных данных о том, что та или иная деятельность причиняет такой вред
102-12	Внешние инициативы	С 2015 года ООО «Т2 Мобайл» является участником Антикоррупционной хартии российского бизнеса
102-13	Членство в ассоциациях	2.3. Заинтересованные стороны Tele2. Экспертное и деловое сообщество.
Стратегия		
102-14	Заявление ключевого руководящего лица, принимающего решения в организации	Обращение генерального директора Tele2
102-15	Ключевые воздействия, риски и возможности	2.3. Заинтересованные стороны Tele2. Экспертное и деловое сообщество. 1.6. Научно-техническое развитие
Этика и добросовестность		
102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	2. Ответственное ведение бизнеса. Ценности Tele2. Принципы и нормы ответственного ведения бизнеса.
102-17	Механизмы для обращений по вопросам этики	2.3. Заинтересованные стороны Tele2. 4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников.
Корпоративное управление		
102-18	Структура корпоративного управления	2.2. Управление КСО и устойчивым развитием. Корпоративное управление.
102-20	Руководящие должности, предполагающие ответственность за решение экономических, экологических и социальных проблем	2.2. Управление КСО и устойчивым развитием. Система управления КСО и устойчивым развитием.
102-21	Консультации с заинтересованными сторонами по экономическим, экологическим и социальным проблемам	2.3. Заинтересованные стороны Tele2.
102-22	Состав высшего органа корпоративного управления и его комитетов	2.2. Управление КСО и устойчивым развитием. Корпоративное управление.
102-23	Председатель высшего органа корпоративного управления	2.2. Управление КСО и устойчивым развитием. Корпоративное управление.





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

102-25	Конфликт интересов	2.1. Стратегия Tele2 как стратегия устойчивого развития. Принципы и нормы ответственного ведения бизнеса.
102-26	Роль высшего органа корпоративного управления в определении целей организации, ее ценностей и стратегии	2.2. Управление КСО и устойчивым развитием. Корпоративное управление.
102-27	Коллективное знание членов высшего органа корпоративного управления в связи с экономической, экологической и социальной проблематикой	По мере необходимости готовятся информационные справки и доклады для руководства компании по экономической, экологической и социальной проблематике.
102-29	Роль высшего органа корпоративного управления в выявлении экономических, экологических и социальных воздействий и управлении ими	2.1. Стратегия Tele2 как стратегия устойчивого развития.
102-32	Роль высшего органа корпоративного управления в подготовке отчетности в области устойчивого развития	2.2. Управление КСО и устойчивым развитием. Корпоративное управление.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

102-40	Список групп заинтересованных сторон	2.3. Заинтересованные стороны Tele2.
102-41	Коллективные договоры	2.3. Заинтересованные стороны Tele2. Сотрудники. 4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников.
102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	2.3. Заинтересованные стороны Tele2.
102-43	Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами	2.3. Заинтересованные стороны Tele2.

ЭКОНОМИКА

201	Экономическая результативность	
201-3	Обеспеченность обязательств организации относительно пенсионных планов с установленными льготами	Группа перечисляет взносы в местные государственные пенсионные и социальные фонды и от имени своих работников.
202	Присутствие на рынках	
202-2	Доля руководителей высшего ранга в существенных регионах деятельности организации, нанятых из числа представителей местного населения	К местному населению относятся 6 из 7 членов совета директоров и 10 из 10 высших руководителей, членов управленческой команды Tele2. В данном контексте под местным населением понимаются граждане РФ.

203	Непрямые экономические воздействия	
103	Подходы к управлению	1.5. Развитие сети мобильной связи 5. Вклад в развитие регионов присутствия
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	1.5. Развитие сети мобильной связи 5. Вклад в развитие регионов присутствия
203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	1.5. Развитие сети мобильной связи. 5. Вклад в развитие регионов присутствия.
205	Противодействие коррупции	
205-1	Деятельность, прошедшая оценку рисков, связанных с коррупцией	Противодействие коррупции и открытый подход во взаимоотношениях с подрядчиками и поставщиками.
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	2.1. Стратегия Tele2 как стратегия устойчивого развития. Принципы и нормы ответственного ведения бизнеса.
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	За отчетный период не выявлено случаев коррупции с участием работников компании.

ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

103	Подходы к управлению	6. Экологическая политика Tele2.
-----	----------------------	----------------------------------

СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА

401	Занятость	
103	Подходы к управлению	4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников.
401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости	4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников.
402	Взаимоотношения сотрудников и руководства	
402-1	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации	В соответствии с трудовым законодательством, не менее чем за два месяца.





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

403	Здоровье и безопасность персонала	
103	Подходы к управлению	4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников.
403-3	Работники с высоким риском травматизма или профессиональных заболеваний	Во время строительства, технического обслуживания и эксплуатации объектов телекоммуникационной инфраструктуры работники могут подвергаться воздействию опасных производственных факторов, вызванных работой с силовыми кабелями под напряжением и риску при производстве высотных работ на монтаже вышек и установке антенн, а также при проведении работ в замкнутом пространстве. Зоной риска является также эксплуатация автотранспортных средств. Профессиональные заболевания, как правило, отсутствуют.
404	Обучение и образование	
103	Подходы к управлению	4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников.
404-2	Программы развития навыков и образования	4.3. Профессиональное развитие и обучение.
404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников.
405	Разнообразие и равные возможности	
103	Подходы к управлению	2.2. Заинтересованные стороны Tele2. Сотрудники. 4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников.
405-1	Разнообразие органов корпоративного управления и сотрудников	В составе управленческой команды Tele2 две женщины и восемь мужчин. См. также 4.1. Численность и характеристика персонала.
405-2	Отношение базового оклада мужчин и женщин	Гендерный фактор не принимается во внимание при определении уровня заработной платы работников.
406	Недопущение дискриминации	
406-1	Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Отсутствуют

407	Свобода ассоциации и ведения коллективных переговоров	
407-1	Подразделения и поставщики, обладающие правом на использование свободы ассоциации и ведение коллективных переговоров, может подвергаться риску	Компания уважает право работников на свободу ассоциации, однако деятельность профсоюзов отсутствует.
408	Детский труд	
408-1	Подразделения и поставщики, у которых имеется риск использования детского труда	Поскольку специфика отрасли исключает риск использования детского труда, данный показатель неприменим.
409	Принудительный или обязательный труд	
409-1	Подразделения и поставщики, у которых имеется риск использования принудительного или обязательного труда	Отсутствуют
410	Практики обеспечения безопасности	
410-1	Доля сотрудников службы безопасности, прошедших обучение политике и процедурам в отношении аспектов прав человека	100%. Также наем сотрудников службы безопасности и управление их деятельностью осуществляет администрация бизнес-центра, в котором располагается главный офис компании.
411	Права коренных народов	
411-1	Случаи нарушения прав коренных народов	Отсутствуют
413	Местные сообщества	
103	Подходы к управлению	5.2 Взаимодействие с региональными органами государственной власти и местного самоуправления.
413-1	Процент подразделений, в которых реализуются программы взаимодействия с местными сообществами, программы оценки воздействия деятельности на местные сообщества и программы развития местных сообществ	5. Вклад в развитие регионов присутствия.
413-2	Подразделения с существенным фактическим и потенциальным отрицательным воздействием на местные сообщества	Отсутствуют





1.	2.	3.	4.	5.	6.
Tele2 сегодня	Ответственное ведение бизнеса	Tele2 – доступная и качественная связь	Люди Tele2	Вклад в развитие регионов присутствия	Мобильная связь и экология

415	Государственная политика	
415-1	Денежное выражение пожертвований организации на политические цели	Отсутствуют
416	Здоровье и безопасность потребителя	
103	Подходы к управлению	6. Экологическая политика Tele2.
416-1	Оценка воздействия категорий продуктов и услуг на здоровье и безопасность	6. Экологическая политика Tele2.
416-2	Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность	Отсутствуют
417	Маркетинг и маркировка	
103	Подходы к управлению	2. Ответственное ведение бизнеса.
417-1	Виды информации о свойствах продукции и услуг, требуемые процедурами	3.3. Качество обслуживания.
419	Соблюдение требований законодательства в социально-экономической сфере	
103	Подходы к управлению	2. Ответственное ведение бизнеса.



# Контактные данные

Запросить дополнительную информацию по тематике отчета, высказать мнение о данной информации и внести предложения по совершенствованию нефинансовой отчетности Tele2 можно, обратившись в центральный офис компании по адресу:

238316, Москва, Киевское  
шоссе, 22-й км, д. 6, стр. 1,  
БЦ «ComCity»

+7 (495) 229 84 00  
[CSR@tele2.ru](mailto:CSR@tele2.ru)

[tele2.ru](http://tele2.ru)

