

Товариство з обмеженою відповідальністю «лайфселл»

Звіт про управління за 2019 рік

1. Повне найменування компанії: Товариство з обмеженою відповідальністю «лайфселл»
2. Ідентифікаційний код юридичної особи: 22859846
3. Місцезнаходження: 03110, місто Київ, вулиця Солом'янська, будинок 11
4. Міжміський код, телефон та факс: (044) 233-31-31
5. Електронна поштова адреса: reception@lifecell.com.ua
6. Адреса сторінки в мережі Інтернет, яка додатково використовується компанією для розкриття інформації: https://www.lifecell.ua/ru/o_lifecell/press-tsentr/press-relizy/

ЗМІСТ

1) Організаційна структура та опис діяльності підприємства	2
2) Органи управління Компанії.....	2
3) Результати діяльності	3
5) Екологічні аспекти	3
6) Соціальні аспекти та кадрова політика	4
7) Дослідження та інновації	5
8) Перспективи розвитку	6
9) Боротьба з корупцією та хабарництвом.....	6

1) Організаційна структура та опис діяльності підприємства

Товариство з обмеженою відповідальністю «лайфселл» (далі – «лайфселл» або «Компанія») розпочало свою діяльність в Україні у лютому 2005 року. Компанія була зареєстрована як Товариство з обмеженою відповідальністю «Астеліт» згідно законодавства України У лютому 2016 назву було змінено на ТОВ «лайфселл» у зв'язку з ребрендингом.

Компанія «лайфселл» - цифровий-оператор з головним офісом у Києві та регіональними в Дніпрі, Харкові, Одесі та Львові.

lifecell — український діджитал-оператор, що надає справжню свободу спілкування. За допомогою доступного високошвидкісного мобільного Інтернету lifecell відкриває сучасні можливості мобільної комунікації для всіх категорій користувачів незалежно від віку чи знань технологій.

Діджитал-оператор lifecell пропонує тарифи та послуги, які є зручними та вигідними для користувачів розумних пристроїв. До цифрового портфолію сервісів і продуктів компанії також входять: багатофункціональний месенджер ВіР, захищене хмарне сховище lifebox, мобільний платіжний сервіс тощо. Діджитал-оператор реалізовує низку проектів, спрямованих на розвиток «розумного міста», покращення безпеки громадян і запуск мереж IoT (Інтернету речей).

Материнською компанією «лайфселл» є компанія Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş зі штаб-квартирою у Стамбулі, республіка Туреччина.

Юридична адреса Компанії: 03110, місто Київ, вулиця Солом'янська, будинок 11. Головний офіс Компанії розташований за юридичною адресою, що також є основним місцем здійснення діяльності Компанії.

2) Органи управління Компанії

Органами управління та контролю Компанії є:

- 1) Загальні збори учасників Компанії – вищий орган Компанії;
- 2) Наглядова Рада Компанії – регулюючий та контролюючий орган Компанії;
- 3) Головний виконавчий директор Компанії – виконавчий орган Компанії.

Вищим органом управління Товариства є його Загальні збори учасників. Однією з головних компетенцій Загальних зборів є визначення основних напрямків діяльності Товариства, затвердження його планів і звітів про їх виконання; щорічних економічних і фінансових планів і звітів про їх виконання.

Наглядова рада Компанії є регулюючим та контролюючим органом, що здійснює контроль за фінансово-господарською діяльністю Компанії. Наглядова рада утворюється з представників, призначених Учасниками Компанії. Наглядова рада в межах компетенції, визначеної статуту Компанії, контролює та регулює діяльність Головного виконавчого директора. Основними завданнями Наглядової ради є визначення політики Компанії з метою збільшення її прибутковості та конкурентоздатності; забезпечення стійкого фінансово-економічного стану Компанії; моніторинг процесу складання фінансової звітності та виконання завдань з обов'язкового аудиту фінансової звітності; проведення прозорого конкурсу з відбору визначення політики Компанії з метою збільшення його прибутковості та конкурентоздатності.

Виконавчим органом Товариства, що здійснює керівництво його поточною діяльністю, є Головний виконавчий директор Товариства. Головний виконавчий директор підзвітний Загальним зборам і Наглядовій раді. Інші директори Товариства призначаються Головним виконавчим директором за погодженням з Наглядовою радою.

3) Результати діяльності

ДОХІД: У 2019 році дохід lifecell збільшився на 13,6% за рік — до 5,98 мільярда гривень (порівняно з 5,27 мільярда гривень у 2018 році). У четвертому кварталі 2019 року дохід оператора збільшився на 9,9% — до 1,56 мільярда гривень (порівняно з 1,42 мільярда гривень у четвертому кварталі 2018 року). Таке зростання пояснюється збільшенням прибутку від мобільного інтернету за рахунок постійно зростаючого споживання трафіку в мережі. Частка доходу компанії, що була згенерована діджитал-сервісами та продуктами lifecell в 2019 році, складає 10%. При цьому порівняно з 2018 роком дохід від діджитал-сервісів компанії виріс на 32%.

ЕБІТДА ТА МАРЖА ЕБІТДА: За рік показник ЕБІТДА підвищився на 17,4% — до 3,24 мільярда гривень (порівняно з 2,76 мільярда гривень у 2018 році). При цьому, в четвертому кварталі 2019 року показник ЕБІТДА зменшився на 24,4% на річній основі — до 0,819 мільярда гривень (порівняно з четвертим кварталом 2018 року та 1,084 мільярдами гривень). Водночас, у 2019 році маржа ЕБІТДА за рік зросла на 1,8 пункти — до 54,2%, якщо порівнювати з 52,4% у 2018 році. У четвертому кварталі 2019 року маржа ЕБІТДА зменшилася на 24,0 пункти — до 52,5% (порівняно з 76,5% у четвертому кварталі 2018 року). Це було досягнуто завдяки ефективному контролю витрат та позитивному впливу від застосування нових стандартів IFRS. Також у четвертому кварталі lifecell почав капіталізувати витрати за використання радіочастот відповідно до IFRS16, а загальний вплив, включно з ретроспективними коригування за попередні квартали 2018 року, був відображений в четвертому кварталі 2018 року.

АБОНЕНТСЬКА БАЗА: На річній основі активна 3-місячна абонентська база у 2019 році зросла на 1,4% — до 7,4 мільйонів (порівняно з 7,3 мільйонами у 2018 році). Проникнення 4.5G продовжувало зростати, в результаті чого збільшилась активна 3-місячна абонентська база 4.5G-користувачів – 50% від усієї абонентської бази lifecell на кінець четвертого кварталу 2019 року. В той же час в 2019 році загальна активна 3-місячна абонентська база 3G і 4.5G-користувачів досягла 4,3 мільйона, а середнє споживання даних на одного користувача зросло на 62% у порівнянні з 2018 роком. ARPU та MoU: За рік активний 3-місячний ARPU виріс на 25,3% і становив 71,8 грн порівняно з 57,3 грн у 2018 році. На кінець четвертого кварталу 2019 року цей показник зріс на 16,2% на річній основі — до 73,3 грн (порівняно з 63,1 грн у четвертому кварталі 2018). За весь рік показник 12-місячного активного MoU зріс на 2,8%, а в четвертому кварталі 2019 він підвищився на 5,7% порівняно з аналогічним періодом 2018 року. CAPEX: За рік капітальні інвестиції зменшились на 75,6% — до 1,895 мільярда гривень проти 7,767 мільярда гривень у 2018 році. У четвертому кварталі 2019 року цей показник зменшився на 76,3% на річній основі — до 0,640 мільярда гривень (порівняно з 2,69 мільярда гривень у 2018 році).

NET LOSS: lifecell зафіксував чисті збитки у розмірі 1,11 мільярда гривень проти чистого збитку в 1,3 мільярда гривень у 2018 році.

4) Екологічні аспекти

Екологічна політика Компанії базується на Глобальному договорі ООН, та державним стандартам щодо збереження довкілля.

Діяльність Компанії спрямована на мінімізацію обсягу утворення відходів, що не підлягають переробці, впровадження безвідходних технологій та скорочення обсягів утворення відходів.

В усіх видах своєї щоденної діяльності «лайфселл» намагається дотримуватися стандартів "Зеленого офісу" та залучає співробітників до екологічного та раціонального споживання.

Основними напрямками «зеленого офісу» є:

- зменшення використання паперу;
- вторинна переробка відходів;

- використання енергозберігаючих технологій;
- збір макулатури;
- ощадливе споживання енергоресурсів (тепло, вода, електроенергія);
- зменшення впливу на довкілля;
- перехід на цифровий електронний документообіг (в рамках чинного законодавства).

«лайфселл» активно підтримує діяльність, спрямовану на покращення довкілля, і завжди віднаходить нові способи для збереження ресурсів та переробки вжитих матеріалів.

Компанія проводить цілеспрямовану поетапну заміну люмінесцентних ламп в офісах на сучасні світлодіодні, скорочуючи таким чином споживання електроенергії та обсяги утворення відпрацьованих ламп

«лайфселл» працює над зменшенням паперового документообігу та захоплює працівників зберігати всі документи в електронному вигляді, за винятком тих, де це передбачено вимогами чинного законодавства. Ми проводимо тренінги для нашого персоналу з використання електронних документів та презентацій. Разом з тим Компанія є прихильником електронного підпису для того, щоб максимально спростити всі процедури, що вимагають підпису клієнта. Це дозволяє не лише зменшити кількість використаного паперу, але й підвищити ефективність роботи.

Ресурсоцінні відходи, такі як оргтехніка, яка вичерпала свій ресурс, відходи, що містять кольорові та чорні метали, картонно-паперові відходи, тощо передаються спеціалізованим організаціям для вторинної переробки.

Небезпечні відходи, зокрема акумуляторні батареї, відпрацьовані люмінесцентні лампи, відпрацьоване мастило, які в невеликих кількостях утворюються на об'єктах «лайфселл» в процесі роботи, також передаються на вторинну переробку та утилізацію спеціалізованим організаціям, які мають відповідну матеріально-технічну базу та ліцензії.

В якості аварійного джерела живлення для безперебійного надання послуг зв'язку в Компанії використовуються дизельні електростанції, що обладнані сучасними системами очищення відпрацьованих газів для мінімізації шкідливого впливу на навколишнє середовище.

Відеоконференції для тренінгів та стратегічних зустрічей дозволяють максимально скоротити кількість подорожей і в такий спосіб зменшити шкідливі викиди в атмосферу. Правила компанії, які зобов'язують до помірному використанні транспортних засобів компанії, також сприяють мінімізації викидів вуглекислого газу.

5) Соціальні аспекти та кадрова політика

Середня облікова чисельність працівників Компанії за 2019 рік становила 743 працівників. В тому числі чоловіків - 408, жінок - 335, кількість жінок на керівних посадах складає 36%. Процент працівників з повною вищою освітою становить 95%.

«лайфселл» всебічно підтримує своїх працівників, пропонуючи такі додаткові пільги, як медичне страхування, соціальне забезпечення, матеріальні допомоги та інші соціальні гарантії.

Компанія інвестує час та кошти у підвищення професійного рівня та ефективності працівників.

В оплаті праці «лайфселл» дотримується принципів внутрішньої та зовнішньої справедливості: в рамках Компанії та у порівнянні з ринком праці України. Щорічно в компанії здійснюється перегляд заробітних плат для забезпечення конкурентної винагороди, а також існують щорічні й щоквартальні бонуси.

Компанія дотримується всіх положень чинного законодавства про працю в усіх юрисдикціях, де компанія веде діяльність, і робить все належне для того, щоб будь-які рішення стосовно підбору, розвитку та кар'єрного просування співробітників ґрунтувались та залежали виключно від їх особистих професійних якостей, кваліфікації, вмінь, досягнень і потенціалу.

Усі працівники «лайфселл» мають однакові можливості для розвитку. Успішна кар'єра в компанії залежить від досвіду, професіоналізму, результатів роботи та бажання працювати. Компанія поважає основоположні права людини й не дозволяє, щоб будь-які рішення приймалися в залежності від расової приналежності, віросповідання, статі, віку, національного походження, сексуальної орієнтації, сімейного стану або обмежених фізичних можливостей особи. Ми заохочуємо наших фахівців до професійного розвитку та зростання і пропонуємо тренінги та навчання в Україні та за кордоном.

В Компанії створено Програму розвитку внутрішніх тренерів, яка дозволяє передати досвід експертів компанії працівникам, які цього потребують. Внутрішніми тренерами розроблено низку програм для розвитку як технічних так і нетехнічних навичок, наприклад, "Співбесіда за компетенціями", "Ефективна нарада", "Особиста ефективність", "Управління проектами", "Економіка підприємства та основи податкового планування", "Навички презентації" та інші.

Компанія запровадила систему електронного навчання та створила спеціальний портал, який містить інформацію про всі інструменти та форми навчання в компанії.

Враховуючи використання двох робочих мов: української та англійської, «лайфселл» надає працівникам можливість вивчати або вдосконалювати англійську мову. Навчання проводять викладачі з найкращих мовних шкіл на території офісів компанії в ранкові, обідні або вечірні часи.

За час роботи в компанії чимало працівників підвищило свій рівень володіння англійською від базового до ділового розмовного рівня.

Компанія забезпечує безпечне середовище та захищене робоче місце, а також інформує щодо потенційних ризиків для безпеки праці та управління такими ризиками. Ми не допускаємо небезпечних дій та забезпечуємо власну безпеку та безпеку інших. У Компанії категорично забороняється перебувати на робочому місці й виконувати трудові обов'язки в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння та під впливом інших заборонених законодавством речовин, що погіршує здатність виконувати роботу безпечно та ефективно, а також може завдати шкоди репутації або активам Компанії.

6) Дослідження та інновації

Пріоритетними для компанії «лайфселл» є розвиток послуг з діджиталізації бізнесів та розробка мобільних фінансових послуг (рауселл). Окрему увагу «лайфселл» приділяє вивченню IoT платформ та продуктів інтернету речей, як потенційну сферу нових послуг компанії.

Підтримка технічної освіти молоді в галузі мобільних телекомунікацій — один із пріоритетів компанії lifecell, тому вже кілька років поспіль компанія 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.

Перша лабораторія була відкрита в Інституті телекомунікаційних систем Київського національного університету України «Київський політехнічний інститут» за підтримки Ericsson в 2016 році. Другу аудиторію lifecell запустив у Національному університеті «Львівська політехніка».

Навчальна телеком-лабораторія в Харківському національному університеті радіоелектроніки стала третьою в рамках проекту «lifecell університети» в 2018 році. Також у Харківському національному університеті радіоелектроніки у 2019 році було відкрито лабораторію мережної безпеки та надійності у на кафедрі ІКІ імені В.В. Поповського.

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 2018 року. Вона забезпечить можливість підключення мільйонів різноманітних пристроїв, щоб надавати 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 2018, 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 дозволяє дистанційно зчитувати показання газових лічильників, відстежувати стабільність подачі газу та вчасно попереджати ймовірні витoki газу.

У 2019 році, lifecell продовжив розгортати сегмент мереж NB-IoT, реалізуючи успішні пілотні проекти з державними та приватними компаніями в енергетичному секторі, що продемонстрували переваги рішень на базі LTE-технології.

Відповідно до стратегії цифрових послуг Групи Turkcell, lifecell продовжує збільшувати проникнення інноваційних цифрових послуг, запускаючи нові пропозиції, щоб задовольнити потреби як роздрібних, так і корпоративних клієнтів.

Експериментуючи над новими моделями каналів продажу, lifecell також представила перші «цифрові кіоски» у великих торгових центрах Києва, що дозволило клієнтам купувати сім-карти 24/7.

Компанія готується до впровадження 5G та у партнерстві з Ericsson Україна провели перший в Україні відкритий 5G демо-тест. Lifecell та Ericsson Україна розгорнули перший демонстраційний сегмент мережі 5G у травні 2019 року та представили передові можливості технології мобільного Інтернету п'ятого покоління на Шведсько-українському бізнес-форумі у Києві. Тест на швидкість 5G проводився за участі державних чиновників, регулюючого органу та засобів масової інформації, де була досягнута швидкість завантаження в 25,6 Гбіт/с, в ультрависокій смузі частот 28 ГГц.

Портативність мобільних номерів (MNP) була представлена в травні 2019 року. lifecell продемонстрував найкращі позитивні результати роботи на ринку. Компанія також була першою серед усіх операторів, яка надала можливість безкоштовної онлайн-реєстрації своїм клієнтам через ідентифікацію за допомогою банківської платіжної картки (Bank ID).

lifecell був першим в Україні оператором, який запропонував eSIM своїм клієнтам у листопаді цього року. Крім того, lifecell розширив свій портфель цифрових послуг за допомогою мобільного ID для корпоративних клієнтів. Компанія також запустила SMS-квиток на громадський транспорт у чотирьох великих містах України, плануючи незабаром розширити цю послугу в інших містах.

Таким чином, lifecell будує основу, яка дає змогу більш уважно зосередитися на задоволенні потреб клієнтів, розробляти та запроваджувати інноваційні та більш ефективні послуги та рішення.

7) Перспективи розвитку

Ринок телекомунікаційних послуг постійно зростає та розвивається. «лайфселл», як впливовий гравець цього ринку, продовжує інвестувати в мобільний інтернет четвертого покоління 4G.

Постійне покращення якості мережі 4G та 3G покликане забезпечити збереження лідерства в оцінці лояльності абонентів (NPS).

Крім класичних послуг «лайфселл» вбачає перспективи в розвитку інноваційних технологій, зокрема діджиталізації та наданні фінансових послуг. Особливу увагу Компанія приділяє вивченню IoT платформ та продуктів інтернету речей, як потенційну сферу нових послуг компанії.

Ми фокусуємось на підтримці прибуткового зростання з орієнтацією на три ключові сфери: цифрові послуги, цифрові бізнес-рішення та платформа raucell.

Продовжуємо працювати над розширенням адаптованих на локальному рівні цифрових послуг, активно розвиваємо нові партнерські відносини з FMC для подальшого росту.

Ми надаємо цифрові бізнес-рішення як для приватного, так і для державного секторів.

Цифровізація фінансових послуг, яка, на наш погляд, має великий потенціал, спрямовує нас на розвиток платіжної системи raucell, і це третій напрямок.

8) Боротьба з корупцією та хабарництвом

В Компанії були введені наступні внутрішні політики, що регламентують поведінку її працівників, пропагують принципи ділової етики, боротьби з корупцією та хабарництвом:

- Політика загальних цінностей та ділової етики
- Політика з протидії хабарництву та корупції
- Директива про заборону хабарництва та корупції

Політика загальних цінностей та ділової етики, Правила внутрішнього трудового розпорядку забезпечують прописані норми етичної бізнес-поведінки та регламентують ряд внутрішніх правил ведення бізнесу, прав і обов'язків працівників Компанії. Кожен працівник може повідомити про порушення правил, регламенту Компанії чи про підозру таких дій, через спеціальну форму заяви такими способами: залишивши сповіщення на внутрішньому порталі, надіславши лист на спеціальну адресу codeofethics@lifecell.com.ua, зателефонувавши на гарячу лінію компанії з питань етики за номерами: 063 210 1111, 063 298 82 31, в особистому спілкуванні і членами комітету з етики.

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.

Політика з протидії хабарництву та корупції та Директива про заборону хабарництва та корупції. Цими документами лайфселл проголошує, що його працівники і посадові особи у своїй внутрішній діяльності, а також у правовідносинах із діловими партнерами, органами державної влади, органами місцевого самоврядування, керуються принципом "нульової толерантності" до будь-яких проявів корупції і вживатимуть усіх передбачених законодавством заходів щодо запобігання, виявлення та протидії корупції та пов'язаних із нею дій.

Задля впровадження вказаних політик та підвищення рівня обізнаності з ними для нових працівників Компанії проводиться обов'язковий тренінг, впродовж якого працівники знайомляться з основними принципами роботи в Компанії, впровадженими заходами боротьби з корупцією. Працівники зобов'язані регулярно проходити онлайн тренінг з ділової етики, який включає тестування. Працівникам регулярно надсилаються пам'ятки про положення вищевказаних політик та процедур.

Також в Компанії впровадженні наступні політики:

- Політика управління повноваженнями в ТОВ «лайфселл»
- Політика безпеки «лайфселл»
- Політика доступу на об'єкти ТОВ «лайфселл»
- Процедура обробки і захисту персональних даних
- Процедура ідентифікації ризиків співпраці із потенційними контрагентами

У рамках системи управління ризиками у компанії діють наступні внутрішні документи:

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

В lifecell є декілька комітетів, відповідальних за розгляд, аналіз та реалізацію проектів за різними напрямками:

- Комітет з питань етики
- Комітет з корпоративної соціальної відповідальності
- Комітет з підтримки клієнтів
- Комітет з розвитку проектів зовнішнього середовища
- Комітет з оптимізації процесів роботи
- Комітет з розвитку продуктів і сервісів