



# ДАРУЮЧИ МОЖЛИВОСТІ



СОЦІАЛЬНИЙ ЗВІТ LIFECCELL **2018**



# ЗМІСТ

<b>ВІТАЛЬНЕ СЛОВО</b>	3
<b>КОМПАНІЯ</b>	
Репутація на ринку	4
Результати роботи	5
Зміни у звітному періоді	5
Місія та цінності	6
Команда управління	7
Відповідальний підхід	8
<b>ЕКОНОМІКА</b>	
Відповідальна діяльність на ринку	12
Соціальне партнерство	17
<b>СУСПІЛЬСТВО</b>	
Турбота про персонал	19
Рівність прав	20
Безпечні умови праці та соціальні гарантії	21
Розвиток персоналу	22
Внутрішні комунікації	24
Турбота про клієнтів	17
Діалог з абонентами	17
Розвиток громад	27
Соціальні інвестиції та благодійність	28
Розвиток технологічної освіти	28
<b>ДОВКІЛЛЯ</b>	
Зміна клімату та енергоефективність	29
Еко-практики в офісах компанії	29
<b>ПРО СОЦІАЛЬНИЙ ЗВІТ</b>	30
<b>ТАБЛИЦЯ ПОКАЗНИКІВ ЗВІТНОСТІ</b>	30
<b>КОНТАКТИ</b>	31



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 підсилити 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 9 років поспіль lifecell є підписантом Глобального договору ООН та провадить свою діяльність з виключним дотриманням принципів Глобального договору у сфері прав людини, трудових відносин, протидії корупції та охорони довкілля.

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 національного 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

# КОМПАНІЯ

## Репутація на ринку

Компанія здобула перемогу одразу в трьох номінаціях на щорічній церемонії TELECOM AWARDS 2018:



Тариф-конструктор «Зроби сам» посів 1 місце в номінації «Рішення року в області мобільного зв'язку».



Функція VIP Out (дзвінки в Україну без плати за роумінг) - на 2 місці в номінації «Відкриття року»



Тариф «Лайфхак» посів почесне 3 місце в номінації «Рішення для масового ринку!»



**19455** хвилин надав оператор у рамках ініціативи «Турбота крізь кордони»

**+128%** зріс дата-трафік у 2018

**75,9%** частка смартфонів у мережі lifecell

**5082** населених пунктів охоплює мережа 4.5G

**54%** населення України мають покриття 4.5G від lifecell

**679 665** ГБ, **5 737 750** хвилин, **34 464 800** SMS подаровано в додатку «Мій lifecell» у розділі Shake & Win

**44%** - Зросла кількість активних користувачів додатку «Мій lifecell»

**3400** комбінацій пакетів послуг доступно у тарифі конструкторі «ХендМейд»

**74%** навчального контенту створено всередині компанії

**554** роумінг-партнери у світі

## РЕЗУЛЬТАТИ РОБОТИ

Компанія продовжує демонструвати зростання річного доходу. У 2018 році дохід lifecell збільшився на 8% за рік — до 5,27 мільярда гривень (порівняно з 4,88 мільярдами гривень у 2017 році). У четвертому кварталі 2018 року дохід оператора збільшився на 11,6% — до 1,42 мільярда гривень (порівняно з 1,27 мільярдом гривень у четвертому кварталі 2017 року). Таке зростання пояснюється збільшенням прибутку від мобільного інтернету - зі збільшенням користувачів 4.5G споживання трафіку в мережі постійно зростає.

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%

## ЗМІНИ У ЗВІТНОМУ ПЕРІОДІ

+128

Середнє споживання даних на одного користувача, %

75,9

Проникнення смартфонів у мережі, %

11,6

Збільшення доходу у четвертому кварталі 2018 р., %



## Всеохоплююча комунікація, що збагачує життя

### Наше бачення:

Ми бачимо майбутнє телекомунікаційних послуг в об'єднанні мобільного, фіксованого зв'язку, різноманітних розважальних та інформаційних додаткових послуг. Це надихає нас створювати нові послуги, завдяки яким абоненти можуть ділитися враженнями; іншими словами, ми працюємо для того, щоб об'єднувати людей за допомогою простих послуг, що надають нового значення їхньому спілкуванню.

Ми керуємося Цінностями компанії, що полягають як в основі наших стратегічних рішень, так і в основі щоденної роботи.

Ми компанія, для якої клієнт - понад усе.

Ми знаємо, як змінити життя людей та компаній на краще, ми збагачуємо їхнє існування завдяки послугам, які надаємо, а також завдяки внеску, який робимо в суспільство, в якому працюємо.

### Наша місія:

Урізноманітнити життя наших абонентів і побудувати довгострокове партнерство, збагачуючи їх спілкування високоякісними та простими послугами.

## Наші цінності:

**МИ  
ПРАГНЕМО  
ВІДРІЗНЯТИСЯ**

Ми лідери в усьому, що ми робимо  
Ми заохочуємо творчий та інноваційний підхід в усіх сферах, де технології на першому місці  
Ми беремо на себе відповідальність, приймаємо сміливі рішення та досягаємо результатів

**МИ  
ЦІНУЄМО ВСІХ  
ЛЮДЕЙ**

Наші співробітники – основа нашого успіху  
Ми використовуємо свої знання та досвід на користь суспільства  
Як соціально-відповідальна компанія, ми робимо внесок у розвиток суспільства та свідомо ставимося до навколишнього середовища  
Ми гарантуємо свободу комунікацій відповідно до чинного законодавства

**МИ  
ДОТРИМУЄМОСЯ  
ЦІННОСТЕЙ  
НАШОГО  
СУСПІЛЬСТВА**

Ми поважаємо цінності нашого суспільства  
Ми турбуємося про те, щоб наші дії не суперечили суспільним цінностям

**НАША  
ВІДМІННІСТЬ  
–  
НАША СИЛА**

Ми впевнені, що наші відмінності є джерелом успіху та зміцнюють нашу компанію  
Ми діємо неупереджено та поважаємо всіх, незалежно від віку, статі, стилю життя, фізичних можливостей, походження, релігійних чи політичних вподобань

**МИ  
ВПЕВНЕНІ, ЩО  
НАШІ КЛІЄНТИ  
–  
ПОНАД УСЕ**

Ми впевнені, що наші клієнти гідні найкращого  
Ми зобов'язані надавати нашим клієнтам послуги на найвищому рівні  
Ми прагнемо будувати довірчі відносини з нашими абонентами  
Ми робимо все, щоб наші клієнти відчували себе особливими  
Ми доступні для наших клієнтів та пропонуємо швидкі рішення

**МИ  
–  
ДИНАМІЧНА  
КОМАНДА**

Для нас основні складові успіху – це динамічність, гнучкість та орієнтованість на результати  
Нас надихають наші амбіції та ентузіазм  
Ми прямуємо до спільних цілей разом

**МИ  
СПІЛКУЄМОСЯ  
ВІДКРИТО**

Ми будуємо відкриті та чесні відносини на всіх рівнях  
Ми ділимося нашими знаннями один з одним та заохочуємо різні погляди  
Ми вчимося на своїх помилках та випробовуємо один одного для досягнення кращих результатів

# 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, взаємодію 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 ІТ- 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

Виконуючий обов'язки директора з підтримки бізнесу

#### Дирекція з підтримки бізнесу

Відповідальність за управління персоналом, організаційний розвиток, внутрішні комунікації, та загальне адміністрування.

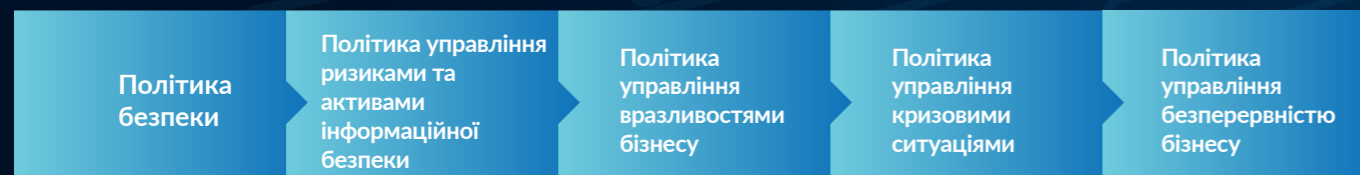
# ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПІДХІД

## 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.



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



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





# 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/ ТРУДНОЦІ ГАЛУЗІ

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

- 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 ГАЛУЗІ

● 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 здійснення 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

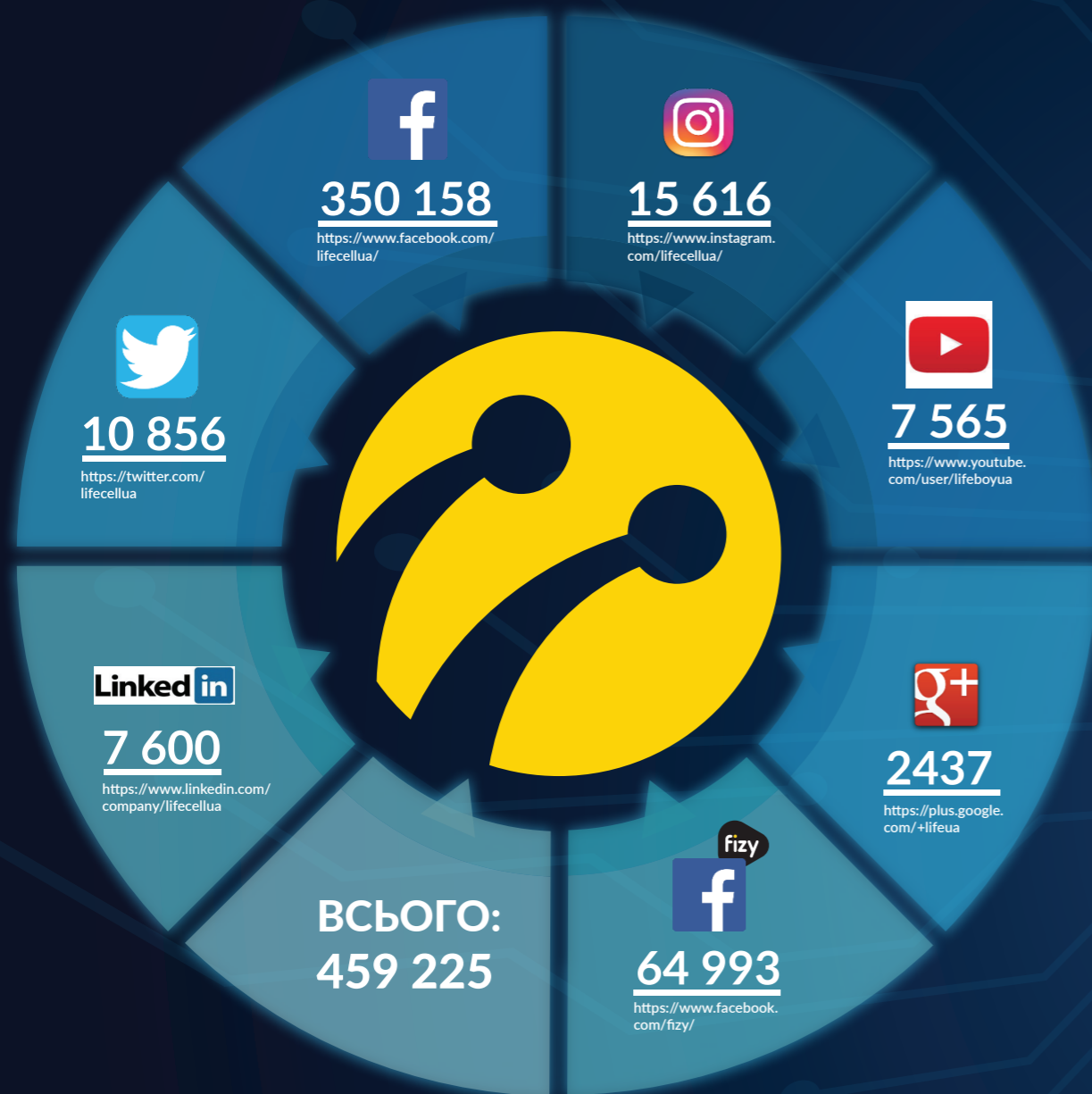
● Запровадження обов'язкової реєстрації абонентів, що в подальшому призведе до полегшеної процедури зміни номеру абонентами та пришвидшить розвиток інноваційних сервісів; дозволить абонентам отримувати додаткові фінансові та адміністративні послуги; сприятиме безперешкодному запуску послуги MobileID

● 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



Команда lifecell завжди поруч зі своїми 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. lifecell 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 у 2018 році 1,3 млрд 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».

## Відповідальність перед споживачами

У березні lifecell першим запустив швидкісний зв'язок 4.5G у найбільшій кількості обласних центрів України.

### 4.5G від lifecell:

- четверте покоління високошвидкісного мобільного інтернету на базі технології LTE Advanced Pro
- до 5 разів вища швидкість завантаження (download)
- до 10 разів вища швидкість передачі даних (upload) VS 3G.

Станом на кінець 2018 року мережа lifecell 4.5 G є найбільшою за географією покриття та за кількістю охопленого населення.



українців можуть відчувати зв'язок на високих швидкостях 4.5G від lifecell



населених пунктів мають 4.5G покриття на кінець 2018 року



населених пунктів, де lifecell – єдиний оператор, що надає швидкісний інтернет четвертого покоління



проникнення смартфонів у мережі lifecell

# 4.5G

## 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.

### Анатолій Мельничук

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.

## Форум 451°E у Львові (Smart City)

lifecell став партнером Форуму 451°E у Львові (Smart City), де визнані міжнародні експерти ділилися досвідом впровадження рішень для «розумних» міст з керівниками міських адміністрацій з усієї України. Спікери lifecell представили розробки компанії для розвитку міст, розповівши, зокрема, про можливості IoT-мережі, яку оператор розгорнув у Києві та Львові в партнерстві з компанією IoT-Ukraine. Також, добре зарекомендувала себе ENS, система lifecell для масового оповіщення, що була обрана організаторами в якості інструменту інформування учасників про розклад подій.



## IT Arena

lifecell став ексклюзивним діджитал партнером однієї з наймасштабніших IT-подій в Україні – щорічної міжнародної технологічної конференції IT Arena. На відкритті заходу компанія здійснила, те, що до цього часу не вдалося телеком-компаніям – забезпечила одночасний дзвінок на 1000 учасників. Крім того, CEO lifecell Ісмет Язиджи виступив на IT Arena в якості спікера та розповів як світ та Україна готуються до 5G.



## 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 покращенню 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 адміністрацією 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».



## 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».

## Підтримка національного футболу

Компанія й надалі залишається технологічним спонсором Національної збірної України з футболу та преміум спонсором футбольного клубу «Динамо» Київ.



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

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

112

lifecell забезпечує безкоштовний доступ клієнтів до мереж для виклику екстреної допомоги

116000

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

527

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

## lifecell став цифровим технологічним партнером Громадської спілки «Всеукраїнське Об'єднання учасників АТО «УКРАЇНЦІ-РАЗОМ!»

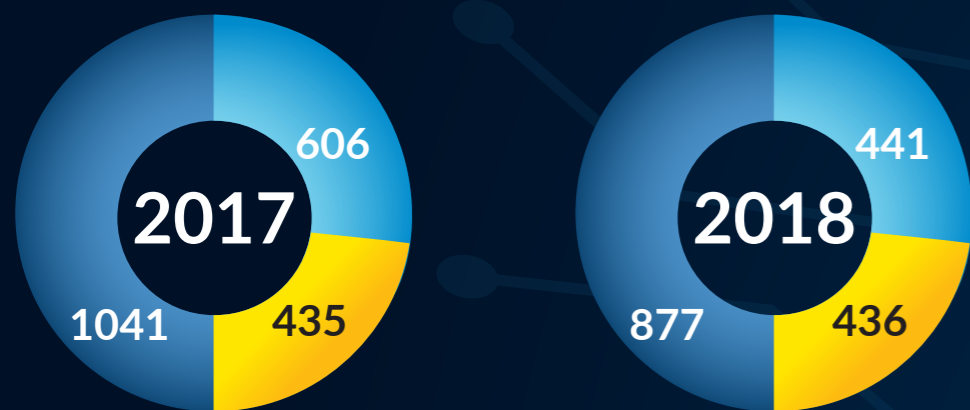
У березні компанія lifecell долучилася до програми лояльності, розробленої Громадською спілкою «Всеукраїнське Об'єднання учасників АТО «УКРАЇНЦІ-РАЗОМ!» у якості цифрового технологічного партнера, підписавши відповідний Меморандум та надала власникам «Соціальної картки учасника АТО «Українці Разом!»» можливість отримувати знижки на свої найновіші товари та послуги.



# СУСПІЛЬСТВО

## Турбота про персонал

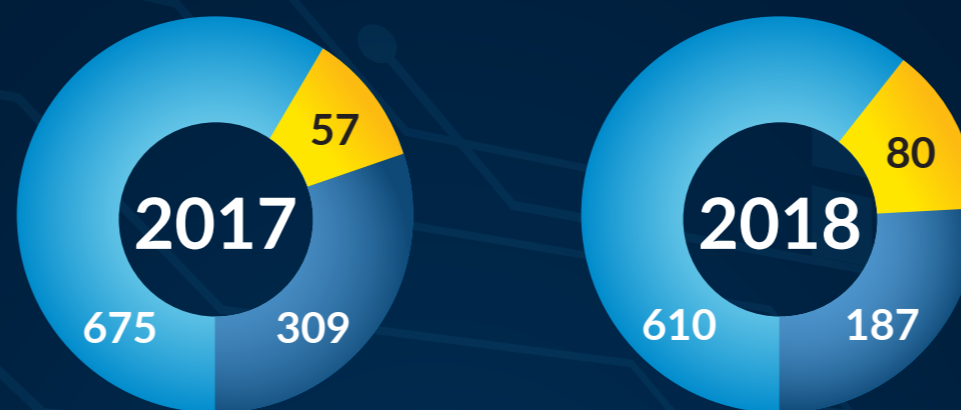
Чисельність співробітників, осіб\*



■ 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



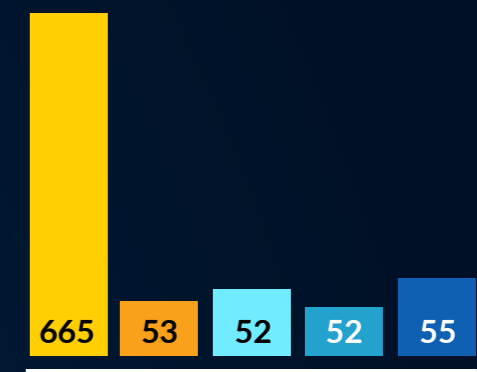
### Нові співробітники за статтю, %



### Гендерний баланс у розподілі керівних посад, %



### Чисельність персоналу регіональних офісів\*, осіб



### Плинність кадрів, %



### Відпустки по догляду за дитиною, осіб



### Рівні можливості, %

**5**  
2018

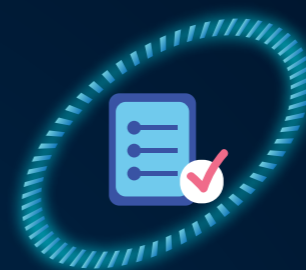


## Безпечні умови праці та соціальні гарантії

У компанії діє Служба охорони праці. Впродовж року фахівці служби проводять інструктажі щодо безпечної поведінки на робочому місці, організуються 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.



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

## Компенсаційний пакет для співробітників lifecell

1. Виплати у разі знакових чи складних життєвих подій
2. Щорічний перегляд зарплати та річний бонус за результатами роботи
3. Безвідсоткова позика на різні життєві цілі
4. Безкоштовне щорічне медичне страхування з можливістю вибору пріоритетних напрямків, 30 днів на рік безкоштовного страхування для подорожей за кордон
5. Допомога при переїзді співробітника
6. Навчання та розвиток, соціальна діяльність
7. п'ять додаткові дні до основної відпустки
8. Виплати на харчування та проїзд
9. Гнучкий графік роботи\*
10. 1-2 години на тиждень для особистого розвитку\*\*
11. Щоденний безкоштовний трансфер до офісу від найближчих станцій метро та в зворотному напрямку
12. Збільшені виплати лікарняних: 100% оплата 14 робочих днів календарного року, підтверджених листом непрацездатності

\* за погодженням з безпосереднім

- керівником
- зручний час початку/завершення
- роботи за умови 40 годинного
- робочого тижня
- гнучкий обід (45 хв обіду

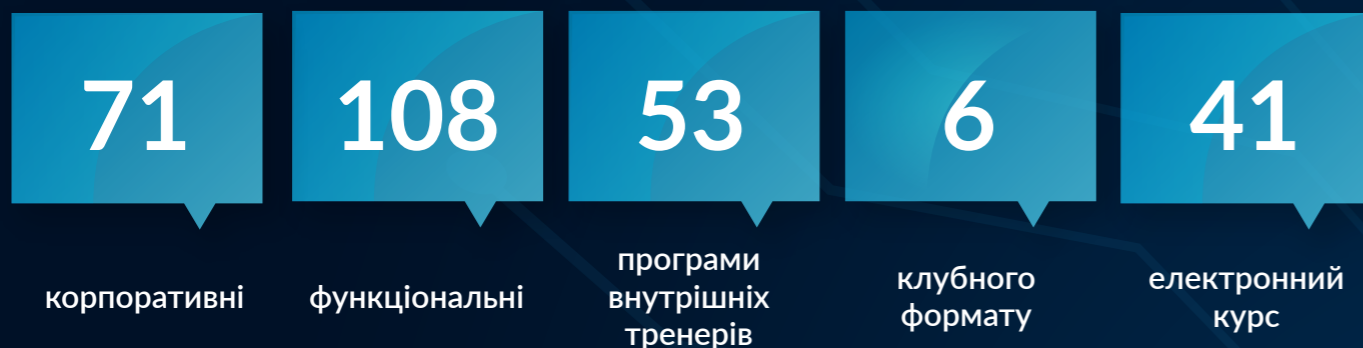
щодня дозволить раніше піти у п'ятницю)

\*\* заздалегідь узгодити з керівником та відмітити в робочому електронному календарі)

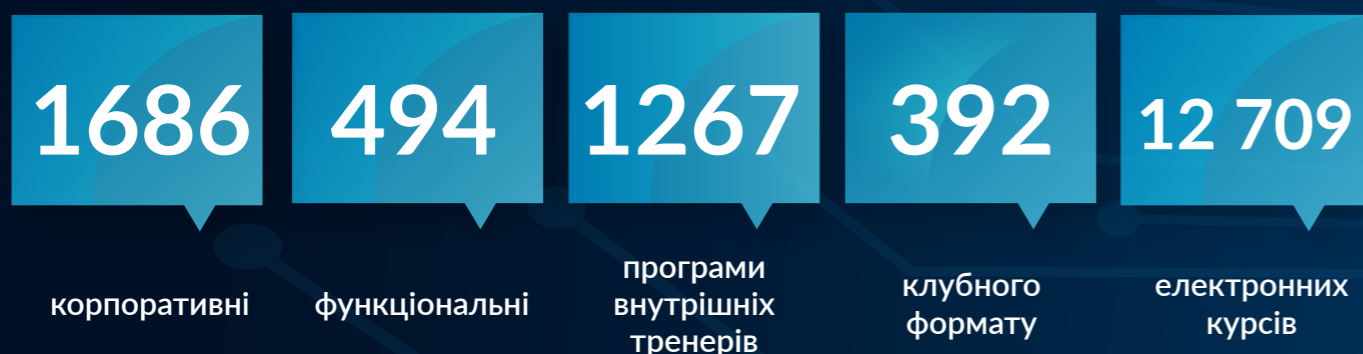
lifecell надає рівні можливості для розвитку кожного співробітника, незалежно від посади, віку, статі, національності та віросповідання. Усі співробітники компанії мають можливість брати участь у всіх мотиваційних програмах, користуватись рівними пільгами та претендувати на кар'єрне зростання.

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

## Кількість навчальних програм за напрямками



## Кількість відвідувань програм in-class формат



138

Кількість днів на проведення тренінгів/семінарів ресурсом внутрішніх тренерів

35

електронних курсів 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.

46 внутрішніх тренерів з числа співробітників

138 днів проведених тренінгів із залученням внутрішніх тренерів lifecell



## Гендерність у команді внутрішніх тренерів lifecell, осіб



■ чоловіки ■ жінки

# СПОРТИВНИЙ lifecell

## 2017

## 2018

Футбольна команда lifecell (Київ)

I місце у Золотій лізі Київської футзальної ліги 2016/2017

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



Футбольна команда (Хмельницьк)

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

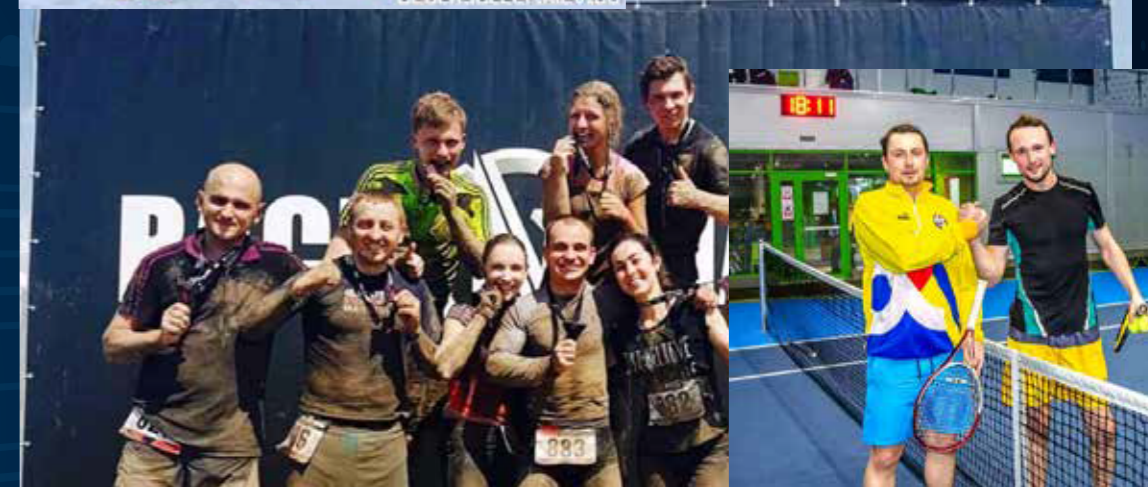
I місце - «Кубок виклику» Преміум ліга відкритого чемпіонату Хмельницького з мініфутболу сезону 2018, Дивізіон 2, Гран-прі «Найнадійніша команда»



Баскетбольна команда lifecell

Напівфіналісти турніру UABA 2017 Асоціації аматорської баскетбольної ліги

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 дебютном турніре «А-ліга»



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)

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 театрів, проекти для дітей працівників, участь у спортивних, соціальних заходах та інше.

2018

12  
заходів

322  
учасники

## lifecell для дітей

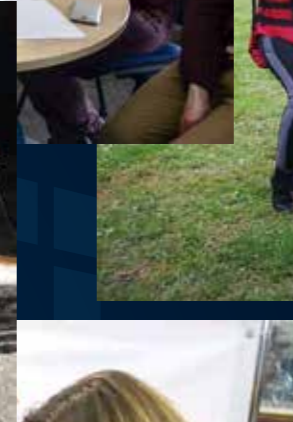
Компанія активно залучає дітей співробітників як до внутрішньо корпоративного життя, так і до зовнішніх заходів. Так, дітей запрошують до офісу у рамках проектів «День першого портфеля», «Майбутнє покоління lifecell» і збирає малюків на дитячих міжкорпоративних змаганнях «Ми – чемпіони», весняний та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



## Клуби розвитку професійних навичок

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

### Стрибок у життя

У червні 2018 року завершилася десята ювілейна соціально-освітня щорічна програма «Стрибок у життя». Ініціатива націлена на професійний розвиток студентів українських вишів, допомагаючи їм розпочати кар'єру в телеком галузі. 27 студентів вищих навчальних закладів України здобули досвід роботи з визнаними експертами ринку в міжнародній компанії.

Дану програму компанія реалізовує з 2009 року, постійно трансформуючи її відповідно до потреб ринку та сучасних тенденцій бізнесу. Ми пропонуємо молодим професіоналам на старті їх кар'єри відчувати корпоративну культуру великої мультинаціональної компанії та з радістю ділимося зі студентами професійними знаннями та тонкощами телеком-бізнесу. За період дії проекту 124 учасника програми отримали пропозицію працевлаштування та стали частиною команди lifecell.

Учасниками програми 2018 року стали студенти з різних регіонів України, які пройшли 3 етапи відбору. Студенти приїздили з Києва, Львова, Харкова, Дніпра та Одеси. Вони отримали професійні консультації та ознайомилися на практиці з новітніми технологіями. Цього року учасники отримали унікальну можливість стати свідками запуску 4.5G в Україні всередині компанії.

Детальніше з соціально-освітньою програмою «Стрибок у життя» можна ознайомитись на офіційному сайті компанії:

[https://www.lifecell.ua/uk/pro\\_lifecell/kariera/programa-jump/](https://www.lifecell.ua/uk/pro_lifecell/kariera/programa-jump/).



# РОЗВИТОК ГРОМАД

## Соціальні інвестиції та благодійність

### Підтримка телеком-благодійності в Україні

Компанія lifecell активно сприяє розвитку SMS-благодійності в Україні.

З 2013 року оператор співпрацював з Українським Форумом Благодійників щодо розвитку телеком-благодійності та брав активну участь у розробці нових норм українського законодавства задля скасування оподаткування SMS-повідомлень, відправлених на благодійні цілі.

Навесні 2017 р. компанія разом з представниками благодійного сектору та телекомунікацій увійшла до складу Робочої групи з впровадження Телеком-благодійності.

20 березня 2018 р. набули чинності закони про відміну оподаткування повідомлень на благодійність, прийняті Верховною Радою та підписані Президентом України в листопаді 2016 р.

Вже 1 червня 2018 року lifecell запустив послугу SMS-благодійності в Україні, надавши безкоштовні короткі номери шести благодійним організаціям, що першими надіслали звернення до оператора з часу набуття чинності законодавчих змін (20 березня 2018 р.). Компанія в повному обсязі взяла на себе витрати, пов'язані з обслуговуванням коротких номерів та обробкою благодійних SMS, незалежно від їх кількості.

З 01.06.2018 в мережі lifecell діють короткі номери для збору благодійних коштів через SMS:

Благодійна організація	Короткий номер	Сума SMS-пожертви	Мета збору благодійних SMS-пожертв
БО Міжнародний благодійний фонд «Українська Біржа Благодійності»	88007	5	Адресна допомога хворим дітям та дорослим України
	88001	5	Збір коштів для лікарень України
	88002	10	Підтримка освітнього проекту «GoGlobal»
Міжнародний благодійний фонд «Карітас України»	88010	5	Підтримка проекту «Домашня опіка»
	88011	5	Допомога дітям та молоді, що опинилися у складних життєвих обставинах
	88012	5	Допомога людям з інвалідністю
Благодійний фонд «Твоя опора»	88000	20	Допомога важкохворим дітям
БО Благодійний фонд «Запорука»	88077	10	Допомога важкохворим дітям
МБО «Благодійний фонд «СОС Дитячі містечка» Україна	88070	10	Збір коштів в підтримку дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування
	88088	5	Допомога важкохворим дітям (збір коштів на закупівлю медикаментів та витратних матеріалів для дитячих онкологічних відділень України, а також адресно для важкохворих дітей)
Благодійний фонд «Таблеточки»	88100	5	Допомога важкохворим дітям (збір коштів на лікування та огляд важкохворих дітей закордоном)

Аби масштабувати SMS-благодійність та надати сотням зареєстрованих в Україні благодійних організацій можливість виділення коротких номерів, потрібні значні фінансові, людські та технологічні ресурси. Робоча група з впровадження Телеком-благодійності працює над залученням додаткового фінансування та створенням окремої телеком-платформи, що матиме широкий функціонал: від обробки запитів благодійних організацій та юридичної перевірки таких організацій на відповідність вимогам чинного законодавства до технічної підтримки транзакцій, контролю надходження коштів до адресата та онлайн звітності.

## 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 організовує 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, підтвержені 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 здивуєтеся, 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».



# ДОВКІЛЛЯ

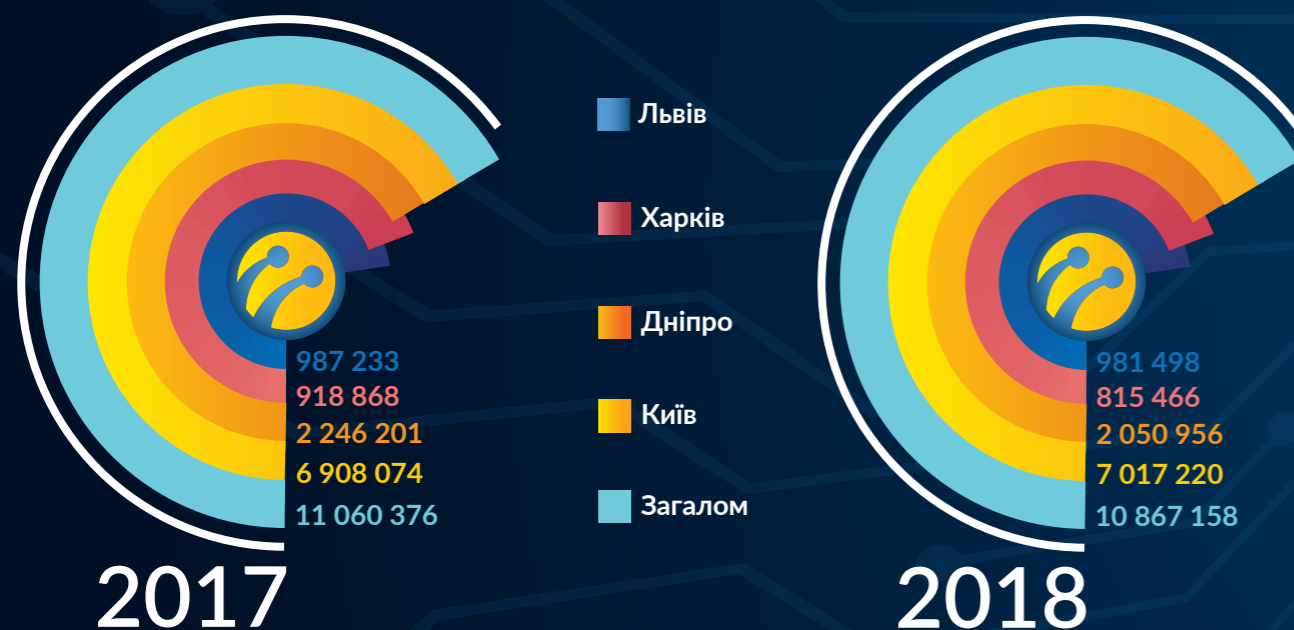
## Зміна клімату та енергоефективність

### Еко-практики в офісах компанії

lifecell дотримується державних екологічних та санітарних норм і стандартів при здійсненні закупівель. Компанія використовує лише сертифіковані господарчі матеріали та телеком-обладнання.

Споживання електроенергії офісно-технологічними центрами скорчено на **195 235 кВт\*год.** Для генерації такого обсягу електроенергії Київській ТЕЦ-6 необхідно витратити **62 700 м3** природного газу.

### Споживання електроенергії офісно-технологічними центрами, кВт\*год



### Різниця, %

■ Київ (2) ■ Дніпро (-9) ■ Львів (-1) ■ Харків (-11) ■ Загалом (-2)

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



### Електронний документообіг

У 2018 році компанія перейшла на електронний документообіг за допомогою сервісу «Вчасно».



Сервіс дозволяє обмінюватися юридично значущими документами між різними підрозділами компанії та з її партнерами, розширювати повноваження працівників відповідно до зміни їх посадових обов'язків, вводити в дію теги для спрощення роботи з різними типами документів, а також надає можливість послідовного підписання документів декількома керівниками.

Крім того, всередині компанії було запроваджено електронний підпис Mobile ID. Дана технологія дозволяє уповноваженим працівникам lifecell підписувати документи протягом декількох секунд з мобільного телефону. Таким чином компанія звела до мінімуму використання паперових документів та автоматизувала більшість процесів.



## ПРО СОЦІАЛЬНИЙ ЗВІТ

Оператор зв'язку lifecell представляє восьмий нефінансовий звіт про ініціативи сталого розвитку компанії за 2018 рік. 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 останні за 2013-2014, 2015-2016 роки та 2017 рік – 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 заінтесованих 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 восьмому 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/](http://www.lifecell.ua/uk/pro_lifecell/sotsialna-vidpovidalnist/sotsialna-zvitnist/)

та сайті Глобального Договору ООН:

<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/>

## ТАБЛИЦЯ ПОКАЗНИКІВ ЗВІТНОСТІ

Індикатор	Опис індикатора	Сторінка	UNGC
<b>1. Стратегія і аналіз</b>			
G4-1	Заява керівника організації про значення сталого розвитку для організації та стратегії	3	
G4-2	Опис ключових впливів, ризиків та можливостей.	7-8	
<b>2. Профіль організації</b>			
G4-3	Назва організації	12, 31	
G4-4	Головні бренди, види продукції, послуг	5, 13, 14	
G4-5	Місцезнаходження штаб-квартири	31	
G4-6	Країни присутності	12	
G4-7	Характер власності та організаційно-правова форма	12, 31	
G4-8	Ринки присутності	12	
G4-9	Масштаб організації	12, 31	
G4-10	Чисельність працівників	19	P6
G4-13	Охоплення працівників колективним договором	19	
G4-16	Членство в асоціаціях і національних та міжнародних організаціях	11	
<b>3. З'ясування суттєвих аспектів і меж</b>			
G4-17	Юридичні сторони, звітність яких була включена до консолідованого фінансового звіту	30, 31	
G4-18	Методика визначення змісту звіту та меж аспектів	30	
G4-19	Список істотних аспектів	9, 30	
G4-20	Опис меж кожного істотного питання всередині організації	30	
G4-21	Опис меж кожного істотного питання за межами організації	30	
G4-23	Істотні зміни охоплення і меж аспектів	30	
<b>4. Взаємодія з заінтересованими сторонами</b>			
G4-24	Перелік заінтересованих осіб	9	
G4-25	Принципи вияву та відбору заінтересованих сторін для взаємодії	9, 30	
G4-26	Підхід до взаємодії з заінтересованими сторонами	9	
G4-27	Ключові теми заінтересованих осіб	9	
<b>5. Загальна інформація про звіт</b>			
G4-28	Звітний період	30	
G4-29	Дата публікації попереднього звіту зі сталого розвитку	30	
G4-30	Цикл звітності	30	
G4-31	Контактна інформація з питань звітності	31	
G4-32	Таблиця стандартних елементів звітності	30, 31	
<b>6. Корпоративне управління</b>			
G4-34	Структура корпоративного управління організацією	7, 12	
G4-35	Порядок делегування повноважень з вирішення економічних, екологічних і соціальних питань	7	
G4-36	Керівні посади, відповідальні за рішення економічних, екологічних і соціальних проблем	7	
G4-38	Склад вищого органу корпоративного управління, комітетів	7	
G4-42	Опис ролі вищого органу управління та виконавчих керівників	7	
G4-45	Роль корпоративного управління у виявленні ризиків і впливів	8, 9	

G4-46	Роль вищого органу управління в аналізі ефективності методів управління ризиками	10	
G4-47	Частота аналізу ризиків та впливів	10	
G4-48	Вищий комітет або посада особи, яка перевіряє і затверджує звіт	8	
<b>7. Етика та цілісність</b>			
G4-56	Цінності, принципи, стандарти і норми поведінки організації	6	P10
G4-57	Механізми звернень з питань етичної та законної поведінки	9	P10
G4-58	Механізми звернень з питань неетичної та незаконної поведінки	9	P10
<b>Специфічні стандартні елементи звітності</b>			
<b>Економічна результативність</b>			
G4-EC1	Створена і розподілена пряма економічна вартість	5	
<b>Непрямої економічний вплив</b>			
G4-EC7	Розвиток і вплив інвестицій на інфраструктуру та безоплатні послуги	17, 18, 27	
G4-EC8	Суттєвий непрямий економічний вплив, враховуючи область впливу	27, 28	
<b>Екологічна категорія</b>			
G4-EN3	Споживання енергії всередині організації	29	P7-8
G4-EN4	Використання енергії за межами організації	29	
G4-EN5	Показник енергоємності	29	P8
G4-EN6	Зниження енергоспоживання	29	P8-9
G4-EN7	Зниження потреби в енергії продукції чи послуг	29	
G4-EN27	Зниження впливу продукції чи послуг на середовище	29	P7-9
<b>Соціальна категорія</b>			
G4-LA1	Плинність кадрів у гендерній розбивці	20	
G4-LA2	Пільги для працівників, які працюють на умовах повної зайнятості	21	
G4-LA3	Доля працівників, які повернулись з відпустки по догляду за дитиною	20	P6
G4-LA6	Рівень виробничого травматизму	20	
G4-LA7	Персонал з високим травматизмом і високим ризиком захворюваності	20	
G4-LA9	Середньорічна кількість годин навчання одного співробітника	22	P6
G4-LA10	Програми розвитку навичок та освіти персоналу	22	
G4-LA12	Склад керівних органів та основних категорій персоналу за віковою та статеву розбивкою	20	
G4-HR2	Загальна кількість годин навчання працівників	22	P1
G4-HR5	Використання дитячої праці у підрозділах організації та постачальників	21	P5
G4-HR6	Використання примусової праці у підрозділах організації і постачальників	9, 21	P4
G4-SO4	Інформування про політики і методи протидії корупції	9	P10
G4-PR1	Категорії послуг, вплив яких на здоров'я і безпеку оцінюється позитивно	9	
G4-PR5	Результати досліджень оцінки задоволеності клієнтів	17, 18	

## Контакти



**ТОВ «лайфселл»**  
**Головний офіс у Києві:**  
 03110, Київ, вул. Солом'янська 11,  
[reception@lifecell.com.ua](mailto:reception@lifecell.com.ua)

**Департамент корпоративних комунікацій**  
 Прес-центр  
[publicrelations@lifecell.com.ua](mailto:publicrelations@lifecell.com.ua)

З питань соціального партнерства,  
 благодійних ініціатив і спонсорства  
[tetyana.bakun@lifecell.com.ua](mailto:tetyana.bakun@lifecell.com.ua)

**Call-центр**  
**0 800 20 5433**  
 Безкоштовно зі стаціонарних  
 та мобільних номерів по Україні

**5433**  
 З мобільного lifecell

