2020

Річний звіт зі сталого розвитку

vodafone

Зміст

5 **Звернення Генерального директора**

9 **Ключові показники діяльності у 2020 році**

11 **Vodafone Україна**
- 13 Про Компанію і наші послуги
- 19 Стратегія та цінності
- 25 Визнання та нагороди
- 26 Участь в асоціаціях
- 28 Стратегія у сфері сталого розвитку

33 **Реакція на пандемією COVID-19**

43 **Корпоративне управління**
- 45 Структура корпоративного управління
- 48 Практики попередження корупції та комплаєнсу
- 50 Управління ризиками
- 51 Підхід до управління питаннями оподаткування

53 **Технології та інновації**
- 55 Мережа та інфраструктура
- 61 Інноваційні технології, продукти та послуги

69 **Турбота про клієнтів**
- 71 Наші продукти та послуги
- 77 Відповідальний маркетинг та комунікація з клієнтами
- 81 Безпека та захист даних клієнтів

89 **Турбота про співробітників**
- 93 Наш персонал
- 96 Інклюзія та різноманіття
- 99 Утримання та мотивація співробітників
- 106 Залучення співробітників до діалогу
- 108 Навчання та професійний розвиток співробітників
- 113 Охорона здоров'я та безпека праці

123 **Захист навколишнього середовища**
- 126 Споживання енергоресурсів та енергоефективність
- 128 Викиди парникових газів та забруднюючих речовин
- 129 Споживання води
- 130 Поводження з відходами

133 **Закупівлі та ланцюг постачання**
- 135 Політика та практика взаємодії з постачальниками
- 137 Ланцюг постачання
- 138 Оцінка й вимоги до постачальників
- 140 Оцінка якості закупівельної діяльності

143 **Взаємодія з місцевими громадами**
- 145 Підхід Компанії до взаємодії з громадами
- 148 Соціальні проекти
- 153 Благодійна допомога

157 **Про звіт**
- 161 Залучення зацікавлених сторін
- 165 Опитування зацікавлених сторін
- 165 Матриця суттєвих тем

167 **Додатки**

175 **Таблиця показників Стандартів GRI**

187 **Контактна інформація**

Звернення Генерального директора

“

Відповідальне ведення бізнесу - основа діяльності нашої Компаній з моменту її заснування. Це не окрема задача або напрямок діяльності, а загальна філософія Vodafone Україна, побудована на базових цінностях, які поділяють акціонери та співробітники Компанії, і заради яких ми працюємо і розвиваємось. Головні наші цінності - це довіра та співпричетність. Для нас важлива довіра наших клієнтів, партнерів, держави, суспільства, тому що ми оцінюємо успіх не вузькими бізнес-інтересами, а дивимося на світ набагато ширше, беремо участь у вирішенні проблем, актуальних для людей і країни в цілому. А співпричетність – це відчуття єдності зі світом, коли все що відбувається – й погане, й хороше – стосується нас.

Телеком за своєю суттю - соціально спрямований бізнес, він є вагомою складовою економіки країни, основою для економічного зростання та розвитку соціальної сфери. Наш бізнес неможливо розглядати у відриві від людей, оскільки послуги і сервіси, які ми надаємо, дозволяють підняти на новий рівень якість освіти, медицини, бізнесу, та підвищити ефективність майже у кожній сфері діяльності. Ми це добре усвідомлюємо і тому втілюємо свої технології не тільки в комерційних сферах, але й в соціальних проектах, найчастіше за рахунок власних коштів.

2020 рік поставив перед нами багато нових викликів та завдань, які потребували нестандартних рішень. Ми, як провідний мобільний оператор України, доклали багато зусиль, щоб допомогти нашим клієнтам та всім українцям впоратись з новими викликами, що постали в цьому році. Ми продовжили працювати над стратегічною задачею – досягненням цифрової рівності для всіх мешканців України, тобто, створення фундаментальної технологічної основи для сталого розвитку соціальної сфери, бізнесу, економіки країни в цілому. Не дивлячись на те, що внаслідок світової пандемії галузь недоотримала близько мільярда гривень доходів від роумінгу, ми зберегли достатній рівень інвестицій і суттєво наростили темпи будівництва мереж швидкісного Інтернету.

Ми пишаємося двома нашими ключовими досягненнями, які є пов’язаними між собою: національне покриття швидкісного Інтернету і, як наслідок, повсюдна цифровізація.

Будівництво LTE 900 – найамбітніший проект 2020 року, який в умовах карантину отримав ще й соціальну значимість для країни. Раніше в багатьох невеликих населених пунктах низька швидкість мобільного Інтернету не дозволяла людям повноцінно вчитися й працювати онлайн. Ми називаємо це цифровою нерівністю. За п’ять місяців Vodafone Україна запустила мережу 4G у діапазоні 900 МГц у всіх областях України, нове покриття швидкісного Інтернету з’явилось у 4 700 населених пунктах, переважно в маленьких селах. Завдяки цьому 3,7 мільйонів сільських жителів отримали доступ до онлайн освіти, медицини, підприємництва, дозвілля, яких у них до цього просто не було.

2020 рік вимагав від усіх швидкого переходу в цифровий простір. Розуміючи це, ми заклали фундамент для розвитку в Україні Інтернету речей (IoT), електронного уряду (e-gov), втілення в українських містах рішень Smart City, застосування аналітики великих даних (Big Data). Ми інтегрували Україну в глобальні цифрові платформи Vodafone, відкривши доступ українцям до найсучасніших технологічних сервісів та послуг.

Ми спрямували свою діяльність на підтримку не тільки наших клієнтів, але і країни в цілому. Практично з початком карантину ми надали медикам безкоштовний зв'язок та Інтернет трафік, забезпечили можливості для інформаційних розсилок МОЗ та МЗС, забезпечили безкоштовним зв'язком в роумінгу наших лікарів, які вирушили на допомогу в інші країни. Наша Компанія виділила 33 мільйони гривень на закупівлю апаратів ШВЛ і засобів захисту для лікарень України. У співпраці з ООН ми надали безкоштовний доступ до мобільного зв'язку найбільш незахищеним верствам населення на сході України. Загальна сума нашої допомоги країні, включаючи пряму фінансову допомогу і вільний доступ до послуг зв'язку, перевищила 63 млн гривень.

Я щиро вдячна всім працівникам Vodafone Україна - своїм колегам за те, що ми змогли разом подолати труднощі та виклики і підтримувати один одного. Це дозволило нам не тільки не знизити темп роботи, а навпаки - продовжити розширювати покриття, покращувати якість зв'язку. Завдяки нашим спільним зусиллям Vodafone Україна сьогодні є лідером у швидкості мобільного Інтернету.

Це підтверджено двома незалежними дослідженнями, в ході яких проводилося тестування мереж українських операторів у 2020 році. Особливо важливим це досягнення виглядає на фоні стрімкого зростання споживання трафіку, коли для більшості людей в умовах фізичної ізоляції Інтернет став єдиним середовищем для спілкування, роботи і контактів із зовнішнім світом.

Також я хочу подякувати нашим клієнтам та партнерам за те, що вони цінують наші зусилля та допомагають нам вдосконалювати свої послуги. Завдяки цьому ми спільно реалізуємо інноваційні цифрові проекти, яким немає аналогів в Україні.

Знаковим партнерством 2020 року стала домовленість операторів зв'язку про спільне використання мереж. Конструктивна співпраця телекомунікаційних компаній дозволила значно пришвидшити покриття технологією 4G території країни та забезпечити рівний доступ до цифрових послуг мешканцям сіл, де швидкісний мобільний Інтернет донедавна залишався недоступним. Така співпраця є запорукою сталого розвитку як для самих компаній, так і для держави. Будівництво 4G у діапазоні 900 МГц залишатиметься пріоритетним у найближчі 2 роки. Наше завдання – до 2022 року забезпечити доступ до швидкісного Інтернету для 90% українців.

Події минулого року чітко показали справжнє значення цифрових технологій. Завдяки технологічному розвитку, карантин, який 10 років тому міг повністю паралізувати країну, сьогодні, у тому числі завдяки роботі мобільних операторів, має набагато менше негативних наслідків. Ми віримо, що завдяки нашій співпраці з партнерами, клієнтами та державою, процес цифрової трансформації в Україні прискориться і надасть рівний доступ до найсучасніших послуг зв'язку. Ми впевнені, що наша щоденна праця в цьому напрямку закладає основу для розвитку економіки України та добробуту українців.

Ольга Устинова, Генеральний директор Vodafone Україна

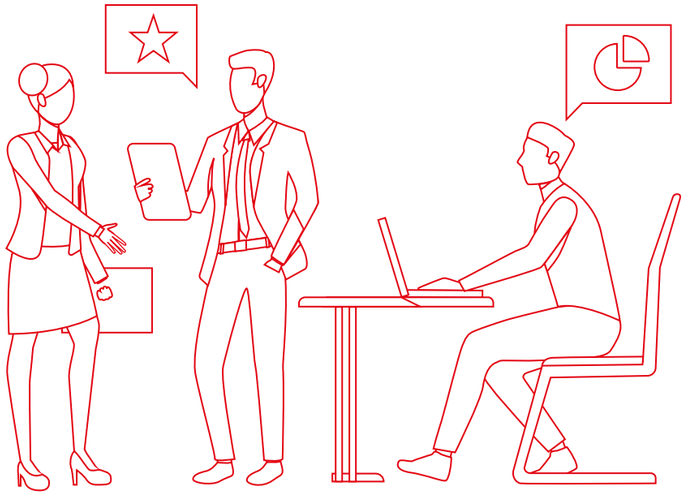
Ключові показники діяльності у 2020 році

Клієнти та лояльність

35,8%
Доля ринку

5 653 MB
Обсяг дата-трафіку на одного користувача

18 971 646
Кількість активних абонентів станом на 31.12.2020 р.



31%
Ріст дата-трафіку на одного користувача порівняно з попереднім роком

495
Голосових хвилин на одного абонента (Minutes of Use)

Залучення капіталу та партнерство

$500 млн
Емісія єврооблігацій строком на 5 років. Найбільший дебютний випуск за історію українських корпоративних емісій. Компанії було присвоєно кредитні рейтинги: B (Stable) від S&P та B (Positive) від Fitch.

6,2%
Найнижча ставка прибутковості за всю історію українських корпоративних емісій (в доларах США). Єврооблігації включені в котирувальний список Ірландської фондової біржі Euronext Dublin (Global Exchange Market).

5 років
Строк, на який продовжено угоду про співпрацю з глобальним партнером Vodafone Global.

Співробітники

43%
Частка жінок серед співробітників

3 534
Загальна кількість штатних співробітників Vodafone Україна

Фінансові показники

9 828 млн грн
OIBDA

4 051 млн грн
Обсяг капітальних інвестицій

Кількість клієнтів 4G, млн осіб

% покриття населення України технологією 4G

Vodafone Україна

Про компанію і наші послуги

Компанія Vodafone Україна* була заснована в 1992 році та почала надавати послуги мобільного зв'язку в 1993 році під брендом UMC (Ukrainian Mobile Communications). У 2015 році ми підписали угоду з глобальним партнером Vodafone Sales & Services Limited (далі - Vodafone Global) про співпрацю та використання торговельної марки Vodafone в Україні. Vodafone Global - один з лідерів телекому в світі.

В Україні послугами Vodafone користуються 19 мільйонів клієнтів. Vodafone Україна розвиває інтернет речей (IoT), технології та рішення для Smart City, аналітику великих даних, Фінтех послуги, хмарні сервіси. Для цього Vodafone Україна застосовує передовий світовий досвід - технології та рішення, які підтвердили свою ефективність та дозволяють досягати найкращих результатів.

У 2020 році Компанія запустила в Україні мережу для інтернету речей на основі технології NB-IoT. Ця мережа працює на базі глобальної IoT-платформи Vodafone Global. Таким чином, українські клієнти отримали доступ до кращої світової платформи, яка дозволяє системно і централізовано керувати IoT-рішеннями в будь-яких сферах бізнесу та комунальному секторі. Наприклад, протягом минулого року на базі мережі NB-IoT реалізовано пілотний проект «Розумний облік» (Smart Metering) з метою модернізації систем обліку води водоканалів в різних містах.

Клієнти Vodafone Україна користуються найшвидшим інтернетом, адже Компанія є лідером за швидкістю мобільного інтернету в Україні за результатами дослідження Speedtest Award від міжнародної компанії Ookla. Також, Vodafone Україна має рекордне покриття мережі 4G у діапазоні 900 МГц. З початку будівництва в липні минулого року ця мережа охопила невеличкі українські міста та села, в яких раніше швидкість мобільного інтернету була недостатньою для повноцінного використання цифрових технологій. Тепер мешканці підключених населених пунктів можуть вчитися та працювати онлайн, користуватися цифровими державними послугами та іншими перевагами цифрового світу. Будівництво триває.

Співпраця з Vodafone Global

З березня 2020 року Vodafone Україна та Vodafone Global домовилися про подальшу співпрацю протягом наступних п'яти років з правом продовжити строк дії угоди ще на 1 рік.

Нове стратегічне партнерство надає Vodafone Україна доступ до міжнародної експертизи Vodafone в таких сферах, як IT-трансформація, Інтернет речей (IoT) і послуги на базі 5G. Крім того, Vodafone Україна отримає доступ до центральних закупівельних послуг Vodafone та впровадить найкращі світові практики в роботу IT-мережі.

Спектр послуг, які ми надаємо нашим клієнтам, дуже широкий:

Традиційні послуги зв'язку

- Мобільний голосовий зв'язок
- Текстові повідомлення
- Передача даних (3G, 4G)
- Фіксований Інтернет

Інноваційні послуги

- Цифрові послуги
- Big Data аналітика
- Clouds
- IoT сервіси

Організаційна структура та основні функції

Завдяки нашим спеціалізованим дочірнім компаніям, ми більш сфокусовано покращуємо клієнтський досвід та розвиваємо власну діджитал експертизу в таких напрямках як Big data та IoT, тощо.

Група компаній Vodafone Україна

ВФ Ритейл
Роздрібна мережа магазинів, що обслуговує клієнтів Vodafone та спеціалізується на продажу смартфонів, мобільних телефонів, аксесуарів та різноманітних ґаджетів.

ІТСФ
Продуктова IT компанія, що допомагає формувати власний досвід в IT-сфері, створюючи нові рішення для телекомунікаційного сектору. Заснована в 2019 році.

* Для цілей цього звіту, Vodafone Україна включає діяльність ПрАТ «ВФ Україна», а також його дочірніх компаній: ТОВ «ВФ Ритейл» (єдиним учасником якого є ПрАТ «ВФ Україна») та ТОВ «ІТСФ» (99% статутного капіталу належить ПрАТ «ВФ Україна» та 1% - ТОВ «ВФ Ритейл»).

Основні дирекції та департаменти розділені за функціональними напрямками:

Продажі та обслуговування

- Інформаційне та сервісне обслуговування абонентів і потенційних клієнтів
- Забезпечення максимізації продажів, утримання, розвитку бази і досягнення лідерства на ринку корпоративних клієнтів.
- Забезпечення необхідного залучення нових абонентів у приватному сегменті.

Техніка

- Розвиток, модернізація, розширення, експлуатація та оптимізація мережі.
- Забезпечення безаварійного, якісного функціонування мережі, технічна експлуатація.
- Впровадження нових цифрових сервісів з метою поліпшення якості роботи мережі і досягнення оптимального використання ресурсів.

Персонал

- Створення та реалізація стратегії в області управління персоналом, внутрішніх комунікацій, побудови бренду роботодавця.
- Забезпечення ефективної організаційної структури і чисельності персоналу, наявності висококваліфікованого персоналу, ефективної системи оплати праці, побудови комплексної системи навчання персоналу.

Стратегія

- Забезпечення безперервного процесу стратегічного планування для визначення майбутніх шляхів розвитку і зростання Компанії.
- Досягнення довгострокової конкурентоспроможності.
- Підвищення результативності діяльності.
- Задоволення очікувань і потреб зацікавлених сторін.

Трансформація

- Реалізація стратегії цифрової трансформації, підтримка впровадження продуктового підходу в IT рішеннях.

IT

- Розвиток і експлуатація інформаційних систем з метою впровадження передових технологій і цифрових продуктів.

PR

- Формування PR-стратегії компанії з метою створення позитивної репутації Компанії в суспільстві.

Корпоративне управління та контроль

- Забезпечення всіх процесів, пов'язаних з корпоративним управлінням, юридичним супроводом діяльності і взаємодії з державними і регуляторними органами, посадовими особами держави.
- Представництво Компанії в переговорах, перед третіми особами, наглядовими органами, громадськими галузевими організаціями, а також судове представництво.

Маркетинг

- Створення концепцій і трендів розвитку мереж, нових продуктів і послуг з метою збільшення доходів Компанії, розвитку інноваційного іміджу.
- Розробка і впровадження механізмів утримання абонентів, підвищення лояльності.
- Комунікація з клієнтами шляхом проведення рекламних кампаній.
- Управління портфелем тарифів і послуг

Закупівлі та адміністративна функція

- Реалізація стратегії Компанії в частині управління стратегічними постачальниками, планування, проведення тендерів, вибору постачальників.
- Забезпечення конкурентних цін для групи Компаній, а також в частині контрактного менеджменту, організації ланцюжка поставок.
- Забезпечення адміністративної підтримки бізнесу.

Фінанси

- Формування і реалізація фінансової політики, управління фінансовими ресурсами. Побудова бюджетних процесів і процесів з бізнес-планування, підготовка управлінських звітів.
- Організація і забезпечення комплексної оцінки і бюджетного контролю інвестиційної, операційної та комерційної діяльності.
- Розвиток, тестування і сертифікація систем внутрішнього контролю.

Якість та клієнтський досвід

- Формування стратегії щодо поліпшення якості та клієнтського досвіду в Компанії.
- Впровадження процесів підвищення задоволеності клієнтів якістю продуктів.

Комплаєнс

- Впровадження та розвиток системи комплаєнс в Компанії.

Регіональна структура Компанії

У регіональному розрізі наша операційна діяльність розподілена на 3 кластери: Західний, Східний та Центральний.

Управління кожним кластером здійснює відповідний Заступник Генерального директора.

Захід

Заступник Генерального директора Захід

м. Львів
Львівська область

м. Луцьк
Волинська область

м. Ужгород
Закарпатська область

м. Івано-Франківськ
Івано-Франківська область

м. Чернівці
Чернівецька область

м. Тернопіль
Тернопільська область

м. Рівне
Рівненська область

м. Хмельницький
Хмельницька область

м. Вінниця
Вінницька область

м. Житомир
Житомирська область

Центр

Заступник Генерального директора Центр

м. Київ

Київська область

м. Черкаси,
Черкаська область

м. Чернігів,
Чернігівська область

м. Кропивницький
Кіровоградська область

м. Одеса
Одеська область

м. Миколаїв
Миколаївська область

м. Херсон
Херсонська область

Схід

Заступник Генерального директора Схід

м. Харків
Харківська область

м. Суми
Сумська область

Донецька область

Луганська область

м. Полтава
Полтавська область

м. Дніпро
Дніпропетровська область

м. Запоріжжя
Запорізька область

Стратегія та цінності

Наші стратегічні пріоритети:

- **впровадження передових світових технологій з метою забезпечення цифрової рівності всім мешканцям України;**
- **створення фундаментальної технологічної інфраструктури для цифрової трансформації українського бізнесу, соціальної сфери, державних послуг та економіки України в цілому.**

Ключові принципи нашої діяльності закріплені в Кодексі поведінки Vodafone Україна, який було прийнято в 2019 році. Вони відображають наші цінності, погляди та ставлення до співробітників, клієнтів, партнерів та всіх груп зацікавлених сторін.

Етичний принцип

Вчиняй правильно

Необхідність в усьому та завжди діяти відповідально, морально й законно, завойовуючи повагу та захоплення клієнтів і партнерів.

Бізнес-принципи

Персональна відповідальність

Ми діємо чесно, відкрито й справедливо. Виключаємо будь-які форми хабарництва, у тому числі пропозицію грошей або подарунків співробітникам або від співробітників.

Ми уникаємо будь-яких договорів, які можуть призвести або потенційно створюють підґрунтя для конфлікту інтересів між особистою діяльністю й бізнесом.

Ми не надаємо й не приймаємо знаки гостинності або подарунки, які можуть призвести надалі до будь-яких зобов'язань сторін.

Ми розвиваємо взаємовигідні відносини й прагнемо до дотримання бізнес-принципів у роботі й спілкуванні з нашими діловими партнерами та вендорами.

Охорона здоров'я і праці

Ми підтримуємо здоровий спосіб життя й активний спорт серед співробітників, гарантуємо безпеку для наших клієнтів, партнерів і суспільства, в якому працюємо.

Зобов'язуємося вчасно розкривати інформацію, яка підтверджує, що будь-який з наших товарів або послуг не порушує прийняті на міжнародному рівні стандарти або принципи безпеки.

Фінансова цілісність

Ми забезпечуємо максимально можливий дохід нашим акціонерам у довгостроковій перспективі.

Наші інвестиційні рішення, надбання та ділові відносини ґрунтуються на економічних критеріях, але при цьому вони враховують як соціальні, так і екологічні вимоги.

Співробітники

Наші відносини зі співробітниками ґрунтуються на повазі й дотриманні прав людини.

Ми не допускаємо використання дитячої праці.

Для нас неприйнятна будь-яка форма дискримінації, психологічного тиску або залякування.

Комунікації

Ми спілкуємося з акціонерами відкрито і прозоро в межах комерційної таємниці. Захищаємо конфіденційну інформацію від несанкціонованого розголошення.

Будь-яке правочинне розкриття конфіденційної інформації відбувається в обмеженому обсязі винятково для осіб, яким ця інформація необхідна для виконання роботи.

Дотримання законодавства
Ми дотримуємося норм українського та міжнародного законодавства.

Державна політика
Ми залишаємо за собою право висловлювати власну думку про офіційні заяви Уряду й інші висловлювання в широкій громадській аудиторії, які можуть впливати на Компанію та наших акціонерів.

Ми не робимо подарунків або пожертвувань політичним партіям і не втручаємося в партійно-політичні питання.

Суспільство
Ми будуємо взаємодію із суспільством за принципом ефективного використання ресурсів.

Ми завжди надаємо нашим акціонерам доступ до точної, достовірної й актуальної інформації та формуємо довіру на основі принципів цілісності, прозорості, чесності й об’єктивності.

Клієнти
Ми цінуємо довіру наших клієнтів і гарантуємо збереження інформації, наданої нам.

Навколишнє середовище
Наш бізнес екологічно чистий.

Ми дбайливо й відповідально ставимося до довкілля, прагнемо раціонально та заощадливо використовувати ресурси.

Ми схвалюємо екологічну поведінку співробітників і всіляко сприяємо формуванню екологічної свідомості в суспільстві.

Визнання та нагороди

Ми пишаємося тим, що протягом 2020 року нашу діяльність було відзначено декількома нагородами, в тому числі за реалізацію соціально важливих ініціатив.

European Quality Award

Компанія Vodafone Україна номінована на премію

Telecom Awards 2020

Премія «Рішення для масового ринку року» для проекту покриття LTE900

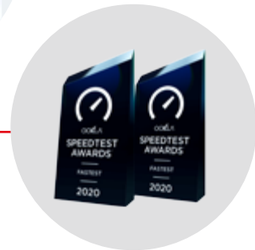
Премія «Соціальний проект року» для туристичного проекту «Find & Follow»

nPerf

Лідер України за швидкістю мобільного Інтернету за результатами дослідження nPerf - провідної французької компанії з тестування телекомунікаційних мереж

Speedtest Awards

Лідер за швидкістю мобільного Інтернету в Україні за результатами незалежного дослідження міжнародної компанії Ookla за друге півріччя 2020 року



У цьому році Компанія увійшла в рейтинги провідних українських видань:

- ТОР 10 кращих роботодавців України 2020 (за рейтингом журналу «Forbes»)
- Один з найбільших платників податків України у 2019 році (за даними журналу «Рейтинг»)

Участь в асоціаціях

Vodafone Україна – засновник Української асоціації операторів зв'язку «Телас» з 1996 року. Основні завдання організації:

- захист прав та інтересів членів Асоціації в різних організаціях, в тому числі міжнародних;
- сприяння проведенню наукових досліджень і проведення практичних заходів з реформування галузі зв'язку;
- сприяння встановленню ділових контактів і зв'язків між операторами зв'язку з іноземними партнерами з метою залучення в Україну прогресивних технологій, іноземних інвестицій, передового досвіду;
- сприяння формуванню прийнятного для операторів зв'язку економічного середовища в області зв'язку;
- участь в підготовці, розробці та експертизі проектів законів, інших нормативних актів з питань зв'язку.

Також ми є активним членом багатьох неприбуткових громадських організацій та асоціацій:

EBA - Європейська Бізнес Асоціація

Ми в Асоціації з 2005 року і беремо активну участь в роботі її податкових комітетів, де проводиться обговорення проблемних питань податкового законодавства. Через комітети ми подаємо свої пропозиції, звертаємося до регуляторних органів за роз'ясненнями.

Представництво Американської Торгівельної Палати

Займається лобіюванням інтересів її членів в уряді України та урядах інших країн-партнерів. Сприяє обговоренню і просуванню рішень в області торгівлі, комерції та економіки в цілому, а також просуванню на ринок України зарубіжних інвесторів.

Інтернет Асоціація України

Ми в Асоціації з 2014 року. ЇЇ основне завдання - спільна участь у розробці проектів нормативних документів у галузі зв'язку.

Торгово-промислова палата України

Серед іншого, сприяє розвитку цифрової економіки і впровадженню сучасних технологій та рішень, підтримує впровадження інновацій в Україні.

Стратегія у сфері сталого розвитку

Політика та підхід в сфері сталого розвитку

Основні засади нашої діяльності в сфері корпоративної соціальної відповідальності та сталого розвитку відображені в Політиці Vodafone Україна в сфері корпоративної соціальної відповідальності, яка націлена на:

- забезпечення сталого розвитку як на рівні компанії, так і суспільства в цілому;
- досягнення стратегічних цілей Vodafone Україна за умови належного врахування інтересів та відповідального ставлення до всіх зацікавлених сторін Компанії;
- підвищення ефективності системи управління та звітності в сфері корпоративної соціальної відповідальності.

Політика Vodafone Україна в сфері корпоративної соціальної відповідальності встановлює основні принципи нашої діяльності в цій сфері на основі прозорої й етичної поведінки, яка сприяє сталому розвитку суспільства. Політика декларує наші принципи відповідальності за вплив рішень та діяльності компанії на суспільство і навколишнє середовище.

Ця політика безпосередньо інтегрована в нашу бізнес-стратегію й операційну діяльність. Вона розповсюджується на практику взаємовідносин із зовнішніми та внутрішніми зацікавленими сторонами* і враховує їхні очікування. Політика існує в Компанії з 2009 року та регулярно переглядається, останній раз – наприкінці 2020 року.

*Взаємовідносини належать до діяльності організації всередині сфери її впливу.

Стратегічні пріоритети в сфері сталого розвитку

Ми впевнені, що запорука сталого розвитку і подолання цифрової нерівності – це впровадження й поширення сучасних технологій та інноваційних рішень.

Vodafone Україна робить свій внесок в досягнення Цілей сталого розвитку ООН.

Ми втілюємо проекти із залученням громад, беремо участь в благодійності, здійснюємо інвестиції в інфраструктуру та розвиток персоналу, а також підтримуємо права людини та гендерну рівність.

З 17 Цілей сталого розвитку, найбільший вплив Vodafone Україна має на реалізацію 6 цілей, а саме:

Розвиток економіки та соціальної сфери суспільства

Наше головне завдання – надання всім споживачам якісних, інноваційних і доступних продуктів і послуг зв'язку. Наші послуги створюють передумови та можливості для зростання добробуту громадян та їх розвитку, підвищення якості побуту і праці, освіти, медицини та сприяють розвитку інноваційного мислення та формуванню успішного суспільства.

Цифрова рівність

Наш внесок у створення рівних можливостей реалізується шляхом наданням рівного доступу до сучасних технологій, інноваційних продуктів і сервісів, що сприяє реалізації потенціалу особистості. Одним із ключових напрямків є формування рівних умов і можливостей для мешканців віддалених регіонів і великих міст.

Створення інфраструктури для індустріалізації та розвитку інновацій

Ми інвестуємо в створення і розвиток телекомунікаційної інфраструктури, необхідної для успішної реалізації ключових стратегічних проектів державного масштабу. Наша діяльність націлена на розвиток високо-технологічного сегмента економіки.

Зростання добробуту країни

Ми підтримуємо ініціативи уряду, спрямовані на підвищення якості життя, добробуту суспільства в цілому і всіх його громадян окремо, і сприяємо реалізації цих ініціатив.

Наше завдання – до 2022 року забезпечити доступ до швидкісного Інтернету для 90% українців. Будівництво 4G в сільській місцевості у діапазоні 900 МГц у наступні 2 роки є пріоритетним.

Досягнення у сфері сталого розвитку у 2020 році

Свою діяльність в сфері сталого розвитку ми плануємо і реалізуємо таким чином, щоб вона сприяла позитивним змінам в суспільстві, поліпшувала соціальний клімат, знижувала соціальну напруженість і стимулювала розвиток суспільства.

В умовах ізоляції та карантину, спричиненого пандемією COVID-19, Інтернет став майже єдиним середовищем для спілкування, роботи, навчання і контактів із зовнішнім світом для більшості людей в Україні. Для того, щоб забезпечити нашим клієнтам повноцінний доступ до Інтернету, ми зосередились на нарощуванні ємності мережі, розширенні покриття та покращенні якісних показників зв'язку.

Наші досягнення в сфері поширення цифрових технологій сприяють скороченню використання природних ресурсів. Це також дає можливість налагодити сучасну систему контролю за використанням ресурсів в інших галузях за допомогою таких технологій як NBIoT*.

*Narrowband Internet of Things - стандарт стільникового зв'язку для пристроїв телеметрії з низькими обсягами обміну даними

Розвиток економіки та соціальної сфери суспільства

Забезпечили для всіх наших клієнтів **безкоштовний доступ до популярних мессенджерів та освітніх сервісів** з перших днів введення карантину на території України. Для того, щоб українські школярі змогли продовжити навчання під час карантину, ми також запровадили вільний доступ до уроків «Всеукраїнської школи online».

Цифрова рівність

Наростили ємність існуючої мережі та покращили якісні показники зв'язку. Швидкість мобільного Інтернету у мережі Vodafone зросла на 32% і сягнула 25.7 Мбіт/сек, що навіть вище зростання в цілому в Україні (за даними незалежного дослідження компанії Ookla за друге півріччя 2020 року)

Активно будували мережі 4G в селах та невеликих містах для забезпечення доступу до цифрового простору всім мешканцям України. Підключення відбувалося по черзі із заходу на схід і на кінець 2020 року мережа включала більше 800 базових станцій (БС), які покривають близько 4700 населених пунктів. На цій території проживає більше 3,7 млн осіб. Це рекордне покриття LTE 900 в Україні.

Створення інфраструктури для індустріалізації та розвитку інновацій

Запустили окрему мережу для Інтернету речей на базі технології NBIoT. Технологія створює інфраструктурну основу для розвитку Industrial IoT та дозволяє значно підвищити ефективність підприємств за рахунок високоточного та енергоефективного контролю за ресурсами.

Підключились до глобальної IoT-платформи Vodafone.

Провели кастомізацію технічних платформ згідно з потребами українських клієнтів, підготувавши нові послуги до масштабної комерційної експлуатації.

Реалізували пілотні проекти у сфері Smart City, в тому числі, пілотні проекти з водоканалами для обліку води із застосуванням можливостей мережі для Інтернету речей на базі технології NBIoT.

Зростання добробуту країни

Реалізували проект Village Routes, спрямований на підтримку сільського туризму й підприємницької діяльності в сільській місцевості. На кінець 2020 року в рамках проекту створено 40 маршрутів у 19 областях України.

Реакція на пандемію COVID-19

Головним пріоритетом для Vodafone Україна під час пандемії COVID-19 була безпека співробітників та благополуччя громад і клієнтів. Ми адаптували робочі процеси до нових умов карантинних обмежень, допомагали нашим співробітникам підтримувати їх фізичне та ментальне здоров'я. Ми активно брали участь у допомозі лікарям і вразливим верствам населення.

Здоров'я і безпека співробітників

В режимі суворого карантину:

- Усі наші співробітники офісів працюють у віддаленому режимі з дому;
- Офіси і магазини в Києві та регіонах закриті для відвідувань;
- Співробітники 60+ переведені на карантин з повним збереженням рівня доходу;
- Ділові зустрічі і навчання персоналу перенесено в режим онлайн.

В режимі адаптивного карантину:

- Всі офіси забезпечені засобами вимірювання температури;
- Проводиться регулярна санітарна обробка офісів із застосуванням дезінфікуючих засобів;
- Співробітники офісів забезпечені дезінфікуючими засобами для рук;
- 50% співробітників офісів працюють у віддаленому режимі.

- **Дистанційна робота.** За кілька днів після оголошення карантину в Україні 80% співробітників були переведені в режим віддаленої роботи з дому, зберігши темп, ефективність та інформаційну безпеку нашої роботи. Це стало можливим завдяки тому, що дистанційна робота в нашій компанії є нормою понад 7 років, а внутрішні процеси і документообіг оцифровані.

- **Медична підтримка.** Спільно зі страховою компанією було розроблено алгоритм дій в разі виникнення у співробітників підозр на COVID-19. Ми робили все можливе, щоб наші співробітники знали як діяти і відчували повну підтримку Компанії.

- **Спілкування онлайн.** Внутрішня мережа ПРОСТОР стала майданчиком активного спілкування між співробітниками в режимі віддаленої роботи. В умовах соціального дистанціювання працівники мали змогу підтримувати зв'язок і обговорювати між собою як робочі, так і особисті теми. Щоб допомогти співробітникам залишатися в емоційній рівновазі, ми запустили діджитал проекти для спілкування і взаємодії.

- **Ефективна комунікація.** Було введено регулярну комунікацію зі співробітниками та онлайн зустрічі з топ-менеджерами. Ми інформували працівників про те, що відбувається в компанії, як ми реагуємо на ситуацію і надавали можливість для зворотного зв'язку.

Проекти для підтримки фізичного і ментального здоров'я

Онлайн йога. В нашій компанії вже більше 5 років проходять ранкові та вечірні заняття з йоги. З оголошенням в Україні карантину офісні заняття йогою були переведені в онлайн режим.

Digital-наставник Vodafone Team 2020 року. В умовах карантину для бігової команди Vodafone ми ввели онлайн тренування в форматі коротких відео від досвідчених наставників Vodafone Team.

Корисний Digital. Для співробітників було організовано серію онлайн лекцій та інтерв'ю від висококласних фахівців на теми, найбільш актуальні під час карантину: фізичне, ментальне і емоційне здоров'я; відносини в родині; спілкування під час карантину; навчання онлайн.

Проекти з особистого розвитку

Час сильних. Проект, в якому співробітники розповідали про колег, якими вони пишаються; ділилися своїми історіями, порадами і поглядами на різні теми.

ЦіКаваКава. Ми створили телеграм-бот для нетворкінгу, який допомагає колегам знайомитися ближче. Кожен робочий день бот збирає заявки на «каву» і випадковим способом об'єднує пари для неформальної зустрічі і спілкування в зручному їм форматі.

Окей, Карантин! Ми запровадили неформальну розсилку про цікаві цифрові ініціативи, що допомагають пізнавати світ навіть в умовах карантину. Наприклад, віртуальні екскурсії музеями і зоопарками, онлайн концерти, безкоштовні курси від бізнес-шкіл.

Допомога державі та суспільству в подоланні COVID-19

Загальна сума допомоги Vodafone Україна на боротьбу з наслідками пандемії COVID-19 становить 63 млн грн

Пряма фінансова допомога

33 млн грн Vodafone Україна спільно зі своїм акціонером - групою компаній NEQSOL Holding - спрямували на придбання 5 апаратів ШВЛ для українських лікарень в Києві, Львові, Харкові, Житомирі та Луцьку. Окрім закупівлі апаратів ШВЛ, 28 млн гривень було перераховано благодійному фонду «Прайм», який працює при Офісі Президента України, на закупівлю засобів захисту, а саме медичних респіраторів, щитків, захисних костюмів, інфрачервоних термометрів, реагентів для екстракції РНК із зразків клітин та тканин, а також на оплату їх перевезення з Китаю до України. Закуплені товари було передано закладам охорони здоров'я, соціального захисту населення України, збройних сил України та освіти на потреби боротьби з поширенням COVID-19 на території України.

Підтримка сервісами та послугами

Більше 30 млн грн – внесок Vodafone Україна в соціальну підтримку українців за допомогою ініціатив, які Компанія запустила під час карантину.

Інформування українців

- Vodafone Україна відправила 30 млн інформаційних SMS-повідомлень. Це була розсилка від імені Міністерства охорони здоров'я України, Міністерства закордонних справ України та регіональних адміністрацій з важливою інформацією, що стосується дій під час карантину та засобів, які сприяють зниженню ризиків розповсюдження хвороби.

- Спільно з Дитячим фондом ООН (ЮНІСЕФ Україна) зроблено інформування користувачів у тимчасово непідконтрольних уряду районах Луганської та Донецької областей через SMS-повідомлення. Метою розсилки було підвищення рівня обізнаності населення про COVID-19 на сході України. Дане інформування за допомогою SMS погоджено з Міністерством цифрової трансформації України.

Надання безкоштовних послуг клієнтам

- На початку карантину Vodafone Україна поповнила рахунки своїх клієнтів, які перебували в роумінгу на момент закриття кордонів країни. Кожен абонент отримав по 100 грн, щоб мати можливість залишатися на зв'язку до повернення в країну, а також вчасно отримувати важливу інформацію.

- Vodafone Україна надала безкоштовні послуги медичним працівникам. По 10 Гб мобільного Інтернету і 1000 хвилин для дзвінків на номери всіх операторів в Україні, включно з міськими мережами, автоматично були нараховані всім лікарям і медичним працівникам, які зареєструвалися для отримання цих послуг. Послугами скористалися близько **30 000 медичних працівників**. Їм було нараховано **120 424 млн хвили і 1 201 млн ГБ**.

- Компанія безкоштовно забезпечила безлімітним зв'язком в роумінгу групи лікарів, які літали на допомогу колегам в інші країни.

- Vodafone Україна у співпраці з УВКБ ООН надала безкоштовний доступ до мобільного зв'язку найбільш незахищеним верствам населення на сході України.

- На час карантину Vodafone Україна надала своїм клієнтам безкоштовний безлімітний доступ до популярних месенджерів і соціальних мереж Online Pass - щоб підтримати можливість залишатися на зв'язку, незважаючи на введені обмеження.

- Vodafone Україна разом з Міністерством освіти і науки України за підтримки Міністерства цифрової трансформації України забезпечила безкоштовний доступ до національної освітньої платформи «Всеукраїнська школа онлайн» для дистанційного навчання учнів і вчителів по всій Україні.

- Щоб підтримати українців, які залишаються вдома на карантині, Vodafone Україна надала на період карантину доступ без додаткової оплати до контенту та освітніх сервісів Компанії – серіалів на Vodafone TV, Vodafone Books, Дитячого клубу Vodafone, а також магазинів додатків Vodafone Market і Vodafone Kids Market.

Технологічні рішення, продукти та послуги

- Vodafone Україна відкрила smart клініку Здорро в партнерстві з компанією Botkin.pro, яка спеціалізується на віддалених телемедичних консультаціях. Українці отримали можливість звертатися за консультаціями лікарів онлайн не виходячи з дому.

- Інженери Vodafone Україна протягом доби розгорнули мережу і забезпечили доступ до швидкісного Інтернету в медичному центрі «Нові Санжари» для того, щоб в умовах стресової ситуації та жорсткого карантину евакуйовані з Китаю українці мали доступ до спілкування з близькими, медиками, державними органами. Зазвичай, роботи такого масштабу виконуються протягом кількох днів. Доступ до Інтернету мешканцям карантинного центру надавався безкоштовно.

- Співробітники Vodafone Україна провели серію освітніх вебінарів для бізнес-клієнтів, присвячених організації електронного документообігу, IaaS, сервісам самообслуговування, роботі з даними, управлінню ризиками та застосуванню Big Data в розвитку маркетингу, продажів, логістики. **Близько 700 компаній** по всій Україні взяли участь у вебінарах.

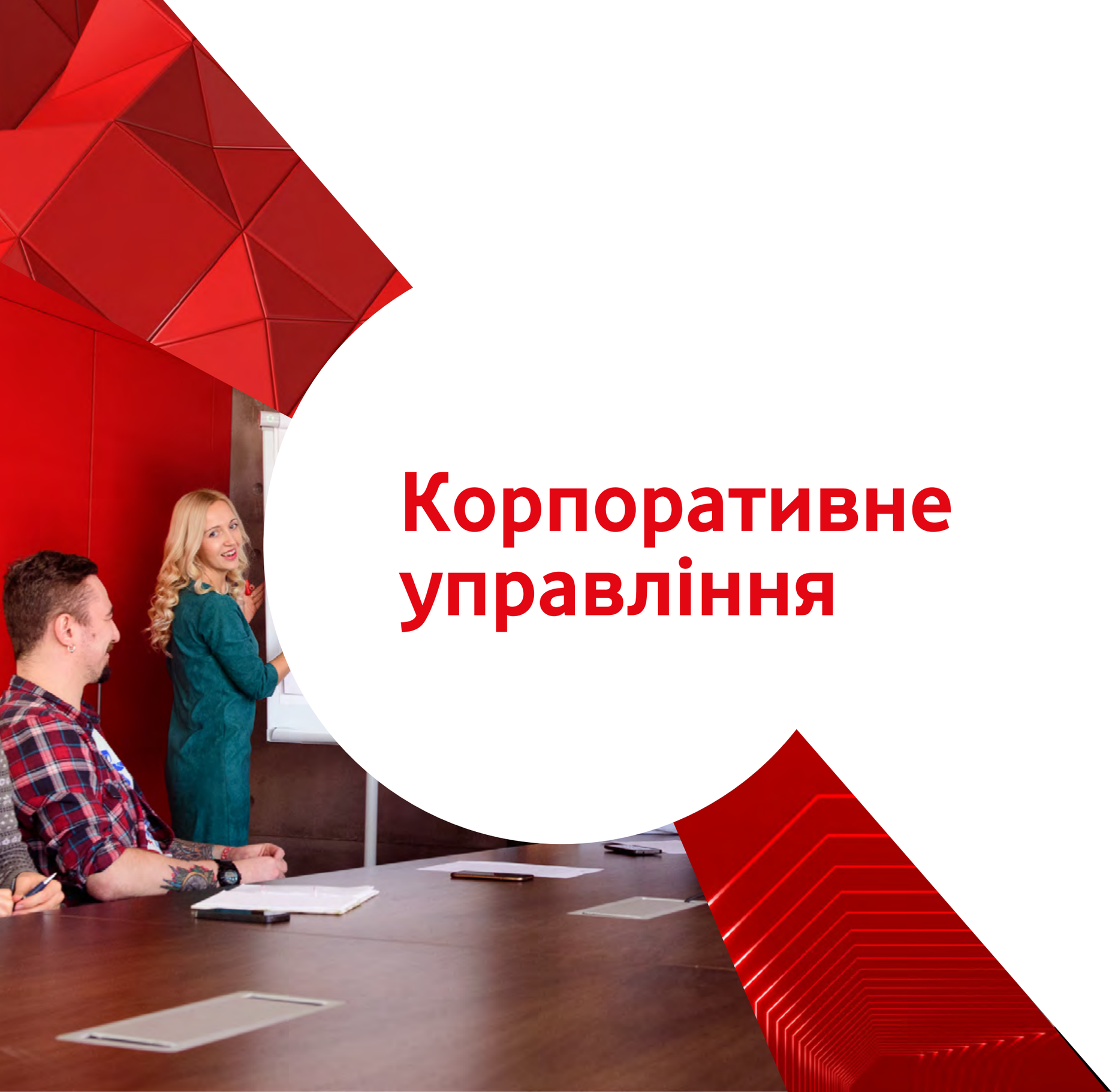
Благодійні ініціативи

- Завдяки коштам, зібраним в рамках благодійної програми Vodafone Україна «Добра справа в подарунок», в Київському Інституті Серця з'явилися ПЛР-тести на COVID-19 діагностичної системи ELITE InGenius – єдиної в Україні системи, яка безпомилково здатна визначити коронавірусну інфекцію. Це життєво важливо для маленьких пацієнтів з вродженими вадами серця, які потрапляють в дитяче відділення Інституту Серця на оперативне втручання. Було закуплено **600 тест-систем.**

- Vodafone Україна забезпечила кожному клієнту просту можливість приєднатись до благодійної допомоги через проект Української Біржі Благодійності «Захистимо Україну від COVID-19». Кожне надіслане SMS-повідомлення на короткий номер 88001 (1 SMS = 20 грн пожертви) здійснювало внесок у збір коштів на медичне обладнання та витратні матеріали для лікарень України. На зібрані гроші було закуплено кисневі концентратори, аналізатори газів крові, засоби індивідуального захисту, протиепідемічні комплекти одягу, набори для виявлення нуклеїнової кислоти нового коронавірусу, шприцеві насоси.

- Vodafone Україна разом з Червоним Хрестом України запустили короткий номер 88033 для збору благодійних внесків, які спрямовуються на подолання наслідків пандемії COVID-19.

- Наша Компанія приєдналася до ініціативи Global Citizen і підтримала новаторський онлайн-концерт організації «One World: Together At Home», в якому були представлені живі виступи провідних музикантів світу, щоб привернути увагу до роботи лікарів під час пандемії коронавірусу.



Корпоративне управління

Структура корпоративного управління

Vodafone Україна здійснює свою діяльність відповідно до законодавства України щодо акціонерних товариств та керується принципами корпоративного управління, затвердженими Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку (НКЦПФР) та кращими світовими практиками.

Vodafone Україна входить до групи компаній Neqsol Holding (Азербайджан), кінцевим бенефіціарним власником якої є Насіб Хасанов.

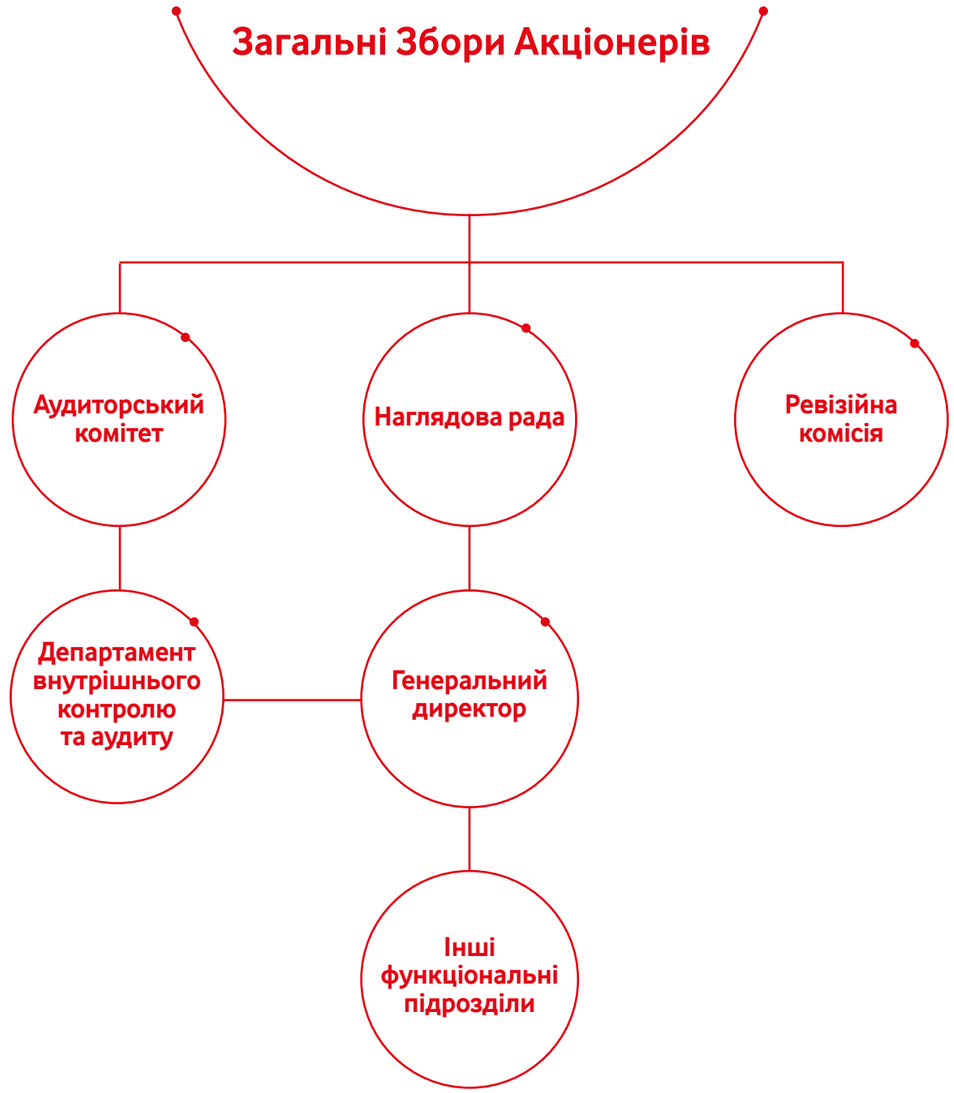
До органів управління Vodafone Україна відносяться:

- **Загальні збори акціонерів** є вищим органом Vodafone Україна.
- **Наглядова рада** забезпечує захист прав акціонерів Vodafone України, та, в межах своєї компетенції, здійснює управління Компанією, а також контролює та регулює діяльність виконавчого органу (Генерального директора). В кінці 2020 року при Наглядовій раді було створено колегіальний дорадчий орган – Комітет з питань призначень.
- **Генеральний директор** є одноособовим органом управління діяльністю Vodafone Україна, що обирається Наглядовою радою Компанії. При Генеральному директорі працює консультативний колегіальний орган – Управляючий комітет, що здійснює підготовку проектів рішень, бюджетів, фінансової інформації та інших матеріалів для Генерального директора.

Функцію контролю фінансово-господарської діяльності Компанії виконує Ревізійна комісія. Крім того в Компанії функціонує Аудиторський комітет, який створений відповідно до законодавства України, і здійснює контроль за повнотою та достовірністю фінансової звітності Компанії, ефективністю системи внутрішнього контролю та управління ризиками, дотриманням Компанією вимог законодавства та нормативних актів, а також вибором незалежного зовнішнього аудитора і оцінкою його роботи.

Підконтрольними Vodafone Україна компаніями є ТОВ «ВФ Ритейл» та ТОВ «ІТСФ». Згідно з Статутом в структуру їх корпоративного управління входять: Загальні збори учасників, Наглядова рада та директор. В ТОВ «ВФ Ритейл» функцію контролю фінансово-господарської діяльності виконує Ревізійна комісія, а також на постійній основі працює консультативний колегіальний орган з питань управління товариством - Комітет ТОВ «ВФ Ритейл», який підпорядковується директору.

Структура корпоративного управління Vodafone Україна



Практики попередження корупції та комплаєнсу

У своїй діяльності Vodafone Україна дотримується найвищих етичних стандартів поведінки та абсолютної нетерпимості до будь-яких форм корупції і хабарництва. В основі нашої корпоративної культури лежить принцип «Тон зверху», який передбачає бездоганну репутацію вищого керівництва та його місію щодо попередження будь-яких форм корупції та хабарництва.

В Компанії є підрозділ Комплаєнс, керівник якого адміністративно підпорядковується Генеральному директору Компанії. Його основне завдання - впровадження та контроль виконання антикорупційної програми. Наша антикорупційна програма включає спеціальні контролі, механізми звітності та моніторингу, а також аудиту системи антикорупційного комплаєнсу. В антикорупційній програмі є практична складова, що полягає в навчанні працівників. За результатами оцінки з боку Vodafone Global за 2020 рік, антикорупційна програма Vodafone Україна була визнана істотно ефективною (substantially effective).

Наші внутрішні політики та практики відображають вимоги українського антикорупційного законодавства та кращих міжнародних практик, зокрема федерального закону США «Про боротьбу з корупцією в міжнародній діяльності» (FCPA). В Компанії діє Політика щодо дотримання антикорупційного законодавства, яку в 2020 році було оновлено. Принцип протидії корупції та хабарництву також закріплений в Кодексі поведінки Vodafone Україна. Наші правила також поширюються на хабарництво через третіх сторін.

Наші принципи щодо попередження корупції:

- Неприйняття корупції у будь-яких формах і проявах
- Дотримання застосовуваного антикорупційного законодавства
- Пріоритетність превентивних заходів
- Системність, інтегрованість антикорупційних заходів та їх відповідність рівню ризику
- Належна обачність
- Персональна відповідальність
- Послідовність та загальність застосування Політики
- Обов'язковість застосування принципів ділової етики, які викладено у Кодексі поведінки

Компанія приділяє багато уваги навчанню працівників на теми попередження корупції та принципів комплаєнсу. Так, раз на 2 роки наші співробітники проходять обов'язкові онлайн або оффлайн тренінги про положення Політики з дотримання антикорупційного законодавства та Кодексу поведінки. Загалом, протягом 2020 року 1 020 працівників були ознайомлені із політиками і процедурами щодо протидії корупції, а 2 641 співробітник пройшов навчання на цю тему. Працівники на керівних посадах зобов'язані проходити щорічну процедуру сертифікації дотримання Кодексу ділової поведінки Vodafone Україна. Так, в 2020 році щорічну сертифікацію пройшло 265 керівників Компанії.

В Компанії працює налагоджений механізм зворотного зв'язку, який закріплений Політикою Vodafone Україна щодо програми заходів з роботи з повідомленнями про можливі або відомі зловживання чи порушення. Так, наші співробітники, постачальники або треті сторони мають можливість сповістити про випадки підозрілої або неправомірної діяльності, порушення Кодексу поведінки або антикорупційного законодавства, а також щодо питань оподаткування трьома способами: (1) повідомити Генеральному директору, (2) повідомити керівнику підрозділу Комплаєнс, або (3) повідомити анонімно через Гарячу лінію або написати на електронну адресу hotline@vodafone.ua. Для опрацювання повідомлень, що надходять на Гарячу лінію, розроблений чіткий регламент. Незалежно від способу сповіщення про фактичні випадки або підозри щодо порушень антикорупційної політики або законодавства, ми забезпечуємо захист інформаторів від переслідування та будь-якої форми дискримінації.

Ми практикуємо різноманітні форми внутрішньої комунікації, що дозволяють підтримувати обізнаність наших співробітників щодо загальних принципів комплаєнсу та протидії корупції і хабарництву. Комунікація здійснюється в такому вигляді:

- інформативні розсилки на електронну пошту та консультації по телефону і оффлайн;
- періодичне оновлення інформаційних матеріалів в розділі «Комплаєнс і ділова етика» у внутрішній корпоративній соціальній мережі ПРОСТОР.

Управління ризиками

До основних груп ризиків, пов'язаних з корупцією, в Vodafone України відносяться:

- Неналежний та незаконний вплив на публічних осіб;
- Надання необґрунтованих переваг компаніям, пов'язаним з громадськими структурами і приватними посадовими особами;
- Зловживання при виборі зовнішніх консультантів;
- Низька ефективність роботи підрозділу Комплаєнс.

Кожного року ми проводимо обов'язкову оцінку ефективності антикорупційної програми та ризиків комплаєнсу у всіх бізнес-процесах Компанії, з врахуванням кращих практик.

Загалом, в бізнес-процесах Компанії діє 53 антикорупційних контролів транзакцій, з яких 15 відносяться до червоної категорії ризиків і проходять щоквартальний моніторинг на антикорупційний комплаєнс. Для здійснення контролю виконання антикорупційних контролів, згідно з внутрішніми нормативними документами Компанії, відповідні підрозділи звітують щоквартально. За результатами моніторингу в 2020 році не було виявлено жодного випадку корупції.

Крім контролю системи управління ризиками, яку здійснює Аудиторський комітет, ми проводимо зовнішні процедури для перевірки відповідності системи антикорупційного комплаєнсу нашим власним вимогам та для моніторингу ефективності її впровадження.

В 2020 році ми продовжили договір про співпрацю з Vodafone Global, який, серед іншого, зобов'язує дотримуватись антикорупційних стандартів групи Vodafone Україна. В рамках виконання договору група Vodafone Україна проводитиме навчальні програми, заходи для обміну досвідом між керівниками підрозділу Комплаєнс та щомісячні зустрічі для моніторингу статусу впровадження антикорупційних стандартів.

Vodafone Україна поставила мету на 2021 рік пройти незалежний аудит для отримання сертифікату відповідності Міжнародним стандартам ISO 37001:2016 «Антикорупційні системи менеджменту» (Anti-bribery management systems) та ISO 19600:2014 «Системи менеджменту відповідності» (Compliance management systems).

Підхід до управління питаннями оподаткуванням

Ми є сумлінним платником податків та з належною увагою ставимося до управління питаннями щодо податків. За даними журналу «Рейтинг», ПрАТ «ВФ Україна» увійшла в ТОП-100 найбільших компаній України за сумою сплати податкових платежів за 2019 рік*. А за результатами 2020 року, Державна податкова служба України внесла ПрАТ «ВФ Україна» у реєстр великих платників податків на 2020 рік**.

В нашій компанії діє Податкова політика, в якій, серед іншого, детально описані процеси складання, перевірки та завірення податкових декларацій. Податкова політика щорічно розробляється Групою податкового адміністрування за участі бухгалтерів та юристів. Вона погоджується з нормативними документами Компанії та затверджується фінансовим директором. У разі виникнення нових складних питань щодо оподаткування, ми готуємо Меморандуми, у яких фіксуємо правила податкового обліку. Також ми складаємо щоквартальний звіт «Управління податковими ризиками та активами».

Співробітники Групи податкового адміністрування координують питання податкового обліку, аналізують поточне та перспективне податкове законодавство, виявляють податкові активи, проводять заходи по мінімізації податкових ризиків.Вони регулярно проходять відповідне навчання для підвищення кваліфікації. Рішення щодо складних і спірних податкових питань приймаються колегіально за участі бухгалтерів, юристів та затверджуються фінансовим директором. За потреби, Компанія залучає зовнішніх консультантів.

Наша компанія активно бере участь у таких громадських організаціях як Європейська Бізнес Асоціація, Американська Торговельна Палата, Асоціація Платників Податків. Ми обговорюємо питання, що стосуються оподаткування в нашій галузі діяльності, у робочих групах та з представниками інших телекомунікаційних компаній для визначення консолідованої податкової позиції. У разі виникнення проблемних питань з податковими органами ми маємо можливість звертатися до Ради бізнес-омбудсмена.

*https://rating.zone/wp-content/uploads/2020/02/top-100.pdf

**https://tax.gov.ua/dovidniki--reestri--perelik/reestri/393202.html

Технології та інновації

Мережа та інфраструктура

Ми розбудовуємо нашу мережу та інфраструктуру з метою безперервного покращення клієнтського досвіду та якості наших послуг. Ми віримо, що створення сучасної технологічної інфраструктури – фундамент для діджиталізації сервісів для наших клієнтів, а також реалізації стратегічних проектів загальнодержавного масштабу.

Регуляторні норми та стандарти

Ми уважно та відповідально слідуємо всім вимогам щодо розбудови та експлуатації мережі у відповідності до законодавства України та внутрішніх стандартів Vodafone Україна. Задля забезпечення відповідності всім зовнішнім вимогам та кращим світовим практикам ми ввели нормативні документи, які регулюють експлуатацію нашої мережі:

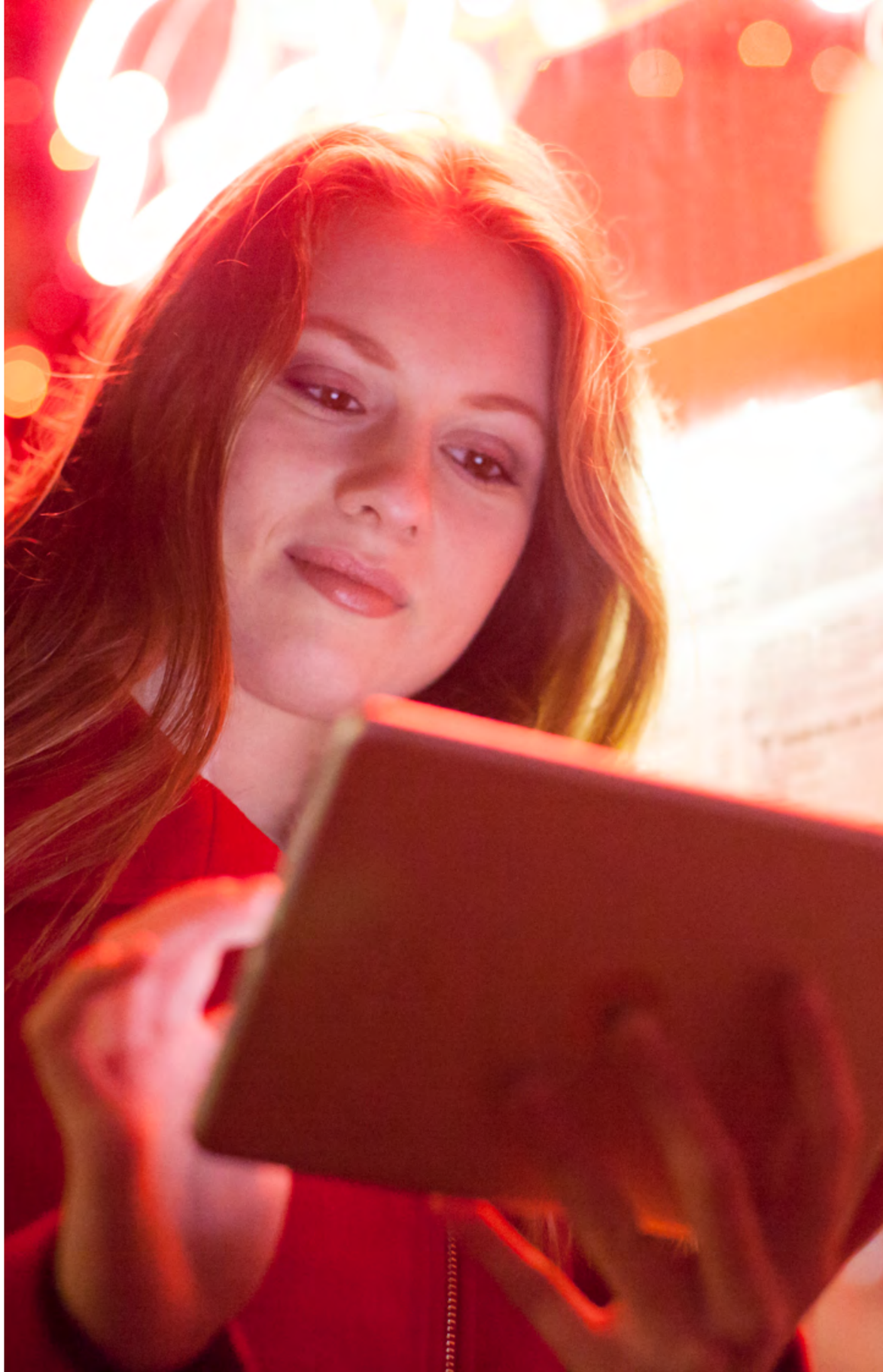
- Вимоги до технічного обслуговування устаткування мережі доступу та інфраструктури.
- Вимоги до проведення геодезичного контролю антенних опор.
- Створення і приймання об'єкту мережі радіодоступу.

Під час вибору місця розташування базових станцій ми проводимо складні розрахунки з урахуванням багатьох факторів, в точу числі рельєфу, висотності навколишніх будівель, сектору, який потребує покриття. Місце розташування базових станцій обираються таким чином, щоб забезпечити рівномірне покриття, якомога вищу якість послуг у конкретному районі, а також спрямувати випромінювання антен від житлових будинків, громадських місць і будівель. Грамотне планування мережі дозволяє нам забезпечити належну якість зв'язку та дотриматись всіх екологічних норм.

Vodafone Україна застосовує принципи та підходи, які дозволяють попередити можливий негативний вплив на навколишнє середовище та здоров'я людей. Ми ведемо будівництво нових базових станцій та готуємо всю відповідну документацію з дотриманням вимог чинного українського законодавства і санітарних норм, в тому числі щодо допустимого рівня електро-магнітного випромінювання. Необхідно зазначити, що в Україні діють одні з найсуворіших вимог у світі щодо рівня електро-магнітного випромінювання, а саме 10 мкВт/см$^{2.}$ Для порівняння, в скандинавських країнах ці вимоги сягають 100 мкВт/см^2, в країнах Європи - в середньому 90 мкВт/см^2.

Мережеве обладнання Vodafone Україна має всі необхідні сертифікати та дозволи. Обладнання встановлюється з дотриманням усіх норм безпеки, у відповідності з порядком, визначеним українським законодавством. Наші базові станції аналогічні тим, які працюють в Європі, США та інших країнах, де жорстко контролюють медичні параметри та екологічну безпеку.

Ми дбайливо ставимось до взаємодії з клієнтами та громадами з питань розвитку та експлуатації нашої мережі. У разі виникнення питань або занепокоєнь з їхнього боку, представники Vodafone Україна беруть участь у громадських зборах та проводять роз'яснювальну роботу. За потреби, ми проводимо заміри електро-магнітного випромінювання конкретної базової станції, щоб підтвердити дотримання норм законодавства України.



Навчання працівників відповідних підрозділів

Всі наші співробітники, що зайняті в підрозділах з технологій та розвитку мережі, проходять необхідні курси з підготовки, перепідготовки та підвищення професійного рівня. В тому числі, вони проходять обов'язкове навчання з охорони праці, роботи в електроустановках та роботи на висоті, відповідно до вимог чинного законодавства України.

Ліцензії та розподіл частот

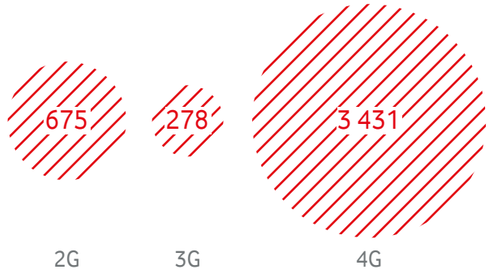
У 2020 році Vodafone Україна отримала нові ліцензії у діапазоні 900 МГц з можливістю впровадження нової технології LTE. Нижче наведено перелік наявних спектрів Компанії станом на кінець 2020 року*. Всі діапазони частот були виділені лише для певної технології. Загальний спектр виділених частот Vodafone Україна складає 57,9 Мгц (Дуплекс) на діапазонах 900, 1 800, 2 100 та 2 600 МГц.

Розбудова мережі та досягнення в 2020 році

Постійний розвиток мережі, модернізація існуючих та будівництво нових базових станцій дозволяють нам відповідати очікуванням наших клієнтів і надавати сучасні та швидкі послуги на базі новітніх технологій. Наші активи включають 31 227 тис. км оптоволоконних мереж та понад 36 тис. базових станцій, що працюють за технологіями GSM, DCS, UMTS та LTE.

Кількість базових станцій

Протягом 2020 року ми завершили будівництво 4 384 базових станцій.



Обсяг капітальних інвестицій в мережу та інфраструктуру за останні 3 роки склав близько 10 млрд грн. Окрім цього, обсяг інвестицій Vodafone Україна в отримання нових ліцензій на радіочастотний ресурс склав 2,7 млрд грн.

Напрям інвестицій, млн грн

*Детальніша інформація про наявні ліцензії а Додатку (Таблиця 1)
**Ширина спектру відрізняється в кожному регіоні. 7,9 МГц - це середнє значення по Україні в 890-915 МГц з Дуплексом 935-960 МГц

Наші ключові напрямки розвитку в сфері технологій та мережі протягом 2020 року включали:

- Розвиток та розширення пропускної здатності мережі.
- Перерозподіл частот (рефармінг спектра).
- Розширення покриття мережею 4G сільської місцевості.

В 2020 році Vodafone Україна запустила мережу 4G у діапазоні 900 МГц (LTE 900) у всіх областях України. Мережа включає більше 800 базових станцій, які покривають близько 4 700 населених пунктів, де загалом проживає більше 3,7 мільйона осіб. Це рекордне покриття LTE 900 в Україні.

В 2020 році ми першими з телеком-компаній в Україні провели пілотний проект із застосування дронів у будівництві та обслуговуванні телекомунікаційної мережі. На етапі планування мережі, дані з дронів допомагають точно визначати оптимальне місце розташування нової станції таким чином, щоб вона охопила більшу територію і давала якісніший сигнал. Також інформація з безпілотників допомагає обрати оптимальну конфігурацію: висоту, на якій треба змонтувати антени, кількість секторів, необхідні типи, нахил та азимути антен. Цей новий інструмент дозволяє економити час і зробити планування більш якісним, а інвестиції в мережу - більш ефективними.

Протягом 2020 року споживання трафіку нашими клієнтами зросло в 1,4 рази. В середньому один наш дата-клієнт використовує більше 5 ГБ мобільного Інтернету на місяць. При цьому, швидкість мобільного Інтернету зростає, незважаючи на збільшення навантаження на мережу. Завдяки нашим інвестиціям у розширення покриття і ємнісного ресурсу LTE, наші клієнти по всій Україні можуть споживати більше контенту, зберігаючи високу якість мобільного Інтернету.

Vodafone Україна було визнано лідером за швидкістю мобільного Інтернету в Україні згідно з оцінкою світового лідера з тестування та аналізу швидкості Інтернету Ookla за друге півріччя 2020 року.

За результатами дослідження Speedtest Award by Ookla, ми лідируємо за швидкістю завантаження і передачі даних не тільки в середньому по Україні, але і майже в усіх найбільших містах. Найшвидший мобільний Інтернет за швидкістю завантаження даних був у Львові, найшвидший за швидкістю передачі даних – в Одесі. Vodafone Україна продемонстрував у другому півріччі 2020 року найвищу середню швидкість завантаження (Download), яка склала 29,38 Мбіт/с, а також найвищу середню швидкість передачі (Upload), що становила 14,10 Мбіт/с. За даними Ookla швидкість у нашій мережі зросла на 32% за рік і сягає 25,7 Мбіт/сек., що навіть вище, ніж зростання в цілому по Україні.

Плани з розбудови інфраструктури

Протягом 2021 року ми плануємо будівництво нових базових станцій, з яких більшість за технологією 4G. Ми маємо на меті забезпечити доступ до швидкісного Інтернету для 90% українців до 2022 року. У наступні 2 роки наш головний пріоритет за даним напрямком - це будівництво 4G мережі в сільській та віддаленій місцевості у діапазоні 900 МГц.

Інноваційні технології, продукти та послуги

Наші цінності та пріоритети
Ми фокусуємось на діджитал трансформації з метою формування кращого клієнтського досвіду через створення якісних, функціональних та доступних цифрових продуктів. Завдяки реалізованим програмам з діджиталізації, протягом 2020 року зросла кількість користувачів наших нових послуг, а також споживання Інтернет трафіку.

Vodafone Україна впроваджує інноваційні рішення, що дозволяють ефективніше використовувати ресурси та полегшують моніторинг їх використання. Ми також приділяємо багато уваги процесам з внутрішньої діджитал трансформації наших бізнес-процесів. Щорічний обсяг інвестиції в такі проекти в середньому складає близько 7 млн грн.

Всі наші задачі з зовнішньої та внутрішньої трансформації базуються на трьох ключових для Vodafone Україна цінностях:

- Люди
- Процеси
- Технології

Пріоритетними напрямками діджиталізації в 2020 році були:

Нарощування ємності мережі з метою покращення якісних показників зв'язку.

Активне будівництво мережі 4G в селах та невеликих містах для забезпечення доступу до цифрового простору всім мешканцям України.

Запуск окремої мережі для Інтернету речей на базі технології NBIoT та підключення до глобальної IoT-платформи Vodafone.

Проекти, реалізовані у 2020 році
Задля досягнення технологічного лідерства на ринку, ми постійно розширюємо спектр наших послуг, зокрема в напрямках Інтернету речей (IoT), аналітики баз даних, фінтех, хмарних сервісів тощо. В 2020 році ми зосередились на проектах, які допомагають нашим клієнтам отримувати діджитал послуги, що стали особливо цінними в умовах карантинних обмежень та соціальної ізоляції.

IoT

- **«Розумний облік» (Smart Metering)**
  В рамках розвитку концепції Smart City, ми розробили ряд Smart Metering рішень щодо розумного обліку води, газу, тепла на базі сучасної мережі NB-IoT. Ці рішення допомагають економити кошти як приватним споживачам, так і компаніям та комунальним установам. Вони також сприяють енергозбереженню та раціональному використанню природних ресурсів, що має позитивний ефект для довкілля.

  Пілотний проект було реалізовано з метою модернізації систем обліку води водоканалів в м. Суми та м. Вишневе. На вузли комерційного обліку води встановлено обладнання, що дозволяє в онлайн-режимі знімати дані щодо обсягів подачі води. Через мережу NB-IoT дані передавались на веб-інтерфейс водоканалу для подальшої аналітики, планування навантажень на насосні станції та інтеграції у білінг. Проведені тести підтвердили готовність мережі до комерційного запуску послуги для операторів ринку ресурсів ЖКГ та девелоперських компаній.

Фінансова інклюзія та електронні платежі

- **Інтеграція технології Mobile ID**

  Ця технологія забезпечує електронну ідентифікацію особистості та послугу кваліфікованого електронного підпису (КЕП). Такий підпис є юридично значимим аналогом особистого підпису власника на єдиному веб-порталі використання публічних коштів Е-дата (spending.gov.ua), що публікує інформацію про використання бюджетних коштів по всій Україні. Понад 44 тис. організацій зареєстровані і публікують свої фінансові документи на цьому порталі.

  Також технологія Mobile ID надала можливість доступу до порталу «Дія» на смартфоні чи планшеті.

- **SMS-платежі**

  З 20 жовтня 2020 року в рамках впровадження цифрової системи міста Харків, запроваджено SMS оплату за паркування на майданчиках Комунального підприємства «Харківпарксервіс». Послугу запущено телеком-операторами Vodafone Україна, Київстар та Lifecell спільно з Харківською міською радою.

  Абонентами Vodafone Україна, з моменту запуску та до кінця 2020 року, було здійснено вже більше тисячі транзакцій.

- **SMS-квиток**

  В 2019 році ми запустили послугу оплати за проїзд в наземному громадському транспорті шляхом надсилання SMS, замість придбання паперового квитка.

  Протягом 2020 року послуга стала доступною у 4-х великих містах: Вінниця, Житомир, Львів та Івано-Франківськ. Тільки за 2020 рік було успішно оформлено більше 120 тисяч транзакцій.

- **Інтеграція технології ReporTax**

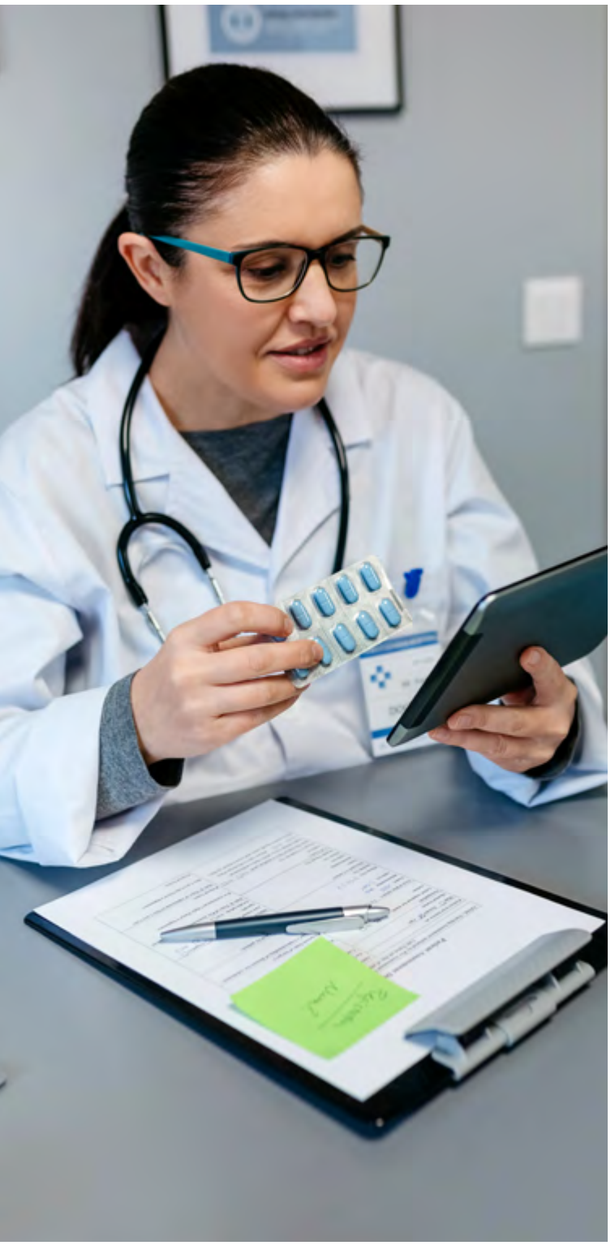
  ReporTax - це бот-бухгалтер для підприємців, який дозволяє платити податки та подавати звітність безпосередньо в смартфоні. З 2020 року бот працює з використанням технології Mobile ID від Vodafone, завдяки чому користувачі ReporTax можуть ідентифікувати себе, підписувати та подавати звітність з телефона.

- **Запуск 4G в Київському метрополітені**

  Цей проект надав клієнтам доступ до швидкісного Інтернету навіть під землею. Для роботи 4G у метро використовується спільне обладнання від компанії Huawei та наші власні частоти відповідно до ліцензій.

- **Розвиток сервісу SharPay**

  Це сервіс із широким функціоналом, який включає оплату банківською картою, платежі з мобільного рахунку, можливість переказати кошти з картки на картку, бонусну програму, оплату різних послуг, у тому числі комунальних (працює з 2017 року). Сервіс доступний користувачам iPhone або смартфонів на базі Android, та клієнтам інших українських операторів. У 2020 році ми продовжили активно працювати над розширенням можливостей цього сервісу, в тому числі, платіжних функцій.



Надання доступу до медичних послуг

- **Smart клініка Здорро**

  Це цілісна екосистема цифрових телемедичних сервісів, спрямована на розширення можливостей сучасної медицини за допомогою штучного інтелекту, IoT та Big Data аналітики. Клініка відкрита Vodafone Україна в партнерстві з компанією Botkin.pro, яка спеціалізується на телемедичних консультаціях.

  Smart-клініка Здорро має найбільшу в Україні базу лікарів, які консультують віддалено. Серед фахівців клініки багато практикуючих кандидатів і докторів медичних наук.

Діджиталізація робочого місця

- **Віддалене робоче місце**

  В Vodafone Україна застосовується практика діджитал робочого місця, що дозволяє нашим співробітникам працювати віддалено. Протягом 2020 року ця опція стала вкрай необхідною для збереження здоров'я працівників і наш попередній досвід дозволив оперативно перевести більшу частину співробітників на віддалений режим роботи.

Діджиталізація внутрішніх процесів в Компанії

- **Інтеграція платформ SAP та ECM Opentext**

  В 2020 році стартувала програма з діджиталізації бізнес-процесів на платформах SAP та ECM Opentext. Реалізація цих проектів буде проходити поступово в період з 2021 р. до 2023 р. Проекти націлені за побудову end-to-end процесів керування активами Компанії, логістикою, інвестиціями. Крім цього вони допомагають з організацією повноцінного процесу цифрового документообігу.

  В 2020 році було розширено кількість внутрішніх процесів в Компанії щодо електронного документообігу, завдяки чому він зріс майже в 40 разів. Загалом в майбутньому планується близько 10 різних проектів у межах цієї програми.

Хмарні сервіси

- **Аудит за стандартом ISO 27001: 2013**

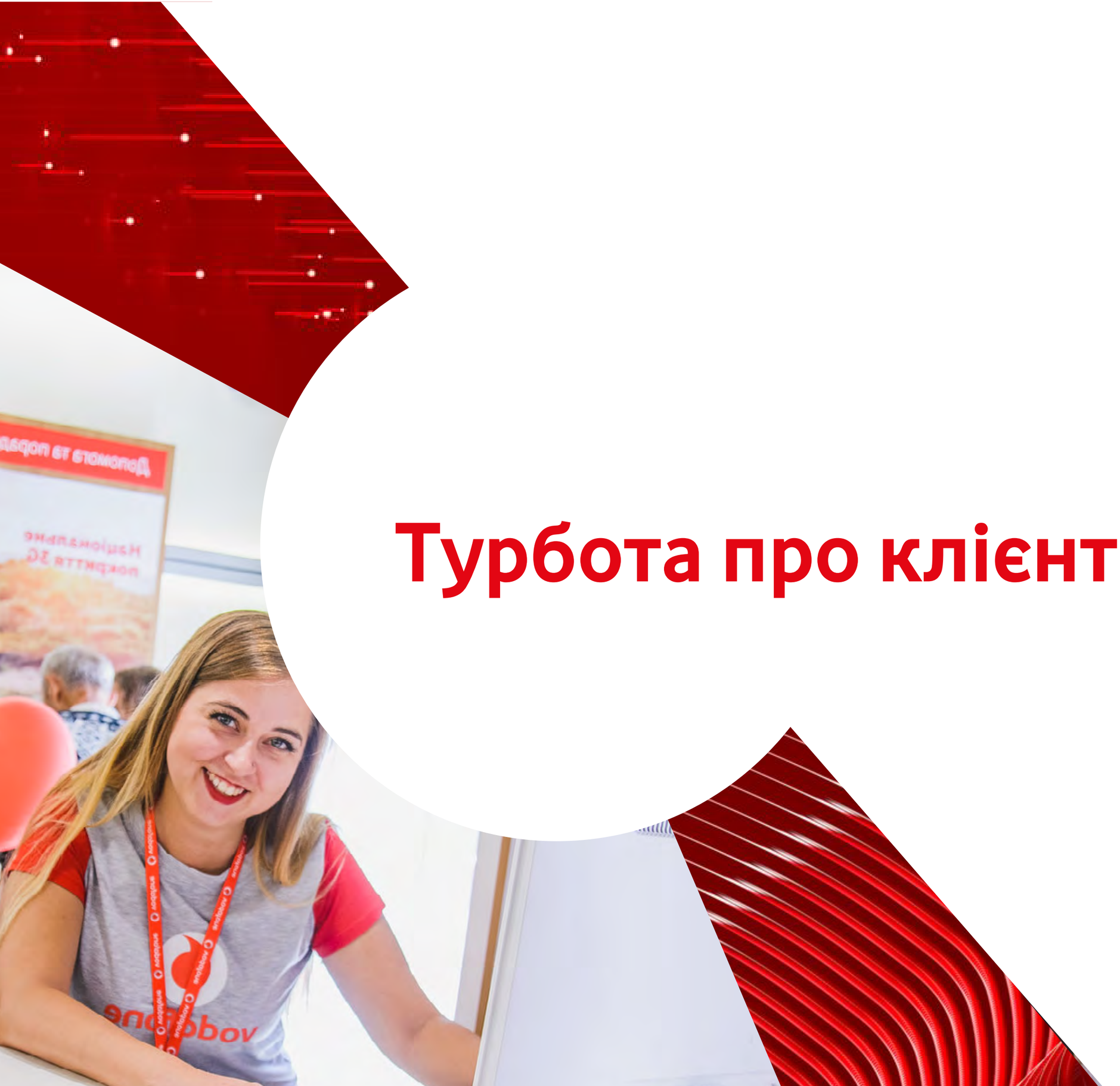
  В період з кінця листопада 2019 року до початку грудня 2020 року Vodafone Україна пройшла сертифікаційний аудит за міжнародним стандартом ISO 27001: 2013 для хмарних рішень на базі нашого Дата-Центру.

Наші плани з діджиталізації

Для того, щоби побудувати цілісну діджитал екосистему і мати конкурентну перевагу на ринку сучасних цифрових продуктів, в найближчому майбутньому ми будемо продовжувати реалізовувати наші діджитал програми, зокрема в таких напрямках:

- Надання послуг швидкісного Інтернету майже на всій території України
- Bigdata
- IoT
- Smart City
- Хмарні сервіси
- Digital self-care services (цифрові сервіси самообслуговування)

Турбота про клієнтів



Наші продукти та послуги

Клієнти – це наша головна цінність та основний фокус нашої бізнес-моделі. Ми щоденно працюємо над покращенням клієнтського досвіду та підвищенням якості наших послуг, щоб займати передові позиції на ринку України. На кінець 2020 року послугами Vodafone Україна користувались майже 19 млн активних клієнтів, а кількість користувачів послуг 4G склала більше 7 мільйонів осіб.

Ми надаємо послуги як приватним, так і бізнес-клієнтам. Приватні клієнти мають можливість користуватися послугами на контрактній основі або на умовах передплати.

Ключові послуги для приватних клієнтів

- Мобільний зв'язок
- Мобільний Інтернет
- Обмін повідомленнями

Також ми надаємо клієнтам різноманітні пропозиції, що допомагають підтримувати зв'язок, заощаджуючи кошти:

- Рік без абонплат: дозволяє користуватися обраним тарифом протягом 12 місяців без додаткових абонплат при фіксованій платі наперед.
- День без турбот: дозволяє безкоштовно дзвонити абонентам по Україні та користуватись мобільним Інтернетом протягом 24 годин (доступно не частіше ніж 1 раз на 7 днів).
- Безліч розмов: дозволяє обміняти обрані пакетні хвилини на хвилини для дзвінків на будь-якого оператора та по Україні.
- Обмін хвилин: дозволяє обміняти пакетні хвилини для дзвінків за кордон на хвилини для дзвінків по Україні.
- Передзвони мені: дозволяє безкоштовно та швидко надіслати повідомлення іншому абоненту з проханням зателефонувати.

Ми прагнемо стати довгостроковим партнером для бізнесу і допомагати компаніям підвищувати ефективність та зменшувати витрати за допомогою сучасних високотехнологічних послуг.

Ключові послуги для бізнес-клієнтів

- Мобільний зв'язок
- Обмін повідомленнями
- Фіксований та мобільний Інтернет
- IoT (Інтернет речей)
  - NB-IoT
  - Smart metering: автоматизація процесу аналізу та збору даних
  - IoT Mointor: система для віддаленого управління M2M (машино-машинна взаємодія) SIM-картами через особистий кабінет. В послугу включена бандлова система використання Інтернет-трафіка та SMS.
- Спілкування з клієнтами
  - Бізнес-розсилки
- Рішення для ефективності бізнесу
  - Big Data Scoring: побудова моделі на основі первинних даних клієнта та розроблення API (прикладний програмний інтерфейс)
  - Vodafone Analytics: опис портрету цільової аудиторії на основі Big Data, організація таргетованої реклами, допомога в прийнятті рішень (де краще відкрити новий магазин, знайти потенційних покупців та як утримати клієнтів).
  - Електронний документообіг: автоматизований механізм для роботи з електронними документами. Він дозволяє формувати електронні документи, зберігати їх в системі і підписувати за допомогою електронного цифрового підпису.
  - Колокація: розміщення серверного або телекомунікаційного обладнання клієнта в дата-центрі для забезпечення безперебійної роботи.

Водночас, ми надаємо приватним та бізнес-клієнтам широкий спектр супровідних сервісів:

- **Фінансові послуги:** поповнення рахунку, оплата послуг.
- **Розважальні послуги та контент:** Vodafone TV, Vodafone Music, Vodafone Books, Vodafone Press, Дитячий клуб, Kid's market, GOOD'OK, Vodafone market, BeFit, Busuu, Контент-ревізор, SIM-MENU, Мобільний портал, Мобільний путівник.
- **Підтримка:** відновлення та заміна SIM-картки, Збереження номера, Безпека, Короткі номери, послуга перенесення номера.
- **Mobile ID** для фізичних та юридичних осіб: підтвердження особистості, електронний підпис та організація документообороту в компанії.
- **PASS** (Online PASS, Social PASS, Video PASS): безлімітний трафік на обрані додатки за фіксовану плату.

Ініціативи протягом 2020 року

У 2020 році ми впровадили послугу «eSIM» - віртуальну SIM-карту, вбудовану у девайс, яку можна придбати в Інтернет-магазині і самостійного налаштувати. Це повністю цифрова SIM-карта, що не вимагає використання пластику. Вона надає кращий захист даних, оскільки її неможливо викрасти чи загубити, а також дозволяє використовувати mono-SIM девайси з 2 SIM-картами.

Протягом 2020 року ми запустили 4G в Київському метрополітені. Станом на кінець 2020 року він працював вже на 47 станціях метро. Ми провели акцію «20 Метрогіг» для пасажирів Київського метрополітену, яка надавала клієнтам по 20 ГБ мобільного Інтернету на 7 днів без будь-яких додаткових витрат. Гігабайти можна використовувати перебуваючи у підземній частині метрополітену, де є покриття 4G.

З метою підтримки державної програми цифрового розвитку, ми запровадили у власних магазинах та магазинах партнерів можливість використовувати додаток «Дія» під час обслуговування клієнтів.

Також у 2020 році наші клієнти отримали можливість скористатися пропозицією «YouTube без перерв». Завдяки ексклюзивній співпраці з YouTube, клієнти Vodafone Україна могли безкоштовно протягом чотирьох місяців користуватися підпискою YouTube Premium.

Ми постійно працюємо над покращенням та оновленням нашого сервісу самообслуговування абонентів MyVodafone - мобільного додатку, доступного для ОС Android та iOS, а також у WEB-інтерфейсі. Він надає клієнтам можливість самостійно поповнювати рахунок, змінювати тариф, підключати та відключати послуги, слідкувати за залишками пакетних послуг та станом балансу, отримувати детальну інформацію щодо витрат тощо. На кінець 2020 року база активних клієнтів склала 4,5 млн*. Доля MyVodafone у каналах самообслуговування щодо здійснення операцій скала 39% на кінець 2020 року, що на 10% більше порівняно з минулим роком.

Функціонал MyVodafone доступний як для приватних, так і для бізнес-клієнтів. Для потреб великих компаній ми продовжуємо розвивати сервіс у форматі WEB-кабінету. Також, наші бізнес-клієнти мають доступ до інструменту у вигляді Інтернет-помічника у WEB-форматі, функціонал якого планується згодом перенести до WEB-версії My Vodafone.

*Кількість абонентів в базі 3М – абоненти, що користувались послугою хоча б 1 раз за останні 3 місяці

Допомога клієнтам під час пандемії

Ми реалізували цілий ряд ініціатив, що дозволили нашим клієнтам залишатись на зв'язку в критичних ситуаціях та отримувати інформацію, пов'язану із пандемією COVID-19. Ми забезпечили безкоштовний доступ до важливих медичних й урядових інформаційних ресурсів:

- Центр громадського здоров'я
- Міністерство закордонних справ України
- Міністерство охорони здоров'я України
- Веб-ресурс «ДРУГ» Міністерства закордонних справ України (добровільна реєстрація українських громадян за кордоном)
- Інформаційний портал про COVID-19 в Україні - https://covid19.com.ua/
- Всесвітня організація охорони здоров'я

Для нас було вкрай важливо допомогти і надати можливість зв'язку з близькими нашим клієнтам, що перебували в інших країнах на момент закриття кордонів. Ми нарахували по 100 грн на рахунки prepaid клієнтів, щоб вони залишалися на зв'язку до прибуття в Україну, а також вчасно отримували інформацію стосовно пандемії COVID-19. Наші клієнти у роумінгу отримали безкоштовний доступ до сайту Vodafone.ua та сервісу самообслуговування, а також до сайту Міністерства закордонних справ України і його веб-ресурсу «ДРУГ».

Для того, щоб допомогти нашим клієнтам впоратись з умовами ізоляції під час карантину, ми надали їм розширений безкоштовний доступ до розважально-освітніх сервісів - Vodafone Books, Vodafone Market, Vodafone Kids Market і Дитячого Клубу Vodafone, Vodafone Press, Vodafone Music, Bookmate і BeFit. Також ми забезпечили своїх клієнтів безкоштовним безлімітним трафіком на додаток «Дія».

Ми провели акцію «Лікар поруч», яка під час жорсткого карантину забезпечила нашим клієнтам можливість отримувати професійні медичні консультації дистанційно, не виходячи з дому. Щоб отримати консультацію професійного лікаря достатньо звернутися за коротким номером 773 або на спеціальну сторінку vodafone.ua/773. Цей проект було реалізовано в співпраці з медичними платформами Telemed24.ua та Botkin.pro.

Відповідальний маркетинг та комунікація з клієнтами

Наш підхід до управління в сфері маркетингу та комунікацій націлений на створення сильного бренду та встановлення довгострокових відносин із нашими клієнтами. Ми надаємо їм найкращі пропозиції та інноваційні продукти, а також повну і достовірну інформацію про сервіси Vodafone Україна. Під час створення реклами, планування та проведення маркетингових кампаній, ми керуємось насамперед інтересами наших споживачів.

Підхід до маркетингової діяльності

Vodafone Україна здійснює свою рекламну і маркетингову діяльність у відповідності до норм чинного законодавства України, а також рішень та розпоряджень державних органів. Ми дотримуємось вимог ряду законодавчих актів інших країн та міжнародних директив, які можуть бути застосовані до Компанії, серед них - Директиви 95/46/ЄС «Загальний регламент про захист даних» (General Data Protection Regulation), Закон США Про корупцію за кордоном (Foreign Corrupt Practices Act), Закон Великої Британії Про хабарництво (Bribery Act) та інші.

Діяльність Vodafone Україна в сфері маркетингу регулюється також внутрішнім Регламентом з розробки, погодження та затвердження рекламних маркетингових матеріалів. Візуальна частина всіх маркетингових матеріалів розробляється згідно з бренд-буком Vodafone Global і всі наші рекламні матеріали узгоджуються зі штаб-квартирою нашого глобального партнера.

Щороку ми створюємо маркетинговий план, що включає конкретні проекти та їх очікувані результати. В кінці року ми проводимо оцінку наших досягнень в цій сфері та враховуємо її під час планування подальших заходів, подій та кампаній. В Компанії на постійній основі проводиться оцінка позиції бренду на ринку та ефективності маркетингових кампаній за допомогою дослідження «Brand Health Track». На основі отриманих даних відповідальні за кожен напрям роботи співробітники аналізують результати маркетингових заходів. У разі необхідності, вони ініціюють зміни у Customer Jorney (клієнтський досвід), інформуванні абонентів або переглядають підхід до розробки креативних матеріалів.

За прийняття фінальних рішень щодо маркетингової діяльності відповідає Директор з маркетингу. Координує роботу в цій сфері керівник Департаменту бренда та комунікацій.

Ми пишаємося тим, що клієнти задоволені якістю наших продуктів та сервісів. Так, в 2020 році наш Індекс лояльності споживачів (Net Promoter score) сягнув рівня 23%. Водночас, Індекс задоволеності споживачів (Net Satisfaction index) склав 69%.

Маркування

Матеріали та продукти Vodafone Україна, що підлягають маркуванню:

- Рекламні матеріали у точках продажу
- Стартові пакети
- Реклама на радіо та ТВ
- Інформаційні матеріали у точках продажу
- Зовнішня реклама
- Реклама у Digital

Vodafone Україна сумлінно дотримується вимог Постанови КМУ № 295 від 11.04.2012 Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг. Згідно з Постановою, у разі надання послуг з використанням картки попередньо оплаченої послуги, ідентифікаційної картки та картки поповнення рахунка, провайдер зобов'язаний зазначати на картках:

- строк їх дії;
- найменування оператора, провайдера;
- його місцезнаходження;
- номер у реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій;
- інформацію про порядок користування такими картками.

Комунікація з клієнтами

Ми завжди відкриті до спілкування та отримання зворотного зв'язку від наших клієнтів. Їхні відгуки та побажання допомагають нам ставити більш амбітні цілі, формувати нові плани та програми і ставати кращими кожного дня. Тому ми заохочуємо наших абонентів звертатися до нас за допомогою різноманітних каналів комунікації:

- шляхом надсилання листа поштою;
- зателефонувавши до Центру дистанційного обслуговування абонентів;
- через соціальні мережі;
- через онлайн-чат на офіційному сайті www.vodafone.ua.

В Vodafone Україна функціонує стандартний механізм подачі скарг чи пропозицій з питань маркетингу та реклами. Клієнти можуть звернутись за зазначеними вище каналами, а також до Центру обслуговування клієнтів та точок продажу. Протягом 2020 року не було зафіксовано випадків невідповідності регуляторним чи добровільним нормам щодо маркетингових комунікацій, маркування або реклами.

Безпека та захист даних клієнтів

Законодавче регулювання в сфері захисту даних

Vodafone Україна здійснює свою діяльність у чіткій відповідності до вимог чинного законодавства України, а також всіх інших норм застосованих до компаній телекомунікаційного сектору. Ми обробляємо персональні дані згідно з вимогами Закону України «Про захист персональних даних». Ми не створюємо відкриті для третіх осіб довідники та абонентські бази з зазначенням особистих даних користувачів. Відповідно до Закону України «Про інформацію», в Vodafone Україна персональні дані відносяться до інформації з обмеженим доступом (конфіденційної) і на них поширюються всі вимоги щодо порядку роботи з конфіденційною інформацією.

Внутрішні політики і підхід до захисту даних

Політика щодо інформаційної безпеки Vodafone Україна є основним документом, який визначає стратегічні цілі, принципи та методи забезпечення інформаційної безпеки, а також повноваження та відповідальність керівництва Vodafone Україна. Вимоги Політики поширюються на всі підрозділи Vodafone Україна, а також на інші організації, установи та фізичні особи, які взаємодіють із нами в якості постачальників, споживачів послуг або інформаційних ресурсів.

Нашими стратегічними цілями у цій сфері є забезпечення:

- безпеки інформаційних систем, сервісів і послуг Vodafone Україна відповідно до наших зобов'язань;
- конфіденційності, цілісності та доступності інформації, обробка якої виконується в інформаційних системах Vodafone Україна незалежно від власника інформації.

Наші принципи на шляху до досягнення цілей у сфері інформаційної безпеки:

- Законність
- Залучення вищого керівництва
- Економічна доцільність
- Комплексність і системність
- Персональна відповідальність
- Мінімальна достатність
- Врахування вимог інформаційної безпеки у проектній діяльності

Підхід Vodafone Україна до питань конфіденційності та захисту даних споживачів відображений в нашій **Політиці щодо забезпечення безпеки інформації**. Її вимоги поширюються на діяльність всіх співробітників Vodafone Україна, які мають доступ до інформації з обмеженим доступом, а також третіх осіб, що підписали зобов'язання про нерозголошення конфіденційної інформації з Vodafone Україна. Політика визначає власників, розпорядників і користувачів інформації, їх повноваження і відповідальність в процесі інформаційної взаємодії. В ній також зазначені принципи та порядки запиту, отримання, використання, поширення, зберігання та знищення конфіденційної інформації.

Політика містить класифікацію інформації за ступенем конфіденційності та визначення відповідних заходів захисту для кожного класу інформації. Ступінь конфіденційності визначається виходячи з вимог законодавства та Політики за критеріями комерційної цінності, ймовірності витоку та ступеню впливу на імідж Компанії.

Ми цінуємо й поважаємо право людини на приватність. Недоторканність особистого життя - ключовий компонент, який ми враховуємо під час розробки, створення та реалізації наших продуктів і послуг, щоб підтверджувати довіру наших клієнтів та партнерів.

Інформація з обмеженим доступом, що має обіг в Компанії і належить Vodafone Україна, розділена на чотири класи за ступенями конфіденційності:

- **Публічна:** публічно поширювана друкована та аудіовізуальна інформація, що надається громадськості шляхом розміщення на загальнодоступних ресурсах Інтернет та засобах масової інформації.
- **Для внутрішнього користування:** інформація з обмеженим доступом, яка призначена тільки для використання працівниками Vodafone Україна в бізнес-процесах і не відноситься до наступних двох категорій.
- **Конфіденційна:** відомості, які знаходяться у володінні, користуванні або розпорядженні окремих юридичних чи фізичних осіб і поширюються відповідно до їх бажань та до передбачених ними умов. Включає персональні дані (абонентів, співробітників і т. д.), захист яких передбачений законодавством України.
- **Комерційна таємниця:** інформація, що є власністю Vodafone Україна та предметом нашої професійної і ділової активності - відомостей технічного, організаційного, комерційного, виробничого та іншого характеру. Така інформація становить значний економічний інтерес для Vodafone Україна. Її розголошення може завдати істотної шкоди нашій діяльності в умовах конкуренції.

Перелік відомостей, що відноситься до кожного з перелічених класів, затверджується Генеральним директором.

В нашій Компанії діє **Політика щодо управління ризиками інформаційної безпеки,** яка визначає формальний процес управління ризиками інформаційної безпеки, а також наш підхід до прозорості ризиків та пов'язаних з ними дій та процедур. Політика забезпечує відповідність законодавчим вимогам, національним та міжнародним стандартам, внутрішнім документам та протоколам з питань управління ризиками.

Як окремий додаток до Політики розроблена Методика оцінки та обробки ризиків інформаційної безпеки Vodafone Україна. Вона визначає порядок дій під час впровадження та підтримки процесів забезпечення інформаційної безпеки.

Ми цінуємо довіру наших клієнтів і гарантуємо збереження наданої нам інформації завдяки дотриманню чітких внутрішніх політик, стандартів, методик та регламентів процесів.

Особи та структурні одиниці Компанії, що задіяні в процесі управління інформаційними ризиками, мають чітко визначені повноваження і відповідальність:

- **Комітет з ризиків**: затвердження реєстрів активів, реєстрів ризиків та їх обробка.
- **Ризик-менеджер:** організація процесу ідентифікації та/або перегляду активів, забезпечення взаємодії між учасниками процесу управління ризиками, а також формування фінальної версії реєстрів активів та ризиків, які надаються на розгляд Комітету з ризиків.
- **Керівник Відділу інформаційної безпеки:** організація щорічного процесу перегляду цілей інформаційної безпеки.
- **Група управління ризиками:** підготовка аналітичних матеріалів, консолідація та надання Комітету з ризиків інформації щодо стану управління ризиками інформаційної безпеки; звітування перед Комітетом з ризиків з питань ефективності процесу інтегрованого управління ризиками; контроль виконання доручень Комітету з ризиків.
- **Власник активу:** ідентифікація та класифікація активів в його в розпорядженні, визначення ризиків та їх обробка, формування та реалізація плану з обробки ризиків.

Стандарт «Система управління інформаційною безпекою Хмарного центру обробки даних» формує загальний підхід до створення такої Системи та визначення основних принципів її функціонування відповідно до вимог ISO/IEC 27001:2013 та ISO/IEC 27005:2011. Стандарт регулює надання інфраструктури клієнтам та послуг з резервного копіювання та колокації.

Впровадження ризик-орієнтованого підходу – необхідна умова досягнення наших пріоритетів в сфері інформаційної безпеки. Ми регулярно проводимо внутрішні аудити з метою перевірки відповідності нашої діяльності в сфері управління інформаційною безпекою запланованим заходам та внутрішнім вимогам, а також міжнародним стандартам ISO/IEC 27001:2013.

Політика щодо обробки персональних даних встановлює правила організації збору, зберігання, обробки і використання персональних даних, а також знеособлення та знищення відомостей про фізичних осіб. Політика регламентує діяльність всіх працівників, які здійснюють обробку персональних даних та встановлює їх відповідальність.

Керівник відділу Комплаєнс відповідальний за захист персональних даних і дотримання прав клієнтів, співробітників та інших суб'єктів персональних даних. Також, у відділі інформаційної безпеки, юридичному департаменті та департаменті систем внутрішнього контролю визначені співробітники, що є відповідальними за захист персональних даних безпосередньо на своєму функціональному рівні.

Комунікація з клієнтами, механізм подачі скарг і пропозицій
Наші відносини з абонентами регламентуються Договором про надання послуг мобільного зв`язку, Умовами користування мережами мобільного зв'язку Vodafone Україна та чинним законодавством України. Зокрема, у сфері безпеки, захисту даних та конфіденційності клієнтів, ми керуємось нормами Закону України «Про телекомунікації». Ми забезпечуємо захист персональних даних від випадкових втрат, знищення, незаконної обробки та незаконного знищення відповідно до Закону «Про захист персональних даних».

Шляхом підписання договору чи придбання та використання кінцевого обладнання Компанії, клієнт надає згоду на обробку його персональних даних та/або передачу третім особам для отримання телекомунікаційних та інформаційних послуг, обслуговування та супроводження інших процесів. Всі абоненти попереджаються про внесення їх персональної інформації до баз даних оператора. Ми також інформуємо клієнтів про їх права згідно з Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних та осіб, яким передаються їх персональні дані.

У разі виникнення скарг чи пропозицій з питань безпеки та захисту даних, клієнти можуть звертатись до нас через онлайн-чат на офіційному сайті www.vodafone.ua, соціальні мережі, центр дистанційного обслуговування абонентів, пошту, тощо. Під час звернень клієнтів, ми проводимо ідентифікацію абонентів відповідно до внутрішніх правил Компанії. Це дозволяє надавати їм необхідну інформацію без порушень правил щодо конфіденційності.

Обґрунтованих скарг щодо порушень конфіденційності клієнтів Vodafone Україна протягом 2020 року не зафіксовано. Від контролюючих органів також не надходили скарги щодо порушень конфіденційності. Випадків витоку, крадіжки або втрат даних клієнтів не виявлено.

Досягнення у 2020 році
У 2020 році був проведений аудит системи управління інформаційною безпекою Хмарного центру обробки даних на відповідність міжнародному стандарту з безпеки ISO/IEC 27001:2013. В процесі проходження перевірки, ми суттєво оновили окремі нормативні документи, політики та методики в сфері оцінки та обробки ризиків інформаційної безпеки з метою відповідності стандарту.

Протягом 2020 року в Україні збільшилась кількість електронних платежів, а з ними і ризики шахрайства через соціальну інженерію. Тому, ми долучились до ініціатив, які спрямовані на інформування широкої аудиторії з метою попередження шахрайства:

- В липні 2020 року Національний банк запустив Всеукраїнську інформаційну кампанію з протидії платіжному шахрайству #ШахрайГудбай, щоб навчити українців основним правилам безпеки безготівкових та онлайн-платежів. Ми стали партнером інформаційної кампанії #ШахрайГудбай та допомагаємо розповсюджувати інформацію про загрози шахрайства. Vodafone Україна проводить системну роботу для зменшення ризиків шахрайства, спрямованого на наших клієнтів. Компанія також ділиться своєю експертизою в галузі безпеки з широкою аудиторією в форматі онлайн-уроків.
- В партнерстві з міжнародним освітнім центром Safety Park ми провели публічний онлайн-курс з інформаційної безпеки в рамках #Курс100, що включав 100 тренінгів з питань захисту життя та здоров'я. Місія Safety Park — змінити безпекову політику України, інформувати компетентних та активних людей, які впливатимуть на законотворчість, освіту, культуру та наближатимуть стандарти безпеки життя в Україні до рівня високорозвинених країн. У якості лекторів та тренерів курсу виступили експерти-практики з міжнародною сертифікацією, науковці, керівники найбільших та найвпливовіших в Україні громадських організацій та представники компаній-лідерів у профільних сегментах.

Тематика лекцій стосувалася конфіденційності й захисту персональних даних. Ми пояснювали кому і як може бути доступна інформація з персональних електронних пристроїв, як ці дані можуть використовувати сторонні особи, доступно розкрили поняття кібератак та ініціативи протистояння ним. Таким чином ми навчали слухачів як не стати жертвою інформаційного витоку та захистити персональні дані своїх близьких. Лекції відвідали 650 слухачів, серед яких були представники місцевих громад, в тому числі вчителі та працівники поліції.
Ще 1 050 осіб переглянули відкриті лекції у форматі онлайн. Лекції розміщені в публічному доступі в нашій корпоративній мережі ПРОСТОР та на YouTube.

Турбота про співробітників

Підхід Vodafone Україна до управління персоналом направлений на надання нашим працівникам можливостей професійної та особистісної реалізації. Ми цінуємо своїх працівників і забезпечуємо гідну оплату та безпечні умови праці, а також гарантуємо рівні можливості для всіх. Ми також активно залучаємо нове покоління талановитих співробітників та сприяємо їхньому розвитку.

В 2020 році в Vodafone Україна діяла затверджена Стратегія у сфері управління людськими ресурсами, що забезпечувала послідовність та координацію дій за напрямком управління персоналом. Стратегія орієнтована на розвиток бренду Vodafone Україна як роботодавця та сильної технологічної міжнародної компанії, щоб стати кращим вибором для клієнтів та співробітників.

Стратегія управління персоналом Vodafone Україна

Лідерство
Розвиток лідерів та команд, що готові трансформувати бізнес-моделі, розробляти інновації та залучати інших до процесу змін.

Діджиталізація
Цифровізація, формування організаційного та культурного середовища для створення продуктів, які потрібні споживачам у встановлений термін.

Цінності
Клієнт - центр бізнес-моделі.
Працівник - фокус моделі управління.
Бренд роботодавця. Ціннісна пропозиція для співробітників.

Vodafone Україна керується внутрішніми нормативними документами у сфері управління персоналом, що охоплюють наступні питання:

- Трудовий розпорядок;
- Найм і звільнення співробітників;
- Надання гарантій і компенсацій;
- Оплата праці;
- Навчання та розвиток персоналу;
- Оцінка ефективності роботи та інше.

Відповідальними за впровадження й дотримання політик та стандартів, а також стратегії з питань управління персоналом є директор з управління персоналом, функціональні керівники дирекції з управління персоналом та керівники напрямків по роботі з персоналом, а також директори всіх функцій і керівники дочірніх компаній. Управління питаннями щодо забезпечення рівних можливостей та недопущення будь-яких форм дискримінації покладено на керівника підрозділу з комплаєнсу. Відповідальність за управління в сфері охорони здоров'я та безпеки праці є Департамент з адміністративних питань, в підпорядкуванні якого знаходиться Група з охорони праці та пожежної безпеки.

Наш персонал

Підхід до залучення талантів

Vodafone Україна гарантує прозорі та рівні можливості для всіх кандидатів під час залучення нових співробітників. В Компанії діє політика та ряд внутрішніх документів, що встановлюють принципи вибору кандидатів, регулює порядок найму і переведення співробітників, проведення програм стажування для студентів та молодих спеціалістів. Ми приділяємо особливу увагу питанням адаптації нових співробітників та організації наставництва.

Процес найму працівників у Vodafone Україна є прозорим і базується на корпоративних цінностях. Під час відбору нових співробітників Компанія керується моделлю цінностей та компетенцій. Всі кандидати оцінюються виключно за переліком критеріїв (Interview Guide) щодо їх рівня знань, навичок і досвіду.

В процесі відбору нового покоління талантів ми співпрацюємо з провідними університетами України, а також впроваджуємо освітні програми й стажування в інноваційних сферах діяльності. Ми постійно вдосконалюємо й автоматизуємо процес набору персоналу. У 2020 році ми оновили технологію кар'єрного сайту роботодавця. Тепер наш високошвидкісний сайт розкриває інформацію про всі сфери життя в Компанії й підлаштований під потреби різних груп кандидатів, а також надає нам можливість ефективного адміністрування. Для покращення взаємодії з фіналістами відбору на вакансії, ми створили спеціальний бот. Також в 2020 році ми відкрили кар'єрну сторінку Компанії в LinkedIn і вдосконалили сторінки в інших соціальних мережах.

Vodafone Україна визнано в ТОП-10 рейтингу Forbes «Найкращий роботодавець 2020»

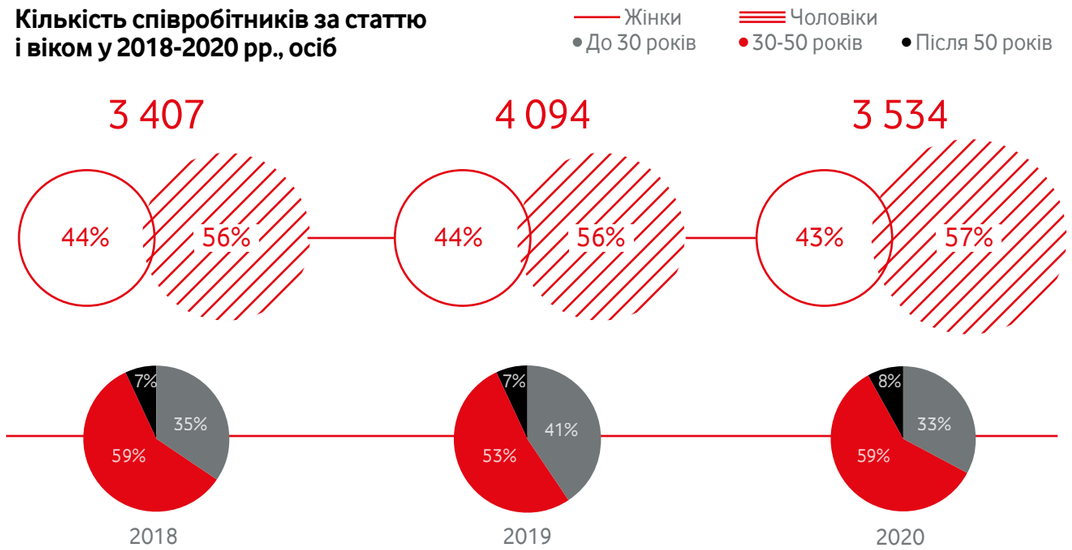
Структура персоналу

Кількість працівників Vodafone Україна в 2020 році становила 3 534 особи* , що на 14%** менше, ніж в попередньому році. Протягом 2018-2020 років гендерний баланс серед співробітників був відносно стабільним. У 2020 році жінки склали 43% працівників Компанії, а чоловіки - 57%.

Станом на кінець 2020 року 99,9% співробітників групи Vodafone Україна працювали за постійним трудовим договором. За тимчасовим трудовим договором працювало тільки 4 особи (0,1%). Так само, майже всі співробітники працювали на умовах повного робочого дня – 99,7%.

Більшість робіт в Компанії виконуються штатними працівниками. У 2020 році підрядники залучалися до обслуговування вхідних дзвінків абонентів в центрах дистанційного обслуговування.

Кількість співробітників за статтю і віком у 2018-2020 рр., осіб



Розподіл працівників за типом трудового договору та видом зайнятості у 2018-2020 рр., осіб

*Показник наводиться станом на кінець календарного року
**Найбільший вплив на зміну загальної чисельності штатних співробітників Компанії мало ТОВ «ВФ Ритейл», де кількість співробітників зменшилась на 34% (з 1 626 у 2019 році до 1 077 у 2020 році). Кількість співробітників в ПрАТ «ВФ Україна» скоротилося всього на 1% (з 2 419 у 2019 році до 2 396 у 2020 році, а в ТОВ «ІТСФ» - збільшилася на 24% (з 49 у 2019 році до 61 у 2020 році).

Плинність персоналу

Протягом 2020 року ми прийняли на роботу 654 співробітники (370 чоловіків і 284 жінок), що на 69,8% менше, ніж в 2019 році. Причиною різкого спаду кількості найнятих співробітників є економічні виклики у зв'язку з пандемією COVID-19. Одночасно, у 2020 році кількість звільнених працівників склала 1 160 осіб. У 2020 році відбувалася оптимізація чисельності працівників у напрямі ритейлу та закриття неефективних магазинів.

У 2020 році коефіцієнт плинності персоналу* в ПрАТ «ВФ Україна» склав 10,9%, що менше, ніж у попередньому році **. Показник плинності персоналу в її дочірніх компаніях розраховується і аналізується окремо через специфіку їх діяльності. Зокрема, коефіцієнт плинності персоналу в ТОВ «ВФ Ритейл» становив 61%, а в ТОВ «ІТСФ» - 5%.

Плинність персоналу в 2018-2020 рр.

*Коефіцієнт плинності персоналу у компанії розраховується як відношення кількості звільнених працівників за власним бажанням до середньооблікової чисельності персоналу за звітний період
**Детальніша інформація про кількість найнятих і звільнених працівників, коефіцієнт плинності персоналу за статтю та віком співробітників у Додатках

Інклюзія та різноманіття

Підхід до різноманіття

Дотримання прав людини і забезпечення різноманітності - наш невід'ємний принцип. Vodafone Україна не допускає будь-яких форм дискримінації та створює інклюзивне й комфортне середовище для працівників, клієнтів і партнерів.

Наш Кодекс поведінки містить норми внутрішньокорпоративної поведінки і є обов'язковим для ознайомлення та виконання усіма співробітниками. Окремий розділ Кодексу поведінки під назвою «Різноманіття і самореалізація» присвячений принципам Vodafone Україна у цій сфері, зокрема:

- Ми неухильно дотримуємось **принципів рівності можливостей** для всіх співробітників.
- Ми прагнемо до створення **інклюзивного середовища**, де кожен почувається шанованим і цінним. Це також поширюється на наших клієнтів і ділових партнерів.
- Ми визнаємо й відзначаємо важливість **різноманітності** серед співробітників, що допомагає нам бути такими ж різними, як і наші клієнти.
- Ми не допускаємо будь-яких форм дискримінації.
- Ми будуємо відносини зі співробітниками й між ними на основі **взаємоповаги і дотримання прав людини**.
- Ми всі повинні **оскаржувати будь-яку поведінку з натяком на дискримінацію**, якщо стикаємося з нею.
- Ми прагнемо, щоб кожен відчував у собі сили привернути увагу до такої проблеми.

Ми постійно контролюємо якість управління питаннями різноманітності і дотримання прав людини. Для цього щорічно проводиться оцінка ризиків в цій сфері та в разі необхідності встановлюються контрольні процедури.

Наш стратегічний партнер Vodafone Global регулярно контролює виконання Vodafone Україна своїх зобов'язань з дотримання всіх відповідних етичних стандартів. У 2020 році було впроваджено обов'язкові щомісячні зустрічі керівників підрозділу з комплаєнсу Vodafone Україна та Vodafone Global, на яких обговорюється якість управління питаннями різноманіття та інклюзивності.

Зворотній зв'язок з питань різноманіття

Усі співробітники Компанії мають можливість подати пропозиції або скарги щодо можливих випадків порушень прав людини або дискримінації. Для цього вони можуть звернутись на гарячу лінію Vodafone Україна (в тому числі анонімно), до менеджера відділу комплаєнс або до свого безпосереднього керівника. Після цього, за необхідності, проводиться розслідування та впроваджуються коригувальні заходи. У 2020 році в Компанії не було виявлено випадків дискримінації, а також не було жодних скарг, що могли б свідчити про можливі порушення прав людини.

Навчання у сфері прав людини

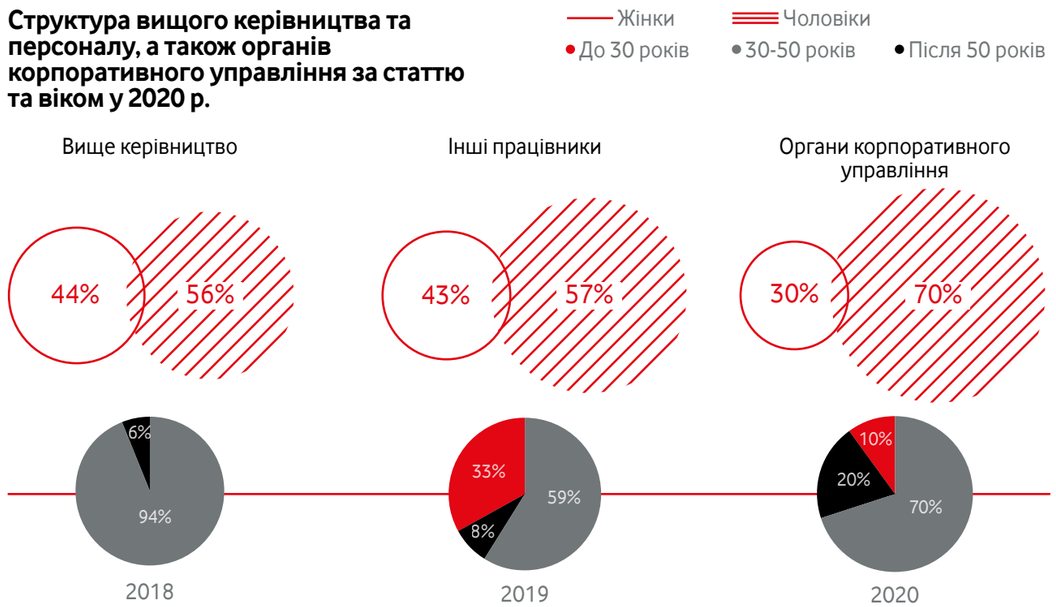
Ми постійно проводимо навчання персоналу з питань різноманіття, дотримання прав людини і недопущення дискримінації. Всі працівники кожні 2 роки проходять тренінг, на якому викладаються принципи Кодексу поведінки, зокрема щодо різноманіття і самореалізації, та проводиться тестування на основі ситуаційних завдань. Усі нові співробітники обов'язково проходять цей тренінг після прийняття на роботу.

У 2020 році 97% всіх співробітників пройшли навчання політикам та процедурам, що пов'язані з різними аспектами прав людини. Серед працівників, відповідальних за охорону та безпеку, 99% пройшли таке навчання. Загалом для навчання в сфері прав людини було використано приблизно 18 тис. людино-годин.

Гендерна рівність

У 2020 році кількість представників вищого керівництва склала 16 осіб*, решта працівників Компанії – 3 518 осіб. Частка жінок у вищому керівництві становила 44%, а серед всього іншого персоналу – 43%. В Компанії переважають співробітники віком від 30 до 50 років як у вищому керівництві, так і серед решти персоналу.

Структура вищого керівництва та персоналу, а також органів корпоративного управління за статтю та віком у 2020 р.



* Усі представники вищого керівництва компанії у 2020 році були громадянами України

Утримання та мотивація співробітників

Фінансова мотивація

В нашій Компанії діє ряд політик, що встановлюють основні принципи матеріального стимулювання працівників, визначають порядок оцінки ефективності та преміювання співробітників, надання їм гарантій та пільг. Ми використовуємо диференційований підхід до управління оплатою праці залежно від виду діяльності працівників. Наш підхід націлений на спрощення оцінки якості роботи працівників та заохочення співробітників до управління особистими результатами. У всіх співробітників є можливість звернутися з питаннями щодо оплати праці, надіславши свої питання і занепокоєння на окрему електронну адресу Salary Help&Questions.

Система оплати праці в Vodafone Україна побудована на основі грейдової оцінки посад. Всі посади розподіляються на грейди за необхідними для них навичками, знаннями і кваліфікацією, змістом роботи. Розмір окладу визначається відповідно до встановленого грейду та кар'єрного рівня посади. Рівень оплати праці переглядатися щорічно і залежить від особистої ефективності працівника й бюджету підрозділу.

Обсяг премій також залежить від результатів оцінки ефективності роботи та грейду посади. Для співробітників відділу продажів запроваджена спеціальна система визначення розміру премії на основі доходності від залучених клієнтів та виконання індикаторів результативності. У 2020 році ми перевели працівників роздрібної мережі на більш ефективну і прозору комісійну систему «Мотивація 2.0», що дозволяє їм управляти власною винагородою за рахунок кращих результатів роботи.

Ми пропонуємо гідний і конкурентний рівень опрати праці своїм співробітникам. Відношення стандартної початкової заробітної плати працівників до мінімальної заробітної плати, встановленої законодавством, становить 183% як для чоловіків, так і для жінок.

Нефінансова мотивація та переваги для співробітників

Ми прагнемо покращувати якість життя та рівень задоволення наших співробітників і пропонуємо їм різноманітні нефінансові переваги та соціальні гарантії:

- Медичне страхування – добровільне медичне страхування та страхування від нещасних випадків; участь в програмі «кафетерій пільг», що надає можливість обирати послуги в межах страхового ліміту (наприклад, стоматологія, оздоровлення в тренажерному залі, вакцинація, профілактичні огляди та інше);
- Гнучкий графік роботи – усім штатним співробітникам надається можливість вибору графіка роботи серед 5 запропонованих варіантів, за погодженням з керівництвом;
- Додаткові дні відпустки – 7 додаткових днів відпустки у зв'язку з ненормованим робочим днем і подовженою роботою за комп'ютером;
- Службовий мобільний зв'язок – безкоштовний службовий мобільний зв'язок для працівників та пільговий мобільний зв'язок для їх родичів;
- Службовий транспорт – службовий автомобіль, авто для переміщення між офісами та черговий автомобіль без водія, за необхідності;
- Віддалений режим роботи за погодженням з керівництвом.

Перелічені переваги доступні усім працівникам Компанії незалежно від виду зайнятості та типу трудового договору.

Батьківська відпустка

Усі співробітники Vodafone Україна, як жінки, так і чоловіки, мають право на батьківську відпустку на рівних умовах, згідно з чинним законодавством України. Працівники, що вирішили скористатися батьківською відпусткою, мають надати свідоцтво про народження дитини та заяву на відпустку. Якщо ж відпустка надається чоловікові, то необхідно надати також довідку з місця роботи матері про те, що вона вийшла на роботу.

У 2020 році правом на батьківську відпустку скористалися 110 співробітниць Компанії. Частка працівників, що у 2020 році повернулися до роботи після закінчення батьківської відпустки склала 41% (з 93 осіб повернулося 38 осіб). Частка співробітників, що в минулому році повернулись з батьківської відпустки і станом на 2020 рік залишилися працювати в Компанії становила 49%.

Програми винагороди та розвитку лідерства

Значимою частиною системи мотивації співробітників є різноманітні програми залучення, винагороди досягнень та розвитку лідерських якостей. Участь у всіх корпоративних програмах є добровільною і кожен працівник сам обирає ті, які йому найбільш цікаві. У 2020 році у зв'язку з пандемією COVID-19 та вимогами щодо соціального дистанціювання, більшість таких заходів проходили в онлайн режимі.

Програми залучення і заохочення

- **Віртуальні подяки «ОВАЦІЇ»**
  У корпоративній мережі ПРОСТОР співробітники можуть надсилати один одному віртуальні подяки «ОВАЦІЇ» за проявлені під час спільної роботи корпоративні цінності. Топ-менеджери можуть надсилати працівникам «Золоту ОВАЦІЮ» за особливо цінні бізнес-рішення, проекти та результати роботи.

- **Серія інтерв'ю «Час сильних»**
  У 2020 році було випущено серію з 69 інтерв'ю з 72 працівниками, які отримали «Золоті ОВАЦІЇ» за успішні бізнес-кейси протягом року. Інтерв'ю набрали більше 12 000 переглядів.

- **Vodafone Business Champions**
  В рамках програми було визначено переможців за двома номінаціями:
  - «Сила року – люди» - 249 переможців за успішні персональні бізнес-досягнення,
  - «Сила року-проекти» – 179 учасників 10-ти команд-переможців за командні бізнес-результати.

- **Бейджі у корпоративній мережі «ПРОСТОР»**
  За активну участь чи перемогу в рейтингах, програмах визнання та розвитку в особистих профілях працівників відображаються бейджі. Таким чином показується рівень досягнень і активності співробітників.

- **Мистецькі вечори «Побудова нових нейронних зав'язків»**
  Наша Компанія заохочує працівників розкривати власний творчий потенціал за допомогою мистецтва. У 2020 році ми провели 5 творчих майстер-класів для 100 співробітників головного офісу.

- **Digital Vodafone Blogger HUB**
  Програма спрямована на розвиток неформальних лідерів думок в межах Компанії, що створюють якісний контент для корпоративної мережі ПРОСТОР та просування бренду роботодавця в соціальних мережах. У 2020 році якісний діловий контент зріс в 2 рази, а розділ спільноти внутрішніх блогерів увійшов до топ-10 популярних розділів серед читачів корпоративної мережі ПРОСТОР.

- **Відео-лекції «ЕКО стрім»**
  З метою розвитку обізнаності співробітників з екологічних питань, Компанія випускає серію відео-лекцій «ЕКО стрім» про відповідальне споживання, утилізацію ресурсів та інші теми. У 2020 році 344 працівники переглянули ці відеоматеріали.

- **Ліга Супергероїв**
  Для працівників магазинів в 2020 році діяла програма «Ліга Супергероїв». В рамках програми вони змагалися у трьох рейтингах, що відображали виконання ключових бізнес-показників.

- **Спільні святкування**
  В Компанії відбуваються спільні святкування Дня радіо, телебачення та зв'язку в Україні, Нового року та інших свят. В 2020 році було проведено програму обміну подарунками «Таємний Санта». Для створення атмосфери підтримки та турботи серед співробітників головного офісу проходила програма «Привітайте весну з музикою».

- **Global Inspiring Forum 2020**
  В 2020 році 35 переможців конкурсу мотиваційного есе долучилися до висвітлення тем світового розвитку бізнесу на Global Inspiring Forum 2020.

Програми лідерського розвитку

- **Програма «Лабораторія корпоративних фасилітаторів» та ігрова бізнес-симуляція «Бізнес світ»**
  Програма направлена на навчання та розвиток внутрішніх корпоративних фасилітаторів серед співробітників.

- **Програма «NEQSOL HOLDING Succession Readiness Program»**
  Програма є обов'язковою для усіх топ-менеджерів Компанії і націлена на розвиток їх лідерського потенціалу. В 2020 році кількість учасників склала 35 осіб.

- **Програма «Мислення росту»**
  Програма створена для розвитку концепції мислення керівників. У 2020 році в ній взяло участь 55 співробітників.

- **Школа управління для керівників «ARMY»**
  Школа формує єдиний стандарт управління регіональними командами магазинів Vodafone.

- **Програма «Лідерський зворотний зв'язок в розподілених командах»**
  Програма допомагає співробітникам здобути та підсилити навички надання якісного зворотного зв'язку своїм колегам.

- **Програма «Підкорення Евересту»**
  Програма направлена на розвиток стратегічного мислення працівників, стимулювання їх ініціативності та здатності приймати рішення.

Корпоративне волонтерство

Компанія культивує культуру взаємної допомоги і підтримки, заохочуючи співробітників до участі у волонтерських заходах.

Vodafone Charity Fest. У 2020 році в рамках проекту Компанії «Рік усвідомленості» було реалізовано серію заходів Charity Fest. Метою цієї частини проекту була підтримка благодійних ініціативах країни та заохочення співробітників до участі в них. Зокрема, працівники Компанії мали змогу побачити захопливі інтерв'ю з відомими благодійниками і дізнатись більше про діяльність їх фондів та організацій. В подальшому всі співробітники мали можливість долучитися до їх ініціатив та акцій.

«Півгодини про чудеса». Співробітники, що активно займаються благодійністю та волонтерською роботою у Компанії та за її межами, завжди раді ділитися власним досвідом та заохочувати інших до добрих справ. З цією метою, у 2020 році в рамках проекту Charity Fest - «Рік усвідомленості» було проведено серію інтерв'ю «Пів години про чудеса» зі співробітниками-волонтерами. Ми відзняли 6 інтерв'ю з 6 різними героями-співробітниками Компанії. Інтерв'ю набрали 938 переглядів в мережі ПРОСТОР.

Акція «Подаруй книгу сироті». У 2020 році проходила благодійна акція «Подаруй книгу сироті», в рамках якої працівники Компанії зібрали і передали вихованцям дитячих будинків та реабілітаційних центрів для дітей з особливостями розвитку різноманітну художню та наукову літературу.

День донора. Програма добровільного донорства в офісах Компанії заохочує працівників підтримувати здоровий спосіб життя та залучає їх до донорства. В рамках програми проводилися лекції щодо безпеки, правил та користі донорства. В день донора співробітники проходили медичний огляд, а також мали можливість здати аналіз на антитіла до COVID-19.

Результати волонтерських ініціатив у 2020 році:

Більше, ніж 50 000 грн співробітники Компанії перерахували на благодійність та витратили на подарунки дітям, людям літнього віку та безхатченкам.

Близько 250 книг зібрано та передано у спеціальні освітні установи для дітей з особливостями розвитку в рамках акції «Подаруй книгу сироті».

2 000 співробітників Компанії взяли участь в заходах Charity Fest проекту «Рік усвідомленості».

Залучення співробітників до діалогу

Ми завжди відкриті до зворотного зв'язку від співробітників, а також заохочуємо їх до спілкування між собою. Ми регулярно інформуємо працівників про те, що відбувається в Компанії і щотижня надсилаємо їм випуск корпоративних новин та подій «Екватор тижня».

Для спілкування та обміну інформацією в Компанії існує корпоративна мережа ПРОСТОР. У відкритих онлайн-чатах співробітники задають і отримують відповіді на актуальні й хвилюючі питання. Скарги і пропозиції з різних питань співробітники можуть висловити через гарячу лінію, звернувшись у відділ комплаєнсу або до команди вищого керівництва (в тому числі через відкриті чати у мережі ПРОСТОР).

Співробітники Компанії мають можливість відкрито й прозоро задавати питання й спілкуватися з представниками вищого керівництва під час спільних зустрічей, а також в онлайн-чатах мережі ПРОСТОР:

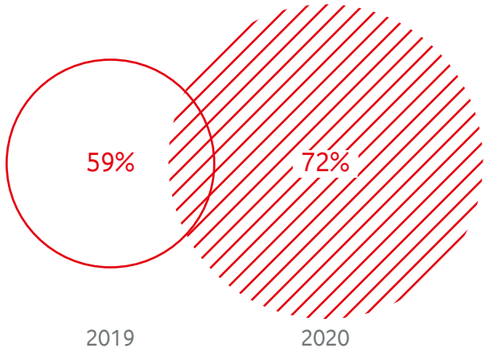
- Всього існує 4 онлайн-чати, які охоплюють теми розвитку бізнесу, формату віддаленої роботи тощо. Загальна кількість учасників в таких чатах становить приблизно 3 000 осіб.
- Зустрічі вищого керівництва зі співробітниками відбуваються кожні 3 місяці. На них обговорюються загальні результати діяльності Компанії та майбутні перспективи. У 2020 році всі 4 зустрічі було проведено в онлайн-форматі.
- З березня 2019 року в Компанії впроваджено проект «Wake UP», в рамках якого проводяться інтерв'ю з представниками топ-менеджменту. Метою проекту є знайомство працівників з вищим керівництвом. Через запровадження карантинних заходів у 2020 році такі зустрічі проводилися онлайн. Станом на кінець 2020 року програма зібрала серію з 18 інтерв'ю. Кількість переглядів працівниками Компанії перевищила 2,5 тис.

Опитування співробітників щодо якості управління персоналом

В Компанії Vodafone Україна щорічно проводиться дослідження за опитувальником eNPS (Employee Net Promoter Score). Опитування є анонімним і конфіденційним та має на меті виміряти індекс готовності рекомендувати компанію як місце роботи.

Результати опитувальника eNPS є не єдиним показником, за допомогою якого вимірюється якість управління персоналом. В Vodafone Україна регулярно відстежується ряд інших метрик, таких як обсяг доходу на одного працівника, кількість клієнтів на одного працівника, компетенції працівників, коефіцієнт успішності найму та динаміка внутрішнього керівного просування тощо.

Індекс готовності рекомендувати компанію як місце роботи (індекс eNPS)



Навчання та професійний розвиток співробітників

Підхід до навчання співробітників

Ми створили різноманітні можливості та умови для навчання та розвитку співробітників та постійно працюємо над їх покращенням. В Vodafone Україна розроблені Політики в сфері навчання на розвитку персоналу, що встановлюють єдині принципи та допомагають координувати процеси навчання, тестування, внутрішніх комунікацій та розвитку персоналу. В Компанії діє відкритий навчальний каталог та корпоративний лекційний центр, регулярно проводяться сесії та семінари для команд, професійні тренінги, навчальні заходи для працівників керівних посад та нового покоління лідерів.

Наш успіх залежить від забезпечення потреб Компанії у висококваліфікованому персоналі. Тому наші навчальні заходи спрямовані на:

- формування та постійне вдосконалення у співробітників всіх рівнів і посад необхідних навичок;
- приріст, збереження та ефективне використання інтелектуального потенціалу Компанії;
- розвиток культури навчання.

Навчальні програми і тренінги

Корпоративні навчальні програми доступні всім нашим працівникам незалежно від віку і статі, включно з працівниками пенсійного віку.

В Компанії існує ряд обов'язкових навчальних тренінгів і програм, проте більшість є добровільними. Навчання проводиться як всередині Компанії за рахунок власних ресурсів, так і з залученням зовнішніх постачальників. Для співробітників, які безпосередньо взаємодіють із клієнтами з питань продажу та абонентського обслуговування, навчання проводиться виключно внутрішніми тренерами і експертами в цих сферах.

Майже всі програми розвитку персоналу були переведені у формат онлайн через запровадження карантинних заходів на території України у 2020 році. Нам вдалося створити достатню кількість електронного навчального матеріалу та забезпечити актуальність усіх програм і тренінгів.

Ми регулярно вдосконалюємо та оновлюємо програми навчання та розвитку з урахуванням змін або появою нових процесів і продуктів на ринку.

Крім того, ми беремо до уваги відгуки працівників про їх досвід навчання в Компанії.

Види навчальних програм в компанії Vodafone Україна

За цільовою аудиторією	За способом передачі інформації	За охопленням
• співробітники, які займають експертні посади • співробітники, які займають керівні посади	• аудиторне навчання • дистанційне навчання (синхронне і асинхронне)	• групове • індивідуальне

За функціональним напрямком	За цілями навчання
• навчання співробітників, безпосередньо залучених у процесі обслуговування та продажів • навчання співробітників, не залучених у процесі обслуговування та продажів	• первинна професійна підготовка • професійне вдосконалення • розвиток управлінських компетенцій • розвиток командної взаємодії • підвищення залученості співробітників в культуру і бізнес-процеси компанії

У 2020 році співробітники Vodafone Україна проходили навчальні програми і тренінги за такими основними напрямами:

1. Внутрішнє навчання:

Для підвищення залученості співробітників в культуру і бізнес-процеси Компанії. Програми цього напрямку дозволяють співробітникам обмінюватись унікальними професійними знаннями та досвідом. У 2020 році було проведено 8 начальних лекцій про стратегії, продажі, Big Data, використання інструментів Slack і Trello та інші.

Для співробітників, безпосередньо залучених у процес обслуговування та продажів. Навчання орієнтоване на постійне підтримання необхідного рівня знань у співробітників відділу продажів. В 2020 році проведено 34 тренінгів і програм на теми ділового листування, управління конфліктами, розвитку навичок продажів, стандартів обслуговування споживачів тощо.

2. Зовнішнє навчання:

Професійне навчання співробітників, не залучених у процес обслуговування та продажів. Основною метою цих програм є забезпечення ефективного виконання професійних завдань співробітниками відповідно до пріоритетів бізнесу. Навчання охоплює теми розвитку бізнесу, управління змінами, поведінкової економіки, наук про дані, технічного навчання IT-спеціалістів тощо. У 2020 році налічувалося 67 програм цього напрямку.

Для підвищення залученості співробітників в культуру і бізнес-процеси Компанії. Націлене на особистісний розвиток співробітників і розвиток команд. Протягом 2020 року було проведено 9 вебінарів та 5 очних тренінгів, що охоплювали теми критичного мислення, постановки цілей, взаємодії команд, пошуку інноваційних рішень та інші.

3. Онлайн-курси для співробітників, безпосередньо залучених у процесі обслуговування та продажів.
Створені для навчання працівників мережі роздрібних продажів з тем обслуговування й реєстрації клієнтів, мобільних послуг і мереж, тарифів оператора. У 2020 році було проведено 31 онлайн-курс.

Середня тривалість навчання працівників

У 2020 році 49% усіх працівників Vodafone Україна (1 742 особи) пройшли корпоративне навчання та прослухали тренінги, що сумарно зайняли 11 983 людино-годин. Середня кількість годин навчання на одного працівника становила 3,4 години..

Середня кількість годин навчання на одного співробітника у 2020 р.

Оцінка якості роботи співробітників

Процедура оцінки роботи співробітників регулюється Політикою Vodafone Україна з управління персоналом та оцінки ефективності й преміювання. Вона охоплює всіх працівників Компанії, окрім тих, що зайняті продажами та абонентським обслуговуванням. Регулярна оцінка роботи проходить двічі на рік. Окрім цього, протягом року на постійній основі співробітники отримують відгуки від безпосередніх керівників щодо якості своєї роботи.

За результатами 2020 року, 100% представників вищого керівництва та 55% всіх інших співробітників отримали регулярну оцінку якості їх роботи.

Частка працівників, що отримали регулярну оцінки якості роботи у 2020 р.

Охорона здоров'я та безпека праці

Підхід та політики в сфері здоров'я та безпеки праці

Безпека працівників, їх фізичне і психологічне здоров'я є пріоритетними у всіх сферах діяльності нашої Компанії. Система управління охороною та безпекою праці в Vodafone Україна відповідає всім законодавчим вимогам України та побудована у відповідності до ряду внутрішніх політик та положень Компанії. Зокрема, внутрішні документи Компанії регулюють такі питання: організація робіт підвищеної небезпеки; навчання та превірка знань співробітників з охорони праці; планування роботи в сфері охорони праці; діяльність уповноважених з питань охорони праці; забезпечення працівників спецодягом та іншими засобами індивідуального захисту.

Дія нашої системи управління охороною та безпекою праці розповсюджується на всі сфери діяльності Компанії і поширюється як на власних працівників, так і на підрядників. Загалом, в 2020 році Системою управління охороною здоров'я та безпекою праці, що пройшла внутрішній аудит, було охоплено 100% співробітників Компанії, та 100% працівників компаній-підрядників*.

Згідно з політикою Компанії в сфері охорони праці, на першому місці - збереження життя та здоров'я працівників.

Наш підхід в сфері охорони здоров'я та безпеки праці спрямований на:

- профілактику та попередження професійних захворювань і нещасних випадків;
- постійне вдосконалення умов праці за рахунок як вітчизняного досвіду, так і кращих іноземних практик та підходів;
- забезпечення працівників якісними сертифікованими засобами індивідуального та колективного захисту;
- облік, розслідування і проведення заходів щодо попередження нещасних випадків на робочому місці та професійних захворювань;
- обов'язкове соціальне страхування працівників від нещасних випадків на робочому місці та професійних захворювань;
- надання працівникам компенсацій за важку роботу та роботу в шкідливих та/або небезпечних умовах;
- впровадження ефективної системи заохочення дотримання безпечних умов праці;
- забезпечення соціального партнерства в охороні праці між керівництвом і персоналом, регулярне інформування працівників щодо умов праці;
- контроль виконання вимог щодо охорони здоров'я і безпеки праці в усіх структурних підрозділах Компанії.

Для перевірки якості функціонування системи охорони здоров'я та безпеки праці проводиться періодичний аналіз низки показників: кількість нещасних випадків, трудових втрат; частка працівників, що пройшли медичні огляди; ступінь забезпечення працівників спецодягом та засобами індивідуального захисту. Такий контроль здійснюється не менше, ніж раз в півроку. Крім того, для перевірки дотримання співробітниками правил з охорони праці, включно з інструкціями щодо роботи в умовах карантину, застосовується система відеонагляду.

Ми підтримуємо ініціативність наших співробітників, а тому заохочуємо їх до комунікації щодо охорони здоров'я та безпеки праці. Кожен співробітник має можливість вільно подати скарги та пропозиції щодо умов праці звернувшись до керівництва, представників служби охорони праці та пожежної безпеки. Крім цього, в кожному підрозділі Компанії є уповноважені співробітниками особи з питань охорони праці. У внутрішній корпоративній системі ПРОСТОР у вільному для співробітників доступі опубліковані всі документи щодо охорони праці.

*Співробітники, що працюють за договорами цивільно-правового характеру, не охоплюються вказаною Системою управління охороною здоров'я та безпекою праці

Навчання з безпеки праці

Навчання співробітників з питань охорони праці є важливим елементом контролю якості системи управління охороною та безпекою праці і недопущення настання нещасних випадків. Тренінги та інструктажі з охорони праці є обов'язковими для всіх штатних співробітників Компанії і проводяться раз на рік. Вони включають:

- Тренінг з охорони праці – 2-годинний тренінг щодо загальної безпеки виконання робіт. У 2020 році було проведено 260 таких тренінгів, їх загальна тривалість склала 520 годин.
- Тренінг з безпеки робіт в електроустановках – 16-годинне навчання, обов'язкове для всіх працівників, що за посадовими обов'язками виконують роботи в електроустановках. У 2020 році тренінг пройшли 587 осіб.
- Тренінг з безпеки робіт на висоті – 16-годинне навчання, обов'язкове для тих співробітників, що виконують роботи на висоті. У 2020 році 364 осіб було залучено до тренінгу.

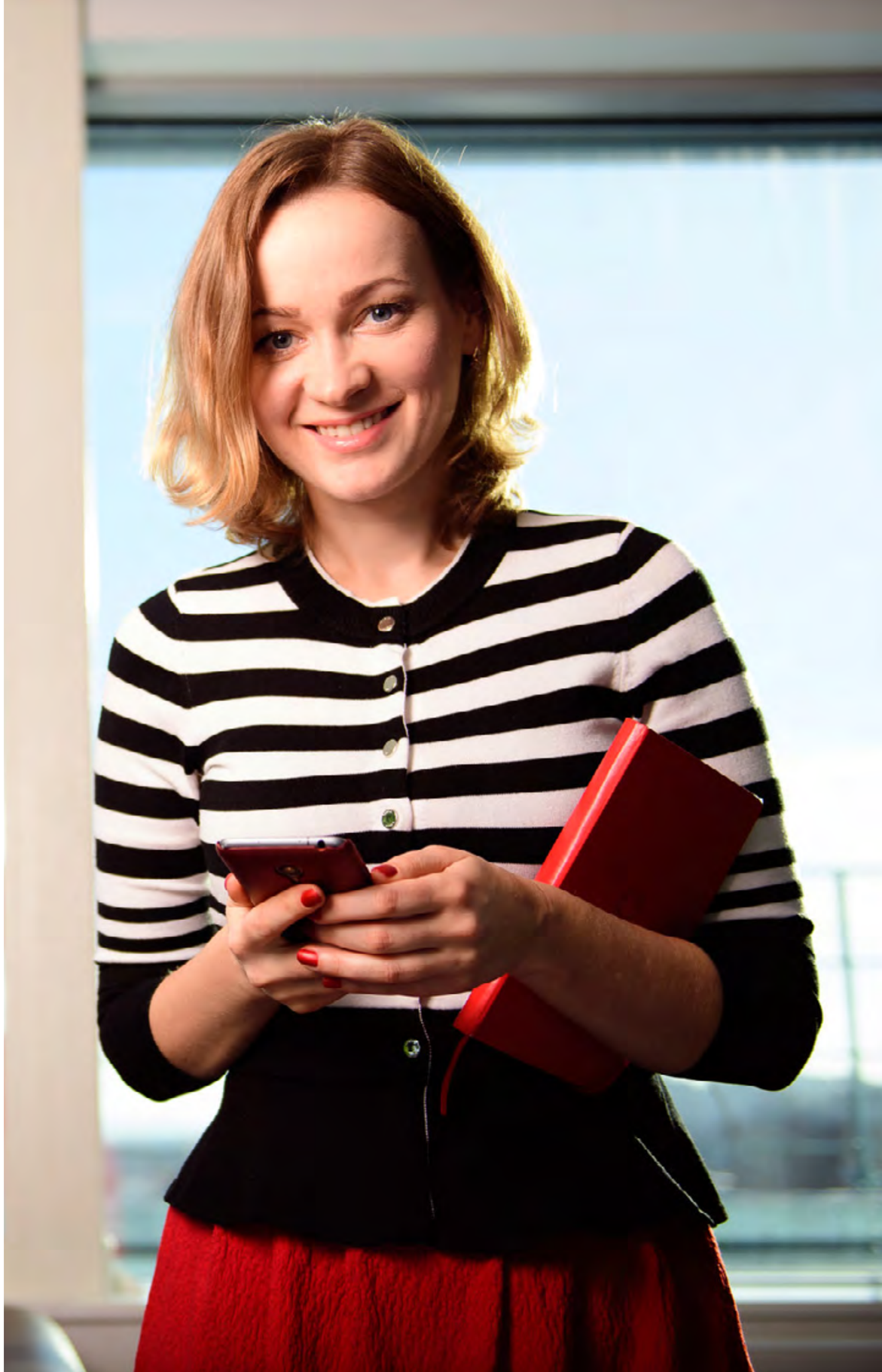
Контроль та мінімізація ризиків настання травм і негативних впливів на здоров'я

Ми ретельно слідкуємо за умовами праці в Компанії та мінімізуємо ризики виникнення критичних для здоров'я працівників ситуацій. Виявлення можливих небезпек на робочому місці та оцінка їх ризиків здійснюється через безпосередній контроль керівниками підрозділів та під час проведення регулярних перевірок інженерами з охорони праці та пожежної безпеки. Усі відповідальні за це особи проходять спеціальне навчання з питань охорони праці та виконання робіт підвищеної небезпеки, що засвідчується відповідними посвідченнями.

Ми також періодично проводимо лабораторні виміри із залученням зовнішньої експертної організації з метою виявлення небезпечних та шкідливих виробничих факторів. У 2020 році, за їх результатами ризиків для здоров'я співробітників не було виявлено.

Основними категоріями небезпек в нашій Компанії була визначена робота на небезпечній висоті та діяльність з електричним струмом. Задля мінімізації ризиків, пов'язаних зі специфікою нашої роботи, ми ретельно підходимо до спеціалізованого навчання працівників, забезпечуємо їх засобами індивідуального захисту, проводимо планові медогляди. У 2020 році ми провели успішне випробування стаціонарних систем страховки від падіння з висоти.

Ми постійно співпрацюємо з постачальниками та сторонніми організаціями, що може створити додаткові ризики в сфері охорони праці та техніки безпеки. Саме тому, ми вимагаємо від залучених компаній забезпечити виконання їх працівниками усіх вимог з охорони праці та техніки безпеки. Правила допуску персоналу підрядних організацій на територію нашої Компанії регулюється окремим внутрішнім документом.



Результати діяльності в сфері охорони праці в 2020 році

У 2020 році не було зафіксовано жодних випадків виробничих травм та захворювань, пов'язаних із виконанням робочих обов'язків.

Головним викликом в сфері охорони праці в 2020 році була пандемія COVID-19. Завдяки скоординованій роботі, ми придбали необхідні засоби індивідуального захисту для працівників та впровадили систему онлайн-оповіщення про рівень забезпечення наших магазинів такими засобами. Також у зв'язку з пандемією COVID-19, ми переглянули усі внутрішні стандарти та правила в сфері охорони праці.

З початку впровадження карантинних заходів у зв'язку з COVID-19, ми перевели працівників в режим віддаленої роботи. Ми постійно надавали інформаційну та просвітницьку підтримку співробітникам за допомогою корпоративної мережі ПРОСТОР. Більшість навчальних та інших заходів були переформатовані й переведені в онлайн формат.

Для полегшення адаптації команд до віддаленої роботи в умовах пандемії було випущено лекції «Ефективна робота віддалених команд». Працівникам надавались навчальні й мотиваційні матеріали з управління командами та особистої продуктивності під час дистанційної роботи.

Детальніше про вжиті у 2020 році заходи у зв'язку пандемією COVID-19 у розділі «Реакція на пандемією COVID-19».

Підтримка здоров'я співробітників

Фізичне та ментальне здоров'я співробітників напряму впливає на якість їх життя та ефективність в робочий час. Саме тому, ми популяризуємо серед співробітників здоровий спосіб життя та профілактику емоційного вигорання. Ми щоденно проводимо заходи для захисту зору та профілактики офтальмологічних захворювань, створюємо та підтримуємо зони відпочинку та психологічного розвантаження.

Ми піклуємося про здоров'я наших працівників і щорічно реалізовуємо різноманітні програми в цьому напрямі. Такі програми є добровільними й охоплюють теми фізичного й ментального здоров'я.

Підтримка фізичного здоров'я

Vodafone Team - це внутрішня спортивна спільнота, яка нараховує 200 учасників. Вони пропагують здоровий спосіб життя та фізичну культуру, поширюють навчальні та розвиваючі матеріали, діляться унікальними пропозиціями участі в провідних спортивних заходах країни.

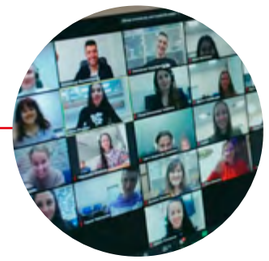
У 2020 році в рамках програми «Vodafone Team – digital тренування» було впроваджено ініціативу «Vodafone Digital-наставник». Усі працівники мали можливість долучитись до тренувань в домашніх умовах. Понад 30 охочих з корпоративної спортивної спільноти зголосилися бути Digital-наставниками Vodafone Team. В рамках ініціативи створювались відео-тренування для працівників з різними рівнями фізичної підготовки. Відзняті відеоматеріали зібрали понад 2 400 переглядів серед співробітників Компанії.

Корисний digital - серія майстер-класів у відео-форматі, що дала можливість співробітникам отримати знання та поради щодо підтримки свого фізичного та ментального здоров'я. У 2020 році було запрошено 80 унікальних спеціалістів з різних сфер: (експерт з кризових комунікацій, психолог, дієтолог, лікар-інфекціоніст, експерт з кібер-спорту, еко-активіст, автор курсів онлайн навчання, тренер з бігу та інші). Відео-зустрічі відбувалися у дистанційному режимі з трансляцією в прямому ефірі. У 2020 році було випущено 100 годин відеоматеріалу, проведено 40 годин онлайн-трансляцій, відеоматеріали набрали 70 000 переглядів від співробітників.

Програма розвитку обізнаності в темі фізіології. У лютому-березні 2020 року для співробітників Компанії було проведено 5 лекцій, кожна з яких розкривала тему впливу харчування, сну та спілкування на рівень життєвої енергії й здоров`я особистості. Було проведено 3 зустрічі онлайн і 2 - в очному форматі. Очні зустрічі відвідало 109 співробітників, а відео-лекції зібрали 749 переглядів.

Vodafone Family Sport Weekend – програма, що заохочує співробітників до активного сімейного дозвілля. В рамках ініціативи ми проводимо спортивні заняття та спільні розвиваючі спортивні заходи. У зв'язки з карантинними обмеженнями у 2020 році всі спільні заняття проходили в режимі онлайн. Для підтримки ініціативи ми надали всім учасникам сімейні подарунки.

Цифровий проект – тема здорового сну. Для співробітників були створені відео-лекції на тему здорового сну. У 2020 році ми провели три лекції за участі зовнішніх лекторів.



Підтримка ментального здоров'я

Псікультурний травень – марафон обізнаності з теми ментального здоров`я та благополуччя, що розкриває такі питання:

- профілактика вигорання;
- поганий настрій і депресія;
- зниження рівня тривоги;
- баланс між роботою та відпочинком;
- інструменти й методики піклування про себе та близьких.

В межах марафону проводяться відео-лекції, онлайн-зустрічі з психологами, надаються рекомендації корисних джерел і практик від фахівців. У 2020 році було проведено 3 лекції в очній формі та 2 лекції в форматі онлайн, що зібрали 1 121 переглядів.

Програма вивчення практик уважності і усвідомленості Mindfulness. Програма Mindfulness спрямована на вивчення та відпрацювання практик медитації. Програма тривала 8 тижнів і включала відео-уроки та інформаційний супровід у корпоративній мережі ПРОСТОР, онлайн медитації з тренеркою та домашні завдання. В 2020 році в ній взяли участь 45 співробітників контактних центрів., відео-уроки зібрали 461 переглядів.

Wellbeing: Mental Health&Mindfulness. Теми й зміст програми націлені на профілактику вигорання, методи мінімізації стресу в робочому середовищі, практики стійкості й усвідомленості. Вона складалася з 5 модулів, кожен з яких тривав 1 тиждень і охоплював окрему тему.

У 2020 році аудиторією програми стала пілотна група з 300 співробітників відділу управління персоналом, керівників контакт-центрів та інших зацікавлених співробітників. Для учасників було надано доступ до сервісу психологічної підтримки робітників, де вони мали можливість отримувати онлайн-консультації психолога.

В рамках програми було випущено відео-лекції з психічного здоров'я, доступ до яких мали всі співробітники. Кількість їх переглядів склала 2 084.

Плани та цілі в сфері управління персоналом

Ми націлені на постійне удосконалення системи управління персоналом. У 2021 році планується провести оптимізацію та автоматизацію бізнес-процесів, впровадити нові підходи та інструменти в управлінні персоналом в умовах пандемії.

В сфері навчання, у 2021 році планується реалізація заходів з розвитку управлінських навичок у лідерів команд, розвитку результат-орієнтованості у членів команд, а також формування культури навчання та надання зворотного зв'язку у форматі онлайн.

В 2021 році ми плануємо посилювати заходи з безпеки працівників за рахунок додаткових онлайн-інструктажів з охорони праці на робочому місці та дотримання правил особистої безпеки в умовах карантину.

Захист навколишнього середовища

Ми приділяємо значну увагу попередженню та мінімізації негативного впливу на навколишнє природнє середовище, і розвиваємо цінності раціонального використання ресурсів. Починаючи з березня 2007 року Vodafone Україна є частиною мережі Глобального Договору ООН, з року в рік підтверджуючи свої зобов'язання щодо сталого ведення бізнесу та відповідального ставлення до навколишнього природного середовища.

Підхід до попереджувальних дій та управління екологічними ризиками

В свої діяльності Vodafone Україна керується положеннями національного права та принципами міжнародного права щодо захисту та попередження негативного впливу на навколишнє середовище. Наша система менеджменту якості сертифікована та відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2008 «Quality management systems». Наше обладнання відповідає нормам екологічної безпеки.

Споживання енергоресурсів та енергоефективність

Підхід Vodafone Україна до управління енергоресурсами закріплений в положеннях про енергетичну службу Компанії та про відділ головного енергетика. На постійній основі ми здійснюємо ретельний автоматизований облік та контроль споживання електроенергії через спеціалізований програмний комплекс «Енергоменеджер». До функціоналу програмного комплексу, крім моніторингу, входять автоматизація звітності компаніям-постачальникам, супроводження договорів та контроль нарахувань за спожиту електроенергію.

Ми одна з перших в Україні телекомунікаційних компаній, яка використовує сертифіковані екологічно чисті матеріали та дотримується принципів сталого розвитку під час будівництва нових базових станцій. Зокрема, під час будівельно-монтажних робіт ми використовуємо світлодіодні лампи LED, і забезпечуємо роботу декількох базових станцій електроенергією за рахунок альтернативних джерел енергії – геліоустановок.

В 2020 році обсяг споживання електроенергії компанією склав 273 024,04 тис. кВт-год, що на 5,9% більше порівняно з попереднім роком. Причиною зростання обсягів споживання електроенергії стало нарощування виробничого потенціалу Компанії, зокрема збільшення кількості технологічних майданчиків, будівництво нових базових станцій та встановлення додаткового обладнання LTE.

Також, у звітному періоді ми загалом використали 1 001,48 тис. літрів палива для автомобілів та генераторів, що на 2,0% менше ніж у попередньому році.

Таким чином, сумарно в 2020 році компанія Vodafone Україна спожила 1 018 457,78 ГДж енергії.

Споживання палива в 2018-2020 рр.

Вид палива	2018 рік	2019 рік	2020 рік
Дизельне паливо для генераторів, тис. літрів	145,38	93,81	112,50
Бензин для генераторів, тис. літрів	2,25	3,06	3,61
Дизельне паливо для автомобілів, тис. літрів	555,29	701,57	744,01
Бензин для автомобілів, тис. літрів	399,18	229,19	141,36
Всього, тис. літрів	**1 102,08**	**1 027,62**	**1 001,48**
Всього, ГДж*	**38 571,05**	**36 301,92**	**35 571,25**

*Для переведення одиниць виміру палива з літрів в джоулі, використовувались стандартні коефіцієнти IPCC (Міжурядова група експертів з питань змін клімату): густина дизельного палива – 834 кг/тис. л, бензину – 756 кг/тис. л; коефіцієнт нижчої теплотворної здатності дизельного палива – 43 МДж/кг, бензину – 44,3 МДж/кг. Було зроблено припущення, що паливо для автомобілів та для генераторів ідентичне за своїми характеристиками.

Споживання електроенергії в 2018-2020 рр.

Тип енергії	2018 рік	2019 рік	2020 рік
Електроенергія, тис. кВт-год	263 734,04	257 744,09	273 024,04
Електроенергія, ГДж*	**949 442,55**	**927 878,72**	**982 886,53**

Заходи з енергозбереження

ІТ-рішення та енергоефективні технології, які впроваджені в офісах Vodafone Україна, дозволяють зменшувати споживання ресурсів і мінімізувати вплив на навколишнє середовище.

Основними заходами з енергозбереження, які ми впроваджуємо, є використання системи «Power saving» на обладнанні базових станцій. Її функціонал полягає у відключенні приймально-передавачів на станціях у години мінімального навантаження. За умови активації його по всій мережі, економія електроенергії складає 2-5% або близько 4 млн кВт-год на рік.

Важливим досягненням в сфері енергетичного менеджменту в 2020 році було впровадження автоматизованої системи комерційного обліку електроенергії (АСКОЕ) на кількох крупних об'єктах. У зв'язку з цим ми оптимізували договірні відносини із поточними постачальниками електроенергії, а саме: перевели окремі об'єкти з тарифної групи Б на групу А** та в цілому поліпшили комерційні умови постачання електроенергії.

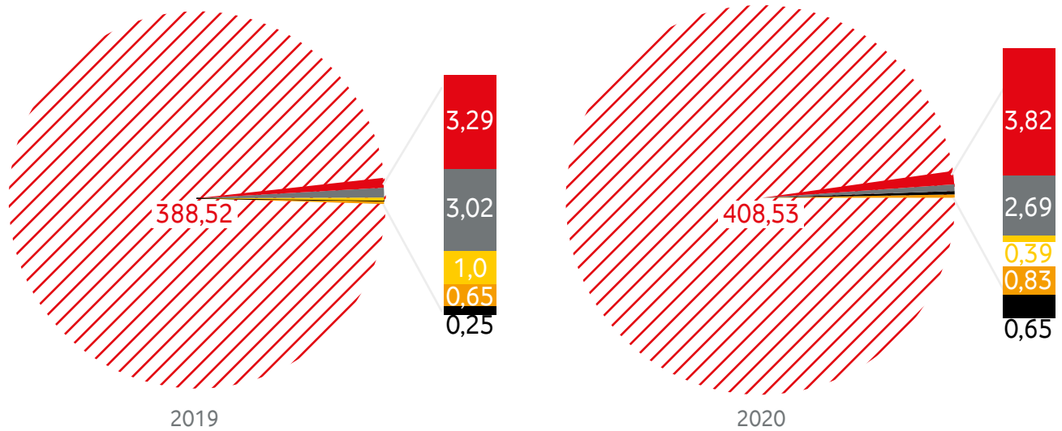
*1 кВт-год = 0,0036 ГДж
**Споживачі групи «А» – це споживачі, площадки вимірювання яких забезпечені прийнятою до розрахунків схемою обліку електроенергії із встановленими ЛУЗОД (локальне устаткування збору та обробки даних) або АСКОЕ (автоматизована система комерційного обліку електроенергії). Всі інші площадки належать до групи «Б».

Викиди парникових газів та забруднюючих речовин

В 2020 році Компанія сумарно згенерувала 416,91 тонн парникових газів та забруднюючих речовин, що на 5,1% вище ніж у попередньому році. У звітному періоді ми сплатили 15,8 тис. грн екологічного податку за викиди в атмосферне повітря із стаціонарних джерел.

Викиди парникових газів та забруднюючих речовин у 2019-2020 рр., тонн

- Діоксид вуглецю
- Оксид вуглецю
- Оксиди азоту, аміак
- Діоксид сірки
- Вуглеводні, формальдегід
- Суспендовані тверді частинки(сажа)



Споживання води

Специфіка діяльності Компанії не вимагає значного обсягу використання води. Компанія не завдає значних впливів на джерела забору води та не здійснює скидання стічних вод напряму у поверхневі водні об'єкти. Основними напрямками використання води є побутові цілі в офісах Компанії.

Обсяг використання води в 2019-2020 рр., тис. куб. м

Кластери	2019 рік	2020 рік
Київ (офіси)	9,03	5,29
Кластер Центр	2,31	2,51
Кластер Захід	7,18	9,04
Кластер Схід	2,67	1,03
Всього	**21,19**	**17,87**

Поводження з відходами

На всіх рівнях нашої діяльності ми робимо все можливе для зменшення обсягів відходів. Ми мінімізуємо негативний вплив утворених відходів на навколишнє середовище шляхом їх утилізації. Управління питаннями в сфері поводження з відходами реалізується на основі політик Компанії щодо вибуття основних засобів, нематеріальних активів, запасів та обліку обладнання і товарно-матеріальних цінностей. Політики щодо закупівельної діяльності та вибору постачальників регулюють процеси вибору третіх сторін, що надають в послуги з утилізації відходів.

В Vodafone Україна введена електронна система автоматизованого документообігу з використанням кваліфікованого електронного підпису та архівації, що дозволяє суттєво зменшити обсяги використаного паперу. Використаний офісний папір ми збираємо та передаємо на переробку. Завдяки цій системі ми економимо більше 100 тонн паперу та утилізуємо близько 2 тонн паперу в рік. В Компанії заборонена закупівля і використання пластикового посуду, а офісні потреби забезпечуються лише за рахунок екологічно чистих засобів. В офісах Компанії проводиться заміна небезпечних ртутних ламп для освітлення на енергозберігаючі та безпечні світлодіодні лампи і панелі.

Наша Компанія з відповідальністю ставиться до поводження з небезпечними відходами, такими як батарейки. Загалом, в 2020 році ми зібрали 226 кг відпрацьованих батарейок, та передали їх компанії, що спеціалізується на утилізації небезпечних відходів. Іншими категоріями утворених відходів в 2020 році були автомобільні шини та галогенові лампи. В 2020 році було передано на утилізацію 300 автомобільних шин (на 45% менше, ніж у 2019 році) та 492 галогенових ламп (на 5% менше, ніж у 2019 році).

В 2020 році наш регіональний кластер «Схід» досяг суттєвих результатів у сфері поводження з відходами, зокрема щодо утилізації неліквідного обладнання. Елементи базових станцій, антени та металоконструкції та інші частини відпрацьованого обладнання, загальним обсягом майже 2 000 тонн ми передали в збут. Це відбувалось шляхом продажу металобрухту переробним компаніям, продажу через аукціони або за рахунок продажу на умовах безкоштовного демонтажу. Загальний дохід кластеру від продажу неліквідного обладнання в 2020 році склав 20 960 тис. грн

У 2020 році Vodafone Україна провела серію освітніх вебінарів для бізнес-клієнтів, де поділилася знаннями і технологіями, які застосовує у своїй діяльності. Серед іншого, вебінари були присвячені організації електронного документообігу та застосуванню хмарних сервісів, що допомагають скоротити використання природних ресурсів та мінімізувати вплив на навколишнє середовище. За час карантину у вебінарах взяли участь близько 700 компаній з усієї України.

Цілі в сфері захисту навколишнього середовища

В 2021 році ми плануємо:

- надалі розвивати функціонал програмного забезпечення з обліку електроенергії «Енергоменеджер» за рахунок запуску нової версії блоку з контролю споживання та нарахувань;
- продовжити впровадження системи АСКОЕ на об'єктах мережі та функціоналу «Power saving» на обладнанні базових станцій;
- провести ряд заходів щодо модернізації мережі та електроживильних установок;
- провести загальну оптимізацію режимів електропостачання та посилення контролю за витратами електроенергії з метою визначення додаткових підходів до енергозбереження.

Закупівлі та ланцюг постачання

Політика та практика взаємодії з постачальниками

Ми приділяємо особливу увагу відносинам із постачальниками і гарантуємо дотримання соціальних, екологічних норм та стандартів безпеки на всіх ланках нашого ланцюга постачання.

Діяльність Vodafone Україна у сфері закупівель та взаємодії з постачальниками регулює Політика щодо закупівельної діяльності та Регламент з вибору постачальників товарів, робіт і послуг. Зазначені документи визначають відповідальних осіб, основні принципи й терміни проведення закупівельної діяльності. Процес закупівельної діяльності також підпорядковується нормам Політики Vodafone Україна щодо дотримання антикорупційного законодавства. Управління в даній сфері здійснює Дирекція із закупівель Vodafone Україна. Ми будуємо з нашими постачальниками та підрядниками партнерські та довірливі взаємовідносини і вимагаємо від них дотримання Кодексу ділової поведінки постачальника.

Управління закупівлями в Vodafone Україна організовано за принципами категорійного менеджменту.
Це означає, що всі товари, роботи й послуги, що закуповуються, об’єднані в окремі категорії. Ці категорії формуються на підставі технічних характеристик, сфери застосування і ринків контрагентів за товарами, роботами й послугами.
За кожною категорією закріплений відповідний менеджер.

З метою управління кожною категорією товарів створюється відповідна стратегія. Інформаційне наповнення та період дії визначає відповідальний менеджер.
В стратегії визначається рівень закупівель залежно від характеристик і сфери застосування товарів або послуг, найбільш оптимальний спосіб вибору постачальника, методика оцінки пропозицій постачальників та інструменти підвищення ефективності закупівель. Усі категорійні стратегії відповідають вимогам та пріоритетам загальної стратегії Vodafone Україна й затверджуються вищим керівництвом.

У 2020 році ми співпрацювали з нашим глобальним партнером Vodafone Global з метою реалізації спільних проектів й впровадження додаткових опцій з питань оптимізації процесів закупівель.
У відповідь на виклики пандемії COVID-19, ми оперативно перелаштували систему закупівель у новий формат роботи, враховуючи умови посиленого соціального дистанціювання та віддаленої роботи.

Ланцюг постачання

В процесі тендерних закупівель у 2020 році компанія Vodafone Україна співпрацювала більше, ніж з 470 компаніями, серед яких були як резиденти, так і нерезиденти України. Найбільшу частку нерезидентів склали компанії з Китаю. Також з 2020 року у зв'язку зі зміною власника Компанії, були внесені організаційні зміни до процедури узгодження під час вибору постачальника.

Станом на 2020 рік близько 92% або 435 постачальників Vodafone Україна за тендерними закупівлями належали до категорії місцевих постачальників – резидентів України. Частка бюджету на закупівлі, витрачена на місцевих постачальників, склала 69%. Від них ми закуповуємо, в основному, устаткування, послуги, сервіси, технічну підтримку та програмне забезпечення, медіа (маркетинг), інфраструктурні сервіси тощо.

92% - частка місцевих постачальників серед загальної кількості постачальників у 2020 р.

69% - частка бюджету на закупівлі, що витрачено на місцевих постачальників у 2020 р.

Оцінка й вимоги до постачальників

Ми регулярно проводимо оцінку постачальників, а також їх класифікацію та рейтингування. Усі наші постачальники підписують спеціальний документ - Сертифікат дотримання вимог Vodafone Україна у сфері ділової етики та дотримання законодавства. Таким чином вони дають згоду на дотримання принципів і вимог в галузі охорони праці та здоров'я, захисту навколишнього середовища, а також вимог, викладених в Кодексі поведінки Vodafone Україна і Кодексі ділової поведінки постачальника Vodafone Україна.

У 2020 році 100% нових постачальників пройшли внутрішню систему оцінки за соціальними та екологічними критеріями

Кодекс ділової поведінки постачальника сприяє дотриманню принципів чесної конкуренції, доброчесності та щирих партнерських взаємовідносин. Відповідно до зазначеного Кодексу, до постачальників встановлюються такі вимоги:

- Сприяння виконанню місії Vodafone Україна
- Сумлінність і чесність у комерційній діяльності
- Прагнення знайти взаємовигідне рішення
- Захист конфіденційної інформації
- Дотримання законів про охорону навколишнього середови

Сумлінність і чесність у комерційній діяльності передбачають дотримання чинного законодавства, надання достовірної інформації в процесі співпраці, гарантування відсутності «конфлікту інтересів», своєчасне виконання умов договору, дотримання постачальниками правил дарування й отримання подарунків, проведення розважальних заходів тощо.

Обов'язковою вимогою до усіх учасників закупівельних процедур Vodafone Україна є подання документів, що підтверджують їх відповідність вимогам до учасників закупівлі згідно з Регламентом з вибору постачальників товарів, робіт і послуг.

Особливу увагу ми приділяємо вибору постачальника, який надає щорічні послуги з викупу та утилізації демонтованого обладнання. Такий постачальник обов'язково має:

- надати підтвердження відповідності всім вимогам Закону України «Про металобрухт»;
- надати ліцензію на здійснення операцій у сфері поводження з небезпечними відходами;
- підтвердити наявність необхідного виду діяльності в статуті компанії;
- підтвердити наявність обладнання та устаткування, яке необхідно мати для операцій з металобрухтом*.

Якщо ми виявляємо невідповідність постачальника встановленим вимогам або їх порушення, то, залежно від їх ступеня й вагомості, вдаємося до таких заходів:

- знижуємо рейтинг постачальника;
- розглядаємо питання про розірвання договірних відносин;
- відмовляємо потенційному постачальнику в укладанні з ним договору.

100% постачальників, з якими компанія Vodafone Україна співпрацювала у 2020 році, відповідали нормам її закупівельної політики.

*Відповідно до Наказу Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 29.03.2016 №524 «Про затвердження переліку обладнання та устаткування, які необхідно мати спеціалізованому підприємству та його приймальним пунктам або спеціалізованому металургійному переробному підприємству при здійсненні операцій з металобрухтом»

Оцінка якості закупівельної діяльності

Ми регулярно здійснюємо заходи, що дозволяють виявляти й керувати ризиками в процесі закупівель, а також оцінювати якість управління у даній сфері. У 2020 році ми провели внутрішній аудит процесів закупівель. Контроль діяльності в цій сфері проводить служба безпеки Компанії. Також ми здійснили регулярний щорічний аналіз внутрішньої структури закупівель Компанії й тенденцій ринку. Такий аналіз дозволяє виявити можливості створення додаткової цінності під час проведення закупівель.

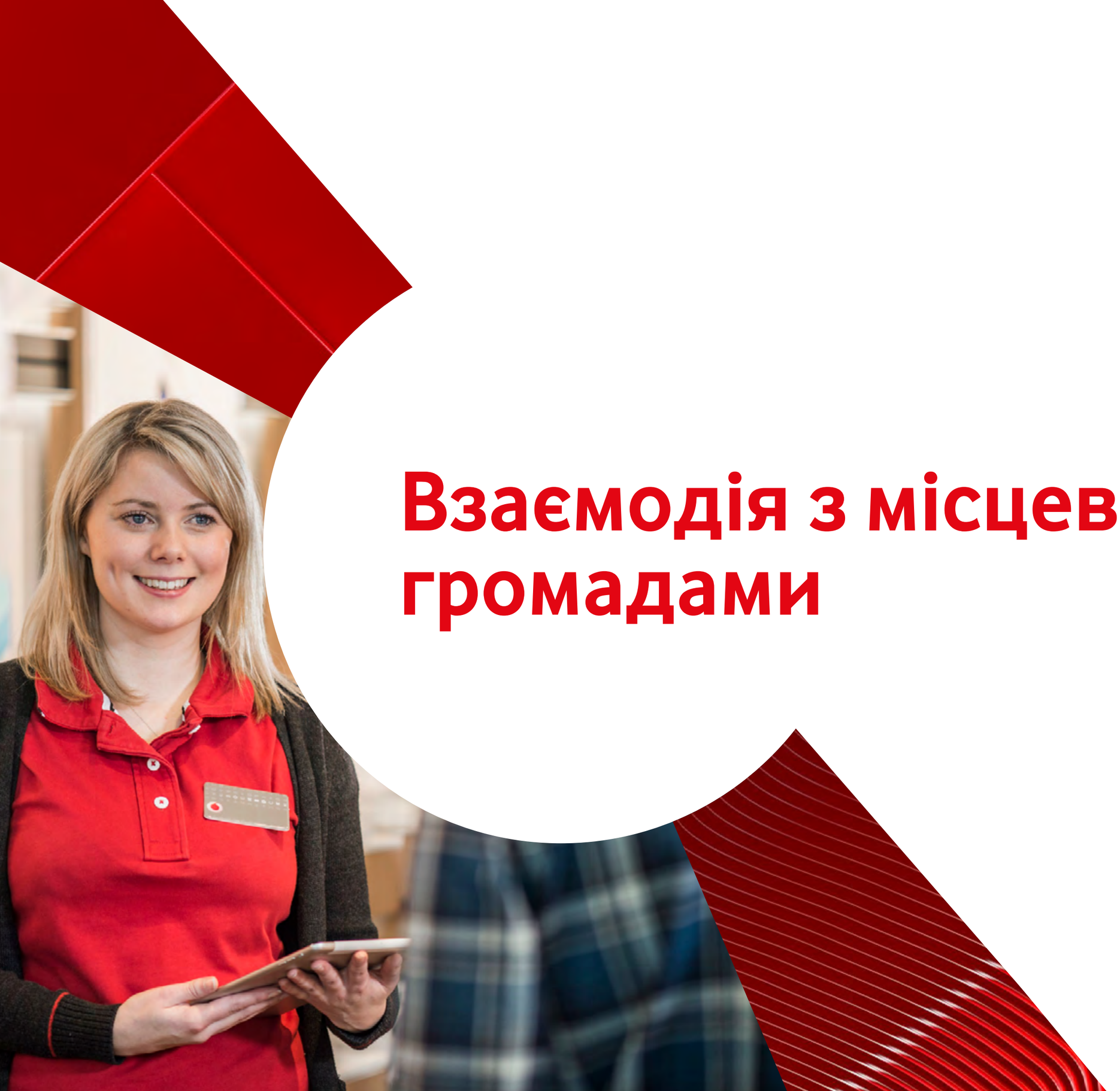
В 2020 році ми залучили зовнішню консалтингову компанію A. T. Kearney, що провела аналіз закупівельної діяльності Vodafone Україна за методикою Assessment of Excellence in Procurement. Цілями такої експертної оцінки було відслідковування прогресу закупівельних процесів і подальше їх вдосконалення, а також оцінка рентабельності наших інвестицій у сфері закупівель.

Плани та цілі в сфері закупівель

Зосередження в одному підрозділі транзакційної діяльності Компанії (централізована структура закупівель), дозволить забезпечити повний цикл закупівель в його межах, а саме:

- стратегічне управління закупками (аналіз ринку та пошук постачальників)
- операційне управління закупками (укладання та погодження договорів)
- управління поставками (супровід договорів)

Централізація допоможе впровадити загальну дисципліну в підході до закупівель, вибудувати більш ефективні процеси і процедури.



Взаємодія з місцевими громадами

Підхід до взаємодії з громадами

Vodafone Україна всебічно підтримує місцеві громади та прагне брати активну участь у розробці планів розвитку територій. Для формування комплексного підходу, в Компанії діють два регламенти стосовно управління питаннями, пов'язаними з місцевими громадами. Їх дотримання відстежується і гарантується Дирекцією з продажу та обслуговування абонентів, Департаментом з обслуговування абонентів та Дирекцією з корпоративного управління і контролю.

Також наш підхід до взаємодії з громадами регулюють Політика в сфері корпоративної соціальної відповідальності та Політика щодо діяльності у сфері благодійності. Підхід до комунікацій з представниками громад визначений в Політиці щодо надання інформації про діяльність Vodafone Україна ЗМІ та аналітичній спільноті. Зазначені політики є обов'язковими для виконання всіма нашими підрозділами та співробітниками.

Отримання зворотного зв'язку
Ми оперативно реагуємо на запити, отримані від представників місцевих громад, у повному обсязі розглядаємо усі питання та, у відповідь, публічно надаємо вичерпну інформацію. У випадку, якщо запит надійшов від абонента, який мешкає на території місцевої громади, діє такий алгоритм реакції на звернення: приймання, реєстрація, розгляд та надання відповіді у встановлені строки. В процесі вирішення таких питань і формування пропозицій ми долучаємо експертів з технічного департаменту регіонів до зустрічей з місцевими громадами. Особливу увагу ми приділяємо запитам, які потребують надання інформації стосовно поточного стану мережі та планів щодо їх розвитку. Їх додатково розглядає Дирекція з корпоративного управління та контролю, Відділ ліцензіювання і радіочастотного забезпечення та Дирекція з маркетингу.

Протягом 2020 року ми взаємодіяли з місцевими громадами у форматі двосторонніх зустрічей та офіційних відповідей на письмові запити. Всі зустрічі проводились з дотриманням заходів безпеки та захисту здоров'я у зв'язку з пандемією. У 2020 році ми отримали запити від представників місцевих громад стосовно якості послуг зв'язку у населених пунктах з кількістю мешканців меншим за 2 000 осіб. Такі запити були враховані під час розробки планів будівництва базових станцій мобільного зв'язку для задоволення потреб громад.

Розгляд та реакція на отримані скарги
Окремим Регламентом встановлюється механізм отримання скарг і реагування на них. Ми розподіляємо скарги за типами проблем, фіксуємо їх у внутрішніх системах, розглядаємо, виносимо рішення та надаємо офіційні відповіді. В Регламенті також зазначені показники, за якими оцінюється якість обробки скарг. Згідно з результатами такої оцінки ми постійно удосконалюємо підхід Відділу роботи з письмовими зверненнями до розгляду й обробки скарг.

Створення можливостей для місцевих громад

Ми прагнемо створювати довгострокову цінність для суспільства впроваджуючи новітні технології та реалізуючи інфраструктурні проекти. Ми надаємо якісні, інноваційні та доступні продукти і послуги зв'язку всім нашим клієнтам, створюємо передумови до зростання добробуту, розвитку громад та розвитку інноваційного мислення. Ми досягаємо цього через реалізацію проектів, спрямованих на покращення умов праці, розвитку освіти, підвищення доступності населення до медичного обстеження та лікування. Особливу увагу Компанія приділяє підтримці ініціатив уряду, спрямованих на підвищення якості життя та добробуту суспільства. Таким чином, ми робимо внесок у формування успішного суспільства майбутнього.

Одним із наших принципів є досягнення вимірюваних результатів, тому ми з відповідальністю ставимось до наших соціальних інвестицій. Ми досліджуємо кращі українські й світові практики соціальної відповідальності й технологічних інновацій. Наша Компанія відкрита до співпраці з експертними співтовариствами на шляху до вирішення найгостріших соціальних проблем. Ми інвестуємо в створення і розвиток телекомунікаційної інфраструктури в рамках стратегічних проектів державного масштабу у всіх регіонах країни.

Також одним із пріоритетів Vodafone Україна є подолання цифрової нерівності, створення можливостей доступу до сучасних технологій, інноваційних продуктів і сервісів для всіх. Ми формуємо рівні умови і можливості для мешканців як віддалених регіонів, так і великих міст.

Соціальні проекти в 2020 році

Ми підтримуємо всебічний розвиток місцевих громад, тому постійно реалізуємо та підтримуємо різноманітні проекти*.

Якісний зв'язок під час оголошення пандемії

Після оголошення режиму карантину та закриття кордонів, на митних переходах часто виникали кілометрові затори з автомобілів та, відповідно, велике навантаження на нашу мережу. Попри це, всім нашим клієнтам, що опинилися в таких ситуаціях, був гарантований якісний та надійний зв'язок. Крім того ті наші клієнти, що опинилися в пункті тимчасового перебування іноземців та осіб без громадянства (с. Розсудів, Чернігівської області), могли безперешкодно користуватися всіма перевагами сервісів LTE.

Підтримка працездатності станцій в період пожеж

В період масштабних пожеж у 2020 році в Луганській області ми доклали зусиль для підтримки роботи базових станцій за рахунок пересувних дизельних генераторів. Нашим абонентам, що перебували на території поширення пожеж, ми нарахували безкоштовні хвилини та гігабайти Інтернету.

Також протягом масштабних пожеж в Чорнобильській зоні відчуження та посиленої роботи особового складу Міністерства надзвичайних ситуацій України, ми доклали максимальних зусиль і забезпечили їх надійним зв'язком.

Співпраця з Харківською та Кременчуцькою міською радою

У 2020 році ми впровадили ряд цифрових рішень для покрашення комунікацій між міськими структурами м. Харків, м. Кременчук та їх жителями. В тому числі:

- створили короткі номери для прийому звернень громадян щодо якості комунальних послуг в зазначених містах;
- організували пряму трансляцію заходу для стартапів «reBOOTcamp» від Харківського Стартап Центру у вересні-жовтні 2020 року;
- закупили 92 планшетів сурдоперекладу для 66 медичних установ м. Харкова;
- забезпечили мобільними телефонами і спеціальними тарифними планами для дзвінків на інших операторів виборчі комісії м. Харкова;
- підключили спеціальний тариф з безлімітним Інтернетом для міських тролейбусів, щоб громадяни м. Кременчук мали доступ до мережі Wi-Fi у транспорті.

Підтримка мобільного зв'язку та швидкісного Інтернету в Донецькій та Луганській областях

У 2020 році ми забезпечили мобільний зв'язок та швидкісний Інтернет на території трьох контрольних пунктів в'їзду-виїзду (КПВВ) у зоні проведення ООС, а саме КПВВ «Щастя», «Новотроїцьке», «Гнутове».

*З проектами, які було реалізовано у зв'язку з викликами пандемії COVID-19, можна ознайомитись у розділі «Реакція на пандемію COVID-19». Опис проектів з впровадження інноваційних технологій, продуктів та послуг викладено в розділі «Технології та інновації». Проекти та заходи, направлені на зменшення негативного впливу Vodafone Україна на навколишнє середовище, висвітлено в розділі «Захист навколишнього середовища».

Vodafone Smart City

Ми прагнемо допомагати вирішувати основні проблеми міст за допомогою сучасних технологій, таких як аналітика даних, IoT. Тому ми реалізуємо й популяризуємо проекти напрямку Smart City в українських містах. Метою ініціативи Vodafone Smart City є впровадження в містах України інноваційних технологій для поліпшення роботи інфраструктурних об'єктів, державних структур і об'єктів сфери послуг, підвищення рівня комфорту й безпеки проживання мешканців.

В рамках проекту Vodafone Smart City наша Компанія надає послуги SMS-розсилок для інформування жителів Києва про екстрені ситуації. До таких ситуацій належать перекриття автомобільних доріг, аварії на електромережах, зміна графіка руху метро, терміновий пошук донорів крові та інші надзвичайні ситуації. Кожен житель міста має можливість оформити підписку на SMS-розсилку від міської влади.

Перший меморандум в рамках проекту ми підписали з Харківською міською радою в серпні 2018 року. Жителі міста отримали доступ до міських онлайн-сервісів для оформлення довідок, виписок, заяв за допомогою ідентифікації через Mobile ID. У 2019 році ми провели міжнародний форум «Make IT Smart» на тему впровадження сучасних технологій в інфраструктуру міста, здійснили пілотний запуск «розумної» парковки для автомобілів, запропонували рішення для впровадження концепції «розумні відходи». Протягом 2019-2020 років до проекту долучилися м. Одеса, м. Київ, м. Краматорськ, Полтавська і Запорізька області. З ними триває співробітництво в напрямках IoT, Big Data Analytics, створення цифрового двійника міста («digital twin») та інших.

Зокрема, у 2020 році ми підписали меморандуми щодо співпраці у рамках проектів Smart City у Краматорській та Запорізькій філіях. Наша Компанія регулярно проводить залучення зацікавлених сторін та консультації для спільного вирішення питань за проектами.

Розвиток телемедицини

Ми почали робити перші кроки в напрямку розвитку телемедицини ще в 2008 році. Ми вже створили телемедичну мережу, що об'єднує 40 медичних закладів різного рівня, від міських лікарень до медичних інститутів.

Під час карантину в 2020 році ми забезпечили нашим клієнтам можливість отримувати професійні телемедичні консультації за допомогою сервісу «Доктор поруч». Щоб отримати консультацію лікаря, нашим клієнтам достатньо було зателефонувати за коротким номером 773 або звернутися на спеціальну сторінку vodafone.ua/773.

Vodafone Big Data Lab
У сучасних реаліях все більш актуальними стають навички роботи з даними. Vodafone Україна ще в 2017-2018 роках ділилася своєю експертизою в даному напрямі із зацікавленими особами, включно зі студентськими колективами. Ми започаткували проект «Big Data Lab», в рамках якого провели конкурс для розробників і підприємців в сфері IT. В результаті було створено 40 інноваційних ідей.

У 2020 році ми розширили ініціативу проекту та відкрили школу «Big Data Lab». У школі викладається перший в Україні курс Data Science на основі фундаментальних знань з математичних дисциплін та наук про великі дані в поєднанні з реальною експертизою. Ми провели перший піврічний інтенсив та випустили першу групу із 20 студентів. Викладачами школи є фахівці з провідних університетів України та світу, а також практикуючі експерти різних галузей. Випускники отримують знання і практичні навички, достатні для старту кар'єри у сфері Data Science.

Vodafone Find & Follow
Компанія Vodafone Україна реалізує туристичний проект «Vodafone Find & Follow» з 2015 року. В рамках проекту створено 7 туристичних маршрутів «City Routes» у Полтаві, Чернівцях, Ужгороді, Херсоні, Львові, Черкасах та Києві. На цих маршрутах розміщені QR-коди, які надають туристам інформацію про їх місцезнаходження та шлях до наступної локації. Наші маршрути стали популярними, а таблички з QR-кодами набирають в середньому 300 зчитувань в день.

У червні 2020 року ми розширили даний проект на сільську місцевість України й започаткували новий напрямок – «Village Routes». Таке рішення було зумовлене розвитком 4G покриття від Vodafone в сільській місцевості та умовами карантину, під час якого збільшився інтерес населення до безпечних і малолюдних подорожей Україною.

Станом на кінець 2020 року ми представили 40 маршрутів в сільській місцевості, які включають понад 120 населених пунктів й інших локацій у всіх областях України. Такі маршрути розраховані на декілька днів і містять детальний опис локацій, поради щодо екскурсій, харчування та проживання.

Благодійна допомога

Благодійна програма «Добра справа у подарунок»

З 2011 року наша Компанія в партнерстві з благодійним фондом «Серце на долоні» та Інститутом Серця МОЗ України допомагає дітям з малозабезпечених сімей, які потребують термінової операції на серці. Збір коштів відбувається за рахунок щорічного бюджету на сувеніри та подарунки для партнерів і клієнтів Компанії. Також ініціатива «Добра справа в подарунок» включена в програму лояльності Vodafone Бонус. Станом на кінець 2020 року 147 дітей отримали допомогу.

Підтримка Громадської організації «Міжнародна Асоціація ветеранів підрозділів антитерору «Альфа»

Ми підтримуємо ініціативи надання благодійної допомоги ветеранам та діючим співробітникам підрозділів антитерору «Альфа». Підтримка надається ветеранам спеціальних підрозділів по боротьбі з тероризмом та членам їх сімей. Це сприяє підвищенню рівня їх соціального забезпечення та адаптації ветеранів в нових умовах життя після завершення військової служби.

Гаряча лінія «Lifeline Ukraine»

Vodafone Україна надає підтримку проекту Гарячої лінії «Lifeline Ukraine», що реалізовує БО «Лінія Життя Україна». А саме, ми безкоштовно виділили короткий номер для гарячої лінії з питань профілактики самогубств та підтримки психічного здоров'я. Гаряча лінія створена в першу чергу для надання допомоги ветеранам з посттравматичним стресовим розладом, однак кожен абонент Vodafone в разі потреби також може отримати психологічну допомогу.

Проект SMS-благодійності

З червня 2018 року наша Компанія запустила послугу SMS-благодійності в Україні. Ми надали короткі номери благодійним організаціям і взяли на себе витрати, пов'язані з їх обслуговуванням та обробкою благодійних SMS. Наразі в рамках даного проекту ми співпрацюємо з такими організаціями: МБФ «Українська Біржа Благодійності», МБФ «Карітас Україна», БФ «Таблеточки», БФ «Твоя опора», МБФ «Давай допоможемо», Товариство Червоного Хреста України, БФ «Запорука», МБО «СОС Дитячі Містечка України», БО «Фундація Дім Рональда Макдональда в Україні», БФ «Життєлюб».

Підтримка Міжнародного благодійного фонду «Повернись живим»

Ми щорічно надаємо підтримку проекту благодійного фонду «Повернись живим». Проект «Медична команда швидкого реагування «Вітерець» передбачає допомогу команді медиків, яка чергує поблизу пунктів розташування військових частин. Команда надає медичну допомогу та проводить тренінги з тактичної медицини військовим і цивільному населенню на Сході України.

Підтримка Благодійного фонду «Ветеран преси»

Vodafone Україна щорічно підтримує Київську спілку ветеранів-журналістів у співпраці з благодійним фондом «Ветеран преси». Допомога надається людям похилого віку, які раніше працювали журналістами.

Гаряча лінія для онкохворих пацієнтів

Vodafone Україна - партнер Фундації #ВартоЖити. В рамках нашої співпраці було виділено короткий номер для гарячої лінії кол-центру підтримки онкохворих пацієнтів. Гаряча лінія надає можливість пацієнтам замовити безкоштовне таксі до державного медичного закладу та назад додому.

Плани та цілі в сфері взаємодії з громадами

На 2021 рік ми поставили перед собою декілька амбітних цілей у сфері розвитку місцевих громад. Ми плануємо розширити покриття швидкісним Інтернетом населених пунктів, які наразі його не мають. Також у 2021 році плануємо продовжити співпрацю з місцевими громадами в рамках проектів Vodafone Smart City у сфері підвищення безпеки міст, моніторингу роботи громадського транспорту та розробки систем «розумного» обліку постачання комунальних послуг.

Про звіт

Ми віддані принципам відкритості та прозорості у взаємодії з нашими акціонерами та іншими зацікавленими сторонами. Наша компанія відповідально ставиться до поширення зрозумілої та правдивої інформації, при цьому зберігаючи комерційну таємницю та забезпечуючи конфіденційність наших клієнтів.

Річний звіт зі сталого розвитку за 2020 рік є першим звітом Vodafone Україна, підготованим у відповідності зі Стандартами GRI (Global Reporting Initiative). Він охоплює діяльність Vodafone Україна (ПрАТ «ВФ Україна» та її дочірніх компаній: ТОВ «ВФ Ритейл», ТОВ «ІТСФ») протягом періоду з 01.01.2020 р. до 31.12.2020 р.

Цей звіт висвітлює інформацію про цінності та стратегію Vodafone Україна в сфері сталого розвитку, підхід компанії до управління екологічними та соціальними аспектами своєї діяльності. Він містить опис результатів діяльності компанії в сфері управління персоналом, охорони здоров'я та безпеки праці, роботи зі споживачами, використання природних ресурсів, реалізації інфраструктурних проектів, а також планів на майбутні періоди в цих сферах.

Під час підготовки цього звіту були враховані всі принципи Стандартів GRI щодо якості і змісту звіту.

Принципи визначення змісту звіту:

Залучення зацікавлених сторін. Vodafone Україна у своєму Річному звіті зі сталого розвитку розкриває ті теми, що відображають основні очікування зацікавлених сторін. Перелік суттєвих тем звіту формувався з урахуванням результатів опитування зацікавлених сторін.

Контекст сталого розвитку. Цей звіт розкриває результати діяльності Vodafone Україна в широкому контексті сталого розвитку, включно з економічними, соціальними і екологічними аспектами. В звіті описуються результати реалізованих проектів Компанії, що приносять цінність як її клієнтам, так і мають довготривалий вплив на місцеві громади і економіку країни.

Суттєвість. Зміст звіту сформований навколо тих тем, що є найбільш важливими для зацікавлених сторін і відображають найсуттєвіші результати діяльності Компанії.

Повнота. Теми, описані в звіті, та їх границі визначались таким чином, щоб надати читачам якомога повнішу інформацію щодо діяльності Компанії в сфері сталого розвитку.

Принципи визначення якості звіту:

Точність. Рівень точності і деталізації кількісної та якісної інформація в звіті є достатнім для того, щоб читачі могли оцінити результати діяльності Компанії в сфері сталого розвитку.

Баланс. Для того, щоб читачі звіту могли сформувати обґрунтовану оцінку щодо соціально-екологічних впливів Компанії, у звіті розкриваються усі аспекти її діяльності, як позитивні, так і негативні.

Зрозумілість. Інформація в звіті представлена в спосіб, що є зрозумілим і доступним для всіх зацікавлених сторін Компанії.

Порівнюваність. Результати діяльності Компанії описані таким чином, щоб її можна було порівняти з результатами роботи інших компаній, а також проаналізувати в динаміці.

Надійність. Дані, подані в звіті, збираються, консолідуються і розкриваються таким чином, щоб їх обґрунтованість і якість можна було перевірити.

Послідовність у часі. Звіт охоплює результати роботи Компанії за календарний рік та публікуються у наступному за звітним періодом, що дозволяє читачам отримати актуальну інформацію.

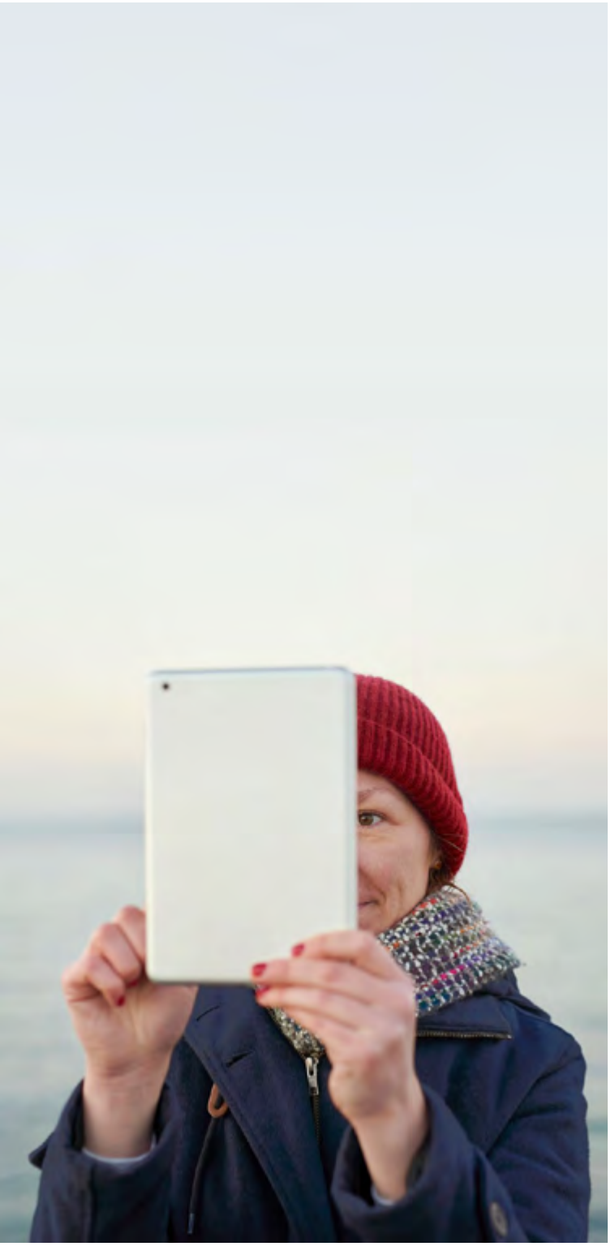
Залучення зацікавлених сторін

Ми будуємо діалог з різними групами зацікавлених сторін на принципах прозорих, довірливих та взаємовигідних відносин. Річний звіт зі сталого розвитку є важливим інструментом для налагодження діалогу з акціонерами компанії, клієнтами, партнерами та представниками громад. Тому вибір суттєвих тем, що висвітлюються у звіті, здійснювався з урахуванням їх інтересів та занепокоєнь.

Взаємодія із кожною окремою групою зацікавлених сторін регулюється політиками у рамках тих департаментів компанії, що відповідають за співпрацю з ними. Наприклад, робота з медіа спільнотою регулюється Політикою Vodafone Україна щодо надання інформації про її діяльність ЗМІ та аналітичній спільноті. Щороку менеджери відповідних департаментів складають плани та або стратегії щодо своїх напрямків роботи, у яких визначають групи зацікавлених осіб та способи взаємодії з ними.

Основини групами зацікавлених сторін Vodafone Україна визначені: медіа спільнота, співробітники компанії та їх родини, клієнти, акціонери та інвестори, партнери і органи державної влади.

Група зацікавлених сторін	Спосіб залучення	Частота залучення	Ключові теми	Залучення в 2020 році
Клієнти (абоненти)	Корпоративний сайт, соціальні мережі, презентації, переговори, центр обслуговування, офіційне листування	Щоденно	Послуги, тарифи, новини компанії	Залучалась усіма способами
Співробітники Компанії та їх родини	Корпоративні заходи, внутрішній корпоративний портал, тренінги, анкетування, офіційне листування	Щоденно	Новини Компанії, корпоративна етика, інформація про програми для співробітників, відеоконференції з вищим керівництвом	Залучалась усіма способами
Акціонери та інвестори	Щорічні та щоквартальні звіти, річні та позачергові збори акціонерів, презентації, зустрічі, корпоративний сайт, офіційне листування	На регулярній основі, щоквартальне звітування	Фінансові та інші показники Компанії	Залучалась усіма способами
Партнери (постачальники)	Тендери, переговори, презентації, корпоративний сайт, офіційне листування	На регулярній основі	Умови співробітництва	Залучалась усіма способами
Медіа спільнота (журналісти, блогери, лідери думок)	Коментарі, інтерв'ю, прес-релізи, прес-конференції, зустрічі	Щоденно	Новини, коментарі, інтерв'ю	Залучалась усіма способами
Органи державної влади	Круглі столи, конференції, благодійні та соціальні проекти, зустрічі, офіційне листування	За потреби	Регуляторні вимоги, соціальні та благодійні програми	Залучалась усіма способами



Основною темою в рамках взаємодії з зацікавленими сторонами компанії в 2020 році стало занепокоєння клієнтів щодо зміни тарифів. Для надання клієнтам повної інформації, компанія заздалегідь підготувала повідомлення для різних каналів комунікацій (медіа, соцмережі) і повідомила про зміни тарифів.

В 2020 році компанія проводила різні заходи з залученням зацікавлених сторін на тему результатів своєї діяльності, технологій, розвитку своїх послуг і мережі. Наприклад:

Онлайн прес-конференції щодо фінансових та операційних результатів. Зацікавлені сторони: медіа, акціонери та інвестори, клієнти, партнери.

Щоквартальні онлайн-зустрічі з інвесторами щодо результатів діяльності компанії. Зацікавлені сторони: акціонери та інвестори.

Спільна подія операторів мобільного зв'язку та Міністерства цифрової трансформації за підсумками будівництва мережі LTE900. Теми: подолання цифрової нерівності, інвестиції. Зацікавлені сторони: медіа, клієнти, партнери, органи державної влади.

Події, присвячені запуску мережі 4G у метро Києва. Теми: розширення покриття 4G, співробітництво держави та бізнесу, інвестиції. Зацікавлені сторони: медіа, клієнти, партнери, органи державної влади.

Онлайн-конференція Big Data Lab Welcome Day. Теми: аспекти застосування великих даних та Data Science. Зацікавлені сторони: медіа, клієнти, партнери, органи державної влади.

Онлайн прес-конференція «Vodafone і DroneUA проводять перший в Україні пілотний проект із застосування дронів у телекомі». Зацікавлені сторони – медіа, клієнти.

Онлайн прес-конференція за участі органів державної влади та місцевого самоврядування з метою просування запуску напрямку Village Routes в рамках соціального туристичного проекту компанії - Find&Follow. Зацікавлені сторони: медіа, клієнти, партнери, органи державної влади.

Опитування зацікавлених сторін

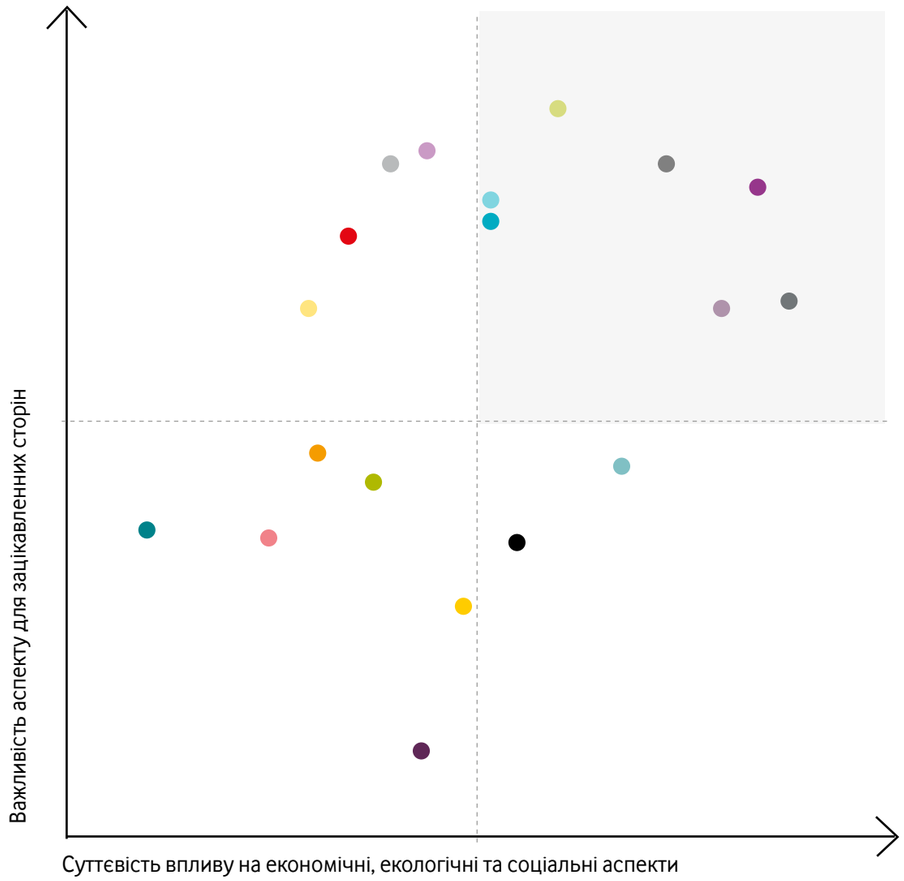
Для визначення вичерпного списку суттєвих аспектів щодо діяльності Vodafone Україна в сфері сталого розвитку, ми провели онлайн опитування внутрішніх та зовнішніх зацікавлених сторін. Опитування містило низку питань щодо різних економічних, соціальних та екологічних аспектів діяльності компанії. Зацікавлені сторони оцінювали важливість кожної теми для них, а також вказували їхню оцінку того, на скільки суттєвим є вплив Vodafone Україна на ці теми.

Окрім цього, ми провели оцінку суттєвості різних аспектів сталого розвитку з застосуванням таких інструментів:

- Консультації з представниками вищого керівництва компанії;
- Аналіз інформації про діяльність Компанії в зовнішньому медіа-просторі;
- Аналіз суттєвих тем, що розкриваються провідними міжнародними телеком-компаніями;
- Аналіз міжнародних ініціатив та стандартів у сфері сталого розвитку (Глобальні цілі сталого розвитку ООН).

Матриця суттєвих тем

На основі результатів опитування зацікавлених сторін та проведеного аналізу, був сформований список суттєвих тем в сфері сталого розвитку для нашої компанії. Пріоритетність тем за їх важливістю для зацікавлених сторін і силою впливу Компанії на них відображені в матриці суттєвості.



- Економічні результати Компанії
- Непрямий економічний вплив
- Закупівлі та оцінка постачальників
- Протидія корупції
- Антиконкурентна поведінка
- Податки
- Матеріали
- Споживання енергії
- Водні ресурси
- Викиди в атмосферу
- Відходи на стічні води
- Зайнятість і можливості працівників
- Безпека та охорона праці співробітників
- Підготовка та навчання співробітників
- Протидія дискримінації та рівні можливості
- Вплив на дотримання прав людини
- Місцеві громади
- Конфіденційність клієнтів та безпека споживачів
- Маркетинг і маркування

Область суттєвих аспектів

Додатки

Технології та інновації

Таблиця 1: Перелік чинних ліцензій

Спектр	Загальний спектр (МГц)	<900 МГц	1800-2100 МГц	2300-2700 МГц	Мм хвиля
5G (виключно)	-	-	-	-	-
4G (виключно)	2 x 5		1780...1785 / 1875...1880		
4G (виключно)	2 x 10			2510...2515 / 2630...2635 2515...2520 / 2635...2640	
3G (виключно)	2 x 15		1950,0...1965,0 / 2140,0...2155,0		
Технологічно-нейтральний спектр (LTE + GSM-1800)	2 x 20		1750...1770 / 1845...1865 (LTE + GSM-1800)		
Технологічно-нейтральний спектр (LTE + GSM-900)	2 x 7,92	900 МГц (LTE + GSM-900)			
WiMax (Київ)	40				5630,0 - 5670,0
WiMax (Київська область)	40				5630,0 - 5670,0
WiMax (Одеська область)	40				5630,0 - 5670,0

Персонал

Таблиця 2: Кількість співробітників за типом трудового договору у 2018-2020 рр., осіб

Тип трудового договору	Стать	2018 рік	2019 рік	2020 рік
Всього, з них:		**3 407**	**4 094**	**3 534**
Постійний трудовий договір	Чоловіки	1 898	2 298	2 011
	Жінки	1 509	1 796	1 519
	Всього	**3 407**	**4 094**	**3 530**
Тимчасовий трудовий договір	Чоловіки	0	0	4
	Жінки	0	0	0
	Всього	**0**	**0**	**4**

Таблиця 3: Кількість співробітників за типом трудового договору у 2018-2020 рр., осіб

Вид зайнятості	Стать	2018 рік	2019 рік	2020 рік
Всього, з них:		**3 407**	**4 094**	**3 534**
Повний робочий день	Чоловіки	1 896	2 289	2 007
	Жінки	1 367	1 657	1 473
	Всього	**3 263**	**3 946**	**3 480**
Неповний робочий день	Чоловіки	2	8	8
	Жінки	11	11	4
	Всього	**13**	**19**	**12**
Працівники, що знаходяться у відпустці з догляду за дитиною	Чоловіки	0	1	0
	Жінки	131	128	42
	Всього	131	129	42

Таблиця 4: Кількість співробітників за регіональною структурою у 2018-2020 рр. (станом на кінець року), осіб

Кластер	2018 рік	2019 рік	2020 рік
Всього, з них:	**3 407**	**4 094**	**3 534**
Штаб-квартира (м. Київ)	1 609	1 679	1 664
Центр	681	1 057	800
Захід	395	550	426
Схід	312	808	644
Північ	181	-	-
Південь	229	-	-

Таблиця 5: Кількість найнятих і звільнених працівників у 2018-2020 рр., осіб

Показник		Кількість найнятих співробітників			Кількість звільнених співробітників		
		2018 рік	2019 рік	2020 рік	2018 рік	2019 рік	2020 рік
Всього, з них:		**1 671**	**2 165**	**654**	**1 155**	**1 450**	**1 160**
За статтю	чоловіки	910	1287	370	509	873	678
	жінки	761	878	284	646	577	482
За віком	до 30 років	928	1533	425	476	945	794
	30-50 років	690	567	216	637	465	346
	за 50 років	53	65	13	42	40	20
За регіонами	Штаб-квартира (м. Київ)	294	347	231	537	304	223
	Центр	674	872	216	301	548	449
	Захід	304	384	60	119	248	174
	Схід	399	562	147	198	350	314

Таблиця 6: Коефіцієнт плинності персоналу за статтю та віком у 2018-2020 рр., %

Показник		ПрАТ «ВФ Україна»			ТОВ «ВФ Ритейл»			ТОВ «ІТСФ»	
		2018 рік	2019 рік	2020 рік	2018 рік	2019 рік	2020 рік	2019 рік	2020 рік
Всього співробітників, з них:		**22,5%**	**14,7%**	**10,9%**	**35%**	**63%**	**61%**	**11%**	**5%**
За статтю	чоловіки	10,1%	6,9%	4,8%	40%	74%	69%	19%	8%
	жінки	12,4%	7,8%	6,1%	29%	50%	52%	0%	0%
За віком	до 30 років	9,7%	6,2%	4,3%	38%	76%	86%	0%	7%
	30-50 років	12,2%	7,9%	6,1%	29%	36%	27%	10%	5%
	за 50 років	0,5%	0,6%	0,5%	32%	53%	23%	14%	0%
За регіонами	Штаб-квартира (м. Київ)	16,2%	10,5%	8,1%	-	-	-	-	-
	Центр	3,0%	1,4%	1,6%	53%	87%	90%	11%	5%
	Захід	0,9%	2,0%	0,3%	28%	63%	55%	-	-
	Схід	2,3%	0,8%	0,9%	19%	54%	59%	-	-

Таблиця 7: Розподіл кількості працівників за статтю та категоріями у 2018-2020 рр., осіб

Категорія співробітників	2018 рік			2019 рік			2020 рік		
	Всього, з них:	Чоловіки	Жінки	Всього, з них:	Чоловіки	Жінки	Всього, з них:	Чоловіки	Жінки
Всього працівники, з них:	**3 407**	**1 898**	**1 509**	**4 094**	**2 298**	**1 796**	**3 534**	**2 015**	**1 519**
Вища ланка керівництва	15	9	6	16	10	6	16	9	7
Інші співробітники	3 392	1 889	1 503	4 078	2 288	1 790	3 518	2 006	1 512

Таблиця 8: Розподіл кількості працівників за віком та категоріями у 2018-2020 рр., осіб

Категорія співробітників	2018 рік				2019 рік				2020 рік			
	Всього, з них:	До 30 років	30-50 років	Після 50 років	**Всього, з них:**	До 30 років	30-50 років	Після 50 років	**Всього, з них:**	До 30 років	30-50 років	Після 50 років
Всього працівники, з них:	**3 407**	**1 179**	**2 001**	**227**	**4 094**	**1 664**	**2 156**	**274**	**3 534**	**1 156**	**2 083**	**295**
Вища ланка керівництва	15	0	14	1	16	0	15	1	16	0	15	1
Інші співробітники	3 392	1 179	1 987	226	4 078	1 664	2 141	273	3 518	1 156	2 068	294

Таблиця 9: Розподіл кількості представників органів корпоративного управління за статтю у 2018-2020 рр., осіб

Показник	2018 рік			2019 рік			2020 рік		
	Всього, з них:	**Чоловіки**	**Жінки**	**Всього, з них:**	**Чоловіки**	**Жінки**	**Всього, з них:**	**Чоловіки**	**Жінки**
Органи корпоративного управління, з них:	**17**	**12**	**5**	**19**	**14**	**5**	**20**	**14**	**6**
Наглядова рада	10	8	2	13	10	3	14	10	4
Члени Ревізійної комісії	7	4	3	6	4	2	6	4	2
Аудиторський комітет	**-**	**-**	**-**	**3**	**2**	**1**	**3**	**3**	**0**

Таблиця 10: Розподіл кількості представників органів корпоративного управління за віком у 2018-2020 рр., осіб

Показник	2018 рік				2019 рік				2020 рік			
	Всього, з них:	До 30 років	30-50 років	Після 50 років	**Всього, з них:**	До 30 років	30-50 років	Після 50 років	**Всього, з них:**	До 30 років	30-50 років	Після 50 років
Органи корпоративного управління, з них:	**17**	**0**	**14**	**3**	**19**	**1**	**15**	**3**	**20**	**2**	**14**	**4**
Наглядова рада	10	0	9	1	13	0	11	2	14	0	10	4
Члени Ревізійної комісії	7	0	5	2	6	1	4	1	6	2	4	0
Аудиторський комітет	**-**	**-**	**-**	**-**	**3**	**0**	**3**	**0**	**3**	**1**	**1**	**1**

Таблиця 11: Кількість працівників, що взяли батьківську відпустку та повернулися з неї у 2020 році, осіб

Показник	Всього	
	Чоловіки	**Жінки**
Кількість співробітників, що мали право на батьківську відпустку	113	172
Кількість співробітників, що взяли батьківську відпустку	0	110
Кількість співробітників, що у 2020 році повинні були повернутися на роботу після закінчення батьківської відпустки	93	
З них фактично повернулася на роботу після закінчення батьківської відпустки	38	
Кількість співробітників, що у 2019 році повернулися на роботу після закінчення батьківської відпустки	39	
З них протягом наступних 12 місяців (тобто у 2020 році) залишилася працювати в компанії	19	

Фінансові показники

Таблиця 12: Створена економічна цінність у 2018-2020 рр., тис. грн

Показник	2018 рік	2019 рік	2020 рік
1. Пряма економічна цінність створена:	12 799 024	15 983 419	18 142 407
Дохід від реалізації послуг та продукції	12 799 024	15 983 419	18 142 407
2. Пряма економічна цінність розподілена:	11 051 811	13 444 107	16 941 417
Операційні витрати, чиста позиція	5 935 808	7 656 637	8 314 517
в тому числі заробітна плата працівникам та премії, бонуси, інше	*1 044 291*	*1 561 375*	*1 697 998*
Амортизація	4 087 724	4 703 908	4 800 618
Неопераційні витрати, чиста позиція	568 607	394 033	3 431 503
Податок на прибуток нарахований (поточний та відстрочений)	459 671	689 529	394 779
3. Економічна цінність збережена	1 747 213	2 539 312	1 200 990

Таблиця показників Стандартів GRI

Суттєва тема	Номер показника	Назва показника	Сторінка у звіті	Посилання на розділ звіту та коментарі
		GRI 102: Загальні показники		
GRI 102: Загальні показники 2016. Профіль організації	**102-1**	Назва організації	-	Vodafone Україна - ПрАТ «ВФ Україна», а також його дочірні компанії: ТОВ «ВФ Ритейл» (єдиним учасником якого є ПрАТ «ВФ Україна») та ТОВ «ІТСФ» (99% статутного капіталу належить ПрАТ «ВФ Україна» та 1% - ТОВ «ВФ Ритейл»).
	102-2	Сфера діяльності, бренди, продукція та послуги	13-14	Vodafone Україна: Про компанію і наші послуги
			71-74	Турбота про клієнтів: Наші продукти та послуги
	102-3	Розташування головного управління	187	Контактна інформація Місто Київ, вулиця Лейпцизька, 15 (01601)
	102-4	Розташування операційних підрозділів	19	Vodafone Україна: Про компанію і наші послуги Організація, висвітлена у цьому Звіті, здійснює свою планову діяльність в Україні
	102-5	Форма власності та організаційно-правова форма	-	В цьому звіті Vodafone Україна включає: 1. Приватне акціонерне товариство «ВФ Україна»; 2. Товариство з обмеженою відповідальністю «ВФ Ритейл»; 3. Товариство з обмеженою відповідальністю «ІТСФ».
	102-6	Ринок збуту	13-14	Vodafone Україна: Про компанію і наші послуги
			71	Турбота про клієнтів: Наші продукти та послуги
	102-7	Масштаб організації	93-94	Турбота про співробітників: Наш персонал
			9	Ключові показники діяльності в 2020 році
			160-171	Додаток: Персонал
			173	Додаток: Фінансові показники
	102-8	Інформація про персонал та інших працівників	93-94	Турбота про співробітників: Наш персонал
			97-98	Турбота про співробітників: Інклюзія та різноманіття
			160-172	Додаток: Персонал
	102-9	Ланцюг постачання	135-141	Закупівлі та ланцюг постачання
	102-10	Суттєві зміни в організації та її ланцюзі постачання	13	Vodafone Україна: Про компанію і наші послуги
			135-141	Закупівлі та ланцюг постачання: Ланцюг постачання Суттєвих змін у структурі ланцюга постачань та відносинах із постачальниками у 2020 році не було
	102-11	Принцип або підхід до попереджувальних дій	125	Захист навколишнього середовища: Підхід до попереджувальних дій та управління екологічними ризиками
	102-12	Зовнішні ініціативи	125	Захист навколишнього середовища
			62-66	Технології та інновації: Проекти, реалізовані у 2020 році
			88	Турбота про клієнтів: Досягнення у 2020 році
			148-152	Взаємодія з місцевими громадами: Соціальні проекти
	102-13	Членство в асоціаціях	26-27	Vodafone Україна: Участь в асоціаціях
GRI 102: Загальні показники 2016. Профіль організації	**102-14**	Заява представника керівництва, відповідального за прийняття рішень	5-8	Звернення Генерального директора
GRI 102: Загальні показники 2016. Етика та доброчесність	**102-16**	Цінності, принципи, стандарти та норми поведінки	21-24	Vodafone Україна: Стратегія та цінності
			48-51	Корпоративне управління Vodafone Україна: Практики попередження корупції та комплаєнсу
			96-97	Наш персонал: Підхід до різноманіття

Суттєва тема	Номер показника	Назва показника	Сторінка у звіті	Посилання на розділ звіту та коментарі
GRI 102: Загальні показники 2016. Управління	**102-18**	Структура корпоративного управління	45-46	Корпоративне управління Vodafone Україна: Структура корпоративного управління
GRI 102: Загальні показники 2016. Залучення стейкхолдерів	**102-40**	Перелік груп зацікавлених сторін	162	Про звіт: Залучення зацікавлених сторін
	102-41	Колективні договори	-	У 2020 році в Компанії не було колективних договорів.
	102-42	Визначення та вибір зацікавлених сторін	161	Про звіт: Залучення зацікавлених сторін
	102-43	Підхід до залучення зацікавлених сторін	161-164	Про звіт: Залучення зацікавлених сторін
	102-44	Ключові теми та занепокоєння, виявлені в процесі залучення зацікавлених сторін	163-166	Про звіт: Залучення зацікавлених сторін
GRI 102: Загальні показники 2016. Практика звітування	**102-45**	Суб'єкти господарювання, включені до консолідованої фінансової звітності	-	Фінансова звітність публікується на сайті Компанії: https://www.vodafone.ua/company/investors/zvity-ta-rezultaty/finansovi-rezultaty
	102-46	Визначення змісту звіту та границь	159	Про звіт
	102-47	Перелік суттєвих тем	165-166	Про звіт: Матриця суттєвих тем
	102-48	Коригування інформації	-	Коригування не здійснювалося. Звіт за Стандартами GRI опубліковано вперше.
	102-49	Зміни у звітності	-	Змін у звітності не відбулося. Звіт за Стандартами GRI опубліковано вперше.
	102-50	Звітний період	-	З 01.01.2020 по 31.12.2020
	102-51	Дата випуску останнього звіту	-	Звіт за Стандартами GRI опубліковано вперше.
	102-52	Цикл звітності	-	Річний цикл звітності
	102-53	Контакти для питань щодо звіту	187	Контактна інформація
	102-54	Заява щодо звітності відповідно до стандартів GRI	-	Цей звіт підготовлений відповідно до Стандартів GRI, варіант «Основний»
	102-55	Зміст елементів звітності за стандартами GRI	175-186	Таблиця показників Стандартів GRI
	102-56	Зовнішнє підтвердження		Зовнішнє підтвердження незалежними сторонами не проводилося

Суттєва тема	Номер показника	Назва показника	Сторінка у звіті	Посилання на розділ звіту та коментарі
		GRI 200: Економічні показники		
GRI 201: Економічна результативність 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		13-32	Vodafone Україна
	201-1	Створена та розподілена пряма економічна цінність	9	Ключові показники діяльності у 2020 році
			173	Додатки: Фінансові показники
	201-3	Визначені пенсійні зобов'язання	-	Компанія сплачує внески із заробітної плати працівників, згідно з законодавством України.
	201-4	Фінансова допомога, отримана від уряду	-	Компанія не отримувала фінансову допомогу від уряду у 2020 році.
GRI 202: Присутність на ринку 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		91-121	Турбота про співробітників
	202-1	Співвідношення стандартної початкової заробітної плати за гендерною ознакою у порівнянні з місцевою мінімальною зарплатою	99	Турбота про співробітників: Утримання та мотивація співробітників
	202-2	Частка вищого керівництва, найнята із представників місцевого населення	-	Турбота про співробітників: Інклюзія та різноманіття У 2020 році 100% представників вищого керівництва компанії були громадянами України.
GRI 203: Непрямі економічні впливи 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		57-58; 145-147; 155	Технології та інновації Взаємодія з місцевими громадами
	203-1	Інвестиції в інфраструктуру та сервіси, що підтримуються компанією	9-10; 35-41; 57-58; 145-164	Ключові показники діяльності у 2020 році Технології та інновації: Мережа та інфраструктура Взаємодія з місцевими громадами Реакція на пандемією COVID-19
GRI 204: Практики закупок 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		135-141	Закупівлі та ланцюг постачання
	204-1	Частка витрат на місцевих постачальників	137	Закупівлі та ланцюг постачання: Ланцюг постачання

Суттєва тема	Номер показника	Назва показника	Сторінка у звіті	Посилання на розділ звіту та коментарі
GRI 205: Протидія корупції 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		45-52	Корпоративне управління
	205-1	Оцінка корупційних ризиків діяльності компанії	48-51	Корпоративне управління: Управління ризиками
	205-2	Комунікації та навчання антикорупційним політикам та процедурам	48-50	Корпоративне управління: Практики попередження корупції та комплаєнс
	205-3	Підтверджені випадки корупції та вжиті заходи	-	У звітному періоді не було виявлено підтверджених випадків корупції, що стосувалися діяльності Компанії. Також не було порушено судових справ на предмет корупції проти Компанії або її працівників.
GRI 206: Антиконкурентна поведінка 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		45-52	Корпоративне управління
	206-1	Дії юридичного характеру щодо антиконкурентної поведінки, антитрастових та монопольних практик	-	Розпорядженням Державного уповноваженого Антимонопольного комітету України (АМКУ) від 29.09.2020 № 127-26.4/93-20 відкрито справу про порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції щодо порушення ПрАТ «ВФ Україна», вимог ст.15-1 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції» шляхом розповсюдження необмеженому колу осіб інформації, що може ввести споживачів в оману. Згідно з зазначеним розпорядженням, відповідне порушення полягає в тому, що дії ПрАТ «ВФ Україна» у вигляді поширення в рекламі власної маркетингової акції з твердженням «Купуй смартфон – лови знижку 1000 грн на 4G Інтернет» (далі – Акція),

Суттєва тема	Номер показника	Назва показника	Сторінка у звіті	Посилання на розділ звіту та коментарі
				містять ознаки поширення неправдивої інформації про нарахування абонентам знижки у вигляді грошових коштів, що є порушенням ст.15-1 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції». **ПрАТ «ВФ Україна» не погоджується з висновками АМК та надала свої заперечення на вказане розпорядження. Справа у стані розгляду. Рішення поки що не винесено. Санкції не накладалися.** Також АМКУ проводиться дослідження економічної обґрунтованості тарифів на послуги мобільного зв'язку та перегляду таких тарифів усіма операторами «великої трійки», справа з цього приводу АМКУ поки не відкривалася. Відповіді на всі Вимоги АМКУ компанією надавалися вчасно і в повному обсязі.
GRI 207: Податки 2019	GRI 103: Управлінський підхід 2016		51-52	Корпоративне управління: Підхід до управління питаннями оподаткування
	207-1	Підхід до оподаткування	51-52	Корпоративне управління: Підхід до управління питаннями оподаткування
	207-2	Податкове управління, контроль та ризик-менеджмент	51-52	Корпоративне управління: Підхід до управління питаннями оподаткування
	207-3	Залучення зацікавлених сторін та управління проблемами, пов'язаними з податками	51-52	Корпоративне управління: Підхід до управління питаннями оподаткування

Суттєва тема	Номер показника	Назва показника	Сторінка у звіті	Посилання на розділ звіту та коментарі
		GRI 300: Показники впливу на довкілля		
GRI 302: Енергія 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		125-131	Захист навколишнього середовища
	302-1	Споживання енергії в межах компанії	126-127	Захист навколишнього середовища: Споживання енергоресурсів та енергоефективність
GRI 303: Водні ресурси та стічні води 2018	GRI 103: Управлінський підхід 2016		125-131	Захист навколишнього середовища
	303-1	Поводження із водою як спільним ресурсом	129	Захист навколишнього середовища: Споживання води
	303-3	Відбір води	-	Увесь обсяг використаної води у 2020 році було відібрано з комунальної системи водопостачання.
GRI 305: Викиди 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		125-131	Захист навколишнього середовища
	305-1	Прямі викиди парникових газів	128	Захист навколишнього середовища: Викиди парникових газів та забруднюючих речовин Показник розкрито частково
	305-7	Оксиди азоту (NOx), сульфуру (SOx) та інші суттєві викиди	128	Захист навколишнього середовища: Викиди парникових газів та забруднюючих речовин Показник розкрито частково
GRI 306: Відходи 2020	GRI 103: Управлінський підхід 2016		125-131	Захист навколишнього середовища
	306-2	Управління значними наслідками, що пов'язані з відходами	130	Захист навколишнього середовища: Поводження з відходами Показник розкрито частково
	306-3	Утворені відходи	130	Захист навколишнього середовища: Поводження з відходами Показник розкрито частково
GRI 308: Екологічна оцінка постачальників 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		135-141	Закупівлі та ланцюг постачання
	308-1	Нові постачальники, що були оцінені за екологічними критеріями	138-139	Закупівлі та ланцюг постачання: Оцінка й вимоги до постачальників

Суттєва тема	Номер показника	Назва показника	Сторінка у звіті	Посилання на розділ звіту та коментарі
		GRI 400: Соціальні показники		
GRI 401: Зайнятість 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		93	Турбота про співробітників
	401-1	Найм нових співробітників та плинність персоналу	95	Турбота про співробітників: Наш персонал
			169-170	Додаток: Персонал
	401-2	Пільги, що надаються співробітникам, які працюють на умовах повної зайнятості, і які не надаються співробітникам, які працюють на умовах тимчасової або неповної зайнятості	100	Турбота про співробітників: Утримання та мотивація співробітників
	401-3	Батьківська відпустка	101	Турбота про співробітників: Утримання та мотивація співробітників
			172	Додаток: Персонал
GRI 402: Відносини між трудовим колективом та керівництвом 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		91-92; 106-107	Турбота про співробітників
	402-1	Мінімальний період повідомлення щодо операційних змін	-	Повідомлення працівників щодо здійснення значних операційних змін, які можуть суттєво на них вплинути, здійснюється за 2 місяці, згідно з законодавством України.
GRI 403: Здоров'я та безпека працівників 2018	GRI 103: Управлінський підхід 2016		113-121	Турбота про співробітників: Охорона здоров'я та безпека праці
	403-1	Системи управління гігієною та безпекою праці	113-114	Турбота про співробітників: Охорона здоров'я та безпека праці
	403-2	Ідентифікація небезпек, оцінка ризиків і розслідування інцидентів	113-115	Турбота про співробітників: Охорона здоров'я та безпека праці
	403-3	Заходи з охорони праці	113, 115 117	Турбота про співробітників: Охорона здоров'я та безпека праці
	403-4	Участь, консультування та комунікації працівників щодо охорони праці	114	Турбота про співробітників: Охорона здоров'я та безпека праці
	403-5	Тренінги щодо охорони праці	115	Турбота про співробітників: Охорона здоров'я та безпека праці
	403-6	Сприяння здоров'ю працівників	113, 118-121	Турбота про співробітників: Охорона здоров'я та безпека праці

Суттєва тема	Номер показника	Назва показника	Сторінка у звіті	Посилання на розділ звіту та коментарі
	403-7	Попередження та відвернення ризиків для здоров'я та безпеки, що виникають при взаємодії у межах ведення діяльності	115	Турбота про співробітників: Охорона здоров'я та безпека праці
	403-8	Працівники, охоплені системою управління охороною здоров'я та безпекою праці	114	Турбота про співробітників: Охорона здоров'я та безпека праці
	403-9	Виробничі травми	117	Турбота про співробітників: Охорона здоров'я та безпека праці Виробничі травми та нещасні випадки серед працівників Компанії у 2020 році відсутні.
	403-10	Захворювання, пов'язані із виконанням робочих обов'язків	117	Турбота про співробітників: Охорона здоров'я та безпека праці Захворювання, пов'язані із виконанням робочих обов'язків, серед працівників Компанії у 2020 році відсутні.
GRI 404: Підготовка і навчання 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		108-112	Турбота про співробітників: Навчання та професійний розвиток співробітників
	404-1	Середня кількість годин навчання на одного працівника за рік	111	Турбота про співробітників: Навчання та професійний розвиток співробітників
	404-3	Відсоток працівників, що отримують регулярні оцінки роботи і перегляд кар'єрного розвитку	112	Турбота про співробітників: Навчання та професійний розвиток співробітників
GRI 405: Різноманіття та рівні можливості 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		96-98	Турбота про співробітників: Інклюзія та різноманіття
	405-1	Різноманіття органів корпоративного управління і співробітників	98	Турбота про співробітників: Інклюзія та різноманіття
	405-2	Відношення базової заробітної плати та винагороди жінок відносно чоловіків	-	В Компанії діє принцип рівності в оплаті праці незалежно від статі. Тобто базова заробітна плата та винагорода однакові для чоловіків та жінок.

Суттєва тема	Номер показника	Назва показника	Сторінка у звіті	Посилання на розділ звіту та коментарі
GRI 406: Протидія дискримінації 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		91-93; 96-97	Турбота про співробітників: Інклюзія та різноманіття
	406-1	Випадки дискримінації та вжиті коригувальні дії	-	У 2020 році випадків дискримінації в Компанії не було зафіксовано.
GRI 407: Свобода об'єднань та колективних переговорів 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		91-93; 96-97	Турбота про співробітників
	407-1	Операції та постачальники, де є загроза порушення прав на свободу об'єднань та колективних переговорів	-	У 2020 році не було виявлено підрозділів Компанії і постачальників, для яких існував суттєвий ризик і могло статись порушення прав працівників на свободу об'єднань та колективних переговорів у 2020 році.
GRI 408: Дитяча праця 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		91-93; 96-97	Турбота про співробітників
	408-1	Підрозділи та постачальники з високим ризиком використання дитячої праці	-	У 2020 році не було виявлено підрозділів Компанії та постачальників, щодо яких існував суттєвий ризик використання дитячої праці.
GRI 409: Примусова праця 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		91-93; 96-97	Турбота про співробітників
	409-1	Підрозділи та постачальники з високим ризиком використання примусової праці	-	У 2020 році не було виявлено підрозділів Компанії та постачальників, щодо яких існував суттєвий ризик використання примусової праці.
GRI 410: Безпека 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		96-98	Турбота про співробітників: Інклюзія та різноманіття
	410-1	Працівники служби безпеки що пройшли навчання з питань політики або процедур з прав людини	97	Турбота про співробітників: Інклюзія та різноманіття
GRI 412: Оцінка пливу на права людини 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		96-98	Турбота про співробітників: Інклюзія та різноманіття
	412-2	Навчання співробітників політикам і процедурам, пов'язаним з правами людей	97	Турбота про співробітників: Інклюзія та різноманіття

Суттєва тема	Номер показника	Назва показника	Сторінка у звіті	Посилання на розділ звіту та коментарі
GRI 413: Місцеві громади 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		145-155	Взаємодія з місцевими громадами: Підхід компанії до взаємодії з громадами
	413-1	Підрозділи з реалізованими програмами залучення місцевих громад, програмами оцінки впливу та програмами розвитку місцевих громад	148-154	Взаємодія з місцевими громадами
	413-2	Підрозділи з суттєвим фактичним або потенційним негативний впливом на місцеві громади	-	У 2020 році не було зафіксовано діяльності Компанії, яка створила потенційну загрозу негативного впливу або спричинила суттєвий фактичний негативний вплив на місцеві громади.
GRI 414: Соціальна оцінка постачальників 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		135-141	Закупівлі та ланцюг постачання
	414-1	Нові постачальники, що були оцінені за соціальними критеріями	135, 138-139	Закупівлі та ланцюг постачання: Оцінка й вимоги до постачальників
GRI 415: Публічна політика 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		45-52	Корпоративне управління
	415-1	Політичні внески	-	Згідно з Кодексом поведінки, Vodafone Україна не робить подарунків або пожертвувань політичним партіям і не втручається в партійно-політичні питання.
GRI 416: Здоров'я та безпека споживачів 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		76, 81-88	Турбота про клієнтів
	416-1	Оцінка впливу категорій товарів та послуг на здоров'я та безпеку споживачів	-	Основний продукт компанії - це послуги зв'язку. В цій сфері діють законодавчі норми щодо випромінювання, які перевіряються регуляторними органами під час запуску і в процесі роботи базових станцій. Інших додаткових досліджень щодо впливу продуктів на здоров'я клієнтів Компанія не проводить.
	416-2	Випадки невідповідності товарів та послуг вимогам щодо їх впливу на здоров'я та безпеку споживачів	-	Таких випадків у 2020 році не було виявлено.

Суттєва тема	Номер показника	Назва показника	Сторінка у звіті	Посилання на розділ звіту та коментарі
GRI 417: Маркетинг і маркування 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		77-80	Турбота про клієнтів: Відповідальний маркетинг та комунікація з клієнтами
	417-1	Вимоги до маркування та інформування про товари та послуги	79	Турбота про клієнтів: Відповідальний маркетинг та комунікація з клієнтами
	417-2	Випадки недотримання норм щодо інформування та маркування товарів та послуг	80	Турбота про клієнтів: Відповідальний маркетинг та комунікація з клієнтами У 2020 році не було зафіксовано випадків невідповідності регуляторним чи добровільним нормам щодо маркування продукції.
	417-3	Випадки недотримання норм щодо маркетингових комунікацій	80	Турбота про клієнтів: Відповідальний маркетинг та комунікація з клієнтами У 2020 році не було зафіксовано випадків невідповідності регуляторним чи добровільним нормам щодо маркетингових комунікацій.
GRI 418: Конфіденційність клієнтів 2016	GRI 103: Управлінський підхід 2016		81-88	Турбота про клієнтів: Безпека та захист даних клієнтів
	418-1	Обґрунтовані скарги щодо порушення конфіденційності клієнтів та втрати даних про клієнтів	87	Турбота про клієнтів: Безпека та захист даних клієнтів Обґрунтованих скарг щодо порушень конфіденційності клієнтів Vodafone Україна протягом 2020 року не зафіксовано. Випадків витоку, крадіжки або втрат даних клієнтів не виявлено.
GRI 419: Соціально-економічна відповідність 2016	**419-1**	Недотримання законів та нормативно-правових актів у соціально-економічній сфері	-	Порушень Компанією законодавства у соціально-економічній сфері у 2020 році не було.
GRI G4: Галузеві показники	**G4 FP1**	Частка постачальників, що відповідають нормам закупівельної політики компанії	138	Закупівлі та ланцюг постачання: Оцінка й вимоги до постачальників

Контактна інформація

Адреса головного офісу:
вул. Лейпцизька, 15,
м. Київ
01601

Прес-служба Vodafone Україна:
Email: press@vodafone.ua

Контакт-центр 24/7:
Тел.: 111; 0 800 400 111

Для скарг і пропозицій:
Email: vodafone@vodafone.ua

Щодо питань про цей Звіт:
Керівник відділу зі зв’язків з громадськістю:
Вікторія Рубан,
Email: vruban@vodafone.ua,
Тел.: +38 050 469 54 05

Керівник напрямку зв’язків з інвесторами,
Заступник Фінансового директора:
Рішад Алієв,
Email: ir@vodafone.ua