

lifecell

Оператор вільних абонентів

Соціальний звіт lifecell 2019–2020

ЗМІСТ

4
ВІТАЛЬНЕ СЛОВО

5
КОМПАНІЯ

Репутація на ринку 6

Наші здобутки у 2019-2020 рр. 7

Організаційна структура та опис діяльності компанії 8
Органи управління та контролю компанії 9

Візія, місія та цінності 10

Етика відносин та протидія корупції 11
Складові етичної роботи 11
Ефективний процес закупівель і взаємодія з контрагентами 12
Навчальні курси та тренінги для працівників lifecell з етики ділових відносин та протидії корупції у 2019 -2020 рр. 12

Ризик-менеджмент 13

Заінтересовані групи та інструменти взаємодії 14
Основні стейкхолдери lifecell 14
Соціальні мережі 15
Участь у бізнес та громадських об'єднаннях 15

16
ЕКОНОМІКА

Результати роботи 17

Зміни у звітному періоді 18

Відповідальна діяльність на ринку 18

Ризики та перспективи галузі 19
Основні проблеми / труднощі галузі 19
Прогнози, можливості, інновації в галузі 20

21
ЗВ'ЯЗОК ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ

Як розвивалася мережа lifecell у 2019 -2020 рр. 22

Результати 2020 р. 23

Ключові події звітного періоду 25
Запуск 4G у діапазоні 900 МГц 25
Швидкісний мобільний інтернет від lifecell став доступним на станціях Дніпровського метро 25
4G з'явився в столичному метрополітені 25
Підписання меморандуму щодо розподілу радіочастот 25

27
ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ІННОВАЦІЇ

Мобільний зв'язок та здоров'я 26

Тестування та демонстрація можливостей 5G 28
Запуск eSIM 29
Поява «Діджитал-магазинів» lifecell 29
Впровадження послуги «SMS-квиток» 30
Запуск електронного гаманця Paycell 30
Запуск послуги онлайн-консультацій лікарів 30

Сприяння технологічному розвитку країни 31
Співпраця з Черкаською ОДА 31
Співпраця з Дніпропетровською ОДА 32
Співпраця з Харківською міською радою 33
Участь голови правління Turkcell у засіданні Національної інвестиційної ради 34
Підтримка Lviv IT Arena 2019 35

36
СОЦІАЛЬНІ ПРОЄКТИ

Боротьба з COVID-19 37
Ініціатива з допомоги медичним працівникам України 38
Подарунки до Дня медичного працівника 38
Закупівля апаратів штучної вентиляції легень 38
Розсилка SMS-нотифікацій МОЗ та МЗС 39
Волонтерська спільнота «Коронавірус_інфо» в месенджері Viber 39
Дзвінки та інтернет-трафік без додаткової плати на «гарячі лінії» та веб ресурси МОЗ та МЗС 39
Корисні сервіси та послуги 40











ЗМІСТ

Протидія шахрайству та підтримка абонентів 41
«MOBILE БЕЗПЕКА» 41
Підтримка Всеукраїнської інформаційної кампанії Національного банку України з протидії платіжному шахрайству 41
«Турбота крізь кордони» 42

Формування інклюзивного суспільства 43
Підтримка спеціалізованих курсів НІКЦ УТОС для людей із вадами зору 43
Підтримка навчально-реабілітаційного центру «Країна добра» в Черкасах 43

Соціальне партнерство 44
Проєкт «Телеком проти корупції» 44
Популяризація застосунку МЗС «ДРУГ» 45
Підтримка Фундації #**ВАРТО**ЖИТИ 46
Партнерство з Громадською спілкою «Всеукраїнське Об'єднання учасників АТО «УКРАЇНЦІ-РАЗОМ!» 47

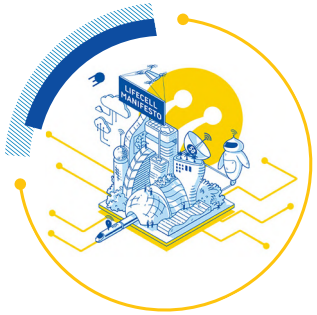
Підтримка національного спорту 48
Забезпечення зв'язку для Національної паралімпійської збірної команди та Національної дефлімпійської збірної команди України 48



Розвиток освіти 49
Підписання Українського пакту заради молоді – 2025 49
Відкриття навчальної лабораторії мережної безпеки в Харківському національному університеті радіоелектроніки 50
Співпраця з Черкаським державним технологічним університетом 51
Підтримка всеукраїнського конкурсу студентських наукових робіт за напрямом «Телекомунікації» 51
«lifecell Академія» 51
Upgrade yourself with lifecell 52
Jump into life 53
«lifecell Інтерни» 55
lifecell Campus 55
Співпраця з ГО «Українська асоціація студентів» 55

Сприяння розвитку благодійництва 56
Підтримка телеком-благодійності в Україні 56
«lifecell Волонтери» 57
BIG HEARTED COMPANY 60
«Лимонадні дні lifecell» 60









61
lifecell ЗСЕРЕДИНИ

lifecell Manifesto 62

Портрет співробітників 63
Чисельність співробітників 63
Персонал за формами працевлаштування 63
Вікова структура персоналу 63
Плинність кадрів 63
Гендерний баланс у розподілі керівних посад 63
Працівники з інвалідністю 63
Відпустки для догляду за дитиною 63

Безпечні умови праці та соціальні гарантії 64
Постійний компенсаційний пакет для співробітників lifecell 65
Піклування про співробітників у 2020 р. від початку пандемії COVID-19 66

Розвиток персоналу 67
Типи навчальних програм, їх кількість і відвідування у 2019 р. та 2020 р. 67
Програма розвитку для топталантів Leadership for Results 68
Клуб внутрішніх тренерів 69

Внутрішні комунікації 70
lifecell діалог live time with CEO 70
lifecell Quiz 70
lifecell для дітей 70
Dream Team 71
Спортивний lifecell 72



74
ДОВКІЛЛЯ

Еко-відповідальність 75
Споживання електроенергії офісно-технологічними центрами 75
Офісне споживання води 76
Використання пального корпоративним транспортом 76
Викиди CO_2 76
Сортування сміття в офісах lifecell 77
Електронний документообіг 78
Можливість віддаленого

79
ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТАМ GRI

89
ГЛОБАЛЬНІ ЦІЛІ СТАЛОГО РОЗВИТКУ

92
КОНТАКТИ



Друзі,

Вітаю вас на сторінках дев'ятого соціального звіту lifecell, у якому ми розповідаємо про результати діяльності нашої команди в 2019-2020 роках. Ми назвали цей документ «Оператор вільних абонентів», адже протягом усієї історії існування компанії активно боремося за свободу вибору українських споживачів. У 2020 році українці, як і більшість населення планети, стали «заручниками» пандемії COVID-19 і жорстких карантинних обмежень. Тож свобода спілкування та свобода доступу до якісних цифрових сервісів стали актуальними як ніколи раніше.

За останні два роки український ринок телекомунікацій за активної залученості й підтримки lifecell зробив суттєвий поступ у напряму розвитку конкурентного середовища та свободи споживчого вибору:

- Було ухвалено закон «Про електронні комунікації», який відповідає останнім практикам Європейського союзу щодо ринкового регулювання телекомунікаційної галузі. На його розробку знадобився цілий рік. Нині важливо привести у відповідність до нового закону всі підзаконні акти, які регулюють діяльність галузі.

- Було дещо знижено ставку інтерконекту. Його низька ставка дає можливість абонентам однаково зручно здійснювати дзвінки на номери всіх мобільних операторів. Європейські країни ще в 2009 році успішно знизили її до собівартості. Натомість в Україні ставка інтерконекту регулюється з 2015 року і все одно понад утричі перевищує свою собівартість.

- У середині 2019 року нарешті було запроваджено MNP – послугу зміни оператора з повним збереженням номера. Наприкінці 2020 року, попри активний опір найбільших гравців ринку, було ухвалено рішення про спрощення процедури MNP.

2020-й став роком перевірки на міцність для населення країни і бізнесу. lifecell потрібно було в стислі терміни адаптуватися до нових реалій як із погляду організації праці нашої команди, так і з погляду вибору стратегічного курсу: впровадження таких рішень і можливостей, які б забезпечили певний рівень свободи для наших користувачів у період локдауну.

Сьогодні я можу стверджувати, що компанія цю перевірку пройшла успішно. Ми недаремно називаємося діджитал-оператором, адже lifecell у межах глобальної стратегії своєї материнської компанії Turkcell давно фокусується на цифрових послугах, якості й швидкості мобільного інтернету. Нам удалося максимально швидко перевести офіси компанії на дистанційний режим й забезпечити їх повноцінне функціонування. lifecell підтримав своїх абонентів за допомогою сервісів, що полегшили їхнє життя і роботу під час карантину, та зробив значний внесок у боротьбу з COVID-19.

Наші зусилля сповна оцінили користувачі. Рівні задоволеності клієнтів та споживчої лояльності зросли. Компанія стала беззаперечним лідером MNP на українському телеком-ринку, втративши завдяки процедурі найменшу кількість абонентів та залучивши найбільшу.

До того ж 2020 рік став визначним в історії lifecell. Нам вдалося вперше за 16 років існування компанії вийти на чистий прибуток.

Ми віримо, що минулий рік був лише початком, і lifecell продовжить свою історію успіху.

Під час звітного періоду ми запроваджували інноваційні рішення і сервіси та активно розгортали покриття швидкісного мобільного інтернету, яке дозволить скоротити розрив у доступі до цифрових послуг між невеликими населеними пунктами і містами.

Компанія продовжувала підтримувати проєкти, спрямовані на забезпечення рівних прав і можливостей осіб із інвалідністю, робити внесок у розвиток освіти в Україні та розвивати культуру благодійності. Я особливо пишаюся нашими волонтерами, які зібрали понад 440 тис. грн на закупівлю апаратів ШВЛ.

Нам також удалося зробити суттєвий поступ у сфері протидії корупції та шахрайству.

lifecell завжди активно підтримує ініціативи з екологічно свідомої діяльності й керується у своїй щоденній роботі принципами «зеленого офісу». Ми скоротили споживання природних ресурсів, зменшили викиди вуглекислого газу й звели до мінімуму кількість відходів, що не підлягають переробці. Вже кілька років поспіль компанія використовує систему електронного документообігу, електронний підпис і дешборд.

lifecell і надалі запроваджуватиме технологічні інновації в Україні, захищатиме свободу українських абонентів, інвестуватиме в економіку країни та забезпечуватиме гідні умови праці.

Я й уся наша команда надзвичайно вдячні нашим стейкхолдерам за співпрацю, їхні відгуки та поради, що допомагають робити сервіси компанії кращими і сприяють успіху lifecell. Також дякуємо всім, хто виявив зацікавленість у цьому звіті й наших соціальних ініціативах загалом.

Щиро ваш
Ісмет Язиджи

Компанія



Репутація на ринку

Telecom Awards 2020 «РІШЕННЯ РОКУ ДЛЯ МАСОВОГО РИНКУ»: вища нагорода в номінації за впровадження покриття 4G в діапазоні 900 МГц

ТОП 100 у рейтингу платників податків україни в 2019 р. та 2020 р.

Telecom Awards 2019 «СОЦІАЛЬНИЙ ПРОЄКТ РОКУ»: диплом лауреата 2-го ступеня за проєкт для людей з порушеннями зору



lifecell було офіційно визнано **добре відомою торговельною маркою** для послуг «Мобільний телефонний зв'язок» і «Надання доступу до світової комп'ютерної мережі» рішенням Колегії Апеляційної палати Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України 2020 року

Наші здобутки у 2019–2020 рр.

8 млн інформаційних SMS-повідомлень

було відправлено абонентам lifecell від імені МОЗ та МЗС

–493 185 кВт*год

скорочення споживання електроенергії офісно-технологічними центрами компанії в 2020 р.

14 000 медикам

двічі було нараховано 1500 хв та 20 ГБ інтернету в рамках підтримки в боротьбі з COVID-19

109 днів проведених тренінгів

внутрішніми тренерами компанії для співробітників у 2019 р.

12 млн грн

загальний внесок lifecell у боротьбу з COVID-19

82% навчального контенту

створено в компанії в 2020 р.

900+ учасників

пройшли тренінги компанії для викладачів ВНЗ Upgrade Yourself with lifecell

1,4 млн хвилин

для дзвінків на всі номери по Україні було нараховано медикам у якості подарунку до Дня медичного працівника в 2020 р.

3850 кг вторинної сировини

було відправлено на переробку в 2020 р.

485 000 документів

підписано в системі електронного документообігу «Вчасно»

–103%

скорочення споживання води офісами lifecell у 2020 р.

72670 хвилин

для дзвінків у роумінгу надав lifecell своїм абонентам без додаткової плати в рамках програми «Турбота крізь кордони»

0 скорочень

робочих місць, заробітної плати та пільг у зв'язку з пандемією коронавірусу

–35%

скорочення викидів CO^2 в 2020 р.

lifecell

Організаційна структура та опис діяльності компанії

lifecell – український телекомунікаційний оператор із головним офісом у Києві та регіональними в Дніпрі, Харкові, Одесі та Львові

Компанія надає послуги мобільного зв'язку та передачі даних на базі швидкісного інтернету; розвиває інноваційну екосистему телекомунікаційної галузі, реалізовуючи проєкти, спрямовані на розвиток «розумного міста», «розумного регіону», покращення безпеки громадян і розгортання мережі IoT (інтернету речей).

Діджитал-оператор пропонує зручні та вигідні тарифи і послуги для користувачів розумних пристроїв. До цифрового портфоліо компанії входять: багатофункціональний месенджер BiP, захищене хмарне сховище lifebox, мобільний платіжний сервіс, застосунки Журнали, TV+, lifecell music тощо.

Материнською компанією lifecell є компанія Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş зі штаб-квартирою в Стамбулі, Республіка Туреччина.

Органи управління та контролю компанії

Загальні збори учасників компанії – вищий орган управління. Одним із основних обов'язків Загальних зборів є визначення основних напрямків діяльності компанії, затвердження планів і звітів про їх виконання.

Наглядова рада – регулюючий та контролюючий орган, що здійснює контроль за фінансово-господарською діяльністю компанії. Наглядова рада складається з представників, призначених учасниками компанії. Наглядова рада в межах компетенції, визначеної статутом 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, моніторинг процесу складання фінансової звітності та виконання завдань із обов'язкового аудиту фінансової звітності.

Головний виконавчий директор – виконавчий орган компанії, що здійснює керівництво її поточною діяльністю. Головний виконавчий директор підзвітний загальним зборам і наглядовій раді. Інші директори компанії призначаються Головним виконавчим директором за погодженням із Наглядовою радою.

Дирекції lifecell



Ісмет Язиджи
Головний виконавчий директор

Дирекція Головного виконавчого директора

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



Озан Аслан
Директор із маркетингу

Маркетингова дирекція

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



Альп Агчаташ
Директор з інформаційних та комунікаційних технологій

Дирекція інформаційних та комунікаційних технологій

Відповідальність за всі IT-активності, розробку програмних продуктів, підтримку IT-інфраструктури та інформаційну безпеку.



Сельчук Шімшек
Головний фінансовий директор

Фінансова дирекція

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



Дмитро Дзябура
Директор із продажів та відносин з клієнтами

Дирекція продажів

Відповідальність за корпоративні продажі та роздрібну торгівлю в регіонах, відносини зі споживачами, управління каналами збуту, торговельний маркетинг та смарт пристрої.

Дирекція корпоративних регуляторних та юридичних відносин

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



Махмут Ерюретен
Директор мобільної мережі

Дирекція мобільної мережі

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



Артур Аревшатян
Директор із розвитку бізнесу

Дирекція з розвитку бізнесу

Відповідальність за розвиток нових напрямків бізнесу та каналів збуту.



Дороніна Наталія
Директорка з підтримки бізнесу

Дирекція з підтримки бізнесу

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

Наше бачення



Найкращі цифрові сервіси задля кращого майбутнього

Наша місія



Завдяки динамічному розвитку, найкращим цифровим сервісам та інноваційним рішенням збагачувати життя наших користувачів

Наші цінності

Ми керуємося цінностями компанії, що лежать в основі як наших стратегічних рішень, так і щоденної роботи. Наші клієнти – понад усе. Ми впевнені, що наші користувачі гідні найкращого та прагнемо будувати з ними довірчі відносини. Наша мережа, технології та команда працюють 24/7, щоб забезпечувати якісний зв'язок і швидкісний мобільний інтернет, а також надавати підтримку абонентам. Ми різні, й у цьому наша сила. Адже 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 будуємо відкриті та чесні відносини на всіх рівнях, ділимося знаннями один із одним та заохочуємо різні погляди. Для нас основні складові успіху – це динамічність, гнучкість та орієнтованість на результат. Нас надихають наші амбіції та ентузіазм, адже ми отримуємо задоволення від своєї роботи.

lifecell

Етика відносин та протидія корупції

Складові етичної роботи

Протидія хабарництву та корупції є невід'ємною частиною внутрішньої політики компанії. Всі власники, директори, посадові особи та співробітники lifecell повинні суворо дотримуватися вимог цих внутрішніх документів компанії, розроблених відповідно до чинного законодавства України, політики групи компаній Turkcell і закону США про корупцію за кордоном (FCPA):

- Політика загальних цінностей та ділової етики;
- Правила внутрішнього трудового розпорядку;
- Директива про заборону хабарництва й корупції;
- Політика з протидії хабарництву й корупції.

Ці документи забезпечують прописані норми етичної бізнес-поведінки та регламентують низку внутрішніх правил ведення бізнесу, прав і обов'язків працівників компанії.

Кожен працівник може повідомити про порушення правил, регламенту компанії чи про підозру таких дій, сумнівну звітність або рахунки через спеціальну форму заяви кількома способами:

- Залишивши сповіщення на внутрішньому порталі;
- Надіславши лист на спеціальну адресу: **codeofethics@lifecell.com.ua**;
- Зателефонувавши на гарячу лінію компанії з питань етики: **+38 063 210 1111, +38 063 298 82 31**;
- Звернувшись до членів Комітету з питань етики.



Комітет із питань етики відповідає за прийняття скарг і вирішення ситуацій неетичної поведінки всередині компанії та у її відносинах із партнерами. lifecell приділяє особливу увагу чесним і відкритим відносинам зі своїми постачальниками та прагне до взаємовигідного й надійного партнерства

Ефективний процес закупівель і взаємодія з контрагентами

Під час здійснення закупівель компанія діє відповідно до норм вітчизняного та міжнародного законодавства, дотримується Кодексу етики закупівель lifecell і керується такими основними принципами:

- Добросовісна конкуренція серед учасників;
- Максимальна економія та ефективність;
- Відкритість і прозорість на всіх стадіях закупівель;
- Недискримінація учасників;
- Об'єктивна й неупереджена оцінка тендерних пропозицій;
- Запобігання корупційним діям і зловживанням.

Детальнішу інформацію дивіться за посиланням

lifecell гарантує своїм постачальникам:

- Відсутність дискримінації та необґрунтованих обмежень конкуренції;
- Можливість оскарження тендерів;
- Дотримання ділової етики, антикорупційної політики та застосування інструментів протидії конфліктам інтересів і шахрайству.

Кожен, хто має інформацію щодо нечесної конкуренції, дискримінації або непрозорості тендерів компанії, може поділитися нею, надіславши звернення на адресу **procurement.mngm@lifecell.com.ua** щодо нетехнічних закупівель або **Technical.Procurement.mngm@lifecell.com.ua** щодо технічних закупівель.

Навчальні курси та тренінги для працівників lifecell з етики ділових відносин та протидії корупції у 2019-2020 рр.

4 курси

«Антикорупційна політика групи Turkcell» – **857 учасників**

«Шахрайство: що, чому та хто?» – **128 учасників**

«Процес закупівель» – **653 учасники**

«Кодекс етики» – **716 учасників**

24 тренінги

«Управління відносинами з партнерами» – **2 тренінги, 24 учасники**

«Наслідки співпраці з фіктивними підприємствами» – **12 тренінгів, 61 учасник**

«Управління ризиками» - **10 тренінгів, 56 учасників**

Ризик-менеджмент

У lifecell діє внутрішня Політика управління ризиками

Документ встановлює єдиний системний підхід до процесу ідентифікації, класифікації, оцінювання та управління всіма ризиками, яких може зазнати компанія

1 рівень
ФАКТИЧНЕ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

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

2 рівень
ПІДТРИМКА ТА МОНІТОРИНГ ПЕРШОЇ ЛІНІЇ ЗАХИСТУ

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

3 рівень
НАГЛЯД ЗА ПРОЦЕСОМ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ КОМПАНІЇ

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

В рамках системи управління ризиками в компанії діють також внутрішні документи:

- Політика безпеки lifecell
- Політика управління безперервністю бізнесу
- Політика управління ризиками та активами інформаційної безпеки
- Політика управління вразливостями бізнесу



Ризик переривання бізнес-процесу

У березні 2020 року керівництво компанії прийняло рішення про переведення офісів lifecell на дистанційну роботу через загрозу пандемії COVID-19. Як відповідальний працедавець і технологічна компанія lifecell має усі можливості для віддаленого доступу співробітників до внутрішніх систем управління компанії та забезпечення надійної роботи мережі та всіх сервісів.

Заінтересовані групи та інструменти взаємодії

Основні стейкхолдери lifecell

Інвестори | Персонал | Споживачі | Партнери | Медіа | Держава | Громада

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

ФІНАНСОВІ ПОКАЗНИКИ РОБОТИ

- Фінансова звітність (щоквартально);
- Зустріч акціонерів (щорічно);
- Пресрелізи, публікації, коментарі (на постійній основі).

ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ Безпека та здоров'я розвиток персоналу

- Внутрішній портал (щоденно);
- Корпоративний дайджест новин (щоденно);
- Тренінги, програми розвитку (на постійній основі).

ЯКІСТЬ ТА ДОСТУПНІСТЬ ПОСЛУГ ЗВ'ЯЗКУ

- Call-центр (цілодобово);
- Офіційний сайт (щоденно);
- BiP-чат (цілодобово);
- Застосунок «Мій lifecell» (цілодобово);
- Соціальні медіа (щоденно);
- Реклама (щоденно).

ВІДПОВІДАЛЬНЕ ТА ЕТИЧНЕ ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ

- Політики і процедури (на постійній основі);
- Тендери (за потребою).

РОЗВИТОК ОСВІТИ

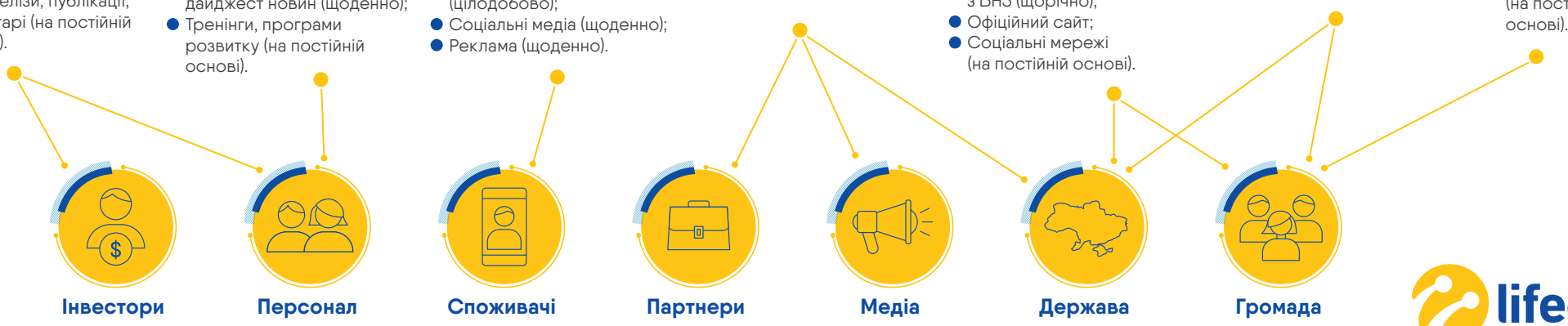
- Освітні програми для студентів (щорічно);
- Програми стажування (щорічно);
- Освітні програми для викладачів та співпраця з ВНЗ (щорічно);
- Офіційний сайт;
- Соціальні мережі (на постійній основі).

ЕНЕРГОЕФЕКТИВНІСТЬ

- Пресрелізи, публікації (за потребою);
- Соціальний Звіт (щорічно).

СОЦІАЛЬНІ ІНВЕСТИЦІЇ

- Соціальний Звіт (щорічно);
- Пресрелізи;
- Публікації у ЗМІ (на постійній основі).



Соціальні мережі

lifecell
lifecell Campus

lifecell
lifecell Business

lifecell
lifecell Business

lifecell

lifecell

lifecell



Участь у бізнес та громадських об'єднаннях

Центр «Розвиток КСВ»

СВБ УКРАЇНА

Американська торговельна палата в Україні

Європейська Бізнес Асоціація

TUID

TUSIB

Спілка українських підприємців

Економіка



Результати роботи

У 2019 та 2020 роках компанія продовжувала демонструвати стале зростання фінансових показників

У 2019 році оператор зафіксував збільшення річного доходу на 13,6%, EBITDA – на 17,4%. Кількість активних користувачів в мережах 3G і 4.5G lifecell перевищила 4,3 мільйони абонентів, а 3-місячна абонентська база зросла на 1,4% до 7,4 млн абонентів

У 2020 році річний дохід компанії збільшився на 14.2%, EBIDTA – на 11.9% на річній основі. Оператор задекларував значний чистий прибуток у розмірі 2,588.7 млн грн за результатами року. Тримісячна база активних абонентів lifecell зросла на 9.5% і становила 8.1 мільйона.

Більше інформації про фінансові та операційні результати на сайті компанії у квартальних результатах

Зведені дані lifecell

	2019	2020	Річний % зм.
Дохід, млн грн	5,983.8	6,835.8	14.2%
Кількість абонентів, млн[1]	8.9	9.3	4.5%
EBITDA, млн грн	3,243.4	3,630.9	11.9%
Активних (3 місяці)[2]	7.4	8.1	9.5%
EBITDA маржа (%)	54.2%	53.1%	(1.1пп)
MoU хвилини (12 місяців)	149.0	176.2	18.3%
Чистий прибуток/ (збиток), млн грн	(1,113.6)	2,588.7	н.з.
ARPU (щомісячний дохід на абонента) змішаний, грн	54.0	63.3	17.2%
Капітальні інвестиції, млн грн	1,895.3	3,482.4	83.7%
Активних (3 місяці), грн	71.8	74.1	3.2%

Зміни у звітному періоді*

2.6 млрд грн – чистий прибуток. У 2020 р. компанія вперше за 16 років існування вийшла на прибутковість**

+46
середнє споживання даних на одного користувача, %

81
проникнення смартфонів у мережі, % (найвищий показник на ринку)

+14,2
збільшення доходу, %

*дані наведено за результатами 2020 р.

**Сума відстроченого податку на прибуток склала 2.58 млн грн у четвертому кварталі 2020, що також мало позитивний вплив на чистий прибуток.

Відповідальна діяльність на ринку

3.5 млрд грн – капітальні інвестиції lifecell у 2020 році. + 83,7% проти 2019 р. Кожну другу гривню від доходів компанії було витрачено на забезпечення кращих послуг для абонентів

1,704 млрд грн
Обсяг сплачених податків у 2019 році

1,913 млрд грн
Обсяг сплачених податків у 2020 році

- Компанія входить до ТОП-100 платників податків України
- Компанія публікує на офіційному сайті lifecell www.lifecell.ua щоквартальні фінансові та операційні результати своєї діяльності, а також річні фінансові звіти, складені за Міжнародними стандартами фінансової звітності, звіти незалежного аудитора та звіти про управління
- Результати діяльності lifecell відображені в щорічному звіті Turkcell Iletisim Hizmetleri A.S., що надається Комісії з цінних паперів і бірж США (Form 20-F)

Ризики та перспективи галузі

Основні проблеми / труднощі галузі

- Судові оскарження Рішення регулятора, яким затверджена спрощена процедура перенесення номеру (MNP).
- Розрахункові такси за послуги пропуску трафіку до мереж мобільних операторів встановлені на рівні значно вищому за собівартість, що не відповідає міжнародній практиці та ЗУ «Про електронні комунікації», який вступає в силу з 01.01.2022.
- Зловживання з боку домінуючих операторів у вигляді встановлення різних цін на основі наявної ринкової влади, значна різниця між вартістю внутрішньомережевих дзвінків та дзвінків на інші мережі, витіснення інших гравців із ринку мобільного зв'язку.
- Зміна умов оподаткування, отриманих на прозорих тендерах 15-річних ліцензій на користування радіочастотним ресурсом України (РЧР), задовго до закінчення терміну їх дії, шляхом відміни коефіцієнтів, які застосовуються до розрахунку рентної плати за користування РЧР.
- Відсутність прийнятих підзаконних нормативно-правових актів відповідно до Закону України «Про електронні комунікації», який має набрати чинності 01.01.2022 року.
- Превалювання частки анонімних абонентів, що зупиняє розвиток персоналізованих сервісів і пропозицій.
- Наявність обмеження свободи переговорів з іноземними партнерами щодо такс пропуску міжнародного мобільного трафіку.
- Значне податкове навантаження, зокрема, наявність архаїчного збору на обов'язкове державне пенсійне страхування в розмірі 7,5% від вартості послуг зв'язку, який був запроваджений як «податок на розкіш» у 1999 році, адже тоді мобільний телефон був атрибутом заможних українців.
- Податкова дискримінація українських операторів при постачанні телекомунікаційних послуг операторам-нерезидентам (експорт послуг).
- Невідповідність українського законодавства законодавству ЄС, де плата за адміністрування та моніторинг радіочастотного ресурсу здійснюється пропорційно обсягу РЧР, яким користується оператор (користувач).



Прогнози, можливості, інновації в галузі

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

- Встановлення розрахункових такс за термінацію трафіку на рівні собівартості надання цих послуг у відповідності до ЗУ «Про електронні комунікації» та загальної практики ЄС та передових країн світу.

- Забезпечення ефективної конкуренції на ринку мобільного зв'язку шляхом усунення зловживань ринковою владою, зокрема, усунення цінової диференціації між дзвінками всередині мереж та дзвінками на інші мережі.

- Передбачуваність податкового законодавства, зокрема, в частині рентної плати за користування радіочастотним ресурсом шляхом збереження умов оподаткування 15-річних ліцензій на користування РЧР із застосуванням понижувальних та підвищуючих коефіцієнтів у відповідності до приміток до ст.254.4 ПКУ.

- Розробка та затвердження методики розрахунку рентної плати за користування радіочастотним спектром у відповідності до ЗУ «Про електронні комунікації».

- 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.

- Запровадження механізмів контролю «сірого» імпорту мобільних терміналів.

- Прийняття законопроєкту 4066 від 07.09.2020 «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектру та надання послуг поштового зв'язку України», що дозволить повноцінно реалізувати реформу галузі зв'язку та впровадити в життя положення Закону України «Про електронні комунікації» з 01.01.2022.

- Забезпечення свободи переговорів з іноземними партнерами щодо розрахункових такс за послуги пропуску міжнародного трафіку до мереж мобільних операторів на міжнародному рівні шляхом внесення змін до Рішення НКРЗІ №456 від 30.08.2016.

- Впровадження роздільного обліку витрат для операторів із істотною ринковою перевагою.

- Підвищення ефективності моніторингу РЧР відповідно до європейського досвіду – здійснення моніторингу спектру, а не радіовипромінюючих пристроїв.

- Усунення необґрунтованого зменшення податкового кредиту для українських операторів при постачанні телекомунікаційних послуг операторам-нерезидентам (експорт послуг), як зазначено в законопроєкті № 2041 від 03.09.2019. Це призведе до підвищення конкурентоздатності українських операторів на міжнародному ринку зв'язку, поліпшення платіжного балансу України, прискорення зростання внутрішнього валового продукту.

- Створення сприятливих умов операторам телекомунікацій для розташування технічних засобів телекомунікацій. Прийняття законопроєкту 4118 від 18.09.2020 «Про внесення змін до Закону України «Про доступ до об'єктів будівництва, транспорту, електроенергетики з метою розвитку телекомунікаційних мереж» та інших законодавчих актів України щодо розвитку телекомунікаційних мереж.

Зв’язок та обслуговування



Як розвивалася мережа lifecell у 2019–2020 рр.

LTE-покриття lifecell охопило

2019 р.

3 391 населених пункти

де проживає **22 млн** українців

2020 р.

6 117 населених пункти

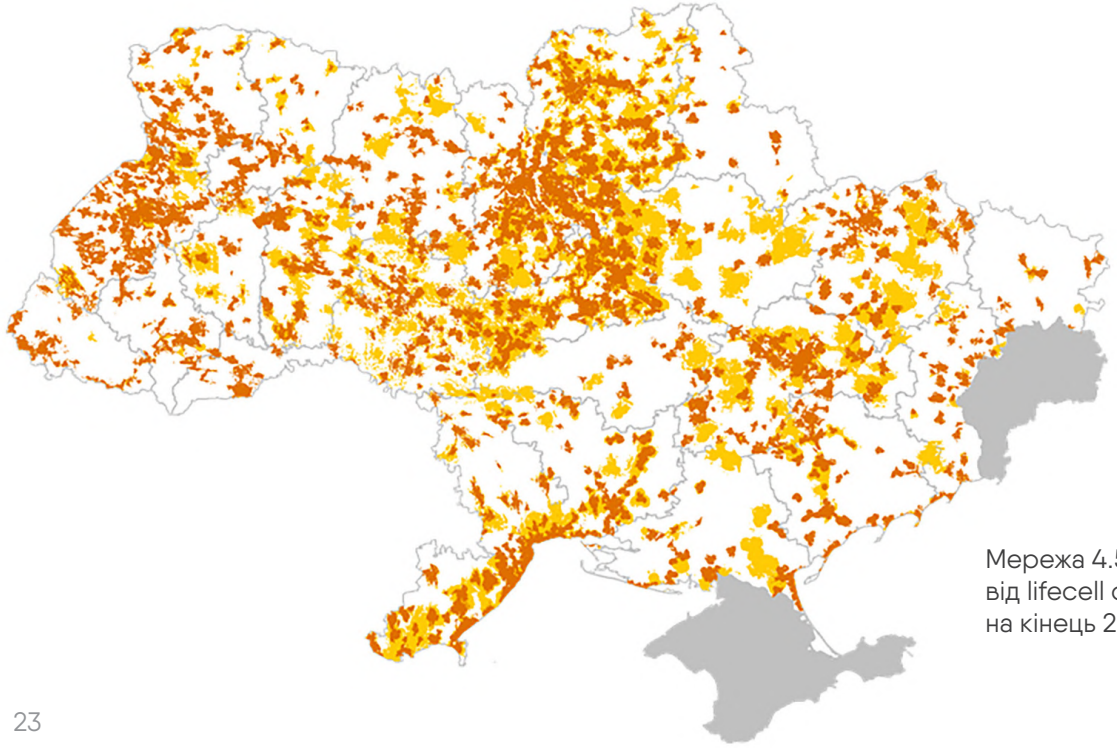
де проживає **24.6 млн** українців

Для покращення зв'язку протягом 2020 року було встановлено **301 нову базову станцію та модернізовано 764 станції**



Результати 2020 р.

Кожну другу гривню від доходів компанії в 2020 році було витрачено на забезпечення кращих послуг для клієнтів



Мережа 4.5G від lifecell станом на кінець 2020 р.

Оператор активно працював над розгортанням покриття, яке дозволить скоротити розрив у доступі до цифрових послуг між невеликими населеними пунктами та містами.

Для покращення зв’язку протягом 2020 року:

Було встановлено **301** нову базову станцію

Було модернізовано **764** станції



Доступ до **3G та 4G** отримали **75% мешканців України**

ЗВ'ЯЗОК ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ

1,7 петабайта

стільки мобільного інтернет-трафіку на добу споживали абоненти lifecell. Це як 3 млн годин онлайн-зустрічей щодня

44%

стільки абонентів lifecell користувалися 4.5G

81%

це рівень проникнення смартфонів в мережі оператора (найвищий показник на ринку). 19% абонентів користувалися кнопковими телефонами

80%

стільки співробітників кол-центрів оператора під час пандемії почали працювати з дому. Попри надомну роботу, показники задоволеності користувачів послугами та сервісом lifecell збільшилися

+1,4%

так зріс індекс CSI (задоволеності клієнтів)

+2,7%

так зріс індекс NPS (споживчої лояльності)

32 100

7 000

стільки користувачів оператор втратив і залучив завдяки MNP (послузі переходу абонента від одного оператора до іншого з повним збереженням номера)



lifecell випускає щорічний Звіт про якість телекомунікаційних послуг, який доступний на офіційному сайті компанії:

- Звіт 2020
- Звіт 2019

Ключові події звітного періоду



2020 рік

Запуск 4G у діапазоні 900 МГц

lifecell спільно з іншими двома операторами провів рефармінг радіочастотного спектру в діапазоні 900 МГц та запустив 4G в цьому діапазоні для забезпечення мобільним зв'язком невеликих населених пунктів по всій Україні.



Швидкісний мобільний інтернет від lifecell став доступним на станціях Дніпровського метро

Компанія запустила мережу швидкісного мобільного інтернету на станціях Дніпровського метро. Абоненти lifecell отримали можливість скористатися 3G та 4G зв'язком на станціях «Вокзальна» та «Метробудівників».



4G з'явився в столичному метрополітені

lifecell разом з іншими двома операторами запустив швидкісний мобільний інтернет 4G на 45 станціях Київського метрополітену та в тунелях між ними у 2020 році.

2019 рік

Підписання меморандуму щодо розподілу радіочастот

В рамках інвестиційного форуму в Маріуполі lifecell, інші оператори мобільного зв'язку та Прем'єр-міністр України підписали меморандум щодо реорганізації радіочастот у діапазоні 900 МГц, що дозволяє забезпечити покриття 4G на 90% території країни.



Мобільний зв'язок та здоров'я



В результаті кількох сотень медичних досліджень радіочастотних електромагнітних полів у різних країнах світу Всесвітня Організація Охорони Здоров'я (ВООЗ) офіційно визнала, що жодна з проведених останнім часом експертиз не підтвердила, що електромагнітні поля (ЕМП), створювані мобільними телефонами чи базовими станціями, негативно позначаються на здоров'ї людей

Результи медичних досліджень провідних організацій у сфері охорони здоров'я:

– ВООЗ

– Національний Інститут Раку, Іспанія

За санітарними нормами України гранично допустимий рівень електромагнітного випромінювання для базових станцій становить 100 мкВт/см^2 станом на початок 2021р. (10 мкВт/см^2 – у 2019–2020 рр.). Для порівняння в країнах ЄС та Північної Америки операторам дозволено встановлювати базові станції, що можуть випромінювати 500–1000 мкВт/см^2.

Інформація щодо впливу мобільних технологій на здоров'я людей

Джерело: інформаційні ресурси Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації

Інформаційні матеріали щодо впливу мобільних технологій на здоров'я людей

Фізичні принципи формування електромагнітного поля та поширення радіохвиль

Сучасний стан проведення досліджень з питання впливу ЕМП на здоров'я людей

Вивчення впливу електромагнітних полів на здоров'я людей

Інформація Європейського Союзу (ЄС) – Порівняння міжнародної політики щодо електромагнітних полів

Інформація Європейського Союзу (ЄС) – Електромагнітні поля та 5G

Інформація регуляторних органів зв`язку країн ЄС

Інформація Міжнародного союзу електрозв'язку (ITU)

Відеоматеріали за участю представників НКРЗІ та УДЦР

Вимірювання густини потоку потужності від сигналів мереж мобільного зв'язку у м. Києві

Відеоматеріали українських ЗМІ та каналів

Дослідження та інновації



Тестування та демонстрація можливостей 5G

lifecell та «Ericsson Україна» розгорнули демо-сегмент мережі 5G та презентували передові можливості мобільного інтернету п'ятого покоління в рамках Шведсько-українського бізнес-форуму (SUBF 2019) в Києві. Компанії провели відкрите тестування швидкості 5G, під час якого було досягнено пікову пропускну здатність завантаження даних у 25,6 Гбіт/с в діапазоні ультрависоких частот 28 ГГц. Впродовж заходу було продемонстровано роботу демо-мережі з використанням технологій Beamforming та Beamtracking, MIMO Massive та Multi-User (багатокористувацька), інноваційних концепцій та рішень Ericsson. Усі відвідувачі заходу 5G Demo Test на SUBF 2019 отримали можливість відчути переваги високої пропускної здатності та низької затримки мобільного зв'язку п'ятого покоління в трьох демозонах: тактильної дистанційної робототехнічної хірургії (Інтернет умінь), миттєвого конференцзв'язку та зони інтерактивних ігор (технологія ефекту занурення).







У 2020 році компанії розгорнули тестовий сегмент мережі 5G в головному офісі lifecell

Запуск eSIM

lifecell першим серед трьох найбільших мобільних операторів України запустив eSIM у 2019 році. eSIM – це повноцінна SIM-карта в електронній формі. Роль фізичної SIM-картки виконує чіп, вже інстальований виробником смартфону, планшету чи іншого гаджету, на який достатньо завантажити профайл номеру шляхом сканування QR-коду. Отже, в один смартфон можна додати кілька eSIM і швидко між ними перемикатися. eSIM – є важливим еволюційним кроком в розвитку телеком-галузі, адже вона надійніша та зручніша за фізичну SIM-карту. В майбутньому eSIM може повністю замінити звичайні SIM-карти. Це сприятиме зменшенню споживання пластику.

У 2020 р. lifecell надав своїм абонентам можливість вибору номеру при покупці електронної SIM-карти. Ця послуга – стала унікальною на українському телеком-ринку.





Поява «Діджитал-магазинів» lifecell

У 2019 році lifecell запустив точку продажів нового формату – «Діджитал-магазин». Це кіоск самообслуговування, де клієнт може замовити продукти та послуги lifecell. «Діджитал-магазин» було реалізовано в партнерстві з EasyPay і, окрім спеціальних послуг lifecell, у ньому також доступні інші базові сервіси EasyPay. Основна відмінність «Діджитал-магазину» від інших платіжних терміналів у тому, що він має розширений набір послуг lifecell та може видавати фізичні SIM-карти оператора. lifecell та EasyPay вперше продемонстрували рішення 26-29 вересня на IT Arena 2019 у Львові.



Впровадження послуги «SMS-квиток»

Впродовж 2019-2020 рр. надав своїм абонентам можливість оплачувати проїзд у громадському транспорті за допомогою SMS у чотирьох містах України. «SMS-квиток» – це одночасно просто, швидко, зручно й екологічно, адже послуга сприяє зменшенню використання паперових квитків. «SMS-квиток» став доступним у Львові, Івано-Франківську, Вінниці та Житомирі.

Сервісом можна скористатися, відправивши повідомлення з кодом маршруту на короткий номер 877. У відповідь абонент lifecell отримає SMS-квиток, що надає можливість проїзду в транспорті.



Запуск послуги онлайн-консультацій лікарів

У червні 2020 р. lifecell запустив послугу онлайн-консультацій лікарів у застосунку «Likar Online». Сервіс дозволив абонентам оператора з будь-якого регіону України отримувати дистанційні термінові і планові консультації київських лікарів-практиків різних напрямів, а також переглядати анкетні дані лікарів та їхні розклади; завантажувати та зберігати медичну документацію; переглядати історії консультацій та рекомендацій лікарів.



Запуск електронного гаманця Paycell

У 2020 р. lifecell запустив мобільний застосунок Paycell – це електронний гаманець, що дозволив користувачам оплачувати понад тисячу сервісів онлайн, переказувати кошти на банківську картку або будь-який інший електронний гаманець, направляти запити про перерахування коштів іншим користувачам Paycell, а також швидко переказувати кошти за допомогою QR-коду. Платежі за допомогою Paycell захищені технологією 3D Secure і здійснюються відповідно до міжнародних стандартів у сфері захисту платежів.

Сприяння технологічному розвитку країни

Співпраця з Черкаською ОДА



У грудні 2019 р. Черкаська ОДА та lifecell підписали Декларативну угоду про співпрацю. Сторони домовилися спільно брати участь у цифровій трансформації області та сприяти розвитку проєктів Smart Region



Роман Боднар
Голова Черкаської ОДА

«Основні напрями цієї угоди – реалізація проєктів у сфері медицини, забезпечення мобільного покриття та якісного зв'язку у віддалених регіонах області, розвиток інженерних рішень для транспортної інфраструктури. Наша спільна мета – реалізація концепції «Розумна область». Наразі розробляємо Стратегію розвитку Черкаської області на період 2021-2027 років із елементами смарт-спеціалізації. Маю сподівання, що підписання Угоди стане початком співробітництва, а пілотні проєкти, впроваджені на Черкащині, будуть успішними та продемонструють результат»

Співпраця з Дніпропетровською ОДА

В листопаді 2019 р. Дніпропетровська ОДА та lifecell підписали Меморандум про співпрацю щодо розвитку smart-проєктів у області. lifecell сприятиме реалізації у Дніпропетровській області проєктів, які покликані покращити рівень життя в регіоні завдяки використанню інноваційних технологій



Пріоритетні напрями співпраці:

- Розвиток інженерних рішень, у тому числі для транспортної інфраструктури у Дніпропетровській області;
- Розвиток інструментів телемедицини для забезпечення доступу до медичних послуг жителів віддалених населених пунктів області;
- Впровадження послуги MobileID;
- Розвиток IoT-послуг для оптимізації роботи комунальних та промислових підприємств;
- Впровадження системи масового оповіщення, яка дозволяє в екстреній ситуації за декілька секунд зробити масову розсилку повідомлень або одночасні дзвінки;
- Збір та надання статистичних даних для оптимального планування туристичних та культурно-масових заходів в Дніпропетровській області.



Олександр Бондаренко
Голова Дніпропетровської ОДА

«Дніпропетровщина багата на розумних людей. Та, на жаль, у нас мало якісних послуг – і державних, і приватних. «Розумним» регіон стане тоді, коли кожен мешканець, навіть найвіддаленішого села, матиме мобільний зв'язок, Інтернет та доступ до якісних сервісів – у транспортній, медичній, комунальній галузях. У впровадженні діджиталізації маємо стати прикладом для інших областей»

Співпраця з Харківською міською радою

У червні 2019 р. Харківська міська рада та lifecell підписали Меморандум, який визначив пріоритетні напрямки співпраці:



- Безпечне місто: впровадження системи масового оповіщення ENS, яка дозволяє в екстреній ситуації за декілька секунд зробити масову розсилку повідомлень або одночасні дзвінки;
- Розумне місто: збір та надання статистичних даних для оптимального планування туристичних та культурно-масових заходів;
- Розумний транспорт: підготовка «теплових карт» для Департаменту інфраструктури міста; впровадження сплати за проїзд у громадському транспорті з мобільних телефонів громадян;
- Розширення покриття: надання містянам доступу до якісного інтернету 4.5G в метрополітені м. Харкова.



Геннадій Кернес
Харківський
міський голова

«Сьогодні ще один лідер світових технологій – компанія «lifecell», яка заслужила довіру близько 7 мільйонів абонентів, приєднується до побудови «розумного» Харкова. Попереду нас чекає реалізація дуже значущих проєктів для всієї України, завдяки яким харків'яни будуть відчувати себе в безпеці і жити в комфортному сучасному місті. Разом ми будуватимемо Харків майбутнього, де припиняють злочинність, де їздить зручний новий транспорт, а робота комунальних служб оптимізована на 100%»

Участь голови правління Turkcell у засіданні Національної інвестиційної ради



Ахмет Акча, голова правління Turkcell (материнської компанії lifecell), взяв участь у другому засіданні Національної інвестиційної ради, яке відбулося 23 січня 2019 р. в Давосі в рамках Всесвітнього економічного форуму (WEF)

Мета Turkcell – впроваджувати свої інноваційні продукти і рішення на українському ринку в якості технологічного партнера уряду і допомагати державним структурам збільшувати продуктивність. Turkcell розвиває такі проєкти як дата-центри, центр кіберзахисту, проєкт «Міська лікарня» для уряду Туреччини, а також інвестує в розвиток проєктів Інтернету речей (IoT), які знайшли застосування в різних секторах, зокрема, в аграрному . Ахмет Акча висловив упевненість в тому, що розроблені в Туреччині рішення можна використовувати і в Україні.















Підтримка Lviv IT Arena 2019

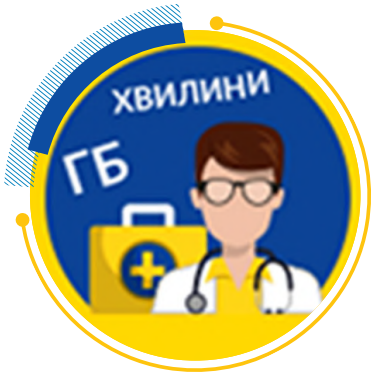
У 2019 р. вже вдруге lifecell став ексклюзивним діджитал-партнером однієї з наймасштабніших IT-подій в Україні — щорічної міжнародної технологічної конференції IT Arena

Компанія забезпечила технічну можливість здійснення масових дзвінків штучному інтелекту Аріні, які дали старт церемонії відкриття заходу; організувала розваги в окулярах віртуальної реальності; презентувала перший в Україні «Діджитал-магазин» та власний чат-бот, що запустив квест на понад 400 гостей конференції. До того ж великі аудиторії зібрали виступи Ферідуна Акташа, директора з управління інформаційною безпекою компанії Turkcell, на тему кібербезпеки та Дмитра Сулими, керівника відділу адміністрування систем підтримки бізнесу lifecell, про Data Science в телекомі. Відео про подію за посиланням.

Соціальні проєкти



Боротьба з COVID-19



Нарахування
14 000 медикам по
1500 хв та **20 ГБ** без
додаткової плати 2 рази



Трафік на сайті **covid19.com.ua**
та вебресурсі **МЗС «ДРУГ»**
не тарифікується



SMS-розсилки
від імені **МОЗ і МЗС**
без додаткової оплати



2 апарати ШВЛ
для українських лікарень
Білої Церкви й Умані



Відсутня тарифікація
дзвінків на **SOS-номери**
МОЗ і МЗС



Спеціальна сторінка
про боротьбу з **COVID-19**
на корпоративному сайті



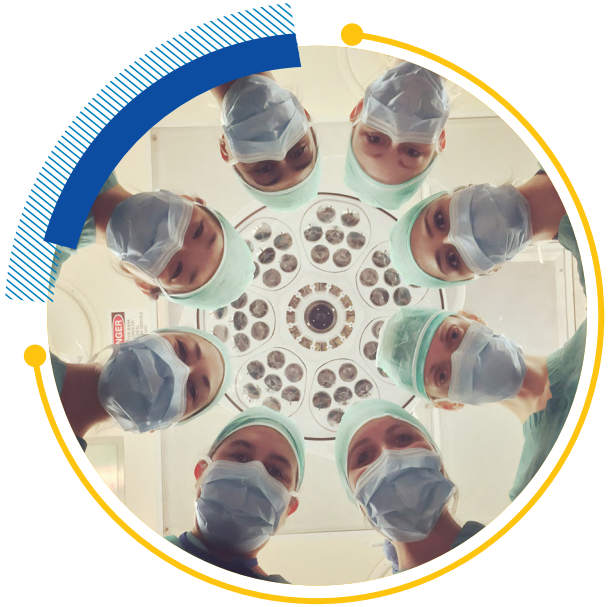
Зміна назви мережі **lifecell**
на **BUD'VDOMA** під час
жорсткого карантину

lifecell

Ініціатива з допомоги медичним працівникам України

lifecell запустив ініціативу з допомоги лікарям та медичному персоналу. 22.03.20 та 30.04.20 компанія нарахувала без додаткової плати 20 ГБ інтернету та 1500 хвилин для дзвінків на міські та мобільні номери по Україні медичним працівникам, що є абонентами lifecell. Хвилини та гігабайти двічі отримали понад 14 000 медичних працівників з усієї України, зареєстровані в медичних інформаційних системах.





Подарунки до Дня медичного працівника

У червні 2020 р. оператор надіслав вітальні SMS своїм абонентам, що працюють у сфері охорони здоров'я, та нарахував їм по 100 хвилин для дзвінків на всі номери по Україні. Такий подарунок від компанії до Дня медичного працівника отримали понад 14 000 абонентів lifecell. Крім того, lifecell надав медикам 50% знижку на оплату двох пакетів послуг «Лайфхак».

Закупівля апаратів штучної вентиляції легень

lifecell придбав 2 апарати ШВЛ для українських центрів боротьби з COVID-19: опорної лікарні Київщини Білоцерківської міської лікарні №3 та Уманської міської лікарні. Це апарати типу RV200 та RS300, що призначені для забезпечення інвазивної та неінвазивної, безперервної або переривчастої підтримки дихання для новонароджених, дітей і дорослих пацієнтів. Частину коштів на закупівлю апаратів зібрали працівники компанії.

Розсилка SMS-нотифікацій МОЗ та МЗС

Підтримуючи регулярне інформування населення України, оператор здійснив SMS-розсилку від імені МОЗ та МЗС. Абонентам lifecell було розіслано понад 8 мільйонів інформаційних повідомлень.



Волонтерська спільнота «Коронавірус_інфо» в месенджері BiP

Волонтерська спільнота «Коронавірус_інфо», яку було верифіковано МОЗ, стала доступною в месенджері BiP. 3 квітня 2020 р. всі користувачі месенджера можуть отримувати актуальну та перевірену інформацію щодо розповсюдження COVID-19 в Україні.

Дзвінки та інтернет-трафік без додаткової плати на «гарячі лінії» та веб ресурси МОЗ та МЗС

lifecell звільнив абонентів від оплати дзвінків на «гарячі лінії» МОЗ та МЗС, а також не тарифікує відвідування офіційних інформаційних порталів:

гаряча лінія Міністерства охорони здоров'я України **0-800-505-201;**

телефон Центру Громадського здоров'я МОЗ України **+38 (044) 425 43 54;**

гаряча лінія та телефони Міністерства закордонних справ України **+38 (044) 238 16 57; +38 (044) 238-16-57, +38 (044) 238-18-88;**

Вебресурс «ДРУГ» Міністерства закордонних справ України (для реєстрації українців, які перебувають у країнах, де зареєстровано випадки інфікування громадян COVID-19) friend.mfa.gov.ua/#/, телефон: **+38 (044) 238 16 57;**

1545 – Урядовий контактний центр;

1677 – контакт-центр НСЗУ;

Офіційний інформаційний портал Кабінету Міністрів України «Коронавірус в Україні» – covid19.com.ua/

Абоненти, які знаходяться у зоні дії роумінгу, можуть дзвонити за зазначеними вище номерами без плати за роумінг (окрім 0-800 та коротких номерів).

Корисні сервіси та послуги

На офіційному сайті компанії було створено спеціальний розділ, що містить інформацію про сервіси, корисні під час карантину: https://www.lifecell.ua/uk/emergency/. Зокрема аби полегшити життя абонентів під час карантину та дотримання соціальної дистанції, lifecell запропонував низку послуг:



Функція керування кількома рахунками в застосунку «Мій lifecell» – можливість поповнювати рахунок, керувати підключеними послугами та сервісами як свого, так і інших рахунків сім'ї. Це особливо стане в нагоді літнім людям, які часто поповнюють рахунок та підключають/відключають сервіси в магазинах оператора (деталі за посиланням).



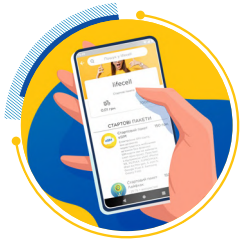
«BiP SOS-пакет» для тих, у кого немає можливості поповнити рахунок. За допомогою цієї послуги абонент через меседжер BiP може телефонувати на будь-які українські номери, навіть якщо на його рахунку немає грошей (деталі за посиланням).



Екстрений віртуальний номер BiP – послуга, що дозволяє в будь-якій точці світу придбати за 1 грн та користуватися українським номером телефону за допомогою месенджера BiP без наявної фізичної SIM-картки. Це допомагає українцям, які перебувають за кордоном залишатися на зв'язку з родиною та робочими контактами (деталі за посиланням).



Віддалена покупка eSIM – віртуальної SIM-карти. Ця послуга доступна абонентам, чиї пристрої підтримують налаштування e-SIM (деталі за посиланням).



Безкоштовна доставка SIM-карти lifecell за допомогою сервісу Glovo (деталі за посиланням).



Послуга «Мобільна турбота», що дозволяє абонентам сплачувати за пакети послуг своїх рідних і близьких (деталі за посиланням).



Функція групових відеодзвінків у месенджері BiP, що дозволяє проводити зустрічі, конференц-коли та переговори 10 особам одночасно (деталі за посиланням).

Протидія шахрайству та підтримка абонентів



«MOBILE БЕЗПЕКА»

lifecell турбується про безпеку своїх абонентів та протидіє шахрайству. В компанії створено спеціальний відділ, який відстежує потенційно ризикові транзакції та в індивідуальному порядку обробляє скарги абонентів на шахрайство. Контакт-центр lifecell також має відповідні процедури і алгоритми дії при такого типу зверненнях абонентів. В окремих випадках компанія звертається до правоохоронних органів.

Крім того, оператор ввів систему SMS-нотифікацій при заміні або блокуванні номера. Вона дозволяє проінформувати абонента про такі транзакції та стимулює до негайного звернення в контакт-центр lifecell у випадках, коли абонент не ініціював їх самостійно.

На офіційному сайті компанії створено окремий розділ із описом найпопулярніших шахрайських схем та алгоритмів дії в разі виникнення подібних ситуацій.



Підтримка Всеукраїнської інформаційної кампанії Національного банку України з протидії платіжному шахрайству

У липні 2020 року lifecell став генеральним партнером кампанії. Її мета – навчити українців основним правилам безпеки безготівкових та онлайн-платежів. lifecell у своїх каналах зв'язку допомагає доносити українцям інформацію про те, як не стати жертвою шахрайських схем. Зокрема, на офіційних сторінках компанії в соцмережах діє постійна рубрика #ШахрайГудбай! Детальніше про кампанію можна прочитати тут.

«Турбота крізь кордони»

В рамках ініціативи «Турбота крізь кордони» lifecell забезпечує безкоштовним послугами мобільного зв'язку своїх абонентів у роумінгу країн, де сталися надзвичайні ситуації, техногенні катастрофи чи терористичні акти. Проєкт реалізовується вже близько 6 років поспіль з 2014 року. В липні 2016 року lifecell підписав Меморандум про співпрацю з МЗС України, в рамках якого допомагає громадянам України, що перебувають за кордоном та опинилися в скрутному становищі в результаті подій надзвичайного характеру.

В 2019-2020 рр. компанія
6 разів допомогла абонентам:

- У зв'язку із землетрусом у м. Стамбул в Туреччині у вересні 2019 р.;
- Терористичними актами в кількох містах Шрі Ланки в квітні 2019 р.;
- Авіакатастрофою літака МАУ в м. Тегеран в Ірані в січні 2020 р.;
- Землетрусом в провінції Елязиг в Туреччині в січні 2020 р.;
- Вибухами в порту м. Бейрут в Лівані в серпні 2020 р.;
- Землетрусом у провінції Ізмір у Туреччині в жовтні 2020 р.

22237
абонентів
підтримав оператор

15231
SMS-повідомлень
із контактами посольств України

72670
хвилин
для дзвінків у роумінгу



Формування інклюзивного суспільства

Підтримка спеціалізованих курсів НІКЦ УТОС для людей із вадами зору

lifecell підтримав спеціалізовані курси Навчально-інформаційного комп'ютерного центру Українського товариства сліпих (НІКЦ УТОС) для людей із інвалідністю по зору. Проєкт покликаний допомогти незрячим людям навчитися користуватися сенсорними смартфонами.

Програми озвучування тексту, навігатори, застосунки із розпізнавання грошових купюр та інші функції смартфону дозволяють незрячій людині читати, писати, керувати фінансами, подорожувати, навчатися та працювати. Проте для незрячого смартфон – спочатку лише гладенький прямокутник. Щоб навчитися ним користуватися потрібна наполегливість та досвідчений тренер. Мета курсів – полегшити цей процес та допомогти людині з вадами зору соціалізуватися.



У 2019 р. lifecell надав смартфони та зв'язок для проведення курсів, а також фінансову підтримку для підготовки тренерів із регіонів.

Географія проєкту – Київ, Дніпро, Кривий Ріг, Маріуполь, Харків, Стрий (Львівської обл). Дані курси були першими безкоштовними курсами з користування смартфоном у столиці, а в регіонах вони стали єдиними діючими. Навчання пройшло понад 100 осіб з інвалідністю по зору. Детальніше в спецпроєкті.

Підтримка навчально-реабілітаційного центру «Країна добра» в Черкасах

У лютому 2020 р. lifecell підтримав Черкаський навчально-реабілітаційний центр "Країна добра", що забезпечує освіту дітей із інвалідністю по слуху, порушеннями мовлення та психофізичного розвитку. Оператор передав центру різноманітне обладнання для поліпшення якості навчального процесу: ігрові столи, бігову доріжку, проектори, багатофункціональний пристрій для друку та інтерактивну дошку. Детальніше у відео.



Соціальне партнерство



Проєкт «Телеком проти корупції»

У грудні 2020 р. Національне агентство з питань запобігання корупції (НАЗК) та lifecell запустили спільний проєкт «Телеком проти корупції». Ця ініціатива є першим в Україні прикладом державно-приватного партнерства задля ефективного стимулювання розкриття корупційних злочинів. Відповідний меморандум було підписано в Міжнародний день боротьби з корупцією.

Мета проєкту «Телеком проти корупції» — стимулювати всіх учасників телеком-ринку, державних службовців та місцеві органи влади, які взаємодіють із телеком-сектором, у своїй діяльності неухильно дотримуватися вимог законодавства, бути об'єктивними та неупередженими. В рамках цієї ініціативи lifecell забезпечує матеріальну винагороду викривачам корупційних злочинів у телеком-галузі. Повні умови проєкту за посиланням.





Олександр Новіков
Голова НАЗК

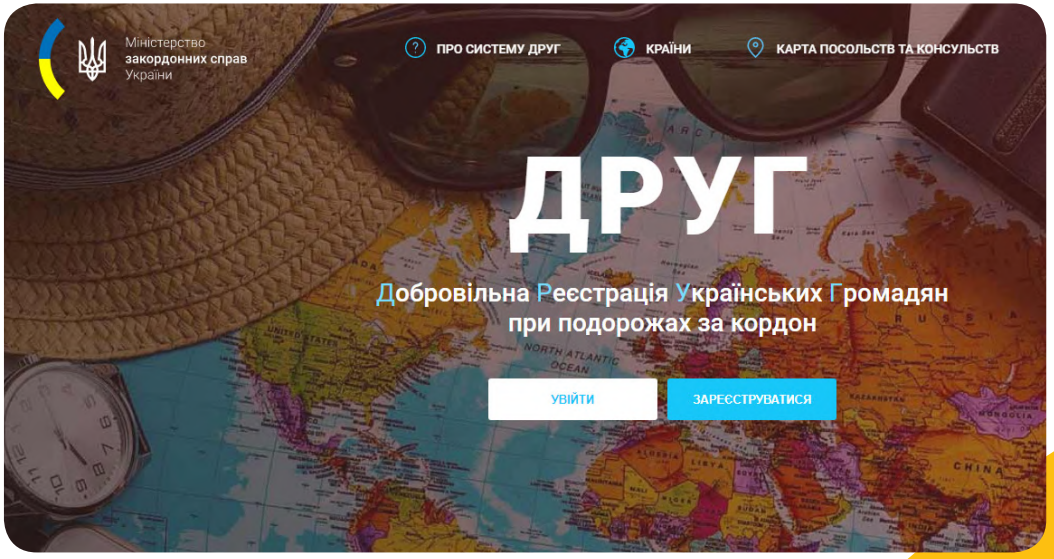
«Галузь телекому є однією з найбільш корумпованих у світі. Штрафи за корупційні злочини в цій галузі минулого року становили більше 2 мільярдів доларів. І про ці корупційні злочини стало відомо завдяки викривачам. Ми віримо, що в Україні теж є люди, які готові викривати корупцію. НАЗК та lifecell заохочуватимуть та захищатимуть таких українців.»

Популяризація застосунку МЗС «ДРУГ»



У лютому 2020 р. lifecell та Міністерство закордонних справ України підписали Меморандум про співробітництво з метою інформування абонентів щодо проєкту «ДРУГ». Абоненти оператора, що перебувають у роумінгу, почали отримувати SMS-повідомлення з посиланням на застосунок «ДРУГ» та інформацією про переваги реєстрації в ньому.

Застосунок дає змогу українцям, які перебувають за кордоном та потрапляють у надзвичайні ситуації (природні катаклізми, соціальні заворушення, військові конфлікти тощо), отримувати актуальну інформацію про умови перебування на території іноземної держави. Крім того, посольство чи консульство України в разі надзвичайної ситуації матиме можливість встановити зв'язок із мандрівником або з особами, контакти яких було зазначено в анкеті. Детальніше за посиланням.



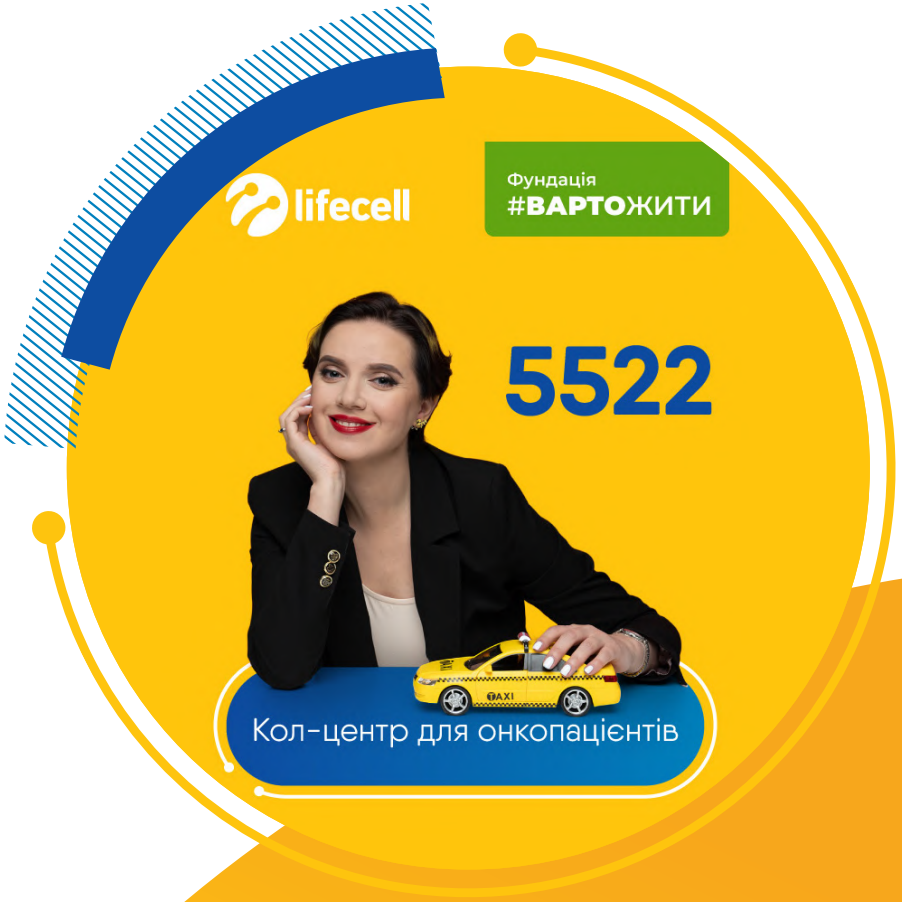
Підтримка Фундації #**ВАРТО**ЖИТИ

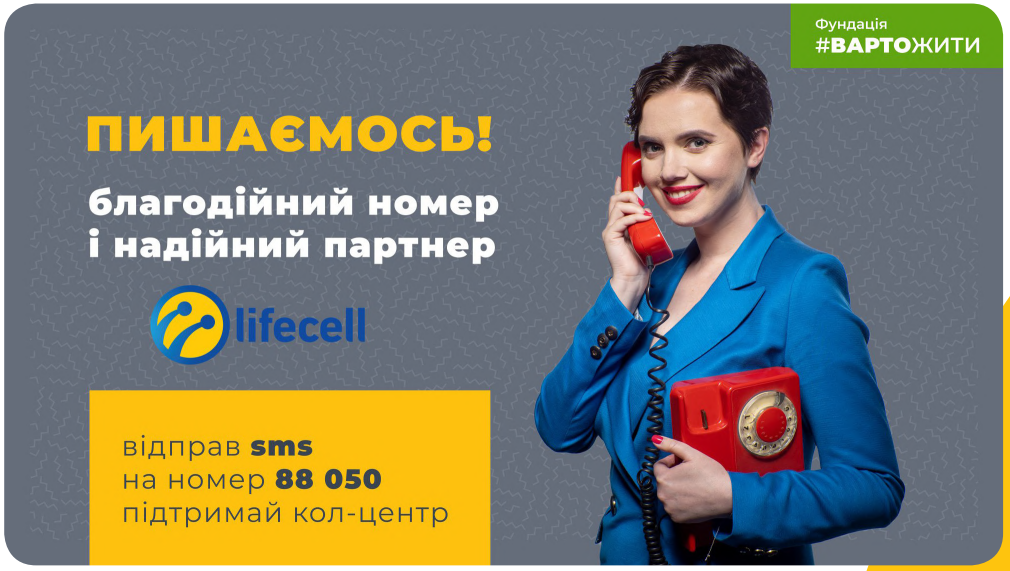
В 2020 р. lifecell долучився до підтримки національного кол-центру Фундації #**ВАРТО**ЖИТИ, що надає безкоштовну допомогу онкопацієнтам та їхнім родичам. Зателефонувавши до кол-центру онкопацієнт може замовити безкоштовне таксі до державного медичного закладу й у зворотному напрямку, а також отримати фахову консультацію онкопсихолога та відповіді на питання, пов'язані з діагнозом та лікуванням. Кол-центр #**ВАРТО**ЖИТИ стане єдиним всеукраїнським координаційним центром безкоштовної допомоги та підтримки онкопацієнтів та їхніх близьких.

Оператор виділив окремі номери для кол-центру (**5522** і **+38 (093) 170 72 19**) та покриває вартість дзвінків.

Також компанія запустила для Фундації послугу SMS-благодійності, аби абоненти lifecell могли переказувати благодійні кошти на розвиток проєкту. **1 SMS на короткий номер 88050 = 10 грн пожертвування.**

Детальніше про кол-центр #**ВАРТО**ЖИТИ за посиланням.







Партнерство з Громадською спілкою «Всеукраїнське Об'єднання учасників АТО «УКРАЇНЦІ-РАЗОМ!»

З 2018 року lifecell є постійним партнером Громадської спілки «Всеукраїнське Об'єднання учасників АТО «УКРАЇНЦІ-РАЗОМ!». Оператор надає всім учасникам «Українці-Разом!», які є абонентами lifecell, постійну знижку в розмірі 10% від вартості пакетів послуг за тарифами lifecell. Детальніше за посиланням.

34 000 разів

оператор надав знижку на на пакети послуг за тарифами lifecell учасникам «Українці-Разом!» у 2019 – 2020 рр.

Вже кілька років поспіль у мережі lifecell діють короткі номери:

116123 безкоштовна «гаряча» лінія ГО «Ла Страда-Україна» для психологічної підтримки з попередження домашнього насильства

1545 номер урядового контактного центру для дзвінків на «гарячу лінію» Кабінету Міністрів України

116111 безкоштовна дитяча «гаряча» лінія ГО «Ла Страда-Україна» для консультацій та оперативної допомоги із захисту прав дітей

112 безкоштовний номер виклику екстрених служб

116123 безкоштовна «гаряча» лінія ГО «Ла Страда-Україна» для психологічної підтримки з попередження домашнього насильства

116000 безкоштовна гаряча лінія проєкту «Служба розшуку дітей» всеукраїнської ГО «Магнолія»

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

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

lifecell

Підтримка національного спорту

Забезпечення зв'язку для Національної паралімпійської збірної команди та Національної дефлімпійської збірної команди України

Впродовж 2018 – 2020 років оператор забезпечував безкоштовний мобільний зв'язок для паралімпійської та дефлімпійської збірних команд України в межах України та на міжнародних змаганнях (серед них: Паралімпіада-2018 в Кореї, Дефлімпійські ігри у 2019 в Італії).



Розвиток освіти

Підписання Українського пакту заради молоді – 2025



У вересні 2020 р. lifecell долучився до Українського пакту заради молоді – 2025 – ініціативи Центру «Розвиток КСВ» і Міністерства молоді та спорту України за підтримки Фонду ООН у галузі народонаселення в Україні.

Пакт-2025 є логічним продовженням Пакту заради молоді-2020, спрямованого на подолання високого рівня безробіття серед української молоді. Ініціатива Пакту була визнана CSR Europe однією з найкращих практик для молоді у Європі, а глобальна ініціатива ООН Decent Jobs for Youth назвала Пакт одним із найкращих прикладів реалізації Цілі сталого розвитку № 8 у світі.

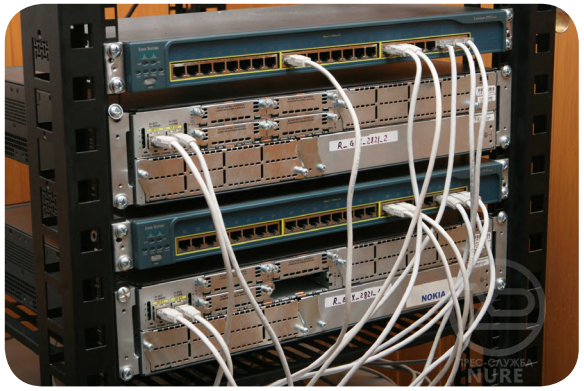
lifecell був серед перших підписантів Пакту-2020. Загалом Пакт-2020 підписали 148 компаній. Ознайомитися з підсумковим звітом «Пакт заради молоді-2020» можна за посиланням.



Відкриття навчальної лабораторії мережної безпеки в Харківському національному університеті радіоелектроніки

В 2019 році lifecell відкрив лабораторію мережної безпеки та надійності базі факультету інфокомунікацій Харківського національного університету радіоелектроніки (ХНУРЕ). Лабораторію було обладнано серверами та програмним забезпеченням: операційною системою середовища віртуалізації, програмним забезпеченням віртуалізації та віртуальними машинами для вивчення вразливостей. Експерти lifecell розробили методичні вказівки для виконання тематичних лабораторних робіт із використанням лабораторного комплексу. Це дало студентам можливість на практиці вивчати сучасні технології інформаційної безпеки комп'ютерних систем для організації захисту та безпеки даних.

Це вже друга навчальна лабораторія, яку оператор обладнав у ХНУРЕ. В 2018 році lifecell та компанія «Ericsson Україна» відкрили телеком-лабораторію у виші, надавши студентам телекомунікаційних спеціальностей можливість на власній університетській мобільній мережі й обладнанні вивчати роботу мобільного оператора. Ініціатива реалізовувалася в рамках проєкту «lifecell університети».







Валерій Семенець
ректор Харківського національного університету радіоелектроніки

«Ми дуже вдячні, що наша співпраця з компанією lifecell дає можливість відкрити чергову лабораторію. Це чудовий приклад конструктивної взаємодії між бізнесом та навчальним закладом, результатом якої є ця платформа для практичної підготовки студентів університету радіоелектроніки відповідно до сучасних потреб світових технологій»



Співпраця з Черкаським державним технологічним університетом

У жовтні 2020 р. lifecell розпочав співпрацю з Черкаським державним технологічним університетом задля підвищення рівня професійної підготовки молодих спеціалістів технологічних напрямків, зокрема факультету електронних технологій і робототехніки та факультету інформаційних технологій і систем. Сторони підписали відповідний договір. Відтоді оператор надає можливості для підвищення кваліфікації викладачів, проводить лекції та майстер-класи для студентів університету.

Підтримка всеукраїнського конкурсу студентських наукових робіт за напрямом «Телекомунікації»

В рамках розвитку інноваційної освіти в Україні lifecell підтримав проведення Всеукраїнського конкурсу студентських наукових робіт за напрямом «Телекомунікації». Конкурс проходив 21-23 квітня 2020 року в Одеській національній академії зв'язку ім. О.С. Попова.

Цей конкурс є офіційним заходом, що підтримує наукову та інноваційну діяльність студентів-зв'язківців. Щорічно в ньому беруть участь студенти 16-18 закладів вищої освіти зі всієї України.

В 2020 р. через карантин конкурс відбувся дистанційно. Переможці були визначені в двох секціях – «Інформаційні мережі зв'язку» та «Телекомунікаційні системи та мережі».

«lifecell Академія»

У вересні 2019 року стартував соціально-освітній проєкт «lifecell Академія», що покликаний мотивувати до навчання школярів невеликих населених пунктів різних регіонів України. Це змагання за середнім балом успішності між усіма класами школи, що триває впродовж навчального семестру. Кожен учень та класний керівник класу-переможця отримують від lifecell подарунок – рік безкоштовного користування мобільним зв'язком за одним з найпопулярніших тарифних планів оператора, що неодмінно містить великий обсяг гігабайтів. Це стало особливо актуальним для забезпечення безперервного навчання школярів під час тривалих карантинних обмежень 2020 року. До того ж, оскільки компанія активно підтримує розвиток національного спорту, кожній школі-учаснику програми дарують м'ячі для гри у футбол, волейбол та регбі, а також фірмові сувеніри компанії.

Результати програми «lifecell Академія» в 2020 р.

24 школи Черкаської області взяли участь у проєкті

Переможцями стали:

303 школяра

24 класних керівника



lifecell

Upgrade yourself with lifecell

Технології сучасного телекомунікаційного ринку розвиваються швидше, ніж змінюється лекційна програма українських вишів. Тому рівень підготовки студентів часто не відповідає вимогам бізнесу



Для подолання цієї проблеми з 2015 року lifecell реалізовує соціально-освітній проєкт Upgrade yourself with lifecell. Це програма тренінгів для викладачів українських вишів, які проводять працівники компанії. Програма допомагає викладачам актуалізувати знання та лекційний матеріал.

Програма включає лекції 1) на вузько-спеціалізовану технічну тематику (огляд транспортної мережі DWDM; огляд мережі комутації; білінгові системи мобільного оператора тощо) та 2) лекції з розвитку soft skills (фінанси для нефінансистів, мобільні фінансові послуги, креативне мислення, публічні виступи та ін.). Тематика тренінгів щороку змінюється залежно від потреб викладачів та навчальної програми вишів.

Результати Upgrade yourself with lifecell у 2019 – 2020 рр.

23 тренінги

10 тренерів lifecell

900+ учасників

Jump into life

Jump into life або «Стрибок у життя» – це програма стажування студентів, яку lifecell реалізовує з 2009 року

За 11 років компанія випустила 400 стажерів. З них кожен третій студент отримав від lifecell пропозицію працевлаштування і став частиною команди оператора. В 2020 році 40 колишніх «джамперів» продовжували працювати та будувати кар'єру в компанії. Детальніше про Jump into life у спецпроєкті.

Мета проєкту – забезпечити студентам практичний досвід, навчити виконувати робочі завдання і допомогти набути професійних компетенцій. Учасники програми стають частиною мультинаціональної компанії та працюють разом із експертами ринку. Проєкт підвищує престижність профільних технічних спеціальностей та допомагає долати проблему відсутності трудового стажу у випускників вишів.

Стажування в компанії можна пройти за наступними напрямами: телеком-спеціальності, IT, маркетинг, зв'язки з громадськістю, аудит, економіка, фінанси, юриспруденція, продажі та ін.

Програма доступна як в головному офісі lifecell у Києві, так і в регіональних офісах у Дніпрі, Львові, Одесі, Харкові, Вінниці та Миколаєві.

Jump into life – це:

- 4 місяці практичних завдань;
- 8 годин на тиждень;
- Підтримка індивідуального ментора;
- Відпрацювання навичок і практичних знань.

Етапи програми:

1. **Прийом заявок та відбір учасників.** Існує кілька рівнів відбору аби визначити соціальні та професійні навички студентів, а також допомогти їм обрати сферу стажування. Перший рівень відбору – телефонна співбесіда з експертом із рекрутингу lifecell; далі – зустрічі з менторами з різних підрозділів у форматі speed dating та проходження спеціально розробленої бізнес-гри. Подати заявку на участь можна за посиланням.

2. **Стажування.**

3. **Захист командних проєктів, які студенти готують упродовж стажування.** Кожен фіналіст отримує сертифікат про проходження програми Jump into life, рекомендації ментора та HR-експерта щодо побудови успішної кар'єри.



Результати Jump into life 2019 р.

300+ студентів
подали заявки на участь у Jump into life

21 студент
пройшов відбір та розпочав стажування

11 учасників
успішно завершили програму та здобули сертифікати lifecell про проходження стажування (в 2020 р.)

5 «джамперів»
отримали пропозицію працевлаштування в компанії (в 2020 р.)

Результати Jump into life 2020 р.

У 2020 році через пандемію коронавірусу програма проходила виключно в онлайн-форматі й тривала довше ніж зазвичай. Перевагою такого навчання стала дистанційність: не мало значення, в яких містах перебували студент і його ментор — кожен учасник отримував практичні навички та знання незалежно від свого місцезнаходження.

200 студентів
подали заявки на участь у Jump into life

22 студенти
пройшли відбір та почали стажування

17 учасників
успішно завершили програму та здобули сертифікати lifecell про проходження стажування (в 2021 р.)

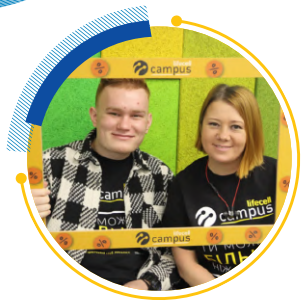
3 «джампери»
отримали пропозицію працевлаштування в компанії (в 2021 р.)



Андрій Рижко
Старший інженер інвестиційного планування радіомережі, колишній «джампер»

«Я брав участь у Jump into life понад чотири роки тому. Це було дуже складно і цікаво водночас. У той час ми в інституті вивчали ази технології 2G, а в lifecell мені пощастило долучитися до першого в Україні запуску 3G. Я не знав про особливості обладнання різних виробників і як його під'єднувати, а реальна робота разюче відрізнялася від моїх уявлень про неї. Знань, отриманих у виші, не вистачало. Проєкт Jump into life дав мені унікальний професійний досвід та роботу, яку я люблю. Сьогодні я вже курую весь процес модернізації мережі lifecell до стандарту 4G, беру безпосередню участь у тендерах на закупівлю обладнання та, навіть, у тестуванні 5G».

lifecell Campus



У 2019 році. lifecell запустив програму лояльності lifecell Campus для всіх українських студентів незалежно від оператора мобільного зв'язку, послугами якого вони користуються. Програма надає студентам можливості для навчання, відпочинку та шопінгу. В ній може взяти участь будь-який студент, що має дійсний студентський квиток державного зразка. Детальніше на порталі lifecamp.com.ua Новини lifecell Campus також можна дізнатися на Telegram-каналі t.me/s/lifecell_Campus.

Кількість учасників програми:

У грудні 2019 року фахівці різних департаментів lifecell почали проводити безкоштовні лекції та воркшопи для учасників програми. Відтоді кожну лекцію відвідує 100+ студентів з усієї країни.

~ 16 000 студентів

станом на кінець 2019 р.

~ 50 000 студентів

станом на кінець 2020 р.



1 лекція проведена в 2019 р.

- Тема: «Чат-боти та голосові асистенти для бізнесу»

7 лекцій проведено в онлайн-форматі в 2020 р.
Теми:

- «Співбесіди: Основні поради»
- «Як знайти роботу та не забити на навчання»
- «Як перетворити стажування на постійне працевлаштування»
- «Радіопанування»
- «Чому не можна взяти і створити мобільний застосунок у TELCO»
- «Управління проєктами: лайфхаки для героїв»
- «Як привести свої справи до ладу? Getting things done»



У 2020 р. lifecell Campus став партнером StudWay Awards 2020, «Ліги Сміху КПІ» та «Ліги сміху» в Одесі.

20 молодих спеціалістів

пройшли оплачувану інтернатуру в lifecell у 2019-2020 рр.

«lifecell Інтерни»

Це програма інтернатури для молоді, що бажає отримати практичний досвід роботи у великій міжнародній компанії та спробувати себе в телеком-галузі. Інтернатура в lifecell є оплачуваною та триває до 6 місяців по 20 годин на тиждень. За наявності відкритих вакансій інтернів подавати заявки на участь можуть усі бажаючі, зокрема, й студенти, що пройшли стажування «Jump into life». Програма «lifecell Інтерни» стартувала в 2019 році.

УАС
Українська асоціація студентів

Співпраця з ГО «Українська асоціація студентів»

У грудні 2019 р. lifecell підписав Меморандум про співпрацю з ГО «Українська асоціація студентів». В рамках меморандуму сторони проводять спільні освітні та розважальні заходи, інформують студентів щодо переваг програми лояльності lifecell Campus та сприяють втіленню інноваційних освітніх програм.

lifecell

СОЦІАЛЬНІ ПРОЄКТИ

Сприяння розвитку благодійництва

Підтримка телеком-благодійності в Україні

lifecell сприяє розвитку SMS-благодійності в Україні. З 2013 року оператор співпрацював з Українським Форумом Благодійників щодо розвитку послуги SMS як каналу для збору коштів на благодійні проєкти та брав участь у розробці норм законодавства щодо відміни оподаткування благодійних SMS. Навесні 2017р. компанія разом із 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. А 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. Компанія в повному обсязі бере на себе витрати, пов'язані з обслуговуванням коротких номерів та обробкою благодійних SMS, незалежно від їх кількості.

У 2019-2020 рр. в мережі оператора діяли такі короткі номери:

Благодійна організація	Короткий номер	Сума SMS-пожертви, грн	Мета збору благодійних SMS-пожертв
БО Міжнародний благодійний фонд «Українська Біржа Благодійності»	88007	10	Адресна допомога хворим дітям та дорослим України
	88001	20	Збір коштів для лікарень України
	88002	10	Підтримка освітнього проєкту «GoGlobal»
Міжнародний благодійний фонд «Карітас України»	88010	25	Підтримка проєкту «Домашня опіка»
	88011	25	Допомога дітям та молоді, що опинилися у складних життєвих обставинах
	88012	25	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
Благодійний фонд «Таблеточки»	88088	10	Допомога важкохворим дітям (збір коштів на закупівлю медикаментів та витратних матеріалів для дитячих онкологічних відділень України, а також адресно для важкохворих дітей)
	88100	10	Допомога важкохворим дітям (збір коштів на лікування та огляд важкохворих дітей закордоном)
	88008	10	Допомога важкохворим дітям (збір коштів на лікування та огляд важкохворих дітей закордоном)
Благодійна організація «Фундація Дім Рональда МакДональда в Україні»	88009	10	Відкриття та утримання Сімейних Кімнат Рональда Макдональда
Громадське об'єднання «Громадська організація «ЛОГІСТИЧНИЙ ШТАБ»	88050	10	Допомога онкохворим в рамках проєкту «Фундація #**ВАРТО**ЖИТИ»

lifecell

«lifecell Волонтери»

Від початку заснування компанія неодноразово залучала співробітників до соціальних та благодійних проєктів. У 2011 році за ініціативою активних працівників волонтерський рух розвинувся в окрему програму, яка сьогодні має назву «lifecell Волонтери»

Заходи в рамках програми в звітному періоді:

«Благодійний ярмарок печива та глінтвейну 2019»

5993 грн зібрано в 2019 р.

Ярмарок домашньої випічки від співробітників компанії.





«Онлайн-аукціон хендмейду»

Розпродаж виробів, виготовлених волонтерами lifecell. Він відбувається на спеціальній сторінці внутрішнього порталу компанії.

11 531 грн зібрано в 2019 р.

14 100 грн зібрано в 2020 р.







«Лимонадний день lifecell 2019»

Продаж лимонаду,
який готують працівники lifecell.

8375
грн
зібрано в 2019 р.













«Листи Діду Морозу»

Закупівля новорічних подарунків для вихованців дитячих будинків. На внутрішньому порталі компанії міститься спеціальна сторінка з фотографіями листів дітей Дідові Морозу. Кожен бажаючий може здійснити дитячу мрію, придбавши необхідний подарунок або переказавши довільну суму коштів на його закупівлю.

21
лист

отримано в 2019 р.
від вихованців Центру соціально-психологічної реабілітації дітей служби у справах дітей (с. Троїцьке Одеської обл.)

20
листів

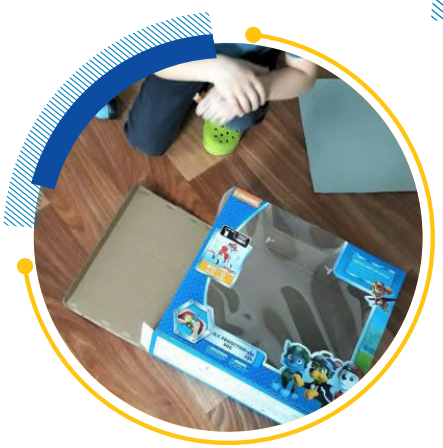
отримано в 2020 р.
від дітей дитячого будинку сімейного типу родини Ткаля (м. Марганець Дніпропетровської обл.)

Результати заходів у рамках програми «lifecell Волонтери»:









2019 рік

- Було придбано 38 теплих светрів для дітей віком від 6 до 17 років для Смілянського дитячого будинку-інтернату для дітей із фізичними й розумовими вадами;
- Було закуплено 16 пар взуття для дітей із Долинського дитячого будинку «Теплий дім» Івано-Франківської обласної ради;
- Було відправлено новорічні подарунки для 21 вихованця Центру соціально-психологічної реабілітації дітей служби у справах дітей (с. Троїцьке Одеської обл.) в рамках заходу «Листи Діду Морозу».

2020 рік

- Було придбано одяг для вихованців дитячого будинку сімейного типу родини Ткаля (м. Марганець Дніпропетровської обл.);
- Було відправлено новорічні подарунки для 20 дітей із дитячого будинку сімейного типу родини Ткаля (м. Марганець Дніпропетровської обл.) в рамках заходу «Листи Діду Морозу».







BIG HEARTED COMPANY

В 2020 році весь колектив lifecell долучився до боротьби з COVID-19 та ініціативи компанії із закупівлі апаратів ШВЛ для Українських лікарень. Працівники lifecell організували краудфандингову кампанію BIG HEARTED COMPANY та зібрали близько 440 тис. грн. Завдяки цьому внеску компанія змогла придбати 2 апарати штучної вентиляції легень загальною вартість 1 млн 50 тис. грн.



440 000 грн

зібрано на закупівлю апаратів ШВЛ для українських лікарень



14 000+ грн

було зібрано на проєкти «Таблеточок»

«Лимонадні дні lifecell»

У вересні 2020 р. оператор разом із благодійним фондом «Таблеточки» запустив онлайн-ініціативу «Лимонадні дні lifecell». Її метою було заохотити абонентів та працівників lifecell робити благодійні внески на підтримку онкохворих дітей. Деталі за посиланням.

lifecell зсередини



lifecell Manifesto

В жовтні 2019 р. команда оператора прийняла постулати lifecell Manifesto, які в неформальному стилі відображають цінності lifecell. Завдяки активному залученню співробітників, масштабній комунікаційній кампанії, освітнім і мотиваційним заходам підхід lifecell Manifesto став невід'ємною частиною корпоративної культури оператора, щодня надихаючи та об'єднуючи співробітників.











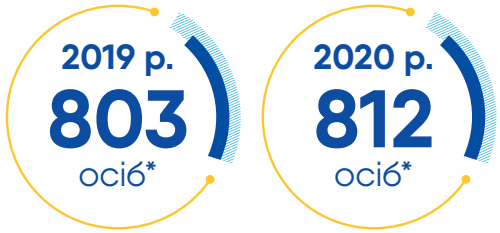






Портрет співробітників

Чисельність співробітників, осіб*



**з урахуванням персоналу, який працює за договором підряду*

Персонал за формами працевлаштування

2019 р.
Постійні співробітники (штат) – **785**
Договори підряду – **18**

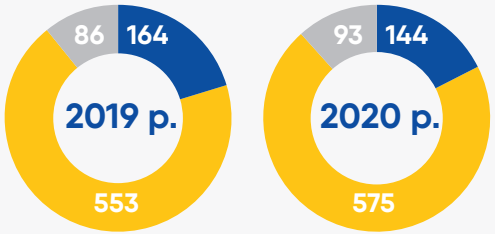
2020 р.
Постійні співробітники (штат) – **803**
Договори підряду – **9**

Чисельність персоналу регіональних офісів*, осіб

2019 р.		2020 р.	
Київ	616	Київ	588
Одеса	45	Одеса	92
Харків	40	Харків	39
Дніпро	40	Дніпро	40
Львів	44	Львів	44

**без урахування персоналу, який працює за договором підряду*

Вікова структура персоналу, осіб*



**з урахуванням персоналу, який працює за договором підряду*

- до 30 років
- 30-50 років
- > 50 років *

Плинність кадрів, %

2019 р.		2020 р.	
Чоловіків	46%	Чоловіків	47%
Жінок	54%	Жінок	53%

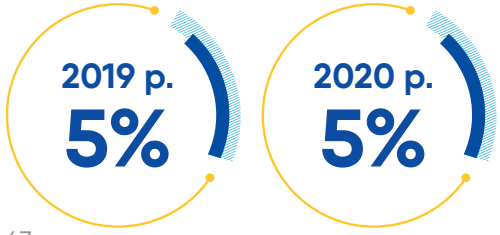
Гендерний баланс у розподілі керівних посад (начальники відділів/департаментів/дирекцій)

2019 р.		2020 р.	
Чоловіки	87	Чоловіки	50
Жінки	35	Жінки	23

Нові співробітники за статтю

2019 р.		2020 р.	
Чоловіки	65	Чоловіки	57
Жінки	50	Жінки	20

Працівники з інвалідністю, %



Відпустки для догляду за дитиною, осіб

2019

46	26	23
Співробітники у відпустці для догляду за дитиною	Співробітники, які повернулися з відпустки для догляду за дитиною	Співробтники, які працюють рік після повернення з відпустки для батьків

2020

36	22	44
Співробітники у відпустці для догляду за дитиною	Співробітники, які повернулися з відпустки для догляду за дитиною	Співробтники, які працюють рік після повернення з відпустки для батьків

Безпечні умови праці та соціальні гарантії



В lifecell діє Служба охорони праці. Впродовж року фахівці служби проводять інструктажі щодо безпечної поведінки на робочому місці, організовують семінари та інші навчальні заходи з безпеки життя й діяльності людини. Всі 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 зі встановленням телекомунікаційного обладнання.



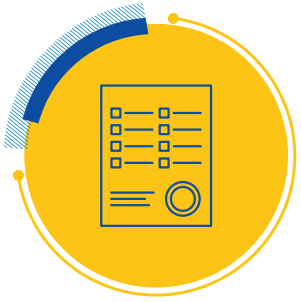
100% співробітників та членів їхніх родин (чоловік/дружина, діти) охоплені полісами страхування здоров'я



Обов'язковий інструктаж з охорони праці для нових працівників lifecell



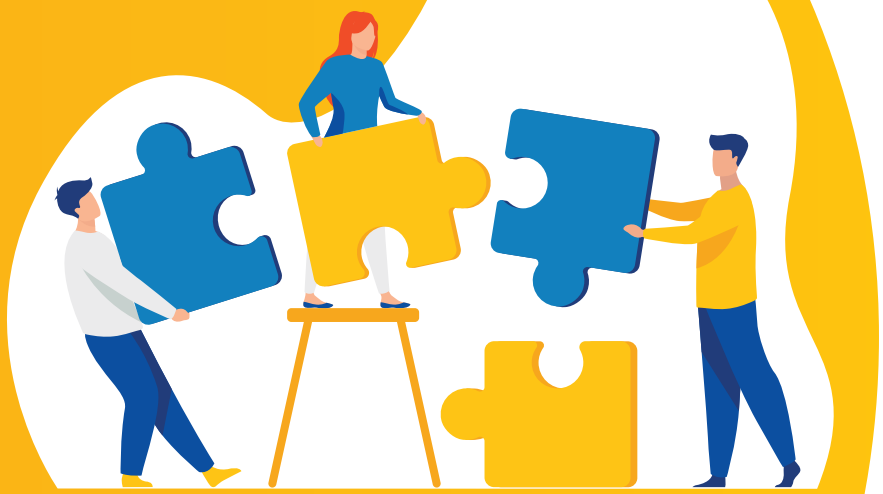
Навчальна евакуація з офісу двічі на рік з метою підготовки до надзвичайних ситуацій



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



100 % співробітників компанії зайнятих в умовах високого ризику травматизму пройшли навчання з охорони праці



Постійний компенсаційний пакет для співробітників lifecell

1. Щорічний перегляд зарплати, квартальні бонуси та додаткові винагороди за результатами роботи.
2. Безвідсоткова позика на різні життєві цілі.
3. Матеріальна допомога при одруженні, народженні дитини, відпустці по догляду за дитиною
4. Матеріальна допомога в разі складних життєвих обставин (важке захворювання, встановлення інвалідності, поховання родичів).
5. Матеріальна допомога дітям померлих співробітників.
6. Матеріальна допомога при поверненні з відпустки для догляду за дитиною.
7. Медичне страхування співробітників та членів їх сімей (дружина / чоловік і діти до 18 років).
8. Допомога при переїзді співробітника (якщо переїзд пов'язаний із виробничими потребами компанії).
9. Навчання та розвиток, соціальна діяльність.
10. Чотири додаткові дні до основної відпустки.
11. Додаткові дні відпустки до особливих подій (день народження працівника, одруження, народження дитини, дитина вперше іде до школи, одруження дітей працівника, смерть родичів).
12. Виплати на харчування та проїзд.
13. Безкоштовний мобільний зв'язок для працівників компанії.
14. Пільговий тариф зв'язку для близьких членів родини співробітника.
15. Гнучкий графік роботи.*
16. 1-2 години на тиждень для особистого розвитку.**
17. Щоденний безкоштовний трансфер до офісу від найближчих станцій метро та в зворотному напрямку (крім 2020 р.).
18. Збільшені виплати лікарняних: 100% оплата 14 робочих днів календарного року, підтверджених листом непрацездатності.

** зручний час початку/завершення роботи за умови 40 годинного робочого тижня; гнучкий обід (після узгодження з безпосереднім керівником)*

*** після узгодження графіку роботи з безпосереднім керівником*

lifecell

Піклування про співробітників у 2020 р. від початку пандемії COVID-19

- Із 16 березня 2020 р. всі офіси lifecell переведено на віддалену роботу з повним збереженням заробітної плати та пільг працівників.
- Організовано регулярну дезінфекцію приміщень і транспортних засобів компанії.
- Організовано забезпечення співробітників засобами індивідуального захисту (масками, рукавичками, санітайзерами).
- Запроваджено додаткові психологічні тренінги й корпоративні активності з підтримки фізичного здоров'я й ментального добробуту.
- lifecell зберігає робочі місця й продовжує наймати людей на актуальні вакансії.



178 028 масок

171 400 рукавичок

1500 літрів санітайзеру

1000+ окулярів та захисних екранів

2 000 000+ витрачено на фізичний захист працівників

Розвиток персоналу

lifecell прагне плекати членів своєї команди, надаючи їм можливість найефективніше виконувати свої обов'язки, особистісно та професійно зростати. Оператор сприяє розвитку своїх співробітників і допомагає їм максимально реалізувати свої таланти.







Типи навчальних програм, їх кількість і відвідування у 2019 р. та 2020 р.*

Корпоративні
2019 – **69** (**1 344** відвідувань)
2020* – **44** (**26** відвідувань)

Функціональні
2019 – **93** (**348** відвідувань)
2020* -**23** (**14** відвідувань)

Клубного формату
2019– **6** (**312** відвідувань)
2020-**4** (**13** відвідувань)

Електронні курси
2019 – **43** (**14 406** відвідувань)
2020 – **46** (**7215** відвідувань)

У квітні 2020 року в зв'язку з пандемією COVID-19 навчальні програми lifecell було переведено в онлайн-формат.

Квітень – грудень 2020 р.
47 навчальних програм онлайн-формату
6160 відвідувань

** до квітня 2020 р.*

Нові програми навчання

lifecell Leadership Model
Заходи з розвитку компетенцій лідерства lifecell.

Digital Thursdays
Майстер-класи з цифрових комунікацій.

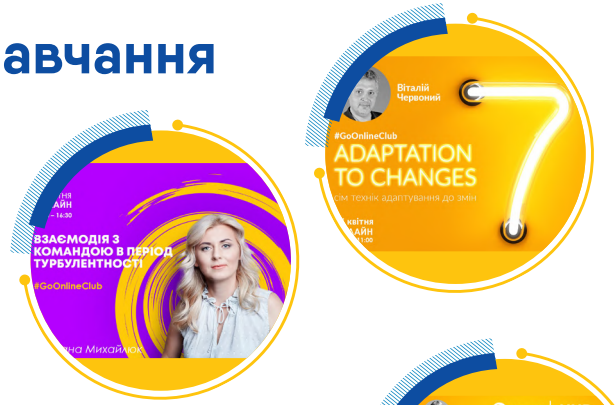
#Goonline Club
Вебінари з управління командою.

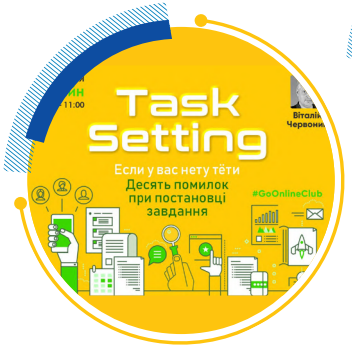
Mental Health
Воркшопи та тренінги з психологічного добробуту.

Talent Universe
Вебінари з розвитку талантів.

lifecell Hub
Онлайн-заходи з обміну досвідом між працівниками (інсайти про роботу і хобі).

«Лайфхаки карантинного буття»
Відеосюжети про працівників, які ведуть активний спосіб життя та вебінари на тему фізичного здоров'я.









Програма розвитку для топталантів Leadership for Results

З вересня 2019 року в компанії діє програма розвитку лідерського потенціалу топталантів. Вона включає менторство керівників вищої ланки, сесії з провідними зовнішніми бізнес-коучами й внутрішніми тренерами компанії, тренінги з розвитку лідерських компетенцій.













Клуб внутрішніх тренерів

У 2009 році компанія створила Клуб внутрішніх тренерів. Відтоді lifecell активно розвиває співробітників, які є справжніми професіоналами своєї справи та прагнуть ділитися набутим досвідом з колегами. В компанії діє Школа внутрішніх тренерів, де працівників навчають не лише передавати знання в рамках зустрічей, а й проводити професійні тренінги та розробляти навчальні програми. Пройшовши навчання в Школі та склавши фінальний іспит, кожен учень отримує сертифікат тренера lifecell.



% навчального контенту, створеного всередині компанії

2019	2020
76%	82%

Кількість внутрішніх тренерів

2019	2020
42	41

Навчальні програми внутрішніх тренерів

2019 р. – 44

2020 р.
січень – березень – 42
квітень – грудень – 45

Гендерність у команді внутрішніх тренерів lifecell, осіб

2019 р. чоловіки – 22
жінки – 20

2020 чоловіки – 22
жінки – 19

lifecell надає рівні можливості для розвитку кожного співробітника незалежно від посади, віку, статі, національності та віросповідання. Всі співробітники компанії мають можливість брати участь у мотиваційних програмах, користуватися 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.

Внутрішні комунікації

lifecell діалог live time with CEO

Щоквартальні зустрічі з Головним виконавчим директором. Вони відбуваються в головному офісі компанії й транслюються онлайн в усіх регіональних офісах. У рамках заходів кожен співробітник може поспілкуватися з керівником компанії, задати хвилюючі питання або запропонувати власні бізнес-проєкти.



2019 р.
4
заходи

2020 р.
4
заходи
(виключно в онлайн-форматі)

lifecell Quiz

Внутрішні змагання з ерудиції

2019 р.*

2 турніри

60 учасників

lifecell для дітей

Компанія активно долучає дітей співробітників як до внутрішнього корпоративного життя, так і до зовнішніх заходів. Дітей запрошують до офісу в рамках проєктів «Майбутнє покоління lifecell», «День першого портфеля» і збирають малюків на дитячих міжкорпоративних змаганнях «Ми – чемпіони». В 2019 році у Міжнародний день захисту дітей, 1 червня, було також організовано відвідування музею популярної науки і техніки «Експериментаніум».

2019 р.*

5 заходів

158 учасників







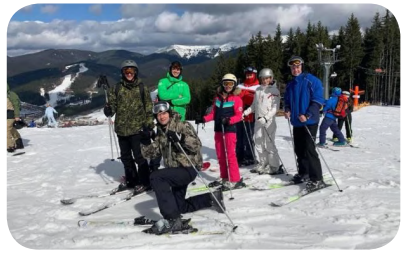
** У 2020 р. заходи не проводилися*

Dream Team

Ініціатива з організації дозвілля співробітників і їхніх родин. Вона включає туристичні поїздки команди lifecell по всій території України, відвідування музеїв і театрів, спортивні й соціальні активності.











2019 р.

4 заходи

197 учасників

Сплав Дністром «Серед замків і каньйонів»; рафтинг Чорним Черемошем та сходження на гору; похід Карпатами; похід по гриби

2020 р.

2 заходи

98 учасників

Активний відпочинок на гірськолижному курорті «Буковель»; змагання з боулінгу





Спортивний lifecell

lifecell заохочує працівників брати участь у змаганнях із командних видів спорту, бігу й тенісу. Компанія має власні футбольні команди в Києві, Хмельницькому, Львові, Одесі, Дніпрі та Харкові, а також баскетбольні команди в Києві й Одесі. Компанія спонсорує тренування команд та їхню участь у різноманітних турнірах. Також lifecell влаштовує внутрішні змагання з призовим фондом.





Досягнення з футболу й баскетболу

Команда	Захід	Досягнення	Рік
Футбольна команда lifecell Київ	Футбольний турнір Американської Торгової Палати 2019 (ACC)	I місце	2019
	Бізнес ліга 2019	III місце	2019
	PARIMATCH Бізнес Ліга 2020-2021 КЛ Gold	I місце	2019
	Чемпіонат Києва з пляжного футболу	II місце	2019
	Чемпіонат Києва з пляжного футболу	V місце	2020
Футбольна команда lifecell Львів	Silver Business League 2020	III місце	2020
	Lviv Business League	VI місце	2020
Футбольна команда lifecell Харків	25-й Кубок Харкова з міні-футболу	I місце	2020
Баскетбольна команда lifecell	Золота Ліга осіннього сезону турніру Аматорської Баскетбольної Ліги	I місце	2019
	малий кубок Silver League ABL	I місце	2019
	Дебютний турнір «А-ліга»	III місце	2019
	Silver League Summer Cup ABL	I місце	2020
	Малий Кубок Турніру «Зимова спека 35+» аматорської баскетбольної ліги	III місце	2020
	Золота Ліга осіннього сезону турніру Аматорської Баскетбольної Ліги	I місце	2020

Заходи, в яких взяли участь учасники lifecell Runners Club – бігового клубу компанії

Захід	Кількість працівників, які взяли участь у заході	Рік
Nova Poshta Kyiv Half Marathon	38	2019
Гонка з перешкодами Race Nation	23	2019
Interpipe Dnipro Half Marathon	10	2019
4th Molokiya Lviv Half Marathon 2019	17	2019
Be more human забіг з перешкодами	25	2019
Tavria V Odesa Half Marathon	12	2019
Wizz Air Kyiv City Marathon	53	2019
Bukovel Race Nation	8 (2 команди)	2019
Zaporizhstal Half Marathon	10	2019
11th WIZZ AIR KYIV CITY MARATHON 2020 Online	39	2020
Work.ua Kyiv Half Marathon Online 2020	27	2020



Внутрішні змагання lifecell

Захід	Деталі	Кількість працівників, які взяли участь у заході
Corporate lifecell tennis tournament 2020	Змагання серед співробітників компанії з тенісу	21
Corporate lifecell tennis tournament 2019		17
Running Club Flashmob 2020	Біговий онлайн-флешмоб lifecell, що тривав з червня по серпень 2020 року. Працівники компанії ділилися відео своїх бігових досягнень на внутрішній сторінці lifecell у Facebook і щотижня отримували призи від компанії.	понад 80 осіб













Довкілля



Еко-відповідальність

lifecell активно підтримує ініціативи з екологічно свідомої діяльності й керується у своїй щоденній роботі принципами «зеленого офісу». Компанія використовує систему електронного документообігу та всебічно заохочує співробітників до раціонального використання природних ресурсів. lifecell дотримується державних екологічних і санітарних норм та стандартів при здійсненні закупівель і використовує лише сертифіковані господарчі матеріали й телеком-обладнання.

Споживання електроенергії офісно-технологічними центрами, кВт*год

	2018 р.	2019 р.	різниця, %
Київ	7 017 220	7 409 999	+ 5.6
Дніпро	2 050 956	1 964 894	– 4.2
Львів	981 498	1 114 741	+ 13.6
Харків	815 466	819 541	+ 0,5
Загалом	10 867 158	11 309 175	+ 4

В 2019 році споживання електроенергії зросло на 4% проти 2018 року. Таке зростання зумовлене активним розгортанням мережі швидкісного мобільного зв'язку.

	2019 р.	2020 р.	Різниця, %
Київ	7 409 999	7 077 734	-4,5
Дніпро	1 964 894	1 856 089	-5,5
Львів	1 114 741	1 204 491	+ 8
Харків	819 541	677 676	-17.3
Загалом	11 309 175	10 815 990	– 4.4

У 2020 році споживання електроенергії було скорочено на 4%

Попри стрімке розгортання мережі 4.5G в усіх регіонах України, компанії вдалося скоротити споживання електроенергії завдяки заміні частини телеком-обладнання на більш енергоефективне, а також внаслідок переведення офісів на віддалений режим роботи.

– 493 185 кВт*год

– скорочено споживання електроенергії офісно-технологічними центрами lifecell у 2020 р. Для генерації такого обсягу електроенергії на ТЕС необхідно витратити

137 989,59 м^3 природного газу.



Як аварійне джерело живлення компанія використовує дизельні електростанції, що обладнані сучасними системами очищення відпрацьованих газів для мінімізації шкідливого впливу на навколишнє середовище.

Офісне споживання води, м³

	2018 р.	2019 р.	різниця, %
Київ	4984	4643	-7.3
Дніпро	985	1085	+10
Львів	442	329	– 34.3
Харків	501	453	-10.6
Загалом	6912	6510	– 6.2

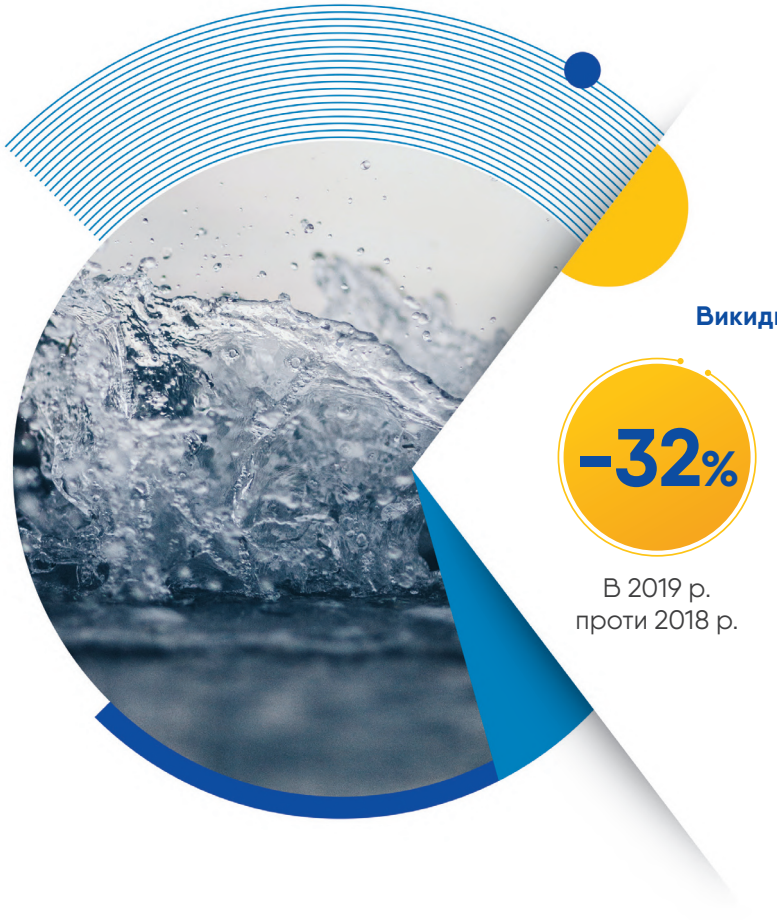
6%

Скорочення споживання води офісами компанії в 2019 р. проти 2018 р.

	2019 р.	2020 р.	різниця, %
Київ	4643	2041.2	– 127.5%
Дніпро	1085	578	– 87.7 %
Львів	329	235	– 40%
Харків	453	354	– 28%
Загалом	6510	3208.2	– 102.9

~103%

Скорочення споживання води офісами lifecell у 2020 р. проти 2019 р. Таке скорочення зумовлене переходом компанії на віддалений режим роботи.



Викиди CO_2

-32%

В 2019 р. проти 2018 р.

-35%

В 2020 р. проти 2019 р.

Використання пального корпоративним транспортом, л

2018 р.	2019 р.	Різниця, %
440634.35	449831	+2

2019 р.	2020 р.	Різниця, %
449831	440209.9	-2.2

Сортування сміття в офісах lifecell

У березні 2019 р. в офісах компанії було запущено проєкт із сортування та здачі на переробку вторинної сировини.

Відправлено на переробку

2019 р.

1957 кг
макулатури

1406 кг
металу, пластику й скла

2020 р.

2610 кг
макулатури (58% з них було зібрано та відправлено на переробку в період з січня по березень 2020 р.)

1240 кг
металу, пластику й скла (60% з них було зібрано та відправлено на переробку в період з січня по березень 2020 р.)

Діяльність компанії спрямована на мінімізацію обсягу утворення відходів, що не підлягають переробці, та впровадження безвідходних технологій. Небезпечні відходи, зокрема акумуляторні батареї, відпрацьовані люмінесцентні лампи, відпрацьоване мастило, які в невеликих кількостях утворюються на об'єктах lifecell у процесі роботи, також передаються на вторинну переробку та утилізацію спеціалізованим організаціям, які мають відповідну матеріально-технічну базу та ліцензії.



Електронний документообіг

Вже кілька років поспіль в lifecell діє система електронного документообігу «Вчасно» та електронний підпис Mobile ID. Сервіс «Вчасно» 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 кількома керівниками. Електронний підпис Mobile ID дозволяє уповноваженим працівникам lifecell протягом кількох секунд підписувати документи з мобільного телефону. В такий спосіб компанія звела до мінімуму використання паперових документів та автоматизувала більшість процесів.



Вчасно

485 000

Документів підписано в системі електронного документообігу «Вчасно» у 2020 р.



Можливість віддаленого керування бізнесом

В 2018 році в lifecell створено дешборд, який дозволяє менеджерам компанії віддалено відслідковувати робочі процеси та операційні показники оператора в режимі реального часу. Завдяки наявності дешборду, електронного документообігу, надійної IT-інфраструктури та програм для відеоконференцій перехід на віддалену роботу в березні 2020 р. не створив суттєвих незручностей для компанії. Це сприяло зниженню використання природних ресурсів.

lifecell

Відповідність стандартам GRI



ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТАМ GRI

lifecell представляє дев'ятий нефінансовий звіт про ініціативи сталого розвитку компанії. Соціальний звіт lifecell 2019-2020, «Оператор вільних абонентів», містить посилання на елементи розкриття інформації згідно зі стандартами GRI, а саме: GRI 102: Загальні показники розкриття інформації (2016); GRI 203 Непрямий економічний вплив (2016); GRI 204: Практики здійснення закупівель (2016); GRI 205: Протидія корупції (2016); GRI 302 Енергія (2016); GRI 303: Вода та стічні води (2018); GRI 306: Відходи (2020); GRI 401: Працевлаштування (2016); GRI 403: Здоров'я та безпека праці (2018); GRI 404: Навчання та освіта (2016); GRI 405: Різноманіття та рівні можливості (2016); GRI 406: Недискримінація (2016); GRI 408: Дитяча праця (2016); GRI 416: Здоров'я і безпека клієнтів (2016).

Готуючи нефінансовий звіт, 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 заінтресованих 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 2020 розкриття інформації в дев'ятому 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, 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.

Таблиця елементів розкриття інформації згідно зі стандартами GRI

Суттєва тема	Назва показника	Розділ звіту та коментарі	Сторінка звіту
GRI 102: Загальні показники розкриття інформації (2016)	**Профіль організації**		
	102–1 Назва організації	КОМПАНІЯ **Організаційна структура та опис діяльності компанії**	8
	102–2 Сфера діяльності, бренди, продукція та послуги	КОМПАНІЯ **Організаційна структура та опис діяльності компанії**	8
	102–3 Розташування штаб-квартири	КОНТАКТИ	92
	102–4 Місця провадження діяльності	КОНТАКТИ	92
	102–5 Характер власності й організаційно-правова форма	КОМПАНІЯ **Організаційна структура та опис діяльності компанії**	8
	102–6 Ринки присутності	КОМПАНІЯ **Організаційна структура та опис діяльності компанії**	8
	102–7 Масштаб організації	КОМПАНІЯ **Організаційна структура та опис діяльності компанії**	8
		ЕКОНОМІКА **Результати роботи** **Зміни у звітному періоді**	17 18
		lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Портрет співробітників** Річні звіти Квартальні результати	63
	102–8 Інформація про персонал та інших працівників	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Портрет співробітників**	63
	102–10 Ланцюг постачання	КОМПАНІЯ **Етика відносин та протидія корупції** Ефективний процес закупівель і взаємодія з контрагентами	12

ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТАМ GRI

GRI 102: Загальні показники розкриття інформації (2016)	102–11 Попереджувальний принцип або підхід	КОМПАНІЯ **Ризик-менеджмент** 13 Річні звіти
	102–13 Членство в асоціаціях	КОМПАНІЯ **Заінтересовані групи та інструменти взаємодії** Участь у бізнес та громадських об'єднаннях 14
	Стратегія	
	102–14 Заява керівника вищої ланки, відповідального за прийняття рішень	ВІТАЛЬНЕ СЛОВО 4
	102–15 Ключові сфери впливу, ризики й можливості	ЕКОНОМІКА **Ризики та перспективи галузі** Основні проблеми / труднощі галузі 19–20 Прогнози, можливості, інновації в галузі 19–20
		КОМПАНІЯ **Ризик-менеджмент** 13
	Етика і доброчесність	
	102–16 Цінності, принципи, стандарти і норми поведінки	КОМПАНІЯ **Візія, місія та цінності** 10
		lifecell ЗСЕРЕДИНИ **lifecell Manifesto** 62
	102–17 Механізми звернень і консультацій з питань етичної поведінки	КОМПАНІЯ **Етика відносин та протидія корупції** Складові етичної роботи 11
	Управління	
	102–18 Структура управління	КОМПАНІЯ **Організаційна структура та опис діяльності компанії** Органи управління та контролю компанії 9

ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТАМ GRI

GRI 102: Загальні показники розкриття інформації (2016)	102–21 Консультування зі стейкхолдерами з економічних, екологічних та соціальних питань	КОМПАНІЯ **Заінтересовані групи та інструменти взаємодії** Основні стейкхолдери lifecell 14
	102–22 Склад вищого органу управління і його комітетів	КОМПАНІЯ **Організаційна структура та опис діяльності компанії** Органи управління та контролю компанії 9
	102–23 Голова вищого органу управління	КОМПАНІЯ **Організаційна структура та опис діяльності компанії** Органи управління та контролю компанії 9
	102–26 Роль вищого органу управління у визначенні цілей, цінностей і стратегії	КОМПАНІЯ **Організаційна структура та опис діяльності компанії** Органи управління та контролю компанії 9
		lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Портрет співробітників** Гендерний баланс у розподілі керівних посад 63
	Залучення стейкходерів	
	102–40 Перелік груп заінтересованих осіб	КОМПАНІЯ **Заінтересовані групи та інструменти взаємодії** 14
	102–43 Підхід до взаємодії зі стейкхолдерами	КОМПАНІЯ **Заінтересовані групи та інструменти взаємодії** 14
	Практика звітування	
	102–45 Список всіх юридичних осіб, включених до консолідованої фінансової звітності організації або еквівалентних документів	Річні звіти
	102–46 Визначення змісту звіту та меж суттєвих тем	ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТАМ GRI 80
	102–47 Перелік суттєвих тем	КОМПАНІЯ **Заінтересовані групи та інструменти взаємодії** 14
		ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТАМ GRI 80

ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТАМ GRI

GRI 102: Загальні показники розкриття інформації (2016)	102–45 Юридичні особи, включені в консолідовану фінансову звітність	Річні звіти Квартальні результати
	102–50 Звітний період	2019-2020 рр.
	102–51 Дата публікації попереднього звіту	Березень 2018 р.
	102–52 Цикл звітності	2 роки
	102–53 Контактна інформація з питань звітності	**КОНТАКТИ** ?
	102–55 Таблиця елементів звітності за стандартами GRI	**ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТАМ GRI** ?
GRI 201: Економічна результативність (2016)	103–1 Пояснення суттєвої теми та її меж	**ЕКОНОМІКА** 16–20
	103–2 Управлінський підхід та його компоненти	**ЕКОНОМІКА** 16–20
	201–1 Створена і розподілена пряма економічна цінність	**ЕКОНОМІКА** **Результати роботи** 17 **Зміни у звітному періоді** 18 **Відповідальна діяльність на ринку** 18 Річні звіти Квартальні результати
GRI 203: Непрямий економічний вплив (2016)	103–1 Пояснення суттєвої теми та її меж	**ЗВ'ЯЗОК ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ** 21–26
	103–2 Управлінський підхід та його компоненти	**ЗВ'ЯЗОК ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ** 21–26 **ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ІННОВАЦІЇ** 27–35
	203–1 Інвестиції в інфраструктуру та сервіси	**ЗВ'ЯЗОК ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ** 21–26
	203–2 Важливий непрямий економічний вплив	**ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ІННОВАЦІЇ** 27–35
GRI 204: Практики здійснення закупівель (2016)	103–1 Пояснення суттєвої теми та її меж	**КОМПАНІЯ** **Етика відносин та протидія корупції** Ефективний процес закупівель і взаємодія з контрагентами 12
	103–2 Управлінський підхід та його компоненти	**КОМПАНІЯ** **Етика відносин та протидія корупції** Ефективний процес закупівель і взаємодія з контрагентами 12

ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТАМ GRI

GRI 205: Протидія корупції (2016)	103–1 Пояснення суттєвої теми та її меж	КОМПАНІЯ **Етика відносин та протидія корупції** 11
	103–2 Управлінський підхід та його компоненти	КОМПАНІЯ **Етика відносин та протидія корупції** 11
		СОЦІАЛЬНІ ПРОЄКТИ **Соціальне партнерство** Проєкт «Телеком проти корупції» 44
	205–2 Комунікація і навчання з питань антикорупційної політики та процедур	КОМПАНІЯ **Етика відносин та протидія корупції** Навчальні курси та тренінги для працівників lifecell з етики ділових відносин та протидії корупції у 2019 -2020 рр. 12
GRI 302: Енергія (2016)	103–1 Пояснення суттєвої теми та її меж	ДОВКІЛЛЯ **Еко-відповідальність** Споживання електроенергії офісно-технологічними центрами 75
	103–2 Управлінський підхід та його компоненти	ДОВКІЛЛЯ **Еко-відповідальність** Споживання електроенергії офісно-технологічними центрами 75
	302–1 Споживання енергії всередині організації	ДОВКІЛЛЯ **Еко-відповідальність** Споживання електроенергії офісно-технологічними центрами 75
	302–4 Скорочення споживання енергії	ДОВКІЛЛЯ **Еко-відповідальність** Споживання електроенергії офісно-технологічними центрами 75
GRI 303: Вода та стічні води (2018)	103–1 Пояснення суттєвої теми та її меж	ДОВКІЛЛЯ **Еко-відповідальність** Офісне споживання води 75
	103–2 Управлінський підхід та його компоненти	ДОВКІЛЛЯ **Еко-відповідальність** Офісне споживання води 75

ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТАМ GRI

GRI 303: Вода та стічні води (2018)	303–5 Споживання води	ДОВКІЛЛЯ **Еко-відповідальність** Офісне споживання води 75
GRI 306: Відходи (2020)	103–1 Пояснення суттєвої теми та її меж	ДОВКІЛЛЯ **Еко-відповідальність** Сортування сміття в офісах lifecell 77
	103–2 Управлінський підхід та його компоненти	ДОВКІЛЛЯ **Еко-відповідальність** Сортування сміття в офісах lifecell 77
	306–2 Управління значними впливами, пов'язаними з відходами	ДОВКІЛЛЯ **Еко-відповідальність** Сортування сміття в офісах lifecell 77 Електронний документообіг 77 Можливість віддаленого керування бізнесом 78
	306–5 Відходи відправлені на утилізацію	ДОВКІЛЛЯ **Еко-відповідальність** Сортування сміття в офісах lifecell 77
GRI 401: Працевлаштування (2016)	103–1 Пояснення суттєвої теми та її меж	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Портрет співробітників** 63 **Безпечні умови праці та соціальні гарантії** 64
	103–2 Управлінський підхід та його компоненти	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Портрет співробітників** 63 **Безпечні умови праці та соціальні гарантії** 64
	401–1 Найм нових співробітників та плинність кадрів	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Портрет співробітників** Чисельність співробітників 63 Плинність кадрів 63
	401–2 Пільги, що надаються співробітникам, які працюють на умовах повної зайнятості, і які не надаються співробітникам, які працюють на умовах тимчасової або неповної зайнятості	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Безпечні умови праці та соціальні гарантії** 64

ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТАМ GRI

GRI 401: Працевлаштування (2016)	401–3 Відпустки для догляду за дитиною	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Портрет співробітників** Відпустки для догляду за дитиною 63
GRI 403: Здоров'я та безпека праці (2018)	103–1 Пояснення суттєвої теми та її меж	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Безпечні умови праці та соціальні гарантії** **Розвиток персоналу** 64 **Внутрішні комунікації** 67 Dream Team 71 Спортивний lifecell 72
	103–2 Управлінський підхід та його компоненти	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Безпечні умови праці та соціальні гарантії** Розвиток персоналу 64 Внутрішні комунікації 67 Dream Team 71 Спортивний lifecell 72
	403–1 Система управління охороною праці і технікою безпеки	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Безпечні умови праці та соціальні гарантії** 64
	403–5 Тренінги з охорони праці	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Безпечні умови праці та соціальні гарантії** 64
	403–6 Сприяння здоров'ю працівників	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Безпечні умови праці та соціальні гарантії** **Розвиток персоналу** 64 **Внутрішні комунікації** 67 Dream Team 71 Спортивний lifecell 72
	403–7 Попередження та відвернення ризиків для здоров'я та безпеки, що виникають при взаємодії у межах ведення бізнесу	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Безпечні умови праці та соціальні гарантії** 64
GRI 404: Навчання та освіта (2016)	103–1 Пояснення суттєвої теми та її меж	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Розвиток персоналу** 67
	103–2 Управлінський підхід та його компоненти	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Розвиток персоналу** 67

ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТАМ GRI

GRI 404: Навчання та освіта (2016)	404–1 Середньорічна кількість годин навчання одного співробітника	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Безпечні умови праці та соціальні гарантії** Постійний компенсаційний пакет для співробітників lifecell 65 **Розвиток персоналу** 67
	404–2 Програми розвитку навичок співробітників та програми допомоги під час перехідного періоду	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Безпечні умови праці та соціальні гарантії** Постійний компенсаційний пакет для співробітників lifecell 65 **Розвиток персоналу** 67
GRI 405: Різноманіття та рівні можливості (2016)	103–2 Управлінський підхід та його компоненти	КОМПАНІЯ **Візія, місія та цінності** 10 **Етика відносин та протидія корупції** 11
		lifecell ЗСЕРЕДИНИ **lifecell Manifesto** 62 **Розвиток персоналу** 67 Кодекс етики закупівель
	405–1 Різноманіття органів корпоративного управління і співробітників	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Портрет співробітників** 63
GRI 406: Недискримінація (2016)	103–2 Управлінський підхід та його компоненти	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Розвиток персоналу** 67 Кодекс етики закупівель
GRI 408: Дитяча праця (2016)	103–2 Управлінський підхід та його компоненти	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Розвиток персоналу** 67 Кодекс етики закупівель
GRI 409: Примусова праця (2016)	103–2 Управлінський підхід та його компоненти	lifecell ЗСЕРЕДИНИ **Розвиток персоналу** 67 Кодекс етики закупівель
GRI 416: Здоров'я і безпека клієнтів (2016)	103–2 Управлінський підхід та його компоненти	ЗВ'ЯЗОК ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ **Мобільний зв'язок та здоров'я** 26

Глобальні цілі сталого розвитку



Внесок lifecell у досягнення глобальних цілей сталого розвитку



lifecell робить внесок у подолання пандемії COVID-19 в Україні.

Компанія співпрацює з благодійними та громадськими організаціями, що надають допомогу онкохворим українцям.

Стор. 37-39, 46, 60



Розвиток якісної технічної освіти в Україні є пріоритетним напрямом корпоративної соціальної відповідальності lifecell. Оператор реалізовує низку проєктів із забезпечення практичного досвіду роботи студентам, підвищення кваліфікації молодих спеціалістів, актуалізації знань викладачів вищих навчальних закладів та забезпечення вишів телекомунікаційним та IT-обладнанням.

Стор. 49-55



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

Стор. 63



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

Компанія прагне плекати членів своєї команди, надаючи їм можливість найефективніше виконувати свої обов'язки, особистісно та професійно зростати.

Стор. 62-73



lifecell пропонує своїм абонентам найсучасніші послуги та розвиває інноваційну екосистему телекомунікаційної галузі. Компанія запускає в Україні нові технології та рішення, що роблять життя громадян комфортнішим та безпечнішим. Оператор розгортає мережу швидкісного мобільного інтернету, співпрацює з міськими та обласними адміністраціями в напрямку цифровізації українських міст і регіонів, упровадження рішень Smart City та Smart Region.

Стор. 22-25, 28-35

ГЛОБАЛЬНІ ЦІЛІ СТАЛОГО РОЗВИТКУ



lifecell активно розгортає покриття швидкісного мобільного інтернету, яке дозволить скоротити розрив у доступі до цифрових послуг між невеликими населеними пунктами та містами.

Компанія підтримує проєкти, спрямовані на забезпечення рівних прав і можливостей осіб з інвалідністю.

Стор. 22-23, 43



Оператор розгортає мережу швидкісного мобільного інтернету, співпрацює з міськими та обласними адміністраціями в напрямку цифровізації українських міст і регіонів, упровадження рішень Smart City та Smart Region.

Стор. 22-24, 31 -34



lifecell активно підтримує ініціативи з екологічно свідомої діяльності й керується у своїй щоденній роботі принципами «зеленого офісу». Компанія використовує систему електронного документообігу та всебічно заохочує співробітників до раціонального використання природних ресурсів.

Стор. 75-78



lifecell скорочує викиди CO_2 в атмосферу.

Стор. 76



Компанія співпрацює з органами державної влади, благодійними та громадськими організаціями, сприяючи реалізації цілей сталого розвитку.

Стор. 44-47, 56

Контакти

ТОВ «лайфселл»

Головний офіс в Києві:
Поштова адреса: 03110, м. Київ, вул. Солом'янська 11, БЦ Eleven, вежа «Б», 1 поверх
Юридична адреса: ТОВ «лайфселл», 03110, м. Київ, вул. Солом'янська 11-а
Адреса електронної пошти: reception@lifecell.com.ua

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

Департамент корпоративних комунікацій

Пресцентр
publicrelations@lifecell.com.ua

З питань соціальної звітності, соціального партнерства,
благодійних ініціатив і спонсорства
tetyana.bakun@lifecell.com.ua
Бакун Тетяна, провідна фахівчиня зі зв'язків із громадськістю

Контактний центр
0 800 20 5433
Безкоштовно зі стаціонарних
та мобільних номерів по Україні

5433
З мобільного lifecell

+38 063 5433 111
Безкоштовно в роумінгу

lifecell
ВІЛЬНО МОБІЛЬНО