



ОТЧЕТ О КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

2020

TELE2

Обращение генерального директора t2

1. t2 сегодня

- 1.1 Информация о компании
- 1.2 Основные этапы развития t2 в России
- 1.3 Продукты и услуги
- 1.4 Положение на рынке
- 1.5 Развитие сети мобильной связи
- 1.6 Научно-техническое развитие
- 1.7 Розничная сеть продаж

2. Ответственное ведение бизнеса

- 2.1 Стратегия t2 как стратегия устойчивого развития
- 2.2 Управление КСО и устойчивым развитие
- 2.3 Заинтересованные стороны t2

3. t2 — доступная и качественная связь

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

4. Люди t2

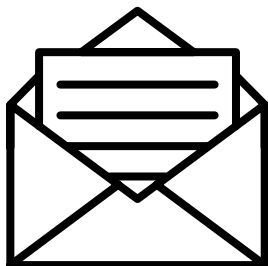
- 4.1. Численность и характеристика персонала
- 4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников
- 4.3. Профессиональное развитие и обучение
- 4.4. Вовлеченность персонала

5. Вклад в развитие регионов присутствия

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

6. Экологическая политика t2

Приложение



ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА t2



**Андрей
Патока**
генеральный
директор
t2

Дорогие друзья!

2020 год проверял нас на прочность – мы научились работать в новых условиях, почувствовали, что по-настоящему важно, и стали намного сильнее. Коронакризис вскрыл невероятные ресурсы человека и бизнеса к адаптации. Мы никогда не узнали бы, на что способны, если бы не 2020-й. В коронакризис многие компании сократили социальные программы. Но у t2 другие правила.

Мы подготовили отчет о корпоративной социальной ответственности и устойчивом развитии t2 за 2020 год. Читатели увидят, что социальная ответственность в эти тревожные времена не только не отошла на второй план, но стала ярче, заметнее и еще больше ориентированной на человека.

В пандемийный год «Другие правила» были не просто успешной коммуникационной платформой – эти принципы стали спасательным кругом для наших клиентов. Мы запускали новые продукты для эмоциональной «скорой помощи», способствовали лучшему информированию и развенчивали мифы о пандемии. Мы заботились о безопасности, гарантировали лучшее качество сервиса, давали клиентам возможность оставаться на связи даже в безвыходной ситуации.

Когда социальная дистанция и самоизоляция превратились в главные приметы ковидной эпохи, мы начали объединять клиентов в виртуальном пространстве. Наш онлайн-дом принимал любых гостей и помогал им ощутить, что мы рядом и мы на одной волне.

Столкнувшись с пандемией, многие растерялись – масштаб и опасность явления стали идеальными предпосылками для

распространения легенд и нелепых слухов. Как социально ответственный оператор мы взяли на себя обязанность обеспечить бесплатный доступ к сайтам и горячим линиям по коронавирусу. Когда из-за отмены рейсов наши пользователи оказались заперты за рубежом, мы предложили им общаться в мессенджерах без ограничений даже при минусовом балансе. Клиенты t2 смогли успокоить близких и устроить возвращение домой.

Мы не раз убеждались в том, что многие решения t2 оказываются визионерскими – они предвосхищают ожидания клиентов и опережают реакцию конкурентов. Мы не могли предвидеть пандемию, но, продвигая цифровой образ жизни, подготовили к ней наших клиентов. Мы помогали



пожилым людям покорять мобильный интернет и решать с его помощью бытовые вопросы. На пике ограничений эти навыки помогли пережить разлуку с близкими и обезопасить себя. Коронавирус, ставший повседневностью, неизбежно отступит, а радость и польза цифрового мира останутся с пользователями навсегда.

t2 видит социальную ответственность в создании развитой сети амбассадоров добра – талантливых социальных предпринимателей. t2 сотрудничает с фондом «Навстречу переменам» с 2012 года. За это время нашу поддержку получили более 300 лидеров, а подопечные фонда изменили к лучшему жизнь около 400 тыс. тысяч детей и подростков. t2 хорошо знает, с какими трудностями сталкиваются социальные стартапы, поэтому в пандемийный год мы решили поддержать уже действующие проекты. Наша цель никогда не сводилась к простой материальной помощи, нам важно объяснить увлеченным людям, как развивать проект. В тяжелый год мы учили подопечных фонда спасать свое дело даже в идеальный шторм.

В зыбкой и непредсказуемой реальности «Другие правила» t2 стали правилами общечеловеческими. Они лежали в основе всего, что мы делали в сфере КСО и устойчивого развития компании – когда откликались на чужую беду или учили коллег секретам выживания. Благодаря этим подходам сложный год не стал провалом, но запомнился как время глубоких преобразований, поиска новых решений и безусловной заботы о людях.

Андрей Патока,
генеральный директор t2

1

t2 СЕГОДНЯ

- 1.1 Информация о компании
- 1.2 Основные этапы развития t2 в России
- 1.3 Продукты и услуги
- 1.4 Положение на рынке
- 1.5 Развитие сети мобильной связи
- 1.6 Научно-техническое развитие
- 1.7 Розничная сеть продаж



1.1 Информация о компании

t2 — это альтернативный оператор мобильной связи. Компания работает в России с 2003 года и продолжает традиции бренда, который Ян Стенбек создал в Швеции. За это время из небольшого регионального оператора t2 стала одной из крупнейших телекоммуникационных компаний России и любимым оператором мобильной связи в стране.

В марте 2013 года после десяти лет успешной работы на российском рынке шведский концерн t2 AB продал российское подразделение группе ВТБ. В феврале 2014 года t2 и «Ростелеком» заявили об объединении мобильных активов и создании нового федерального оператора. Соглашение открыло широкие перспективы развития для t2 и дало возможность в сжатые сроки построить современную сеть мобильной связи федерального масштаба. Сегодня t2 обладает уникальными качествами инновационного бизнеса. В своей работе компания органично сочетает глобальные передовые подходы и целевую ориентацию на развитие отечественного рынка мобильной связи.



Продуктовый портфель компании включает простые и удобные предложения как для физических лиц, так и для корпоративных клиентов.

t2 вносит ощутимый вклад в развитие регионов присутствия: оператор способствует активному росту конкурентной среды, стимулирует снижение стоимости услуг и улучшение качества мобильной связи.

8000
ЧЕЛОВЕК

ПРЕВЫСИЛА
ЧИСЛЕННОСТЬ
ПЕРСОНАЛА
В КОНЦЕ 2020
ГОДА

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

Благодаря эффективным инвестициям и работе над сокращением издержек t2 не только развивается активнее других российских мобильных операторов, но и является самым быстрорастущим зрелым оператором в мире, существенно обгоняя динамику рынка.

Центральный офис t2 находится в Москве. Филиалы компании работают во всех регионах присутствия. К концу 2020 года численность персонала превысила 8000 человек. Согласно исследованиям компании Korn Ferry индекс вовлеченности сотрудников t2 неизменно растет и превышает бенчмарк отрасли на 16 п. п.



1.2 Основные этапы развития t2 в России

- 2003** Шведская телекоммуникационная группа t2 AB выходит на российский рынок. Дочерняя компания t2 Россия запускает в коммерческую эксплуатацию первые GSM-сети в семи регионах.
- 2004** t2 запускает GSM-сети еще в четырех областях и покупает оператора сотовой связи в Воронежской области. Абонентская база компании превысила 1 млн человек.
- 2005** t2 запускает GSM-сеть в Воронежской области и приобретает активы липецкого оператора сотовой связи. Число абонентов превышает 3 млн человек.
- 2006** t2 подписывает договор о покупке четырех GSM-операторов. В этом же году под брендом t2 начинают работать компании в Липецкой области и Республике Коми. Более 6 млн человек являются абонентами t2 в России.
- 2007** t2 запускает сети в трех новых областях. Покупает оператора сотовой связи в Краснодарском крае. Абонентская база t2 в России насчитывает более 8,5 млн человек.
- 2008** Штаб-квартира t2 принимает решение о выделении российского бизнеса в отдельный регион. Ведется активная работа по строительству сетей в новых регионах. В октябре 2008 года численность абонентов t2 в России превысила 10 млн человек.
- 2009** Несмотря на сложную экономическую ситуацию, t2 продолжает активную региональную экспансию и инвестиции в строительство. t2 обладает лицензиями на оказание



1

2

3

4

5

6

услуг сотовой связи в 37 регионах России и обслуживает около 14 млн абонентов.

2010 t2 Россия — победитель национальной премии «Компания года» в номинации «Телекоммуникации» и рейтинга «Эксперт-400» в номинации «Успешный дебют». Открыт общий центр обслуживания финансовых, бухгалтерских и налоговых операций группы t2 Россия.

2011 t2Россия работает в 37 регионах страны. Абонентская база достигает 20 млн человек. Оператор запускает масштабный проект ребрендинга.

2012 Успешное испытание первой в России сети стандарта LTE-1800. Зона покрытия t2 распространяется от самого западного до самого восточного региона России. Абонентская база превышает 22 млн человек. t2 Россия входит в десятку лучших работодателей страны и занимает восьмое место среди крупных компаний в рейтинге лучших работодателей Европы.

2013 Группа ВТБ приобретает t2 Россия у шведского концерна t2 AB и продает 50% акций консорциуму стратегических инвесторов. t2 совместно с НИИ Радио успешно проводит второе испытание технологии LTE в диапазоне 1800 МГц. Компания получает федеральную лицензию на работу в качестве виртуального мобильного оператора. Абонентская база превышает 23,7 млн клиентов.

2014 t2 и «Ростелеком» объявляют об интеграции мобильных активов и создании нового федерального сотового оператора. Под контроль t2 переходят семь дочерних сотовых компаний «Ростелекома». t2 начинает оказывать услуги связи более чем в 60 регионах России, получает лицензии 2G/3G во всех федеральных округах и 4G-лицензию на всю территорию страны.

- 2015 На базе t2 и сотовых активов компании «Ростелеком» создан четвертый федеральный оператор сотовой связи. t2 запустила сети в 22 регионах, в том числе в Москве и МО. Сети 3G/4G действуют в 51 регионе РФ, число абонентов достигло 35 млн.
- 2016 Завершена интеграция сотовых активов «Ростелекома». t2 окончательно закрепляет за собой статус федерального оператора мобильной связи. Запущена сеть в Самарской области, 14 сетей 3G/4G, а также сети LTE-450 в шести регионах страны. Число абонентов компании в России составило 38,9 млн.
- 2017 Компания отходит от концепции «жесткого» дискаунтера и принимает новую бизнес-стратегию lifestyle enabler, предлагая клиентам лучшее соотношение цены и качества. Запуск новой коммуникационной платформы t2 «Другие правила» и уникальных продуктов во многом меняет телеком-рынок в стране. В течение года сети LTE запущены в 25 новых регионах — услуги связи в стандарте 4G становятся доступны почти во всех регионах присутствия компании. t2 становится «фабрикой» виртуальных операторов сотовой связи в России.
- 2018 В 2018 году t2 продолжает успешную реализацию бизнес-стратегии lifestyle enabler и коммуникационной платформы «Другие правила». Компания ежеквартально показывает двузначные темпы роста выручки к показателям прошлого года. Во втором квартале оператор вышел на чистую прибыль в 1 млрд рублей. t2 является безоговорочным лидером рынка по показателю NPS (Net Promoter Score) — готовности пользователей рекомендовать услуги компании. Запущены в эксплуатацию 4G-сети в 13 регионах. t2 завершила беспрецедентный по масштабам и срокам реализации проект по запуску сетей LTE. Высокоскоростной мобильный интернет есть во всех 65 регионах присутствия t2. По данным Роскомнадзора, по итогам 2018 года оператор занял первое место по динамике строительства РЭС стандарта LTE в России.

1

2

3

4

5

6



2019 В 2019 году t2 начинает оказывать услуги голосовой связи и высокоскоростного мобильного интернета в Ивановской и Ярославской областях. С запуском сети компания завершила проект по «замыканию кольца» вокруг Москвы, а общее число регионов присутствия достигло 67. По итогам года оператор вышел на чистую прибыль в 3,9 млрд рублей и сохранил лидерство по динамике строительства базовых станций. t2 первая в России запустила тестовую зону 5G. Среди зрелых операторов t2 показывает самую высокую динамику относительно рынка в мире: с 2015 года компания демонстрирует двузначные темпы роста в номинальном выражении. При этом доля оператора на рынке увеличилась в 2015-2019 гг. с 11% до 16%. Компания занимает первое место по среднегодовым темпам роста выручки с результатом 11,4% и имеет статус самого быстрорастущего оператора в мире.

2020 В период пандемии важность услуг связи в России выросла. На пике самоизоляции потребление мобильного интернета выросло более чем на 30%. t2 продолжила предлагать абонентам инновационные цифровые сервисы, радикально сократила время вывода на рынок продуктов, сделала фокус на развитии цифровых каналов и создании новых сценариев доставки SIM-карт.

В 2020 году компания увеличила число регионов присутствия до 68, построив современную сеть в туристическом кластере республики Алтай менее чем за девять месяцев. Благодаря правильно выбранной бизнес-стратегии результаты t2 в 2020 году показали рост в сравнении с 2019 годом, так, рост выручки от мобильных услуг составил 15%, а ARPU увеличился на 10%. Абонентская база компании составила 46,6 миллиона пользователей (с учетом MVNO «Ростелекома»), а показатель NPS составил 40%, что превосходит результат ближайшего конкурента на 11 п. п.

1.3 Продукты и услуги

t2 предоставляет абонентам услуги мобильной связи и скоростного мобильного интернета в стандартах 4G, 3G и 2G. Продуктовый портфель t2 включает простые и удобные предложения как для физических лиц, так и для корпоративных клиентов.

Следуя концепции «Другие правила», t2 делает фокус на создании инновационных предложений, не имеющих аналогов на рынке мобильной связи. В период пандемии компания продолжила реализовывать выбранную стратегию, поддерживая интересы клиентов, повышая комфорт пользования связью, помогая пережить самоизоляцию и обеспечить безопасность абонентов.

Адаптация бизнес-стратегии t2 проявилась не в изменении реперных точек, а в радикальном сокращении time-to-market новых продуктов. На запуск «Дома по другим правилам» ушло 3 недели, на подготовку проекта по доставке SIM-карт водителями «Яндекс.Такси» – около двух недель, инициатива по начислению абонентам гигабайтов за нахождение дома была реализована всего за пару дней.

Проект «Дом по другим правилам» был запущен в апреле 2020 года для поддержки клиентов. За год его посетили более 3 млн человек. В digital-пространстве проходят лекции, эксклюзивные мастер-классы, тренировки, выставки, кино-просмотры. Зайти в «Дом по другим правилам» может любой посетитель, независимо от того, абонентом какого оператора он является, без регистрации и подписки. Пользователи не потеряли интерес к проекту и после окончания периода самоизоляции, поэтому t2 продолжает развивать проект и создавать новый контент.

В марте 2020 года компания провела акцию #домаподругимправилам: за каждый день дома в течение объявленного

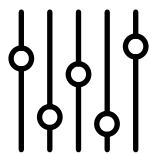
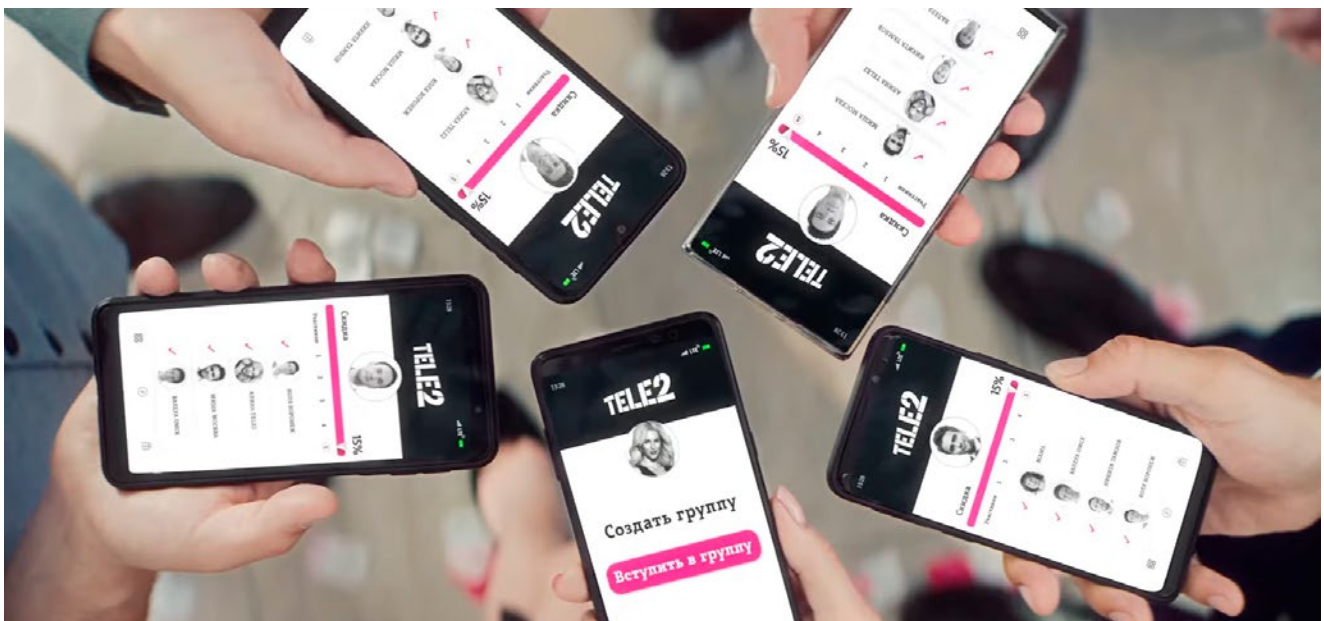
нерабочим периода оператор автоматически начислял клиентам 1 ГБ трафика. Тем самым t2 поддержала режим самоизоляции и создала дополнительные возможности для пользования онлайн-сервисами, в том числе для абонентов тарифа «Социальный», наиболее подверженных риску заражения.

В период самоизоляции t2 дополнила тарифы уникальными опциями, чтобы помочь клиентам максимально комфортно адаптироваться к новым условиям. Искусственный интеллект формировал для каждого абонента индивидуальные онлайн-предложения: подарки от партнеров оператора, скидки и акции, а также тарифы и услуги, соответствующие потребностям клиента, стилю жизни и его интересам.

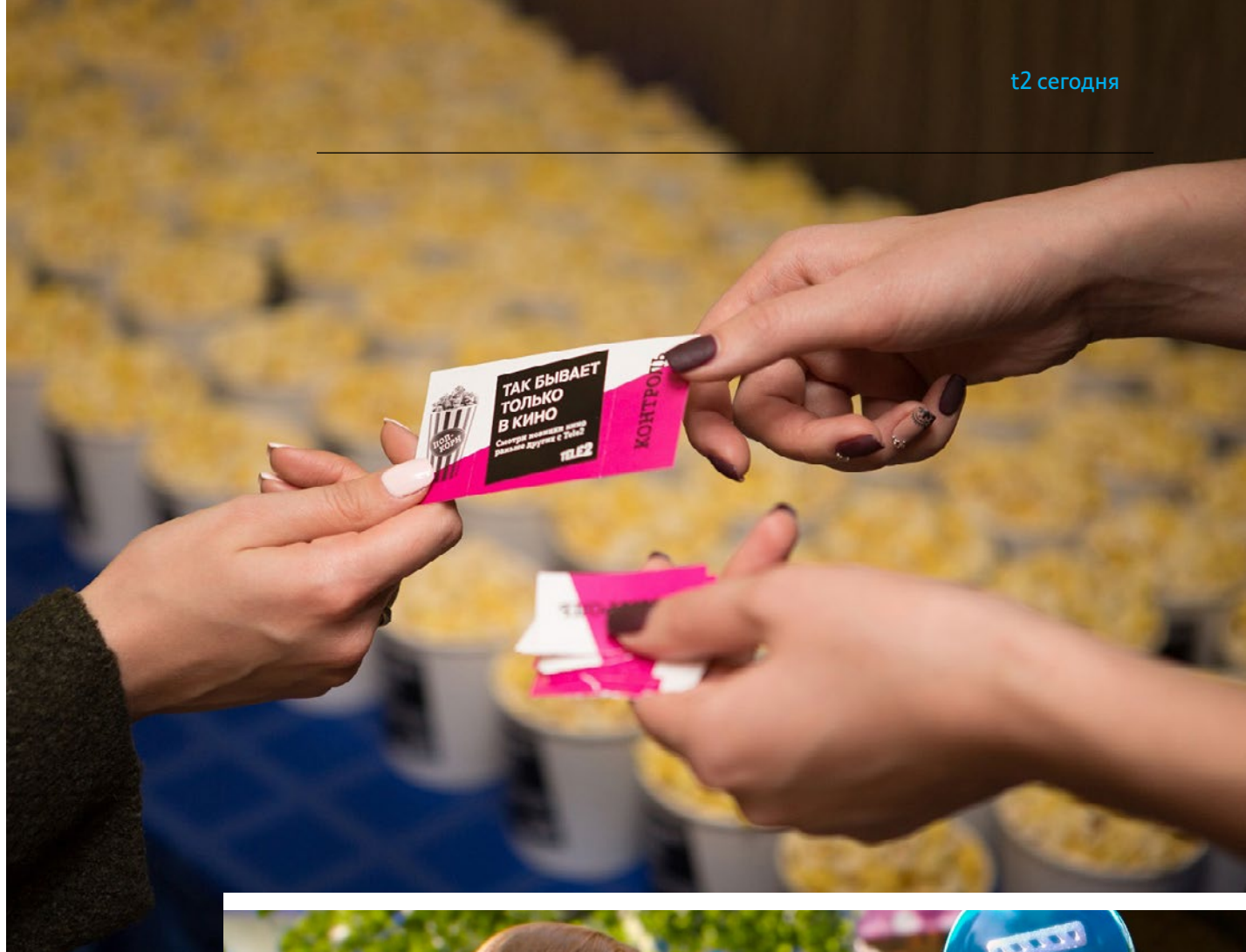
t2 поддержала и россиян, заблокированных за рубежом из-за пандемии коронавируса в связи с ограничениями авиасообщения. Мессенджеры являются главным каналом коммуникации для клиентов, поэтому в марте и апреле t2 сделала бесплатным обмен текстовыми сообщениями в WhatsApp, Viber и «ТамТам» в ряде стран мира, включая европейские, азиатские направления, Австралию и США. Также оператор сделал доступной услугу «На доверии» всем клиентам, остающимся в Европе и странах СНГ. При ее активации абоненты могли продолжать пользоваться связью в роуминге при отрицательном балансе до 1000 руб. Кроме того, 18 марта t2 на день сделала бесплатной услугу «Безлимитный интернет за границей» для клиентов, пребывающих в странах Европы и СНГ.

Помимо особых мер в роуминге, с 17 марта компания обнулила стоимость звонков для своих абонентов из любого региона присутствия t2 России на московские горячие линии по коронавирусу и сделала сайт стопкоронавирус.рф доступным всем абонентам вне зависимости от оплаты тарифа и наличия пакета трафика.

Понимая важность общения и возможности оптимизировать затраты в период пандемии, t2 предложила абонентам объединяться онлайн и получать за это скидки в рамках программы «Выгодно вместе». Создав группу с друзьями, коллегами и родственниками в приложении «Мой t2», клиенты получают возможность сократить ежемесячные платежи за сотовую связь до 20%, причем не только на абонентскую плату по основному тарифу, но и на все дополнительные услуги и пакеты, подключенные в рамках тарифного конструктора. Максимально в рамках программы можно объединить пять номеров, причем абоненты могут быть из разных регионов.

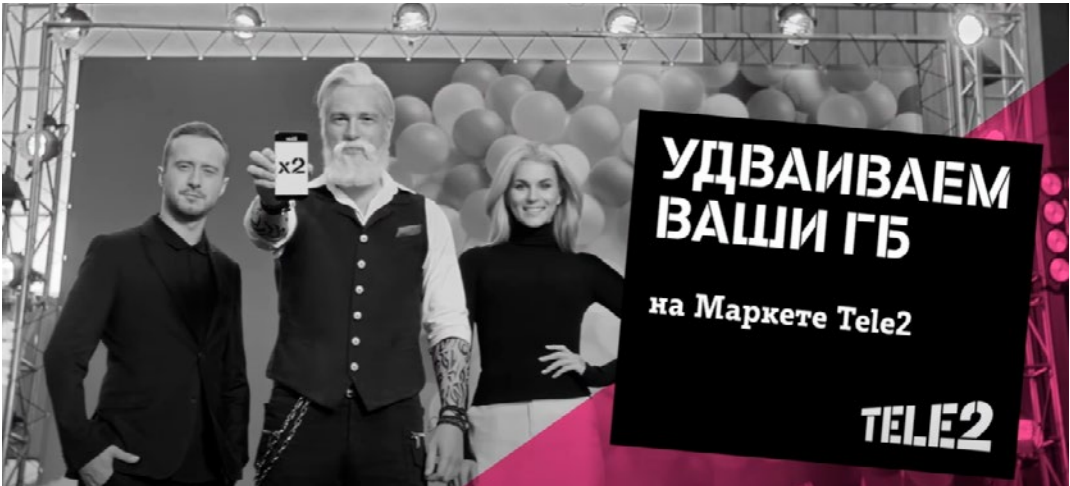


t2 первой на рынке начала персонализировать свои продукты. Стремясь предоставлять своим клиентам как можно больше свободы для конфигурации тарифного плана под их потребности, в 2020 году оператор обновил тарифный конструктор. Теперь можно выбрать не только необходимое количество минут и гигабайтов, подключить безлимит на нужные соцсети и мессенджеры, но и в зависимости от тарифа дополнить его другими опциями под свои интересы.

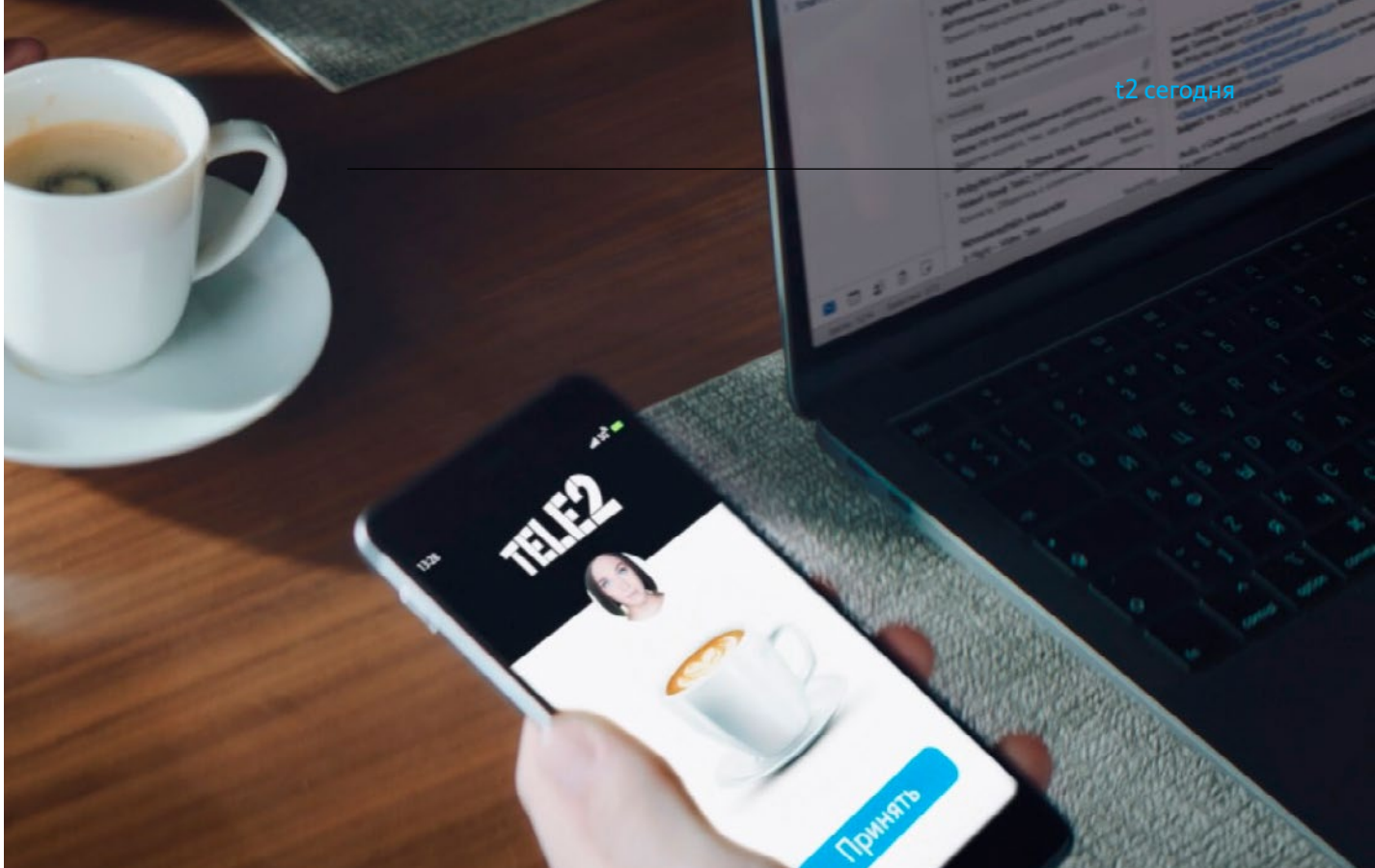


Новинкой стал сервис «Wink Трансформер», где абоненту предлагается выбрать любые 5 из 12 тематических подборок с фильмами, передачами или мультфильмами. Еще один уникальный для телеком-рынка продукт – кинотариф с включенной подпиской к мультимедийному сервису Wink. Обновленный тарифный план «Везде онлайн» открывает абонентам доступ к более 20 000 фильмов, сериалов и 100 телевизионных каналов от Wink без дополнительной платы, а также предоставляет преимущества для работы онлайн и безлимитные звонки на t2 по всей стране.

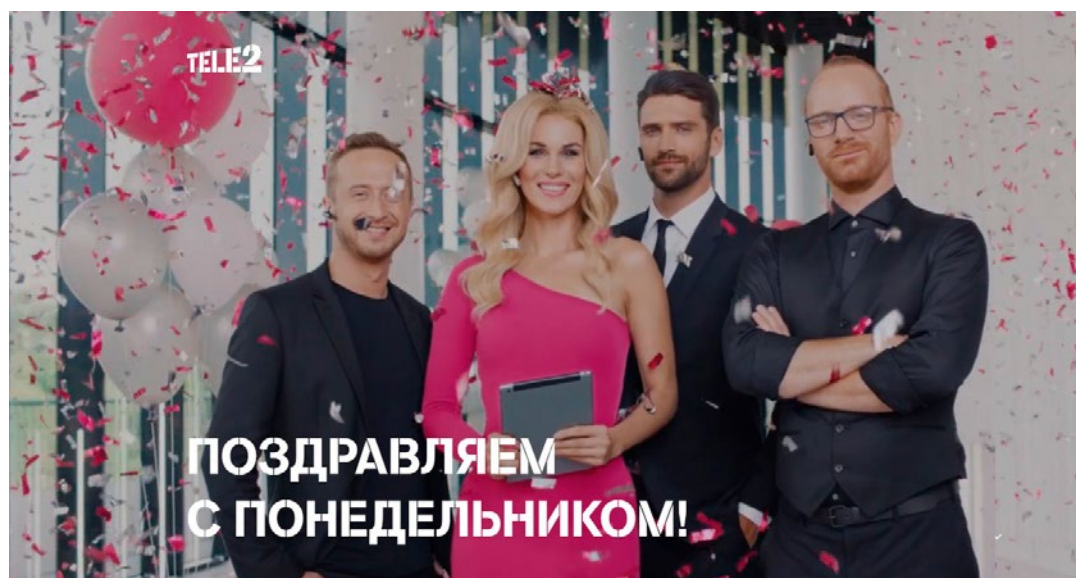
Помимо новых возможностей персонализации, тарифные планы линейки «Мой t2», как и прежде, включают ряд бесплатных преимуществ. Так, не использованные в текущем месяце остатки минут и гигабайтов переносятся на следующий расчетный период. Пользователь может купить или продать минуты и гигабайты на площадке «Маркет t2», поделиться интернет-трафиком с любым другим абонентом в стране, использующим пакетные тарифы t2. Кроме того, в поездках по России клиент использует свой текущий тариф без доплат. На линейке «Мой t2» действует защита от нежелательных подписок.



Понимая усилившуюся потребность в digital-сервисе «не выходя из дома», компания реализовала ряд доработок и проектов в личном кабинете в приложении «Мой t2». Появилась возможность саморегистрации для новых абонентов, упростилась процедура подтверждения достоверности персональных данных через портал «Госуслуг», была добавлена возможность блокировки и разблокировки SIM-карты, возможность изменения телефонного номера и введен единый лицевой счет, с помощью которого можно объединить все свои номера и комплексно оплачивать услуги.



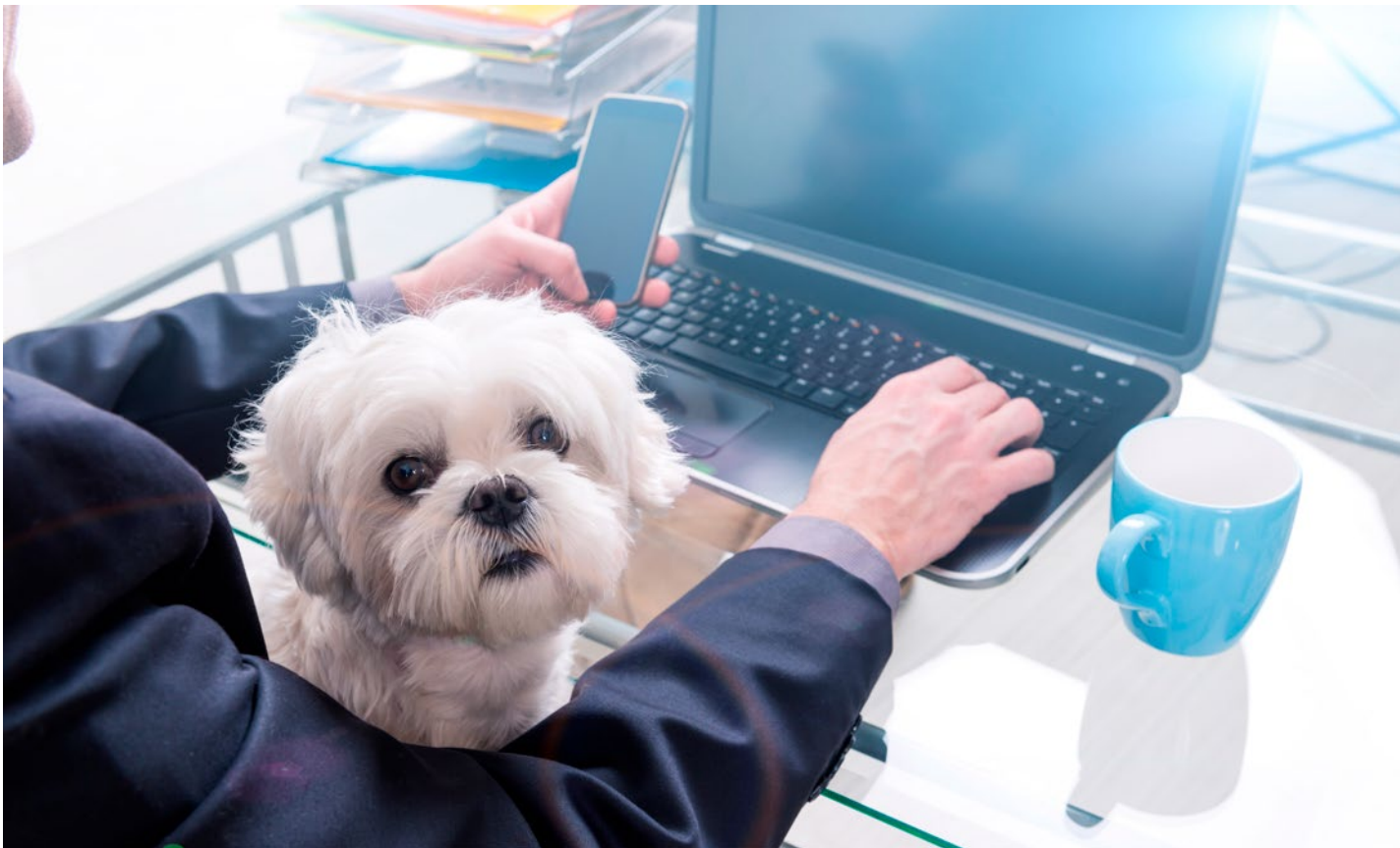
Также в личном кабинете можно воспользоваться акциями в рамках программы лояльности «Больше», которая позволяет клиентам получать скидки и кешбэк от партнеров оператора. Среди уникальных предложений, не имеющих аналогов на телеком-рынке, – проект «Понедельники t2», который в 2020 году был масштабирован на федеральный уровень и запущен в 28 регионах. Каждый понедельник оператор дарит подарки в коллаборации с партнерами: «Макдоналдс», Gett, «КАРО» и другими компаниями. Экосистема предложений включает бесплатный кофе, скидки на поездку в такси, вторые билеты в кино и бесплатные блюда в кафе.



В 2020 году t2 также проанализировала потребление корпоративных клиентов и дополнила инновационными

услугами бизнес-тарифы. Одним из новых преимуществ корпоративных тарифных планов стал «SOS-пакет», который поможет оставаться на связи, когда недостаточно денежных средств для списания платы за тариф. Помимо этого, на всех тарифных планах обновленной линейки клиентам предоставляются безлимитные звонки внутри сети, сохранение условий в поездках по России, безлимитный доступ к соцсетям, мессенджерам и навигационным сервисам. Неиспользованные в текущем месяце минуты, SMS и гигабайты не сгорают, а переносятся на следующий период.

В период удаленной работы для поддержки бизнес-клиентов t2 разработала новый подход к корпоративному обслуживанию. В рамках программы «Бизнес-окружение» t2 предлагает специальные тарифы сотрудникам компании, а также предоставляет корпоративную связь сторонним лицам – подрядчикам, родственникам и друзьям сотрудников. Участники «Бизнес-окружения» оплачивают услуги мобильной связи самостоятельно, при этом все выгоды корпоративного тарифного плана доступны абонентам в полном объеме. С мая в Московском регионе сотрудники B2B-клиентов, а также их друзья и родственники могут подключиться к бизнес-тарифу в режиме онлайн, пройдя процедуру саморегистрации и получив SIM-карту бесконтактным способом на дом.



Еще один уникальный для телеком-рынка корпоративный продукт «M2M Система» был запущен в июле. Сервис базируется на индивидуальных потребностях каждого абонента и доступен корпоративным клиентам по всей России. Платформа позволяет бизнес-клиентам t2 управлять SIM-картами в удаленных устройствах и датчиках в режиме «одного окна». Программный интерфейс сервиса насчитывает более 50 функций, включая просмотр информации профиля SIM-карт, контроль затрат, а также выгрузку более 20 видов отчетов.

Полный перечень услуг и тарифов приведен на корпоративном интернет-сайте <https://t2.ru>



1.4 Положение на рынке

Несмотря на экстремальные для телеком-отрасли условия, в 2020 году t2 успешно адаптировала бизнес к новым реалиям, сделала фокус на развитии цифровых каналов и запустила инновационные продукты для поддержки изменившегося образа жизни клиентов.



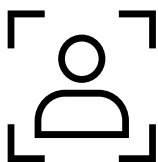
АБОНЕНТСКАЯ
БАЗА НА КОНЕЦ
2020 ГОДА

46,6
МЛН ЧЕЛ

t2 сохраняет статус самого быстрорастущего зрелого оператора в мире и одной из самых эффективных компаний в отрасли. В 2020 году на фоне потери абонентов или стагнации набора базы другими операторами t2 удалось даже увеличить число пользователей и нарастить долю рынка. Абонентская база на конец 2020 года составила 46,6 млн человек (с учетом MVNO «Ростелекома»). Вместе с тем t2 эффективно управляет оттоком: по итогам 2020 года этот показатель сократился на 3,1 п. п. год к году до 31,7%.

Успешность бизнес-стратегии и коммуникационной платформы «Другие правила» также подтверждается безоговорочным лидерством t2 по показателю NPS на телеком-рынке России. Это доказывают не только внутренние исследования компании, но и независимая аналитика. По заключению холдинга «Ромир» от 2020 года, t2 лидирует по NPS с результатом 44% – превышает показатель ближайшего конкурента по доле «промоутеров» на 6 п. п.

В рамках стратегии lifestyle enabler t2 реализует масштабные проекты для повышения лояльности и привлечения новой аудитории. На эффективность этой работы указывает устойчивое лидерство по показателю Consideration (35% по итогам IV квартала 2020 года). По нему t2 опережает ближайшего конкурента на 2 п. п., а обладателя четвертого места – на целых 16 п. п. Одним из ключевых дифференциаторов компании является принцип value for money – вне зависимости от рыночных изменений и любых внешних



факторов оператор стремится предложить клиентам лучший продукт по максимально выгодной цене. По показателю Vfm (25% по итогам IV квартала 2020 года) оператор опережает ближайшего конкурента на рекордные 9 п. п.

По итогам 2020 года выручка t2 увеличилась на 15% год к году. Ключевым фактором поддержки этого показателя останется цифровизация клиентской базы t2. В 2020 году доля активных пользователей услуг 4G в сети оператора превысила 50%. Опережающие темпы роста активных пользователей интернета LTE будут главным драйвером увеличения ARPU при снижении оттока. Таким образом, компания стремится сохранять темпы роста выручки, кратно превышающие динамику рынка.

У оператора положительный баланс по MNP: к t2 приходит больше абонентов других операторов, чем уходит. Особенно хорошие результаты в Москве, где приток существенно превышает отток. По данным компании, t2 является лидером по числу перенесенных в свою сеть номеров и с большим отрывом опережает ближайшего конкурента по данному показателю.

t2 была главным лоббистом услуги MNP на телеком-рынке и в свое время способствовала ее запуску, поскольку сервис оздоравливает отрасль и улучшает клиентский опыт. Рост интереса к услуге переноса номера объясняется просто – абоненты «распробовали» этот сервис, а сама процедура задумана как простая и удобная для клиента.

t2 постоянно находится в поиске новых сфер применения услуг сотовой связи, которые позволят сделать жизнь каждого клиента комфортнее. Иными словами, играя по другим правилам, мы стремимся стать для абонента партнером по стилю жизни.

1.5 Развитие сети мобильной связи

Пандемия усилила значимость услуг связи в России и внесла коррективы в планы развития компании. Потребление мобильного интернета выросло на 57% год к году, голосовых услуг – на 12% по сравнению с 2019 годом. С самого начала пандемии t2 фиксировала миграцию трафика в новые районы: из-за перехода на удаленный режим работы около 20% московских абонентов теперь постоянно находятся в Московской области и Новой Москве. Поскольку рост трафика по стране произошел вопреки ожиданиям в спальных районах и дачных поселках, компания экстренно сосредоточилась на строительстве сетей и увеличении их мощности в этих локациях. За 2020 год компания увеличила число базовых станций по России на 28%, а в Москве – на 45%. Компания также успешно завершила реализацию проекта «LTE на каждый сайт». Его результатами стало наличие базовых станций 4G на всех площадках, включая все значимые населенные пункты с населением свыше 10 тыс. В условиях повышенных нагрузок на инфраструктуру t2 сохранила высокое качество сервисов.

КОЛИЧЕСТВО
БАЗОВЫХ
СТАНЦИЙ

+28%

ПО РОССИИ

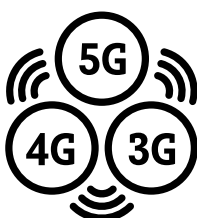
+45%

ПО МОСКВЕ





Несмотря на пандемию t2 продолжила программу по выходу в новые регионы: в 2020 году компания увеличила число регионов присутствия до 68, добавив на карту своих территорий Республику Алтай. t2 построила современную сеть в туристическом кластере республики менее чем за девять месяцев. Это стало особенно актуально на фоне возросшего спроса на путешествия по России из-за закрытия границ.



По итогам 2020 года t2 покрывает в регионах присутствия сетями 4G 96% населения, сетями 3G – 93%, а 2G – 97% жителей. В рамках развития сетевой инфраструктуры компания решает задачи кластерного и точечного улучшения покрытия в регионах, а также создает новые емкости в условиях экспоненциального роста трафика.

В 2020 году t2 реализовала масштабный проект по объединению башенных активов с «Ростелекомом» в общий портфель. Это позволяет оператору оптимизировать затраты на управление инфраструктурой и эффективнее размещать оборудование.

t2 — крупный федеральный оператор, работающий в том числе в регионах со слаборазвитой дорожной сетью и географически отдаленными территориями, где недостаточно представлены другие виды связи.

Оператор считает важным предоставлять качественные и доступные услуги жителям сельской местности, малых и средних городов на отдаленных и труднодоступных территориях.

t2 последовательно инвестирует в развитие технологической инфраструктуры, что позволяет обеспечить устойчивое покрытие таких территорий. В этом контексте ключевой элемент социальной миссии компании — преодоление цифрового неравенства и предоставление широким слоям населения страны доступа к качественным и недорогим услугам связи — оптимально сочетается с ее бизнес-стратегией.

1

2

3

4

5

6

Оператор уделяет большое внимание модернизации инфраструктуры для максимально эффективной работы сети. Тщательное планирование технического развития и использование современного высокопроизводительного и энергоэффективного оборудования позволяет предоставлять абонентам надежную мобильную связь по самым выгодным ценам. К середине 2020 года компания установила и ввела в эксплуатацию 25 000 новейших базовых станций Ericsson Radio System – это 50% общего объема, предусмотренного соглашением между компаниями. Стороны заключили пятилетний контракт о внедрении технологических решений Ericsson на сети t2 на Всемирном мобильном конгрессе в Барселоне в феврале 2019 года. Такие базовые станции установлены на сети t2 в 27 регионах России, включая Москву и Санкт-Петербург. В результате обновления производительность инфраструктуры выросла в 1,7 раза.

В 2020 году t2 начала активно развивать создание выделенных технологических сетей LTE для промышленных заказчиков, а уже в 2021 году стала активно строить выделенные сети LTE/5G Ready с крупными корпоративными клиентами.





«Ростелеком» и t2 разработали техническое решение для строительства выделенной сети стандарта LTE на территории Средневилюйского газоконденсатного месторождения в Якутии. Проект, реализованный по заказу Якутской топливно-энергетической компании, обеспечит надежную передачу данных с учетом требований информационной безопасности и станет основой для внедрения цифровых технологий в промышленности. Кроме того, t2, «Гринатом» и Nokia провели успешные испытания выделенной беспроводной сети Private LTE/5G на Чепецком механическом заводе. В стадии реализации находятся решения еще для ряда крупных заказчиков – в 2021 году t2 планирует занять сильные позиции в индустрии Private LTE.

В рамках проектов по развитию 5G t2 успешно испытала техническое решение RAN Sharing с использованием модели единого инфраструктурного оператора. В ходе исследований компания протестировала оборудование разных вендоров: одна базовая станция была одновременно подключена к двум ядрам сети. При этом в эфире находились два кода сети различных операторов.

В начале 2020 года оператор провел первую в России прямую трансляцию на сети пятого поколения в миллиметровом диапазоне в городской среде. В августе несмотря на пандемию t2 предложила клиентам реально работающий пользовательский сценарий 5G: компания запустила услугу международного роуминга 5G в Швейцарии на сети оператора Sunrise. Осенью на ЦИПР-2020 t2 и «Ростелеком» организовали тестовую зону 5G для автоматического мониторинга состояния здоровья участников конференции. Комплексное решение с помощью технологий машинного зрения отслеживало температуру и ношение масок посетителями.



В октябре 2020 года t2, СберМобайл и Huawei подписали меморандум о намерениях и договорились о создании рабочей группы по исследованию технологических возможностей стандарта 5G. Компании совместно проведут несколько этапов кабинетных исследований для разработки новых бизнес-моделей в сетях 5G, способов монетизации технологии, вариантов ее масштабирования и использования в различных сегментах и отраслях экономики. Испытания будут проводиться совместно с компаниями экосистемы Сбера, в том числе Cognitive Pilot, с применением платформ СберМобайл, инфраструктуры t2 и разработок Huawei.



Москва – ключевой драйвер роста активных интернет-пользователей.

По итогам 2020 года потребление мобильного интернета в столичном регионе выросло на 48% год к году, голосовых услуг – на 24%. Благодаря эффективному распределению ресурсов и их своевременной мобилизации t2 сохраняет высокий уровень восприятия качества связи на высококонкурентном московском рынке. С самого запуска в Москве t2 строит сеть на оборудовании 5G Ready.



По итогам 2020 года инфраструктура была модернизирована с учетом взрывного роста пропускаемого трафика. За отчетный период Московский регион стал лидером по количеству запущенных сайтов – площадок для размещения базовых станций. Данный показатель по итогу декабря 2020 года на 15% превысил результат 2019-го. Оператор обеспечил 100% жителей Москвы и области качественной голосовой связью и высокоскоростным мобильным интернетом LTE. Одной из задач остается наращивание емкости сети в регионе – в планах на 2021 год модернизация более 14% действующих БС.

В 2020 году оператор провел масштабные технические мероприятия по установке 4G-оборудования в Московском метрополитене – число базовых станций LTE на объекте увеличилось на 46% год к году. Абоненты оператора могут пользоваться скоростным 4G-интернетом не только на



станциях, но и в перегонах между ними. Сеть t2 доступна на протяжении 264 км Московского метрополитена. Сегодня строительство ведется на всей Серпуховской линии. Следующим этапом станет стройка Таганско-Краснопресненской линии. В 2021 году оператор планирует обеспечить качественным интернетом большинство веток метрополитена на перегонах между станциями. t2 также уделяла особое внимание транспортной структуре Подмосковья. Покрытие LTE сегодня обеспечено на 95% ЦКАД. В планах t2 на год – довести этот показатель до 100%.



Общая площадь московских объектов, где велись работы по техническому развитию, превысила 2,5 млн кв. м, а их количество – 400 штук (+14%). Стратегически важными стали тематический парк развлечений «Остров Мечты», терминал С в аэропорту Шереметьево, Дом правительства Московской области, а также БЦ «Северная Башня» в «Москва-Сити».

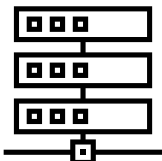
1.6

Научно-техническое развитие

В условиях активной цифровизации сервисов компании было очень важно обеспечить отказоустойчивость систем и вместе с тем создать резервы мощности с учетом новых нагрузок на сеть. t2 реализовала стратегически важный проект, построив 12 центров обработки данных в шести регионах России: Москве, Санкт-Петербурге, Ростове, Новосибирске, Нижнем Новгороде и Екатеринбурге. В новых ЦОД размещено оборудование для всех информационных систем оператора, включая биллинг, VAS и другие платформы.

ЦОД t2 имеют самое современное оснащение: автоматическое управление вычислительными комплексами, системы поддержания необходимого уровня температуры и влажности, удаленного управления, противопожарной защиты, мониторинга и видеонаблюдения. Резервное энергоснабжение обеспечивается аккумуляторными залами и автономными генераторами, которые автоматически запускаются в течение двух минут после отключения питания. Облачные вычислительные центры t2 по сравнению с текущей инфраструктурой голосовой коммутации обеспечивают повышенную надежность за счет дублирования абсолютно всех систем на разных площадках.

Виртуализация и переход к облачной инфраструктуре позволяют получить более широкий функционал по сравнению с текущими устройствами коммутации. Помимо повышения надежности, перевод процессов управления сетью в облако позволяет предложить клиентам оператора ряд принципиально новых услуг, например, VoLTE. Функционал ЦОД может постоянно обновляться без изменений в архитектуре площадки и значительных затрат. Это ускорит запуск продуктов и услуг.



Направление Big Data стало весомой частью бизнеса t2 с заметным влиянием на выручку компании. Эффект от реализации внешних и внутренних проектов по аналитике вырос в 1,5 раза и составил 1,5 млрд рублей. При этом доход от внешней монетизации увеличился в 2 раза. Драйверами роста выручки стали продукты геоаналитики и проекты для финансовых организаций.

В 2020 году t2 продолжила сотрудничество с ДИТ Москвы и другими государственными заказчиками. Также оператор реализовал первый полномасштабный коммерческий проект по геоаналитике в транспортной отрасли в партнерстве с РЖД. С помощью уникального метода тар matching аналитики t2 проанализировали пассажиропоток на разных видах транспорта между 81 парой российских городов. Целью проекта для РЖД стала оценка эффективности расписания поездов, а также разработка предложений по изменению расписания. Результаты исследования легли в основу дальнейшего анализа и детального прогноза пассажирских перевозок на основании моделей математической оптимизации, формирующих рекомендации по изменению расписания.



Ключевым проектом, реализованным для кредитных организаций, стал запуск в коммерческую эксплуатацию антифрод-платформы. Она позволяет защитить клиентов оператора и коммерческих банков от мошенников, использующих социальную инженерию для несанкционированного доступа к деньгам. t2 провела успешные испытания с двумя крупнейшими банками. В 2021 году t2 планирует интеграцию с несколькими крупными кредитными учреждениями из числа ведущих российских банков.

Одной из ключевых внутренних инициатив стал проект, направленный на повышение эффективности бизнеса на основе предиктивной аналитики. Благодаря инструментам машинного обучения t2 прогнозирует десятки коммерческих и технических показателей работы компании. Использование предиктивных моделей позволяет выделить неочевидные взаимосвязи и влияние показателей друг на друга, что повышает качество планирования работы разных подразделений.

t2 провела комплексную модернизацию платформы для интернета вещей (IoT) на базе облачной опорной сети Ericsson. Это позволит создавать выделенные сегменты сети для NB-IoT с минимальной дополнительной нагрузкой на коммерческую сеть, одновременно подключать 1 млн IoT-устройств и предлагать улучшенный функционал корпоративным клиентам.

В октябре 2020 года t2 перезагрузила облачное решение «Корпоративная АТС 2.0» и расширила функционал. Сервис позволит быстро организовать корпоративную голосовую связь и объединить сотрудников, работающих удаленно, без затрат на оборудование и IT-специалистов. Обновленный функционал и дополнительные сервисы позволяют сохранить эффективность сотрудников на «удаленке» и сократить расходы на обслуживание телефонии. «Корпоративная АТС 2.0» доступна для подключения на всех бизнес-тарифах оператора для столичных клиентов.

t2 – фабрика MVNO

В 2020 году t2 не только развивала самый динамичный сегмент MVNO-бизнеса – банковских операторов, но вышла в новое направление по запуску проектов для известных медийных личностей. Общая база абонентов виртуальных операторов, которые работают на сети t2, превысила 4,8 млн клиентов. Монетизация направления подтверждается двузначными темпами роста выручки t2 – доход от развития MVNO за отчетный период вырос более чем в полтора раза.

База более 20 виртуальных операторов, которые работают на сети t2, выросла на 28% по сравнению с 2019 годом и превысила 4,8 млн. Выручка t2 от MVNO-сегмента в 2020 году увеличилась на 55% год к году. Драйвером развития направления MVNO стали банковские виртуальные операторы. Тройка банковских MVNO («Тинькофф Мобайл», «СберМобайл» и «ВТБ Мобайл») пополнилась еще одним проектом: своего виртуального оператора на сети t2 создал «Газпромбанк».

Рост выручки и числа клиентов обусловлен также созданием новых MVNO-проектов. Так, в первом полугодии 2020 года t2 ввела в коммерческую эксплуатацию оператора «Воентелеком» в партнерстве с Министерством обороны.

Оператор также запустил проекты в принципиально новых рыночных нишах. В сентябре на рынке появился Migo Mobile от бизнес-блогера Азама Ходжаева. Компания сделала упор на создании сообщества предпринимателей и привлечении активных людей, которые хотят развивать свои проекты. Запуск оператора в партнерстве с блогером стал уникальным бизнес-кейсом в России и мире, когда MVNO-проект основан на эксклюзивном контенте – главном преимуществе проекта.



Eagle Mobile

by Khabib



В декабре 2020 года о создании виртуального оператора Eagle Mobile объявил действующий чемпион UFC в легком весе Хабиб Нурмагомедов. Кроме того, в августе 2020 года t2 запустила MVNO для АО «Глонасс» в сегменте интернета вещей. Виртуальный оператор позволил расширить зону покрытия сети связи для российской системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС». Проект помог повысить безопасность на дорогах страны и улучшить качество мониторинга коммерческого транспорта и грузов.

1.7

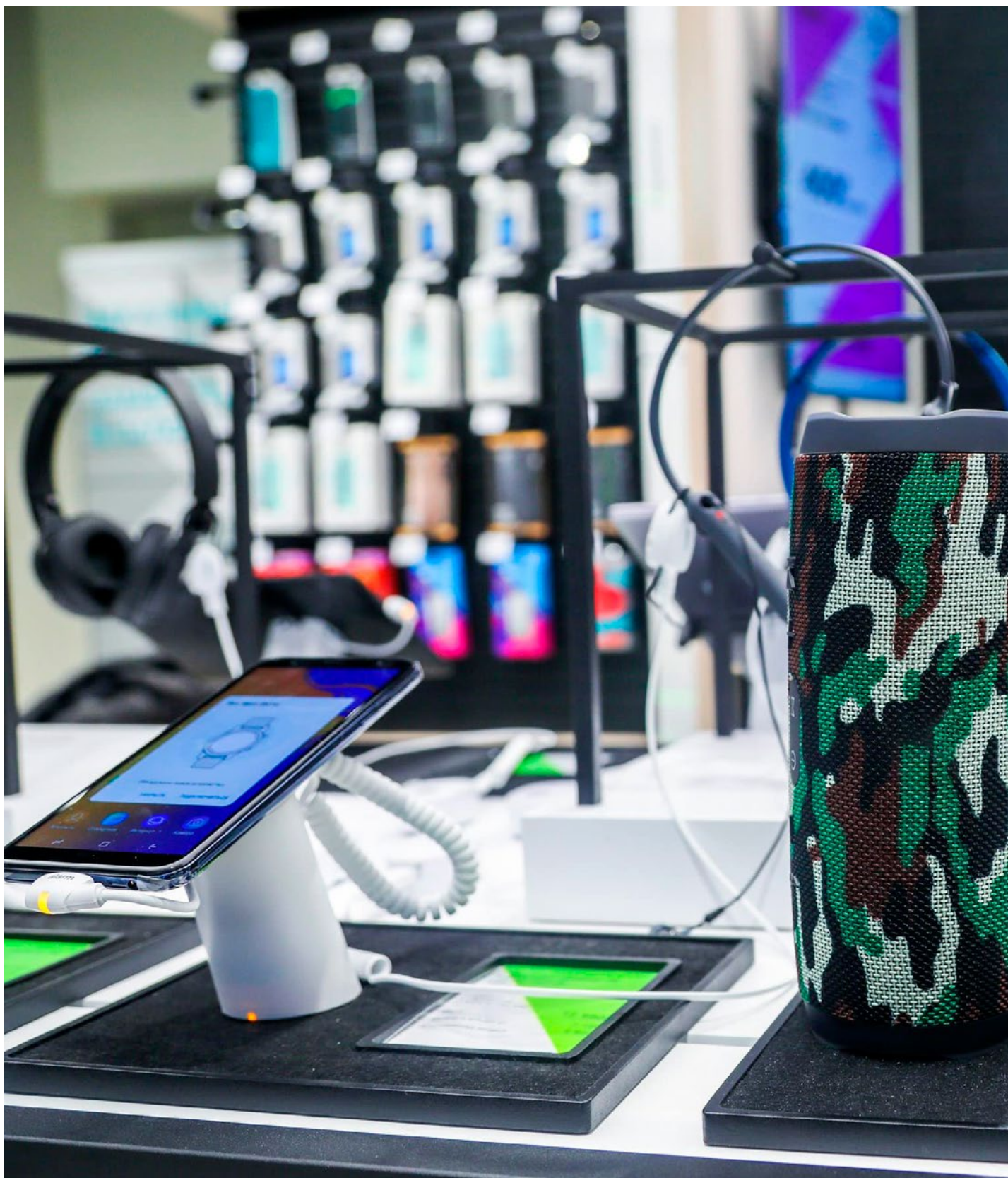
Розничная сеть продаж

t2 построила самую эффективную розницу в сотовой отрасли. Количество монобрендовых салонов и модулей оператора составляет 3 200 точек. Вся розница t2 работает на основе франчайзинга: эта модель позволяет гибко реагировать на рыночные изменения и быстро закрывать малорентабельные точки, адаптируясь к меняющимся условиям. Став участником партнерской программы t2, предприниматель получает возможность открыть собственное дело на основе детально проработанного и стандартизированного бизнес-решения, включающего в себя ряд преимуществ.

КОЛИЧЕСТВО
МОНОБРЕНДОВЫХ
САЛОНОВ
И МОДУЛЕЙ t2

3200
ТОЧЕК

t2 заинтересована в успехе партнеров, поэтому оказывает им поддержку на всех этапах ведения бизнеса. В период самоизоляции 82% салонов и модулей оператора продолжили свою работу для операций, требующих личного присутствия клиентов, техподдержки и сохранения возможности купить оборудование. Чтобы поддержать сотрудников розницы t2 с компаниями из других отраслей разработала систему поощрений и бонусов, таких как горячие обеды и онлайн-спорт для 6500 продавцов по всей стране. В этот же период оператор дополнительно начал продавать свои SIM-карты в аптеках, магазинах «у дома», заправках и других точках, что помогло сохранить объемы продаж контрактов.



Для сохранения эффективности бизнес-процессов в корона-кризис t2 сделала фокус на развитии цифровых каналов и создании новых сценариев доставки SIM-карт. На пике самоизоляции в апреле-мае 2020 года продажи SIM-карт с доставкой выросли в шесть раз. Чтобы поддержать возросший спрос и обезопасить клиентов, компания предложила бесконтактную доставку с возможностью саморегистрации карт. Всего за две недели t2 также запустила доставку SIM-карт водителями «Яндекс.Такси». Кроме того, компания открыла клиентам возможность самообслуживания: клиенты могли просто прийти в салон, взять карту без участия продавца и активировать ее дома. К концу года, когда часть карантинных мер была снята, продажи SIM-карт с доставкой были в два раза больше, чем в 2019 году. В продолжение этой темы t2 запустила продажи SIM-карты на маркетплейсе Wildberries и предложила клиентам оформить предзаказ оборудования из своей розницы на платформе goods.ru.

TELE2

Мобильная связь Сервисы Поддержка Оплата Маркет

SIM-КАРТА С ДОСТАВКОЙ НА ДОМ

Подключитесь к Tele2, не выходя
из дома

Подробнее



1

2

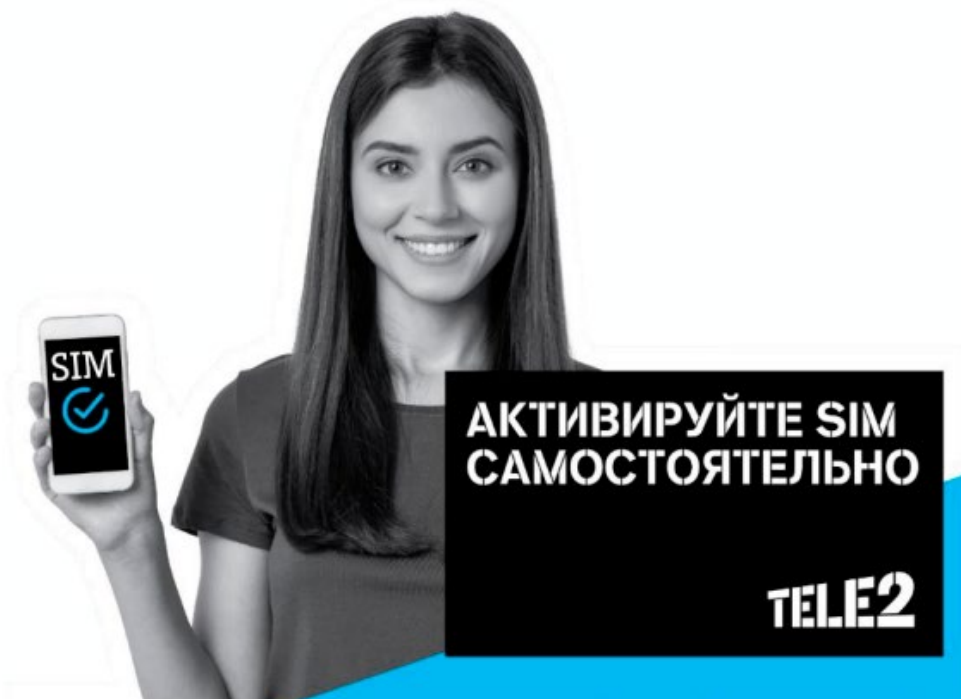
3

4

5

6

В рамках стратегии по созданию эффективной розницы оператор установил терминалы для выдачи SIM-карт на станциях Московского метрополитена. Высокотехнологичное партнерское решение позволяет полностью автоматизировать процесс получения SIM-карты, сократив время обслуживания до двух минут. Активировать SIM-карту абонент может самостоятельно с помощью мобильного приложения «Мой t2» – подсказки интерфейса помогут пройти регистрацию и заключить новый договор. Обратиться к терминалу могут и гости столицы – помимо русского языка, он «владеет» английским и китайским.



SIM-карты t2 продаются почти в 110 000 точек, в том числе и в салонах партнеров, среди которых «Почта России», крупные розничные сети, банки и другие. На федеральных партнеров приходится примерно 38 тыс. точек, на локальные альтернативные каналы – около 70 тыс.



Пандемия усилила роль дистанционных каналов. При этом офлайновая розница по-прежнему необходима не только для продажи сотовых контрактов и абонементов, но и как место контакта с абонентом и решения нестандартных запросов. Таким образом, розница компании трансформируется в сторону потребительских предпочтений. Салоны t2 – это в первую очередь места, куда приходят за впечатлениями и решением непростых задач.

В начале 2019 года t2 первой на рынке запустила инновационный для рынка формат digital-салонов. Их посетителям доступны открытые выкладки экосистем, зоны умных вещей и продуктов «Ростелекома», кофепойнты и постаматы. Таким образом оператор реализует концепцию phygital: розница продолжает общение с клиентом в других каналах, в результате он почти перестает чувствовать границу между онлайн и офлайн.

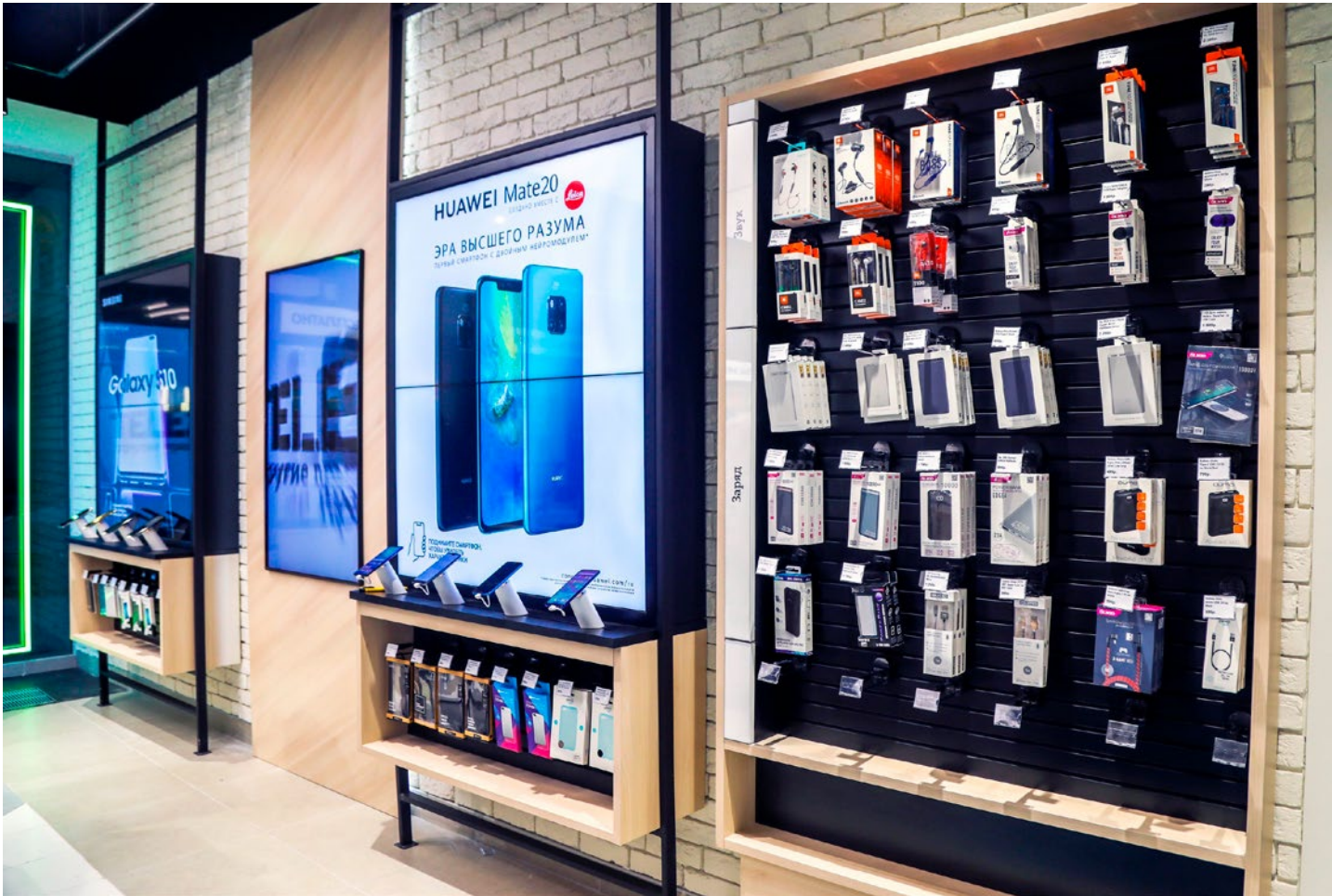
В 2020 году t2 запустила сервис почасовой аренды портативных зарядных устройств в салоне.

Зарядить можно не только смартфон или планшет, но и множество других электронных устройств, таких как bluetooth-колонки и наушники, ноутбуки, фото- и видеокамеры. Аренда Power Bank и их оплата осуществляется с помощью специального приложения, а сдать устройство можно в любом другом салоне t2 участвующем в проекте.



t2 активно развивает цифровой сервис как один из ключевых дифференциаторов на рынке. Наша цель – повышать скорость и качество обслуживания, максимально задействовать технологии ИИ и создавать клиентский путь, удобный для абонента и выгодный для компании.

В 2020 году t2 стала лауреатом премии Digital Leaders Award в категории «Автоматизация бизнес-процессов в розничной сети» в номинации «Проект года». Оператор представил на конкурс проект, который реализовывался с 2018 по 2020 год — «Комплексная автоматизация розничной сети t2». Данный проект подразумевает оснащение системой видеомониторинга и видеоаналитики, реализация процесса подсчета посетителей, инновационный проект «Виртуальные витрины» — реализация зоны ICare (самообслуживания).



Впервые в истории компании проекты торгового маркетинга получили призовые места на международном конкурсе POPAI AWARDS 2020: «серебро» в номинации «Цифровые решения в точках продаж» за цифровое наполнение салонов t2 формата 3.0 и номинации «Оформление витрины» за digital-витрину салонов t2 формата 3.0. В данный момент формат салонов t2 не имеет аналогов на рынке операторской розницы.

2

ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА

2.1 Стратегия t2 как стратегия
устойчивого развития

2.2 Управление КСО и устойчивым развитие

2.3 Заинтересованные стороны t2

2.1 Стратегия t2 как стратегия устойчивого развития

t2 рассматривает стратегию компании как стратегию устойчивого развития, определяющую приоритетные задачи, используемые ресурсы и последовательность шагов по достижению стратегических целей t2 в интересах всех заинтересованных сторон.

Для того чтобы наглядно представить стратегию компании, в t2 используется образ дома. «Дом t2» — это схема, которая наиболее емко описывает ценности компании, ее цели и приоритетные области развития на 2018-2022 гг.

Стратегия учитывает все происходящие изменения и корректирует свой путь к достижению долгосрочных целей. Компания сохраняет и поддерживает видение, миссию и стратегические цели, которые отражают интересы ее стейкхолдеров. Ценности t2 остаются неизменными, но получают новые области для развития, что отражается в развивающейся системе этических стандартов ведения бизнеса и нормах поведения сотрудников, позволяющих интегрировать ценности в конкретные бизнес-процессы.



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

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

Миссия – определяет предназначение компании, суть ведения бизнеса:

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

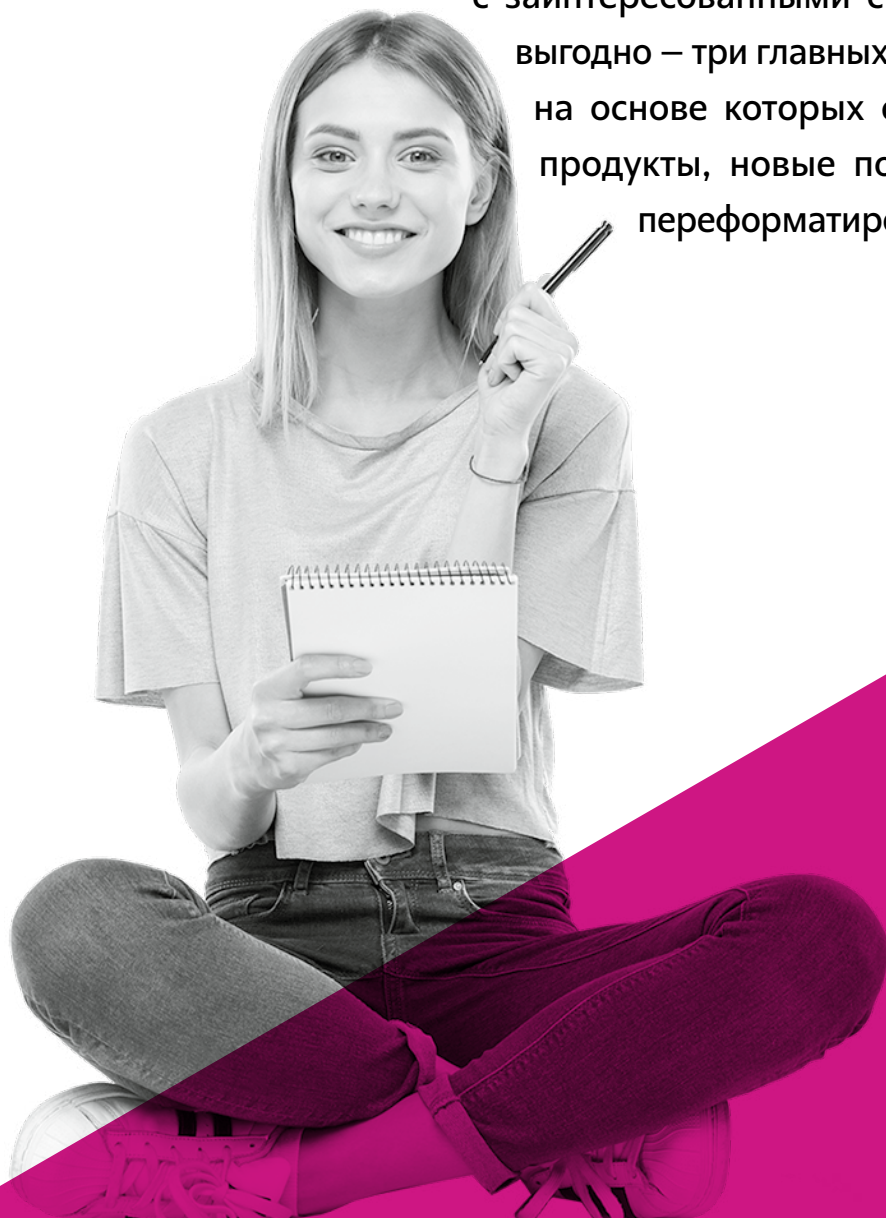


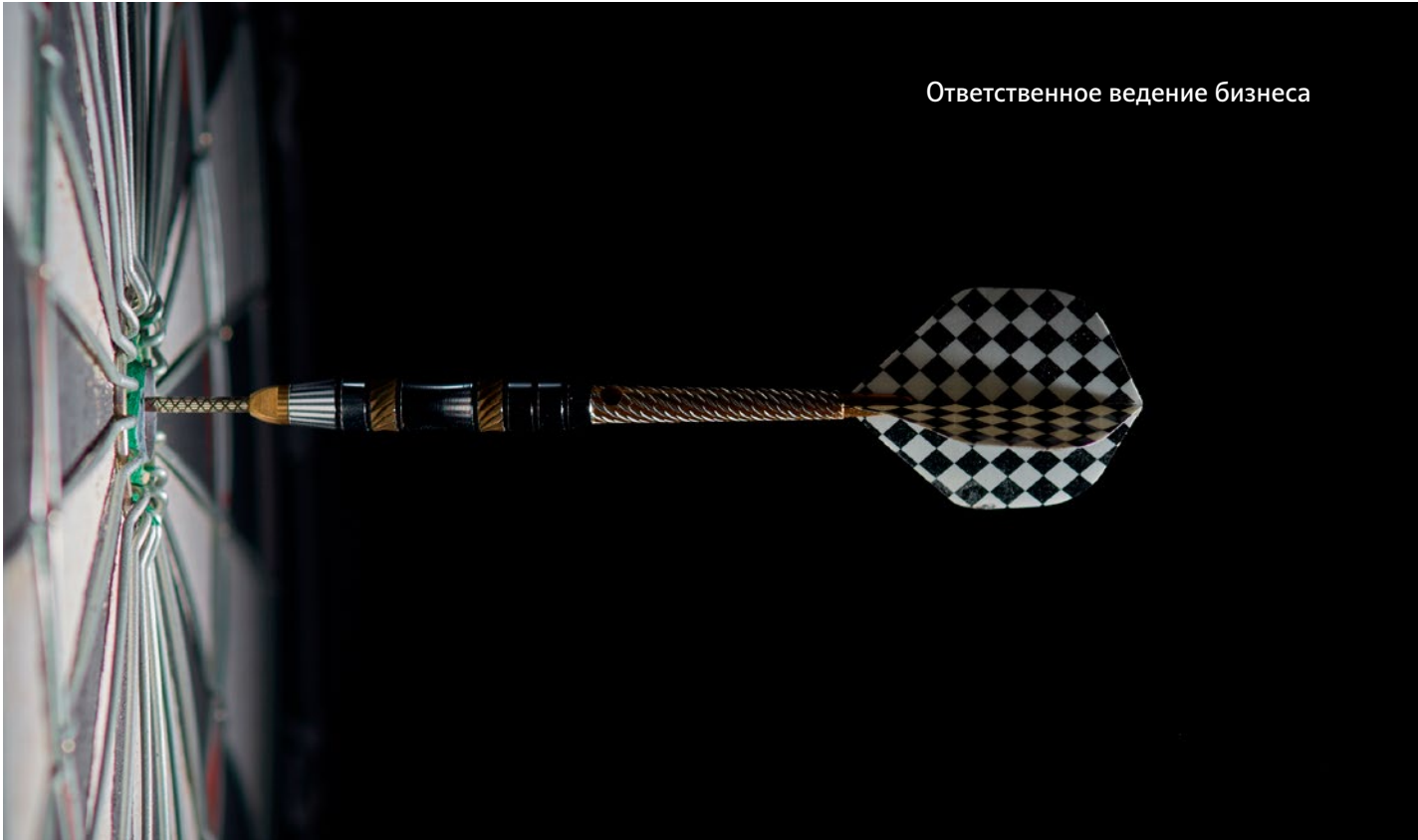
Бизнес-стратегия lifestyle enabler

Уникальная бизнес-стратегия t2 lifestyle enabler проходит через всю систему стратегических целей и направлений развития компании и таким образом выводит эту систему на качественно новый уровень. Компания вышла за рамки привычного восприятия оператора связи, став создателем и ключевым игроком digital-экосистемы на базе мобильных услуг.

Стратегия lifestyle enabler означает, что t2 создает простые, выгодные и удобные мобильные сервисы для своих абонентов в самых различных сферах человеческой жизни. Таким образом повышает ценность, создаваемую компанией для общества, и идет по пути эволюции своей стратегии как стратегии устойчивого развития.

В поддержку своей бизнес-стратегии t2 внедрила коммуникационную платформу «Другие правила», повышающую эффективность взаимовыгодного взаимодействия компании с заинтересованными сторонами. Честно, просто, выгодно – три главных принципа «других правил», на основе которых создаются инновационные продукты, новые подходы в обслуживании и перестроении сети продаж.





Стратегические цели компании на рынке

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

Обеспечить лучший возврат инвестиций. Значительные инвестиции последних лет в развитие сетевой инфраструктуры позволили существенно сократить отставание от конкурентов. Инвестиционная политика t2 базируется на принципе: каждый вложенный рубль должен приносить максимальную отдачу как для компании, так и для клиентов.

Стать лучшим работодателем. Любая компания — это, прежде всего, люди, работающие в ней. Кадры — это главный актив, и компания по-прежнему будет заботиться о профессиональном развитии сотрудников, чтобы сохранить уникальный дух t2.



Стратегические направления развития на 2018-2022 годы

Развитие структуры абонентской базы. Пандемия повысила значимость услуг связи, ускорила цифровую революцию. Самые консервативные абоненты стали активно пользоваться цифровыми продуктами. Вместе с этим требования абонентов к качеству услуг критически выросли. В текущих условиях основной целью t2 становится удержание и развитие собственной абонентской базы, предложение клиентам высококачественного обслуживания, а также современных, выгодных и удобных собственных и партнерских продуктов и сервисов. t2 фокусируется на привлечении клиентов medium и high ARPU, как наиболее активных пользователей услуг передачи данных. создавая для них новые релевантные предложения, поддерживая их интересы и образ жизни.

Уникальное выгодное, простое и честное предложение. Взаимодействие с клиентами, партнерами и конкурентами основывается на честности и открытости. В описании продуктов t2 нет «звездочек», скрытых условий или навязанных услуг. Оператор не подключает платных подписок без соответствующего осознанного запроса клиента, открыто и своевременно информирует об изменениях условий оказания услуг, не допускает массовых раздражающих рассылок. t2 предлагает выгодные собственные и партнерские продукты и услуги, объединенные в единую экосистему, поддерживающую стиль жизни клиентов.

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

Повышение эффективности. t2 придерживается разумного подхода при распоряжении ресурсами и поддерживает те активности, которые востребованы клиентами и принесут максимальную отдачу в запланированные сроки. Лидерство по эффективности всегда было в ДНК компании, и она продолжит использовать накопленный опыт при запуске новых продуктов и услуг в будущем.

Цифровая трансформация. Пандемия кардинально изменила отрасль. t2 всегда отличалась своим умением быстро реагировать на изменение внешней среды и конкурентной ситуации. Бурный рост темпов цифровизации российского общества заставляет операторов активнее трансформировать свои бизнес-модели и предоставлять новые цифровые продукты, использовать цифровые каналы коммуникаций.

Развитие ключевых компетенций сотрудников. Команда t2 — это ее главный актив, для которого разработан свой план развития. От реализации этого плана зависит будущее компании, ее роль на рынке и в отрасли в целом. Компания помогает сотрудникам развивать такие ключевые компетенции, как стремление к достижениям, ответственность за результат, клиентоориентированность, инновационность, бизнес-мышление, воодушевление команды.



Ценности t2

Открытость. Честность и открытость лежат в основе общения в t2. Сотрудники работают в команде и всегда делятся опытом, навыками и знаниями.

Вызов. t2 бросает вызов трудностям, невозможному и самой себе. Смелость — это принцип компании. t2 принимает решения, на которые другие не отваживаются, и никогда не сдается.

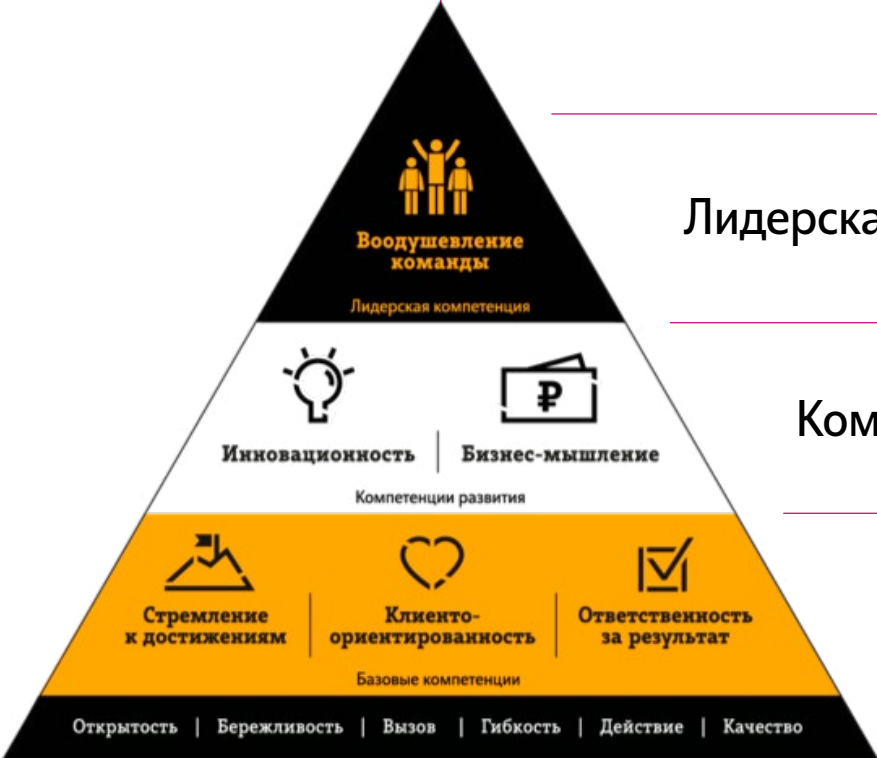
Бережливость. t2 инвестирует с умом и тщательно следит за расходами. Компания подвергает сомнению любые затраты.

Качество. Просто — значит качественно. t2 никогда не ставит под угрозу ожидаемое качество.

Гибкость. t2 реагирует и действует быстро. Компания любит изменения и всегда стремится достигать большего. t2 внимательно следит за потребностями клиентов и меняется в соответствии с ними.

Действие. t2 всегда в центре событий. В компании принято проявлять инициативу и предлагать решение, а не просто говорить о проблеме.

Модель компетенций t2 отражает поведение, которое помогает сотрудникам быстро достигать эффективности. В основе модели компетенций лежат ценности t2 Way.



Лидерская компетенция

Компетенции развития

Базовые компетенции

Лидерская компетенция необходима для успешной работы в команде и с подчиненными.

Компетенции развития — те компетенции, которые необходимо развивать сотрудникам, чтобы повысить свою эффективность.

Базовые компетенции являются обязательными на входе в организацию. Эти компетенции должны проявлять все сотрудники.

Основные принципы t2 в области КСО и устойчивого развития

- Стратегические бизнес-цели t2, связанные с предоставлением клиентам доступной, качественной и надежной связи, реализация стратегии lifestyle enabler и концепции «Другие правила» соответствуют принципам социальной ответственности и устойчивого развития, что позволяет достигать синергетического эффекта, когда служение интересам общества находится в разумном балансе с деловыми целями и задачами бизнеса компании;
- Деятельность в области корпоративной социальной ответственности рассматривается как фактор конкурентной устойчивости компании на рынке, а также как показатель снижения нефинансовых рисков, способствующий росту устойчивости бизнеса в долгосрочном периоде;
- t2 последовательно интегрирует деятельность в области КСО в систему корпоративного управления и корпоративную культуру, при поддержке сотрудников компании и всех заинтересованных сторон. Таким образом, деятельность t2 в области корпоративной социальной ответственности строится так, чтобы вклад компании в устойчивое развитие был системным, эффективным, долгосрочным и понятным для всех заинтересованных сторон;
- t2 объединяет компетенции с партнерами и диверсифицирует ресурсы, направляемые на развитие проектов в области корпоративной социальной ответственности. Партнерство с благотворительными и социальными организациями, органами власти и СМИ – один из ключевых принципов реализации социально ориентированных проектов t2.

Нормы этики и делового поведения

Нормы этики и делового поведения т2 распространяются на взаимодействие компании со всеми заинтересованными сторонами и создают основу для принятия ответственных решений в следующих областях:

- Роль и ответственность руководства т2
- Взаимоотношения с акционерами
- Внутренние отношения, в том числе уважительное отношение, соблюдение прав человека и справедливые условия работы
- Охрана труда и экологическая безопасность
- Прозрачность ведения бизнеса
 - Управление рисками
 - Достоверность отчетности
 - Противодействие корпоративному мошенничеству и коррупции
 - Предотвращение и урегулирование конфликта интересов
 - Защита информации ограниченного доступа
 - Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и распространению оружия массового уничтожения
 - Честная конкуренция и соблюдение антимонопольного законодательства
- Внешнее взаимодействие
 - Взаимодействие с деловыми партнерами и клиентами
 - Взаимодействие с государственными (муниципальными) органами
 - Взаимодействие с обществом и общественными организациями

2.2 Управление КСО и устойчивым развитием

Корпоративное управление

Система корпоративного управления t2 направлена на достижение баланса между интересами участников (акционеров), членов совета директоров, менеджмента и рядовых сотрудников, а также иных заинтересованных сторон. Высокий уровень корпоративного управления позволяет принимать максимально эффективные и ответственные управленческие решения, привлекать профессиональных партнеров и крупных инвесторов, а также увеличивает рентабельность бизнеса. Поддержка высокой эффективности корпоративного управления — один из важных элементов стратегии компании как стратегии устойчивого развития.

Высшим органом управления t2 является общее собрание участников, которое формирует подотчетный ему совет директоров. Руководство текущей деятельностью компании осуществляется единоличным исполнительным органом — генеральным директором, который назначается советом директоров.

Основные органы управления

Вопросы, связанные с ключевыми аспектами корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития, находятся в ведении генерального директора, а также рассматриваются на заседаниях комитетов при совете директоров.

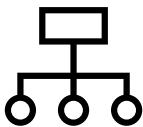
Совет директоров состоит из семи человек: шести неисполнительных директоров и одного независимого директора. Корпоративный секретарь отвечает за соблюдение органами управления и сотрудниками t2 требований законодательства, устава и внутренних документов компании.

Состав совета директоров

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

Система управления КСО и устойчивым развитием

Принципы и нормы ответственного ведения бизнеса, представленные в «Политике о корпоративной социальной ответственности t2» и «Кодексе этики и делового поведения», интегрированы в бизнес-процессы компании, являются их неотъемлемой частью и служат практическим ориентиром в ежедневной деятельности на всех управленческих и операционных уровнях.



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

Генеральный директор t2

Осуществляет общее руководство ключевыми аспектами КСО и устойчивого развития

Профильные дирекции

(по работе с федеральными клиентами; дирекция по продажам и развитию массового сегмента; техническая дирекция; дирекция по операциям; финансовая дирекция; дирекция по персоналу; дирекция по стратегическому планированию; дирекция по корпоративному развитию)

Осуществляют оперативное управление различными аспектами КСО и УР в рамках своих компетенций

Фонд «Навстречу переменам»

Реализует программу поддержки социального предпринимательства

Сотрудники компании информированы об основных принципах и нормах ответственного ведения бизнеса, принятых в t2. На официальном сайте компании и внутреннем информационном ресурсе в Интранете представлен раздел, который помогает осуществлять оперативное, полное и непрерывное оповещение сотрудников и всех заинтересованных сторон об активности в сфере КСО и устойчивого развития в регионах присутствия. Компания поощряет и поддерживает социально ориентированные инициативы и проекты, в том числе в области корпоративной благотворительности и волонтерства, основанные на проявлении самостоятельности и развитии творческого потенциала сотрудников.

Добровольный вклад компании в развитие социальной сферы существенно выходит за рамки установленного законодательством минимума. Компания не только уделяет повышенное внимание соблюдению законодательных норм и правил в области экологии и охраны окружающей среды, раскрытия информации работы с персоналом, подрядчиками и поставщиками, но и самостоятельно реализует комплекс программ социального и инфраструктурного развития регионов присутствия. При этом t2 активно иницирует и поддерживает внутри- и межсекторные партнерские проекты, в том числе по таким направлениям, как школьное, высшее и бизнес-образование, здравоохранение, культура, социальное развитие и спорт.

Следуя принципам и нормам ответственного ведения бизнеса, ориентируясь на ЦУР ООН, компания стремится к достижению социального и экологического эффекта как от профильной деятельности, так и в области социального инвестирования — от реализации конкретных проектов корпоративной благотворительности.

Цели в области устойчивого развития – это всеобщий призыв к действиям по искоренению нищеты, обеспечению защиты нашей планеты, повышению качества жизни и улучшению перспектив для всех людей во всем мире.

Эти 17 Целей были приняты всеми государствами — членами ООН в 2015 году. Каждая цель содержит ряд показателей, которые должны быть достигнуты в течение 15 лет. Для их достижения необходимы совместные усилия правительств, гражданского общества и бизнеса. По определению ООН, устойчивое развитие заключается в том, чтобы развитие нынешнего поколения не шло вразрез с интересами будущих поколений.



Целевые ориентиры t2 при достижении социального и экологического эффекта от профильной деятельности компании



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



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



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



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



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



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



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



Повышение цифровой грамотности и обеспечение безопасности клиентов при использовании мобильной связи



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



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

2.3 Заинтересованные стороны t2

Выстраивание отношений со стейкхолдерами на основе взаимного доверия и сотрудничества не только создает позитивный деловой климат, но и становится конкурентным преимуществом компании. Для эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами t2 проводит непрерывный мониторинг деятельности в области КСО и устойчивого развития и оценку результатов посредством системы обратной связи и тематических исследований. Компания активно привлекает заинтересованные стороны к проектированию, планированию, реализации и оценке эффективности своих усилий в экономической, социальной и экологической сферах. Удовлетворение ожиданий заинтересованных сторон, вносящее вклад в достижение релевантных ЦУР ООН, компания рассматривает в качестве приоритетов своей стратегии в области устойчивого развития. Взаимодействие с заинтересованными сторонами строится на основе принципов и норм ответственного бизнеса компании.

В качестве заинтересованных сторон t2 рассматривает:

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

Клиенты



Предоставление современных, качественных, доступных и безопасных услуг мобильной связи широким слоям населения России — важнейшая задача маркетинговой и социальной политики t2, ориентированной на потребительскую аудиторию. Пользователи услуг рассматриваются как полноценные партнеры, с которыми компания выстраивает доверительные и открытые отношения. t2 учитывает мнение абонентов при разработке продуктов и услуг, формировании планов технического развития сети и развития сети дистрибуции, активно вовлекая их в процессы тестирования качества связи и уровня обслуживания.

t2 создает простые, выгодные и удобные мобильные сервисы для своих клиентов в различных сферах человеческой жизни. Последовательно воплощая концепцию «Другие правила», t2 регулярно запускает инновационные продукты, создавая альтернативу существующим решениям на рынке и подтверждая свой статус трендсеттера. Оператор предлагает клиентам персонализированные услуги, активно выступает против навязанных правил и ограничений, способствует формированию зрелых потребительских сообществ посредством просветительской и информационной деятельности. В партнерстве с компаниями из других отраслей t2 разрабатывает новые уникальные сервисы для своих клиентов, формируя новую digital-экосистему.

Как социально ответственный оператор t2 фокусируется на сокращении цифрового неравенства и повышение доступности услуг связи для населения. Компания инвестирует в развитие сети для обеспечения жителей отдаленных, труднодоступных и малонаселенных пунктов голосовой связью и мобильным интернетом.

Сотрудники



Ключевую роль в достижении успеха компании играют квалифицированные, целеустремленные, лояльные сотрудники, разделяющие корпоративные ценности и нацеленные на достижение общих целей. В t2 ведется планомерная работа по формированию и сохранению сильного кадрового резерва, предоставляются широкие возможности для профессионального и личностного роста.

t2 неукоснительно соблюдает права человека и гражданина по отношению ко всем сотрудникам. Компания запрещает любые виды дискриминации в активной или пассивной форме при приеме на работу, в процессе трудовой деятельности или профессионального роста на основании этнической принадлежности, национальности, вероисповедания, политических убеждений, инвалидности, пола, сексуальной ориентации, брачного или родительского статуса, возраста. t2 рассматривает разнообразие взглядов, мнений и убеждений как фактор обеспечения прав и свобод человека. Никто из сотрудников не может подвергаться на рабочем месте физическому, психологическому или вербальному насилию. Все нанятые сотрудники заключают трудовые договоры в соответствии с требованиями трудового законодательства, определяющие условия их занятости.

Акционеры и инвесторы



Компания развивается быстрыми темпами и является привлекательным объектом для инвестиций. t2 строго соблюдает правила и стандарты бухгалтерского учета (МСФО), точно и полностью предоставляет финансовую информацию и использует необходимый внутренний контроль и процедуры, обеспечивающие соответствие бухгалтерского учета и финансовой отчетности действующему законодательству. Достоверность финансовой документации способствует ведению эффективной деятельности компании и первостепенна для сохранения уверенности и доверия акционеров.

В рамках корпоративного управления обеспечиваются контроль, классификация и подведение итогов всех сделок в соответствии с учетной политикой компании. Сотрудники, участвующие в составлении финансовой отчетности, проходят специальное дополнительное обучение. Система контроля качества исключает любую неточность или манипуляцию данными. Благодаря этому t2 использует полную, достоверную и актуальную информацию в публичных сообщениях, а также в отчетах и документах для государственных и налоговых органов.

Деловые партнеры



Доверительные и прозрачные отношения с деловыми партнерами — один из ключевых элементов успеха компании. t2 выбирает подрядчиков и поставщиков, а также принимает решения о корпоративных закупках на основе анализа издержек, финансовых и нефинансовых рисков, с учетом объективных критериев и высоких требований к качеству продукции и услуг. При заключении договоров с подрядчиками и поставщиками компания строго соблюдает политику закупок. Автоматизированная система обеспечивает подачу заявок поставщиками в электронном виде, ускоряет оценку их предложений, согласование и выбор победителя.

t2 проводит переговоры с поставщиками и дилерами по специально разработанным процедурам, привлекает сторонних ответственных лиц и использует принцип «четырех глаз», когда все документы утверждаются и подписываются двумя руководителями, не находящимися во взаимном подчинении. Это способствует независимому принятию решений и позволяет исключить злоупотребления со стороны сотрудников, а также ситуации, когда третьи лица оказывают необоснованное влияние на принятие деловых решений. Любые попытки со стороны подрядчиков и поставщиков незаконно повлиять на закупочные решения t2 строго пресекаются, а сами контрагенты получают отказ в сотрудничестве.

Некоммерческие организации



Планирование и реализация активности t2, направленной на поддержку и развитие местных сообществ, осуществляются в тесном партнерстве с некоммерческими организациями, ориентированными на решение социальных и экологических проблем. Партнерские отношения позволяют добиваться высокой результативности и адресности социальных инвестиций, развивать корпоративную благотворительность и волонтерство, а также ставить целевые ориентиры в области КСО и устойчивого развития в соответствии с актуальными ожиданиями и запросами населения.

Тесное взаимодействие с НКО способствует большей прозрачности и повышению эффективности социального инвестирования t2 за счет объединения ресурсов, экспертных и управленческих компетенций. На протяжении длительного периода t2 оказывает стратегическую и финансовую поддержку фонду «Навстречу переменам», который имеет значительный, в том числе международный, опыт поддержки социального предпринимательства.

Органы государственной власти



Взаимодействие с федеральными органами государственной власти

Как федеральный оператор t2 активно участвует в формировании законодательства, регулирующего сферу телекоммуникаций. Представители компании привлекаются для работы в экспертных советах и профильных комитетах органов государственной власти, в частности — в работе временной комиссии Совета Федерации по развитию информационного общества, в экспертном совете комитета Госдумы по информационной политике, информационным технологиям и связи, в рабочих группах Министерства связи и массовых коммуникаций, экспертного совета при правительстве РФ, экспертного совета ФАС по вопросам связи.

Взаимодействие с региональными органами государственной власти и местного самоуправления

В регионах присутствия t2 объединяет усилия, компетенции и ресурсы с органами исполнительной власти для дальнейшего развития отрасли связи, повышения доступности мобильных услуг и ликвидации цифрового неравенства. t2 подписывает соглашения о взаимодействии и сотрудничестве с администрациями большинства регионов присутствия компании. Компания строит собственные базовые станции и предоставляет качественные и недорогие услуги мобильной связи, в том числе на мало-населенных, труднодоступных и отдаленных территориях, осуществляет поддержку социальных проектов. В свою очередь, администрации регионов создают режим максимального благоприятствования для реализации инвестиционных проектов.

Средства массовой информации



t2 предоставляет обществу полную и объективную информацию о своей деятельности. Дирекция по корпоративным коммуникациям t2 на регулярной основе информирует СМИ и медиасообщество о различных аспектах работы компании, оперативно обрабатывает обращения журналистов и аналитиков отрасли. За 2020 год компания выпустила более 2400 пресс-релизов и подготовила свыше 500 комментариев в ответ на запросы СМИ. Представители t2 регулярно выступают на крупнейших отраслевых форумах, конференциях и круглых столах в разных регионах страны.

Компания системно работает над информированием и вовлечением журналистов, блогеров, аналитиков и лидеров общественного мнения в телекоммуникационную тематику. На регулярной основе в регионах организуются пресс-конференции по ключевым направлениям развития бизнеса t2, проводятся пресс-туры для освещения профессионально значимых отраслевых событий и запуска объектов сетевой и сервисной инфраструктуры. В 2020 году, несмотря на сложную эпидемиологическую обстановку, t2 организовала более 130 мероприятий с участием журналистов и блогеров, переведя большую часть из них в онлайн. Усилия компании нацелены на то, чтобы представители СМИ и широкой общественности всегда имели возможность оперативно получить достоверную информацию по актуальным вопросам отрасли телекоммуникаций.

3

t2 – ДОСТУПНАЯ И КАЧЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ

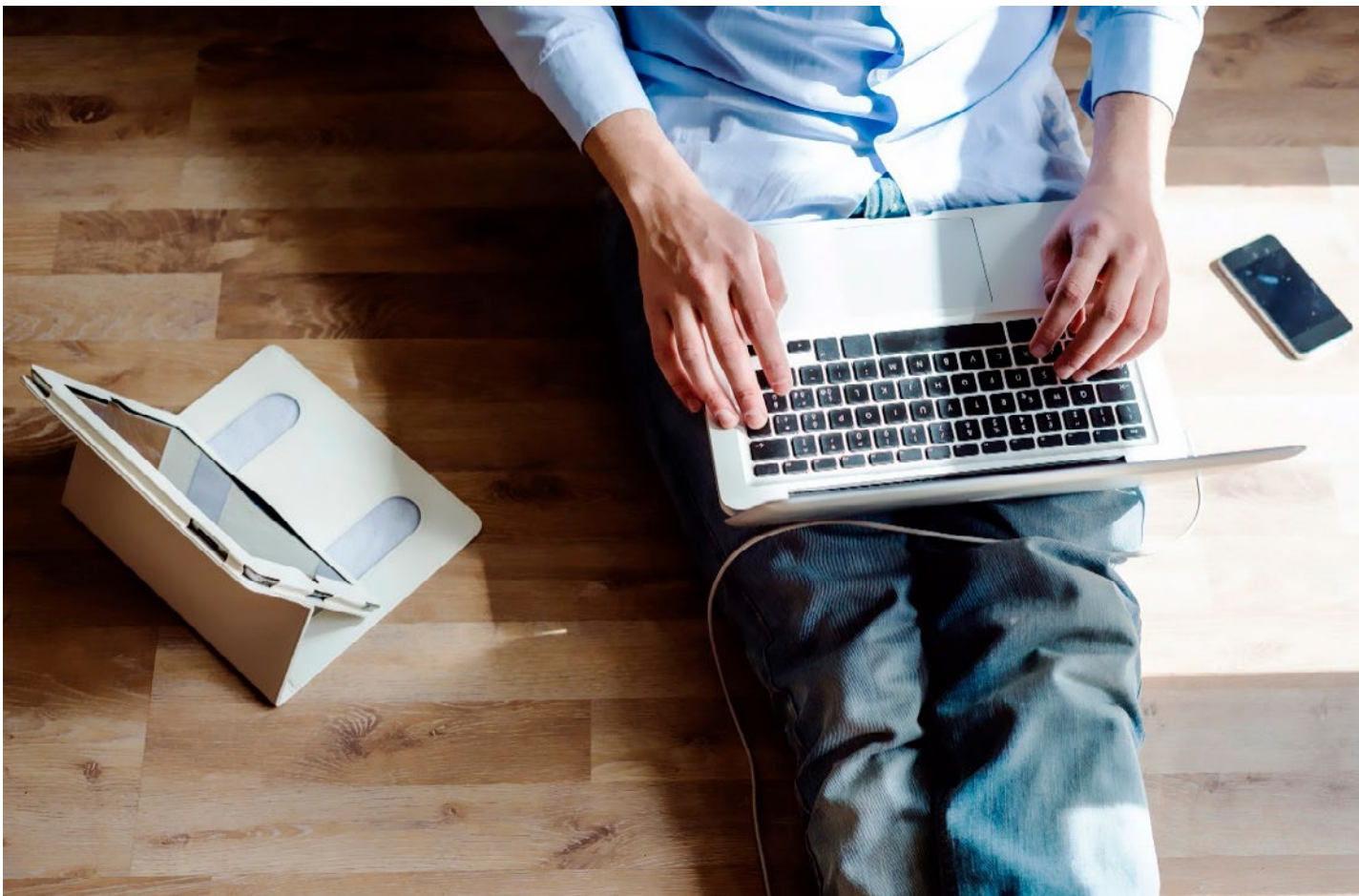
- 3.1 Доступность услуг
- 3.2 Качество связи
- 3.3 Качество обслуживания
- 3.4 Безопасность в сфере
мобильной связи



3.1 Доступность услуг

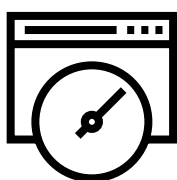
t2 способствует решению важной социальной задачи — сделать качественную и недорогую мобильную связь доступной максимальному числу жителей, в том числе в отдаленных уголках страны. Население многих регионов имеет относительно невысокие доходы и требовательно относится к качеству и стоимости услуг мобильной связи. t2 разделяет эту позицию и стремится предоставлять современные качественные услуги связи по доступной цене и сохраняет ценовое лидерство во многих регионах страны, предлагая выгодные в России тарифы для частных лиц и предпринимателей. Таким образом, коммерческая стратегия компании полностью совпадает с принципами социальной ответственности и устойчивого развития.

Компания также фокусируется на максимальной прозрачности своих услуг. С запуском полноценного тарифного конструктора пользователи t2 получили возможность влиять на параметры своих тарифов и самостоятельно определять его наполнение.





t2 — доступная и качественная связь



Чтобы абоненты чувствовали себя комфортно, путешествуя по стране, t2 провела большую работу по устранению наценок на услуги мобильной связи в поездках в другие регионы. Ко всем тарифам t2, включая архивные, в путешествиях по России применяются условия домашнего региона. Также оператор постоянно расширяет список сервисов в международном роуминге, успешно ведет переговоры с роуминговыми партнерами для оптимизации стоимости обслуживания. Услуги «Месяц интернета в путешествиях» и «Безлимитный интернет за границей» дают возможность абонентам t2 экономить на интернете в длительных и коротких поездках за границу и действуют уже в 157 странах.

Пандемия ускорила цифровую революцию, на пике самоизоляции потребление мобильного интернета выросло более чем на 30%, а по итогам года — на 57%.

В 2020 году t2 догнала лидера рынка по доле пользователей передачи данных. В этом контексте одной из главных задач оператора стала поддержка интересов клиентов, в том числе повышение комфорта пользования связью, помощь в проживании самоизоляции и обеспечение безопасности.

3.2 Качество связи

Пандемия привела к экспоненциальному росту трафика в сетях t2 – ежемесячно на 15% в течение 2020 года. При этом критически возросли требования абонента к качеству и наполнению сервисов: клиентам нужен быстрый бесперебойный интернет, широкое покрытие и большой объем услуг в пакете. Новые критерии качества требуют больших инвестиций в развитие сети. Так, общий размер инвестиционной программы в 2021 году вырастет на десятки процентов по сравнению с 2020 годом, в частности, есть план удвоить инвестиции в строительство БС. Программа техразвития способствует удовлетворенности клиентов качеством связи, что подтверждается безоговорочным лидерством t2 по показателю NPS.

Внедренная t2 система активного мониторинга непрерывно оценивает качество голосовой связи, успешность отправки SMS и MMS, доступность онлайн-ресурсов и каналов соединения, тестирует скорость передачи данных и ряд других параметров. В случае неудовлетворительных результатов проверки комплекс автоматически передает информацию в службу поддержки сервисов. Это позволяет оператору устранить возможную проблему до того, как с ней столкнутся пользователи.

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

Независимые эксперты неоднократно называли t2 лидером по скорости передачи данных в различных регионах страны. Это связано с тем, что компания строит сети 3G и 4G на самом современном оборудовании и с применением новейших технологий планирования и постоянно инвестирует в развитие сети.

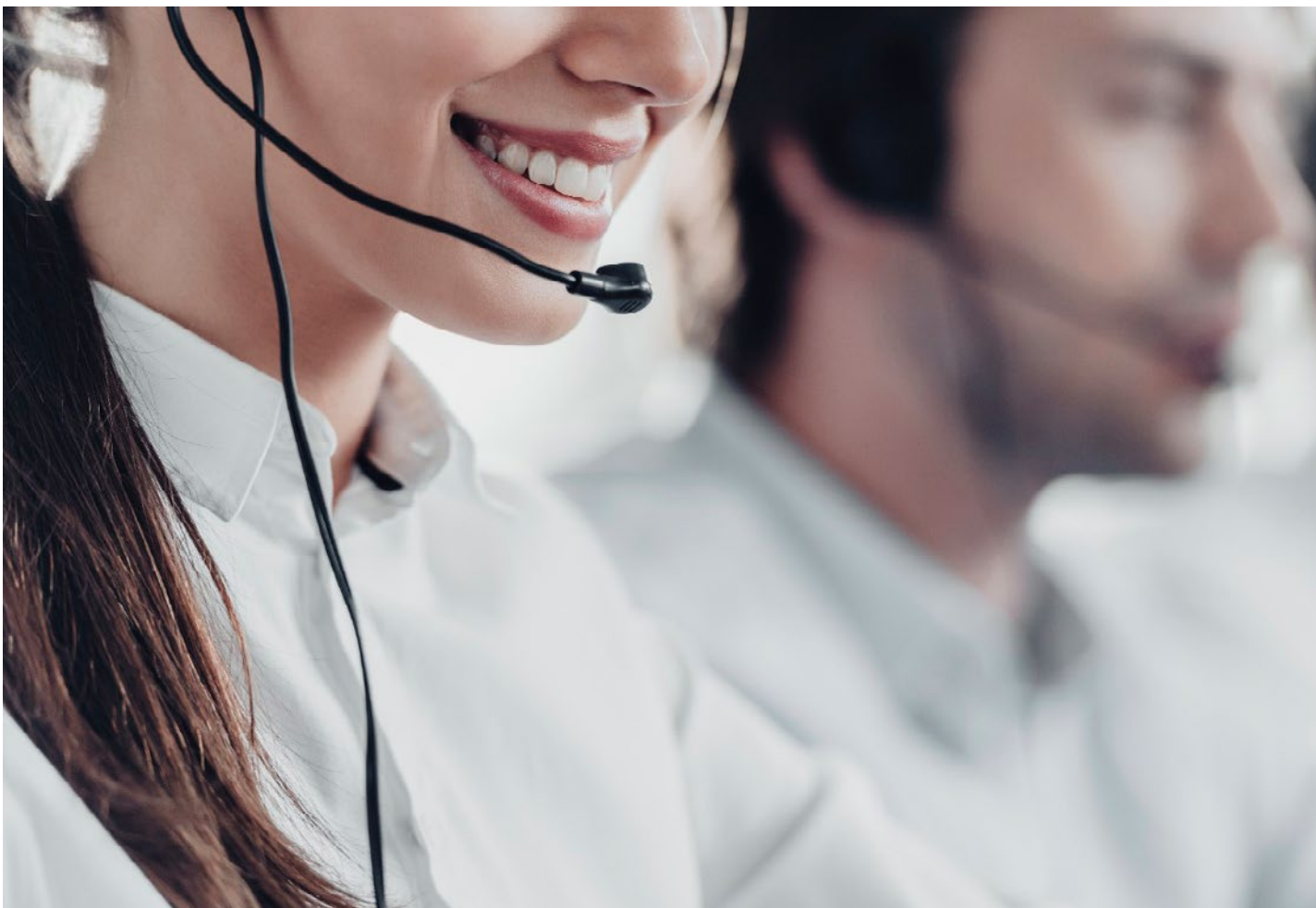


3.3

Качество обслуживания

t2 традиционно уделяет особое внимание качеству обслуживания, это один из важных дифференциаторов компании. Разрабатывая инновационные проекты в сфере клиентского опыта t2 предоставляет клиентам возможность оперативно решить все вопросы, связанные с обслуживанием, как в дистанционных каналах, так и в монобрендовой рознице. Персонализация, омниканальность и массовая диджитализация рынка — вот основные тренды будущего, которые уже сейчас успешно применяются в компании.

Клиенты предъявляют все более высокие требования к сервису. Время людей дорожает: психологическая готовность ждать решения вопроса сокращается. Постоянные клиенты оператора ожидают преференций и доверия. t2стремится предоставить лучший сервис как с точки зрения оперативности, так и отношения к клиенту.

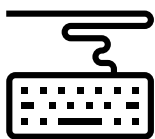


Оператор непрерывно работает над совершенствованием сервиса и внедряет инновационные решения, что способствует повышению индекса NPS (готовность клиентов рекомендовать оператора знакомым и близким), по которому t2 является безоговорочным лидером в телеком-отрасли. По итогам 2020 года показатель NPS составил 40%, что превосходит результат ближайшего конкурента на 11 п. п.



Клиентский сервис t2 функционирует на базе центров дистанционных продаж и сервиса, расположенных в Ростове-на-Дону, Челябинске, Саранске и Иркутске. Более 2000 сотрудников ежемесячно обрабатывают 3,5 млн запросов клиентов из 68 регионов РФ. t2 отвечает абонентам круглосуточно и без выходных во всех дистанционных каналах поддержки – по телефону, в веб-чате и мессенджере, по электронной почте.

Решение телефонного обращения в среднем занимает 2 минуты, а ожидание ответа – не более 40 секунд, что является лучшим результатом в телеком-отрасли. Согласно данным исследовательского холдинга «Ромир», общее время решения клиентского запроса в t2 составляет 4 мин. 16 сек. – это вдвое быстрее результата ближайшего конкурента. Автоматизированное рабочее место сотрудника абонентского обслуживания t2 интегрировано с внутренними корпоративными сервисами. Это позволяет получать оперативный доступ к данным о клиентах (пол, возраст, история обращений), а также предоставлять им информацию по финансовым операциям и менять тарифные планы. Такие данные помогают быстро и эффективно решить запрос клиента и сэкономить его время.



ЗА 2020 ГОД
ЧИСЛО ОНЛАЙН-
ОБРАЩЕНИЙ
ВЫРОСЛО
НА

132%

Более 65% абонентов получают нужную информацию без помощи оператора с помощью системы динамического речевого взаимодействия. Всего за пять минут ответы на свои вопросы с помощью IVR получают 2300 абонентов. Более 95% абонентов оценивает работу центра дистанционной поддержки на отлично, а около 98,5% запросов решается на первой линии.

t2 следует тренду цифровизации и активно развивает обслуживание в digital-каналах. Клиенты компании охотно обращаются за поддержкой в соцсети, а традиционным звонкам все чаще предпочитают мессенджеры. За 2020 год число онлайн-обращений выросло на 132%. Все большей популярностью среди клиентов пользуются чат-бот с двукратным ростом трафика и поддержка в приложении «Мой t2» с четырехкратным увеличением. Основные правила обслуживания t2 в цифровых каналах — эмпатия, неформальное общение с абонентами, отказ от скриптов, подстройка под клиента.

Формированием профессиональных навыков операторов занимается команда тренеров. Они не только дают сотрудникам первоначальные знания о действующих процедурах и продуктах компании, но и обучают грамотному общению с людьми. В тренингах служба по работе с персоналом использует индивидуальный подход, инновационные цифровые инструменты и принцип преемственности опыта, а также задействует проведение мозговых штурмов и круглых столов, создание базы идей и развитие института наставничества в компании. t2 поощряет инициативность сотрудников и развивает программу «Реальные полномочия». Она наделяет операторов контактного центра правом действовать не по инструкции в нестандартных и сложных ситуациях.



t2 первая среди российских компаний и вторая в мире получила сертификат соответствия требованиям современного международного стандарта в области клиентского сервиса ISO 18295. Это свидетельствует о высоком уровне профессионализма и клиентоориентированности специалистов, отличном качестве сервиса и эффективности процессов управления системой абонентского обслуживания.

Вчера — оператор (консультация, дополнительные продажи)

Сегодня — специалист личной поддержки (консультация, развитие клиента, подключения, сохранение клиента, реальные полномочия)

В основе клиентского сервиса t2 — доброжелательность, качество обслуживания и скорость обработки обращений. Жалобы в t2 рассматриваются как важная и полезная информация и используются как эффективный способ повышать качество продукции и сервиса, оптимизировать бизнес-процессы. Уровень удовлетворенности абонентов измеряется через систему IVR и контактный центр, SMS-рассылки, а также интернет-опросы с использованием электронной почты, социальных сетей, мессенджеров и онлайн-чатов.

Один из приоритетов системы абонентского обслуживания — защита персональных данных. Доступ к такой информации есть у ограниченного числа сотрудников, работа которых регламентирована и подвергается строгому контролю. Информационные системы и базы данных t2 надежно защищены от внутренних злоупотреблений и внешнего вмешательства.



В 2020 году t2 получила два золота и три серебра крупнейшей международной премии в области клиентского сервиса и контактных центров Global Top Ranking Performers Awards. На конкурс поступило более 1600 заявок из 50 стран мира. t2 победила в номинациях «Лучшая кампания рекрутинга» и «Лучшее использование социальных сетей в контактном центре», а также взяла серебро в категориях «Лучший большой контактный центр», «Лучшая инновационная технология» и «Лучшая исходящая кампания».



Также оператор в очередной стал одной из лучших среди 200 компаний-участниц CX WORLD AWARDS. Престижная международная награда вручается за успешные проекты, стратегии, продукты, технологии, программы совершенствования и модернизации в сфере клиентского сервиса, также лучшим сотрудникам, руководителям и командам в индустрии клиентского опыта. t2 победила в категориях «Командный лидер клиентского сервиса» и «Онлайн клиентский опыт», а также получила высокие оценки в номинациях «Офлайн клиентский опыт» и «Команда взаимодействия с клиентами офлайн».



В 2020 году t2 второй год подряд успешно выступила в конкурсе «Хрустальная гарнитура», в котором состязались свыше 310 номинантов из более чем 100 компаний России и стран СНГ. t2 стала лидером в номинациях «Лучшая практика автоматизации взаимодействия с клиентами» и «Лучшая практика внутреннего взаимодействия с контакт-центром», а также получила высокое одобрение жюри в номинациях «Лучшая практика обучения и развития персонала» и «Цифровая команда».

3.4 Безопасность в сфере мобильной связи

Работа по обеспечению безопасности в сфере мобильной связи осуществляется t2 в полном соответствии с законодательством Российской Федерации. Стремясь к высокому качеству обслуживания абонентов, оператор особое внимание уделяет вопросам информационной безопасности. Сервисы компании надежно защищены, для реализации специальных проектов t2 привлекает сертифицированных внешних экспертов. В целях обеспечения сохранности персональных данных клиентов используются самые современные программные продукты и многоуровневые системы безопасности.



В компании действует специальное подразделение, обеспечивающее безопасность персональных данных и гарантирующее сохранность этой информации. Надежная технологическая система предотвращает инсайдерские утечки и оперативно реагирует в том числе на внутренние угрозы. t2 постоянно расширяет свои цифровые возможности для максимально эффективной информационной безопасности.

В компании разработан и внедрен ряд локальных нормативных актов, которые регламентируют порядок обращения, хранения и доступа к персональным данным абонентов. Для выявления нарушителей применяются продвинутые информационные решения, анализирующие действия пользователей прикладных систем в компании.

В контактных центрах t2 работают сотрудники службы безопасности компании, которые инструктируют начинающих специалистов по вопросам информационной

безопасности и обращению с персональными данными абонентов. Компания использует технические средства защиты, в том числе и системы видеонаблюдения, которые фиксируют возможные нарушения в работе специалистов кол-центра. Кроме того, сотрудники службы безопасности компании отслеживают специализированные форумы и делают на них «контрольные закупки», что в конечном счете помогает выявлять злоупотребления».

Сотрудники контактного центра t2 ежегодно принимают и обрабатывают тысячи жалоб на разные виды мошенничества. Каждое обращение проходит проверку — по ее результатам устраняется возможность совершения подобных преступлений в будущем. В t2 действует постоянная федеральная программа по борьбе с преступлениями в сфере мобильной связи, в соответствии с которой оператор блокирует мошеннические SMS и рекламный трафик, маршрутизируемый по нелегальным каналам. Компания выдвигает строгие требования к контент-провайдерам и контролю качества оказываемых услуг, а также предлагает абонентам бесплатные сервисы, которые блокируют подключение нежелательных подписок в интернете. Кроме того, на постоянной основе осуществляется поиск несанкционированных рассылок.

Бесплатный сервис «Антиспам-SMS» позволяет абонентам оператора самостоятельно блокировать входящие SMS-рассылки с любых номеров. Выполняя все установленные законом требования и процедуры, t2 по собственной инициативе разъясняет клиентам принципы и формы безопасного использования мобильной связи. Компания проводит активную политику, направленную на предотвращение случаев телефонного мошенничества и незаконного раскрытия персональных данных (см. раздел 5.1. «Просветительские и образовательные мероприятия о сотовой связи»). Абонентам t2 также доступна специальная версия продукта Eset NOD32 — Mobile Security t2. Антивирус в режиме реального времени защищает смартфоны и планшеты от вредоносных программ.

4

ЛЮДИ t2

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



4.1 Численность и характеристика персонала

Ключевую роль в достижении успеха компании играют квалифицированные, целеустремленные, лояльные сотрудники, разделяющие корпоративные ценности и ориентированные на достижение общих целей. Поэтому в t2 ведется планомерная работа по созданию условий для формирования и сохранения сильного кадрового резерва. С целью повышения операционной эффективности в сентябре 2017 года t2 открыла в Ростове-на-Дону федеральный сервисный центр по работе с персоналом. Центр осуществляет полный цикл кадрового администрирования, поддержку программ компенсаций и льгот, отвечает за расчеты с персоналом, обработку авансовых отчетов и запросов сотрудников, ведение документооборота HR-процессов, обеспечивает операционную поддержку бизнес-процессов, связанных с обучением сотрудников.

Реализуя стратегию «Другие правила» t2 внедряет инновации не только в продукты, но и в HR-практики, направленные на устойчивое организационное развитие компании и рост сотрудников. t2 воспитывает новый тип менеджеров, востребованных в телекоме и других инновационных отраслях – профессионалов, мыслящих нешаблонно, готовых брать ответственность и открытых в коммуникациях.

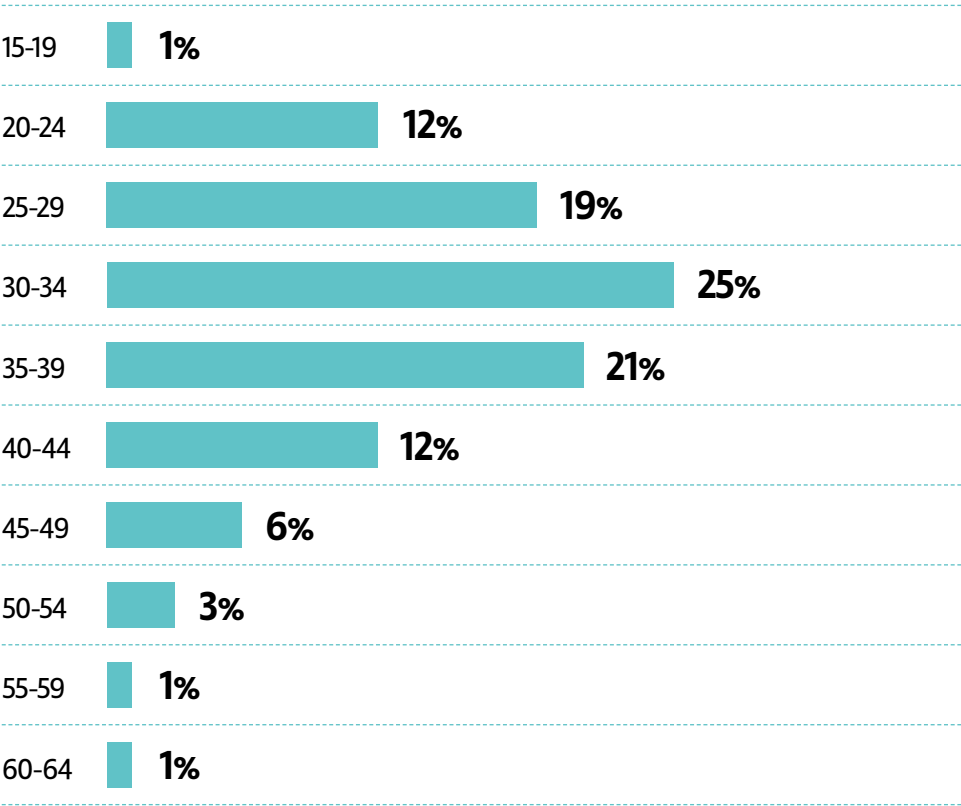
t2 возглавила «Рейтинг работодателей России» hh.ru в сфере телекоммуникаций и связи по итогам 2020 года. В общем списке крупнейших компаний оператор занял 7-е место, поднявшись на семь позиций по сравнению с 2019 годом. Авторитетный рейтинг составлен на основе анализа HR-процессов работодателя, внутренней оценки сотрудников и мнений соискателей.

Важно, что высокие позиции в рейтинге hh.ru t2 заняла в сложный и непредсказуемый 2020 год, который продемонстрировал все преимущества операционной модели компании, эффективность ее корпоративной культуры и способность адаптироваться к экстремальным условиям.

Гендерная структура персонала



Возраст персонала



4.2 Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников



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

Повышение уровня среднего располагаемого дохода

t2 реализует масштабную корпоративную социальную политику в отношении сотрудников и членов их семей. Компания предоставляет своим сотрудникам высококонкурентную заработную плату, систему бонусов и компенсаций, обеспечивает медицинское страхование и расширенный социальный пакет.

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

Система внутреннего обучения t2 охватывает все группы сотрудников и все регионы присутствия. Она строится на принципах непрерывного образования, когда получение новых знаний дополняется освоением лучших практик на рабочем месте и профессиональным общением в команде. Система обучения в t2 не только работает на профессиональный рост, но и служит важным инструментом построения команды и развития каналов общения между представителями различных подразделений компании.

Сохранение здоровья на рабочем месте и вне его

Один из ключевых приоритетов в t2 – безопасные и комфортные условия труда. Для предотвращения несчастных случаев и причинения вреда здоровью компания стремится до минимума сократить уровень рисков в производственной среде. Для обеспечения безопасности предоставляется соответствующее оборудование и при необходимости — средства индивидуальной защиты.

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

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

В НАЧАЛЕ
ПАНДЕМИИ t2
ПЕРЕВЕЛА

8000
СОТРУДНИКОВ

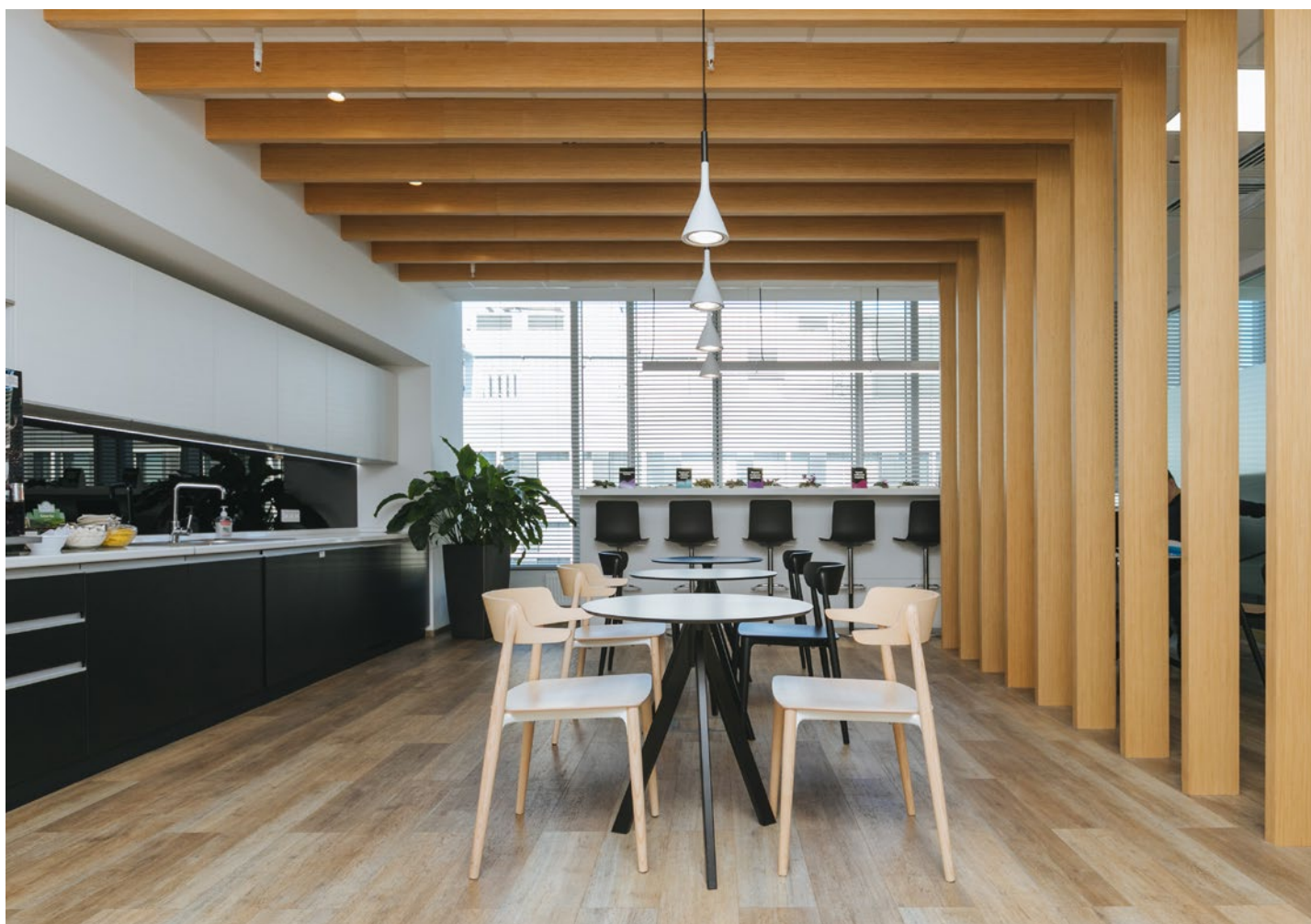
НА УДАЛЕННЫЙ
РЕЖИМ РАБОТЫ
ВСЕГО ЗА ДВЕ
НЕДЕЛИ

В начале пандемии t2 перевела 8000 сотрудников на удаленный режим работы всего за две недели. Впервые в своей истории компания обустроила «домашний офис» для 2000 специалистов контактных центров. Это стало своего рода вызовом для IT-дирекции t2, поскольку операторы используют специальное оборудование. Компания смогла быстро обеспечить абсолютно новые условия труда и продолжила работу без потери темпов производительности и качества сервиса.

В настоящий момент в компании утвержден гибридный формат работы: те сотрудники, которым комфортнее работать из офиса, могут приходить на работу. При этом для них обеспечены максимально безопасные условия работы: масочный режим, специальные правила посещения офисов и размещения сотрудников на рабочих местах.

Штаб-квартира t2 размещается на территории современного бизнес-парка класса А — Comcity, обладателя международного экологического сертификата LEED с оценкой Gold, которая присуждается за исключительно высокое качество в энергетическом и экологическом проектировании. В штаб-квартире t2 установлено энергоэффективное светотехническое оборудование, которое дает яркий свет в темное время суток и обеспечивает низкий уровень потребления энергоресурсов. Все зоны окружают живые растения. В офисе всегда свежо и комфортно благодаря системе вентиляции и кондиционирования последнего поколения. На территории Comcity установлены боксы для использованных батареек, а офисы проводят проекты по поэтапному сокращению пластика: сотрудники компании отказываются от пластиковых стаканчиков в пользу картонных и многоразовых брендированных кружек.





В 2020 году t2 стала одним из победителей проекта «Зеленый и здоровый офис». Представители компании рассказали о том, как компания применяет различные экорешения, организывает рабочее пространство в соответствии с принципами устойчивого развития, а также рассказали о проекте «Перековка» - отличном примере того, как бизнес не просто привлекает внимание к проблемам, но и предлагает варианты их решения.

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

t2 неукоснительно соблюдает права человека и гражданина по отношению ко всем сотрудникам. Компания запрещает любые виды дискриминации в активной или пассивной форме при приеме на работу, в процессе трудовой деятельности или профессионального роста на основании этнической принадлежности, национальности, вероисповедания, политических убеждений, инвалидности, пола, сексуальной ориентации, брачного или родительского статуса, возраста.

t2 рассматривает разнообразие взглядов, мнений и убеждений как фактор обеспечения прав и свобод человека. Никто из сотрудников не может подвергаться на рабочем месте физическому, психологическому или вербальному насилию. Принудительный труд и эксплуатация детского труда категорически запрещены. При оформлении на работу в t2 сотрудники не должны предоставлять дополнительные документы сверх предписанных действующим трудовым законодательством. Все нанятые сотрудники заключают трудовые договоры в соответствии с требованиями трудового законодательства, определяющие условия их занятости.

Гарантии трудоустройства и поддержки в случае потери трудоспособности

Оформление всех сотрудников происходит в полном соответствии ТК РФ. Перечень льгот для сотрудников включает в себя страхование жизни и от несчастных случаев, доплату за период нетрудоспособности, материальную помощь.



Внедрение новых клиенто-ориентированных концепций в практику телекоммуникационного бизнеса в России

Распространение клиентоориентированного подхода на управление персоналом

t2 рассматривает сотрудников — полноправных создателей успеха компании — как своих клиентов. Управление персоналом строится на основе трех ключевых принципов: **БЫСТРО, ЧЕСТНО, ИНТЕРЕСНО.**

БЫСТРО: оперативно реагируем на потребности наших клиентов – сотрудников, стараясь опережать их ожидания. Быстро принимаем и исполняем решения даже в условиях постоянных изменений, растем сами и становимся примером для других. Говорим «нет» бюрократии. Держим руку на пульсе и не боимся рисковать.

ЧЕСТНО: следуем законам, но меняем навязанные правила. Общаемся с сотрудниками так же честно и открыто, как с

нашими абонентами. Ничего не скрываем. Открытые и доступные всем коммуникации, прозрачные и понятные HR-политики, справедливая оценка, достойное вознаграждение, эффективные инвестиции. Проекты «Из первых рук», «Прямая речь», «Открытый микрофон» — о главном от первых лиц компании. Проект «Говорим. Слышим. Действуем» — честная обратная связь от команды.

ИНТЕРЕСНО: ищем возможности для улучшения и с интересом изучаем новые практики. Бросаем вызов трудностям и самим себе. Не боимся перемен и сами проявляем инициативу. Учимся друг у друга и растем всей командой. Создаем атмосферу, где каждый может расти и пробовать себя в новых направлениях, не боясь менять правила вместе с t2.



Объективность оценки результатов деятельности сотрудников

В t2 ежегодно проходит оценка индивидуальной эффективности деятельности сотрудников по результатам выполнения целей и по компетенциям. Цели сотрудников соответствуют ключевым направлениям развития компании, приоритетам и задачам структурного подразделения и каскадируются сверху вниз. Непосредственный руководитель регулярно дает обратную связь и проводит мониторинг выполнения целей, позволяющий держать руку на пульсе в реализации поставленных задач. Результаты оценки влияют на премирование, карьерный рост и развитие сотрудников.

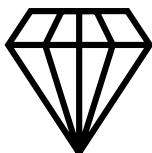
Социальная вовлеченность, ощущение собственной значимости, полезности компании и обществу

t2 поддерживает инициативы различного масштаба в области социальной ответственности с участием своих сотрудников и выделяет организационные, информационные и финансовые ресурсы на развитие корпоративного добровольчества.

Компания постоянно совершенствует систему мотивации и поощряет лучших сотрудников. С 2012 года сотрудники, которые внесли значимый вклад в развитие компании, получают награду. В систему высших корпоративных наград компании входят три премии – «Достижение года», «Золотой фонд t2», «Бриллиантовый фонд t2».

«Достижение года» — это награда для сотрудников любого уровня, продемонстрировавших выдающиеся результаты работы в течение отчетного периода. Ее получают профессионалы, которые реализовали значимый проект, существенно повлияли на бизнес компании, разработали и внедрили инновации. Крупные подразделения самостоятельно отбирают номинантов и определяют победителей в соответствии с квотами, которые рассчитываются пропорционально численности сотрудников. Затем список финалистов рассматривается и утверждается функциональными и административными руководителями номинантов, членами управленческой команды t2 и генеральным директором.

Награды «Золотой фонд t2» и «Бриллиантовый фонд t2» вручаются сотрудникам, проработавшим в компании более 10 и 15 лет соответственно, являющимися амбассадорами бренда и носителями ценностей t2 и внесшим большой персональный вклад в развитие бизнеса компании. Номинировать коллегу на получение награды может любой сотрудник. Выбор победителей осуществляется путем общего голосования всех сотрудников в соответствии с квотами на награждение.



С 2011 года действует специальная программа признания для сотрудников, давно работающих в компании: каждые пять лет работы в t2 вознаграждаются памятными подарками. Традиционно проводятся внутрикорпоративные мероприятия, приуроченные к праздникам (день рождения компании, 23 Февраля и 8 Марта, Новый год), что также способствует сплочению коллектива.

Проект Walk The Talk (WTT), запущенный в 2014 году, предоставляет сотрудникам возможность продемонстрировать равнодушное отношение к работе и внести свой вклад в поддержку восприятия бренда t2. Цель проекта — выявить новые задачи и недоработки, которые можно решить собственными силами. Заявить о проблемах можно через мобильное приложение Walk The Talk (WTT) или через сайт. Заявка автоматически уйдет на нужный уровень соответствующей функции для оперативного устранения проблемы. Находя и исправляя недостатки раньше, чем их заметит клиент, мы сохраняем высокий уровень доверия и лояльности клиентов. По итогам 2020 года в проект активно вовлечены более 3000 человек. 30% сотрудников компании каждый месяц совершают бизнес-значимые активности в WTT.

В проект WTT интегрирован конкурс для сотрудников с призами и геймификация. Каждый сотрудник t2 может предложить идею нового продукта, сервиса, услуги или бизнес-процесса. Идеи новых продуктов, услуг или сервисов делятся на инновационные, которые предлагают уникальный для рынка сервис, и операционные — расширяющие функционал существующих услуг.

В 2020 году от сотрудников поступило более 2070 идей. За счёт акцента на качество, количество идей, включенных в план работ бизнес-функциями, увеличилось в 2,5 раза. Реализация проекта WTT не только привела к значительным внутрикорпоративным улучшениям и повысила качество обслуживания клиентов, но и мотивировала сотрудников на дальнейшее развитие.

Комфортная социальная среда в компании, основанная на общих ценностях

Особое внимание t2 уделяет развитию продуктивной и благоприятной корпоративной культуры, способствующей раскрытию личностного и профессионального потенциала каждого сотрудника.

В компании действует «Кодекс этики и делового поведения», где в простой и понятной форме изложены основные принципы t2 по этому вопросу. Документ также содержит единые принципы поведения, которыми персонал руководствуется в своей профессиональной деятельности.

t2 — крупный федеральный оператор. В 2020 году у компании насчитывается свыше 46,6 миллионов клиентов в 68 регионах России и более восьми тысяч сотрудников, работающих в разных городах.



Единые ценности, лежащие в основе корпоративной культуры компании, являются фундаментом для сплочения и мотивации команды. Корпоративная культура t2 строится на основе шести ценностей – это открытость, качество, вызов, гибкость, бережливость и действие. Важным инструментом ее поддержки является система тренингов t2 Way. Все новые сотрудники обязательно проходят вводные тренинги по корпоративной культуре под руководством амбассадоров – руководителей t2, которые хорошо знают и полностью разделяют ценности, успешно применяют их в повседневной работе, активно способствуют их продвижению внутри организации. В число амбассадоров t2 Way входят генеральный директор компании, заместитель генерального директора по операциям и развитию регионов, а также директора макрорегионов, регионов и центральных функций.

В 2020 году в связи с пандемией компания временно не проводила очные тренинги. t2 использовала это время для полного обновления материалов t2 Way и создания новых форматов донесения информации о корпоративной культуре и ценностях до всех сотрудников. С весны 2020 года сотрудники компании могут узнать больше об истории компании, ее стратегии, ценностях, пройдя специальный онлайн-тренинг, а также приняв участие в вебинарах, которые ведут амбассадоры t2 Way. После снятия коронавирусных ограничений компания вернется к очному формату тренинга.

4.3

Профессиональное развитие и обучение

Развитие сотрудников – один из ключевых фокусов HR-направления, нацеленных на эффективное достижение стратегических целей компании. В состав модели обучения, основанной на корпоративных компетенциях и ценностях t2Way, входят программы очного и дистанционного обучения. Обучение сотрудников t2 строится на базе ежегодных индивидуальных планов развития (ИПР). В 2020 году тренинги по программе ИПР посетили 1037 человек. Привычный очный формат обучения сменился на онлайн, проведение программ было перенесено на платформу Zoom. Посещаемость (81%) и оценка программ (4,7) не снизились по сравнению с прошлым периодом. За четыре года индекс удовлетворенности обучением в компании вырос на 26 п. п. и по итогам 2019 года составил 85%.

Стратегическая программа «Коучинговый подход в работе руководителя», предназначенная для среднего и высшего уровня руководства, была также перенесена в онлайн-формат. Были проведены 2 группы. Программа для руководителей HR Lifehacks, направленная на изучение HR-процессов в компании в 2020 году была доработана до версии 2.0, которая включила в себя такие темы как бюджетирование и оценка.

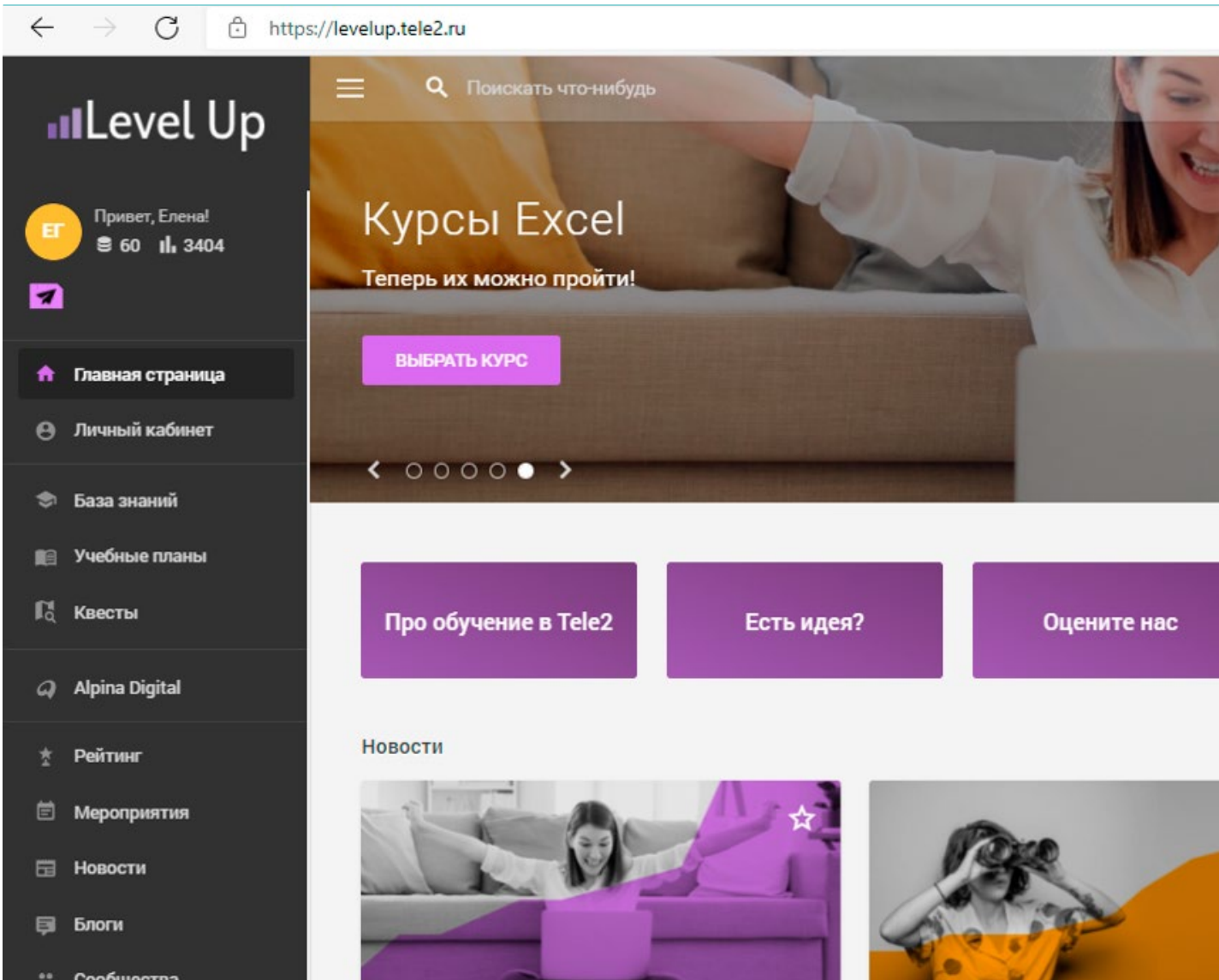
Развитая экосистема digital-обучения в t2 оказалась как никогда актуальна в 2020 году. Дистанционное обучение в компании включает лучшие онлайн-курсы от мировых университетов, игровое мобильное приложение, интерактивную образовательную платформу и лекции от профессионалов рынка. Онлайн-формат позволяет вовлекать сотрудников в развитие программ, быстро интегрировать



лучшие решения в компании и делать обучение частью повседневной жизни профессионалов t2.

Level Up

Внутренняя обучающая платформа Level Up – первый базовый элемент в образовательной экосистеме t2. Платформу активно используют 74% сотрудников. Level Up содержит 50 онлайн-курсов, позволяющих совершенствовать такие навыки, как эмоциональный интеллект, системное мышление или делегирование полномочий. В соответствии с трендом на геймификацию платформа предлагает сотрудникам принять участие в виртуальных дуэлях, заработать баллы и поднять индивидуальный рейтинг.



Skill Cup

Год в системе онлайн-обучения t2 работает платформа Skill Cup, которая позволяет учить в любом месте и в любое время. Мобильное приложение создано по принципу социальной сети и использует микромодульный формат: содержание представлено в виде интерактивных карточек. Обучение в Skill Cup предполагает освоение нового материала в формате тематических тренировок. В среднем на одну тренировку требуется 7 минут. Примерно 64% сотрудников являются активными пользователями и контент-редакторами платформы. За 2020 год сотрудниками было разработано 247 курсов, их прошли более 59 000 раз и оценили на 4.8 из 5 баллов.

Онлайн-обучение на базе Coursera

Еще одна составляющая экосистемы обучения t2 – партнерство с ведущей образовательной платформой Coursera. t2 стала второй компанией на российском рынке, начавшей сотрудничать с Coursera. Платформа позволяет сотрудникам пройти тренинги в ведущих мировых университетах онлайн. По результатам обучения в 2020 вовлеченность выросла до 55%, что на 16% выше среднего показателя всей платформы Coursera.

2020 | ОТЧЕТ О КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

A black and white photograph of three students sitting on a white background. On the left, a young man in a plaid shirt is looking down at a laptop. In the center, a young woman in a denim jacket is looking up and holding a stack of books. On the right, a young woman in a plaid shirt is looking down at a laptop. All three are wearing jeans and sneakers.

Самостоятельно и в синергии с компанией «Ростелеком» были запущены вебинары, на которые приглашаются топовые спикеры по востребованным тематикам. В 2020 году было проведено 28 таких вебинаров, количество регистраций на которые превысило 12 000.

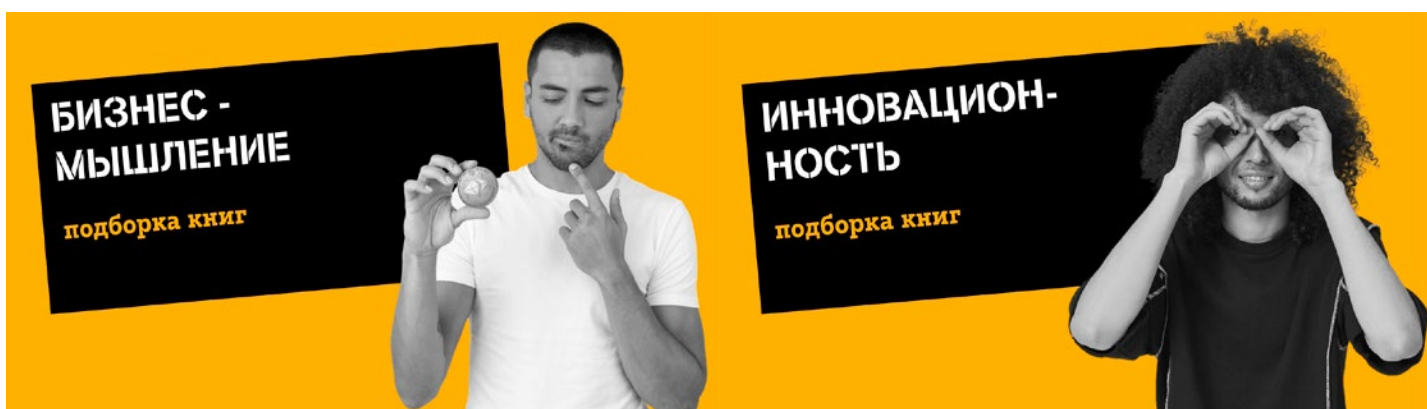
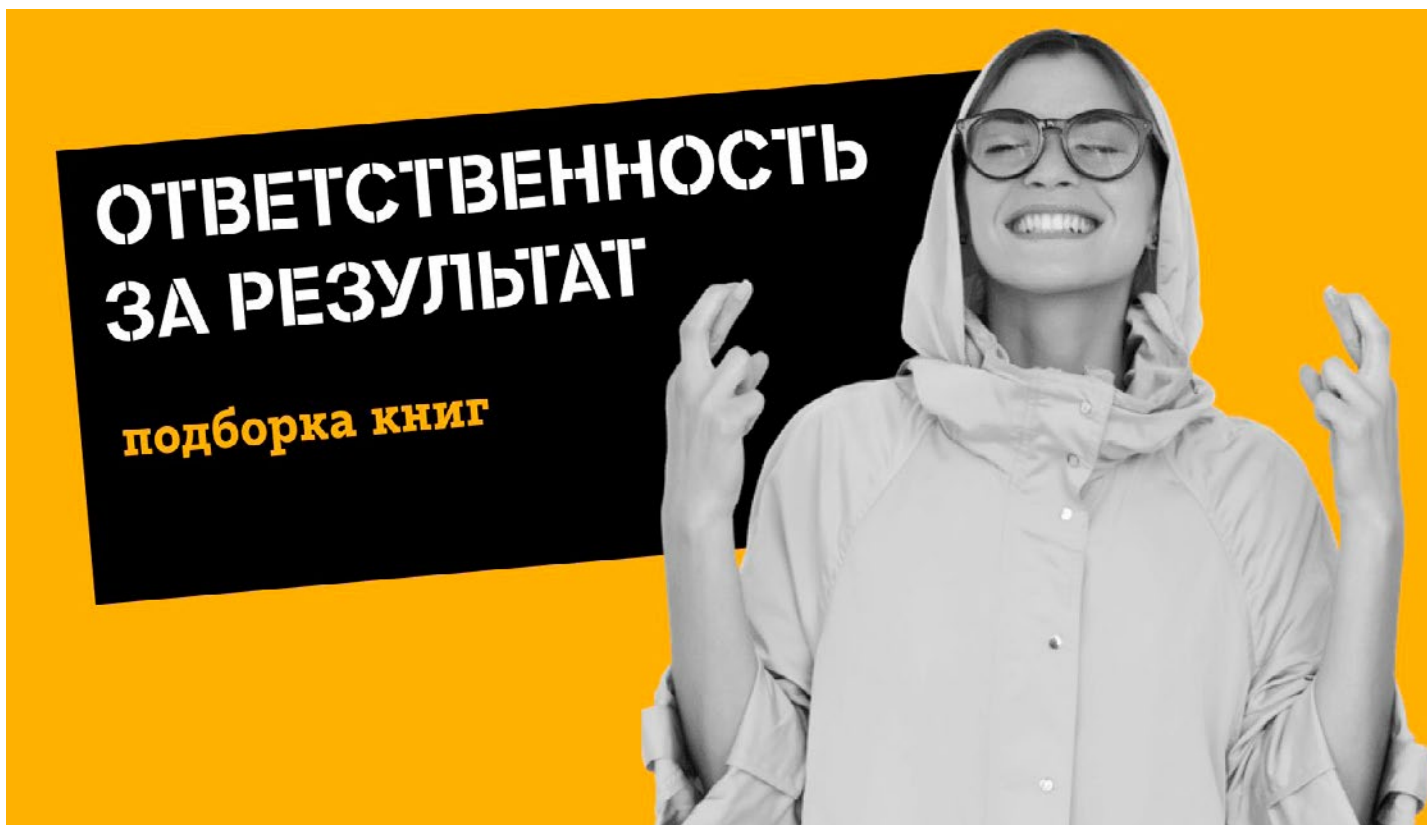
U-talk

Проект представляет собой общеобразовательные онлайн-лекции на востребованные темы. В 2020 году были проведены 4 лекции об инновациях в сотрудничестве со школой креативного мышления «ИКРА». Посещаемость U-talk выросла в 1,5 раза по сравнению с предыдущим годом.

Онлайн-библиотека Alpina Digital



В 2020 году в компании была запущена библиотека Alpina Digital. Сотрудникам доступны не только более 3000 книг и аудиоматериалов по бизнес-тематике, но и специально разработанные тематические подборки для развития soft и hard skills (развитие компетенций и функциональное обучение). За год библиотеку посетили 2300 сотрудников и скачали материалы более 11 000 раз.



Система стажировок

Ежегодно t2 проводит программу стажировки для студентов предпоследних курсов и выпускников вузов страны в разных регионах России. Компания предлагает студентам оплачиваемую на всех этапах работу, тренинги и дистанционное обучение, участие в масштабных проектах наравне с командой t2, возможность перенимать опыт профессионалов и шанс перейти в штат компании после стажировки. За 10 лет существования программы стажировок ее участниками стали более 450 студентов.



Обновленная программа стажировки в t2 называется Новые Герои и длится 12 месяцев. В случае успешного завершения участники могут перейти на штатную позицию в компанию. Программа проходит в центральной функции и макрорегионах. 61 студент успешно прошел многоуровневый отбор и стал стажером t2, из них 19 — в Москве. Ребята получили профессиональные навыки в таких направлениях как финансы, маркетинг, корпоративные продажи, управление персоналом, digital, строительство и эксплуатация сети, контроль качества сети, информационные технологии. В 2020 году в центральной функции в штат перешло 32 % стажеров, а в целом по компании 26 % студентов продолжили свою карьеру в t2.

4.4

Вовлеченность персонала

Одна из стратегических целей t2 — быть одним из лучших работодателей на телеком-рынке. Прогресс в достижении этой цели компания оценивает с помощью исследования вовлеченности, которое проводится один раз в два года, а также пульс-опросов, которые проводятся в командах и подразделениях, требующих особого внимания. Исследование помогает измерить уровень вовлеченности сотрудников, определить их мотивацию, и готовность прикладывать дополнительные усилия для достижения бизнес-целей, а также понять сильные стороны и зоны роста компании как работодателя и сформулировать целевой план развития.

По результатам независимого исследования международной компании Korn Ferry в 2019 году индекс вовлеченности сотрудников t2 составил 85%, что превышает бенчмарк телеком-отрасли на 16 п. п. Также был измерен новый для российского рынка показатель — индекс лидерства, который показал, что большинство специалистов готовы рекомендовать своего непосредственного начальника в качестве руководителя другим коллегам.

В 2020 году t2 системно отслеживала параметр вовлеченности и проводила пульс-опросы, чтобы оценить уровень комфорта сотрудников и их доверие к руководству компании после перевода на удаленный режим работы. В результате 92% сотрудников подтвердили, что доверяют топ-менеджменту и чувствуют заботу компании.

5

ВКЛАД В РАЗВИТИЕ РЕГИОНОВ ПРИСУТСТВИЯ

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



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

В соответствии с целевыми ориентирами t2реализует благотворительные проекты, поощряет корпоративное волонтерство, развивает корпоративные социальные инвестиции. Поддерживая регионы присутствия, компания вносит вклад в достижение целого комплекса взаимосвязанных ЦУР ООН. Особую важность играет цель 17 «Партнерство в интересах устойчивого развития»: t2 активно сотрудничает с Фондом «Навстречу переменам» и другими некоммерческими организациями, координирует свои социальные проекты с региональными органами государственной власти и местного самоуправления.

5.1 Поддержка фонда «Навстречу переменам»

С 2012 года t2 является основным партнером фонда поддержки социальных инициатив в сфере детства «Навстречу переменам». Финансовая, консультационная и организационная помощь фонду в рамках проекта федерального уровня — ключевое направление деятельности компании при реализации принципов корпоративной социальной ответственности. За время работы участниками программ организации стали более 300 проектов, а ее подопечные изменили к лучшему жизнь около 400 тыс. тысяч детей и подростков.



Основная задача фонда «Навстречу переменам» — оказать поддержку социальным предпринимателям, которые меняют жизнь детей к лучшему. Программа фонда предусматривает выявление, конкурсный отбор и поддержку наиболее перспективных проектов, учрежденных социальными предпринимателями — руководителями или сотрудниками российских некоммерческих организаций, лидерами инициативных групп, которые соответствуют Целям устойчивого развития ООН, имеют потенциал для развития культуры детства в России и работают для улучшения жизни детей и подростков в областях, определенных законом «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях».

Социальные предприниматели создают новые модели для реализации перспективных бизнес-идей. Но, в отличие от традиционного бизнеса, они фокусируются на решении общественных и социальных проблем. Воплощение этих моделей в жизнь позволяет получить не только прибыль, но и социальный эффект. Основные критерии такого предпри-

нимательства – это общественная миссия, предпринимательский подход, инновационность (новаторство в решении проблемы, нестандартная комбинация ресурсов, новая для региона услуга и т. п.), тиражируемость и финансовая устойчивость.

Для выявления перспективных социальных проектов фонд «Навстречу переменам» и его партнеры на ежегодной основе проводят одноименный Всероссийский конкурс социальных проектов. В 2020 году фонд и t2 провели конкурс для некоммерческих организаций, намеренных добиться устойчивости в турбулентные времена. Если целью предыдущих конкурсов было поддержать стартапы в сфере социального предпринимательства, то новые реалии изменили подход. Организаторы решили помочь некоммерческим организациям, которые уже продемонстрировали потенциал социального воздействия.

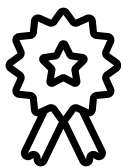


На этот раз в конкурсе принимали участие некоммерческие организации, чьи лидеры являются полуфиналистами, финалистами и победителями конкурсов фонда «Навстречу переменам» с 2012 по 2019 год. Участниками стали 40 организаций – выпускников различных программ фонда. 65 сотрудников t2 из разных регионов и подразделений приняли участие в волонтерских чтениях конкурса. Сотрудники компании провели профессиональную экспертизу проектов и помогли оценить качество заявок в контексте выбранной бизнес-модели. Руководители макрорегионов принимали участие в интервью с авторами проектов на этапе выбора финалистов. В жюри конкурса «Навстречу переменам» вошли в том числе генеральный директор t2 Сергей Эмдин и директор по стратегическому планированию t2 Светлана Сковрцова.

В финал конкурса вышли 15 проектов, среди них были выбраны 8 победителей, которые получили по 650 000 рублей и помощь в разработке антикризисной стратегии. Лучшими оказались проекты, посвященные инклюзии, трудоустройству людей с ограниченными возможностями, спортивным занятиям для особенных детей, профилактике зависимостей и реабилитации жертв насилия.

В жюри конкурса вошли:

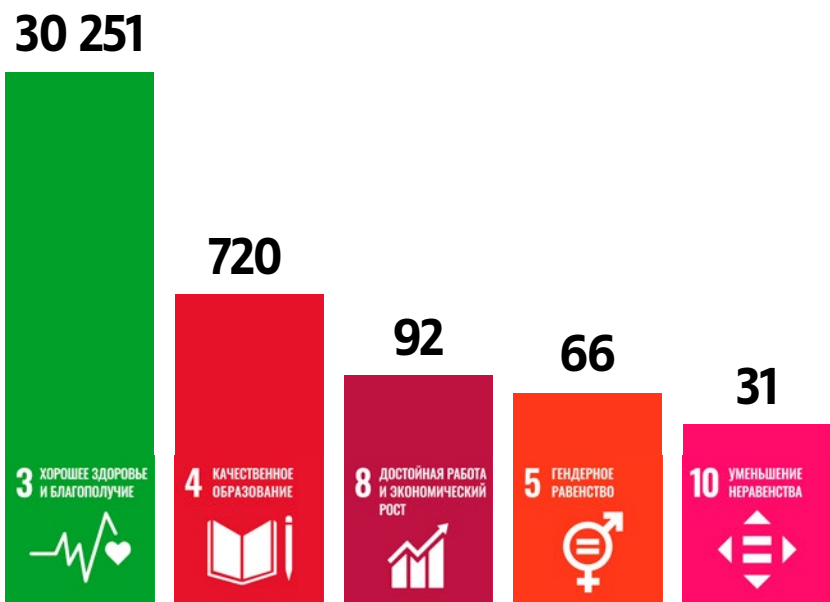
- Сергей Эмдин, генеральный директор t2
- Григорий Березкин, председатель совета директоров группы ЕСН
- Анна Тюшкевич, председатель совета директоров РБК
- Ирина Гофман, генеральный директор и президент международной вещательной компании ViasatWord
- Джери Калмис, генеральный директор Lamoda
- Татьяна Бурмистрова, председатель управляющего совета фонда «Навстречу переменам»
- Светлана Скворцова, директор по стратегическому планированию t2



Двенадцать проектов, вышедших в финал конкурса в 2019-2020 гг. являются участниками проекта «Инкубатор». Его цель помогать социальным предпринимателям увеличивать свое социальное воздействие, эффективно измерять достигнутый социальный эффект, укреплять операционную деятельность и становиться финансово устойчивыми.

Клиенты t2 также вносят свой вклад в поддержку конкурсантов с помощью благотворительного сервиса, запущенного оператором в 2016 году. Все собранные средства направляются на поддержку проектов, победивших в конкурсе «Навстречу переменам». Подробнее о платформе и других способах поддержки фонда – в разделе «Помочь» на сайте «Навстречу переменам».

В 2020 году социальные предприниматели, сотрудничающие с фондом, поддержали в рамках своих проектов 31160 детей и подростков, делая вклад в достижение пяти Целей в области устойчивого развития ООН. 96% этих детей получили поддержку, цель которой – изменить их отношение к чему-либо, их знания о чем-либо, а также дать им доступ к ресурсам, что в конечном счете улучшает качество жизни. 4% получили поддержку с долгосрочной перспективой, цель которой – показать им альтернативный, лучший путь, и в конечном счете изменить их жизнь.



Победители Всероссийского конкурса социальных проектов «Навстречу переменам — 2020»

Маргарита Ребецкая (Москва). «ВзаимоДействие» – инклюзивный театральный проект, в рамках которого создается арт-медиаконтент с участием людей с синдромом Дауна: спектакли, социальные ролики, документальное кино и тренинги.

Игорь Ананьев (Москва). Проект «Особая сборка» направлен на трудоустройство людей с ментальными нарушениями на предприятии по сборке и фасовке непищевых изделий.

Елена Панферова (Пенза). Центр НЕ#ЗАВИСИМОСТЬ и проект «Современная профилактика» – профилактика зависимостей у школьников с помощью научных шоу и занятий.

Дарья Алексеева (Москва). Центр выдачи гуманитарной помощи благотворительного фонда «Второе дыхание» в Костроме.

Дарья Алейник, Наталья Кишаковская (Санкт-Петербург). «Простор» – центр для проведения спортивных и развивающих занятий для особенных детей и их семей.

Вероника Антимоник (Москва). Фонд «Безопасный дом» – организация помогает людям, которые стали жертвами работорговли, подверглись эксплуатации и насилию, а также поддерживает детей и взрослых из уязвимых групп – воспитанников интернатов и детских домов, несовершеннолетних мам, мигрантов и др.

Анна Белоусова (Чкаловск, Нижегородская область). «УМка» – инклюзивный центр, где проводят развивающие и коррекционные занятия для семей с детьми, испытывающими сложности в социальной адаптации.

Надежда Самойлова (Санкт-Петербург). «Светлый город» – сеть детских центров для детей с тяжелыми нарушениями развития.



ОЗНАКОМИТЬСЯ
С ПОБЕДИТЕЛЯМИ
И ФИНАЛИСТАМИ
МОЖНО В ИХ
ВИДЕОПРЕЗЕНТАЦИЯХ

#ГЕРОИПЕРЕМЕН

В 2020 году фонд «Навстречу переменам» и «t2» в третий раз провели конкурс ответственной журналистики #ГЕРОИ-ПЕРЕМЕН. В нем участвуют авторы материалов о социальных проектах, инициативах и их лидерах. В этом году на конкурс поступили рекордные 360 заявок со всей России. Лучшими оказались журналистские работы о больничных клоунах, противостоянии жителей мусорному бизнесу и собаках-помощниках людей с ограниченными возможностями. Цель проекта – мотивировать СМИ к написанию материалов о социальных инициативах и тем самым сделать видимой деятельность тех героев, которые посвятили себя преобразованиям в обществе. Видео о проекте доступно по ссылке. В жюри фестиваля вошли исполнительный директор FORBES Глеб Прозоров, заместитель главного редактора ТАСС Дарья Пенчилова, директор по корпоративным коммуникациям t2 Кирилл Алявдин, президент VIASAT WORLD Ирина Гофман, главный редактор портала «Такие дела» Анастасия Лотарева и генеральный директор НМГ Ольга Паскина.



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

5.2 Взаимодействие с региональными органами государственной власти и местного самоуправления

Социальная деятельность t2 в регионах присутствия сфокусирована на стратегической благотворительности и предусматривает системный подход к социальным инвестициям. В различных регионах России компания инициирует и поддерживает партнерские проекты в области школьного, высшего и бизнес-образования, здравоохранения, культуры, социальной сферы и массового спорта.

Благотворительные проекты и социальные акции t2 по линии регионального GR осуществляются на основе подписанных соглашений о взаимодействии с правительствами субъектов федерации.

За прошлый год адресную помощь по рекомендациям региональных органов государственной власти получили детские учреждения Иркутской и Ленинградской областей. Обе социальные акции были непосредственно связаны с улучшением технологического оснащения в период вынужденного дистанционного обучения – оборудование студии учебных видео и приобретение планшетов.

Всего при взаимодействии с региональными органами государственной власти с 2011 по 2020 год реализовано 79 благотворительных проектов в 44 субъектах России Федерации. Помощь для приобретения необходимого

оборудования оказана 15 реабилитационным центрам, 21 образовательному учреждению, 12 детским домам и приютам, 9 детским больницам и санаториям, 4 центрам летнего отдыха и развития детского творчества.

Кроме того, в течение 2020 года продолжилось комплексное взаимодействие с высшими учебными заведениями для повышения лояльности молодежной аудитории. В 9 вузах регионов присутствия компании, а именно: в Дальневосточном (Владивосток), Северном Арктическом (Архангельск) федеральных университетах, Тюменском, Сыктывкарском, Воронежском, Мордовском, Смоленском, Мурманском государственных университетах и карельском филиале РАНХиГС реализовывался проект по присуждению именной

стипендии t2. Для Бурятского государственного университета компания приобрела в дар цифровую панель, позволяющую проводить видеоконференции в формате презентаций. В рамках сотрудничества с Санкт-Петербургским филиалом Высшей школы экономики был оборудован контакт-центр для консультационной помощи абитуриентам и студентам, что позволило вузу обработать более 16 000 звонков в период пандемии.

Также в 2020 году компания поддержала всероссийскую социальную акцию «Мы вместе» для организации помощи пожилым и маломобильным гражданам, находящимся в самоизоляции, попавшим в группу риска из-за распространения коронавируса.



5.3

Вклад компании
в реализацию
социально
направленных
проектов



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

Равный доступ к профессиональному образованию и дальнейшим карьерным возможностям

t2 развивает стипендиальные программы для студентов в различных регионах России. Цель таких программ не только принять участие в социальной жизни региона, но и помочь талантливой молодежи увидеть свой потенциал. В условиях ускоряющейся цифровизации работодатели часто сталкиваются с проблемой недостаточной практической подготовки молодых специалистов. Это связано с тем, что бизнес и промышленность не всегда способны

сформировать четкие профессиональные критерии, а вузы не всегда могут самостоятельно подобрать необходимые компетенции для специалиста новой цифровой экономики. Эту проблему позволяют решить коллаборации бизнеса с ВУЗами.

В 2020 году t2 заключила соглашение о долгосрочном сотрудничестве с петербургским государственным университетом аэрокосмического приборостроения (ГУАП). Главная цель партнерства – реализация совместных проектов в области развития практических знаний студентов. Документ предусматривает организацию ряда совместных мероприятий, программы стажировок и практики студентов университета в подразделениях компании, совместных мастер-классов, консультаций, тренингов, семинаров, круглых столов, конкурсов с участием экспертов t2.

Также оператор подписал соглашение о сотрудничестве с Мордовским государственным университетом. Партнерство направлено на повышение уровня практико-ориентированного образования, развитие научно-исследовательской и культурной деятельности в регионе. Спикеры t2 проводят для студентов мастер-классы и лекции, а авторы лучших кейсов, направленных на создание телекоммуникационных проектов и разработку цифровых сервисов, получают гранты по итогам конкурса.



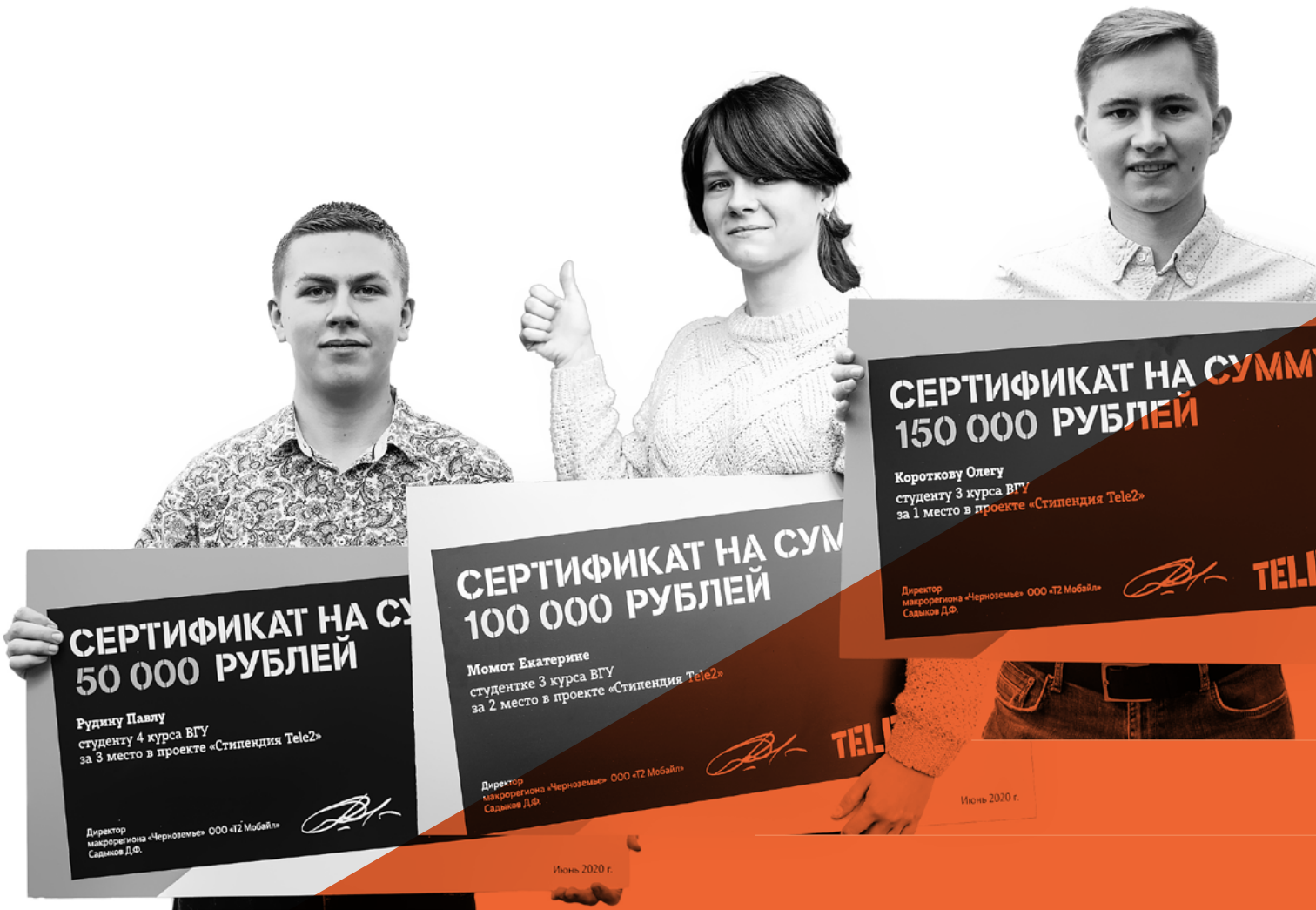
Для студентов Тюменского государственного университета t2 запустила образовательную конкурсную программу. Авторы пяти лучших проектов в области IT и телекома разделили общий стипендиальный фонд на 300 000 рублей. Поучаствовать в интеллектуальном соревновании могли учащиеся любой образовательной программы и курса без требований к успеваемости. Аналогичный конкурс с призовым фондом в 200 0000 рублей t2 второй год подряд проводит для студентов Тюменского государственного университета, а также для студентов Сыктывкарского государственного университета.



t2 совместно с Карельским филиалом Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации определил авторов лучших исследовательских работ, посвящённых проблематике цифровизации различных сфер экономики. Среди победителей распределили грант в размере 300 тысяч рублей. В декабре 2020 года внос был открыт прием заявок на участие в стипендиальной программе для студентов Карельского филиала РАНХиГС. Команда, которая предложит самое инновационное решение для бизнеса и вуза может претендовать на грант 100 000 рублей.

В совместном проекте с Северным Арктическим федеральным университетом (САФУ) t2 определила авторов лучших исследовательских работ, посвящённых влиянию цифровых технологий на развитие северных территорий. На суд представили виртуальный институт, идею использования дронов для оценки качества мобильной связи, приложение для визуализации результатов научного исследования и другие проекты. Победители разделили между собой призовой фонд в 200 000 рублей.

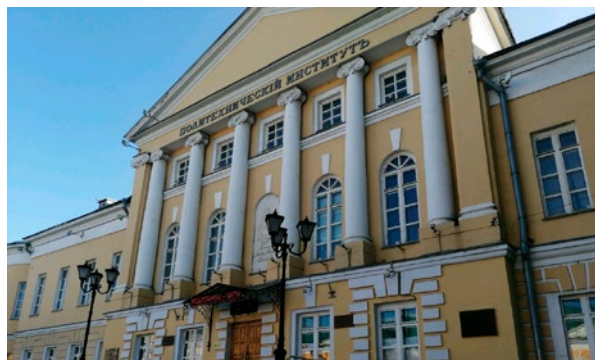
В рамках сотрудничества с Воронежским государственным университетом t2 поддержала именной стипендией авторов лучших работ, направленных на улучшение качества жизни с помощью современных технологий. Студентам были предложены такие темы как «Умный город», «Как тебе такое, Илон Маск?» и «Я знаю, как надо». Семь стипендиатов разделили между собой призовой фонд в 300 000 рублей.





В декабре 2020 года t2 открыла прием заявок на участие в стипендиальной программе для студентов Псковского государственного университета. Авторы интересных решений для бизнеса могут претендовать на гранты от 40 000 до 100 000 рублей. В этом же месяце в рамках сотрудничества с Дальневосточным федеральным университетом t2 уже в четвертый раз запустила конкурс на именные стипендии. Работа над кейсами поможет студентам проявить креативность мышления и воплотить интересные идеи в своем же университете.

В 2020 году t2 заключила соглашение с Ярославским Государственным Университетом о проведении обучающих семинаров и тренингов, в том числе в области анализа «Big Data» в сотовой сети. В рамках соглашения с Владимирским филиалом РАНХиГС и с Тверским государственным университетом t2 также проводит семинары, обучает студентов технологиям мобильной связи, поддерживает некоторые студенческие мероприятия и помогает учащимся адаптироваться к современным требованиям на рынке труда. Для студентов Рязанского филиала Московского политехнического университета оператор подготовил программу наставничества в области реализации различных телеком-проектов.



В рамках соглашения с Ивановским государственным политехническим университетом оператор оснастил лабораторию вуза моделью базовой станции и развернул специальную зону покрытия для проведения ребятами опытных работ.



В ноябре 2020 года t2 и Смоленская областная технологическая академия заключили соглашение о сотрудничестве, которое включает в себя проведение семинаров и лекций о технологиях мобильной связи в центре цифрового образования «IT-Куб», а также поддержку мероприятий для учащихся. Обучающиеся центра делают первые шаги к своей будущей профессии и t2 дает им возможность расширить свой профессиональный кругозор.

t2 реализует социально-ориентированные проекты в рамках соглашения с правительством Иркутской области. В течение нескольких лет сумма инвестиций в регионе превысила 12 миллионов рублей. В октябре 2020 года t2 оснастила лицей Иркутского государственного университета интерактивной видеостудией для онлайн-занятий. Студия



включает в себя прозрачный экран, пять мониторов, проектор и камеру. Преподаватель может рисовать на экране от руки, выделять текст, загружать презентацию и работать с ней как с интерактивным элементом. В режиме реального времени можно подключиться к Zoom, Skype и другим приложениям для онлайн-общения. Новая видеостудия дает возможность не только записывать уроки на профессиональном уровне, но и транслировать научно-популярные лекции для учащихся, проводить внутренние и внешние мероприятия.



Учиться по другим правилам и применять новые цифровые технологии могут теперь и учащиеся Байкальского государственного университета: t2 передала университету интерактивную панель. Панель позволяет просматривать видео, сайты, делать тестовые задания, устанавливать различные программы.

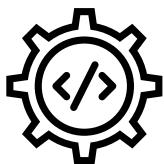
Костромскому госуниверситету t2 передала интерактивную панель. На экране диагональю 75 дюймов могут работать до 10 человек. Кроме того, в неё встроили 3 графических редактора, которые позволяют рисовать, создавать 3D-макеты как поверх презентаций, так и отдельно от них. Представители t2 решили показать, на что способна интерактивная доска, и провели с ее помощью лекцию о мобильной связи в Костроме.



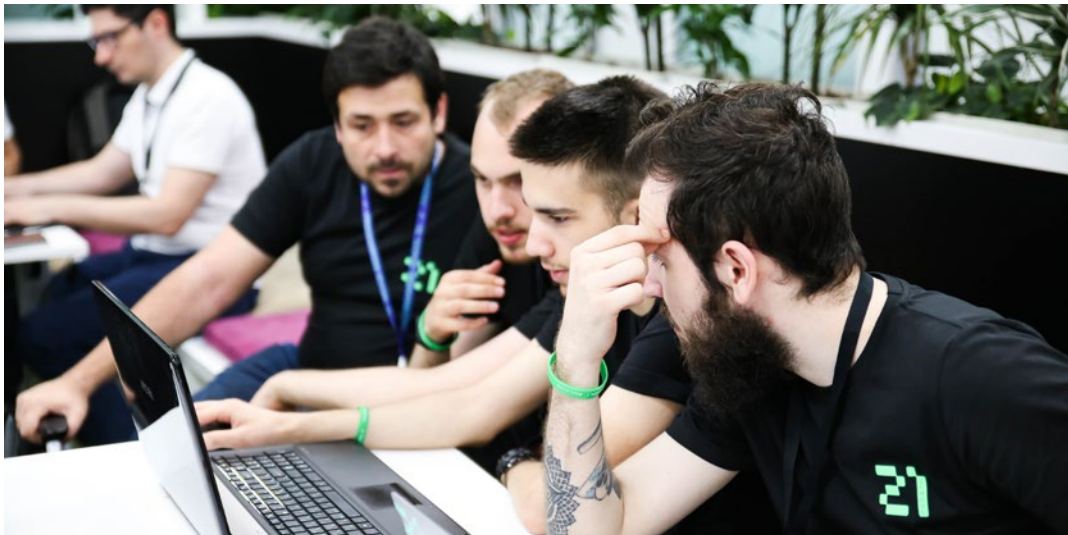
В рамках акции «Помоги учиться» и соглашения с правительством Ленинградской области t2 обеспечила бесплатным мобильным интернетом и планшетами школьников четырех специализированных образовательных учреждений, у которых нет персональных компьютеров дома для прохождения дистанционного обучения. Планшеты и SIM-карты передали в четыре образовательных учреждения Ленинградской области: Назийского центра социально-трудовой адаптации и профориентации, Сясьстройской школы-интерната и Кировской школы-интерната, реализующих адаптированные образовательные программы, а также Мгинской школы-интерната, реализующей адаптированные образовательные программы для детей с нарушениями зрения.

Уникальный проект был запущен в 2020 году совместно с Петербургским филиалом НИУ ВШЭ – контактный центр для студентов ВУЗа. t2 предоставила все необходимое оборудование, от гарнитур и компьютеров до облачной автоматической станции, а также провела обучение для студентов, работающих в качестве операторов. Уникальность проекта состоит в том, что он действует не просто как кол-центр любого из вузов, но также собирает данные для оптимальной работы сайта, будущей приемной комиссии и вуза в целом.





В августе t2 провела онлайн-хакатон для разработчиков, UI/UX-дизайнеров и продуктологов – t2 Solution Days. Участникам предлагалось сделать новую версию «Маркета t2», подготовить редизайн тарифа-конструктора, придумать программу лояльности на базе технологий дополненной реальности, сделать прототип многопользовательской игры, создать виджет для iOS 14 или приложение для умных часов. В хакатоне приняли участие 200 команд, состоящих из продуктолога, дизайнера и двух разработчиков. Призовой фонд составил 500 тысяч рублей.



В 2020 году t2 выступила партнером Всероссийского просветительского проекта «Моя страна – моя Россия». Победительница в номинации «Моя предпринимательская инициатива. Креативные индустрии для развития регионов» получила от компании сертификат на 200 000 рублей за проект «Больше, чем профессия».

В рамках поддержки Всероссийского фестиваля науки NAUKA 0+ t2 вручила сертификаты на год бесплатной связи и сувениры победителям и призерам конкурса «Ученые будущего» в номинациях программирование и математика. Также компания обеспечила связью организаторов мероприятия, предоставила экспонаты «Город будущего» в виртуальный музей фестиваля и прочитала лекцию об эволюции стандартов связи «На стыке времён: эволюция мобильной сотовой связи сквозь десятилетия. Взгляд в будущее».



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

Доступная образовательная поддержка личностного роста

В кратчайшие сроки после введения режима самоизоляции – за рекордные три недели – t2 запустила особое digital-пространство для общения и досуга. В «Доме по другим правилам» t2 проходят лекции, эксклюзивные мастер-классы, тренировки, выставки, кинопросмотры. Стратегическим партнером проекта на запуске стал Государственный Эрмитаж, который провел виртуальные экскурсии по музею. Посетители «Дома по другим правилам» увидели постоянные экспозиции музея, а также попали в места, обычно закрытые для публики.

В разделе «Лекторий» выложено более 120 видеоматериалов от просветительского проекта Arzamas, «Москва глазами инженера», института «Стрелка», МАММ, Еврейского музея и центра толерантности, Музея космонавтики и Дарвиновского музея, Екатеринбургского музея изобразительных искусств, Ельцин центра, а также различных экспертов. Фильмы в «Кинозале» посмотрела примерно четверть гостей дома по другим правилам. 21% посетителей стали зрителями онлайн-концертов в «Гараже», в том числе и

выступление на квартирнике певицы Ёлки. Эта трансляция стала самой популярной за все время работы онлайн-дома – ее посмотрели 1,5 миллиона человек. В число миллионных трансляций вошли «Гуляем по южному базару и готовим блюда», «Дворы Санкт-Петербурга», «Как из одного коктейля сделать десять». Большой популярностью у гостей дома пользовался и «Тренажерный зал» – в нем побывали 20% гостей digital-пространства. В этом разделе помимо тренировок для разного уровня физической подготовки есть и уроки медитации. В разделе «Кухня» участники готовят фирменные блюда вместе с шеф-поварами популярных ресторанов, а в разделе «Бар» учатся делать домашние вечеринки.





Зайти «в гости» в онлайн-дом оператора может любой человек, весь контент доступен бесплатно и без дополнительных условий. С момента открытия в «Доме по другим правилам» побывало более 3 млн гостей. При этом половина пользователей стали регулярными посетителями площадки. Пользователи не потеряли интерес к проекту и после окончания периода самоизоляции и нашли для себя занятия по душе.

Рост предпринимательской активности как фактора устойчивого развития российских регионов

Поддержка перспективных начинаний в области малого и среднего бизнеса и содействие росту предпринимательской активности — один из приоритетов социальной политики t2.

Сотрудники t2 регулярно выступают на различных федеральных и региональных бизнес-конференциях, таких, как «Телеком» газеты «Ведомости», Mobile 360 Russia & CIS GSMA, X Excellence in Contact Center Online Summit, «HR-2020. Антикризисные решения» РБК. Представители компании

рассказали об изменении поведения клиентов в пандемию, о запуске новых сервисов и продуктов, соответствующих ценностям клиента, об интеграции с другими лидерами рынка.

t2 является членом многих региональных ТПП – Воронежской, Восточной Сибири, Бурятии, Вятской. Региональные ТПП объединяют сотник компаний из различных сегментов и отраслей экономики – средний и малый бизнес, крупные предприятия, общественные и образовательные организации. Торгово-промышленные палаты являются негосударственными некоммерческими организациями и входят в систему ТПП Российской Федерации. Основной задачей ТПП является содействие развитию предпринимательства, выстраивание эффективных взаимоотношений бизнеса и власти.

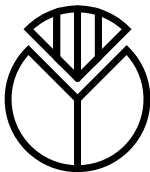


Развитие социального предпринимательства как инструмента решения социальных проблем на региональном уровне

В декабре 2020 года фонд «Навстречу переменам» при поддержке t2 провел первое в России инвестиционное импакт-шоу. «Навстречу импакт-инвестициям» – образовательная программа для социальных предпринимателей, направленная на развитие этого инновационного финансового инструмента. Он помогает социальным предпринимателям найти деньги на реализацию своего проекта, инвесторам – получить доход, обеим сторонам – решить конкретную социальную проблему и достичь измеримых изменений в обществе.



Зрители трансляции онлайн-финала программы могли оценить инвестиционный потенциал импакт-проектов и их вклад в решение социальных проблем. У каждого участника было 5 минут, чтобы рассказать о бизнес-идее, ее социальном эффекте и финансовых показателях.



Эксперты и инвесторы проанализировали проекты с точки зрения инвестиционного потенциала и сформировали рейтинг победителей. В шоу принимали участие эксперты: Мария Аксенова, президент Ассоциации экспортеров образования; Александр Горный, венчурный инвестор и сооснователь United Investors, Сергей Дашков, бизнес-ангел и сооснователь клуба венчурных инвесторов Angelsdeck; Владислав Глинберг, венчурный инвестор и генеральный директор «Старт Инвест»; Юрий Войцеховский, член совета директоров инвестиционной компании ТРИНФИКО; Сергей Ореханов, директор Ассоциации участников инновационного и венчурного финансирования. Среди победителей сеть детских языковых центров, пансионат для пожилых людей, центры социальной адаптации для детей с особенностями, площадка для развития волонтерского туризма и другие проекты.

Сотрудники t2 также регулярно участвуют в качестве экспертов на мероприятиях, поддерживающих социальное предпринимательство. Так, в ноябре 2020 года директор по корпоративным коммуникациям t2 Кирилл Алявдин выступил на форуме «Корпоративное волонтерство» Ассоциации менеджеров России.





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

Борьба с цифровым неравенством, вклад в развитие сети в регионах

В 2020 году на уровне генерального директора компании и глав регионов было заключено 8 новых соглашений – с Еврейской Автономной Областью, Новгородской, Псковской, Ростовской, Смоленской, Волгоградской, Иркутской, Ленинградской областями в сфере цифровизации экономики и развития телекоммуникационной инфраструктуры на территории регионов. Цель сотрудничества – взаимодействие оператора и областного правительства в области развития и модернизации информационно-телекоммуникационной инфраструктуры региона, повышение уровня доступности цифровых сервисов и услуг, увеличение инвестиций в экономику области и повышение уровня и качества жизни населения.

Благодаря партнерству с правительством Пензенской области t2 установила базовые станции, работающие во всех современных стандартах связи, на территории 12 районов Пензенской области. Целью проекта было обеспечение жителей отдаленных, труднодоступных и малых населенных пунктов региона голосовой связью и высокоскоростным мобильным интернетом. По завершении строительства более 17 тысяч жителей области получили возможность пользоваться качественными и современными услугами мобильной связи в полном объеме.



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

Поддержка благотворительных и волонтерских инициатив

В период начала пандемии t2 поддержала проект Общероссийского Народного Фронта и движения «Волонтеры-медики». Компания выделила телефонные номера с бесплатной связью волонтерам, взявшим на себя обязанность помогать пожилым и маломобильным жителям Иванова.

В тот же период t2 обеспечила бесплатной мобильной связью медицинский персонал Калужской областной клинической больницы, в которой развернули отделение для больных COVID-19. Чтобы врачи и медсестры всегда были на связи даже при нахождении в «красной зоне», t2 выделила телефонные номера и обеспечила пользование услугами на бесплатной основе.



Оператор также продолжает сотрудничество с поисково-спасательным отрядом «Волонтер». С 2016 года t2 обеспечивает бесперебойную работу телефона горячей линии поисково-спасательного отряда, все затраты на обслуживание данного номера компания берет на себя.

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

Команда контактного центра Челябинска в декабре приняла участие в ежегодной благотворительной акции «Снеговики-добряки». Акция проходила под эгидой Уполномоченного по правам ребенка в Челябинской области. Письма детей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, собирали омбудсмен и благотворительные некоммерческие организации региона. Участники ежегодной акции исполняют желания детей. Письма детей распределялись среди участников в декабре на флешмобах снеговиков. А вручение подарков состоялось в канун Нового года.

В рамках благотворительной акции «Елка добра» директор калужского филиала t2 Елена Николаева и заместитель губернатора региона Дмитрий Разумовский исполнили мечту девочки Ксении из Юхнова. Для Ксении и ее родителей провели экскурсию по офису компании, рассказали о работе сотрудников технического и коммерческого отделов, а также показали, как функционирует одна из важнейших систем, отвечающих за возможность звонить и пользоваться мобильным интернетом, – коммутатор.



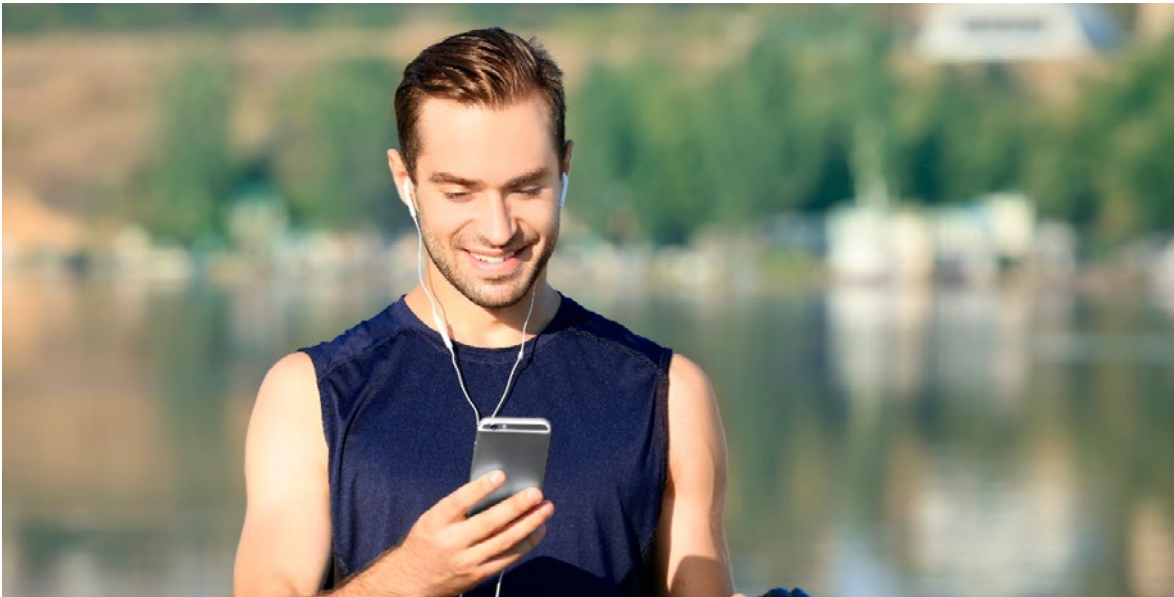
Весной 2020 года четырем семьям из поселков Угольный и Михалково, а также села Хрущево вручили ноутбуки от спонсоров и администрации города Тулы. А оператор t2 дополнил подарки современными 4G-модемами и бесплатным высокоскоростным интернетом. В результате дети получили полное техническое оснащение для того, чтобы окончить учебный год в формате дистанционного обучения.



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

Популяризация здорового образа жизни

В сентябре 2020 года t2 запустила ЗОЖ-портал, где абоненты могут найти полезную информацию о трендах и новых направлениях в сфере здорового образа жизни. Клиенты могут заниматься спортом с помощью персональных онлайн-тренировок, подобрать удобную схему правильного питания в зависимости от режима занятий и познакомиться с техниками самомассажей. Здесь же опубликована информация об экопродуктах, кинезиотейпировании, витаминах, способах диагностики здоровья и многое другое. Также на портале доступны ежедневные помощники тех, кто следит за своим здоровьем, – калькуляторы КБЖУ (калории, белки, жиры, углеводы), давления и др.



Повышение доступа к качественной медицинской помощи

2020 | ОТЧЕТ О КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ



При содействии t2 общественное движение «МамКомпания» ежедневно оказывает консультации по телефону, в мессенджерах WhatsApp, Viber и через группу «ВКонтакте» в Тульской области. Ранее служба отвечала на вопросы, связанные с воспитанием, обучением, пособиями на детей и тому подобные, а с 2014 года стала квалифицироваться только на тематике кормления детей раннего возраста. За последние шесть лет было оказано около 4 200 консультаций. В 2011 году t2 выделила красивый номер для открытия горячей линии Тульского регионального общественного Движения поддержки семьи «МамКомпания». А в конце 2019 года обеспечила службу бесплатной мобильной связью и интернетом. За 2020 год было обработано более 600 обращений.

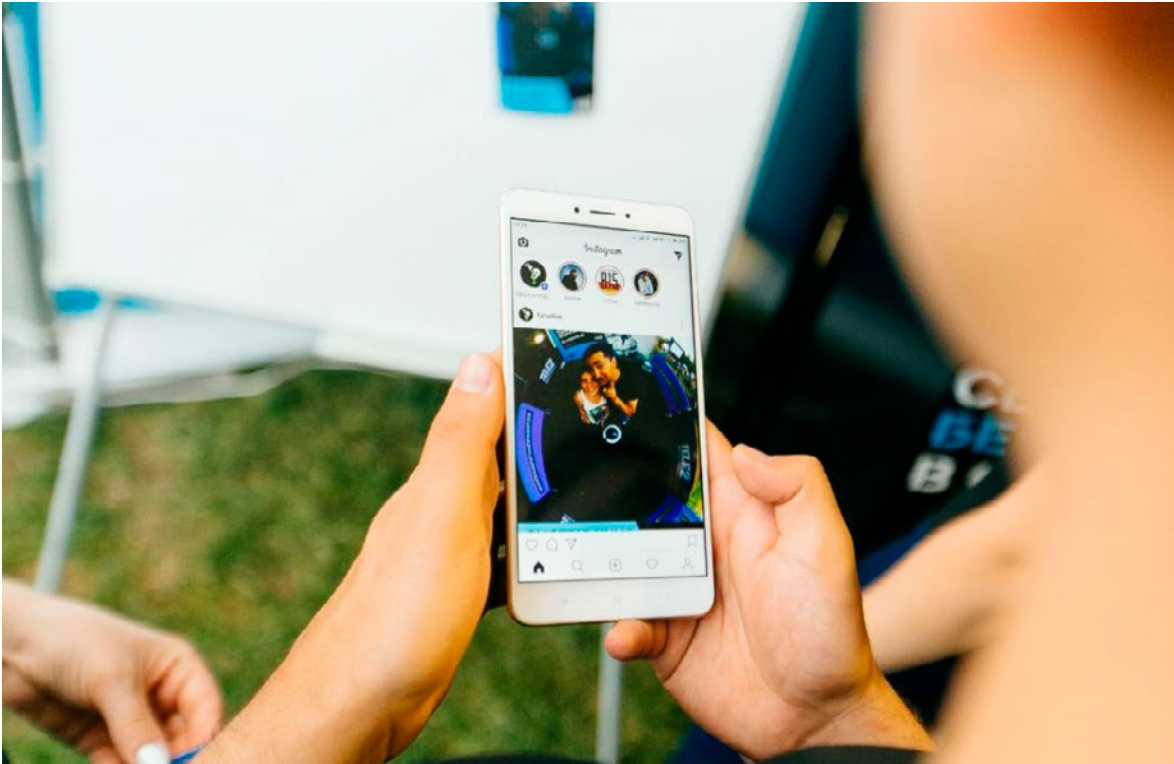


Повышение доступа населения к культурным и спортивным мероприятиям

t2 продвигает концепцию «Другие правила» и приветствует нестандартный взгляд на привычные вещи, в том числе в сфере искусства, стиле жизни, спортивных увлечений и досуга.

Оператор традиционно выступает партнером праздничной программы мероприятий, посвященной Дню городов в Подмосковье. t2 организовала собственные интерактивные площадки в Ступино, Королеве и Реутове. В каждом городе работали зоны интерактивных развлечений. В фотозоне t2 гости могли снять музыкальный ролик и сразу опубликовать его в соцсетях. В инновационной кофейне посетителей обслуживал робот, а для самых маленьких жителей работала детская зона.

Также оператор запустил для жителей Подмосковья уникальный проект: у каждого желающего появилась возможность сделать известным особенное для него место, рассказав о нем на платформе «Твой город». Стандартный список достопримечательностей – исторические памятники, здания, монументы – оператор дополнил местами, которые играют важную роль в жизни местных жителей. Всего проект охватил 20 городов региона.



Фестивали open air в 2020 году – нечастое явление. Для t2 особенно важно сделать редкие летние мероприятия максимально комфортными для каждого гостя. Так, специально для посетителей фестиваля музыки и архитектуры Signal 2020 оператор провел работы по усилению сигнала и увеличению скорости мобильного интернета и организовал для желающих возможность подключения к сети. Также участники могли воспользоваться установленной оператором станцией для подзарядки гаджетов.

В Москве t2 второй год подряд стал партнером катка в Парке Горького. В этот раз абоненты могли воспользоваться привилегиями оператора и приобрести билеты на любой сеанс со скидкой 20%, а также получить чашку ароматного кофе в подарок.



В партнерстве с проектом «Голос города» t2 запустила интерактивные экскурсии «На связи с городом» в Ростове-на-Дону. В течение четырех месяцев с пятницы по воскресенье жители и гости Ростова-на-Дону могли совершенно бесплатно познакомиться с историческим центром и его знаковыми местами с помощью смартфона, наушников и мобильного 4G-интернета от t2. Маршрут интерактивной экскурсии «На связи с городом» пролегал через 13 достопримечательностей, расположенных в центре донской столицы. Для этого оператор разработал специальное приложение и карту города. В рамках этого проекта были организованы специальные экскурсии для школьников и студентов Ростова.



26 сентября на взлетно-посадочной полосе красноярского аэропорта состоялся благотворительный забег на 5 км. Наблюдать за событием можно было в режиме онлайн — t2, партнер мероприятия, организовала трансляцию уникального забега «Улетная пятерка». По данным оператора, в официальном сообществе красноярского аэропорта трансляцию посмотрели более 16 700 человек, на YouTube-канале Siberman — более 5 400 зрителей. Во время проведения забега на перроне аэровокзала и

взлетно-посадочной полосе могли присутствовать только участники забега и технический персонал, болельщики не допускались. Онлайн-трансляция, организованная с помощью 4G-интернета t2, стала единственной возможностью для зрителей побывать на забеге и поболеть за своих родных. В комментариях к трансляции отметились мамы и даже бабушки, которые поддерживали своих близких.



Забег «Улетная пятерка» - онлайн-трансляция
17 097 просмотров



В 2020 году t2 запустила проект для поклонников городских экстремальных видов спорта – райдеров, фрираннеров, bmx-байкеров, скейтеров и других спортсменов. Уличные состязания прошли в 8 городах России. Принять участие в Urban Battle могли и одиночные участники, и команды, каким бы видом спорта они не занимались: скейтбордингом, bmx-райдом, фрираном, паркурором, скоростными заездами на роликовых коньках или самокатах. Экстремалы также тестировали 4G-интернет t2 в разных городских локациях, на разных средствах передвижения и на разных скоростях. А зрители стримов могли убедиться, что видео заездов транслируется в высоком качестве и без задержек. Впоследствии эти эфиры стали частью профессионального видеоролика каждой команды: всем прошедшим отбор участникам t2 помогла создать профессиональное видео заезда. Приглашенное жури выбрало лучших райдеров в каждом городе, а затем они сразились за главный приз на онлайн-финале, прошедшем в Москве.

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

t2 ведет активную просветительскую деятельность по повышению грамотности населения в области мобильной связи и современных средств коммуникации. Эта работа направлена на тех владельцев мобильных устройств, которые недостаточно осведомлены о преимуществах использования мобильного интернета или не знают правил безопасного поведения в сети. Такие проекты компания реализует совместно с общественными организациями и образовательными учреждениями.

С июля 2019 года t2 реализует масштабную социальную кампанию «Переведи бабушку в интернет». Ее цель – привлечь внимание к неудобствам, с которыми сталкивается старшее поколение из-за неумения использовать современные технологии.



Чтобы внуки могли научить старшее поколение пользоваться мобильным интернетом, t2 разработала ряд инструментов. Основной из них – комплект из смартфона с большим экраном, предустановленных приложений и «Путеводителя по мобильному интернету». Старшее поколение также может подключить новый тариф t2 «Социальный», ориентированный на льготные категории населения. Онлайн-версия путеводителя доступна на странице акции, а печатное руководство распространяется в салонах связи оператора.

В апреле 2020 года t2 и Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы запустили для старшего поколения горожан серию онлайн-лекций о возможностях мобильного интернета. Оператор считает необходимым поддерживать людей, которые находятся в зоне риска в период распространения вирусной инфекции, и предлагает им пройти дистанционное обучение на специальном портале «Я дома» и YouTube. t2 выпустила несколько образовательных видеороликов специально для старшего поколения с рассказом о том, как эффективно использовать мобильные приложения и сервисы. Специалисты компании рассказали о возможностях социальных сетей и основах цифровой грамотности.

Просветительские и образовательные мероприятия о сотовой связи

t2 ведет активную просветительскую деятельность по повышению грамотности населения в области мобильной связи и современных средств коммуникации. Компания рассказывает людям о преимуществах безопасного использования мобильных устройств, о новых возможностях, которые им приносят современные телекоммуникационные технологии. Сотрудники t2 проводят мастер-классы по мобильным технологиям, например, «Как эффективно решать вопросы онлайн» в рамках празднования дня

1

2

3

4

5

6

рождения проекта «Мой социальный центр». В Сыктывкаре представители t2 прочитали лекции для участников хакатона на площадке СГУ.

Директор Мурманского филиала компании выступила перед абитуриентами МАГУ и рассказала будущим студентам о цифровых технологиях, которые сегодня активно внедряют в бизнес-процессы, как корпоративная культура помогает добиться эффективности компании, как поддерживать стремление сотрудников постоянно учиться новому с помощью системы цифровых образовательных сервисов.

6

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА t2



Экологическая политика — важная сфера корпоративной ответственности t2. Применяя стратегию предупреждения рисков, компания уделяет особое внимание экологическим аспектам в процессе технического развития сети во всех регионах присутствия. Рабочие регламенты t2 полностью соответствуют законодательству РФ и включают дополнительные требования по обеспечению экологической безопасности. Все сотрудники проходят инструктаж в соответствии с лучшими отраслевыми практиками.

Продукты и услуги t2 способствуют увеличению вклада компании в повышение экологической устойчивости, так как переход на цифровые технологии способствует значительному снижению уровня вредных воздействий на окружающую среду. t2 предоставляет свои услуги потребителям в полном соответствии с требованиями экологического законодательства и нормами ведения бизнеса, принятыми в компании. t2 стремится к тому, чтобы этот подход разделяли не только сотрудники, но и партнеры. Компания проверяет всю информацию об экологических рисках, поступающую из различных источников. Эти сообщения, как и предложения о способах снижения угроз, оператор учитывает при техническом развитии сети. Сотрудники t2 прошли тренинги по оперативному реагированию в чрезвычайных ситуациях.

Вопросы экологии занимают определяющее место в системе ЦУР ООН, от их решения во многом зависит будущее нашей цивилизации. Для компании t2, определяющей свою стратегию как стратегию устойчивого развития, целевой ориентир в области экологии и охраны окружающей среды позволяет выстроить согласованную деятельность профильных подразделений и обеспечить последовательность действия по всей цепочке в соответствии с целью.

t2 использует современные технологии связи, разработанные с учетом российских и международных технологических и экологических стандартов, не наносящие вреда природе и здоровью человека. Практикуя проактивный



подход, t2 выявляет и учитывает экологические риски, изучает мировой опыт в этой области и активно внедряет современные разработки по профилактике и минимизации негативных техногенных эффектов в своей деятельности.

Экологическая политика t2предполагает снижение негативных последствий для окружающей среды от ведения бизнеса за счет:

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



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

Снижение потребления энергоресурсов и уровня выбросов углекислого газа

Для сохранения природного баланса и предотвращения вредного влияния технических работ на окружающую среду, на всех этапах проектов по строительству сети t2 использует технологии и оборудование, которые считаются передовыми в области экологической безопасности и ресурсосбережения.

t2 ведет учет и осуществляет контроль потребления энергии. Основные потребители электроэнергии в компании — коммутаторы, базовые станции, центры обработки данных. t2 проводит последовательную политику снижения расхода электроэнергии за счет использования современной техники и внедрения мер энергосбережения. Благодаря стабильному технологическому прогрессу в отрасли мы имеем возможность использовать новейшие базовые станции, аккумуляторы, кондиционеры базовых станций, ретрансляторы. Выход на рынок услуг связи 3G и 4G

позднее конкурентов позволил t2 повсеместно установить оборудование с большей производительностью и меньшим энергопотреблением. Так, например, построена московская сеть оператора, крупнейшая в России.

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

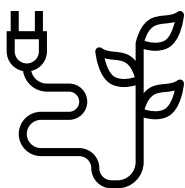
Борьба с изменением климата

С помощью партнеров и клиентов t2 стремится минимизировать масштаб выбросов углекислого газа и тем самым воспрепятствовать изменению климата. Компания предъявляет жесткие требования ко всем сферам деятельности, связанным с выбросами CO₂, в частности к эксплуатации транспорта и организации поездок персонала.

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

Снижение электромагнитного излучения

Один из основных элементов системы сотовой связи — базовые станции, которые работают в режиме приема и передачи сигнала на мобильные устройства, находящиеся в зоне их действия, являются источником электромагнитного излучения. За 20 лет использования сотовой



связи негативное воздействие на здоровье человека и окружающую среду не подтверждено. Согласно данным мониторингов, проведенных в разных странах, почти в 100% случаев электромагнитная обстановка в квартирах и офисах здания, на котором установлена базовая станция, не отличается от фоновой в соответствующем диапазоне частот для данного района. На основе научных исследований разработаны международные и российские стандарты, устанавливающие протокол безопасной эксплуатации такого оборудования. Российские санитарные нормы и требования, предъявляемые к оборудованию сотовых операторов, в десятки раз жестче, чем западные. В Европе предельная норма электромагнитного излучения составляет 1 мВт/см², в России — 0,01 мВт/см². Но даже при такой разнице в нормативах оператор относится к установке базовых станций с особым вниманием.

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

Компания также считает важным информировать население о правилах безопасного использования мобильной связи. Эксперты t2 регулярно выступают на круглых столах, конференциях и форумах, принимают участие в просветительских мероприятиях, в теле- и радиопередачах, на которых совместно с другими операторами мобильной связи и общественными организациями делятся актуальной информацией и отвечают на вопросы абонентов.



Сохранение природного ландшафта

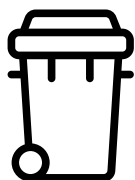
Стремясь поддерживать естественный баланс, t2 целенаправленно ограничивает вмешательство в природный ландшафт, с тем чтобы объекты сотовой связи органично вписывались в архитектурный облик городов и сел. Перед установкой оборудования проводятся необходимые согласования, в том числе с участием местных жителей.

Утилизация, переработка и повторное использование материалов

t2 с вниманием относится к вопросам переработки и повторного применения материалов и изделий. Неиспользуемое электрическое и электронное оборудование переориентируется на другие задачи внутри компании или передается сторонним организациям.

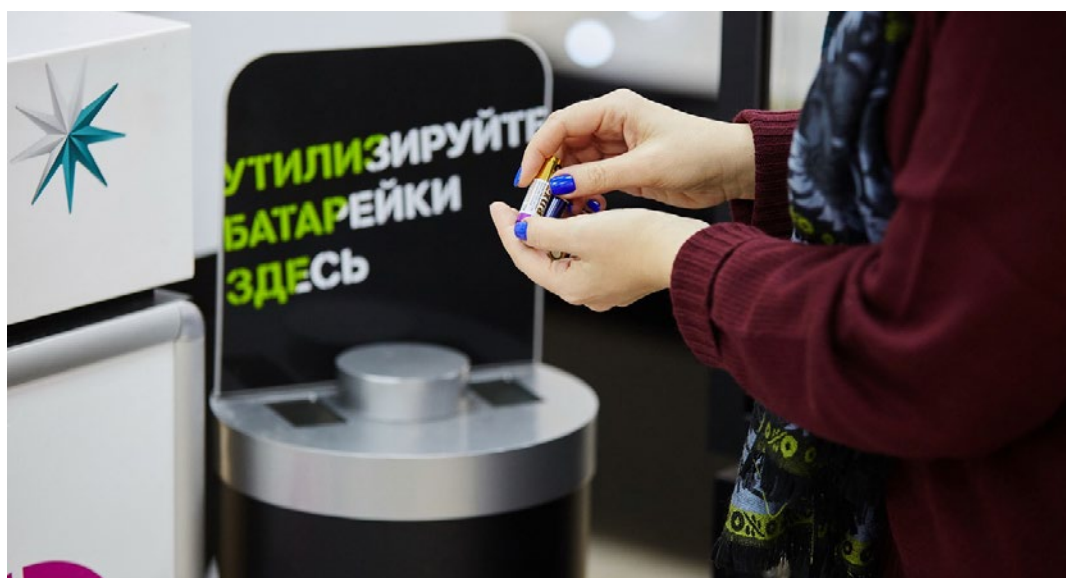
Оператор минимизирует объем работ с экологически вредными веществами, стремится применять упаковку и материалы из нетоксичного сырья, доступного для вторичной переработки и использования. t2 утилизирует изношенное офисное и технологическое оборудование в соответствии с требованиями законодательства и по возможности привлекает к переработке сертифицированные компании либо передает оборудования на благотворительность.

Аккумуляторы и батарейки, выработавшие свой ресурс, часто утилизируют как обычные бытовые отходы. Всего одна батарейка способна загрязнить опасными металлами и соединениями 20 кв. м земли. Эту проблему может решить только системный подход к сбору, логистике и утилизации таких небезопасных отходов. Контейнеры для сбора батареек стоят во многих офисах компании. И уже несколько лет в салонах t2 в различных регионах идет сбор батареек. За это время компании удалось не только собрать около тонны отработанных батареек, но и привить





экологические привычки посетителям розницы. В 2020 году t2 значительно расширила географию салонов, где посетители могут сдать отработанные элементы питания на переработку, и увеличила их количество до 39. Оттуда сданные батарейки отправляются в Челябинскую область на специализированное предприятие по переработке. Около 90% массы элемента питания возвращается в повторный оборот без вреда для природы и окружающей среды.



В отличие от батареек, проблема утилизации телефонов в России известна гораздо меньше, сдать телефоны практически некуда. Пользователи вынуждены выбрасывать ненужные аппараты или копить их «до лучших времен». Еще меньше людей знают, что в телефонах содержится ряд ценных металлов (например, кобальт), первичная добыча которых происходит в опасных условиях, хотя переработка позволяет использовать их повторно. Утилизация таких отходов критически важна, но требует специальной инфраструктуры для сбора – контейнерные площадки не годятся.

В 2019 году t2 запустила первый операторский экопроект «Переплавка», чтобы объяснить важность переработки мобильных телефонов, побудить клиентов всех операторов утилизировать их правильно и создать удобную и надежную инфраструктуры для решения проблемы. В 2020 году география проекта расширилась и охватила 64 региона.

Наиболее активно в «Переплавке» участвуют жители регионов Поволжья и Москвы. Собранные телефоны отправляются в корпорацию «Экополис» – единственный в России комплекс заводов по экологичной утилизации отходов электронного и электротехнического оборудования.



Проблема электронного мусора – одна из самых острых на планете. Хотя смартфоны живут в сети операторов намного дольше кнопочных аппаратов, пользователи обновляют мобильные телефоны чаще другой электроники. Ненужные аппараты копятся дома или отправляются на свалку, усугубляя проблему электронного мусора. Чтобы привлечь внимание к проблеме и поддержать проект «Переплавка» в 2020 году, оператор запустил рекламную кампанию, а также спецпроекты в СМИ и социальных сетях. Так, на канале «Пятница!» ведущие Андрей Бедняков и Анна Хилькевич поддержали проект, сняв телесториз с призывом заботиться о природе и приносить старые телефоны на утилизацию в салоны связи t2.

t2 также провела исследование, чтобы выяснить отношение людей к вопросам утилизации техники. Более 66% респондентов, принявших участие в «Переплавке», считают важным правильно утилизировать технику для борьбы с загрязнением окружающей среды. Кроме того, по сравнению с первой «Переплавкой» 2019 года на 23% увеличилось число тех, кто готов изменить свои привычки, чтобы улучшить экологию – количество таких людей среди респондентов достигло 74%.



Приложение.

ТАБЛИЦА СООТВЕТСТВИЯ ОТЧЕТА СТАНДАРТАМ GRI

ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ СТАНДАРТОВ GRI		МЕСТО В ОТЧЕТЕ / КОММЕНТАРИЙ
ОБЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ		
Профиль организации		
102-1	Название организации	ООО «Т2 Мобайл»
102-2	Основные бренды, продукция, а также услуги	1.3. Продукты и услуги См. также корпоративный интернет-сайт https://t2.ru
102-3	Местонахождение штаб-квартиры	г. Москва
102-4	География основной деятельности	1.2. Основные этапы развития t2 в России
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	1.1. Информация о компании
102-6	Рынки, на которых работает организация	1.4. Положение на рынке
102-7	Масштаб организации	1.1. Информация о компании
102-8	Информация о сотрудниках и других работниках	4.1. Численность и характеристика персонала
102-9	Цепочка поставок организации	2.3. Заинтересованные стороны t2 6. Экологическая политика t2
102-10	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности организации или ее цепочки поставок, произошедшие на протяжении отчетного периода	1.5. Развитие сети мобильной связи
102-11	Принцип предосторожности	Руководствуясь принципом предосторожности, компания стремится исключить предполагаемый вред окружающей среде, даже если нет строгих научных данных о том, что та или иная деятельность причиняет такой вред
102-12	Внешние инициативы	С 2015 года ООО «Т2 Мобайл» является участником Антикоррупционной хартии российского бизнеса
102-13	Членство в ассоциациях	2.3. Заинтересованные стороны t2. Экспертное и деловое сообщество.

ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ СТАНДАРТОВ GRI		МЕСТО В ОТЧЕТЕ / КОММЕНТАРИЙ
Стратегия		
102-14	Заявление ключевого руководящего лица, принимающего решения в организации	Обращение генерального директора t2
102-15	Ключевые воздействия, риски и возможности	2.3. Заинтересованные стороны t2. Экспертное и деловое сообщество. 1.6. Научно-техническое развитие
Этика и добросовестность		
102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	2. Ответственное ведение бизнеса. Ценности t2. Принципы и нормы ответственного ведения бизнеса.
102-17	Механизмы для обращений по вопросам этики	2.3. Заинтересованные стороны t2. 4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников.
Корпоративное управление		
102-18	Структура корпоративного управления	2.2. Управление КСО и устойчивым развитием. Корпоративное управление.
102-20	Руководящие должности, предполагающие ответственность за решение экономических, экологических и социальных проблем	2.2. Управление КСО и устойчивым развитием. Система управления КСО и устойчивым развитием.
102-21	Консультации с заинтересованными сторонами по экономическим, экологическим и социальным проблемам	2.3. Заинтересованные стороны t2.
102-22	Состав высшего органа корпоративного управления и его комитетов	2.2. Управление КСО и устойчивым развитием. Корпоративное управление.
102-23	Председатель высшего органа корпоративного управления	2.2. Управление КСО и устойчивым развитием. Корпоративное управление.
102-25	Конфликт интересов	2.1. Стратегия t2 как стратегия устойчивого развития. Принципы и нормы ответственного ведения бизнеса.
102-26	Роль высшего органа корпоративного управления в определении целей организации, ее ценностей и стратегии	2.2. Управление КСО и устойчивым развитием. Корпоративное управление.
102-27	Коллективное знание членов высшего органа корпоративного управления в связи с экономической, экологической и социальной проблематикой	По мере необходимости готовятся информационные справки и доклады для руководства компании по экономической, экологической и социальной проблематике.
102-29	Роль высшего органа корпоративного управления в выявлении экономических, экологических и социальных воздействий и управлении ими	2.1. Стратегия t2 как стратегия устойчивого развития.
102-32	Роль высшего органа корпоративного управления в подготовке отчетности в области устойчивого развития	2.2. Управление КСО и устойчивым развитием. Корпоративное управление.

ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ СТАНДАРТОВ GRI		МЕСТО В ОТЧЕТЕ / КОММЕНТАРИЙ
Взаимодействие с заинтересованными сторонами		
102-40	Список групп заинтересованных сторон	2.3. Заинтересованные стороны t2.
102-41	Коллективные договоры	2.3. Заинтересованные стороны t2. Сотрудники. 4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников.
102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	2.3. Заинтересованные стороны t2.
102-43	Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами	2.3. Заинтересованные стороны t2.
ЭКОНОМИКА		
201	Экономическая результативность	
201-3	Обеспеченность обязательств организации относительно пенсионных планов с установленными льготами	Группа перечисляет взносы в местные государственные пенсионные и социальные фонды и от имени своих работников.
202	Присутствие на рынках	
202-2	Доля руководителей высшего ранга в существенных регионах деятельности организации, нанятых из числа представителей местного населения	К местному населению относятся 6 из 7 членов совета директоров и 10 из 10 высших руководителей, членов управленческой команды t2. В данном контексте под местным населением понимаются граждане РФ.
203	Непрямые экономические воздействия	
103	Подходы к управлению	1.5. Развитие сети мобильной связи 5. Вклад в развитие регионов присутствия
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	1.5. Развитие сети мобильной связи 5. Вклад в развитие регионов присутствия
203-2	Существенные не прямые экономические воздействия	1.5. Развитие сети мобильной связи. 5. Вклад в развитие регионов присутствия.
205	Противодействие коррупции	
205-1	Деятельность, прошедшая оценку рисков, связанных с коррупцией	Противодействие коррупции и открытый подход во взаимоотношениях с подрядчиками и поставщиками.
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	2.1. Стратегия t2 как стратегия устойчивого развития. Принципы и нормы ответственного ведения бизнеса.
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	За отчетный период не выявлено случаев коррупции с участием работников компании.

ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ СТАНДАРТОВ GRI		МЕСТО В ОТЧЕТЕ / КОММЕНТАРИЙ
ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА		
103	Подходы к управлению	6. Экологическая политика t2.
СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА		
401	Занятость	
103	Подходы к управлению	4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников.
401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости	4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников.
402	Взаимоотношения сотрудников и руководства	
402-1	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации	В соответствии с трудовым законодательством, не менее чем за два месяца.
403	Здоровье и безопасность персонала	
103	Подходы к управлению	4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников.
403-3	Работники с высоким риском травматизма или профессиональных заболеваний	Во время строительства, технического обслуживания и эксплуатации объектов телекоммуникационной инфраструктуры работники могут подвергаться воздействию опасных производственных факторов, вызванных работой с силовыми кабелями под напряжением и риску при производстве высотных работ на монтаже вышек и установке антенн, а также при проведении работ в замкнутом пространстве. Зонай риска является также эксплуатация автотранспортных средств. Профессиональные заболевания, как правило, отсутствуют.
404	Обучение и образование	
103	Подходы к управлению	4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников.
404-2	Программы развития навыков и образования	4.3. Профессиональное развитие и обучение.
404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников.
405	Разнообразие и равные возможности	

ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ СТАНДАРТОВ GRI		МЕСТО В ОТЧЕТЕ / КОММЕНТАРИЙ
103	Подходы к управлению	2.2. Заинтересованные стороны t2. Сотрудники. 4.2. Вклад компании в удовлетворение ожиданий сотрудников.
405-1	Разнообразие органов корпоративного управления и сотрудников	В составе управленческой команды t2 две женщины и восемь мужчин. См. также 4.1. Численность и характеристика персонала.
405-2	Отношение базового оклада мужчин и женщин	Гендерный фактор не принимается во внимание при определении уровня заработной платы работников.
406	Недопущение дискриминации	
406-1	Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Отсутствуют
407	Свобода ассоциации и ведения коллективных переговоров	
407-1	Подразделения и поставщики, обладающие правом на использование свободы ассоциации и ведение коллективных переговоров, может подвергаться риску	Компания уважает право работников на свободу ассоциации, однако деятельность профсоюзов отсутствует.
408	Детский труд	
408-1	Подразделения и поставщики, у которых имеется риск использования детского труда	Поскольку специфика отрасли исключает риск использования детского труда, данный показатель неприменим.
409	Принудительный или обязательный труд	
409-1	Подразделения и поставщики, у которых имеется риск использования принудительного или обязательного труда	Отсутствуют
410	Практики обеспечения безопасности	
410-1	Доля сотрудников службы безопасности, прошедших обучение политике и процедурам в отношении аспектов прав человека	100%. Также наем сотрудников службы безопасности и управление их деятельностью осуществляет администрация бизнес-центра, в котором располагается главный офис компании.
411	Права коренных народов	
411-1	Случаи нарушения прав коренных народов	Отсутствуют
413	Местные сообщества	
103	Подходы к управлению	5.2 Взаимодействие с региональными органами государственной власти и местного самоуправления.

ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ СТАНДАРТОВ GRI		МЕСТО В ОТЧЕТЕ / КОММЕНТАРИЙ
413-1	Процент подразделений, в которых реализуются программы взаимодействия с местными сообществами, программы оценки воздействия деятельности на местные сообщества и программы развития местных сообществ	5. Вклад в развитие регионов присутствия.
413-2	Подразделения с существенным фактическим и потенциальным отрицательным воздействием на местные сообщества	Отсутствуют
415	Государственная политика	
415-1	Денежное выражение пожертвований организации на политические цели	Отсутствуют
416	Здоровье и безопасность потребителя	
103	Подходы к управлению	6. Экологическая политика t2.
416-1	Оценка воздействия категорий продуктов и услуг на здоровье и безопасность	6. Экологическая политика t2.
416-2	Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность	Отсутствуют
417	Маркетинг и маркировка	
103	Подходы к управлению	2. Ответственное ведение бизнеса.
417-1	Виды информации о свойствах продукции и услуг, требуемые процедурами	3.3. Качество обслуживания.
419	Соблюдение требований законодательства в социально-экономической сфере	
103	Подходы к управлению	2. Ответственное ведение бизнеса.

Контактные данные

Запросить дополнительную информацию
по тематике отчета, высказать мнение
о данной информации и внести предложения
по совершенствованию нефинансовой отчетности
t2 можно, обратившись в центральный офис
компании по адресу:

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

+7 (495) 229 84 00
csr@t2.ru

