

A blue kite is flying in the upper left corner, with a thin blue string extending across the top of the page. At the end of the string, a blue silhouette of a person is running towards the right, holding the string. The background is black.

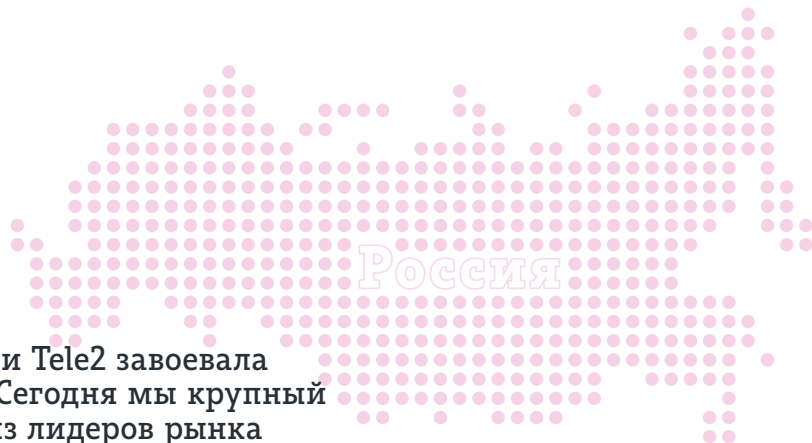
2015-2016

# СОЦИАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

**ОСНОВНЫЕ ФАКТЫ**

**TELE2**

# Социальная ответственность для Tele2



За почти 15 лет работы в России Tele2 завоевала признание миллионов людей. Сегодня мы крупный федеральный оператор, один из лидеров рынка сотовой связи. Нас уважают и нам доверяют. Мы достигли этого не только благодаря справедливым ценам на услуги связи и ярким и резонансным акциям, которые помогли нам выделиться на рынке. В первую очередь это стало возможным благодаря отношению клиентов, партнеров, сотрудников, журналистов, акционеров и других стейкхолдеров к нашей неизменно честной, открытой, профессиональной и неравнодушной позиции. Это взаимное уважение, которое создавалось годами и является нашим главным активом. Ответственное отношение к миссии в бизнесе и серьезный подход ко всему, что мы делаем каждый день, сформировали репутацию социально ответственной компании, которой мы очень дорожим.

Корпоративная социальная ответственность Tele2 это:

**эффективная и ответственная профессиональная деятельность:** продукт без «звездочек» и скрытых условий, клиентский сервис с «человеческим лицом», без лишних формальностей и в интересах клиента; прозрачность процессов, открытость в коммуникациях.

**системная работа по вкладу в социально-экономическое развитие регионов присутствия:** расширение зоны покрытия сети на малые и труднодоступные районы, развитие конкуренции, обучение кадров, поддержка социального предпринимательства, малого и среднего бизнеса, реализация образовательных и благотворительных проектов, корпоративное волонтерство.



ЗА ВСЕ ВРЕМЯ РАБОТЫ  
В РОССИИ КОМПАНИЯ  
РЕАЛИЗОВАЛА В РЕГИОНАХ  
ПРИСУТСТВИЯ БОЛЕЕ

**1000**  
**СОЦИАЛЬНЫХ**  
**ПРОЕКТОВ**



С 2011 ГОДА В РАМКАХ  
СОГЛАШЕНИЙ  
С РЕГИОНАЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ  
ВЛАСТИ ПРОВЕДЕНО

**56**  
**КРУПНЫХ**  
**БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ**  
**АКЦИЙ**

В 36 РЕГИОНАХ СТРАНЫ



# Помощь социальному предпринимательству в России

Тесное взаимодействие с НКО способствует большей прозрачности социального инвестирования. А объединение ресурсов и компетенций повышает эффективность проектов и обеспечивает синергию. Вместе мы можем сделать больше, чем по отдельности.

Более 5 лет Tele2 является партнером фонда поддержки социальных инициатив в сфере детства «Навстречу переменам» (ранее Reach for Change). С 2012 года при активном участии компании фонд помогает социальным предпринимателям улучшать качество жизни детей и подростков, находящихся в сложной жизненной ситуации.

Программа «Навстречу переменам» предусматривает выявление, конкурсный отбор и поддержку наиболее перспективных проектов, разработанных социальными предпринимателями. Их проекты посвящены созданию новых возможностей для развития, досуга и полноценной жизни детей в малых и средних городах России, поддержке и реабилитации детей с ограниченными возможностями, работе с трудными детьми и подростками, социализации и адаптации выпускников детских домов.

## ФОНД «НАВСТРЕЧУ ПЕРЕМЕНАМ»

В 2015 ГОДУ ВО ВСЕРОССИЙСКОМ КОНКУРСЕ ПРИНЯЛИ УЧАСТИЕ БОЛЕЕ 400 СОЦИАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

ЗА 5 ЛЕТ РАБОТЫ ФОНДА ЕГО ПОДОПЕЧНЫЕ ИЗМЕНИЛИ К ЛУЧШЕМУ ЖИЗНЬ БОЛЕЕ

**330** ТЫСЯЧ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ

В 2016 ГОДУ



**350** ЗАЯВОК

ПОСТУПИЛО НА КОНКУРС ОТ СОЦИАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ



**13** ГОРОДАХ

РОССИИ ПРИ ПОДДЕРЖКЕ TELE2 БЫЛИ ОРГАНИЗОВАНЫ ВСТРЕЧИ С ПОТЕНЦИАЛЬНЫМИ ЗАЯВИТЕЛЯМИ



**50** ЧЕЛОВЕК

ПРИНЯЛИ УЧАСТИЕ В ОБУЧАЮЩИХ СЕМИНАРАХ В МОСКВЕ, САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ, ЕКАТЕРИНБУРГЕ И НОВОСИБИРСКЕ



**50** ПРОЕКТОВ

ДОШЛИ ДО ПОЛУФИНАЛА



**8** ПРОЕКТОВ

ВЫШЛИ В ФИНАЛ



**4** ПОБЕДИТЕЛЯ ПОЛУЧИЛИ ПО 1,2 МЛН. РУБЛЕЙ

НА РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОЕКТА, А ТАКЖЕ КОНСУЛЬТАЦИОННУЮ ПОДДЕРЖКУ ОТ ФОНДА И ЕГО ПАРТНЕРОВ

В 2017 ГОДУ В КОНКУРСЕ ПРИНЯЛИ УЧАСТИЕ БОЛЕЕ 400 СОЦИАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ СО ВСЕЙ РОССИИ



ВИДЕООТЧЕТ



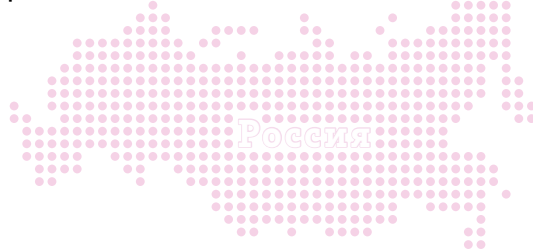
# Социальное инвестирование в регионах присутствия

## Социальные проекты

В различных регионах России компания инициирует и поддерживает партнерские проекты в области школьного, высшего и бизнес-образования, здравоохранения, культуры, социальной сферы и спорта. Внимание и помощь перспективным начинаниям, а также развитие потенциала тех, кто готов совершенствоваться и после окончания поддержки со стороны компании, — один из приоритетов Tele2.

За 2015–2016 гг. Tele2 реализовала социальные проекты, направленные на помощь государственным социальным, образовательным и медицинским учреждениям, включая:

- приобретение современного медицинского оборудования для Новозыбковской центральной районной больницы **Брянской области**, детского санатория «Амурский» в **Хабаровском крае**, детского реабилитационного центра в **Иркутске**, областной санаторной школы-интерната №28 в **Ростове-на-Дону**, социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Радуга» в **Ярцево (Смоленская область)**, Камчатского детского дома в **Петропавловске-Камчатском**
- приобретение учебного оборудования для Лухтоновской коррекционной школы-интерната, психиатрической больницы №2 в **Калининградской области** в партнерстве с благотворительной организацией «Верю в чудо», для детских домов и нуждающихся семей во **Владимирской области** и **Брянске**
- помощь в целях реабилитации и социальной адаптации подопечных Бельско-Устьенского детского дома-интерната в **Псковской области**, Дома ребенка №1 в **Иркутске**, центра «Ровесник» в **Мурманске**
- установку спортивных площадок для детей в нескольких населенных пунктах **Ленинградской области**, в **Петрозаводске** и **Тверской области** на территории центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей, на территории социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних в **Усогорске (Республика Коми)**, в детском лагере «Красная горка» в **Костромской области** и на территории школы-интерната №24 в **Оренбургской области**
- обслуживание телефона «горячей линии» поисково-спасательного отряда «Волонтер» в **Нижегородской области**



## Корпоративное волонтерство

Tele2 приветствует активное вовлечение сотрудников в социально полезную деятельность. Благодаря этому достигается и социально полезный вклад, и командообразующий эффект. Поэтому компания обучает сотрудников и создает необходимые условия для корпоративного добровольчества.



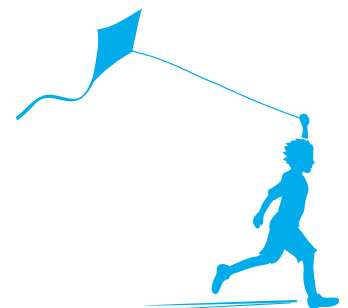
В 2015–2016 гг. сотрудники Tele2 приняли участие в многочисленных образовательных и благотворительных проектах, среди которых – серия открытых лекций по основам мобильного интернета в Архангельске, обучающий курс для детей-сирот из Усольского детского дома в Иркутске, акция «Помоги собраться в школу» для детей из малообеспеченных и многодетных семей в Хабаровске и Южно-Сахалинске, Неделя добра в Нижнем Новгороде, акция «Зеленая волна» в Вологде, акция «Мобильный час» для воспитанников детских домов Ростовской области, обучающий курс «Цели и ценности» для детей-сирот в Краснодаре.

Tele2 при активном участии сотрудников, молодых предпринимателей и простых горожан провела несколько городских фестивалей «ЧестФест». Фестивали стали особенно полезными для тех неравнодушных жителей городов, кто постоянно ищет новые пути для реализации своих возможностей и хочет помочь родному городу.



## Объединение усилий с клиентами в социально-ориентированных целях

Tele2 развивает механизмы участия абонентов в благотворительности, используя SMS-фандрайзинг и благотворительный сервис <http://www.fond-navstrechu.ru/servis>. Это позволяет компании формировать общие ценности с клиентами, вовлекать их в свою работу в области реализации принципов социальной ответственности и добиваться позитивного социального эффекта.



# Качественная и эффективная профессиональная деятельность

## В основе сервиса Tele2 лежит особенное отношение к людям

Несколько раз в год на протяжении многих лет Tele2 проводит «День открытых людей». Сотрудники компании, включая руководителей всех уровней, выходят на работу в салоны связи и другие точки обслуживания клиентов в качестве консультантов. Живое общение позволяет лучше понять потребности клиентов в таких вопросах, как качество связи, уровень обслуживания, удобство услуг и сервисов.

Система абонентского обслуживания Tele2 базируется на ключевых принципах: доброжелательность, качество обслуживания и скорость обработки обращений клиентов. Жалобы клиентов рассматриваются как дополнительная возможность улучшить работу системы, конкретный сервис или бизнес-процесс. Не более 5% звонков абонентов приходится на жалобы и технические вопросы. Подавляющее большинство из них уже имеют техническое решение и отрабатываются по итогам первичного обращения. Большая часть обращений — 80% — касается вопросов о продуктах и услугах компании.

В 2016 ГОДУ

# 96,7%

## КЛИЕНТОВ

ДАЛИ ВЫСШУЮ ОЦЕНКУ  
КАЧЕСТВУ ОБСЛУЖИВАНИЯ  
В КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРАХ



# 94%

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ  
ОБСЛУЖИВАНИЕМ  
В ОНЛАЙНЕ  
ЗА 2016 ГОД



# 0:00:25

## СЕКУНД

СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ АБОНЕНТОВ  
TELE2 БЫСТРЕЕ ВСЕХ В ОТРАСЛИ  
ОБРАБАТЫВАЕТ ЗАЯВКИ  
АБОНЕНТОВ И ОБЕСПЕЧИВАЕТ  
САМОЕ КОРОТКОЕ ВРЕМЯ  
ОЖИДАНИЯ ОТВЕТА ОПЕРАТОРА



# 2150

## ОПЕРАТОРОВ

СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ  
ОБСЛУЖИВАЮТ АБОНЕНТОВ  
КОМПАНИИ

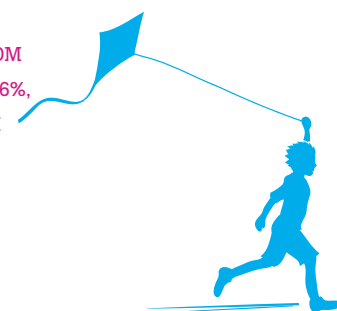
СИСТЕМА ДИСТАНЦИОННОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ СЕРТИФИЦИРОВАНА  
ПО МЕЖДУНАРОДНОМУ СТАНДАРТУ КАЧЕСТВА  
**ISO 18295**

ЭТО ПЕРВЫЙ И ПОКА ЕДИНСТВЕННЫЙ ПОДОБНЫЙ  
СЕРТИФИКАТ В РОССИИ



# NPS 36%

ПО ИТОГАМ 2016 ГОДА  
TELE2 СТАЛ БЕЗОГОВОРЧНЫМ ЛИДЕРОМ  
ПО ПОКАЗАТЕЛЮ NPS\*. NPS СОСТАВИЛ 36%,  
ЧТО МИНИМУМ НА 10 П. П. ВЫШЕ, ЧЕМ  
У ДРУГИХ УЧАСТНИКОВ РЫНКА



## Качество и безопасность связи для клиентов — один из ключевых приоритетов Tele2

Обеспечение доступа к качественным услугам связи и устойчивое покрытие в малонаселенных, отдаленных и труднодоступных районах являются частью социальной миссии компании по преодолению «цифрового неравенства».

ЗА 2015-2016 ГГ.  
ПРОИЗВЕДЕН  
ЗАПУСК

**65** СОВРЕМЕННЫХ  
3G/4G-СЕТЕЙ  
В РЕГИОНАХ СТРАНЫ

3G 4G



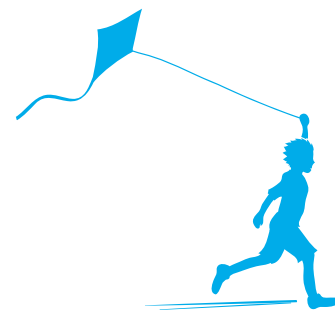
В 2016 году Tele2 внедрила систему активного мониторинга качества связи во всех сетях. В тестировании качества связи также могут принять участие абоненты компании. Специально для этого разработано простое и удобное приложение для смартфонов и планшетов «Компаньон».

Стремясь предоставлять абонентам услуги высокого качества, оператор Tele2 уделяет особое внимание вопросам информационной безопасности. Сервисы компании находятся под постоянным контролем и защитой современных систем безопасности.

Tele2 использует энергоэффективное и экологически безопасное оборудование ведущих мировых производителей во всех регионах своего присутствия. Это позволяет экономить ресурсы и избежать негативного воздействия на природу и здоровье человека.

## Особый климат внутри компании: ценности Tele2Way

В 2016 году Tele2 вошла в Топ-25 компаний ежегодного рейтинга работодателей России, который составляют портал HeadHunter и РБК. Компания поднялась с 23 места, которое занимала годом ранее, на 14-е. Tele2 была также названа в числе лидеров по привлекательности для соискателей и компаний с наиболее развитыми HR-процессами на рынке. Особый климат внутри компании формируется за счет неизменных на протяжении многих лет и разделяемых всеми корпоративных ценностей Tele2Way: открытость, вызов, бережливость, качество, гибкость, действие.



ПО ИТОГАМ ОПРОСА СОТРУДНИКОВ  
КОМПАНИИ БЫЛ ВЫВЕДЕН

**EVP**

(ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ СОТРУДНИКУ)  
БРЕНДА TELE2 КАК РАБОТОДАТЕЛЯ:

#### БЫСТРО

- Мы растущая компания
- Быстро принимаем и исполняем решения
- Говорим «нет» бюрократии
- Держим руку на пульсе и не боимся рисковать

#### ЧЕСТНО

- Мы следуем законам, но нарушаем навязанные правила
- Общаемся честно и открыто с нашими абонентами и друг с другом
- Справедливо оцениваем результаты и умеем благодарить
- Не используем двойные стандарты

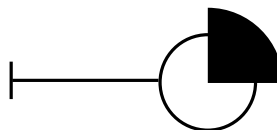
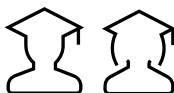
#### ИНТЕРЕСНО

- Мы всегда ищем возможности для улучшения
- Бросаем вызов трудностям и самим себе
- Проявляем инициативу и делимся идеями
- Учимся друг у друга

Ежегодно Tele2 проводит программу стажировки для студентов предпоследних курсов и выпускников вузов страны в разных регионах России. Для компании – это, прежде всего, способ привлечь в команду молодых, амбициозных и талантливых специалистов, которых с самого начала можно обучить всему, что необходимо для успешной работы по стандартам Tele2 в рамках сильной корпоративной культуры.

ЗА СЕМЬ ЛЕТ  
СУЩЕСТВОВАНИЯ  
ПРОГРАММЫ  
**TELE2**  
ПРАКТИК

СТАЖИРОВКУ В TELE2  
ПРОШЛИ БОЛЕЕ  
**350**  
СТУДЕНТОВ



ЧЕТВЕРТЬ ИЗ НИХ БЫЛА  
ПЕРЕВЕДЕНА  
**НА ПОСТОЯННЫЕ**  
**ПОЗИЦИИ**  
В КОМПАНИИ

#### TELE2 СЕГОДНЯ

Tele2 работает в России с 2003 года. Компания оказывает услуги в 65 регионах страны, включая Москву и Московскую область. По итогам III квартала 2017 года абонентская база оператора составила 40,3 миллиона пользователей. Продуктовый портфель Tele2 включает простые и удобные предложения как для физических лиц, так и для корпоративных клиентов. Реализуя стратегию lifestyle enabler, Tele2 выходит за рамки телекома и создает новую экосистему мобильных сервисов. В партнерстве с компаниями из других отраслей оператор предлагает инновационные продукты, которые отражают предпочтения клиентов и поддерживают их стиль жизни.



[ПОЛНАЯ ВЕРСИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОТЧЕТА  
TELE2 ЗА 2015–2016 ГОДЫ](#)





[www.tele2.ru](http://www.tele2.ru)

**TELE2**