

ПАО «ВЫМПЕЛКОМ», БРЕНД БИЛАЙН // PJSC “VIMPELCOM”, BRAND BEELINE

ПАО «ВымпелКом» – один из ведущих поставщиков услуг связи в России, оказывает услуги в 83 субъектах РФ. Входит в Группу компаний VEON Ltd., международной телеком-компании со штаб-квартирой в Амстердаме (Нидерланды).

Компания предоставляет интегрированные услуги мобильной и фиксированной (местной, внутризоновой, международной и междугородной) телефонной связи, телематики и передачи данных, в т.ч. доступа в интернет на базе беспроводных и проводных решений, включая технологии оптоволоконного доступа, Wi-Fi и сети третьего и четвёртого поколений.

Численность персонала – 27,6 тыс. чел.



**ТОРБАХОВ
АЛЕКСАНДР
ЮРЬЕВИЧ**
Генеральный директор

**ALEXANDR
TORBAKHOV**
CEO

PJSC “VimpelCom” is one of the leading mobile operators in Russia, providing services in 83 Federal subjects. It is part of the international Group of Companies VEON Ltd., with headquarter in Amsterdam.

VimpelCom provides integrated mobile and landline communications services (local, intra-zone, international and long-distance), telematics and data transmission and Internet access (wireless and wired solutions), including fiber-optic access technologies, Wi-Fi, and third and fourth generation networks.

The number of employees is 27.6 thousand people.

Summary see p. 162

Билайн активно внедряет в свою повседневную практику принципы устойчивого развития. Технологические возможности компании – эффективный инструмент для решения широкого спектра социальных проблем. Технологии, которые разрабатывает и внедряет компания в контексте своей основной деятельности, оказывают существенное влияние на развитие практик в области прав человека.

Миссия Билайн состоит не только в качественном улучшении услуг связи, но и в создании системных изменений в разных областях жизни общества, начиная от построения новой цифровой модели экономики и заканчивая развитием инновационных решений, имеющих серьёзную социальную значимость.

Соблюдение прав человека, усилия по повышению инклюзивности, качества жизни для уязвимых категорий населения, просвещение по основополагающим принципам прав, информирование, защита и поддержка, развитие человеческого капитала – важнейшие основы практик устойчивого развития ПАО «ВымпелКом».

Компания в своей деятельности поддерживает международные и национальные стандарты в области прав и свобод человека, которые закреплены в Конституции Российской Федерации, законодательстве Российской Федерации, Всеобщей декларации прав человека, Руководящих принципах ОЭСР для многонациональных предприятий, Руководящих принципах предпринимательской деятельности в аспекте прав человека, разработанных ООН, и иных документах. Принцип соблюдения прав человека зафиксирован в Кодексе поведения Группы VEON, Политике по горячей линии SpeakUp, Стратегии устойчивого развития ПАО «ВымпелКом».

Современные цифровые технологии, которые разрабатывает и внедряет компания в контексте своей основной деятельности, оказывают существенное влияние на развитие практик в области прав человека.

Реализация стратегии устойчивого развития Билайн, направленная на достижение ЦУР ООН – 2030, подтверждает приверженность принципу содействия благополучию для всех в любом возрасте и объединения компетенций для достижения наилучших результатов как в бизнесе, так и в социальных проектах. В фокусе нашего наибольшего внимания находятся Цели № 3, 8, 9, 10, 17. При этом необходимым условием достижения ЦУР выступает безукоризненное соблюдение прав человека.

Приоритетами корпоративной стратегии устойчивого развития являются «Устойчивость бизнес-процессов», «Инклюзивность» и «Технологии для социального сектора». В рамках последних двух направлений проводится активная работа по разработке и внедрению цифровых проектов и платформ, цель которых – решение острых социальных проблем, в том числе помощь в обеспечении защиты прав человека, развитие просветительских программ и подходов, а также мониторинг соблюдения прав человека и создание эффективных институтов по их защите.

Стандарты Билайн по реализации стратегии устойчивого развития, этические стандарты ведения бизнеса и соблюдения прав человека распространяются на поставщиков и бизнес-партнёров, которым предоставляются прозрачные и справедливые условия сотрудничества.

Социальное партнёрство – один из ключевых принципов в построении отношений с государственными органами и всеми стейхолдерами. Примером такого сотрудничества является содействие реализации государственных инициатив, связанных с ограничением распространения коронавируса. Так, была обеспечена бесплатная горячая линия по вопросам коронавирусной инфекции, расширен перечень услуг и сервисов компании, которые помогают в борьбе с последствиями коронавирусной инфекции.

ПОДДЕРЖКА СОТРУДНИКОВ



Социальные программы компании направлены на соблюдение и реализацию широкого спектра трудовых и личных прав сотрудников.

Билайн несёт ответственность за сохранение здоровья и жизни сотрудников, обеспечивая безопасные условия труда и соблюдая строгие правила охраны труда, соответствующие национальным и международным стандартам.

Человеческий капитал является главной ценностью и основным звеном обеспечения непрерывности бизнеса. В процессе деятельности внимательно отслеживается соблюдение прав человека в отношении сотрудников, прилагаются максимальные усилия для поддержания благополучия и высокого уровня их удовлетворённости.

Кадровая политика строится на принципах недопущения дискриминации и обеспечения равных возможностей на достойные условия и оплату труда, карьерный рост и профессиональное развитие. Наём и продвижение сотрудников основываются исключительно на квалификации и профессиональных достижениях сотрудников без учёта пола, возраста, происхождения, расы, цвета кожи, языка, национальности, места жительства, социального, имущественного, семейного и должностного положения, отношения к религии, убеждений, принадлежности или непринадлежности к общественным объединениям или каким-либо социальным группам. Широкий спектр карьерных возможностей для людей с инвалидностью в контактных центрах компании подтверждает инклюзивность нашей кадровой политики.

Компания придерживается принципа нулевой терпимости к использованию детского и/или принудительного труда.

Должное внимание оказывается найму сотрудников более старшего возраста. Отбор кандидатов основывается на профессионализме человека, а не на возрасте. Каждый год растёт доля сотрудников с возрастом старше 50 лет, что реализует права этой возрастной группы на труд, достойную оплату и благополучие.

Всем сотрудникам предоставляется возможность получения профессионального обучения и развития компетенций посредством прохождения фокусных программ обучения и разработки индивидуальных планов развития на протяжении всего карьерного пути.

BeeFREE – проект системы удалённой работы

В целях поддержания соблюдения баланса между профессиональной и личной жизнью сотрудников ещё в 2016 г. запущен проект системы удалённого взаимодействия BeeFREE, который даёт возможность работать часть времени удалённо. До конца 2020 г. планировалось расширить долю работающих на BeeFREE до 75%, но в ситуации глобальной пандемии процесс перевода на BeeFREE был осуществлён ускоренными темпами, и уже по итогам первого полугодия 2020 г. доля сотрудников, которые стали работать удалённо, составила 94%.

BeeWoman – корпоративный женский клуб

BeeWoman создан в компании для развития и усиления роли женщин в ведении бизнеса. Проводится работа в рамках партнёрства с программой Women Leadership Forum и конференцией Woman&Tech. Клуб насчитывает около 150 активных участниц со всей России.

Эффективность нашей кадровой политики признаётся в бизнес-сообществе: согласно рейтингу «Хабр Карьера», Билайн был назван одним из самых привлекательных работодателей для ИТ-специалистов среди огромных компаний.

ЭТИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА



Этическая культура Билайн основана на Кодексе поведения Группы VEON, Политике противодействия коррупции, Политике по конфликтам интересов, Процедуре «Коммерческое спонсорство», Правилах внутреннего контроля в целях противодействия легализации денежных средств, полученных преступным путем. С помощью этической политики Билайн реализует целый спектр прав человека.

Этическая культура Билайн распространяется на поставщиков и бизнес-партнёров. Все участники закупочных мероприятий проходят корпоративные проверки на наличие рисков, связанных с недобросовестным ведением бизнеса, нарушением требований законодательства, в том числе законодательства о противодействии коррупции, финансовых, налоговых и комплаенс рисков, нарушении прав человека.

Компания уделяет большое внимание внутренним коммуникациям и вопросам просвещения в области комплаенса. Программа антикоррупционного обучения включает обязательные электронные курсы, а также дополнительные очные формы обучения для сотрудников разного уровня риска.

Горячая линия SpeakUp

В компании функционирует горячая линия SpeakUp, предназначенная для информирования о возможных или известных нарушениях, в том числе нарушениях прав человека. Компания гарантирует личную неприкосновенность и отсутствие преследования обратившихся на горячую линию SpeakUp, обеспечивается независимость и конфиденциальность при регистрации обращений.

Мы нетерпимо относимся к преследованию и принимаем меры по сохранению конфиденциальности и анонимности, а также уважаем право человека считаться невиновным при отсутствии доказательств вины, гарантируем справедливое расследование каждого случая.

21 мая 2019 г. ПАО «ВымпелКом» первым в России получило сертификат о прохождении этического аудита. По результатам независимого исследования компания получила статус «Этический маяк» – наивысшую оценку, демонстрирующую этическое лидерство на рынке.

БИЛАЙН ИНКЛЮЗИЯ ЦУР



В рамках программы реализуется право на здоровье, право пользоваться результатами научного прогресса, право на образование, право на труд и на справедливые и благоприятные условия труда, право на равенство и недискриминацию, право всех на самоопределение, развитие, право каждого пользоваться благами научного прогресса.

Включённость. Разнообразие. Жизнь

Эта программа направлена на поддержку людей со специальными потребностями, в числе которых – люди с инвалидностью, люди старшего поколения, люди с мигрантским опытом и опытом вынужденного переселения, дети с особенностями здоровья и др. Задача – создание равных возможностей и, как следствие, обеспечение уверенности в завтрашнем дне и нового уровня качества жизни в условиях доступности актуальных цифровых решений.

Повестка инклюзии начала развиваться в компании в 2006 г., за несколько лет до ратификации в России Конвенции по правам инвалидов. Совместно с клиентами, сотрудниками и партнёрами был проделан большой путь по включению повестки инклюзии в различные аспекты бизнеса.



Мы активно поддерживаем и создаём передовые тренды, связанные с переосмыслением темы инклюзии, в частности инвалидности, предлагаем ряд программ, повышающих возможности адаптации и интеграции людей с ограниченными возможностями в общество с помощью удалённого обучения и трудоустройства, а также использование новейших технологий в качестве инструмента, повышающего качество жизни.

Билайн стал первой российской компанией, присоединившейся к глобальному движению по продвижению повестки инклюзии и равных возможностей – The Valuable 500.

Проекты компании:

- открытые рекомендации для бизнеса: доступность услуг для людей с инвалидностью;
- карта доступных офисов для маломобильных клиентов;
- тариф «Социальный пакет» с опцией «удалённый сурдопереводчик»;
- удалённый мониторинг высокотехнологичных бионических протезов с помощью телеметрии;
- платформа BeelInclusion – единая экосистема инклюзивных проектов с целью повысить качество жизни людей с инвалидностью.

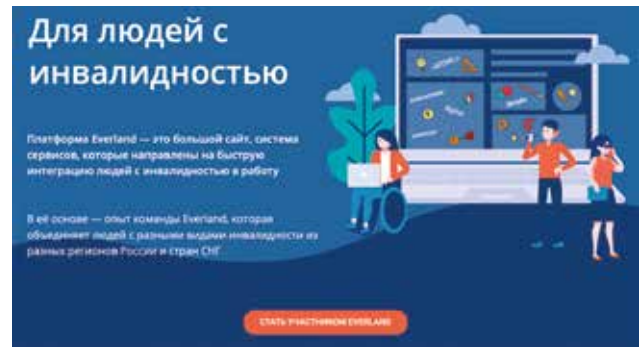
Сайт *beeline.ru* получил Сертификат соответствия требованиям свода правил «Доступность веб-сайтов и приложений для людей с инвалидностью», свидетельствующий о высоком уровне доступности его функционала для использования клиентами с инвалидностью.

Инклюзивное музейное пространство

Билайн выступил партнёром создания обновлённой версии мобильного приложения «Музей на РЖЯ – детям». Приложение позволяет детям узнать больше о мире искусства через изучение терминов на русском жестовом языке (РЖЯ).

В 2021 г. запущено новое приложение «Музей ощущений. Разнообразие и инклюзия». Эта платформа объединяет в себе опыт российских и зарубежных музеев: исследовательские и научно-популярные статьи и интервью о взаимодействии с посетителями с инвалидностью, обзоры инклюзивных мероприятий.

Платформа Everland – инклюзивная рабочая среда. Наше сотрудничество с социально-предпринимательским проектом Everland началось в 2017 г. Сотрудники проекта – люди



с ограничениями по здоровью – готовили дизайн социальных отчётов Билайн. Позже при поддержке Билайн были подготовлены рекомендации для различных сфер бизнеса по созданию универсального дизайна продуктов, услуг и стандартов обслуживания клиентов с инвалидностью. В 2019 г. компания Everland провела аудит и сертификацию нашего приложения для подтверждения доступности сервиса «Мой Билайн». Также были разработаны в партнёрстве с Everland инклюзивный курс для 3,5 тыс. сотрудников колл-центра Билайн. Операторы, прошедшие курс, могут активно взаимодействовать с клиентами с инвалидностью и помогать им решать вопросы в самые короткие сроки.

Одним из самых важных совместных проектов является онлайн-платформа для профессионального обучения и трудоустройства специалистов с разными видами инвалидности по всей России.

По данным The Valuable 500, 80% людей во всем мире получают инвалидность в возрасте 18–64 лет. Это возраст профессиональной и личной реализации, шансы на которую у людей с приобретённой инвалидностью очень незначительны. В России порядка 12 млн людей с инвалидностью, в трудоспособном возрасте из них – 4,2 млн, но у 95% из них нет соответствия современным профессиональным требованиям работодателей. Таким образом, у этих людей существенно снижается возможность реализовать своё право на труд и на достойный заработок. Платформа Everland системно борется с этой несправедливостью. Глобальная цель проекта – ликвидировать неравенство, связанное с недостаточной доступностью рабочих мест для людей с ограниченными возможностями здоровья. Платформа даст возможность работать удалённо – самостоятельно или в команде с другими специалистами, что позволит достичь значимого прогресса в решении этой важной проблемы в масштабах всей страны.



Платформа состоит из четырёх элементов: тестирование и оценка мотивации, «прокачка» профессиональных навыков, тестовые задания с куратором и последующее трудоустройство. Среди основных профессий, представленных на платформе, – специалисты по текстовому и видеоконтенту, PR, графические и веб-дизайнеры, веб-разработчики, юристы. Все профессии являются востребованными на рынке и позволяют работать на удалённом доступе.

По состоянию на конец 2020 г. на платформе зарегистрировано порядка 700 человек с инвалидностью, большая часть – граждане России, примерно четверть – граждане стран СНГ.

Платформа существенно повлияла на развитие российской повестки инклюзии и обеспечения равных прав и возможностей в контексте мировых трендов:

- Everland и Билайн были приглашены презентовать проект в штаб-квартиру ООН в Женеве в рамках сессии Think equal, build smart, innovate for change – Russian Experience;
- Билайн получил приглашение вступить в сообщество The Valuable 500;
- кейс включён в Добровольный гражданский обзор России о достижении ЦУР для презентации на Политическом форуме 2020.

Платформа Everland стала победителем в номинации «Выстраивание отношений с партнёрами и клиентами» конкурса People Investor 2020.

Общество равных возможностей Старшее поколение

Билайн совместно с Young Old, лабораторией, которая создаёт сервисы и инструменты для людей старшего возраста, провели исследование об образе жизни и специфике использования цифровой среды людьми старшего возраста. Исследование показало, что с учётом развития цифровой социальной инфраструктуры, в том числе медицины и госуслуг, основой равноправного подхода и максимальной включённости в современную жизнь является возможность использовать цифровые технологии и интернета всеми категориями граждан, включая старшее поколение.

Исходя из особенных требований к общению в цифровой среде и необходимости повышения инклюзивности цифровых сервисов для «новых старших», команда YoungOld и Билайн объявили о старте разработки платформенного решения Older для знакомств и поиска единомышленников, создания новых социальных связей среди пользователей 60+ по всей России.

В рамках развития этого направления Билайн работает над доступностью смартфонов, в том числе среди клиентов старшего возраста. Было разработано специальное предложение для г. Москвы и Московской области, в рамках которого клиенты Билайн могут получить современный смартфон с поддержкой мобильного интернета 4G всего за 1 руб. Одна из целей акции – обеспечить пользователей старшего возраста всем необходимым для свободного и удобного общения в мессенджерах и социальных сетях, а также для заказа и оплаты услуг онлайн.

СОТРУДНИЧЕСТВО С ЛИЗА АЛЕРТ



Билайн сотрудничает с поисково-спасательным отрядом «Лиза Алерт» с 2011 г. Сотрудничество предполагает разработку технологичных решений для поиска пропавших людей. Эти решения ориентированы на весь рынок вне зависимости от того, абонентом какого оператора является потерявшийся человек. Человеческая жизнь является безусловным приоритетом, и право на жизнь – неотъемлемое право человека, а наша вовлечённость и технологические возможности направлены на масштабирование прогресса в деятельности по поиску людей и повышение гражданского самосознания.

«Горячая линия для сообщений о пропавших людях» – стало первым решением, которое работает с 2012 г. в режиме 24/7 по всей стране. Благодаря созданию и работе «Горячей линии» появились региональные ячейки отряда «Лиза Алерт» в 50 городах России. Это второй после номера 112 канал принятия заявок о потерявшихся людях.

«Потеряться – не значит пропасть!» – проект по привлечению волонтеров в локальную зону проведения поисковых мероприятий, запущен с 2017 г. Это SMS-информирование о поисках для привлечения людей, находящихся рядом с местом проведения спасательной операции. За годы работы было разослано более 9 млн сообщений. На рассылку подписалось более 70 тыс. добровольцев.

Результаты проекта отмечены высшей наградой премии EFFIE AWARDS RUSSIA 2019 – золотой статуэткой в категории «Вклад в общество и устойчивое развитие. Бренды».

Нейросеть «Beeline AI – Поиск людей» – Решение для обработки фотографий местности, полученных с дронов в местах поиска пропавших людей. Эта технология позволяет волонтерам «Лиза Алерт» в 2,5 раза сократить время на просмотр и сортировку полученных снимков. Первичные тесты показали, что точность модели на тестовых изображениях приближается к 98%. Это решение может быть впоследствии масштабировано для использования во время ЧС и техногенных катастроф.



«Островок безопасности». В июне 2018 г. «Лиза Алерт» и Билайн запустили проект «Островок безопасности». Каждый из 3 тыс. салонов связи Билайн теперь является местом, куда может обратиться потерявшийся ребёнок или страдающий потерей памяти человек. Сотрудники офиса сообщают данные полиции, скорой помощи и семье, а также в поисково-спасательный отряд «Лиза Алерт» и Центр Поиска.

«Поисковый центр» – приложение для заботы о близких и личной безопасности. В ноябре 2019 г. запущено приложение для поиска пожилых людей в городе. В новое решение встроены детализированный трекер перемещений, предустановленная анкета с особыми приметами и медицинскими потребностями, возможность звонка на горячую линию, кнопка SOS и оперативное реагирование. Точность определения местоположения в городской среде – 45 метров.

Высокая социальная значимость вклада компании в поиск пропавших людей неоднократно подтверждалась рейтинговыми и конкурсными сообществами.

Решение Билайна «Beeline AI – Поиск людей» на базе нейросети стало победителем международного конкурса GSMA Global Mobile Awards 2020 в номинации Best Mobile Operator Service For Consumers и заняло 1 место в номинации «Лучшая программа, использующая информационные технологии для достижения ЦУР» в конкурсе «Лидеры корпоративной благотворительности».

