



lifecell

ДАРУЮЧИ  
МОЖЛИВОСТІ





# ЗМІСТ

ВІТАЛЬНЕ СЛОВО

КОМПАНІЯ

Репутація на ринку

Результати роботи

Зміни у звітному періоді

Місія та цінності

Команда управління

Відповідальний підхід

ЕКОНОМІКА

Відповідальна діяльність на ринку

Соціальне партнерство

СУСПІЛЬСТВО

Турбота про персонал

Рівність прав

Безпечні умови праці та соціальні гарантії

Розвиток персоналу

Внутрішні комунікації

Турбота про клієнтів

Діалог з абонентами

Розвиток громад

Соціальні інвестиції та благодійність

Розвиток технологічної освіти

ДОВКІЛЛЯ

Зміна клімату та енергоефективність

Еко-практики в офісах компанії

ПРО СОЦІАЛЬНИЙ ЗВІТ

ТАБЛИЦЯ ПОКАЗНИКІВ ЗВІТНОСТІ

КОНТАКТИ



Друзі,

2018 став визначним роком для lifecell. В березні наша компанія першою представила українцям 4.5G – мобільний інтернет нового покоління. Сьогодні ми лідируємо за географією покриття та охопленням населення швидкісним мобільним інтернетом, а також маємо найбільше портфоліо дата-послуг, здатне збагатити будь-яку річ, предмет чи процес, цифровими властивостями, що збільшують її цінність.

Ми першими в Україні почали розгортати мережі інтернету речей, які підтримуватимуть «розумні» рішення для різних галузей економіки (розумного міста, розумного дому, моніторингу довкілля, охорони здоров'я, логістичних сервісів тощо).

Як частина телекомунікаційної групи Turkcell наша компанія сприяє реалізації кращих міжнародних практик групи в Україні, запроваджує інновації та виступає за формування дієвого конкурентного середовища на телеком-ринку, скорочуючи технологічний розрив між Україною та найрозвиненішими країнами світу.

Водночас я переконаний, що для забезпечення сталого розвитку країни, технології повинні сприяти і розвитку її свідомого суспільства. Вже 12 років поспіль lifecell є членом Глобального договору ООН та провадить свою діяльність з виключним дотриманням принципів Глобального договору у сфері прав людини, праці, екології та протидії корупції.

У 2018 році основними напрямками корпоративної соціальної відповідальності lifecell стали поширення культури благодійництва та інклюзії в суспільстві, підтримка розвитку профільної освіти для молоді та популяризація національного спорту в Україні.

Компанія стала офіційним цифровим технологічним партнером Національного паралімпійського комітету України та забезпечила зв'язок для національної збірної команди України на Зимовій Паралімпіаді-2018.

lifecell долучився до запуску спеціалізованих курсів з користування сенсорними смартфонами для людей з інвалідністю по зору, що проводяться Навчально-інформаційним комп'ютерним центром Українського товариства сліпих.

Компанія продовжила участь в робочій групі з впровадження телеком-благодійності в Україні та запустила довгоочікувану послугу SMS-благодійності.

У рамках програми «lifecell університети» в партнерстві з компанією Ericsson ми відкрили вже третю навчальну телеком-лабораторію – цього разу в Харківському національному університеті радіоелектроніки. Студенти отримали можливість на власних університетських мобільних мережах й обладнанні вивчати роботу телеком-оператора.

Як і раніше ми залишаємося технологічним спонсором Національної збірної України з футболу та преміум-спонсором футбольного клубу «Динамо» Київ, сприяючи популяризації спорту в країні.

Детальну інформацію про ці та інші проекти ви знайдете на сторінках нашого соціального звіту, підготованого за останнім міжнародним стандартом GRI та у відповідності до принципів Глобального Договору ООН.

Щиро Ваш,  
Ісмет Язиджи

## РЕЗУЛЬТАТИ РОБОТИ

Компанія продовжує демонструвати зростання річного доходу — оператор зафіксував річне зростання доходу на 8%. Кількість активних користувачів в мережах 3G і 4.5G lifecell продовжує збільшуватись — на кінець четвертого кварталу 2018 року вона перевищила 4 мільйони абонентів.

Зведені дані lifecell	Рік		
	4 кв 2017	4 кв 2018	Річний % зм.
Дохід, млн грн	4,876.0	5,268.5	8.0%
ЕВІТДА, млн грн	1,326.5	2,762.2	108.2%
ЕВІТДА маржа	27.2%	52.4%	25.2pp
Чистий прибуток (збиток), млн грн	(503.6)	(1,300.7)	158.3%
Капітальні інвестиції, млн грн	1,330.1	4,031.9	203.1%
Кількість абонентів, млн <sup>1</sup>	11.1	9.9	(10.8%)
Активних (3 місяці) <sup>2</sup>	8.0	7.3	(8.8%)
MoU, хвилини (12 місяців)	129.4	144.9	12.0%
ARPU (щомісячний дохід на абонента), змішаний, грн	33.8	42.8	26.6%
Активних (3 місяці), грн	47.7	57.3	20.1%



Середнє споживання даних на одного користувача,%



Проникнення смартфонів у мережі,%



Збільшення доходу у четвертому кварталі 2018 р.,%

# Команда управління

## НАГЛЯДОВА РАДА

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



### ІСМЕТ ЯЗИДЖИ

Головний виконавчий директор

#### Дирекція Головного виконавчого директора

Відповідальність за всі корпоративні заходи під безпосереднім керівництвом Головного виконавчого директора, включаючи роботу департаментів Бізнес-аналітики, Внутрішнього аудиту, Стратегії та розвитку нових напрямків бізнесу. Визначення бачення та стратегії компанії, формування корпоративної культури.



### АРТУР АРЕВШАТЯН

Директор з продажів та відносин з клієнтами

#### Дирекція продажів

Відповідальність за управління усіма каналами продажів: регіональними продажами, продажами великому бізнесу, цифровими каналами продажів, а також торговельним маркетингом та смарт пристроями.



### ДМИТРО ДЗЯБУРА

Директор з маркетингу

#### Маркетингова Дирекція

Відповідальність за маркетингову стратегію та пропозиції для клієнтів на національному та міжнародному рівні, управління продуктами, управління брендом, корпоративні комунікації та підвищення лояльності клієнтів.



### АНДРІЙ КРИЛЬ

Директор з корпоративних регуляторних та юридичних відносин

#### Дирекція корпоративних регуляторних та юридичних відносин

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



### МАХМУТ ШЕРИФ

Директор мобільної мережі

#### Дирекція мобільної мережі

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



### АЛЬП АГЧАТАШ

Директор з інформаційних та комунікаційних технологій

#### Дирекція інформаційних та комунікаційних технологій

Відповідальність за інформаційні та комунікаційні технології, розробку цифрових рішень, експлуатацію IT-інфраструктури та інформаційну безпеку.



### СЕЛЬЧУК ШІМШЕК

Головний фінансовий директор

#### Фінансова дирекція

Відповідальність за фінансування та ринки капіталу, управління грошовими потоками, аналіз прибутків, облік та оподаткування, закупівлі, управління ланцюгами поставок.



### НАТАЛІЯ ДОРОНІНА

Директор з підтримки бізнесу

#### Дирекція з підтримки бізнесу

Виконуючий обов'язки директора з підтримки бізнесу. Відповідальність за управління персоналом, організаційний розвиток, внутрішні комунікації, та загальне адміністрування.

# 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 ЛІНІЇ ЗАХИСТУ

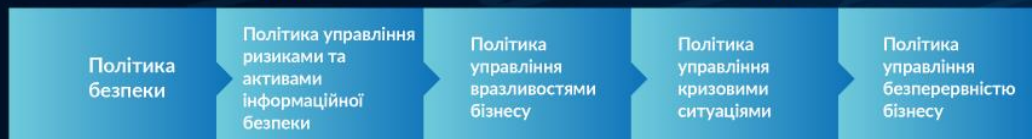
Дирекція корпоративних регуляторних та юридичних відносин, департамент Інформаційної безпеки та Внутрішнього аудиту

### 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 внутрішнього аудиту 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:



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

01

### КОМІТЕТ З КОРПОРАТИВНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

- Головний виконавчий директор
- Директор з маркетингу
- Директор з підтримки бізнесу



02

### КОМІТЕТ З ПІДТРИМКИ КЛІЄНТІВ

- Головний виконавчий директор
- Директор з маркетингу
- Директор з продажів та відносин з клієнтами



03

### КОМІТЕТ З РОЗВИТКУ ПРОЄКТІВ ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА

- Головний виконавчий директор
- Головний фінансовий директор
- Директор з підтримки бізнесу



04

### КОМІТЕТ З ОПТИМІЗАЦІЇ ПРОЦЕСІВ РОБОТИ

- Директор з інформаційних та комунікаційних технологій
- Головний фінансовий директор
- Головний виконавчий директор
- Директор з підтримки бізнесу
- Директор з корпоративних регуляторних та юридичних відносин



05

### КОМІТЕТ З РОЗВИТКУ ПРОДУКТІВ І СЕРВІСІВ

- Директор з продажів та відносин з клієнтами
- Директор з маркетингу
- Головний виконавчий директор
- Директор з інформаційних та комунікаційних технологій



# ПІДХІД ДО СТАЛОГО РОЗВИТКУ

## ЗАІНТЕРЕСОВАНІ ГРУПИ ТА ІНСТРУМЕНТИ ВЗАЄМОДІЇ

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



# ЕТИКА ВІДНОСИН ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

## 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

Наша мета – створити прозоре, змістовне, бажане, гнучке партнерство, яке ґрунтуватиметься на принципах кооперації та досягнень.  
Компанія «lifecell» приділяє особливу увагу чесним і відкритим взаємовідносинам зі своїми постачальниками й прагне до взаємовигідного та надійного партнерства.  
Під час здійснення закупівель ми керуємось наступними основними принципами:

- добросовісна конкуренція серед учасників;
- максимальна економія та ефективність;
- відкритість та прозорість на всіх стадіях закупівель;
- недискримінація учасників;
- об'єктивна та неупереджена оцінка тендерних пропозицій;
- запобігання корупційним діям і зловживанням.

Ми гарантуємо своїм постачальникам:

- відсутність дискримінації та необґрунтованих обмежень конкуренції;
- можливість оскарження тендерів постачальниками;
- дотримання ділової етики, антикорупційної політики та застосування інструментів протидії конфліктам інтересів і шахрайства.

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

## 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 заяви трьома способами:

- залишивши сповіщення на внутрішньому порталі
- надіславши лист на спеціальну адресу [codeofethics@lifecell.com.ua](mailto: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.

# РИЗИКИ І ПЕРСПЕКТИВИ

## ОСНОВНІ ПРОБЛЕМИ/ ТРУДНОЩІ ГАЛУЗИ

Невідповідність українського законодавства в сфері телекомунікацій до кращих практик Євросоюзу та Угоди про Асоціацію України та ЄС:

- До цього часу не впроваджена послуга перенесення мобільного номеру (MNP)
- Відсутність порядку надання звітності, що сприяє підвищенню прозорості процесів, що відбуваються на ринку
- Відсутність Порядку визначення, аналізу ринків
- Відсутність повноважень Регулятора регулювати ринки, окрім ринку послуг пропуску трафіку
- Такси за послуги пропуску трафіку, встановлені без урахування однакового рівня прибутковості для всіх операторів

Зловживання з боку домінуючих операторів у вигляді встановлення різних цін на основі наявної ринкової влади, значна різниця між вартістю внутрішньомережових дзвінків та дзвінків на інші мережі, витіснення інших гравців з ринку мобільного зв'язку

Необґрунтоване щорічне підвищення розміру рентної плати без відповідної методики її розрахунку

Неефективне використання інвестицій у розгортання мережі 4G, зумовлене відсутністю домовленостей щодо спільного використання інфраструктури операторів

Значне податкове навантаження, в тому числі наявність архаїчного збору на обов'язкове державне пенсійне страхування у розмірі 7,5% від вартості послуг зв'язку, який був запроваджений як «податок на розкіш» у 1999 році, адже тоді мобільний телефон був атрибутом багатих

Податкова дискримінація українських операторів при постачанні телекомунікаційних послуг операторам-нерезидентам (експорт послуг)

Значне регуляторне навантаження і високий ступінь відповідних витрат на розгортання та експлуатацію мереж третього та четвертого покоління

Погодження українського законодавства із законодавством ЄС, де моніторинг радіочастотного ресурсу здійснюється за рахунок плати за користування радіочастотним ресурсом

Відсутність дієвого механізму усунення радіозавад, що створюються незаконно-діючими радіоелектронними приладами (засобами) та призводить до неможливості забезпечити зв'язок надійної якості

Висхідна динаміка скоєння злочинів, пов'язаних з крадіжками та/або пошкодженням телеком-обладнання. Високий рівень латентності подібних правопорушень та низький відсоток їх розкриття.

## ПРОГНОЗИ, МОЖЛИВОСТІ, ІННОВАЦІЇ В ГАЛУЗИ

● Запровадження простої та доступної процедури перенесення номеру для забезпечення свободи вибору абонента

● Прийняття законопроекту №3549-1, що сприяє виконанню Угоди про Асоціацію України та ЄС

● Встановлення Такс за послуги пропуску трафіку з урахуванням однакового рівня прибутковості для всіх операторів. Це буде стимулювати конкуренцію на ринку, зруйнує бар'єри і надаватиме реальну свободу для абонентів

● Забезпечення ефективної конкуренції на ринку мобільного зв'язку шляхом усунення зловживань ринковою владою

● Проведення аналізу, виявлення та забезпечення відсутності зловживань ринковою владою на інших ринках шляхом накладання регуляторних зобов'язань у випадку необхідності

● Впровадження роздільного обліку витрат та відповідної звітності для підвищення прозорості ринку

● Лібералізація ринку шляхом усунення бар'єрів для входження та здійсненню діяльності на ринку

● Лібералізація ринку шляхом застосування найкращих європейських практик оподаткування ринку

● Встановлення розміру рентної плати на обґрунтованому (ефективному) рівні та запровадження цільового її призначення на розвиток телекомунікаційної галузі

● Запровадження обов'язкової реєстрації абонентів, що в подальшому призведе до полегшеної процедури зміни номеру абонентами та пришвидшить розвиток інноваційних сервісів; дозволить абонентам отримувати додаткові фінансові та адміністративні послуги; сприятиме безперешкодному запуску послуги MobileID

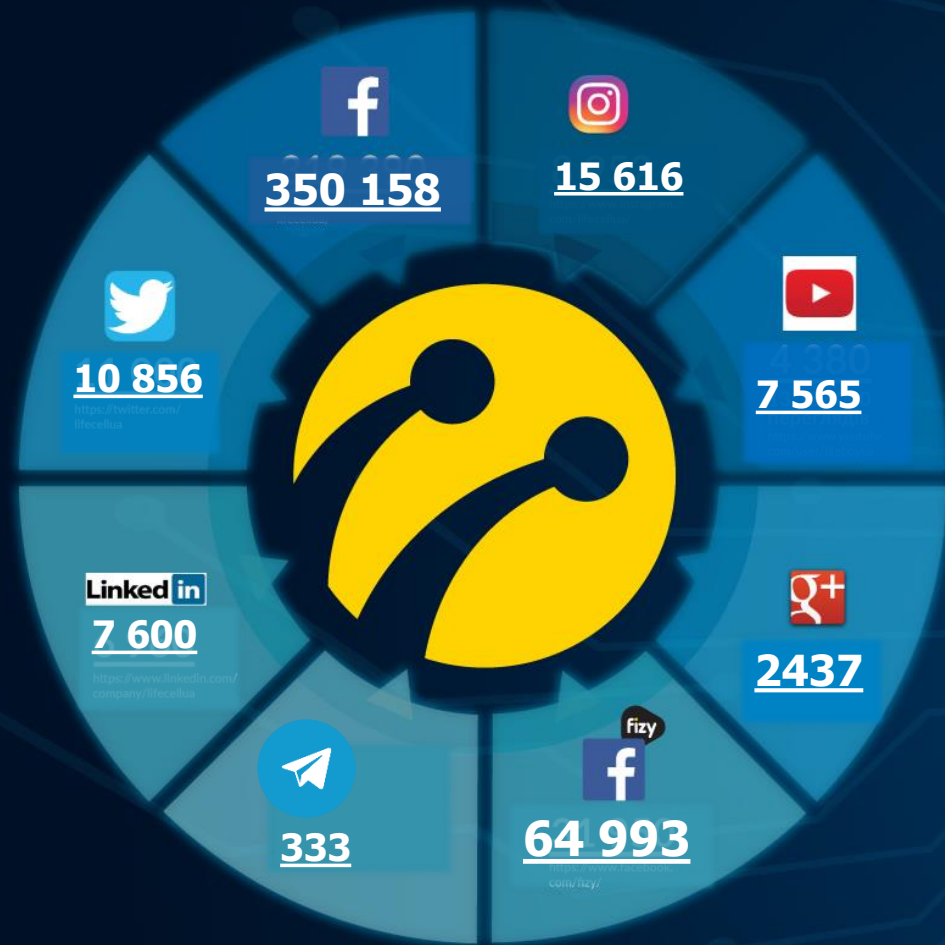
● Усунення необґрунтованого зменшення податкового кредиту для українських операторів при постачанні телекомунікаційних послуг операторам-нерезидентам (експорт послуг), що призведе до підвищення конкурентоздатності українських операторів на міжнародному ринку зв'язку, поліпшення платіжного балансу України, прискорення зростання внутрішнього валового продукту

● Посилення відповідальності за пошкодження телеком-мереж. Прийняття законопроекту №8544 від 03.07.2018 р. «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України (щодо посилення відповідальності за умисне пошкодження об'єктів телекомунікацій, припинення незаконного збагачення за допомогою операцій з металобрухтом)»



# ДІАЛОГ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

Соціальні мережі. Кількість підписників



Ми завжди поруч із нашими абонентами, у кожному з актуальних каналів зв'язку. Ми відкриті до різностороннього спілкування, розповідаючи про те, що нас захоплює і хвилює, про новини компанії та події у цифровому світі. Вже кілька років поспіль lifecell є лідером серед компаній телеком галузі за кількістю підписників у соціальних мережах і, що більш важливо, лідером за показниками залученості та кількості реакцій і взаємодій користувачів з нашими публікаціями. Компанія бере активну участь в експертних об'єднаннях та бізнес спільнотах, що покликані сприяти формуванню свідомого українського суспільства та покращенню економічного клімату.

## УЧАСТЬ У БІЗНЕС ТА ГРОМАДСЬКИХ ОБ'ЄДНАННЯХ

ГЛОБАЛЬНИЙ ДОГОВІР ООН

<https://www.unglobalcompact.org/>

ЦЕНТР «РОЗВИТОК КСВ»

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

СВБ УКРАЇНА

<http://svb.ua/>

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/>

Офіційний веб-сайт: <https://www.lifecell.ua/uk/>

Стейкхолдери можуть напряму звернутися до прес-центру компанії у розділі «Контакти» на сайті:

[http://www.lifecell.ua/uk/pro\\_lifecell/pres-tsentr/pres-relizi/](http://www.lifecell.ua/uk/pro_lifecell/pres-tsentr/pres-relizi/)

# ЕКОНОМІКА

## Обсяг сплачених податків по 2018 рік

9 108 255 424 грн

Компанія входить до ТОП-100 платників податків України

У своїй роботі lifecell керується принципами відкритості, прозорості та відповідальності.

Компанія публікує щоквартальні звіти про фінансові та операційні результати своєї діяльності та щорічні звіти про якість телекомунікаційних послуг.

Результати діяльності lifecell відображені у щорічному звіті Turkcell Iletisim Hizmetleri A.S., що надається Комісії з цінних паперів і бірж США (Form 20-F)



100% акцій діджитал-оператора lifecell належать компанії Turkcell – турецькому постачальнику конвергентних телекомунікаційних і технологічних послуг.

Turkcell Iletisim Hizmetleri A.S. є міжнародною цифровою телекомунікаційною групою, яка входить до складу холдингу Chukurova Group.

Група Turkcell надає телекомунікаційні послуги понад 50 млн абонентів у Туреччині, Україні, Білорусі, Північному Кіпрі та Німеччині. В групі працює близько 20 тис. співробітників (станом на 31 грудня 2017 р.)

Акції Turkcell є в продажу на турецькій фондовій біржі Borsa Istanbul (BIST) та Нью-Йоркській фондовій біржі (NYSE) з 11 липня 2000 року.

Turkcell також входить у перелік компаній, які мають індекс стійкості турецької фондової біржі Borsa Istanbul.

**9 лютого 2018 року указом Президента України Петра Порошенка голова правління компанії Turkcell Iletisim Hizmetleri A.S. Ахмет Акча введений до складу Національної інвестиційної ради.**

Національна інвестиційна рада є консультативно-дорадчим органом при Президентові України, до складу якої входять 20 лідерів провідних компаній світу та представники української влади, включно з Президентом, Прем'єр-міністром, міністрами економічного блоку та спікером парламенту. Запрошені члени ради є стратегічними інвесторами для України, які мають досвід міжнародних інвестицій та можуть запропонувати своє бачення першочергових кроків для покращання бізнес-клімату в Україні.

**У 2018-ому відбулося вже два засідання Ради, в Києві та Давосі, участь у яких також взяв Ахмет Акча.**



**Ахмет Акча**  
голова правління Turkcell:

«Протягом останніх 13 років група Turkcell інвестувала в Україну більш ніж 2 млрд доларів і створила понад 1700 робочих місць. Цього року компанія lifecell інвестувала 70 млн доларів лише на ліцензії та інфраструктуру для 4.5G, заплативши до державного бюджету України близько 1,7 млрд грн. Ми бачимо відкритість для світу української влади та регуляторів ринку. Завдяки запуску зв'язку четвертого покоління перед бізнесом відкрилися широкі можливості для побудови цифрової економіки в Україні. Тому Turkcell буде й надалі інвестувати в українську економіку».

## Турбота про клієнтів. Діалог з абонентами

У 2018 році компанія продовжила програму «Турбота крізь кордони». Ініціатива покликана підтримувати абонентів у роумінгу країн, де сталися надзвичайні ситуації, техногенні катастрофи чи терористичні акти.

8

країн у роумінгу, в яких lifecell забезпечив підтримку абонентам

19455

хвилин надав оператор у рамках ініціативи

3311

абонентів, яким оператор надав підтримку

Call - центр  
**0 800 20 5433**  
безкоштовно зі  
стаціонарних  
та мобільних номерів по  
Україні  
**5433**  
з мобільного lifecell

Послуги  
контакт-центру  
у роумінгу  
**+38 063 54 33 111**

## СОЦІАЛЬНЕ ПАРТНЕРСТВО

### Партнерство з Національним паролімпійським комітетом України

У січні lifecell почав співробітництво з Національним паролімпійським комітетом України в якості офіційного цифрового технологічного партнера. В рамках співпраці оператор забезпечив зв'язок для національної збірної команди України на Паралімпіаді-2018 в Кореї, надавши 45 безкоштовних телефонних ліній для паролімпійців. Відповідний меморандум про співпрацю було підписано в Києві 18 січня 2018 року під час прес-конференції, організованої спільно компанією lifecell та Національним паролімпійським комітетом України за підтримки та сприяння Міністерства молоді та спорту України.



Валерій Сушкевич

президент Національного паролімпійського комітету України:

«Швидка та надійна комунікація у наш час – надзвичайно важлива. Бути на зв'язку з Україною під час Паралімпіади, за тисячі кілометрів від Батьківщини, відчувати гарячу підтримку близьких та вболівальників, ділитися враженнями про Ігри – цього прагнуть наші спортсмени, а тренери і фахівці потребують бути на зв'язку з колегами та спортсменами, швидко обмінюватись інформацією. Слоган нашої команди – Ваша підтримка – наша перемога! Така потужна підтримка з боку lifecell – вагомий внесок у нашу спільну перемогу в Пхенчхані!..».



ВОЛИНСЬКІ НОВИНИ



Ігор Жданов

міністр молоді та спорту України :

«Радий бачити, що бізнес відгукнувся на заклик підтримати паролімпійську збірну. lifecell допомагає спортсменам і, таким чином, – нашій країні. Ми хочемо, щоб такий акт корпоративної соціальної відповідальності послугував прикладом для інших бізнесів, які працюють в Україні. Я також звертатимусь до Уряду, щоб найбільш прибуткові державні компанії ставали спонсорами національних збірних команд із зимових та літніх видів спорту».

## Співпраця з Міністерством інформаційної політики України та Державною службою України з надзвичайних ситуацій

6 лютого 2018 року lifecell підписав Меморандум про співпрацю з Міністерством інформаційної політики України, Державною службою України з надзвичайних ситуацій та операторами телекомунікацій України з метою модернізації існуючої системи екстреного оповіщення на державному, регіональному та місцевому рівнях з використанням новітніх інформаційних технологій.



### Дмитро Золотухін

заступник Міністра інформаційної політики України:

«Доктриною інформаційної безпеки на Міністерство інформаційної політики покладено обов'язок розвитку та реформування сфери кризових комунікацій, однією зі складових якої є і національна система екстреного оповіщення. Меморандум про співпрацю між МІП, ДСНС і операторами є дорожньою картою модернізації системи оповіщення про надзвичайні ситуації, яка покликана забезпечити населення та швидко надати йому актуальну інформацію про подальші дії».

Вже кілька років поспіль у мережі нашої компанії діють короткі номери:

116111

безкоштовна дитяча «гаряча» лінія ГО «Ла Страда-Україна» для консультацій та оперативної допомоги із захисту прав дітей

116123

безкоштовна «гаряча» лінія ГО «Ла Страда-Україна» для психологічної підтримки з попередження домашнього насильства

1551

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

1545

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

112

lifecell забезпечує безкоштовний доступ клієнтів до мереж для виклику екстреної допомоги

116000

номер для Урядового контактного центру для дзвінків на «гарячу лінію» Кабінету Міністрів України. Єдиний зручний канал комунікації та взаємодії між владою та громадянами.

527

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



## Навчальні курси з користування сенсорними смартфонами для людей з вадами зору

У вересні 2018 року. Діджитал-оператор lifecell став партнером Навчально-інформаційного комп'ютерного центру Українського товариства сліпих, що організує спеціалізовані курси для людей з інвалідністю по зору. Навчання покликане допомогти незрячим людям соціалізуватися й опанувати нові можливості завдяки сучасним технологіям і цифровим послугам.

Оператор надав комп'ютерному центру Українського товариства сліпих у безкоштовне користування телефони марки General Mobile. Вони працюють на операційній системі Android 8.1 Oreo, мають зручний сучасний дизайн, підтверджені високі показники продуктивності та енергоефективності, підтримують додаток TalkBack для озвучування тексту та дій з екрана, а також інші корисні додатки для людей з вадами зору.



Заняття відбуваються два рази на тиждень по 3-4 години в приміщенні Центральної спеціалізованої бібліотеки для сліпих ім. М. Островського в м. Києві. Тривалість одного курсу - три місяці. У 2018 році навчання закінчили 2 групи. В 2019 році планується розширити проект на інші регіони країни.

### ОЛЕКСАНДР ГОРДІЙКО

директор Навчально-інформаційного комп'ютерного центру Українського товариства сліпих:

«Раніше люди з інвалідністю по зору були відірвані від суспільства. А сьогодні новітні технології та інновації дозволяють нам повністю соціалізуватися. Ви здивуєтесь, наскільки звичайний смартфон може змінити життя незрячої людини. Наприклад, програма Talkback для Android читає все те, що написано на екрані. Для цього достатньо торкнутися дисплея, і голос озвучить, куди ви «тапнули». Незамінними є навігатори, інші функції та додатки, які дають можливість читати, писати, спілкуватися в месенджерах, вести сторінки в соцмережах, навчатися та працювати. Врешті, телефон та інші сучасні гаджети прокладають незрячій людині шлях до особистої незалежності. Я пишаюся, що наш довгоочікуваний проект реалізовано завдяки підтримці соціально відповідальної компанії».

## Розвиток технологічної освіти

Підтримка технічної освіти молоді в галузі мобільних телекомунікацій — один із пріоритетів lifecell, тому вже кілька років поспіль компанія реалізовує проект «lifecell університети». В рамках проекту оператор відкриває навчальні телеком-лабораторії в провідних вишах країни. Такі лабораторії дають можливість студентам телекомунікаційних спеціальностей відпрацювати актуальні практичні навички, а українському ринку мобільного зв'язку отримати грамотних та підготовлених спеціалістів.

16 листопада напередодні Міжнародного дня студентів lifecell за підтримки компанії Ericsson відкрив сучасну телеком-лабораторію в Харківському національному університеті радіоелектроніки (ХНУРЕ). Це вже третя навчальна лабораторія в рамках проекту «lifecell університети», завдяки якій студенти отримали можливість на власній університетській мобільній мережі й обладнанні вивчати роботу телеком-оператора.



### Професор Валерій Семенець

ректор Харківського національного університету радіоелектроніки:

«Складно переоцінити потенціал і можливості, які відкриваються перед нашими студентами завдяки реалізації таких проектів. Знання та практичні навички (особливо якщо вони відповідають сучасним вимогам) — обов'язкова складова підготовки висококваліфікованого фахівця. Я впевнений, що це обладнання стане фундаментом для майбутніх професіоналів. Відкриття такої лабораторії — чудовий приклад плідної співпраці університетів і компанії, небайдужих до розвитку української телекомунікаційної галузі. Я вдячний проекту «lifecell університети»».



## Розгортання мереж інтернету речей

Компанія першою в Україні почала розгортати мережі інтернету речей стандартів LoRaWAN та NB-IoT.

Розбудова Національної мережі інтернету речей стандарту LoRaWAN стартувала в партнерстві з компанією IoT Ukraine у липні. Вона забезпечить можливість підключення мільйонів різноманітних пристроїв щоб надати будь-якому предмету чи процесу цифрових властивостей та підтримувати «smart» рішення для різних галузей економіки (розумного міста, розумного дому, моніторингу довкілля, охорони здоров'я, логістичних сервісів тощо).



У грудні lifecell за підтримки Ericsson, Odine Solutions та Affirmed Networks почав розгортати першу в країні робочу мережу NB-IoT для розумних пристроїв розробки ПАТ «Київгаз», яка дозволить дистанційно зчитувати показання газових лічильників, відстежувати стабільність подачі газу та вчасно попереджати ймовірні витoki газу.

### Мельничук Анатолій

Директор департаменту інформаційних технологій ПАТ «Київгаз»:

«Ми задоволені оперативним рішенням lifecell щодо впровадження мережі NB-IoT в Україні, тому що нові технології дають можливість економії ресурсів живлення адаптерів і дозволяють дистанційно отримувати інформацію з важкодоступних місць (наприклад, підвалів). За допомогою наших адаптерів можна зчитувати та передавати показники не тільки з лічильників газу, а й з лічильників води, тепла, електроенергії й інших приладів з імпульсним або цифровим виходом».

## Підготовка до 5G

Компанія готується до впровадження 5G та влітку запустила спеціальну віртуалізовану мережу в партнерстві з Odine Solutions та Affirmed Networks, що забезпечить безперешкодний перехід її технічних систем до стандарту 5G.

## Сприяння технологічному розвитку України

### Ялтинська Європейська Стратегія (YES)

Вже вдруге lifecell став партнером 15-ої щорічної зустрічі Ялтинської Європейської Стратегії – провідного форуму, де обговорюється європейське майбутнє України в глобальному контексті. Цьогоріч він мав назву «Майбутнє покоління всього» та сфокусувався на завтрашніх вирішальних змінах, що вплинуть на всі аспекти життя українців. Захід відбувався з 13 по 15 вересня в Києві та зібрав понад 600 учасників з 28 країн.



Ісмет Язиджи, головний виконавчий директор lifecell, виступив доповідачем на зустрічі з молодими лідерами, до якої Форум YES залучає понад сотню студентів та молодих професіоналів, включаючи випускників стипендіальної програми Zavtra.UA та WorldWideStudies з різних регіонів України. CEO lifecell розповів про вплив телеком-індустрії на формування українського діджитального суспільства.

## Розвиток міст

27 вересня на офіційній зустрічі міського голови Львова Андрія Садового та головного виконавчого директора lifecell Ісмета Язиджи обговорено напрями поглибленої співпраці між містом та діджитал-оператором. Сторони домовилися про реалізацію у Львові smart-проектів, які сприятимуть покращанню рівня життя в місті завдяки використанню інноваційних технологій. На зустрічі було підписано Меморандум, який визначив три пріоритетні напрями співпраці:

- «Розумне місто»: створення smart-парковок, облаштування «розумного» міського освітлення, забезпечення контролю рівня забруднення повітря в місті за допомогою підключених до мережі пристроїв.
- Безпечне місто: lifecell надасть для тестування адміністрацію Львівської міської ради систему масового оповіщення ENS, яка дозволяє в екстреній ситуації за декілька секунд зробити масове розсилання повідомлень або одночасні дзвінки;
- Освітні інновації: надання школам Львова доступу до хмарних сервісів GSuite та запровадження в школах міста онлайн-щоденників, які дозволять батькам слідкувати в онлайн режимі за успішністю своїх дітей.



**Андрій Садовий**

міський голова Львова:

«Сьогодні світ рухається дуже швидко й динамічно. І інновації стають не відкриттям, а нормою життя. Якщо ми хочемо бути на тих орбітах розвитку, що й Барселона, Відень, Мюнхен, Нью-Йорк тощо, ми повинні використовувати ці сучасні технології в роботі, у навчанні, у побуті. Львів як місто, у якому зараз працюють чи не найбільше IT-фахівців в Україні, повинне бути майданчиком, де найперше такі технології впроваджуються та застосовуються. Мерія вдячна усім нашим партнерам, особливо компанії lifecell, які допомагають нам надавати послуги мешканцям якісніше, оперативніше».



У грудні lifecell у партнерстві з міжнародною аутсорсинговою компанією Global Bilgi відкрив філію контакт-центру в м. Нікополь, створивши для жителів міста нові можливості працевлаштування.

Компанії підписали Меморандум з Нікопольською міською радою про співробітництво в напрямках розвитку соціальних та освітніх програм, посилення інноваційної активності міста, сприяння вирішенню питання зайнятості населення, забезпечення безпеки громадян, вдосконалення технологічного оснащення комунальних служб.



**Андрій Фісак**

міський голова Нікополя:

«Я вдячний компаніям lifecell і Global Bilgi, завдяки яким у нашому місті з'являться нові робочі місця для нікопольців. Крім того, відкриття в Нікополі контакт-центру lifecell дасть змогу нашим містянам, які є клієнтами lifecell, отримувати найкраще обслуговування та максимальний комфорт. Я сподіваюся, що підписання Меморандуму та створення контакт-центру стане першим кроком для подальшої плідної співпраці та надійного партнерства».

# СУСПІЛЬСТВО

## Турбота про персонал

Чисельність співробітників, осіб\*



■ загальна\*

■ чоловіків\*\*

■ жінок\*\*

\* з урахуванням персоналу, який працює за договором підряду  
\*\* без врахування персоналу, який працює за договором підряду

Вікова структура персоналу, осіб\*



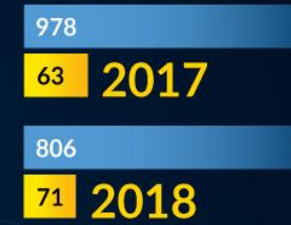
■ до 30 років

■ 30-50 років

■ > 50 років

\* без врахування персоналу, який працює за договором підряду

Персонал за формами працевлаштування



■ Постійні співробітники (штат)

■ Договори підряду





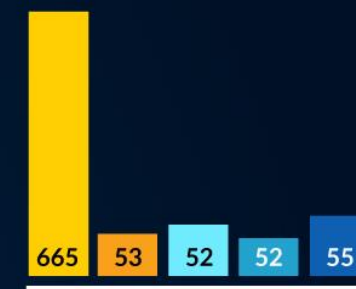
### Нові співробітники за статтю, %



### Гендерний баланс у розподілі керівних посад, %



### Чисельність персоналу регіональних офісів\*, осіб



2018

■ Київ ■ Харків ■ Одеса  
■ Дніпро ■ Львів

\* без врахування персоналу, який працює за договором підряду

### Плинність кадрів, %



### Відпустки по догляду за дитиною, осіб



### Рівні можливості, %

5  
2018



# БЕЗПЕЧНІ УМОВИ ПРАЦІ ТА СОЦІАЛЬНІ ГАРАНТІЇ

Обов'язковий інструктаж з охорони праці для нових працівників lifecell

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

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

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

## Компенсаційний пакет для співробітників lifecell

Виплати у разі знакових чи складних життєвих подій	Щорічний перегляд зарплати та річний бонус за результатами роботи	Безвідсоткова позика на різні життєві цілі
Сімейний поліс медичного страхування	Допомога при переїзді Співробітника	Навчання та розвиток, соціальна діяльність
Чотири додаткові дні до основної відпустки	Виплати на харчування та проїзд	Гнучкий графік роботи*
1-2 години на тиждень для особистого розвитку**	за погодженням з безпосереднім • керівником <ul style="list-style-type: none"> <li>• зручний час початку/завершення роботи за умови 40 годинного робочого тижня</li> <li>• гнучкий обід (45 хв обіду щодня дозволить раніше піти у п'ятницю)</li> </ul> **заздалегідь узгодити з керівником та відмітити в робочому електронному	

У компанії діє Служба охорони праці. Впродовж року фахівці служби проводять інструктажі щодо безпечної поведінки на робочому місці, організовуються семінари та різноманітні навчальні заходи з безпеки життя та діяльності людини. Двічі на рік проводиться навчальна евакуація з офісу з метою підготовки до надзвичайних ситуацій. Усі технічні фахівці, робота яких пов'язана з обслуговуванням обладнання телекомунікаційної мережі, забезпечені необхідним спецодягом. У компанії діє Стандарт з оформлення наряду-допуску для виконання робіт на висоті, пов'язаних з установкою телеком-обладнання.

## Кількість навчальних програм за напрямками



## Кількість відвідувань програм in-class формат



157

Кількість днів на проведення тренінгів/семінарів ресурсом внутрішніх тренерів

33

Електронні курси для нових співробітників

## Розвиток персоналу



## Клуб внутрішніх тренерів

Платформа допомагає не лише акумулювати, але й перерозподіляти, доповнювати та розширювати знання та навички співробітників, отримані за роки успішного розвитку в lifecell. У lifecell діє Школа внутрішніх тренерів, навчання в якій базується на основі чотирьох модулів з відпрацюванням навичок тренера, що відповідають його компетенціям. Учасники програми отримують сертифікати після успішної здачі фінального іспиту.

47 внутрішніх тренерів з числа співробітників

157 днів проведених тренінгів із залученням внутрішніх тренерів lifecell

## Гендерність у команді внутрішніх тренерів lifecell, осіб



■ чоловіки ■ жінки



## Кількість навчальних програм за напрямками



## Кількість відвідувань програм in-class формат



157

Кількість днів на проведення тренінгів/семінарів ресурсом внутрішніх тренерів

33

Електронні курси для нових співробітників

## Розвиток персоналу



## Клуб внутрішніх тренерів

Платформа допомагає не лише акумулювати, але й перерозподіляти, доповнювати та розширювати знання та навички співробітників, отримані за роки успішного розвитку в lifecell. У lifecell діє Школа внутрішніх тренерів, навчання в якій базується на основі чотирьох модулів з відпрацюванням навичок тренера, що відповідають його компетенціям. Учасники програми отримують сертифікати після успішної здачі фінального іспиту.

47 внутрішніх тренерів з числа співробітників

157 днів проведених тренінгів із залученням внутрішніх тренерів lifecell

## Гендерність у команді внутрішніх тренерів lifecell, осіб



■ чоловіки ■ жінки



# СПОРТИВНИЙ lifecell

## 2017

Футбольна команда lifecell (Київ)

I місце у Золотій лізі Київської футзальної ліги 2016/2017

Футбольна команда (Хмельницьк)

I місце у Преміум Лізі Відкритого чемпіонату Хмельницького з міні-футболу сезону 2017

Баскетбольна команда lifecell

Напівфіналісти турніру UABA 2017 Асоціації аматорської баскетбольної ліги

lifecell Runners Club (Київ)

- 1) Nova Poshta Kyiv Half Marathon 2017 – II та IV місця серед телекомунікаційних компаній (5 команд)
- 2) Wizz Air Kyiv City Marathon 2017 – II та III місця серед телекомунікаційних компаній та 9 місце у загальному заліку (7 команд)
- 3) Be More Human Races - ТОП-5 Корпоративних команд (3 команди)

## 2018

I місце - Футбольний турнір Американської Торгової Палати (ACC)  
III місце - Чемпіонат Києва 2018 з пляжного футболу – I місце

I місце - «Кубок виклику» Преміум ліга відкритого чемпіонату Хмельницького з мініфутболу сезону 2018, Дивізіон 2, Гран-прі «Найнадійніша команда»

II місце - Silver League Аматорської баскетбольної ліги зимового сезону (осінь – зима 2018)  
II місце - Silver League змагань Аматорської баскетбольної ліги весняного сезону 2018  
III місце в дебютному турнірі «А-ліга»

Nova Poshta Kyiv Half Marathon 2018 – III місце серед телекомунікаційних компаній (8 команд)  
Wizz Air Kyiv City Marathon 2018 – III місце серед телекомунікаційних компаній (шість корпоративних команд у естафеті Chamber Cup та 13 індивідуальних забігів на дистанціях від 42 до 5 км.)  
Be More Human races - три корпоративні команди  
Race nation – 3 команди у весняному сезоні, 4 команди в осінньому сезоні

У грудні 2018 було проведено корпоративний тенісний турнір серед співробітників lifecell



# ВНУТРІШНІ КОМУНІКАЦІЇ

## lifecell діалог live time with CEO

Щоквартальні зустрічі з Головним виконавчим директором з одночасною її онлайн трансляцією в усіх регіонах України. У рамках заходу співробітники з різних груп, департаментів, відділів головних та регіональних офісів можуть поспілкуватися з керівником компанії, задати хвилюючі питання або ж запропонувати власні бізнес-проекти.

У 2018 році відбулося 4 зустрічі з CEO у форматі спілкування

## Інтелектуальний lifecell

Співробітники компанії активно приймають участь у внутрішніх турнірах lifecell Quiz, які проводяться власне співробітниками компанії. Впродовж 2018 року було проведено 5 заходів серед команд з різних дирекцій компанії.

## Програма Dream Team

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

2018

12  
заходів

322  
учасники

## lifecell для дітей

Компанія активно долучає дітей співробітників як до внутрішньо корпоративного життя, так і до зовнішніх заходів. Так, дітей запрошують до офісу у рамках проектів «День першого портфеля», «Майбутнє покоління lifecell» і збирає малюків на дитячих міжкорпоративних змаганнях «Ми – чемпіони», весняний та осінній сезони. 105 дітей співробітників долучилися до внутрішніх ініціатив lifecell впродовж року.

## lifecell для батьків

(Доброю традицією в компанії є запрошення батьків співробітників в офіс lifecell. У рамках ініціативи батькам розповідають про телеком-ринок, історію компанії, внутрішні процеси та проекти lifecell. 63 батьків співробітників уже відвідали lifecell)

## Щасливі п'ятниці

Це традиційні зустрічі співробітників кожної останньої п'ятниці місяця в неофіційній атмосфері для спілкування з колегами, обговорення новин та досягнень компанії.



## Волонтери

Програма lifecell Волонтери є ініціативою співробітників з 2011 року. Равдяки їх спільним зусиллям влаштовуються благодійні онлайн-ярмарки виготовлених власноруч виробів, різноманітні майстер-класи, візити до дитячих будинків задля поліпшення побутових умов та проведення пізнавальних і навчальних програм для дітей.

## Благодійні ініціативи

«Повний портфель» - Передача до Дитбудинку "Надія" (с.Мокрець) зібраних іграшок для ігрової кімнати, чотирьох комплектів столів та тумбочок для облаштування комп'ютерного класу, солодошців.

Лимонадний день - зібрано **9180 грн.** в рамках благодійної акції «Повний портфель» - придбано рюкзаки для дітей Ніжинського дитбудинку.

«Mobile Blood» - зібрано **21 літр** крові для потреб міського центру крові у Києві.

Благодійний онлайн аукціон хендмейд виробів - спільними зусиллями було зібрано **11 104 грн.**

Благодійний ярмарок домашньої випічки - **10 610 грн.** (Усі кошти з двох останніх ініціатив були спрямовані на закупівлю необхідних речей для дітей з Притулку для дітей служби у справах дітей Чернівецької обласної державної адміністрації.

«Листи Діду Морозу» - 14 діток з даного Притулку також отримали подарунки від lifecell команди у рамках ініціативи.

