



lifecell

**БУДУЮЧИ
МЕРЕЖУ
ЩАСТЯ**

СОЦІАЛЬНИЙ ЗВІТ
LIFECCELL
2015-2016

ЗМІСТ

ВІТАЛЬНЕ СЛОВО	5
КОМПАНІЯ	
Репутація на ринку	6
Результати роботи	8
Зміни у звітному періоді	9
Місія та цінності	10
Команда управління	11
Відповідальний підхід	13
ЕКОНОМІКА	
Відповідальна діяльність на ринку	22
Інноваційні продукти і сервіси	25
Рішення для малого і середнього бізнесу	26
Соціальне партнерство	28
СУСПІЛЬСТВО	
ТУРБОТА ПРО ПЕРСОНАЛ	29
Портрет співробітників	30
Рівність прав	31
Безпечні умови праці та соціальні гарантії	35
Розвиток персоналу	38
Внутрішні комунікації	41
ПІДТРИМКА КЛІЄНТІВ	45
Діалог з абонентами	46
Підтримка клієнтів у надзвичайних ситуаціях	48
РОЗВИТОК ГРОМАД	50
Соціальні інвестиції та благодійність	50
Розвиток технологічної освіти	53
ДОВКІЛЛЯ	
Зміна клімату та енергоефективність	56
Еко-відповідальність в офісі	57
ПРО СОЦІАЛЬНИЙ ЗВІТ	60
ТАБЛИЦЯ ПОКАЗНИКІВ ЗВІТНОСТІ	61
КОНТАКТИ	63



ВІТАЛЬНЕ СЛОВО

Друзі,

Вітаю вас на сторінках соціального звіту lifecell, у якому ми розповідаємо про найкращі соціальні практики, здобутки та результати ініціатив компанії за 2015–2016 роки. Цей звіт ми присвячуємо змінам компанії, телеком-галузі та країні в цілому, що відбулися за останні два роки. Як соціально відповідальний бізнес, цього року ми продовжили підготовку нефінансової звітності за останнім міжнародним стандартом GRI та у відповідності до принципів Глобального Договору ООН.

Минулий період став по-справжньому знаковим для lifecell. Компанія змінила не лише зовнішній вигляд та назву, але й удосконалила внутрішні процеси своєї діяльності. Однак незмінними залишилися відповідальний підхід компанії у своїй щоденній роботі, соціальне бачення та прагнення до найвищих стандартів сталого розвитку. За цей час ми подарували українцям високошвидкісний зв'язок третього покоління 3G+; першими і єдиними на українському телеком-ринку заявили про наміри розвивати технологію 5G зв'язку в найближчі роки, разом з Міністерством закордонних справ розпочали проект «Турбота крізь кордони» задля підтримки абонентів у роумінгу та подарували незабутнє свято інновацій та української історії у рамках 3D-шоу в Києві та унікального роуд-шоу містами України.

У своїй роботі lifecell орієнтується виключно на відповідальне ведення бізнесу, приділяє значну увагу трудовим відносинам із дотримання прав людини, піклується про довкілля, інвестує в розвиток української освіти та підтримує людей із вадами слуху. Так, з початком розгортання 3G+ мережі ми розпочали заміну обладнання на більш енергоефективні аналоги та встановили програмне забезпечення для економії ресурсів, що зменшує навантаження на електричні системи та знижує вплив на навколишнє середовище. У той же час компанія продовжує реалізовувати практики із заощадження ресурсів в шести офісах lifecell по всій території України.

За останній рік lifecell став ближчим до своїх клієнтів завдяки новому підходу в обслуговуванні та комунікації з абонентами у рамках проекту «Я тут, що почути Вас». Оператор запропонував нові рішення і сервіси, що полегшують спілкування та є незамінними для людей з порушенням слуху, зокрема, послуга «Віртуальний помічник» і чат з обслуговування в месенджері ViP. У той же час компанія продовжує активно підтримувати програму з підтримки людей із вадами слуху, третій рік поспіль допомагаючи медичному центру діагностики і реабілітації слуху у дітей і новонароджених «СУВАГ».

Як оператор майбутнього lifecell вірить, що інноваційний та технологічний розвиток стане рушієм наступних поколінь, забезпечить стабільне зростання української економіки, захист екосистем та соціально-економічних змін. Саме тому, покращення життя наших абонентів, ефективне використання ресурсів і вірність соціальним цінностям сьогодні залишаються пріоритетом нашої роботи, як і продукти та сервіси lifecell, що стали необхідністю часу і важливою складовою сучасного життя українців.

З побажаннями добра, миру
та інноваційних досягнень,

БУРАК ЕРСОЙ
ГОЛОВНИЙ ВИКОНАВЧИЙ ДИРЕКТОР LIFECCELL

КОМПАНІЯ

Репутація на ринку



2015



Переможець рейтингу журналу Companion «Компанії, які надихають» своїми соціальними ініціативами

Гран-Прі Effie Awards за кращий запуск технології третього покоління 3G+ в Україні

2016



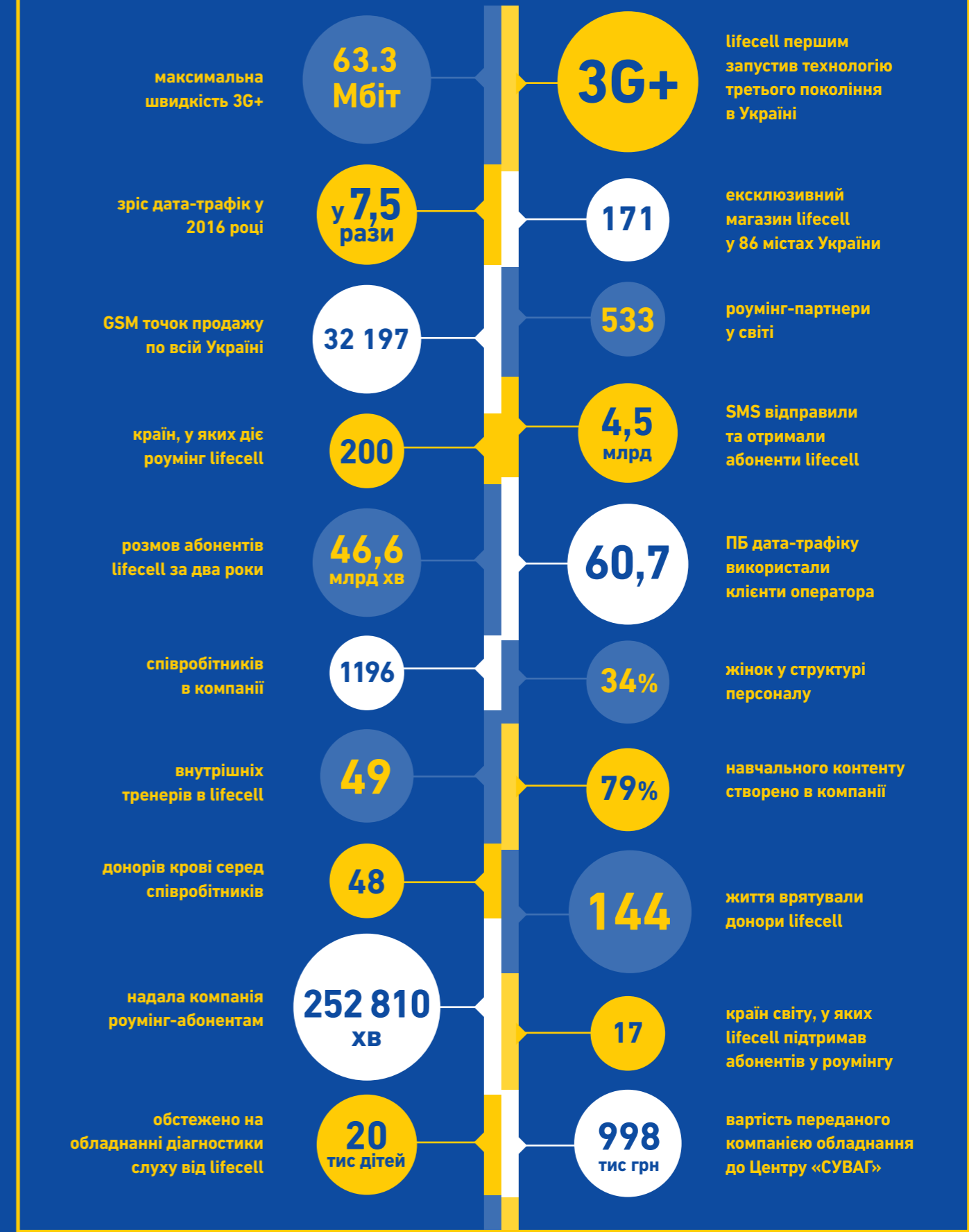
Гран-Прі рейтингу «Краще корпоративне медіа України» соціальний звіт за 2013-2014 роки



I місце в Національному конкурсі КСВ-кейсів за кращий корпоративний внесок у ціль сталого розвитку №3 «Забезпечення здорового способу життя та сприяння благополуччю населення»



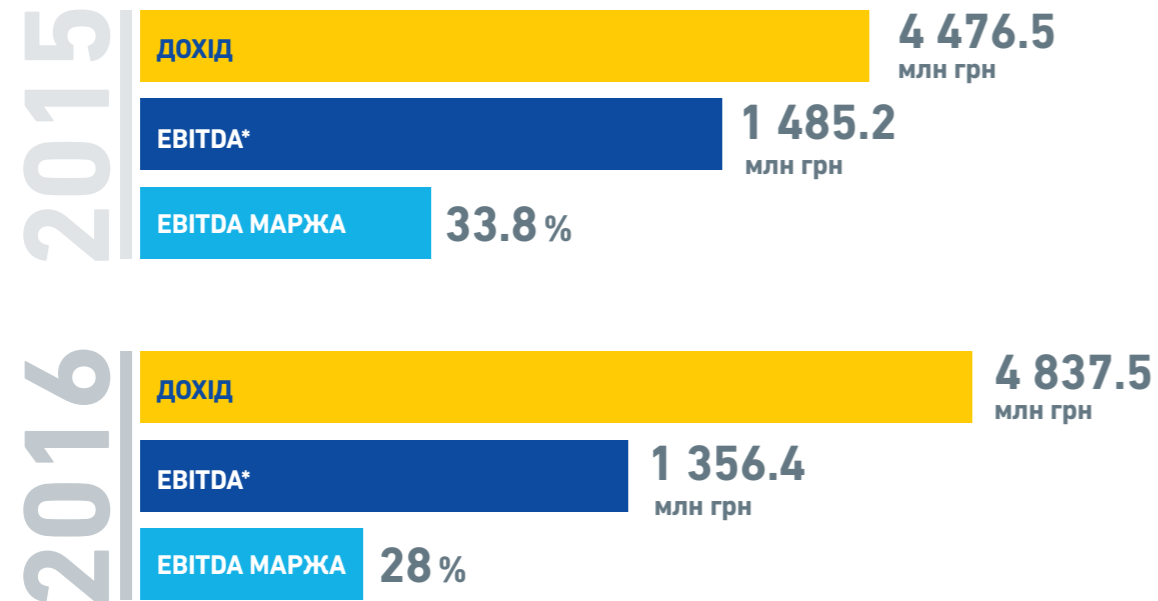
II місце корпоративного фільму «Прагну чути світ» у номінації Асоціації «Корпоративні медіа України» за важливу соціальну функцію



*Деталі 2G та 3G+ покриття lifecell <http://www.lifecell.ua/uk/mobilnij-internet/3g-pokrittya/>
 *Перелік магазинів lifecell http://www.lifecell.ua/uk/pristroyi/kontakty/?id_region=122&id_town=265&tab=true
 *Перелік роумінг-партнерів lifecell <http://www.lifecell.ua/uk/mobilnij-zvyazok/roaming/taryfy/>

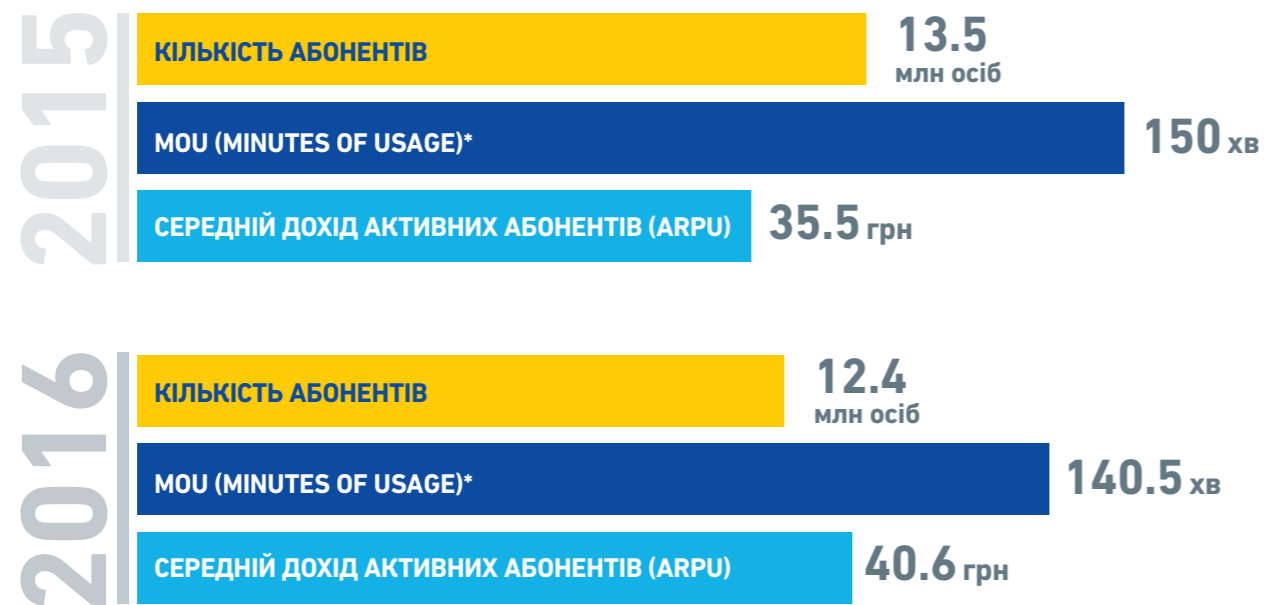
Результати роботи

Фінансово-економічні показники



*ЕВІТДА – не є стандартним фінансовим показником у бухгалтерському обліку

Показники роботи оператора зв'язку



*MoU – показник, рівний кількості хвилин, використаних абонентом на послуги голосової передачі даних.

Зміни у звітному періоді



10 ЛИПНЯ 2015 РОКУ – TURKCELL СТАВ ЄДИНИМ ВЛАСНИКОМ LIFE:)

Turkcell повністю завершив процес придбання 44.96% акцій Групи СКМ.

Turkcell – одна з найбільших телеком-компаній Європи та провідний провайдер телеком-зв'язку і технологій у 9 країнах: Туреччині, Україні, Білорусії, Казахстані, Азербайджані, Молдові, Грузії, Німеччині та на Північному Кіпрі.

Більше про Turkcell <http://www.turkcell.com.tr/en/aboutus>

Український ринок став першим, на якому Turkcell прийняв рішення в повному масштабі впроваджувати свої найуспішніші практики, інновації та величезний досвід телеком-оператора зі світовим ім'ям. Це стало однією з важливих передумов для зміни бренду.

15 СІЧНЯ 2016 РОКУ – LIFE:) СТАЄ LIFECCELL

Більше 10 років компанія пропрацювала під брендом life:) на українському ринку. Оператор одним із перших провадив безліч інноваційних послуг і продуктів, серед яких: EDGE, голосові SMS, мелорінг, мобільне ТБ, технологія 3G+.



БУРАК ЕРСОЙ, Головний виконавчий директор:

«Виходячи на наступний етап розвитку компанії, ми раді представити українському ринку наш новий бренд lifecell, в якому ми символічно об'єднали минуле і майбутнє. Для нашої компанії ребрендинг – це не стільки зовнішнє перетворення, скільки глибокі зміни у всіх сферах і на всіх рівнях діяльності оператора: обслуговування абонентів, створення затребуваних послуг, впровадження яскравих і корисних інновацій на українському ринку». Нова назва компанії lifecell відповідає назві материнської компанії Turkcell, та поєднує у собі надбання і досягнення life:) і майбутній технологічний розвиток та інновації у частці «cell».

Місія та цінності

Ми працюємо для того, щоб об'єднати людей за допомогою простих послуг, що надають нового значення їхньому спілкуванню. Основою для нашої роботи і стратегічних рішень є цінності компанії, якими ми керуємося у повсякденній роботі.

Для нас клієнт – НАЙГОЛОВНІШЕ

Ми – ДИНАМІЧНА КОМАНДА

Ми СПІЛКУЄМОСЯ ВІДКРИТО

Ми ПРАГНЕМО ВІДРІЗНЯТИСЯ

Ми ЦІНУЄМО ЛЮДЕЙ

Повне розкриття змісту соціальних цінностей lifecell на офіційному сайті компанії http://www.lifecell.ua/uk/pro_lifecell/kompanija-sogodni/misiia-ta-tsinnosti/

Команда управління

НАГЛЯДОВА РАДА

Відповідальність за довгострокову стратегію та визначення пріоритетів і напрямків діяльності компанії, аналіз і контроль основної діяльності.

Дирекція Головного виконавчого директора

Відповідальність за бачення і стратегію компанії, управління корпоративними ризиками та корпоративними комунікаціями.



Головний виконавчий директор
БУРАК ЕРСОЙ

Дирекція корпоративного бізнесу

Відповідальність за корпоративні бізнес-активності, включаючи корпоративні продажі, продажі МСБ та SOHO, корпоративний маркетинг, розвиток і підтримку.



Комерційний директор з корпоративного бізнесу
СЕРГІЙ ГУЛЯЄВ

Дирекція мобільної мережі

Відповідальність за планування мобільної мережі (центральної та регіональної), підтримку мобільної мережі та менеджмент частот.



Директор мобільної мережі
МАХМУТ ШЕРИФ

Фінансова дирекція

Відповідальність за фінанси компанії, бухгалтерський облік та податки, фінансовий контроль і звітність, закупівлі та управління контрактами, логістику.



Головний фінансовий директор
СЕЛЬЧУК ШІМШЕК

Дирекція з підтримки бізнесу

Відповідальність за управління людськими ресурсами, організаційний розвиток, внутрішні комунікації та підтримку адміністрування.



Директор з підтримки бізнесу
НАТАЛІЯ ГОРБЕНКО

Дирекція споживчого бізнесу

Відповідальність за споживчий маркетинг, вивчення ринку і поведінки споживачів, управління продуктом, маркетингові комунікації та корпоративний маркетинг.



Комерційний директор зі споживчого бізнесу
НЕЛЯ УС

Дирекція з управління досвідом клієнтів

Відповідальність за управління досвідом клієнтів (CEM), політику роботи з абонентами, процес якісного обслуговування та побудову відносин з клієнтами.



Директор з управління досвідом клієнтів
АРТУР АРЕВШАТЯН

Дирекція інформаційних та комунікаційних технологій

Відповідальність за усі ІТ-активності, розробку програмних продуктів, підтримку ІТ-інфраструктури та інформаційну безпеку.



Директор з інформаційних та комунікаційних технологій
ДЖЕНГІЗ ГЮРЕП

Дирекція корпоративних регуляторних та юридичних відносин

Відповідальність за корпоративні правові відносини, питання регулювання телекомунікаційної діяльності, взаємодію з органами влади.



Директор з корпоративних регуляторних та юридичних відносин
АНДРІЙ КРИЛЬ

*У рамках ребрендингу оператора у січні 2015 року, компанія змінила не лише назву, зовнішній вигляд і підходи роботи на ринку, але і внутрішні процеси та структуру управління. Так, Дирекція з маркетингу трансформувалась в окремі напрямки споживчого і корпоративного бізнесу, з'явився новий підхід у побудові відносин з клієнтами компанії.

В LIFECCELL Є ДЕКІЛЬКА КОМІТЕТІВ, ВІДПОВІДАЛЬНИХ ЗА РОЗГЛЯД, АНАЛІЗ ТА РЕАЛІЗАЦІЮ ПРОЄКТІВ ЗА РІЗНИМИ НАПРЯМКАМИ



Відповідальний підхід

РИЗИК-МЕНЕДЖМЕНТ

У lifecell діє внутрішня Політика управління усіма ризиками, яких може зазнати компанія.

Документ встановлює єдиний системний підхід до процесу ІДЕНТИФІКАЦІЇ, КЛАСИФІКАЦІЇ, ОЦІНЮВАННЯ ТА УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ.



ФАКТИЧНЕ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

СЕО, Директори за напрямками, керівники департаментів та відділів і увесь персонал lifecell відповідають за процес управління ризиками.



ПІДТРИМКА ТА МОНІТОРИНГ 1^ї ЛІНІЇ ЗАХИСТУ

Дирекція корпоративних регуляторних та юридичних відносин, департаменти Інформаційної безпеки та управління корпоративними ризиками.



НАГЛЯД ЗА ПРОЦЕСОМ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ КОМПАНІЇ

Наглядова Рада визначає рівень ризиків для lifecell та здійснює нагляд за функціями, що відповідають за управління того чи іншого ризику. Департамент управління корпоративними ризиками допомагає Наглядовій Раді шляхом вивчення, оцінки, звітності та рекомендацій щодо вдосконалення процесу управління ризиками.

У РАМКАХ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ У КОМПАНІЇ ДІЮТЬ ТАКОЖ ВНУТРІШНІ ДОКУМЕНТИ:

Політика безпеки	Політика управління ризиками та активами інформаційної безпеки	Політика управління вразливістю бізнесу	Політика управління кризовими ситуаціями	Політика управління безперервністю бізнесу
------------------	--	---	--	--

РИЗИК ПЕРЕРИВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСУ

Наприкінці квітня 2016 року керівництво компанії прийняло рішення про тимчасове переведення персоналу столичного офісу lifecell на віддалену роботу через неузгоджені умови співпраці з орендодавцем бізнес-центру. Як відповідальний працедавець і технологічна компанія lifecell має усі можливості для віддаленого доступу співробітників до внутрішніх систем управління компанії. Через короткий час компанія відновила свою роботу у бізнес-центрі, попередньо розробивши чіткий план дій на випадок повторення ситуації.



АНДРІЙ КРИЛЬ,
Директор з корпоративних регуляторних та юридичних відносин:

«Ми можемо з упевненістю сказати, що останні ключові зміни на ринку телекомунікаційних послуг, зокрема, запуск 3G, зниження MTR і перспективи впровадження MNP, надають поштовх для розвитку телекомунікаційної галузі у напрямку до більш конкурентного і прозорого середовища. Ми сподіваємося, що протягом найближчих кількох років телекомунікаційний ринок України наблизиться до європейських стандартів і стане більш привабливим для інвесторів».

СТРАТЕГІЧНІ РИЗИКИ ТЕЛЕКОМ-ГАЛУЗІ (ПРОБЛЕМИ)



НЕРІВНОМІРНИЙ РОЗПОДІЛ

радіочастотного ресурсу між операторами суттєво обмежує можливості для конкуренції на ринку



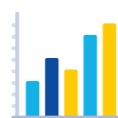
ВИСОКЕ ПОДАТКОВЕ НАВАНТАЖЕННЯ:

Україна посідає 5 місце у рейтингу країн з найвищою часткою податку в загальній вартості користування мобільним зв'язком



ОБМЕЖЕННЯ СВОБОДИ

абонентів, які позбавлені можливості легко змінювати оператора



ВИСОКИЙ РІВЕНЬ КОНЦЕНТРАЦІЇ

і ринкові бар'єри дозволяють домінуючим операторам зловживати власною ринковою владою



ЗАСТАРІЛЕ ЗАКОНОДАВСТВО:

яке обмежує забезпечення ефективної конкуренції, залучення інвестицій та розвиток ринку, впровадження новітніх послуг

ЕТИКА ВІДНОСИН ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

СКЛАДОВІ ЕТИЧНОЇ РОБОТИ

● Політика загальних цінностей та ділової етики, Політика правил внутрішнього розпорядку забезпечують прописані норми етичної бізнес-поведінки та регламентують ряд внутрішніх правил ведення бізнесу, прав і обов'язків працівників компанії.
**внутрішній документ компанії*

Кожен працівник може повідомити про порушення правил, регламенту компанії чи підозру таких дій, про сумнівну звітність, рахунки через спеціальну форму за яви трьома способами:

- залишивши сповіщення на внутрішньому порталі надіславши лист на спеціальну адресу codeofethics@lifecell.com.ua
- зателефонувавши на гарячу лінію компанії з питань етики за номером **063 210 1111**

● Наглядова Рада проводить нагляд за впровадженням правил етичного ведення бізнесу компанією
● Комітет з питань етики відповідає за прийом етичних скарг та вирішення ситуацій неетичної поведінки всередині компанії та у відносинах з партнерами.



МЕХМЕТ ЧІКРІКЧІ, Начальник департаменту управління корпоративними ризиками:

«Компанії, які сповідують філософію етичної поведінки у бізнес-середовищі, є більш успішними, ніж ті, що не дотримуються жодних норм відповідального ставлення до партнерів, працівників і клієнтів. Основні комунікаційні платформи Комітет з етики та Кодекс з етики є ключовими елементами довгострокової стратегії lifecell, що сприяє побудові відповідальності та довіри в компанії та на ринку».

ЕФЕКТИВНИЙ ПРОЦЕС ЗАКУПІВЕЛЬ

● Вітчизняне та міжнародне законодавство
● Процедура закупівель – кодекс етики закупівель та відносин з партнерами
**внутрішній документ компанії*

- комітет із закупівель (Purchase Request Committee)
- тендерні процедури/біддінг
- якісна оцінка та аналіз пропозицій
- щорічне оцінювання постачальника

До Списку nereкомендованих постачальників заносяться ті підрядники, які неналежно виконали роботи чи надали послуги, не дотримали умов договору, займалися шахрайством, збанкрутували.

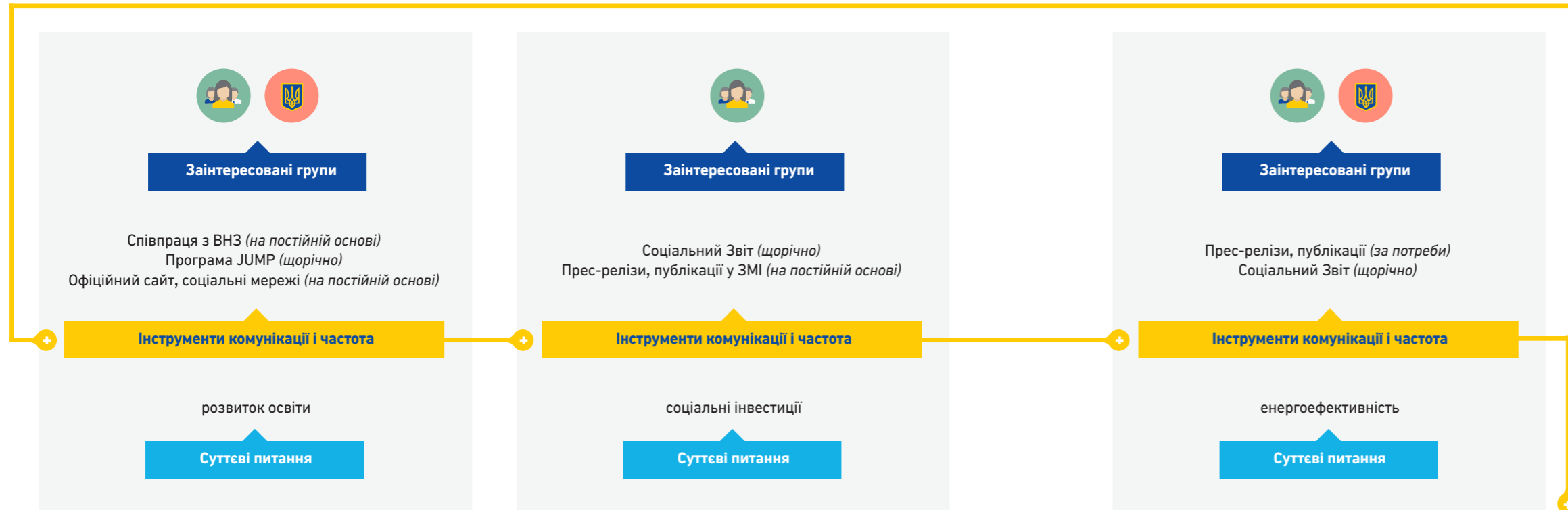
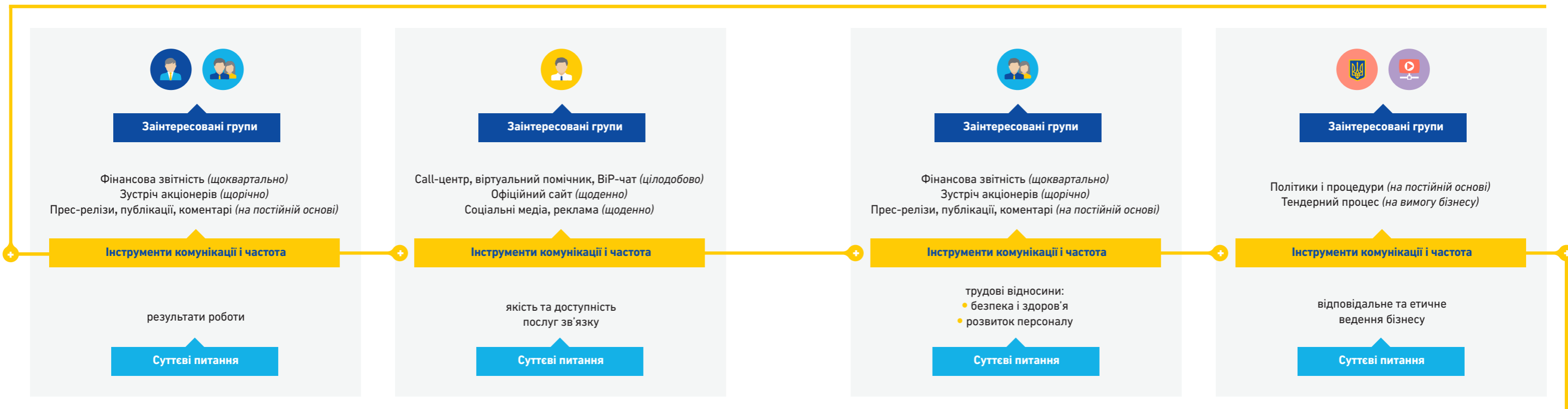


МАРІЯ ДОЦЕНКО, Начальник департаменту закупівель та управління контрактами:

«Щороку ми вдосконалюємо процес закупівель в компанії, завдяки інноваційному підходу та використанню технологічних інструментів, таких як електронні торги, спеціальні платформи та онлайн-аукціони. Завдяки єдиному підходу до усіх учасників закупівель, компанія lifecell забезпечує абсолютно прозорий процес закупівель і надає можливість кожному контрагенту долучатись до відкритих змагань».

ПІДХІД ДО СТАЛОГО РОЗВИТКУ

ЗАІНТЕРЕСОВАНІ ГРУПИ ТА ІНСТРУМЕНТИ ВЗАЄМОДІЇ



- АКЦІОНЕРИ
- КЛІЄНТИ
- ПЕРСОНАЛ
- ГРОМАДА
- ДЕРЖАВА
- ПАРТНЕРИ І МЕДІА

За результатами зворотного зв'язку, консультацій, опитувань зовнішніх і внутрішніх стейкхолдерів, були визначені істотні питання сталого розвитку lifecell



ОКСАНА РУДЮК,
Начальник департаменту зі зв'язків із громадськістю:

«У своїй роботі lifecell керується принципами відповідальності та прозорості. Компанія застосовує широкий набір комунікаційних інструментів для підтримки відкритого діалогу зі стейкхолдерами і готова ділитися соціальними практиками. Такий підхід дозволяє нам не лише декларувати наміри сталого розвитку, але й коригувати та вдосконалювати їх відповідно до потреб заінтересованих груп lifecell».

Діалог зі стейкхолдерами

СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ



136,3

тис. підписників
у мережі **Facebook**

<https://www.facebook.com/lifecellua/>



271,6

тис. підписників
у мережі **ВКонтакте**

<https://vk.com/lifecellua>



6,5

тис. читачів
у мережі **Twitter**

<https://www.linkedin.com/company/lifecellua>



1,5

тис. підписників
у **Google+**

<https://plus.google.com/+lifeua>



5,6

тис. підписників
у мережі **LinkedIn**

<https://www.linkedin.com/company/lifecellua>



1,8

тис. читачів
в **Instagram**

<https://www.instagram.com/lifecellua/>



18

тис. підписників
у мережі **Однокласники**

<https://ok.ru/lifecellua>



10 564 931

перегляд
відео на **YouTube**

<https://www.youtube.com/user/lifeboyua>



ОЛЕКСАНДР ЗАБЛОЦЬКИЙ,
Начальник Департаменту цифрових рішень
та електронної комерції:

«Як технологічна та інноваційна компанія, на сьогодні lifecell використовує усі можливості та майданчики для комунікації зі стейкхолдерами. Ми надаємо максимум потрібної і важливої інформації і завжди відкриті до спілкування з клієнтами, партнерами та громадами у соціальних мережах, у чаті на офіційному сайті чи в месенджері ВіР».

ОФІЦІЙНИЙ ВЕБ-САЙТ

<http://www.lifecell.ua/uk/>

233
прес-релізи

опубліковані
протягом звітного
періоду

1033
прес-релізів

за 12 років
роботи
компанії

Стейкхолдери можуть напругу звернутися до прес-центру компанії у розділі «Контакти» на сайті.

http://www.lifecell.ua/uk/pro_lifecell/pres-tsentr/pres-relizi/

УЧАСТЬ У БІЗНЕС ТА ГРОМАДСЬКИХ ОБ'ЄДНАННЯХ



ГЛОБАЛЬНИЙ ДОГОВІР ООН

<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/6164-LLC-Astelit.noncommunicating>



ЦЕНТР «РОЗВИТОК КСВ»

<http://csr-ukraine.org/>



АМЕРИКАНСЬКА ТОРГІВЕЛЬНА ПАЛАТА

<http://www.chamber.ua/>



ЄВРОПЕЙСЬКА БІЗНЕС АСОЦІАЦІЯ

<http://www.eba.com.ua/uk>



**УКРАЇНСЬКА АСОЦІАЦІЯ ЗІ ЗВ'ЯЗКІВ
ІЗ ГРОМАДСЬКІСТЮ**

<http://www.uapr.com.ua/>



**МІЖНАРОДНА СПІЛКА БІЗНЕСМЕНІВ УКРАЇНИ
ТА ТУРЕЧЧИНИ**

<http://tuid.org.ua/ua>

Call-центр

5433

з мобільного
lifecell

0 800 20 5433

безкоштовно зі стаціонарних
та мобільних

Магазини lifecell

171
ЕКСКЛЮЗИВНИЙ
МАГАЗИН

lifecell
у 86 містах
України

185
МАГАЗИНІВ
компанії на
фінальному
етапі редизайну



У лютому 2016 року компанія оголосила про ребрендинг центрів обслуговування, своїх магазинів і точок продажу по всій Україні. Редизайн магазинів включає не лише зовнішні зміни, але й нову концепцію обслуговування та підходи у формуванні позитивного клієнтського досвіду, зокрема, такі як:



**ПОВНИЙ СПЕКТР
ПОСЛУГ**



МОБІЛЬНІСТЬ



**ТЕРИТОРІЯ ВІДКРИТОГО
ДОСТУПУ**



**МИТТЄВИЙ КОНТЕНТ-
МЕНЕДЖМЕНТ**



**АРТУР АРЕВШАТЯН,
Директор з управління досвідом клієнтів:**

«Ми змінюємо формат магазинів і створюємо атмосферу «feel like home», щоб наші клієнти відчували себе в магазинах lifecell так само затишно і комфортно, як у себе вдома, та отримували всі сервіси, не докладаючи зусиль. Ми не просто пропонуємо асортимент сучасних пристроїв у вільному доступі, а як оператор №1 для смартфонів рекомендуємо нашим абонентам найкраще зі світу гаджетів.»

ОНЛАЙН-ЧАТ



Доступний на офіційному сайті lifecell

<http://www.lifecell.ua/uk/>



Доступний у месенджері BiP від lifecell

<http://www.lifecell.ua/uk/mobilnij-internet/dodatkovi-poslugi/BiP/>



Завантажити BiP в Google Play

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.turkcell.bip>



Завантажити BiP в App Store

<https://itunes.apple.com/ru/app/bip-messenger-obmen-soobseniami/id583274826?mt=8>

ВІРТУАЛЬНИЙ ПОМІЧНИК

543322

**Сервіс для обслуговування абонентів lifecell,
об'єднує меню голосової підтримки та особистого кабінету.**

Щоквартально lifecell проводить опитування клієнтів щодо сприйняття бренду, послуг, маркетингових активностей та ін. У звітному періоді 80% респондентів вибірки зазначили, що lifecell є оператором, який надає послуги мобільного зв'язку і у 2016 році провів ребрендинг.

**результати опитування клієнтів є внутрішньою інформацією компанії*

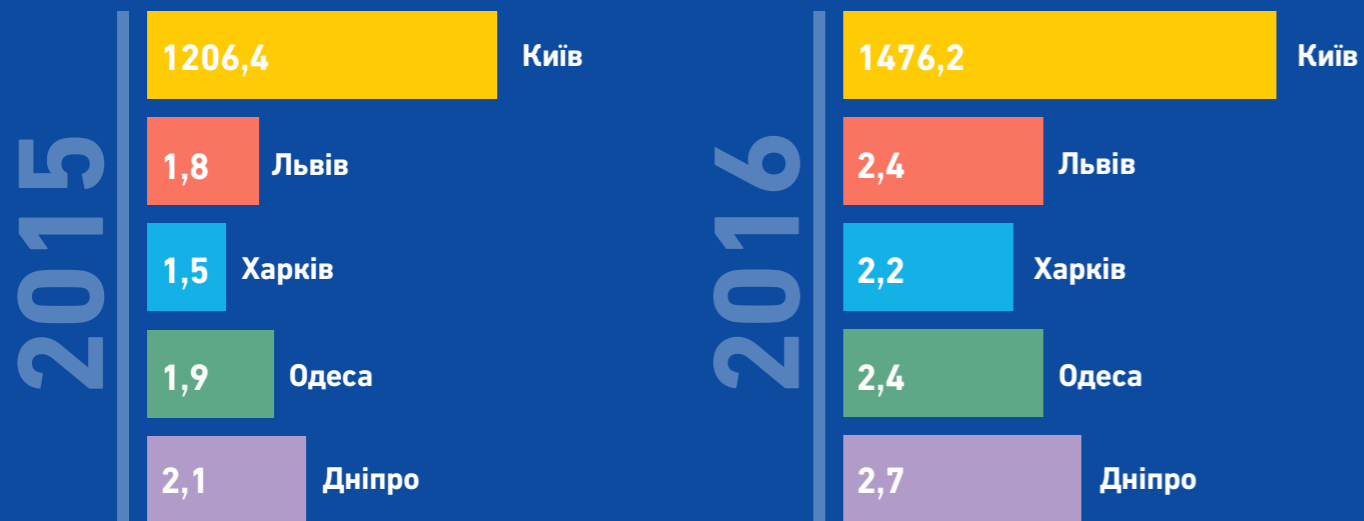
ЕКОНОМІКА

Відповідальна діяльність на ринку

8510 млн грн інвестиції (капіталовкладення) lifecell в українську економіку протягом звітного періоду

2699,6 млн грн податків і зборів сплатила компанія за останні два роки роботи на ринку

Обсяг сплачених податків за регіонами присутності, млн грн



ВІРА ЧЕРКАСОВА,
Начальник департаменту обліку та оподаткування:

«У минулому році lifecell увійшов до ТОП-50 найбільших платників податків України. Інвестуючи в українську економіку, компанія робить внесок у розвиток країни та суспільства».

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПЕРЕД СПОЖИВАЧАМИ

lifecell першим в Україні офіційно запустив 3G-зв'язок у Львові у травні 2015 року та подарував українцям можливість використання послуг на високих швидкостях.

304 тис. абонентів lifecell скористалися надшвидким інтернетом під час запуску 3G+ в Києві

25 млн українців можуть відчувати зв'язок на високих швидкостях 3G+ від lifecell

5000+ міст та населених пунктів мають 3G+ покриття від lifecell на кінець 2016 року

58,8% проникнення смартфонів у мережі lifecell

Це означає, що половина абонентів lifecell користується «розумними пристроями».

З нагоди річниці технології 3G+ в Україні та Дня Києва у травні 2016 року lifecell подарував українцям унікальне 3D-шоу «Інновації, народжені в Україні». Завдяки сучасним можливостям доповненої реальності та візуальній трансформації архітектурного простору, lifecell розповів про визначні винаходи великих українців на фасаді будівлі Київської міської державної адміністрації:

- перший гелікоптер І. Сікорського
- вантажний літак «Мрія»
- рідинний ракетний двигун
- протезування клапана серця М. Амосова
- зварювання у відкритому космосі
- унікальний шов-блискавку

*переглянути відео 3D-шоу можна на YouTube-каналі lifecell
<https://www.youtube.com/watch?v=Vc-CYop3PXo>



37 тарифних планів

для абонентів передоплати запропонував lifecell у звітному періоді

4 тарифних плани

для клієнтів контрактної форми запропонував lifecell у 2015-2016 роках

Більше тарифних пропозицій для абонентів на сайті компанії
<http://www.lifecell.ua/uk/mobilnij-zvyazok/taryfy/>



ПОСЛУГИ КОНТАКТ-ЦЕНТРУ LIFECELL У РОУМІНГУ

усі дзвінки на номер call-центру оператора є безкоштовними, для виклику варто набрати номер

+38 063 54 33 111



СВОБОДА СПІЛКУВАННЯ У МЕСЕНДЖЕРІ ВІР

абоненти не лише можуть телефонувати за допомогою ВіР по Україні, але й отримують 100 Мб на 30 днів у 22 країнах світу.

ВіР – додаток нового покоління для голосових та відеодзвінків, а також відправлення повідомлень. Більше про ВіР www.lifecell.com.ua/biproaming



LTE-РОУМІНГ

абоненти lifecell можуть користуватися 4,5G зв'язком у роумінгу з 31 оператором в 23 країнах світу. Для такої можливості потрібно замінити свою SIM-картку на спеціальну USIM у магазинах оператора.

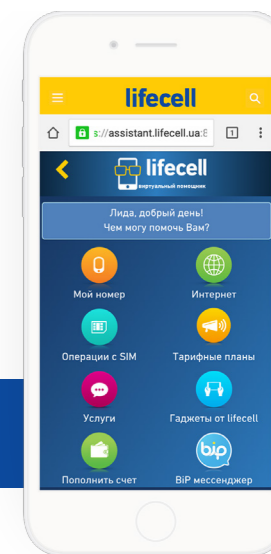
ІННОВАЦІЙНІ ПРОДУКТИ І СЕРВІСИ

Віртуальний помічник

інноваційний сервіс самообслуговування, не має аналогів на телеком-ринку країни і є унікальною можливістю для абонентів в одному каналі отримати увесь перелік послуг (про свій номер і тарифний план, підключити і відключити додаткові сервіси, поповнювати рахунок та інше). «Віртуальний помічник» є незамінним для людей з вадами слуху, які не можуть отримувати голосові консультації фахівців.

Як скористатися?

Зателефонувати за номером **543322** та отримати SMS з посиланням на сторінку



Захисти мобільний

послуга, що захищає мобільний пристрій та інформацію, яка на ньому зберігається. Дозволяє заблокувати телефон та визначити його геолокацію, повернути його у випадку крадіжки чи втрати.

Більше інформації про сервіс «Захисти мобільний» <https://www.protect.lifecell.com.ua/>

ВіР-месенджер

інноваційний додаток для відеодзвінків та миттєвих повідомлень.

lifecell – єдиний серед українських операторів зв'язків, що надає абонентам ще один майданчик для комунікації – власний месенджер.

У 2016 році в рамках підтримки української представниці на європейському пісенному конкурсі Євробачення, lifecell запустив унікальний канал Джемали у додатку ВіР. Абоненти lifecell мали нагоду отримувати ексклюзивний контент, цікаву інформацію та відслідковувати новини замінити на: за кулісами Євробачення.

Канал підтримки абонентів у додатку ВіР

веб-чат зі спеціалістами служби підтримки. Послуга актуальна для користувачів, які подорожують за кордон, та стане незамінним для людей із вадами слуху.

lifecell підтримує розвиток 5G в Україні

У грудні 2016 року lifecell підписав Меморандум про співпрацю в рамках розвитку технології п'ятого покоління 5G в Україні з постачальниками ІКТ-рішень Huawei та Ericsson. Компанія lifecell стала єдиним оператором на українському телеком-ринку, який піклується про зменшення технологічного відставання від провідних європейських країн.



Партнерство з Kyiv Smart City

Як інноваційна українська компанія lifecell зацікавлений в тому, щоб приносити нові технології не тільки в мобільний зв'язок, але й втілювати інновації у життя міст.

Саме тому у 2015 році lifecell розпочав підтримку ініціативи Kyiv Smart City, що має на меті перетворити столицю України на «розумне» місто завдяки впровадженню інноваційної цифрової інфраструктури. У рамках ініціативи lifecell виступив партнером Kyiv Smart City Forum та став одним із підписантів Меморандуму між владою Києва, громадськістю, інвесторами, ІТ-компаніями, у якому задекларовано наміри впровадити «розумні технології».

Також lifecell долучився до підтримки масштабного хакатону Kyiv Smart City Hackaton 2015, тематикою якого стала розробка інноваційних проектів, сервісів та мобільних додатків на базі відкритих даних та API міста. Поділитися власними ідеями «розумного» міста прийшли 350 учасників, 50 команд, 5 із яких отримали сертифікати, що гарантують підтримку проекту містом.

ЄВГЕН КАЛІНІН,
Начальник відділу тарифів і пропозицій:

«Ми цінуємо свободу та комфортне спілкування наших абонентів, тому пропонуємо усім клієнтам lifecell широкий вибір послуг та пропозицій. А завдяки появі швидкісного 3G в Україні, комунікація набула нової якості та особливого значення для багатьох українців».



РІШЕННЯ ДЛЯ МАЛОГО І СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ

lifecell

пропонує бізнес-користувачам не тільки сучасну мережу високошвидкісного 3G+ мобільного інтернету з найбільшим географічним покриттям, але й вигідні телеметричні тарифні плани, що вигідно відрізняються від аналогічних пропозицій на ринку.

87 тарифних планів для корпоративних клієнтів пропонує lifecell для бізнесу

Більше пропозицій lifecell для бізнесу на сайті компанії s.lifecell.ua/43



СЕРГІЙ ГУЛЯЄВ,
Комерційний директор з корпоративного бізнесу lifecell:

«Інтерес до IoT технологій значно виріс з появою технології 3G в Україні, технологічним розвитком самих компаній та їхнім бажанням спростити та прискорити свої бізнес-процеси. Завдяки вигідним тарифам та зручному порталу самоуправління кількість M2M користувачів у нашій мережі за останній рік виросла у 1,5 разу та продовжує збільшуватися».



У рамках розвитку програми інноваційних рішень lifecell підтримав Всеукраїнську регату крейсерських яхт «Кубок Чорного моря 2016». Однією з інновацій регати стало використання на яхтах-учасниках GPS-трекерів, які працювали з SIM-картами від оператора lifecell. Завдяки технології M2M вболівальники, глядачі та близькі до яхтсменів люди могли спостерігати за ходом вітрильних перегонів, положенням яхт на дистанції, їхніми швидкісними характеристиками у режимі реального часу.



НА 50%
ЗРОСЛА
КІЛЬКІСТЬ
М2М
КОРИСТУВАЧІВ
У МЕРЕЖІ
LIFECCELL ЗА
ОСТАННІЙ РІК

У рамках підтримки українського бізнесу у 2016 році lifecell підтримав важливі події в українському діловому середовищі. Так, оператор виступив партнером XIII щорічної зустрічі лідерів Ялтинської європейської стратегії (YES) на тему «Світ, Європа та Україна: шторми змін» та V Tiger Conference, заснованої Kyiv Post.

Серед клієнтів-користувачів M2M технологій від lifecell – банки, охоронні агентства, інтегратори, постачальники рішень для моніторингу транспорту, рішень для точок продажу, перевізники, служби таксі, служби доставки, постачальники електроенергії, водоканали тощо. Також M2M рішення від lifecell використовуються в агросекторі, в страхових і лізингових компаніях.

СОЦІАЛЬНЕ ПАРТНЕРСТВО

1545 номер для Урядового контактного центру для дзвінків на «гарячу лінію» Кабінету Міністрів України
Єдиний зручний канал комунікації та взаємодії між владою та громадянами, дозволяє оперативно вирішувати проблемні питання та усувати недосконалість в роботі органів виконавчої влади.

112 lifecell забезпечує безкоштовний доступ клієнтів до мереж для виклику екстреної допомоги

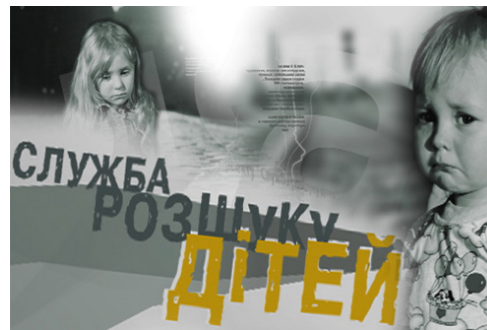
1551 сервіс оповіщення мешканців Києва «Інформування киян» про надзвичайні ситуації в місті

2,4 тисяч SMS-повідомлень відправлено на номери абонентів lifecell, що зареєструвалися на сайті ініціативи, за перший місяць роботи сервісу



ЛЮДМИЛА СТЕЦЕНКО,
КСВ-спеціаліст:

«Як соціально відповідальна компанія, lifecell стежить не лише за якістю зв'язку та надання послуг своїм абонентам, але і дбає про їхню безпеку. Саме тому, підтримуючи проект з інформування про надзвичайні ситуації, ми намагаємося поліпшити життя киян, зробити його більш комфортним, простішим і, звичайно ж, безпечнішим.»



116000

безкоштовна гаряча лінія для проекту «Служба розшуку дітей» всеукраїнської ГО «Магнолія».

202 зниклих дітей повернулись додому завдяки сервісу у 2016 році

1820 дзвінків надійшло від абонентів lifecell у рамках проекту

386

гаряча лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації для ГО «La Strada в Україні»

38,3 тисяч дзвінків надійшло на короткий номер у 2016 році

*дізнатися більше про діяльність La Strada
<http://www.la-strada.org.ua/>

527

гаряча лінія з питань протидії торгівлі людьми для Міжнародної організації з міграції (МОМ)

18000 конфіденційних консультацій за рік

понад 7000 дзвінків від абонентів lifecell за звітний період

*дізнатися більше про діяльність МОМ
<http://iom.org.ua/ua>

У рамках співпраці з МОМ у 2016 році lifecell підтримав національний молодіжний відеофестиваль PLURAL+UKRAINE як частину глобальної ініціативи, покликаної звернути увагу на питання міграції, розмаїття та соціальної інтеграції. Серед переможців фестивалю відео про життя вимушених переселенців зі Сходу країни, проблеми українських трудових мігрантів та національних меншин в Україні.

*Відео можна переглянути на YouTube MOM
<https://www.youtube.com/channel/UCatx-kuTjuGpBNHX-j3ZmGA>



СУСПІЛЬСТВО

Турбота про персонал

2015

У ТОП-5 кращих інноваційних рішень на ринку Human Resources

щорічного рейтингу журналу «Бізнес»

У ТОП-10 кращих юридичних департаментів України

рейтингу видавництва «Юридична практика» юридичний департамент lifecell

2016

У ТОП-3 інновацій в HR

за кращі сучасні трудові практики lifecell рейтингу журналу «Бізнес»

У ТОП-5 кращих корпоративних навчальних програм

за корпоративний університет lifecell

У ТОП-10 кращих стратегій на ринку HR

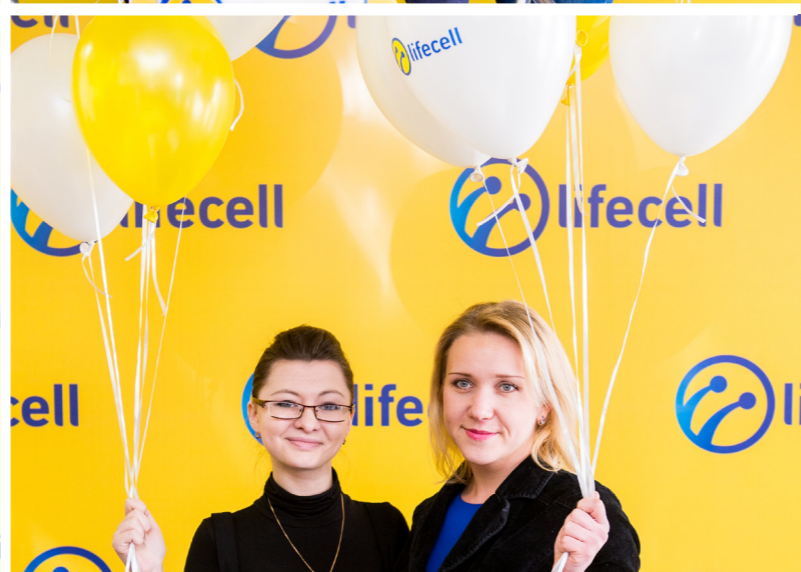
за виважені рішення щорічного рейтингу журналу «Бізнес»



АНДРІЙ ОСИПОВ,
начальник юридичного департаменту lifecell:

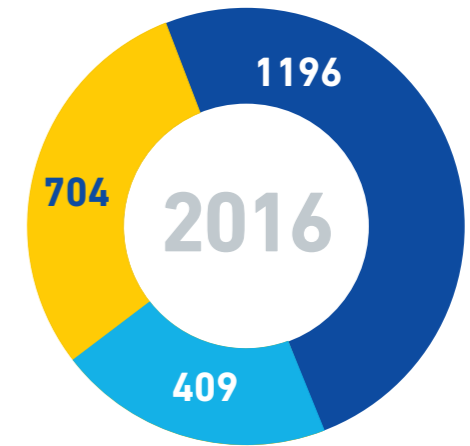
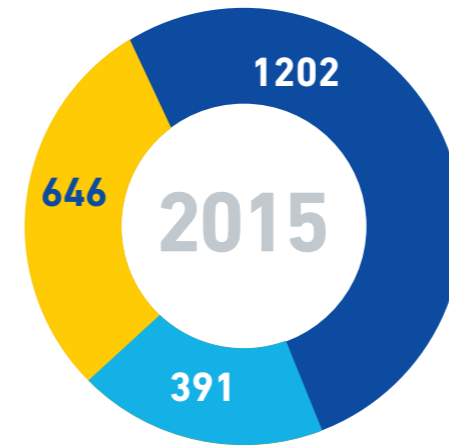
«Ми дуже пишаємося нагородами та вважаємо, що саме злагоджена та сумлінна робота кожного юриста нашого департаменту дозволила нам досягти успіху та отримати визнання від колег. Ми будемо продовжувати демонструвати високі результати та захищати інтереси нашої компанії».





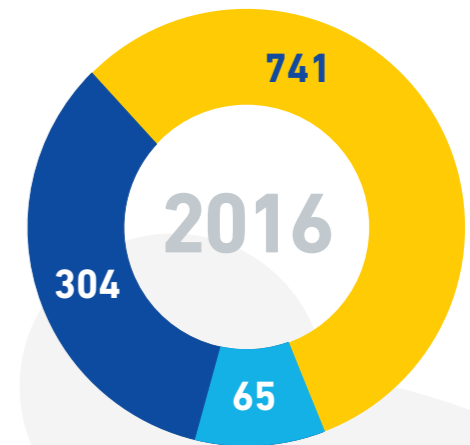
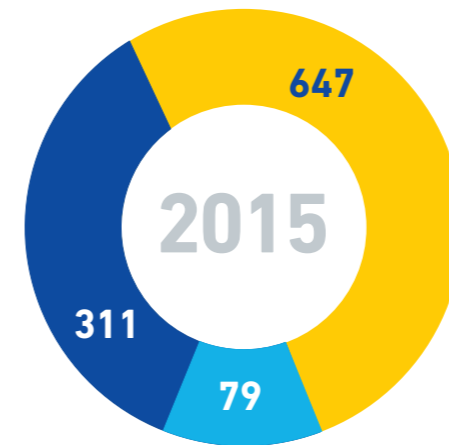
ПОРТРЕТ СПІВРОБІТНИКІВ

Чисельність співробітників, осіб



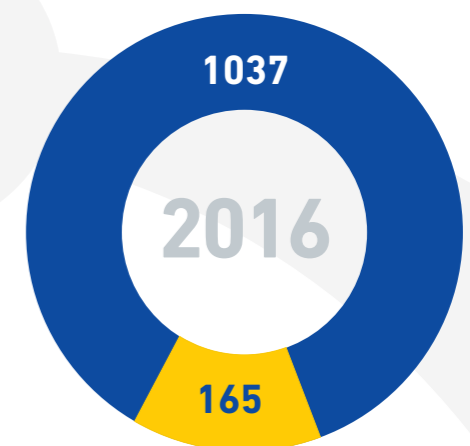
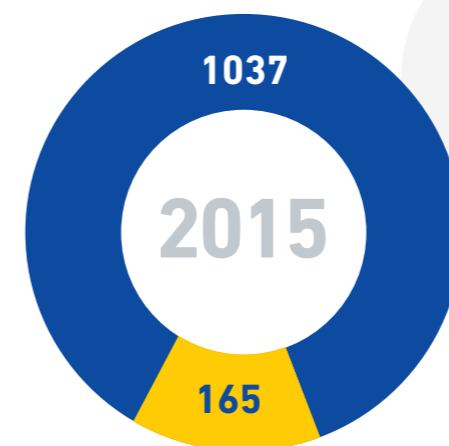
■ загальна ■ жінок ■ чоловіків

Вікова структура персоналу, осіб



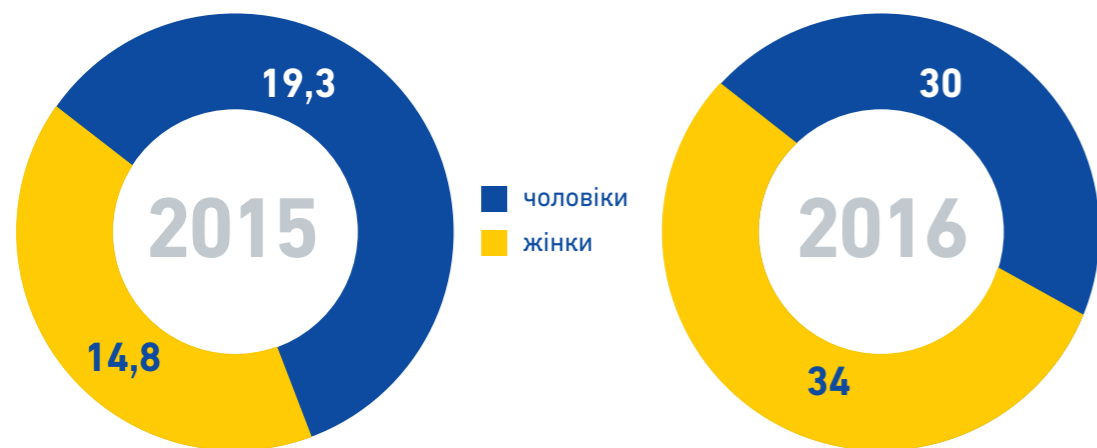
■ до 30 років ■ 30-50 років ■ > 50 років

Персонал за формами працевлаштування, осіб

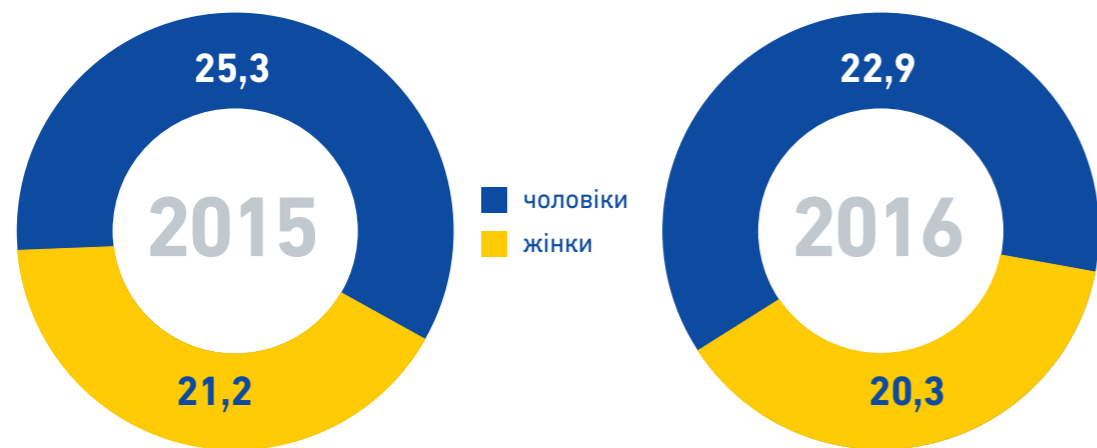


■ Постійні співробітники (штат) ■ Договори підряду

Нові співробітники за статтю, %



Плинність кадрів, %



Чисельність персоналу регіональних офісів, осіб



Середній рівень оплати праці в компанії фактично утримує вищий від середньорічної зарплати у сфері інформації та телекомунікацій (за даними Державної служби статистики України, 2016 рік).

lifecell

дотримується основних принципів, декларацій, законодавства у сфері прав людини і виступає проти використання дитячої та примусової праці.

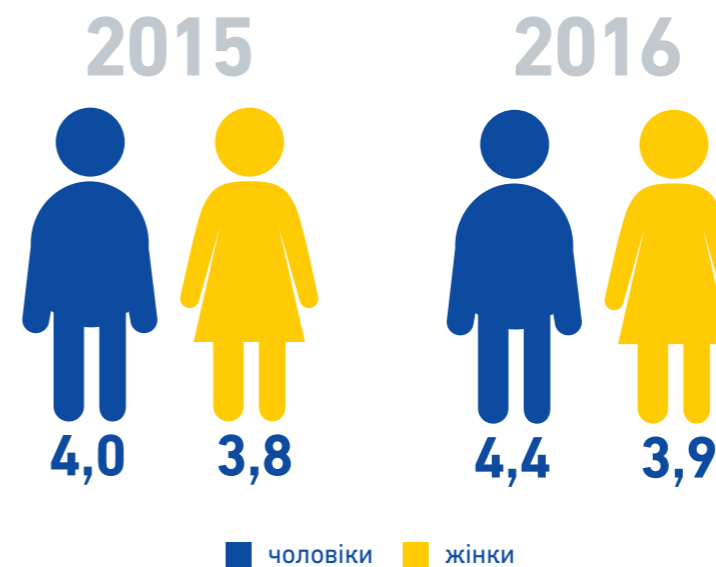
РІВНІСТЬ ПРАВ

Рівні можливості, %



Працівники з обмеженими можливостями

Гендерний баланс у розподілі керівних посад, %



*начальники відділу/департаменту/дирекції

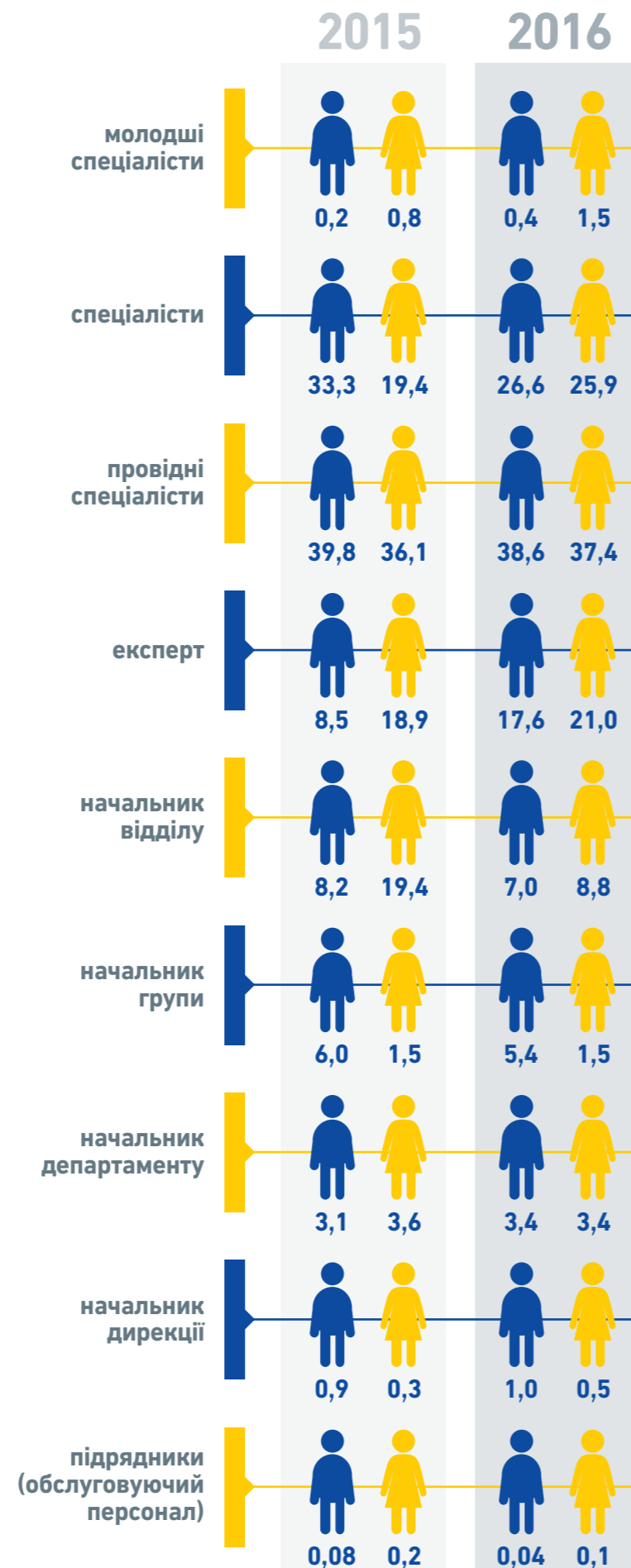


НАТАЛІЯ ГОРБЕНКО,
Директор з підтримки бізнесу:

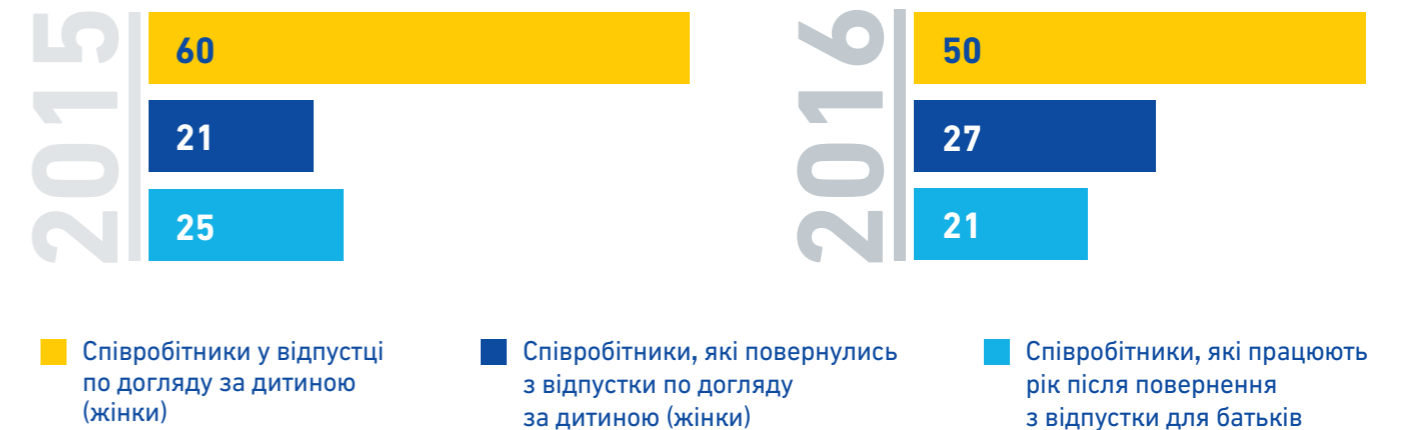
«Компанія lifecell приділяє значну увагу постійному розвитку і вдосконаленню корпоративної культури, яка базується на взаємоповазі і надихає команду досягати кращих результатів в роботі. Ми піклуємося про кожного співробітника, пропонуємо гідні умови праці, розвиток і навчання та можливості професійного і кар'єрного зростання».

СПІВРОБІТНИКИ КОМПАНІЇ, НЕЗАЛЕЖНО ВІД ПОСАДИ, ВІКУ, СТАТІ ТА НАЦІОНАЛЬНОСТІ, МАЮТЬ МОЖЛИВІСТЬ БРАТИ УЧАСТЬ В УСІХ ВНУТРІШНІХ ПОДІЯХ ТА МОТИВАЦІЙНИХ ПРОГРАМАХ, КОРИСТУВАТИСЬ РІВНИМИ ПІЛЬГАМИ ТА ПРЕТЕНДУВАТИ НА КАР'ЄРНЕ ЗРОСТАННЯ.

Гендерний розподіл за посадами, %



Відпустки по догляду за дитиною, осіб



Безпечні умови праці та соціальні гарантії



100% співробітників та членів їхніх родин (чоловік/дружина, діти) охоплені полісами страхування здоров'я



Обов'язковий інструктаж з охорони праці для нових працівників lifecell

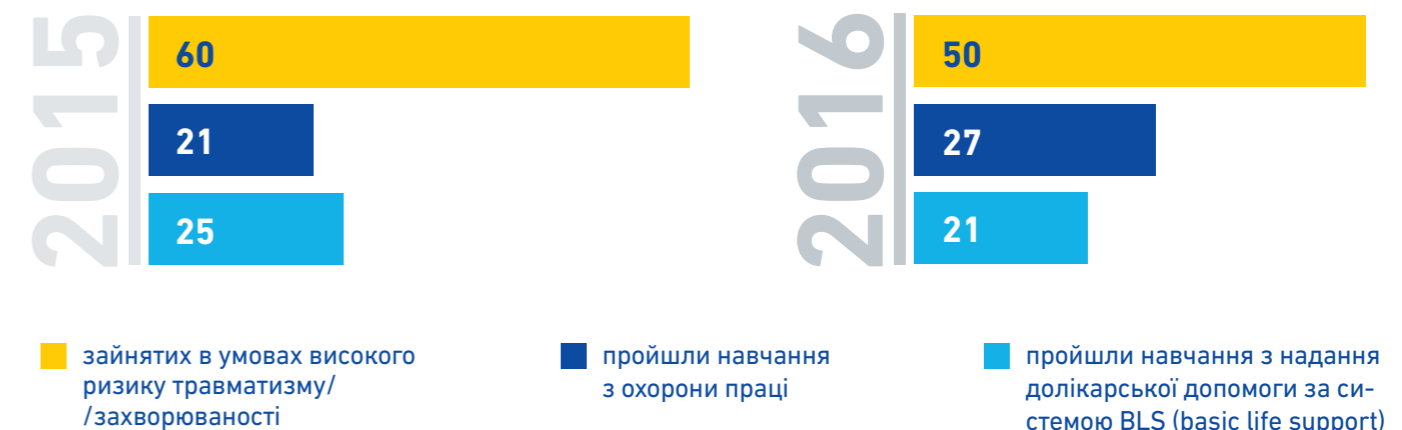


Навчальна евакуація з офісу двічі на рік з метою підготовки до надзвичайних ситуацій



Стандарт з оформлення наряду-допуску для виконання робіт на висоті, пов'язаних з установкою телеком-обладнання

% співробітників компанії



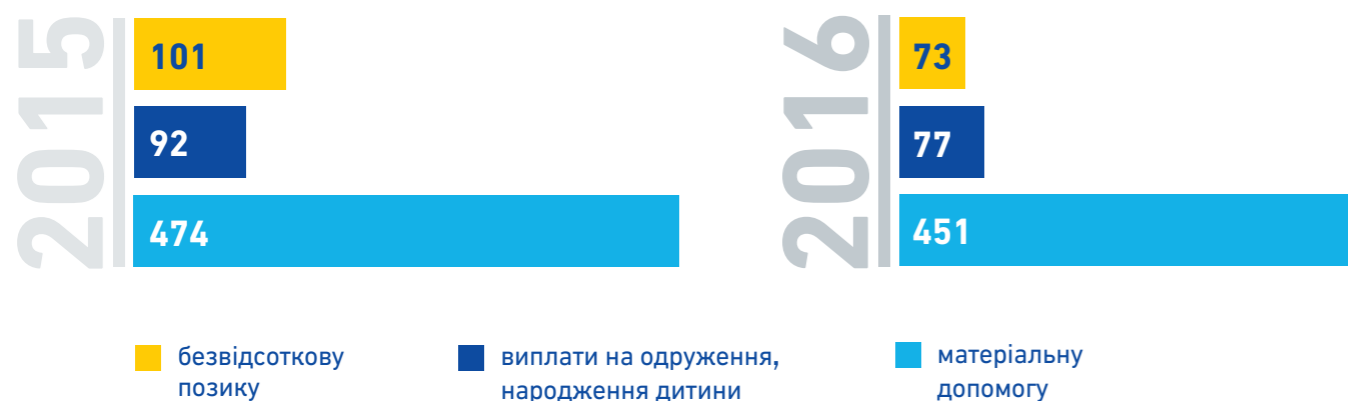
У компанії створена і діє Служба охорони праці, метою якої є проведення семінарів, навчальних заходів та інструктажів щодо безпечної поведінки на робочому місці.

Кожен співробітник lifecell може отримати домедичну допомогу та первинне обстеження у спеціально обладнаному медичному кабінеті, а також усі необхідні ліки в асистента кожної Дирекції. Усі технічні фахівці, робота яких пов'язана з обслуговуванням обладнання телекомунікаційної мережі, забезпечені необхідним спецодягом.

Компенсаційний пакет для співробітників lifecell



Співробітники, які отримали



Соціальний пакет lifecell у 2016 році розширено наступними пільгами:

- 1 додатковий день оплачуваної відпустки на День народження**
 - необов'язкове використання в День народження
- Гнучкий графік роботи**
 - за погодженням з безпосереднім керівником
 - зручний час початку/завершення роботи за умови 40 годинного робочого тижня
 - гнучкий обід (45 хв обіду щодня дозволить раніше піти у п'ятницю)
- 1 день на місяць для роботи з дому**
 - узгодження з безпосереднім керівником
 - робочий день з дому також має тривати 8 годин
- 1-2 години на тиждень для особистого розвитку**
 - заздалегідь узгодити з керівником та відмітити в робочому електронному календарі
- Повсякденна форма одягу**
 - якщо не призначено зовнішніх зустрічей з партнерами та клієнтами

Розвиток персоналу

79%

навчального контенту створено всередині компанії

до 5%

робочого часу відводиться на розвиток і навчання одного співробітника (8-12 робочих днів на рік)

24 000

годин тривало навчання співробітників у форматі in-class

29

електронних курсів для нових співробітників



Клуб внутрішніх тренерів

Платформа допомагає не лише акумулювати, але і перерозподіляти, доповнювати та розширювати знання та навички співробітників, отримані за роки успішного розвитку в lifecell. У компанії діє Школа внутрішніх тренерів, навчання в якій базується на чотирьох модулях з відпрацюванням навичок тренера, що відповідають його компетенціям, та складанні фінального.

49 внутрішніх тренерів

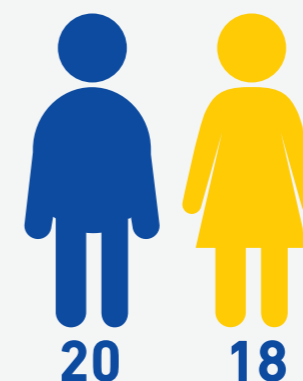
з числа співробітників

231 день проведених тренінгів

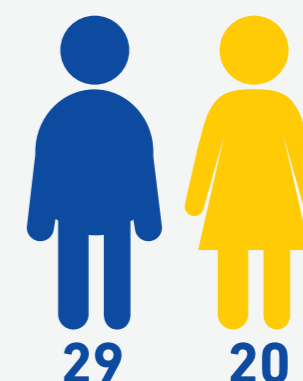
з залученням внутрішніх тренерів lifecell

Гендерність у команді внутрішніх тренерів lifecell, осіб

2015



2016



■ чоловіки ■ жінки

Клуб передачі знань

Платформа, у рамках якої кожен учасник конференцій, тренінгів чи цікавих заходів ділиться отриманими знаннями, досвідом з колегами в lifecell з можливим залученням спеціалістів з розвитку і навчання.

Клуби розвитку професійних навичок

Навчальні платформи, 85% часу яких присвячено на відпрацювання практичних питань. Зустрічі у форматі клубу тривають до 2,5 годин.

Кількість навчальних програм за напрямками



Кількість відвідувань навчальних програм



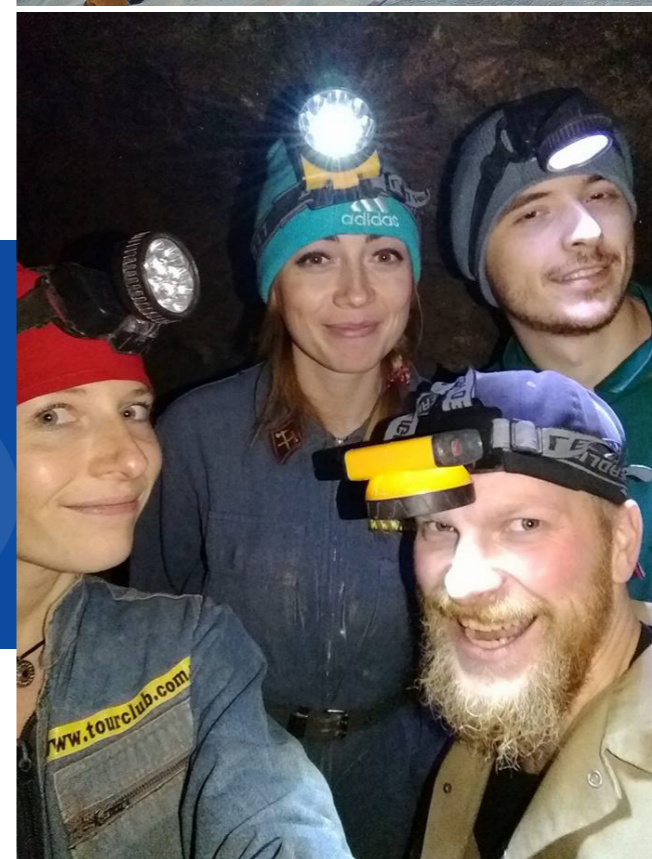
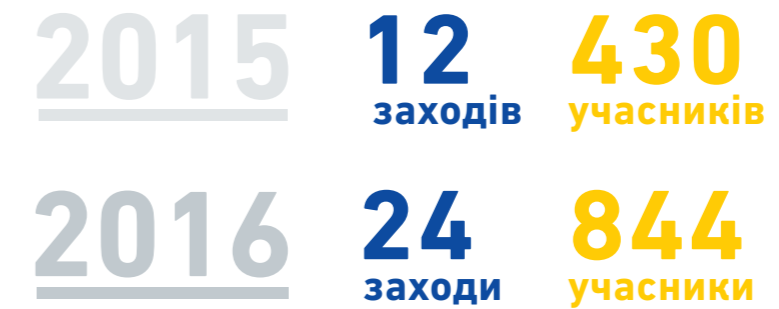
СОФІЯ БЕЛЕНКОВА,
начальник департаменту організаційного розвитку:

«Корпоративний університет lifecell розвиває нові формати і технології навчання, щоб підтримувати ініціативних працівників, враховуючи при цьому бізнес-цілі та можливі обмеження».

Внутрішні комунікації

Програма Dream Team

Програма має різні напрямки для дозвілля співробітників та включає спільні туристичні поїздки lifecell команди по Україні, відвідування музеїв, театру, проекти для дітей працівників, участь у спортивних, соціальних заходах.



Idea Lab

Платформа для пропозицій та обговорення бізнес-ідей за напрямками покращення внутрішніх процесів в компанії, КСВ-проектів, поліпшення продуктів і сервісів оператора. Надає можливість залучати експертів з різних департаментів, а також винести ідею на обговорення комітету Директорів, закріплених за кожним напрямком бізнесу.

Проект «You made my Life»

Ініціатива надає можливість віртуально висловити вдячність колезі, надіславши листівку на його електронну пошту. За кожне «дякую» співробітник отримує різну кількість балів, які можна обміняти на запропоновані компанією подарунки.

Щасливі п'ятниці «Тепер ти знаєш більше!»

Традиційні зустрічі співробітників кожної останньої п'ятниці місяця для обговорення новин та досягнень компанії, а також спілкування між колегами та друзями в неофіційній атмосфері під приємну музику. Кожен захід присвячено висвітленню цікавої бізнес тематики, яку розкриває той чи інший департамент.

У рамках проекту щасливих п'ятниць в lifecell реалізовано **12 заходів**.

lifecell діалог

У минулому році стартував проект зустрічей з Головним виконавчим директором з одночасною її онлайн трансляцією в регіональних офісах. У рамках заходу співробітники можуть поспілкуватися з керівником компанії, задати питання чи запропонувати власні бізнес-проекти.

У 2016 році відбулося **40 зустрічей** з CEO у форматі спілкування

Спортивний lifecell

Компанія повсякчас підтримує і заохочує працівників до спорту. Це підтверджує успішне багаторічне існування корпоративних футбольних команд lifecell, які, окрім збірної столичного офісу, представлені також у Хмельницькому, Дніпрі та Одесі. Компанія на постійній основі забезпечує усі умови для тренування команд у спеціальних спортзалах та їхню участь у міжкорпоративних турнірах.



Інтелектуальний lifecell

Співробітники компанії активно приймають участь у зовнішніх чемпіонатах гри «Що? Де? Коли?», які проводять декілька клубів Києва. Команда працівників юридичного відділу здобула перемогу в чемпіонаті «Integrites» спільно з #kievchgk сезону 2016 року.



2015

Футбольна команда lifecell (Київ)

Перемога в аматорській футбольній лізі з футзалу

Баскетбольна команда lifecell

Перемога в аматорському баскетбольному турнірі (Малий кубок)

2016

I місце у XV щорічному футбольному чемпіонаті Американської Торгівельної Палати
Перемога у «Небесна криниця» Cup Silver Round

I місце у малій групі (Група В) в ABL чемпіонаті

Також співробітникам надається можливість займатися фітнесом чи йогою в позаробочий час у приміщеннях офісу. Команда Dream Team lifecell щороку приєднується до благодійних забігів та міських марафонів: відтак, у 2016 році наші колеги зайняли перше місце у 6-му Київському міжнародному напівмарафоні «Nova Poshta Kyiv Half Marathon 2016».

lifecell для дітей

Компанія активно долучає дітей співробітників як до внутрішнього корпоративного життя, так і до зовнішніх заходів. Дітей запрошують до офісу в рамках проектів «День першокласника», «Майбутнє покоління lifecell», «День першого портфеля» і збирають малюків на дитячих міжкорпоративних змаганнях «Ми – чемпіони». **178 дітей співробітників** долучилися до внутрішніх ініціатив lifecell.

lifecell для батьків

Доброю традицією в компанії є запрошення батьків співробітників в офіс lifecell. У рамках ініціативи гостям розповідають про історію компанії, її досягнення, нагороди, структуру lifecell та переваги роботи в компанії. З моменту запуску заходів lifecell вже відвідали **80 батьків співробітників**.



Програма lifecell Волонтери

Проект орієнтований на допомогу підопічним дитячим будинкам та Черкаському онкологічному диспансеру, а також на залучення волонтерів lifecell до еко-ініціатив.

У 2016 році для цільової допомоги у рамках благодійних ініціатив співробітники зібрали **27 349 грн.**

15,4 тис. грн

зібрав щорічний ярмарок печива за звітний період

27,8 тис. грн

коштів згенерував онлайн благодійний онлайн-ярмарок виробів співробітників у звітному періоді

26 дітей

в онкодиспансері отримали подарунки від lifecell команди у рамках ініціативи «Листи Діду Морозу»

Усі кошти спрямовані на закупівлю необхідного обладнання та медикаментів для онкологічного диспансеру у місті Черкаси.

Донорський рух «Мобільна кров»

Вперше проект стартував у рамках програми lifecell Волонтери у жовтні 2016 року та об'єднав усіх небайдужих донорів компанії. В результаті ініціатива збирила близько 50 співробітників, які встановили перший донорський рекорд в компанії.

21,3 літру крові

для потреб міського центру крові у Києві

144 життя

врятували донори lifecell



ЕРДІНЧ НАТАЛІЯ,
Референт
комерційного
директора зі
споживчого бізнесу:

«Кров здавала вперше, хоча і збиралась зробити це давно. Думаю, що донорство корисне, бо стимулює організм виробляти нові еритроцити і загалом активізує увесь організм бути сильнішим, витривалішим. Здавати кров – незвичайний досвід. Вразила кількість людей, готових допомогти іншим частинкою свого життя.»



ОЛЕКСАНДР ДЕНИСЮК,
Начальник відділу
платформи додаткових
послуг:

«Складно перерахувати, скільки разів був донором. Та щоразу мене переповнюють справжні емоції, адже моя кров врятує чиєсь життя. Я вважаю, що донорство оновлює. І мова не тільки про кров, це ще свого роду психологічне оновлення, бо після донації відчуваєш справжнє піднесення!»





«Я ТУТ, ЩОБ ПОЧУТИ ВАС»

програма з покращення клієнтського досвіду абонентів lifecell



Ініціатива, спрямована на збір зворотного зв'язку, побажань, порад, ідей та рекомендацій від абонентів lifecell, що надає компанії глибоке розуміння потреб користувачів та можливість пропонувати саме ті послуги, які актуальні і потрібні споживачам.

171 ексклюзивний магазин lifecell на території України доступний для візитів

II етапи локацій: ексклюзивні магазини – контактні центри

III етапи візитів: директори – керівники відділів, департаментів – лінійні співробітники

82% керівників зареєструвалися до участі в програмі

396 співробітників відвідали ексклюзивні магазини lifecell

296 рекомендацій отримано від клієнтів оператора

Стандарт роботи з ключовими клієнтами lifecell єдиний документ, що визначає професійні та персональні компетенції представника компанії (KASE – Key Account Sales Executive).



АРТУР АРЕВШАТЯН,
Директор з управління досвідом клієнтів:

«Щоб забезпечити кращий клієнтський досвід, слід глибоко розуміти потреби клієнтів, причому не тільки на рівні співробітників та експертів у магазинах, але і на рівні менеджменту компанії. Найбільш ефективний спосіб досягти такого «повного занурення» – це особисте спілкування з клієнтом, можливість задати запитання та отримати зворотний зв'язок напругу. Саме з цією метою ми розробили програму «Я тут, щоб почути Вас», у якій можуть взяти участь усі співробітники компанії і яку ми плануємо проводити на постійній основі».

Підтримка клієнтів у надзвичайних ситуаціях

«ТУРБОТА КРИЗЬ КОРДОНИ» –

ІНІЦІАТИВА ОПЕРАТОРА, ПОКЛИКАНА НА ПІДТРИМКУ АБОНЕНТІВ LIFECELL У РОУМІНГУ КРАЇН, ДЕ СТАЛИСЯ НАДЗВИЧАЙНІ СИТУАЦІЇ, ТЕХНОГЕННІ КАТАСТРОФИ ЧИ ТЕРОРИСТИЧНІ АКТИ

2015

Ініціатива стартувала з допомоги абонентам у роумінгу Непалу, де стався потужний землетрус магнітудою до 8 балів, а евакуація українців відбулася не відразу.

SMS-повідомлення абонентам lifecell у Непалі:

lifecell шокований страшним лихом у Непалі! Прагнучи допомогти в межах можливостей, щодня на ваш рахунок будуть повертатись кошти, витрачені на дзвінки у Непалі, починаючи з 25.04.15. Щиро сподіваємось, що допомога та порятунок швидко надійдуть до постраждалих!



АРТУР АРЕВШАТЯН, Директор з управління досвідом клієнтів:

«Наша компанія завжди була і залишається надійним партнером, другом та порадником для своїх клієнтів. У кожній хвилині розмови чи короткому повідомленні абоненти lifecell відчувають турботу і піклування, незмінну підтримку навіть за тисячі кілометрів від дому. Ми працюємо на благо українців і прекрасно розуміємо, що безпека для громадян нашої країни має велике значення!»

2016

17 країн у роумінгу яких lifecell забезпечив підтримку абонентам
252 810 хв надав оператор у рамках ініціативи
16 602 абонентів підтримала компанія lifecell



Україна (Одеса), Туреччина, Ірак, Непал, Італія, Бельгія, Франція, Еквадор, Нова Зеландія, Ізраїль, Бангладеш, Тайланд, Японія, Тринідад і Тобаго та інші.

lifecell першим серед телеком-операторів України підписав Меморандум з Міністерством закордонних справ України про співпрацю щодо:

- оперативного обміну інформацією у разі настання надзвичайної події за кордоном, яка створює реальні і потенційні загрози безпеці, життю та здоров'ю українців
- сприяння МЗС у встановленні кількості українців – абонентів lifecell, які перебувають у місці або в країні настання події
- надсилання SMS-повідомлень від МЗС України для невідкладного оповіщення громадян
- надання їм можливості безкоштовного зв'язку тривалістю 20 хв



БУРАК ЕРСОЙ, Головний виконавчий директор:

«Ми пишаємось, що завдяки нашій соціальній ініціативі з підтримки українців за кордоном під час надзвичайних ситуацій, компанія вносить і свою частку у забезпечення безпеки і здоров'я громадян України. Ми раді, що можемо не лише забезпечити абонентів безкоштовними хвилинами для зв'язку з рідними і близькими, а й силами нашого контактного центру обдзвонюємо абонентів, аби переконатися, що вони у безпеці».



ТЕТЯНА КУЛАКОВА,
лікар-консультант
Медичного Центру,
«Суваг», д. м. н.:

«Наш Центр – це єдина велика сім'я, де усі за одного і за кожну дитину. Навіть після курсу реабілітації ми тримаємо зв'язок з маленькими пацієнтами. Завдяки унікальним методикам, «золотим» фахівцям, допомозі благодійників і чудовій ініціативі lifecell, Центр «Суваг» дарує діткам ще один шанс ЧУТИ!».



Розвиток громад

Соціальні інвестиції та благодійність

Прагну чути світ навколо

підтримка людей із вадами слуху в Україні та опіка lifecell над Медичним Центром з проблем слуху і мовлення Суваг у Києві.

у 2-3 дітлахів

глухота розвивається протягом перших двох років життя

16 Гц – 20 кГц

звукові коливання, які може чути і сприймати людина

5% населення світу

живуть із порушенням слуху чи глухотою

32 млн дітей

у світі мають слухові вади

Оператор lifecell і слух українців:

2007 рік – підтримка параолімпійської збірної України

2009 рік – дефлімпійська збірна України

2010 рік – номер «10003» для медичної допомоги спільно з УТОГ та станцією швидкої допомоги Києва

2012 рік – тарифний план «Світ SMS»

2014 рік і до сьогодні – опіка над Центром «Суваг»

998 тис. грн – вартість переданого обладнання в Суваг компанією lifecell для діагностики слуху у дітей

20 тис. дітей звернулися до Центру за два роки роботи обладнання

2 тис. порушень слуху у немовлят виявлено завдяки обладнанню, переданому lifecell

У 2016 році lifecell передав до Медичного центру меблі для облаштування коридорних приміщень, забезпечив «Мистецьку студію» Сувагу творчим інвентарем.

Напередодні новорічних свят співробітники lifecell зібрали **19 коробок іграшок**, які компанія передала пацієнтам Центру «Суваг» та вихованцям дитсадка №582, де навчаються дітки з вадами слуху. На території двох закладів компанія встановила дитячі комплекси для фізичного розвитку дітлахів.

Підтримка телеком-благодійності в Україні

З 2013 року lifecell співпрацює з Українським Форумом Благодійників щодо розвитку телеком-благодійності:

- скасування оподаткування SMS-повідомлень, відправлених на благодійні цілі
- створення всеукраїнської платформи «Благодійне телекомунікаційне повідомлення»



У листопаді 2016 року закони про відміну оподаткування повідомлень на благодійність прийняті Верховною Радою та підписані Президентом України.

У грудні 2016 року lifecell та інші оператори зв'язку підписали Меморандум щодо сприяння розробці та впровадженню Всеукраїнської благодійної платформи.

Експерти lifecell з юридичного, податкового відділів та департаменту зв'язків із громадськістю працювали ро-вopo у рамках підготовки законодавчих змін щодо благодійних повідомлень.



БУРАК ЕРСОЙ,
Головний виконавчий директор:

«Як соціально відповідальна компанія ми щиро підтримуємо ініціативу, спрямовану на розвиток прозорості та відкритої телеком-благодійності в Україні. Розуміючи всю важливість цього напрямку, lifecell став одним з підписантів цього Меморандуму».

Мандрівна фотовиставка «Благодійність крізь призму об'єктива»

П'ять років поспіль lifecell підтримує виставку «Благодійність крізь призму об'єктива», організовану Українським Форумом Благодійників. Унікальність фотовиставки у представлених світлинах, які щороку відображають знакові події у соціальному та благодійному житті України.

15 тис. відвідувачів

зустріли благодійну фотовиставку у своїх містах

9 міст

склав маршрут виставки «Благодійність крізь призму об'єктива»



КАТЕРИНА РЖЕВСЬКА,
куратор фотоконкурсу:

«Цього року на світлинах зафіксовані нові суспільні процеси: теми допомоги вимушено переміщеним особам, а також усім постраждалим від воєнного конфлікту на сході України. Віримо, що наступного разу в нашій фотовиставці ми побачимо повернення до Криму та на Сході, відбудову мирних міст».

Розвиток технологічної освіти

«lifecell університети» – спеціальний соціально-освітній проект, спрямований на підвищення практичних навичок у студентів телеком-спеціальностей.

Проект має на меті відкриття мережі спеціальних технічних лабораторій «lifecell lab» у провідних ВНЗ країни, де студенти зможуть навчатися на телеком-обладнанні компанії.

грудень 2015 року – lifecell підписав Меморандум про співпрацю з НТУУ КПІ ім. І. Сікорського
квітень 2016 року – відкриття першої технічної лабораторії «lifecell lab» політехнічному інституті (Київ)
травень 2016 року – Меморандум про співпрацю lifecell з КНУ ім. Т. Шевченка

10 млн грн – вартість переданого обладнання lifecell до НТУУ КПІ ім. І. Сікорського
1,3 млн грн – загальний кошторис першого етапу проекту у політехнічному інституті (Київ).



МИХАЙЛО ЗГУРОВСЬКИЙ,
ректор НТУУ «КПІ» ім. І. Сікорського:

«Оператор lifecell не вперше надає нам підтримку в підготовці наших студентів до реалій великого бізнесу. Студенти університету проходять практику в цій компанії, а тепер, навчаючись в лабораторії на справжньому телеком-обладнанні, зможуть отримати досвід, який не дасть жоден чудово проілюстрований підручник».



У 2016 році на базі «lifecell lab» і з використанням телеком-обладнання студенти КПІ захистили 6 дипломних робіт за кваліфікацією бакалавра. Наразі ж майбутні фахівці – 2 магістри, 1 спеціаліст та 4 бакалаври розпочали підготовку до написання кваліфікаційних робіт, використовуючи усі можливості лабораторії.

«Стрибок у життя»

соціально-освітній проект для студентів старших курсів провідних вищих навчальних закладів п'яти найбільших міст України: Києва, Харкова, Одеси, Львова і Дніпра. Програма реалізується з 2009 року.

Етапи проекту:

заповнення заявки на участь – телефонна співбесіда – написання тесту – співбесіда в компанії – навчання і практичне стажування.

Більше **600 заявок** надходить від студентів для участі у програмі.

128 годин проводять студенти в компанії у рамках проекту.

29 випусників освітнього проекту у 2016 році.



ЄВГЕНІЯ ТЕРЕХОВСЬКА, Начальник відділу із залучення талантів:

«Кожен набір до проекту «Стрибок у життя» завжди хвилюючий для нашої компанії. Щоразу ми зустрічаємо нових і цікавих молодих фахівців, готових навчатися і розвиватися у стінах lifecell. У своїй програмі ми пропонуємо учасникам не лише знання і практику, але й можливості долучитися до розбудови інноваційної технології 3G+! А з цього року ми залуцаємо і навчаємо студентів культурі проектного менеджменту».



Більше про програму «Стрибок у життя» <http://www.lifecell.com.ua/index.php?area=general&lng=uk&page=1-19>

«Удосконалюй себе з lifecell»

тренінги для викладачів технічних університетів від експертів компанії та тренерів провайдера ІКТ-рішень – компанії Huawei.

Перший етап відбувся у 2015 році.

8 тренінгових
днів для викладачів університетів

35 викладачів
з університетів Києва, Харкова,
Одеси та Дніпра

У рамках проекту фахівці lifecell розробили освітню програму тренінгів з шести напрямків та практичну лабораторну роботу, які викладачі візьмуть за основу у роботі зі студентами.

Другий етап проекту стартував у 2016 році. У рамках Меморандуму про співпрацю з факультетом інформаційних технологій КНУ ім. Т. Шевченка lifecell запусив програму навчання для студентів і викладачів кафедри «Телекомунікації і радіотехніка».

12 програм lifecell
включає навчальний план у рамках проекту

8 викладачів
долучилися до програми компанії

31 студент
кафедри «Телекомунікації
і радіотехніка» залучені
до навчальної програми lifecell.



ДОВКІЛЛЯ

Зміна клімату та енергоефективність

Розгортаючи сучасну мережу третього покоління 3G+ по всій території України, lifecell проводить заміну старого обладнання базових станцій на нове. Оновлення телеком-обладнання NSN на Huawei дозволяє зменшити споживання електроенергії на 50%, а обладнання Ericsson – на 40%.



ОЛЕГ ЄРЕМЕНКО,
Начальник відділу планування мережі доступу:

«Більш ощадливе використання енергії зменшує забруднення довкілля і відповідно несе менший вплив на незворотну зміну клімату у світі. Саме тому ми в lifecell впроваджуємо енергоощадні рішення мережі базових станцій, щоб не лише знизити витрати, але й досягти меншого впливу на довкілля».

Окрім оновлення базових станцій, енергоефективність мережі lifecell забезпечують також наступні заходи

заміна старих систем живлення	на 2-3% менше споживання електроенергії
заміна кондиціонерів на базових станціях	30-40% заощадження електроенергії

Карта енергоефективності базових станцій lifecell збігається з розгортанням 3G+ мережі оператора. Починаючи з 2014 року, lifecell розпочав проект з впровадження енергоефективного програмного забезпечення базових станцій. Ефективність заходів показує серія тестувань мережі у звітному періоді:

Етапи тестування	Локація (місто)	Кількість станцій	Економія енергоспоживання
I етап	Тернопіль	6	10%
II етап	Маріуполь	15	8%
Активация	Схід України: Херсонська, Дніпропетровська області Захід України: Волинська, Рівненська, Житомирська, Львівська, Тернопільська, Волинська, Чернівецька, Івано-Франківська області	1700	9%

Мережа lifecell складається з тисяч базових станцій, тому скорочення енерговитрат відкриває значні можливості для зниження собівартості мобільного зв'язку, енергомодернізації мережі в цілому, а також зменшення викидів CO₂ в атмосферу. На 0,08 кг виділення CO₂ в середньому зменшила базова станція lifecell у результаті енергозбереження, тоді як встановлення енергоефективного програмного забезпечення на базових станціях у звітному періоді зменшило викиди вуглекислого газу на 137,68 кг.

*при споживанні 1 кВт/год (3,6x10⁶ Дж) електроенергії

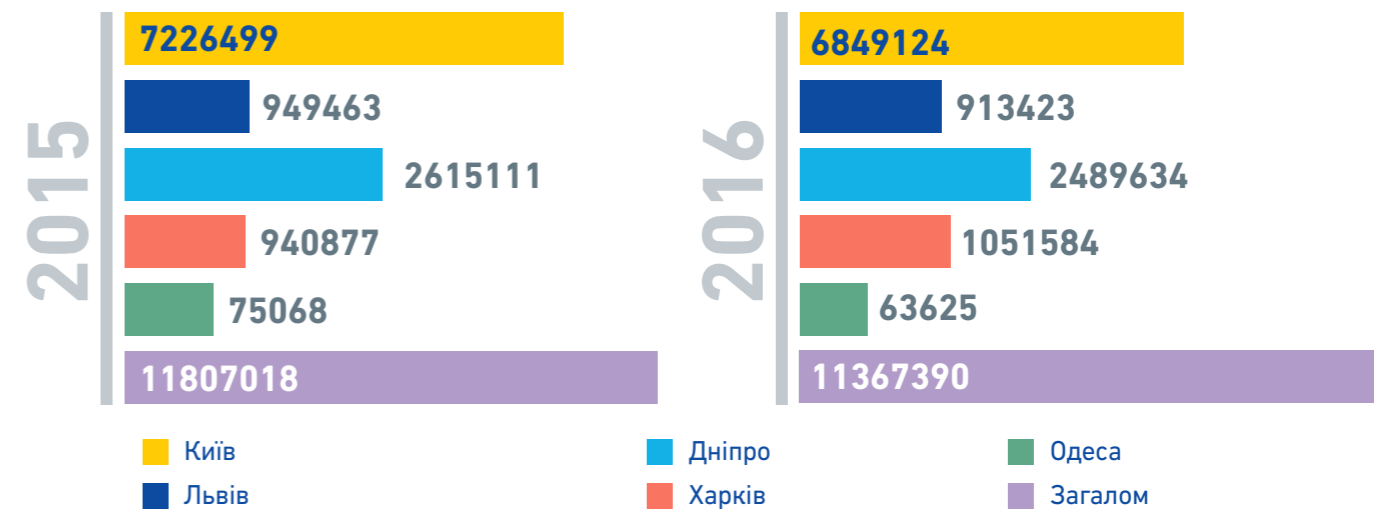
У планах компанії впровадження технології Small cells, що є інноваційним рішенням для енергоефективності мережі lifecell.

Еко-відповідальність в офісі

Як еко-відповідальна компанія, lifecell дотримується державних екологічних норм і стандартів по відношенню до усіх матеріалів та телеком-обладнання, що закуповуються для господарських цілей. Оператор використовує тільки те обладнання, що має сертифікати відповідності екологічним та санітарним нормам.



Споживання електроенергії офісно-технологічними центрами, кВт*год



У 2016 році реалізована модернізація системи кондиціонування в Switch room в технічному офісі lifecell.



Завдяки проведеній модернізації отримали зменшення основних показників

річне скорочення споживання електроенергії системою кондиціонування, кВт*год	90 228
скорочення середньорічного значення PUE	0,11
економія витрат на електроенергію, грн	177 740

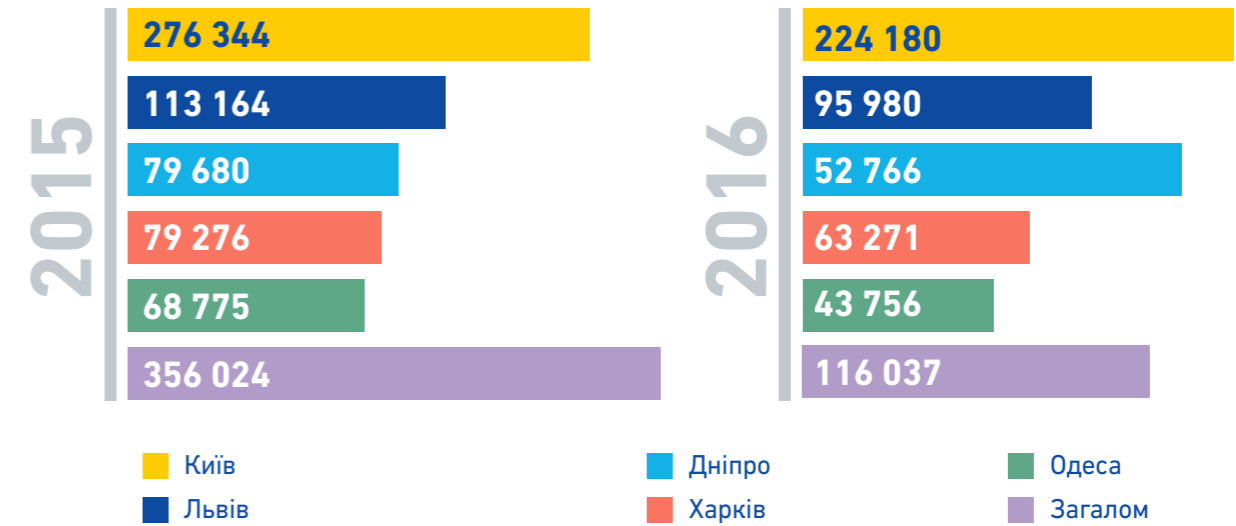
PUE (power usage effectiveness) – ефективність використання енергії в ЦОД. Зменшення цього показника автоматично знижує споживання енергії системами інфраструктури, що забезпечують роботу телеком- та ІТ-обладнання.



ЮРІЙ ЦАЦЕНКО, Начальник групи управління технічною інфраструктурою:

«Ефективне використання ресурсів є важливим показником сталого розвитку бізнесу. Зменшення споживання енергії та інших ресурсів суттєво знижує навантаження на довкілля і водночас підвищує конкурентні переваги на ринку. Як соціально відповідальна та технологічна компанія, lifecell уже декілька років поспіль реалізує проект енергоефективного офісу, щоб не лише заощаджувати ресурси, але й зменшити вплив на екологічний стан країни».

Використання пального корпоративним транспортом, л

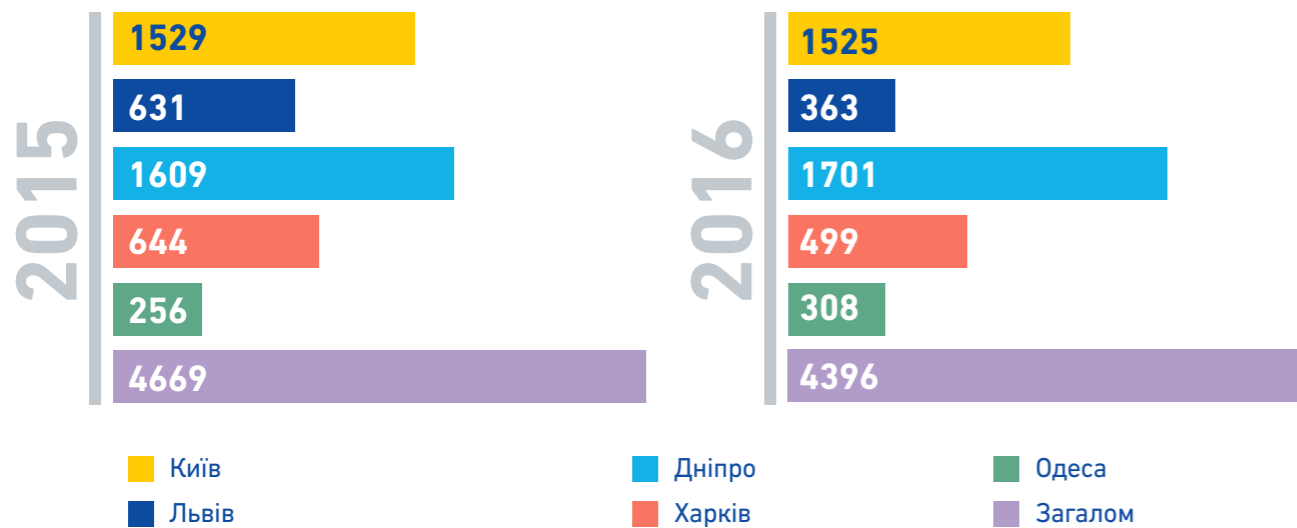


Як технологічна компанія, оператор зв'язку lifecell забезпечує персонал можливостями проведення електронного навчання в офісі, організації зустрічей та відео-конференцій, а також віддаленого доступу до внутрішніх ресурсів компанії. Саме це зменшує використання автотранспорту для робочих поїздок.

Команда волонтерів lifecell щороку долучається до прибирання зелених територій поблизу офісних приміщень (урочище «Протасів Яр», Солом'янський парк та інші) у рамках загальнонаціональних еко-ініціатив. Минулого року співробітники компанії допомогли з прибиранням території медичного центру «Суваг».

Відповідно, у 2015 нашими колегами було очищено територію вулиці Амосова від більше ніж 150 кілограм сміття.

Офісне споживання води, м³



У своїй роботі lifecell керується принципами «зеленого офісу» і використовує електронний документообіг, застосовує двосторонній друк, заохочує співробітників до електронного навчання.



ПРО СОЦІАЛЬНИЙ ЗВІТ

Оператор зв'язку lifecell представляє шостий нефінансовий звіт про ініціативи сталого розвитку компанії за дворічний період 2015 і 2016 років. Соціальна звітність підготовлена відповідно до вимог міжнародного стандарту звітності Global Reporting Initiative (GRI) «основного варіанту» («core») четвертої версії G4 та десяти принципів Глобального Договору ООН (United Nations Global Compact).

Як підписант міжнародної ініціативи ООН, з 2009 року компанія щороку готує нефінансові звіти, з якими кожен охочий може ознайомитися на офіційному сайті оператора та його мобільній версії, а також на сайті Глобального Договору. Чотири попередні соціальні звіти підготовлені на основі принципів глобальної ініціативи, а останній за 2013-2014 роки – за стандартом GRI G4.

Готуючи нефінансовий документ, lifecell застосував системний підхід, враховуючи думки і рекомендації усіх груп стейкхолдерів компанії. Спеціалісти різних відділів і департаментів долучилися до підготовки документу, надаючи потрібні дані та коментарі. При підготовці звіту враховані побажання клієнтів щодо розкриття інформації, які лишали коментарі на офіційних каналах lifecell протягом звітного періоду.

Залучивши зовнішніх і внутрішніх стейкхолдерів до підготовки звіту, робоча група lifecell виявила ряд аспектів, що демонструють істотний економічний, соціальний та екологічний вплив на оцінки та рішення заінтересованих груп. Серед таких: показники діяльності, послуги зв'язку, трудові відносини, відповідальне ведення бізнесу, інвестиції в освіту, здоров'я, підтримка громад, енергоефективність.

Визначаючи істотні питання сталого розвитку lifecell, проведено обробку та аналіз отриманого зворотного зв'язку стейкхолдерів (листи, дзвінки, повідомлення, зустрічі тощо). Згідно з GRI G4 розкриття інформацію у шостому звіті lifecell визначалось окремо за кожним аспектом у підсумку діяльності центрального представництва та регіональних одиниць компанії.

Зовнішні межі нефінансового звіту оператора охоплюють розкриття даних в економічній, соціальній та екологічній сферах та діяльність компанії на території всієї України, за виключенням анексованого Криму та тимчасово окупованих територій Донецької та Луганської областей. Звіт представлений на сайті lifecell http://www.lifecell.ua/uk/pro_lifecell/sotsialna-vidpovidalnist/sotsialna-zvitnist/ та сайті Глобального Договору ООН <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/6164-LLC-Astelit.noncommunicating#cop>.



ТАБЛИЦЯ ПОКАЗНИКІВ ЗВІТНОСТІ

Індикатор	Опис індикатора	Сторінка	UNGC
1. Стратегія і аналіз			
G4-1	Заява керівника організації про значення сталого розвитку для організації та стратегії	5	
G4-2	Опис ключових впливів, ризиків та можливостей.	13-14	
2. Профіль організації			
G4-3	Назва організації	9, 63	
G4-4	Головні бренди, види продукції, послуг	23, 25, 26	
G4-5	Місцезнаходження штаб-квартири	63	
G4-6	Країни присутності	7	
G4-7	Характер власності та організаційно-правова форма	9, 63	
G4-8	Ринки присутності	7	
G4-9	Масштаб організації	7, 63	
G4-10	Чисельність працівників	31	P6
G4-13	Охоплення працівників колективним договором	33	
G4-16	Членство в асоціаціях і національних та міжнародних організаціях	19	
3. З'ясування суттєвих аспектів і меж			
G4-17	Юридичні сторони, звітність яких була включена до консолідованого фінансового звіту	60, 63	
G4-18	Методика визначення змісту звіту та меж аспектів	60	
G4-19	Список істотних аспектів	16, 60	
G4-20	Опис меж кожного істотного питання всередині організації	60	
G4-21	Опис меж кожного істотного питання за межами організації	60	
G4-23	Істотні зміни охоплення і меж аспектів	60	
4. Взаємодія з заінтересованими сторонами			
G4-24	Перелік заінтересованих осіб	16	
G4-25	Принципи вияву та відбору заінтересованих сторін для взаємодії	16, 60	
G4-26	Підхід до взаємодії з заінтересованими сторонами	16, 18	
G4-27	Ключові теми заінтересованих осіб	16	
5. Загальна інформація про звіт			
G4-28	Звітний період	60	
G4-29	Дата публікацій попереднього звіту зі сталого розвитку	60	
G4-30	Цикл звітності	60	
G4-31	Контактна інформація з питань звітності	63	
G4-32	Таблиця стандартних елементів звітності	61	
6. Корпоративне управління			
G4-34	Структура корпоративного управління організацією	11, 12	
G4-35	Порядок делегування повноважень з вирішення економічних, екологічних і соціальних питань	12	
G4-36	Керівні посади, відповідальні за рішення економічних, екологічних і соціальних проблем	11, 12	

G4-38	Склад вищого органу корпоративного управління, комітетів	11, 12
G4-42	Опис ролі вищого органу управління та виконавчих керівників	11
G4-45	Роль корпоративного управління у виявленні ризиків і впливів	13,14
C4-46	Роль вищого органу управління в аналізі ефективності методів управління ризиками	13,14
C4-47	Частота аналізу ризиків та впливів	13,14
C4-48	Вищий комітет або посада особи, яка перевіряє і затверджує звіт	12

7. Етика та цілісність

G4-56	Цінності, принципи, стандарти і норми поведінки організації	10	P10
G4-57	Механізми звернень з питань етичної та законної поведінки	15	P10
G4-58	Механізми звернень з питань неетичної та незаконної поведінки	15	P10

Специфічні стандартні елементи звітності

Економічна результативність

G4-EC1	Створена і розподілена пряма економічна вартість	8
--------	--	---

Непрямий економічний вплив

G4-EC7	Розвиток і вплив інвестицій на інфраструктура та безоплатні послуги	45-48
G4-EC8	Суттєвий непрямий економічний вплив, враховуючи область впливу	50-53

Екологічна категорія

G4-EN3	Споживання енергії всередині організації	56-57	P7-8
G4-EN4	Використання енергії за межами організації	56	
G4-EN5	Показник енергоемності	56-58	P8
G4-EN6	Зниження енергоспоживання	56-58	P8-9
G4-EN7	Зниження потреби в енергії продукції чи послуг	56-58	
G4-EN8	Загальна кількість води, що споживається	58	
G4-EN19	Зниження викидів парникових газів	56	P7-8
G4-EN27	Зниження впливу продукції чи послуг на середовище	56-58	P7-9

Соціальна категорія

G4-LA1	Плинність кадрів у гендерній розбивці	32-33	
G4-LA2	Пільги для працівників, які працюють на умовах повної зайнятості	36-37	
G4-LA3	Доля працівників, які повернулись з відпустки по догляду за дитиною	35	P6
G4-LA6	Рівень виробничого травматизму	35	
G4-LA7	Персонал з високим травматизмом і високим ризиком захворюваності	35	
G4-LA9	Середньорічна кількість годин навчання одного співробітника	38-39	P6
G4-LA10	Програми розвитку навичок та освіти персоналу	39-40	
G4-LA12	Склад керівних органів та основних категорій персоналу за віковою та статевою розбивкою	34	
G4-HR2	Загальна кількість годин навчання працівників	38-39	P1
G4-HR5	Використання дитячої праці у підрозділах організації та постачальників	33	P5
G4-HR6	Використання примусової праці у підрозділах організації і постачальників	33	P4
G4-S04	Інформування про політики і методи протидії корупції	15	P10
G4-PR1	Категорії послуг, вплив яких на здоров'я і безпеку оцінюється позитивно	21, 24, 28	
G4-PR5	Результати досліджень оцінки задоволеності клієнтів	21	



lifecell

Контакти

ТОВ «ЛАЙФСЕЛЛ»

Головний офіс у Києві:

03680, Київ, вул. Амосова, 12,
БЦ «Горизонт Парк», 14 поверх
reception@lifecell.com.ua
Тел: (044) 233-31-31

Відділ корпоративних комунікацій

Прес-центр
publicrelations@lifecell.com.ua
Оксана Рудюк, начальник департаменту зі зв'язків із громадськістю

З питань соціального партнерства, благодійних ініціатив і спонсорства
csr@life.com.ua
Людмила Стеценко, спеціаліст з корпоративної соціальної відповідальності

Call-центр lifecell

5433

Адреси офісів по Україні:

Харків: 61003, вул. Кооперативна, 6/8,
Дніпро: 49044, вул. Виконкомівська, 7
Львів: 79010, вул. Личаківська, 72
Одеса: 65044, просп. Шевченка, 4Д