



Отчет об устойчивом развитии 2021

«Финансовый комфорт для каждого»

Содержание

Обращение Председателя Совета директоров QIWI plc	2
Обращение Главного исполнительного директора QIWI plc	3
О Группе	5
Кто мы и к чему стремимся	6
QIWI в 2021 году	13
Финансовая устойчивость QIWI	14
Ключевые события 2021 года	17
Участие в ассоциациях и инициативах	22
Устойчивое развитие	23
Стратегия устойчивого развития	24
Управление устойчивым развитием	29
Ответственное ведение бизнеса	37
Кодекс этики QIWI	38

Корпоративное управление	46
Как устроено управление QIWI plc	47
Органы управления	49
Система управления рисками и внутреннего контроля	66

Технологии	74
Технологическая платформа	75
Кибербезопасность	77

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт	81
Как мы кастомизируем платежные сервисы	82
Туристический бизнес: сплитование платежей	83
Сервисы для проверки самозанятых и приема платежей	84
Решения для малого бизнеса	85
Обслуживание клиентов	87

Сотрудники и корпоративная культура	91
Корпоративная культура и HR-стратегия	92
Команда QIWI	96

Воздействие на окружающую среду	110
Забота об экологии	111

Взаимодействие с местными сообществами	116
Как и кому мы помогаем	117

Приложения	119
Подход к продажам	120
Глоссарий	121
Указатель стандартов GRI	122
Указатель стандартов SASB	129
Об отчете	131
Дочерние организации Группы QIWI	133
Контакты	135

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Обращение Председателя Совета директоров QIWI plc

GRI 102-14

Дорогие друзья и партнеры!

Устойчивое развитие как один из определяющих трендов в корпоративном управлении сегодня проходит серьезную проверку повышенной неопределенностью. Смогут ли тот или иной бизнес преодолеть этот период, сохранив ESG-принципы в своей деятельности, или нет – это то, на что будут обращать особое внимание клиенты, сотрудники и инвесторы в долгосрочной перспективе.

У меня нет сомнений, что устойчивое развитие – это не пустые слова, а основополагающее направление в современном бизнесе, которое помогает развивать компанию даже в самые непредсказуемые периоды. Внедряя принципы ESG в свою бизнес-деятельность, мы обеспечиваем инвесторам дополнительную ценность и создаем фундамент для новых точек роста.

Убежден, что компания не может отдавать приоритет какому-то одному направлению в ESG-повестке. Концепция факторов ESG предполагает, что компания отслеживает свое влияние и риски в каждом из направлений. Поэтому ESG-политика QIWI уделяет равнозначное внимание каждому вектору устойчивого развития.

Так, например, мы стремимся к сокращению экологического следа от нашей текущей деятельности и предоставляем такую возможность своим партнерам. QIWI продолжит создавать продукты для сокращения выбросов CO₂ и мотивировать своих B2B-партнеров развивать лучшие экологические практики.

Мы также осознаем значимость социальных программ. QIWI как финтех-компания взяла на себя задачу предоставлять клиентам доступ к финансовым услугам, особенно тем, кто недообслужен или недостаточно включен в классическую банковскую систему. Для QIWI важно, чтобы сотрудники и другие стейкхолдеры понимали, какую пользу приносит Группа за счет своих сервисов и продуктов. Соблюдение ESG-принципов позволит нам привлекать лучшие таланты и удерживать их, что как никогда актуально для Группы.

С момента основания QIWI нами были заложены принципы ответственного корпоративного управления: мы обеспечиваем прозрачность процессов принятия решений, следуем требованиям законодательства и регуляторных

норм и принимаем активное участие в их формировании. Мы соблюдаем высокие стандарты в этой области и укрепляем конкурентные позиции QIWI.

Мы впервые представляем нашу стратегию устойчивого развития, которую, безусловно, будем еще совершенствовать. Отмечу, что многие элементы стратегии уже давно заложены как основа бизнеса Группы. Мы ставим четкие цели, определяем существенные темы для развития, формализуем процессы и управляем рисками. Таким образом, менеджмент и сотрудники смогут руководствоваться утвержденными принципами в регулярной деятельности Группы, обеспечивая ценность для бизнеса, для наших партнеров, клиентов и акционеров, а также обретая ценность для себя.

Сергей Солонин

Председатель Совета директоров QIWI plc
и сооснователь QIWI

Содержание

О Группе

Устойчивое
развитие

Ответственное
ведение бизнеса

Корпоративное
управление

Технологии

Финансовая
инклюзивность
и клиентский опыт

Сотрудники
и корпоративная
культура

Воздействие
на окружающую
среду

Взаимодействие
с местными
сообществами

Приложения

Обращение Главного исполнительного директора QIWI plc

GRI 102-14

За последние несколько лет во всем мире возросла экономическая неопределенность, которая значительно влияет на финансовую стабильность и благополучие граждан. В такие периоды бизнесу следует уделять особое внимание вопросам устойчивого развития. Делать то, что правильно, даже в самых трудных ситуациях, не забывая о здравом смысле, – это то, что отличает передовые компании. Я искренне верю, что именно такой подход позволяет строить компании на века.

В 2022 году QIWI систематизировала свою работу по ESG-повестке. До прошлого года мы подходили к экологическим и социальным вопросам на основе самоорганизации: реализовывали точечные социальные проекты, развивали корпоративную культуру. В 2021 году мы поняли, что необходимы комплексный подход и общее видение нас как социально ответственной компании, и начали проактивную работу над ESG-стратегией.



В нашей стратегии мы определили ключевую идею, которой интуитивно следовали с момента основания QIWI. Как передовая финтех-компания, мы стремимся предложить простые, доступные и технологичные финансовые решения каждому вне зависимости от возраста, расы, образа жизни и профессиональной деятельности. Исходя из цели, мы определили **три ключевых направления в нашей ESG-стратегии.**

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Обращение Главного исполнительного директора QIWI plc



1. Мы создаем финансовую инклюзию для клиентов, которые не в полной мере представлены в финансовой системе и не имеют доступа к традиционным финансовым инструментам. В первую очередь это самозанятые, мигранты. Мы также поддерживаем индивидуальных предпринимателей, малый и средний бизнес, у которых есть запрос на особое финансовое обслуживание, которое не могут предоставить классические банки в полном объеме. Мы видим определенную потребность в повышении финансовой грамотности ряда клиентов, а также в разработке простых и удобных продуктов, которые позволят им оставаться активными участниками российской и мировой финансовой системы.



2. Как цифровой банк с развитой ИТ-инфраструктурой, мы следим за объемом выбросов CO₂ и сдерживаем его рост при расширении бизнеса. Также через развитие удобных платежных сервисов мы оказываем поддержку циркулярной экономике. Помимо этого, в рамках стратегического направления мы стремимся к безопасности и защите персональных данных наших клиентов и развитию новых технологий.



3. Важнейшим направлением в Группе является поддержка сотрудников. В QIWI работает более 1,9 тыс. человек, развитие и вовлеченность которых – это основа нашего бизнеса. Мы стремимся обеспечить инклюзивность ИТ-сферы и способствовать развитию новых талантов.

QIWI также стремится к прозрачности управления, развивая политики и практики, которые способствуют развитию ESG-повестки. Мы стремимся соответствовать высоким стандартам в области устойчивого развития, ориентируясь на международные практики, рекомендации NASDAQ, MOEX и международных ESG-рейтингов.

Сегодня мы публикуем первый Отчет об устойчивом развитии QIWI – для нас это большой и значимый шаг на пути к устойчивому будущему. В отчете мы рассказываем о том, как QIWI реализует и планирует совершенствовать свои подходы в области устойчивого развития, на что мы обращаем особое внимание и какие проекты продвигаем.

Я хочу поблагодарить всех сотрудников Группы за живой отклик в процессе разработки стратегии устойчивого развития и вовлеченность в дальнейшее развитие ESG-повестки. Для всех нас это серьезный и волнительный этап построения устойчивого бизнеса.

Андрей Протопопов
 Главный исполнительный директор
 QIWI plc

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

О Группе



Кто мы и к чему стремимся

GRI 102-1, 102-2, 102-6, 102-7



29 млн
общее число
пользователей
и мерчантов¹



13 тыс.
бизнес-партнеров

QIWI разрабатывает удобные финансовые инструменты для частных клиентов и бизнеса в России, СНГ и дальнем зарубежье². Мы открываем новые ниши и задаем тренды на финансовом рынке, создавая гибкие простые решения, объединяющие компании и миллионы людей.

QIWI предлагает широкий набор финтех-продуктов как для B2C-пользователей, так и для B2B-партнеров: малого и среднего бизнеса, корпораций и банков. Это не только классический QIWI Кошелек, но и инструменты QIWI Business, закрывающие все платежные потребности компаний и их клиентов, будь то интернет-эквайринг, прием платежей в любой офлайн-точке или онлайн-интерфейсе. Мы также предлагаем цифровые финансовые решения ROWI для малого и среднего бизнеса: факторинг, банковские гарантии, кредиты на исполнение контрактов и финансирование продавцов на рынке e-com маркетплейсов.

¹ Число пользователей и мерчантов может дублироваться в различных продуктах.

² Более подробная информация о странах, где присутствуют дочерние компании QIWI, приведена в Приложениях.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Наши сервисы и продукты

ПРОДУКТЫ QIWI ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

Продукт	Описание	Потребности наших клиентов
QIWI КОШЕЛЕК	Оплата тысяч сервисов, денежные переводы и онлайн-покупки с кешбэком	<p>Для жизни</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Расплачиваться быстро и просто ◆ Безопасно оплачивать покупки ◆ Иметь личное финансовое пространство ◆ Удобно и быстро переводить деньги ◆ Покупать выгоднее с кешбэком, который возвращается в рублях <p>Для заработка</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Пользоваться несколькими банковскими счетами ◆ Получать переводы централизованно, автоматически, удобно и безопасно ◆ Выдавать чеки, оплачивать налоги
QIWI КАРТЫ	Карты для наших клиентов и компаний-партнеров. Карты QIWI позволяют совершать любые платежи и покупки, а также снимать наличные	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Иметь банковскую карту для безопасных онлайн- и офлайн-покупок и снятия наличных
QIWI P2P	Аналог эквайринга для физических лиц. Платежная форма, которую удобно встроить в сайт или переслать ссылку на нее клиенту – деньги придут на QIWI Кошелек	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Получить безопасную альтернативу для приема денег от физических лиц ◆ Автоматизировать прием большого количества переводов ◆ Интегрировать форму оплаты в интерфейс сайта или сервиса
QIWI ТЕРМИНАЛЫ	Пополнение QIWI Кошелька наличными, оплата множества услуг и перевод денег	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Быстро и удобно вносить платежи 24/7 наличными без кассира ◆ Получать оперативную помощь при появлении вопросов после оплаты ◆ Переводить наличные деньги в безналичные
CONTACT	Перевод денег семье и близким	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Переводить денежные средства друзьям и семье надежно и по выгодным тарифам ◆ Иметь легкий доступ к пунктам обслуживания

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

ПРОДУКТЫ QIWI ДЛЯ БИЗНЕСА

Продукт	Описание	Потребности наших клиентов
QIWI ЭКВАЙРИНГ	Прием онлайн-платежей от физических лиц с помощью нашей платежной формы, QR-кода или SoftPOS'a. Покупатель может расплатиться любым способом: банковской картой, QIWI Кошельком, СБП-переводом и даже со счета мобильного телефона	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Получать эквайринг по тарифам ниже, чем у банков ◆ Иметь стабильный канал для приема платежей с карт за счет нескольких резервных эквайринговых шлюзов ◆ Увеличивать конверсию за счет наиболее востребованных и удобных для покупателя способов оплаты
API ДЛЯ МЕРЧАНТОВ	Прием оплаты в офлайн-точках и приложениях партнеров QIWI: в офисах крупных ретейлеров («Связной», «М-Видео» и прочих) и в приложениях сторонних банков и сервисов	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Увеличить количество каналов приема платежей ◆ Получать платежи быстро и безопасно ◆ Получать техническое сопровождение ◆ Формировать гибкую отчетность по платежам ◆ Иметь доступ к сервису SLA¹
ВЫПЛАТЫ	Мгновенные выплаты аутстаффу и подрядчикам-самозанятым на карту любого банка или электронный кошелек	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Быстро и удобно рассчитываться с физическими лицами и самозанятыми ◆ Экономить на налогах в рамках правового поля ◆ Упростить бизнес-процессы и ведение отчетности ◆ Легко подключаться и пользоваться сервисом
WHITE LABEL	Финансовые продукты под брендом компании-клиента на основе нашего платежного решения и кода: например, мобильное приложение, карты и программы лояльности	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Удерживать клиентов – физических лиц, повышать их транзакционную активность, средний чек и лояльность за счет финансового сервиса, для создания которого не нужна собственная банковская лицензия и инфраструктура ◆ Сокращать операционные расходы за счет оптимизации денежных потоков ◆ Создавать дополнительную ценность для своих клиентов, расширять количество востребованных сценариев и за счет этого получить преимущество перед конкурентами ◆ Усилить свой бренд, получить дополнительную точку контакта с клиентом и новые рекламные возможности

Кроме того, QIWI предлагает уникальные бизнес-решения для самозанятых, таксопарков и водителей. Наши продукты обеспечивают прием платежей и расчеты с клиентами без лишней волокиты, а также формирование прозрачной отчетности.

[Читать подробнее о продуктах QIWI](#)

[Читать подробнее о QIWI Business](#)

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

¹ SLA (от англ. Service Level Agreement) — документ с согласованным уровнем качества обслуживания, которое обязуется предоставить поставщик услуг

Другие направления

Помимо платежных сервисов, мы развиваем еще несколько важных направлений в B2B.

Финтех-платформа ROWI позволяет быстро предоставлять финансирование малому и среднему бизнесу. Продукты ROWI:

ФАКТОРИНГ

Мы выкупаем дебиторскую задолженность, финансируя клиентов сразу после поставки.

КРЕДИТЫ НА ИСПОЛНЕНИЕ КОНТРАКТОВ

Мы финансируем исполнение контрактов без залога. Долг погашается в конце проекта из средств заказчика.

БАНКОВСКИЕ ГАРАНТИИ

За один день предоставляем обеспечение заявки на участие, исполнение контракта, возврат аванса и гарантийного периода для участников госзакупок.

ФИНАНСИРОВАНИЕ ПРОДАВЦОВ МАРКЕТПЛЕЙСОВ

Мы создали специальный продукт для развития бизнеса на маркетплейсах. Финансирование Sellplus – это деньги на закупку товаров и увеличение объемов продаж на крупнейших маркетплейсах.

[Узнать больше о ROWI](#)

Маркетинговая облачная SaaS-платформа FLOCKTORY – лидер

в автоматизации маркетинга. Мы создаем алгоритмы, позволяющие нашим партнерам прогнозировать поведение своих клиентов, привлекать новую аудиторию, увеличивать конверсию в целевые действия и работать с лояльностью.

[Узнать больше о Flocktory](#)

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Платежная инфраструктура QIWI

КИВИ БАНК

Банковская лицензия позволяет нам предоставлять банковские гарантии, кредиты и расчетно-кассовое обслуживание. КИВИ Банк – оператор системы денежных переводов CONTACT и QIWI Кошелек.

Мы стремимся не только сохранять позиции на рынке, но и занимать новые перспективные ниши, и поэтому:

- ◆ расширяем спектр услуг;
- ◆ разрабатываем новые продукты;
- ◆ улучшаем качество обслуживания;
- ◆ повышаем надежность своих сервисов.

Мы видим потенциал нишевых клиентов. К ним относятся:

- ◆ самозанятые (4 млн человек на начало 2022 года, +60% за 2021 год);
- ◆ малый и средний бизнес (таксопарки, курьерские службы, розничная торговля и т. д.);
- ◆ мигранты;
- ◆ ресайклинг (сборщики металлолома, макулатуры, вторсырья и т. д.).

Топ-100

надежных банков по версии Forbes

[Узнать больше о КИВИ Банке](#)

Наши решения адаптированы к специфике конкретных отраслей. Так мы помогаем бизнесу быстрее проводить операции и наращивать обороты.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Наша бизнес-стратегия

GRI 103-1, 103-2

Бизнес QIWI строится на работе в специализированных сегментах рынка с высоким потенциалом роста, представители которых сталкиваются с отсутствием удобных цифровых решений и потребности которых не полностью закрываются банками. Мы уверены, что наша экспертность и возможности по разработке уникальных финтех-решений для соответствующих сегментов позволят нам выиграть от долгосрочного тренда цифровизации различных сфер экономики. Мы стремимся поддерживать высокие темпы роста и рентабельность бизнеса QIWI, сохраняя за собой ведущие позиции в ключевых нишах для нашего бизнеса и разрабатывая продукты для выхода на новые рынки.

Наш стратегический фокус – стать лидирующей нишевой финтех-платформой для клиентов и бизнесов, потребности которых не в полной мере закрываются банками.

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ РАЗРАБОТКИ БИЗНЕС-СТРАТЕГИИ QIWI

- ◆ Согласование с Советом директоров стратегических целей
- ◆ Анализ внешнего контекста и текущих возможностей достижения бизнес-целей
- ◆ Формирование стратегических направлений
- ◆ Каскадирование стратегии на бизнес-подразделения (постановка КПЭ¹, разработка инициатив для достижения целевых показателей)
- ◆ Обновление стратегии слияний и поглощений и операционных стратегий с учетом бизнес-стратегии
- ◆ Ежеквартальный обзор достижения стратегических целей и в случае необходимости последующая корректировка стратегических инициатив

Подход Компании к вопросам стратегического планирования закреплен в Положении о Комитете по стратегии и устойчивому развитию.

Бизнес-стратегия утверждается Комитетом по стратегии и устойчивому развитию Совета директоров. Результаты реализации стратегии и планы развития ежеквартально представляются на заседаниях комитета.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

¹ Ключевые показатели эффективности.

Как мы адаптируемся к регуляторным изменениям

GRI 103-1, 103-2

В 2020–2022 годах операционная среда, в которой работает Группа QIWI, заметно изменилась. Это стимулирует нас быть гибкими, быстро адаптироваться и находить новые точки роста.

Что изменилось

1. С января 2021 года кредитные организации обязаны уведомлять налоговые органы о предоставлении или прекращении права клиентам – физическим лицам использовать электронные средства платежа, в отношении которых проведена полная или упрощенная идентификация, а также об изменении реквизитов таких электронных средств платежа; с апреля – по запросу налоговых органов выдавать справки об остатках электронных денежных средств и о переводах электронных денежных средств.
2. С сентября 2021 года банкам рекомендуется отменять некоторые подозрительные P2P-переводы и отказывать в обслуживании клиентам, которые их инициировали. С 2022 года Банк России также собирает специальные отчеты о P2P-транзакциях.
3. В конце 2020 года Банк России по итогам плановой проверки КИВИ Банка ограничил часть платежей клиентов QIWI в адрес иностранных мерчантов. В июне 2021 года ограничения были сняты.
4. В июне 2021 года учрежден Единый регулятор азартных игр и создан Единый центр учета переводов ставок (ЕЦУПС). Предложение КИВИ Банка принять на себя функции этого центра было отклонено. С октября 2021 года деятельность QIWI в качестве одного из ЦУПИС-операторов¹ была остановлена. Группа сохранила за собой комиссионные доходы от QIWI Кошелька как платежного метода (по операциям пополнения игровых счетов и вывода выигрышей) и предлагает дополнительные услуги для ЕЦУПС.
5. В 2022 году российская экономика перестраивается в связи с геополитической ситуацией².

¹ Центр учета переводов интерактивных ставок.

² Подробнее о геополитических изменениях см. Годовой отчет по форме 20-F.

[Annual and transition report of foreign private issuers pursuant to sections 13 or 15\(d\) – QIWI Group.](#)

ЧТО ПОМОГАЕТ НАМ МЕНЯТЬСЯ

1. Активный поиск и подключение новых мерчантов.
2. Внедрение новых технологических решений. Так, мы предлагаем удобные платежные сервисы для самозанятых и видим, что эта аудитория растет.
3. Диверсификация бизнеса для комплексного обслуживания клиентов.
4. Улучшение клиентского сервиса. Мы стремимся сделать использование наших продуктов удобным для каждого клиента.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

QIWI в 2021 году

GRI 102-7

ОБЕСПЕЧИВАЕМ ХОРОШИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

23,1 млрд руб.
чистая выручка

13,2 млрд руб.
скорректированная EBITDA

9,6 млрд руб.
скорректированная чистая прибыль

57%
маржинальность по скорректированной EBITDA

41,5%
маржинальность по чистой прибыли

МОМЕНТАЛЬНО ОБРАБАТЫВАЕМ ПЛАТЕЖИ

1,7 трлн руб.
объем совершенных платежей

93,2 тыс.
киосков и терминалов

12,1 млн
активных кошельков¹

ПОДДЕРЖИВАЕМ МАЛЫЙ И СРЕДНИЙ БИЗНЕС

9,9 млрд руб.
факторинговый портфель

45,6 млрд руб.
портфель цифровых банковских гарантий

ПОМОГАЕМ В РЕШЕНИИ ФИНАНСОВЫХ ЗАДАЧ

29 млн
общее число пользователей и мерчантов²

>12,6 тыс.
клиентов оформили цифровые банковские гарантии

¹ Кошельки с хотя бы одной транзакцией за последние 12 месяцев без учета кошельков, открытых для технических целей.

² Число пользователей и мерчантов может дублироваться в различных продуктах.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Финансовая устойчивость QIWI

GRI 103-1, 103-2, 201-1

В конце 2020 и в 2021 году на рынках нашего присутствия произошли существенные изменения. Чистая выручка QIWI умеренно снизилась, при этом удалось сохранить высокую рентабельность бизнеса и минимальный уровень долговой нагрузки. Мы постоянно ищем новые ниши и стремимся расширить спектр услуг.

Финансовые результаты

НА НАШИ РЕЗУЛЬТАТЫ В 2021 ГОДУ ОТРИЦАТЕЛЬНО ПОВЛИЯЛИ:

- ◆ ограничение Банка России на трансграничные переводы, действовавшее до июня 2021 года¹;
- ◆ расширение перечня лиц, взаимодействие и осуществление платежей с которыми ограничивается ФНС²;
- ◆ закрытие ЦУПИС QIWI³ и сокращение доходов от эквайринга букмекеров.

УЛУЧШИТЬ ПОКАЗАТЕЛИ НАМ ПОМОГЛИ:

- ◆ рост объема переводов – в основном за счет выплат на QIWI Кошельки и карты самозанятых и транзакций между физическими лицами;
- ◆ выход из проектов «Совесть» и «Рокетбанк»;
- ◆ развитие проекта ROWI.

¹ См. раздел «Как мы адаптируемся к регуляторным изменениям».

² См. раздел «Как мы адаптируемся к регуляторным изменениям».

³ Деятельность ЦУПИС QIWI была прекращена с октября 2021 года в связи с созданием ЕЦУПС. Подробнее см. раздел «Как мы адаптируемся к регуляторным изменениям».

Из-за регуляторных изменений чистая выручка в 2021 году ожидаемо снизилась на 11,0%, до 23,1 млрд руб. При этом сопоставимая чистая выручка¹ в 2021 году снизилась на 2,6% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

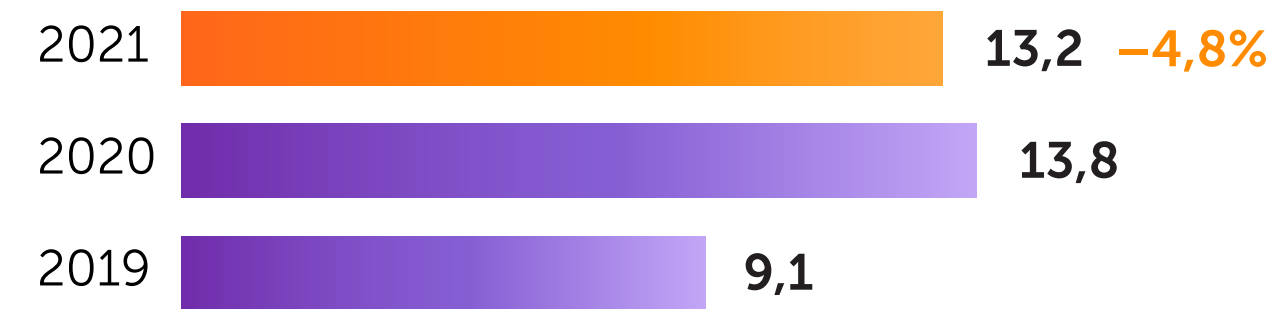
КОНСОЛИДИРОВАННАЯ ЧИСТАЯ ВЫРУЧКА ЗА 2021 ГОД, МЛРД РУБ.



[Подробнее в разделе «Как мы адаптируемся к регуляторным изменениям»](#)

Скорректированный показатель EBITDA снизился на 4,8% за год, до 13,2 млрд руб. При этом скорректированная рентабельность по EBITDA увеличилась на 3,7 п. п., до 57,0%, за счет прекращения деятельности проектов «Совесть» и «Рокетбанк».

СКОРРЕКТИРОВАННЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ EBITDA, МЛРД РУБ.



Чистая прибыль QIWI выросла на 96,2%, до 17,5 млрд руб. Этот результат во многом обеспечила продажа доли в проекте «Точка» за 8,2 млрд руб. в 3-м квартале 2021 года.

[Подробнее в разделе «Ключевые события 2021 года»](#)

17,5 млрд руб.
чистая прибыль за 2021 год

¹ Чистая выручка, скорректированная на (i) выручку от деятельности проектов «Совесть» и «Рокетбанк», (ii) а также ЦУПИС и сопутствующих эквайринговых услуг за 4-й квартал 2020 года (в размере 626 млн руб.).

Высоколиквидные активы

Высоколиквидные активы QIWI:

- ♦ денежные средства в кредитных организациях и кассах;
- ♦ краткосрочные депозиты сроком до 90 дней;
- ♦ портфель облигаций федерального займа со сроком погашения до 90 дней.

Объем денежных средств и их эквивалентов на 31 декабря 2021 года составлял 33,0 млрд руб., или 39% активов Группы (83,9 млрд руб.). Эта сумма покрывает наши обязательства на 82,5%. При этом доля краткосрочных активов почти в пять раз превышает долю долгосрочных.

АКТИВЫ QIWI, МЛРД РУБ.



Обязательства QIWI

Ключевые обязательства QIWI:

- ♦ денежные средства клиентов на счетах (физические лица, индивидуальные предприниматели, юридические лица и кредитные организации);
- ♦ кредиторская задолженность перед провайдерами, продавцами;
- ♦ денежные переводы и кредиторская задолженность по электронным кошелькам;
- ♦ полученные авансы от агентов и другие статьи оборотного капитала;
- ♦ капитальные затраты и приобретения.

Пассивы QIWI на 52% сформированы собственным капиталом.

80% обязательств покрывается денежными средствами и их эквивалентами.

Капитальные затраты в 2021 году остались незначительными – 532 млн руб. на 31 декабря 2021 года. Они связаны в основном с покупкой программного обеспечения и ИТ-оборудования для дата-центров.

Комфортная долговая нагрузка

Мы не зависим от заемного финансирования. На 31 декабря 2021 года наш чистый долг был отрицательным. Размер общего долга – 6,6 млрд руб.

Сочетание высокой рентабельности по скорректированной чистой прибыли, низкие капитальные затраты и отрицательный чистый долг подчеркивают положительный денежный поток и высокий уровень финансовой устойчивости QIWI.

[Узнать больше о финансовых результатах QIWI](#)

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Ключевые события 2021 года

В 2021 году мы запустили новые продукты и усилили некоторые направления бизнеса.

Сделки и структурные изменения

ЯНВАРЬ

QIWI завершила закрытие «Рокетбанка» – онлайн-сервиса по удаленному обслуживанию клиентов, прежде всего самозанятых, через мобильное приложение.

СЕНТЯБРЬ

QIWI завершила продажу своей доли (40%) в проекте «Точка». Финансовый результат продажи составил 8,2 млрд руб. В итоге сделка обеспечила более чем пятикратную доходность вложений.

Запуск новых продуктов

МАРТ

QIWI запустила овердрафты для таксопарков. Они помогают осуществлять расчеты с водителями при недостаточности денежных средств на расчетном счете.

Внедрен бесконтактный платежный сервис на базе технологии SoftPOS. Он позволяет принимать бесконтактные платежи через смартфон на базе Android.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Ребрендинг

АПРЕЛЬ

Бренд QIWI Business объединил платежные решения для бизнеса.

[Узнать больше о QIWI Business](#)

ОКТАБРЬ

Компания «Факторинг Плюс» запустила новый сайт и единый бренд для мульти-продуктовой финтех-платформы для малого и среднего бизнеса – ROWI.

[Узнать больше о ROWI](#)

Регуляторные изменения

ИЮНЬ

Банк России снял ограничения на платежи в пользу зарубежных мерчантов, введенные в декабре 2020 года.

СЕНТЯБРЬ

В России учрежден Единый центр учета перевода ставок букмекерских контор и тотализаторов. QIWI утратила статус ЦУПИС с октября 2021 года, но сохранила возможность пополнения игровых счетов и выплаты выигрышей через QIWI Кошелек.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Изменения в команде

ИЮНЬ

Главным исполнительным директором QIWI plc стал Андрей Протопопов, ранее занимавший должность CEO сегмента «Платежные сервисы».

НОЯБРЬ

Главным финансовым директором QIWI plc назначен Алексей Мащенко.

Рейтинги и награды

ИЮНЬ

Аналитическое кредитное рейтинговое агентство (АКРА) подтвердило рейтинг КИВИ Банка на уровне «BBB+(RU)», сохранив статус «рейтинг на пересмотре – негативный».

ИЮЛЬ

Рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило рейтинг QIWI plc на уровне «ruA», изменив прогноз со «стабильного» на «развивающийся».

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

ИЗМЕНЕНИЕ РЕЙТИНГОВ ПОСЛЕ ОТЧЕТНОЙ ДАТЫ

В мае 2022 года рейтинговое агентство «Эксперт РА» присвоило КИВИ Банку рейтинг «ruBBB» со стабильным прогнозом. Аналитики отметили удовлетворительные рыночные позиции банка, сильную позицию по капиталу при высокой операционной эффективности, адекватное качество активов и внебалансовых обязательств, комфортную ликвидную позицию¹.

В июле 2022 года рейтинг QIWI plc на уровне «ruA» подтвердило рейтинговое агентство «Эксперт РА». Эксперты оценили высокие показатели операционной эффективности, адекватную диверсификацию бизнеса, уровень корпоративного управления, стратегического планирования и риск-менеджмента². Агентство также подтвердило аналогичный кредитный рейтинг облигаций QIWI, размещенных в октябре 2020 года³.

КРЕДИТНЫЕ РЕЙТИНГИ QIWI НА ДАТУ ПУБЛИКАЦИИ ОТЧЕТА

Рейтинговое агентство	Организация	Рейтинг	Прогноз	Дата последнего изменения
Эксперт РА	QIWI plc	ruA	Развивающийся	11.07.2022
Эксперт РА	КИВИ Банк	ruBBB	Стабильный	19.05.2022
Эксперт РА	Облигационный выпуск ООО «КИВИ Финанс»	ruA	–	11.07.2022

¹ «Эксперт РА» присвоил кредитный рейтинг КИВИ Банку на уровне «ruBBB».

² «Эксперт РА» подтвердил кредитный рейтинг группы QIWI plc на уровне «ruA».

³ «Эксперт РА» подтвердил кредитный рейтинг облигаций ООО «КИВИ Финанс» серии 001P-01 на уровне «ruA».

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

НАГРАДЫ

КИВИ Банк

№ 1 в рейтинге самых эффективных банков по итогам 2020 года по версии ИД «Коммерсантъ»¹

№ 1 в рейтинге самых рентабельных банков по итогам 2020 года по версии ИД «Коммерсантъ»

№ 3 в рейтинге банков с наилучшими показателями прироста капитала на 1 апреля 2021 года по версии ИД «Коммерсантъ»

Топ-100 надежных банков по версии Forbes²

SoftPOS-сервис QIWI –

в списке лучших платежных инициатив международной премии PayTech Project Awards 2021³

Кампания «Сможешь и ты», продвигающая наши сервисы для самозанятых, обеспечила QIWI:

- ◆ 1-е место в номинации «Лучшая интегрированная онлайн кампания» премии beta!⁴;
- ◆ победу в специальной номинации «Лучшее продвижение» премии beta!;
- ◆ попадание в шорт-лист номинации «Лучший обучающий проект»⁵ премии beta!.

¹ На основании рейтингов ИД «Коммерсантъ» по методике «Интерфакс-ЦЭА».

² 100 надежных российских банков – 2021. Рейтинг Forbes.

³ Paytech Project Awards Winners & Highly Commended.

⁴ «Сможешь и ты».

⁵ Победители премии best experience marketing awards! 2021.

Участие в ассоциациях и инициативах

GRI 102-12, 102-13

QIWI участвует в ключевых отраслевых ассоциациях и через них взаимодействует с обществом и регуляторами.



АССОЦИАЦИЯ УЧАСТНИКОВ РЫНКА ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ И ДЕНЕЖНЫХ ПЕРЕВОДОВ «АЭД»

Учреждена в 2010 году. QIWI – один из инициаторов создания ассоциации. Ее главные цели – стабильное развитие рынка электронных денег, в том числе повышение его прозрачности, и разработка принципов лучшей деловой практики.



АССОЦИАЦИЯ ФИНТЕХ

QIWI – один из учредителей ассоциации с 2016 года. Она основана по инициативе Банка России и ключевых участников финансового рынка. Ее цели – создание условий для цифровизации российской экономики, разработка и внедрение новых технологических решений для развития финансового рынка.



АССОЦИАЦИЯ БАНКОВ РОССИИ

Мы присоединились к Ассоциации банков России в 2008 году. Ее цели – повысить капитализацию банков, укрепить доверие населения к банковскому сектору и снизить стоимость банковских услуг. В июне 2022 года заместитель генерального директора Группы QIWI Мария Шевченко назначена председателем комитета по финансовым технологиям Ассоциации банков России.



АССОЦИАЦИЯ БОЛЬШИХ ДАННЫХ

QIWI присоединилась к ассоциации в 2019 году. Ее главная цель – создание в России условий для развития технологий и продуктов в сфере больших данных. Одно из необходимых для этого условий – разработка кодекса этики использования больших данных для защиты интересов пользователей.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

**Устойчивое
развитие**



Стратегия устойчивого развития

GRI 102-16

Мы создаем финансовый комфорт для каждого, предоставляя простые, доступные и технологичные финансовые продукты, которые подходят людям всех возрастов и рас, ведущим любой образ жизни и выбравшим любую сферу самореализации.

В 2021–2022 годах мы разработали первую Стратегию устойчивого развития на 2022–2025 годы. Она одобрена Комитетом по стратегии и устойчивому развитию в мае 2022 года.

Стратегия устойчивого развития QIWI включает три основных направления.

ФИНАНСОВАЯ ИНКЛЮЗИВНОСТЬ

ЦИФРОВОЙ БАНК

СОТРУДНИКИ

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

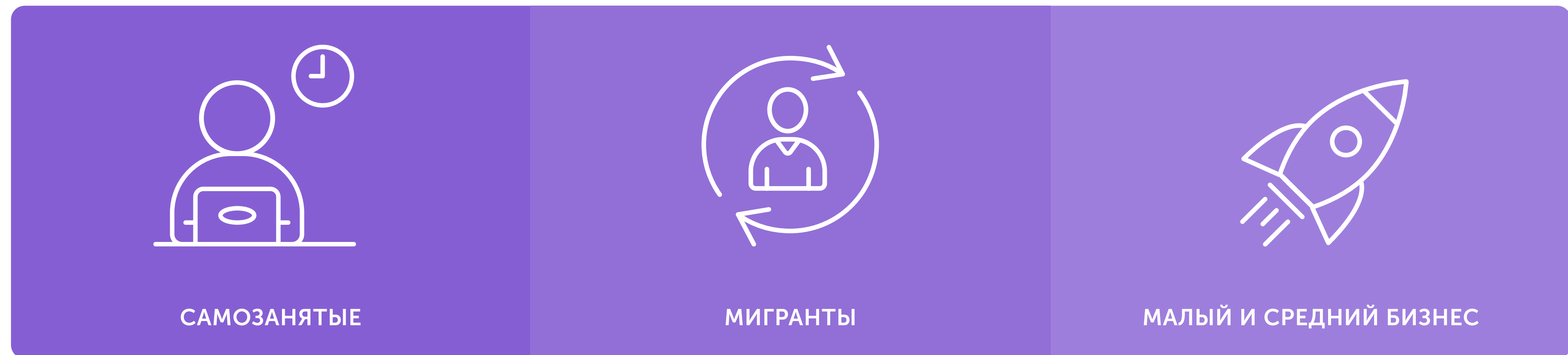
Приложения

Финансовая инклюзивность



МЫ СОЗДАЕМ

удобные продукты, которые выбирают клиенты с низкой интеграцией в финансовую систему



МЫ ИСПОЛЬЗУЕМ

все возможности для улучшения клиентского опыта:

- ◆ **Повышение финансовой грамотности**
Мы помогаем клиентам принимать решения, последствия которых прозрачны.
- ◆ **Честный маркетинг**
Мы пишем об условиях и продуктах простым языком.

МЫ ПЛАНИРУЕМ

и дальше развивать инструменты коммуникации, повышать финансовую грамотность клиентов и создавать проекты для культурной и трудовой интеграции.

[Читать подробнее о клиентах и продуктах QIWI](#)

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Цифровой банк



QIWI – технологическая финансовая организация. Это позволяет нам:

- ◆ снизить оборот пластиковых карт: все квитанции и выписки КИВИ Банк отправляет в электронном виде;
- ◆ сократить присутствие сотрудников в офисе, а также количество офисов и отделений, что позволяет экономить энергию и контролировать выбросы CO₂.

ОБЛАСТИ РАЗВИТИЯ QIWI КАК ЦИФРОВОГО БАНКА

ВКЛАД В ЦИКЛИЧЕСКУЮ ЭКОНОМИКУ	<p>Мы планируем увеличить объем платежей клиентов QIWI Recycling.</p>	
ПЛАТЕЖНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	<p>Мы намерены разрабатывать инновационные платежные технологии, в том числе цифровые финансы.</p>	
ПОТРЕБЛЕНИЕ ЭНЕРГИИ И ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬ	<p>Мы постараемся предотвратить рост выбросов парниковых газов при расширении бизнеса.</p>	
ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ	<p>Мы продолжим надежно защищать данные потребителей и не допускать утечки данных.</p>	<p>ЧТО НАМ ПОТРЕБУЕТСЯ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ разработать Политику в области охраны окружающей среды и противодействия климатическим изменениям; ◆ дальше повышать энергоэффективность; ◆ продолжать программу «Зеленый офис»; ◆ совершенствовать систему информационной безопасности; ◆ улучшать бизнес-процессы и процедуры; ◆ проводить тренинги и информационные кампании в области защиты данных.

97%

карт QIWI – виртуальные или сделаны из биопластика ¹

[Подробнее – в главе «Воздействие на окружающую среду»](#)

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

¹ Данные на момент выпуска отчета

Сотрудники



[Подробнее – в главе «Сотрудники и корпоративная культура»](#)

МЫ РАЗВИВАЕМ

бренд работодателя и обеспечиваем сотрудникам лучшие условия для профессионального развития и карьерного роста. Мы стремимся к разнообразию и инклюзивности в ИТ-профессиях.

ЧТО НАМ ПОТРЕБУЕТСЯ:

- ◆ разработать и внедрить Политику в области соблюдения прав человека;
- ◆ привлекать в ИТ-команду QIWI стажеров, сотрудников разного возраста и с непрофильным бэкграундом;
- ◆ поддерживать женское лидерство.

НЕКОТОРЫЕ ИЗ КПЭ СТРАТЕГИИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ДО 2025 ГОДА

60%
eNPS¹

Топ-10
лучших работодателей в сегменте ИТ

30+
интернов, остающихся в команде QIWI, в год

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

¹ От англ. Employee Net Promoter Score – индекс лояльности сотрудников.

Планы в области устойчивого развития на 2022–2023 годы

1 Утвердить Политику в области устойчивого развития.

2 Выявить и проанализировать риски нарушения прав человека.

3 Создать систему оценки ESG-рисков.

4 Внедрить систему внутреннего контроля финансовых и нефинансовых данных в области ESG.

5 Обеспечить высокий уровень раскрытия нефинансовой информации.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Управление устойчивым развитием

GRI 102-20, 102-26, 102-32

Горизонтальная система управления позволяет QIWI вовлекать в устойчивое развитие менеджеров всех уровней.

Подход и система управления устойчивым развитием



Мы стремимся быть надежной, устойчивой и прибыльной компанией. Наша цель – расширение спектра услуг для всех клиентов. Это важный шаг на пути к устойчивой экономике и росту благосостояния.

Стратегию QIWI в области устойчивого развития и соответствующие политики определяет Совет директоров.

В 2022 году мы включили вопросы устойчивого развития в компетенцию Комитета по стратегии при Совете директоров и переименовали его. Теперь Комитет по стратегии и устойчивому развитию оценивает инициативы и планы в этой области, определяет цели и задачи, контролирует их выполнение и соблюдение принципов устойчивого развития.

Главный исполнительный директор QIWI отвечает за внедрение принципов устойчивого развития в работу Группы, за достижение целей и выполнение задач, за разработку Отчета об устойчивом развитии и внутренний контроль за его достоверностью.

Менеджеры и сотрудники внедряют принципы устойчивого развития в свою работу и обеспечивают соблюдение обязательств Группы.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

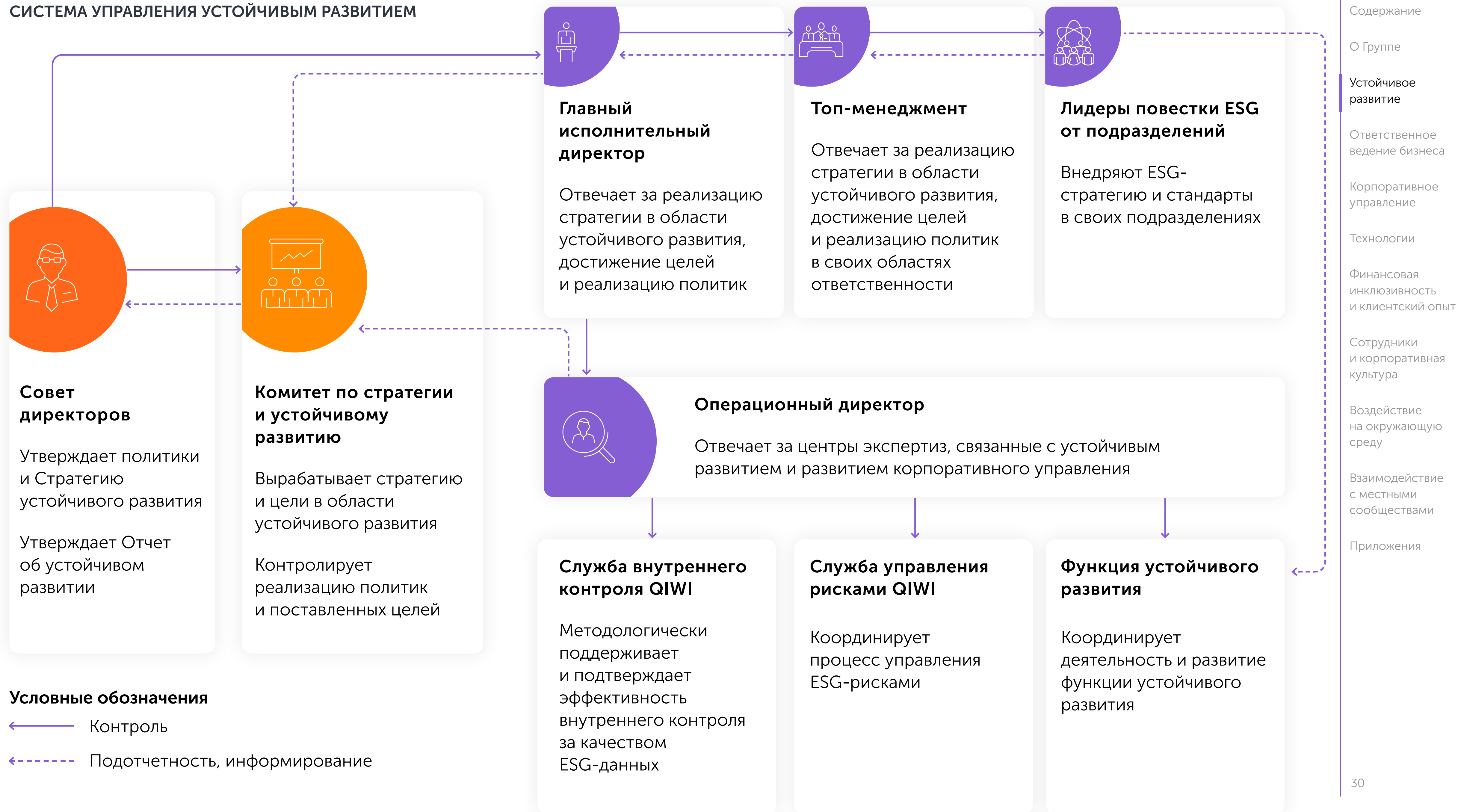
Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ



Разработка и утверждение политик

Все политики Компании утверждает Совет директоров, локальные нормативные акты – комитеты Совета директоров или Главный исполнительный директор. За исполнение нормативных документов отвечает менеджмент QIWI.

Едиственный документ, за соблюдение которого отвечают все без исключения сотрудники QIWI, – Кодекс этики и делового поведения.

В 2021 году мы утвердили новые и доработали существующие политики и положения, которые описывают принципы и подходы Группы компаний QIWI к устойчивому развитию. Это:

- ◆ Кодекс этики и делового поведения;
- ◆ Антикоррупционная политика;
- ◆ Политика в области противодействия отмыванию доходов и финансированию терроризма;
- ◆ Правила предоставления деловых подарков и делового гостеприимства;
- ◆ Политика в отношении конфликта интересов;
- ◆ Контроль и процедуры раскрытия отчетности;
- ◆ Политика раскрытия информации;
- ◆ Политика управления репутационным риском;
- ◆ Политика внутреннего контроля;
- ◆ Политика в отношении значимых рисков;
- ◆ Политика информирования о нарушениях.

В 2022 ГОДУ МЫ:

- ◆ утвердили новую редакцию Положения о сделках с использованием служебной информации;
- ◆ разработали и утвердили Политику Группы компаний QIWI в области устойчивого развития.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Политика QIWI в области устойчивого развития

Политика описывает ключевые подходы и добровольные обязательства QIWI:

- ◆ минимальное влияние на окружающую среду;
- ◆ социальное развитие и поддержка;
- ◆ высокое качество и прозрачность корпоративного управления.

Для нас важны социальные инновации, финансовая инклюзивность, информационная безопасность и управление рисками, устойчивое управление и соблюдение законов и этических норм.

Мы приняли на себя добровольное обязательство ежегодно готовить и публиковать отчетность в области устойчивого развития. Ее достоверность подтверждает Служба внутреннего контроля QIWI.

Мы планируем опубликовать Политику QIWI в области устойчивого развития до конца 2023 года.

Мы намерены оценивать проекты в области устойчивого финансирования по четырем критериям.

	<p>СВЯЗЬ С БИЗНЕСОМ</p> <p>Проект должен быть связан с нашей деятельностью.</p>		<p>ЭФФЕКТ СИНЕРГИИ</p> <p>Проект должен приносить дополнительную ценность за счет синергии с бизнес-направлениями QIWI.</p>
	<p>ИЗМЕРИМАЯ ЦЕННОСТЬ</p> <p>Эффект и влияние проекта на показатели устойчивого развития и на заинтересованные стороны можно измерить.</p>		<p>УЧАСТИЕ И ВОВЛЕЧЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ</p> <p>Мы поддерживаем проекты в области устойчивого развития, созданные нашими сотрудниками.</p>

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

QIWI важно слышать мнения и отзывы заинтересованных сторон. Наша культура строится на доскональном знании потребностей пользователей, сотрудников и акционеров. Коммуникация с ними помогает нам развивать бизнес и находить зоны роста, где наш вклад в развитие экономики и общества наиболее важен.

QIWI соблюдает все регуляторные требования и внутренние политики по раскрытию информации¹ и считает заинтересованными сторонами всех, с кем плотно работает каждый день. Это наши сотрудники, пользователи, акционеры, инвесторы, поставщики, деловые партнеры, органы государственной власти, некоммерческие организации и местные сообщества.

Где можно найти информацию о нас

- ◆ Для инвесторов, аналитиков, фондов: investor.qiwi.com
- ◆ Для бизнеса: qiwi.business
- ◆ Для соискателей: jobs.qiwi.com
- ◆ Общий сайт: corp.qiwi.com
- ◆ Поддержка: qiwi.com/support
- ◆ Документы по продуктам: developer.qiwi.com

Заинтересованная сторона	Ключевые темы взаимодействия	Механизмы взаимодействия
Сотрудники	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Внедрение системы мотивации персонала и топ-менеджмента ◆ Создание программ обучения, повышения уровня компетенций сотрудников QIWI ◆ Внедрение принципов совместной работы команд QIWI ◆ Охрана труда и здоровья сотрудников, в том числе во время пандемии COVID-19 ◆ Подходы и программы благополучия сотрудников (well-being) ◆ Стратегия, цели и финансовая устойчивость QIWI ◆ Вовлеченность через комьюнити по увлечениям 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Опрос об удовлетворенности сотрудников ◆ Опрос о вовлеченности ◆ Пульс-опросы по удаленной работе и организации рабочего места ◆ Горячая линия EthicsPoint ◆ Система внутренних коммуникаций ◆ Опросы, исследования, анкетирование ◆ Обратная связь по итогам обучающих программ ◆ Ежеквартальное обсуждение индивидуального плана развития с руководителем ◆ Комьюнити по интересам QIWI People ◆ Тимбилдинг
Клиенты и пользователи	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Обеспечение высокого качества продуктов QIWI ◆ Разработка и внедрение решений, повышающих клиентоориентированность и качество обслуживания клиентов ◆ Сохранность и безопасность клиентских данных ◆ Поддержка и новые услуги во время пандемии COVID-19 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Служба поддержки и другие механизмы обратной связи для пользователей QIWI ◆ Опросы удовлетворенности пользователей, отработка негативных комментариев в приложении ◆ Изучение клиентского опыта ◆ Взаимодействие и обучающие публикации в социальных сетях ◆ Публикация актуальных новостей в кабинете пользователя

¹ См. раздел «Раскрытие информации».

Заинтересованная сторона	Ключевые темы взаимодействия	Механизмы взаимодействия
Бизнес-партнеры	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Возможность зарабатывать вместе с QIWI ◆ Качество и безопасность сервисов QIWI ◆ Поддержка и новые услуги во время пандемии COVID-19 ◆ Соблюдение правил деловой этики и противодействие коррупции 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Служба поддержки и другие механизмы обратной связи для пользователей QIWI ◆ Обучающие и совместные информационные мероприятия (конференции, деловые встречи) ◆ Горячая линия EthicsPoint
Акционеры и инвесторы	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Стратегические цели и задачи ◆ Экономическая результативность и рост, финансовая устойчивость ◆ Эффективная система корпоративного управления и управления рисками ◆ Обеспечение сохранности клиентских данных и информационной безопасности ◆ Соблюдение правил деловой этики и противодействие коррупции ◆ Развитие, мотивация и вовлеченность сотрудников и менеджмента QIWI ◆ Стратегия в области устойчивого развития 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Общее собрание акционеров ◆ Публикация финансовой и нефинансовой отчетности на инвесторском сайте ◆ Раскрытие информации и пресс-релизы на бирже NASDAQ ◆ Регулярное взаимодействие (встречи и звонки) с инвестиционным сообществом
Поставщики	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Прозрачные и справедливые закупки и тендеры ◆ Соблюдение правил деловой этики и противодействие коррупции 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Встречи с поставщиками ◆ Информирование о закупочных процедурах ◆ Горячая линия EthicsPoint
Органы государственной власти	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Экономическая результативность и рост, финансовая устойчивость QIWI ◆ Соблюдение законодательства и регулирования ◆ Уплата налогов ◆ Соблюдение правил деловой этики и противодействие коррупции 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Своевременное реагирование на запросы органов государственной власти ◆ Участие в разработке законодательных норм в области финансов и повышения качества жизни
Некоммерческие организации, ассоциации, эксперты НКО	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Развитие финансового сектора: повышение прозрачности, инклюзивности и доступности финансовых услуг ◆ Вопросы устойчивого развития Группы ◆ Благотворительная программа «ВсеМ» ◆ Развитие ESG-банкинга в России 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Совместные конференции, круглые столы, деловые встречи ◆ Участие в разработке предложений для органов государственной власти ◆ Встречи с профильными специалистами ◆ Сайт программы «ВсеМ» ◆ Участие в заседаниях и опросах проектной группы «ESG-банкинг» Ассоциации банков России и в других ассоциациях¹
Местные сообщества	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Образовательные программы ◆ Стажировки для молодых специалистов 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Программа набора стажеров freshqiwi.com ◆ Обучающие и совместные конференции, деловые встречи

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

¹ См. раздел «Участие в ассоциациях и инициативах».







СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ

GRI 102-44, 102-46, 102-47

Чтобы выявить существенные темы этого отчета, мы провели онлайн-опрос 52 респондентов из девяти групп заинтересованных сторон. Анкета включала 22 закрытых и один открытый вопрос. Респондентами были сотрудники и руководители Группы, деловые партнеры, банки-партнеры, клиенты, рейтинговое агентство, инвесторы, аналитики и др. Они оценили значимость тем по шкале от одного до четырех баллов. На основе этих оценок мы ранжировали темы и составили матрицу существенности.

Опрос позволил нам понять, какие темы существенны уже сейчас и какие предстоит раскрыть в будущих отчетах.

Вопросы с самым высоким приоритетом, выбранные внешними и внутренними стейкхолдерами, мы объединили в шесть существенных тем. Список этих тем утвердил топ-менеджмент QIWI.

- | | |
|---|---|
|  <p>1. Разработка и внедрение решений, гарантирующих сохранность клиентских данных</p> |  <p>4. Обеспечение высокого качества продуктов QIWI и высокий уровень клиентоориентированности, качества обслуживания QIWI</p> |
|  <p>2. Определение стратегических целей и задач и бизнес-модель QIWI</p> |  <p>5. Финансовая устойчивость QIWI</p> |
|  <p>3. Адаптация операционной модели QIWI в соответствии с новыми рекомендациями регуляторов</p> |  <p>6. Человеческий капитал: мотивация, развитие и well-being</p> |

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

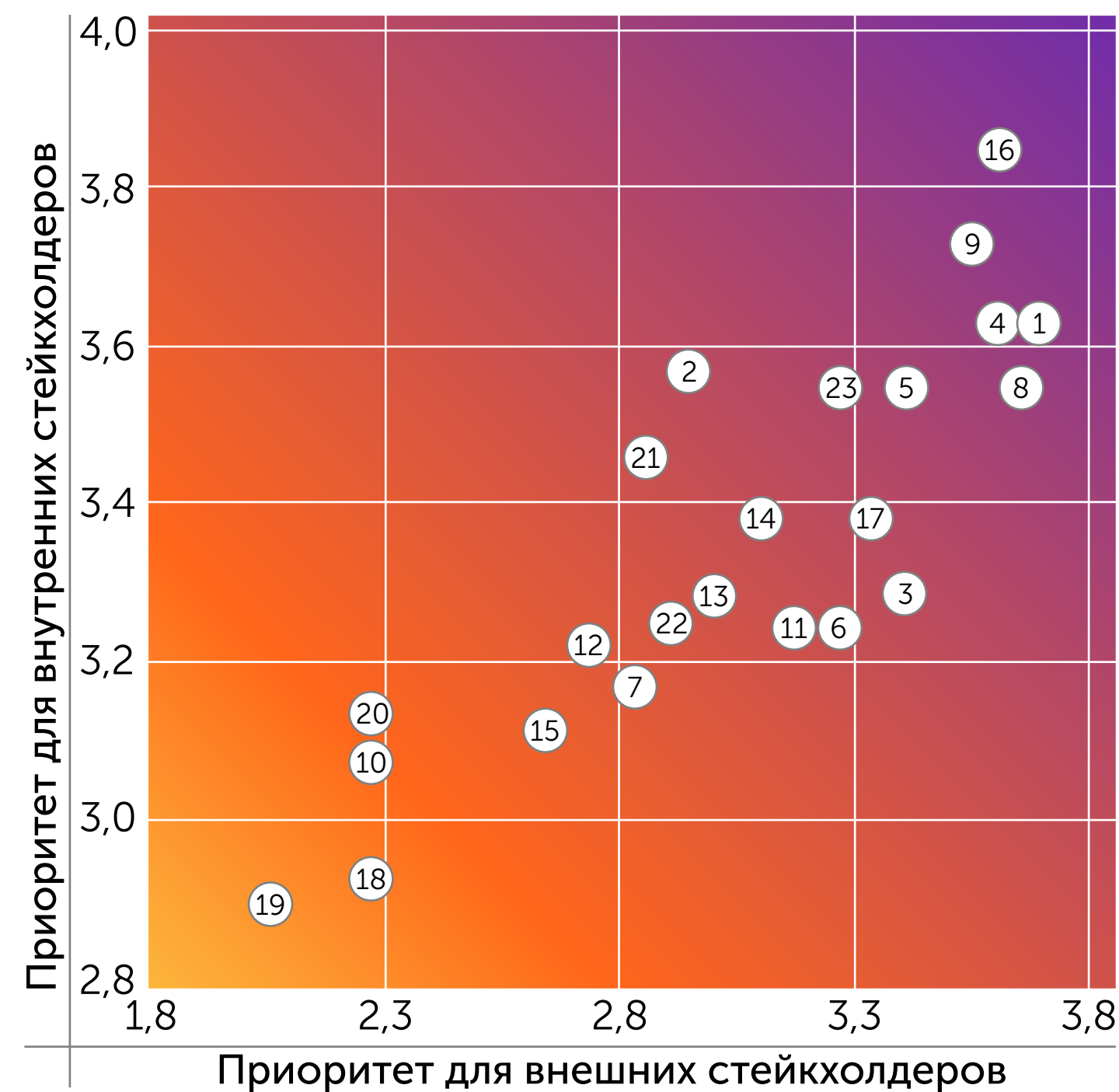
Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

МАТРИЦА СУЩЕСТВЕННОСТИ



Значимые темы

- 1 Определение стратегических целей и задач QIWI
- 2 Обозначение финансовых и операционных показателей QIWI на несколько лет вперед
- 3 Установление системы мотивации персонала и топ-менеджмента
- 4 Адаптация операционной модели QIWI в соответствии с новыми рекомендациями регуляторов
- 5 Разработка комплекса мероприятий, обеспечивающих финансовую устойчивость QIWI
- 6 Внедрение принципов совместной работы команд QIWI
- 7 Адаптация бизнес-модели QIWI к новой реальности в связи с распространением эпидемии коронавирусной инфекции
- 8 Обеспечение высокого качества продуктов QIWI
- 9 Разработка и внедрение решений, обеспечивающих высокий уровень клиентоориентированности и качества обслуживания клиентов QIWI
- 10 Определение векторов развития экологических и социальных инициатив QIWI
- 11 Демократизация финансовых услуг и обеспечение их доступности для всех слоев населения, включая самозанятых, мигрантов
- 12 Обеспечение вклада QIWI в рост экономики страны за счет распространения финансовых сервисов
- 13 Повышение прозрачности экономических процессов в областях, менее регулируемых со стороны государства
- 14 Обеспечение охраны труда и здоровья сотрудников QIWI
- 15 Выработка мер защиты сотрудников QIWI от COVID-19
- 16 Разработка и внедрение решений, гарантирующих сохранность клиентских данных
- 17 Создание программ обучения, повышения уровня компетенций сотрудников QIWI
- 18 Участие QIWI в благотворительных программах
- 19 Реализация экологических программ в офисе QIWI
- 20 Разработка комплекса мероприятий по энергосбережению для серверного оборудования QIWI
- 21 Реализация проектов в области соблюдения прав человека
- 22 Выработка правил внутреннего распорядка, обеспечивающих равные условия труда для всех групп сотрудников QIWI
- 23 Разработка эффективных решений в области противодействия коррупции

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

**Ответственное
ведение бизнеса**



Кодекс этики QIWI

GRI 102-16



Репутация QIWI – одна из главных составляющих нашего успеха. Все наши сотрудники и партнеры соблюдают принятые в Компании применимые требования и нормы юрисдикций компаний Группы и этические нормы.

QIWI придерживается принципов и правил ответственного ведения бизнеса. Мы соблюдаем все применимые законодательные нормы и руководствуемся лучшими мировыми практиками.



Наш главный документ, который формирует у сотрудников единое представление об этическом поведении, – Кодекс этики и делового поведения.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Кодекс этики и делового поведения

GRI 102-16

Кодекс этики и делового поведения (далее также – Кодекс) отражает принципы и подходы QIWI к ответственному бизнесу. Он опубликован на сайте Группы (до 2022 года – на внутреннем портале QIWI) и доступен всем нашим сотрудникам, клиентам и партнерам.

Кодекс утвержден Советом директоров и обязателен для всех сотрудников QIWI и наших дочерних организаций, включая топ-менеджмент.

В 2021 году мы внесли в Кодекс важные изменения: отразили в нем миссию и ценности Группы и добавили основные тезисы по ключевым пунктам: предотвращение конфликта интересов, борьба с коррупцией, нулевая толерантность к дискриминации и насилию и т. д.

КАК МЫ ПРОДВИГАЕМ КОДЕКС СРЕДИ СОТРУДНИКОВ

- ◆ Презентации Службы комплаенс на мероприятиях «QIWI Старт» для новых сотрудников
- ◆ Ежегодная рассылка политик и Кодекса генеральным директорам всех компаний Группы QIWI
- ◆ Ежегодное ознакомление для сотрудников, имеющих доступ к «1С:Документооборот»

Мы хотим, чтобы ценности QIWI были близки каждому сотруднику. Департамент по работе с персоналом ежегодно опрашивает сотрудников, чтобы понять, насколько мы в этом преуспели. Руководители подразделений учитывают результаты опроса в работе с подчиненными.

[Узнать больше о Кодексе этики и делового поведения на сайте QIWI](#)

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Взаимодействие с поставщиками и партнерами

GRI 102-9

Основные закупки QIWI проводятся в сфере ИТ ([см. главу «Технологии»](#)). Мы планируем разработать для своих поставщиков ESG-рекомендации и Кодекс товаров, работ и услуг.

Мы выбираем поставщиков по прозрачной тендерной процедуре через систему «1С:Документооборот». Это соответствует нашему Регламенту по сделкам. В будущем для повышения прозрачности и эффективности закупок мы планируем проводить все тендеры на электронной площадке.

¹ От англ. know your customer – «знай своего клиента».

² В связи с прекращением деятельности МПС в России с марта 2022 года требование пока не применимо.

ПРОВЕРКА НАДЕЖНОСТИ КОНТРАГЕНТОВ

Мы не можем подвергать риску средства людей, которые пользуются нашими платежными инструментами. Мы тщательно проверяем контрагентов всех компаний Группы: это подразумевает идентификацию и KYC-проверку¹ – автоматизированную, а при необходимости детальную проверку, которая проводится вручную. В том числе мы проверяем наличие сайта контрагента в реестрах сайтов, доступ к которым ограничен или запрещен Роскомнадзором. Всех иностранных партнеров мы проверяем детально и вручную.

Мы проверяем:

- ◆ отсутствие контрагента в перечнях террористов и экстремистов, компаний с признаками недобросовестной или нелегальной деятельности, составленных регуляторами;
- ◆ отсутствие признаков запрещенной деятельности и высокорисковых видов экономической деятельности, фирм-однодневок и финансовых пирамид;
- ◆ сведения о долгах, банкротстве или процедурах ликвидации контрагента;
- ◆ признаки массовости или номинальности директоров и учредителей;
- ◆ подлинность данных и лицензий;
- ◆ деловую репутацию контрагентов.

Выбирая партнеров по закупкам, мы анализируем страновые риски и суммы предполагаемого оборота партнера, его присутствие в санкционных списках и риски для международных платежных систем².

По итогам проверки мы можем отказать партнеру в обслуживании или провести углубленный анализ деятельности партнера силами отдела финансового мониторинга или Службы безопасности.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Антикоррупционная система

GRI 102-17, 205-2

QIWI – компания с дочерними организациями в разных странах, поэтому мы соблюдаем применимые антикоррупционные требования юрисдикций компаний Группы и руководствуемся лучшими практиками. Наш подход отражает Политика Группы QIWI по противодействию коррупции, которая утверждена Советом директоров. Мы знакомим сотрудников с этим документом при приеме на работу и проводим для них регулярные тематические тренинги. Во все оферты и договоры с нашими партнерами мы включаем подтверждение, что сделка не связана с коррупционной деятельностью. Никто из сотрудников QIWI не может предлагать, дарить или принимать материальные ценности дороже установленного лимита для достижения личных целей в ущерб целям Группы. То же правило распространяется на всех, кто действует от имени QIWI: агентов, партнеров, субподрядчиков и т. д. Все сотрудники QIWI должны обращать внимание на «красные флаги» в области антикоррупции и конфликта интересов и сообщать о них руководителю или в уполномоченное подразделение. В этот список входят сомнительная репутация деловых партнеров, наличные платежи и переводы на офшорные счета, переводы через третьих лиц, подозрительно высокие комиссии и другие признаки потенциальных нарушений.

КАК УСТРОЕНА АНТИКОРРУПЦИОННАЯ СИСТЕМА QIWI

1. Распределяем полномочия по согласованию сделок.

Чтобы не допустить конфликта интересов, все стадии заключения контрактов контролируют разные ответственные лица по функциональному профилю. В компаниях Группы, использующих систему «1С:Документооборот», в ней настроены все маршруты согласования договоров с учетом требований по «разделению полномочий».

2. Проверяем своих партнеров и клиентов.

В Регламенте по согласованию сделок Группы закреплена процедура KYC. Эта процедура включает сбор досье контрагентов, определение рисков, связанных с контрагентом и сделкой. Мы стремимся адекватно оценивать благонадежность контрагентов и соблюдать все применимые нормы и требования.

3. Включаем в договоры и оферты антикоррупционную оговорку.

Наши контрагенты и партнеры обязуются соблюдать применимые к QIWI нормы антикоррупционного законодательства.

4. Информлируем партнеров об этических принципах QIWI.

На сайте Группы в открытом доступе размещен Кодекс этики и делового поведения, в котором есть раздел «Кодекс делового поведения для контрагентов».

5. Обеспечиваем обратную связь.

Партнеры, клиенты и прочие заинтересованные стороны могут сообщить о возможных нарушениях на горячую линию [EthicsPoint](#).

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Управление конфликтом интересов

GRI 102-25

Наш подход отражает Политика в отношении конфликта интересов, которую мы обновили в 2021 году. Сотрудникам, топ-менеджерам и директорам QIWI запрещено использовать имущество Группы, информацию и свое положение для получения личной выгоды. QIWI не выдает кредиты директорам и руководству Группы. Наши правила распространяются на контрагентов и клиентов: личные отношения не могут влиять на принятие решений в сотрудничестве с QIWI.



В 2021 году мы выявили 11 случаев заинтересованности в сделках. Все они были задекларированы при принятии решений.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Комплаенс-процедуры и борьба с отмыванием доходов

GRI 102-17

В 2021 году мы обновили Политику QIWI в области противодействия отмыванию доходов и финансированию терроризма. Она утверждена Советом директоров. Мы соблюдаем законы всех стран присутствия, проверяем клиентов и работаем только с благонадежными. Мы сотрудничаем с профильными ведомствами и финансовыми организациями для выявления каналов отмывания денег и не допускаем финансирования терроризма ни в какой форме.

Сообщить о подозрительных случаях можно по горячей линии QIWI, напрямую руководителю или комплаенс-офицеру.

<p>0 нарушений в области комплаенс в 2021 году</p>	<p>0 руб. штрафов в 2021 году</p>
---	--

В 2021 году у Группы не было существенных нарушений комплаенс-процедур, которые повлекли штрафы или другие административные меры.

Основные тезисы наших политик Группы в области комплаенс включены в Кодекс этики и делового поведения, который опубликован на нашем сайте.

За реализацию Кодекса этики и делового поведения, а также политик Группы в области комплаенс отвечает Главный исполнительный директор.

- Содержание
- О Группе
- Устойчивое развитие
- Ответственное ведение бизнеса
- Корпоративное управление
- Технологии
- Финансовая инклюзивность и клиентский опыт
- Сотрудники и корпоративная культура
- Воздействие на окружающую среду
- Взаимодействие с местными сообществами
- Приложения

Консультирование и информирование о возможных нарушениях

GRI 102-17

Сотрудникам QIWI, которые столкнулись с неэтичным поведением, превышением должностных полномочий или нарушением наших стандартов, может быть некомфортно напрямую обсуждать это с руководством.

Поэтому мы используем для сообщений о возможных нарушениях горячую линию стороннего провайдера EthicsPoint.

Сообщения можно оставить анонимно. Их рассмотрит руководитель Службы внутреннего аудита Группы, а результаты всех расследований поступят в Комитет по аудиту при Совете директоров.

Ссылка на горячую линию размещена на нашем сайте. Чтобы подать жалобу, нужно выбрать страну и тему обращения из выпадающего списка и заполнить короткую форму: указать имена сотрудников, на которых подается жалоба, время, место и суть инцидента, по возможности привести доказательства.

Мы следим, чтобы все сотрудники знали о горячей линии и о том, что ее безопасно использовать. Как минимум раз в год мы напоминаем об этом через рассылку и обучающие видео на корпоративном портале.

[Горячая линия EthicsPoint](#)

Подробные рекомендации и ответы на все возможные вопросы о горячей линии EthicsPoint приведены в Кодексе этики и делового поведения.

СТАТИСТИКА ОБРАЩЕНИЙ В СИСТЕМЕ ETHICSPPOINT, ШТУК



Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Раскрытие информации

Контроль и процедуру раскрытия информации регламентирует Политика раскрытия информации QIWI, которую мы обновили в 2021 году. За полноту раскрытия и соблюдение требований к публикации официальной информации отвечает руководитель отдела по работе с инвесторами.

Мы обеспечиваем инвесторов и акционеров всей необходимой информацией. Мы публикуем новости, отчеты, сообщения о существенных фактах и пресс-релизы на нашем сайте в разделе «Для инвесторов», в том числе в соответствии с требованиями политики Компании и лучшими практиками.

Мы следим, чтобы финансовая отчетность соответствовала международным стандартам и учетной политике QIWI, следуем принципам единообразия, сопоставимости, точности и полноты раскрываемой информации. Это позволяет нам добиваться доверия инвесторов, акционеров и других заинтересованных сторон.

Инсайдерская политика QIWI утверждена Советом директоров и доступна всем сотрудникам на внутренних ресурсах. Новые сотрудники знакомятся с политикой при поступлении на работу и обновляют знания каждые полгода.

Раскрытие информации регламентируют:

- ♦ требования регуляторов и бирж (Банк России, SEC, NASDAQ, MOEX);
- ♦ Политика раскрытия информации Группы QIWI.

Где мы публикуем информацию:

[сайт «Для инвесторов»](#)

[страница QIWI на сайте SEC](#)

[страница QIWI на портале «Прайм Раскрытие»](#)

[раздел «Раскрытие информации» на сайте КИВИ Банка](#)

Также с информацией о деятельности КИВИ Банка можно ознакомиться

[на сайте Банка России¹](#)

ПОВЫШЕНИЕ ПРОЗРАЧНОСТИ

В декабре 2021 года мы обновили сайт «Для инвесторов», добавили новые данные и разработали удобную навигацию.

Мы ежеквартально публикуем финансовые результаты Группы – это превосходит требования SEC, которые предусматривают публикацию данных раз в год.

Наш Годовой отчет по форме 20-F дает детальное представление о Группе. Мы тщательно подходим к раскрытию информации обо всех сферах деятельности.

Новым шагом к повышению прозрачности QIWI станет публикация настоящего Отчета об устойчивом развитии.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

¹ С марта 2022 года в соответствии с [решением](#) совета директоров Банка России отчетность Банка не публикуется.

**Корпоративное
управление**



Как устроено управление QIWI plc

GRI 102-18, 102-19, 102-28

Основа нашей работы – прозрачное и эффективное управление и соблюдение высоких корпоративных стандартов, которые обязательны для всех сотрудников и директоров.

Ключевые принципы – этика и законность в сфере корпоративного управления и деятельности Компании ([см. главу «Ответственное ведение бизнеса»](#)).

Мы соблюдаем и защищаем права акционеров, гарантируем им равные и справедливые условия, ведем открытый диалог и добросовестно публикуем отчетность.

Успешность и эффективность системы корпоративного управления Компании обеспечивают:

- ◆ наличие в Совете директоров не менее трех независимых директоров;
- ◆ разнообразие навыков, знаний, опыта и взглядов директоров и топ-менеджеров.

В Компании действует одноуровневая система корпоративного управления. Стратегическое и общее управление Компанией обеспечивает Совет директоров. Главный исполнительный директор руководит работой Компании и отчитывается перед Советом директоров.



Документы, регламентирующие корпоративные процедуры и стандарты Компании, опубликованы на нашем сайте. Такие документы включают:

- ◆ Устав Компании;
- ◆ Положения о Комитете по аудиту, Комитете по вознаграждениям и Комитете по стратегии и устойчивому развитию;
- ◆ Кодекс этики и делового поведения.

[Перейти на сайт для инвесторов](#)

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

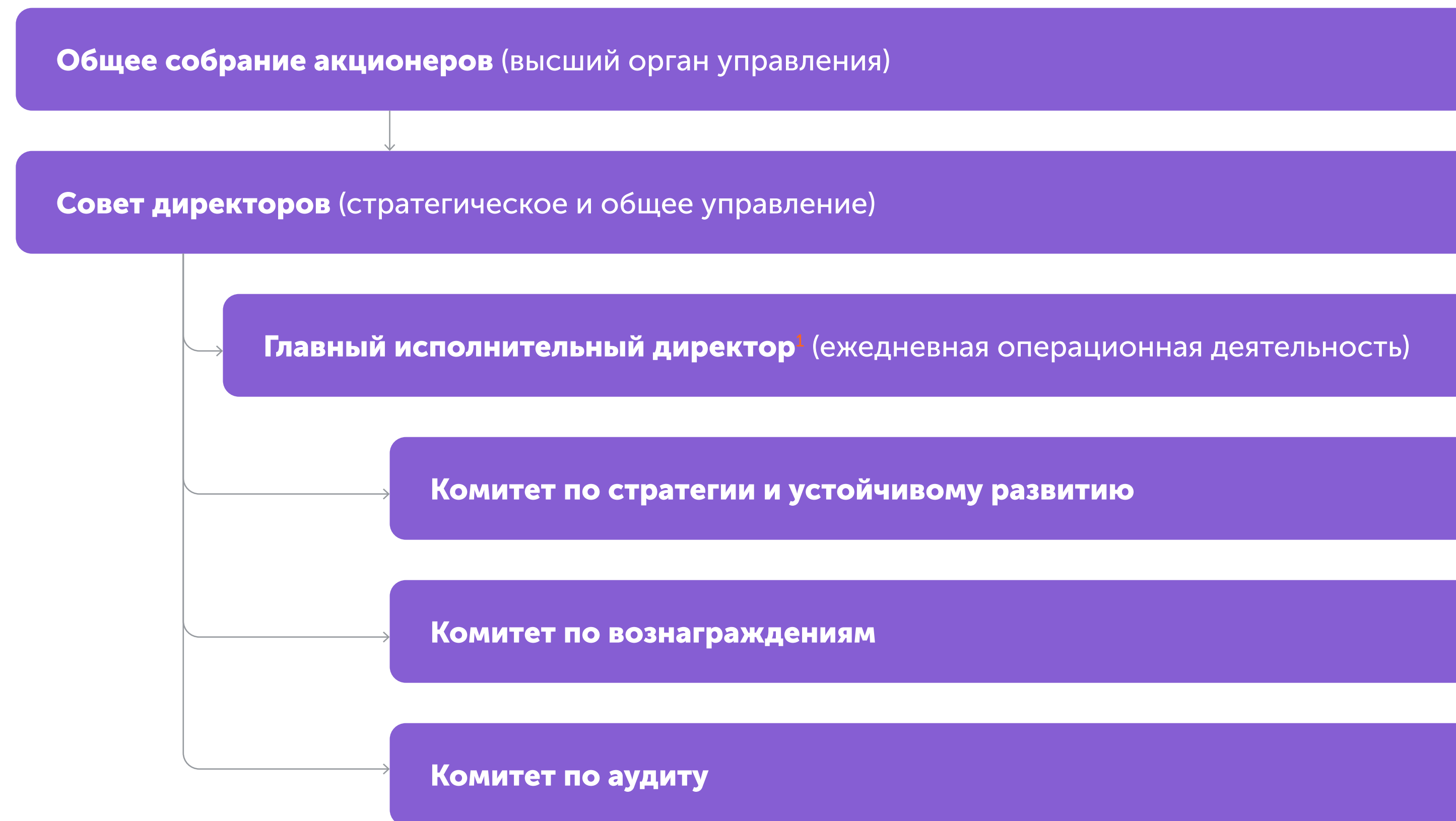
Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

СХЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ QIWI



Мы постоянно совершенствуем корпоративное управление. Так, в 2021 году были утверждены подходы и принципы формирования Стратегии устойчивого развития (см. главу «Стратегия устойчивого развития»). Стратегия была согласована Советом директоров и представлена в первом Отчете об устойчивом развитии.

На ежегодной основе мы проводим самооценку деятельности Совета директоров Компании. По ее результатам вырабатывается план мероприятий по совершенствованию практик корпоративного управления.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

¹ При Главном исполнительном директоре Компании время от времени могут действовать совещательные органы для совершенствования управленческих решений.

Органы управления

GRI 102-18



Мы совершенствуем свой подход к корпоративному управлению с учетом лучших мировых практик.

Общее собрание акционеров

Компетенцию Общего собрания акционеров Компании определяют Устав Компании и законы Республики Кипр.

Общее собрание акционеров Компании принимает решения по следующим ключевым вопросам:

- ◆ увеличение размера уставного капитала Компании;
- ◆ утверждение вознаграждения директоров Компании;
- ◆ снятие директора Компании с должности;
- ◆ утверждение годовой аудированной финансовой отчетности Компании, в том числе консолидированной;
- ◆ назначение аудитора Компании и определение размера его вознаграждения.

Эти решения принимаются простым большинством голосов акционеров, присутствующих на собрании.

По ряду вопросов решения принимаются квалифицированным большинством (не менее 75%) голосов акционеров, присутствующих на собрании. К примеру:

- ◆ внесение изменений в Устав Компании;
- ◆ уменьшение размера уставного капитала Компании;
- ◆ изменение наименования Компании;
- ◆ роспуск или ликвидация Компании;
- ◆ одобрение общего количества акций и категорий акций Компании, которые предназначены к выпуску в рамках опционных или аналогичных программ Компании;
- ◆ выкуп собственных акций Компании.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

АКЦИОНЕРНЫЙ КАПИТАЛ КОМПАНИИ



Акционерный капитал Компании состоит из акций класса А, каждая из которых предоставляет владельцу по десять голосов, и акций класса Б, каждая из которых предоставляет владельцу по одному голосу.

НОМИНАЛЬНЫЙ АКЦИОНЕРНЫЙ КАПИТАЛ

115 425 евро

127 913 522

акции класса А

102 936 478

акций класса Б

0,0005 евро – номинальная стоимость каждой акции

ВЫПУЩЕННЫЙ АКЦИОНЕРНЫЙ КАПИТАЛ

31 356 евро

10 413 522

акции класса А

52 299 453

акции класса Б

0,0005 евро – номинальная стоимость каждой акции

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

В 2013 году мы провели IPO на американской фондовой бирже NASDAQ. Акции Компании класса Б были размещены в форме американских депозитарных ценных бумаг (ADS) 3 мая 2013 года, а с 20 мая 2013 года были допущены к торгам на Московской бирже. Депозитарием выступает The Bank of New York Mellon.

СТРУКТУРА НОМИНАЛЬНОГО АКЦИОНЕРНОГО КАПИТАЛА QIWI PLC, %



СТРУКТУРА ВЫПУЩЕННОГО АКЦИОНЕРНОГО КАПИТАЛА QIWI PLC, %



Источник: данные Компании, форма 20-F

КРУПНЕЙШИЕ АКЦИОНЕРЫ QIWI PLC ПО СОСТОЯНИЮ НА 31 ДЕКАБРЯ 2021 ГОДА

Сергей Солонин

10 413 510
акций класса А, штук

BNY (Nominees) Limited

51 979 248
акций класса Б, штук

Доля от голосующих акций

66,6%
акций класса А

33,2%
акций класса Б

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Совет директоров

GRI 102-22, 102-23, 102-24



Совет директоров Компании действует в интересах акционеров и обеспечивает стратегическое и общее управление Компанией.

Полномочия Совета директоров Компании определяются Уставом Компании и законами Республики Кипр. К ключевым вопросам его компетенции относятся:

- ◆ утверждение стратегии Группы;
- ◆ одобрение ряда существенных сделок;
- ◆ назначение и досрочное прекращение полномочий Председателя Совета директоров Компании;
- ◆ формирование комитетов при Совете директоров Компании и утверждение положений о них;
- ◆ назначение и досрочное прекращение полномочий Главного исполнительного директора Компании и определение размера его вознаграждения;
- ◆ назначение и досрочное прекращение полномочий внутреннего аудитора Компании и определение размера его вознаграждения;
- ◆ предложение Общему собранию акционеров Компании кандидатуры аудитора Компании и выдача рекомендаций по его вознаграждению;
- ◆ назначение главного финансового директора Компании;
- ◆ утверждение политик Группы;
- ◆ объявление и выплата Компанией дивидендов;
- ◆ утверждение квартальных отчетов и годовой аудированной отчетности Компании, в том числе консолидированной;
- ◆ утверждение опционных и аналогичных программ Компании;
- ◆ утверждение показателей совокупного уровня рисков и установление лимитов по ним по Группе.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

ИЗБРАНИЕ И РАБОТА СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

Порядок избрания Совета директоров Компании регламентируют Устав Компании и законы Республики Кипр.

Согласно Уставу Компании, Совет директоров Компании состоит из семи директоров, как минимум трое из них должны быть независимыми.

По общему правилу, директоров избирает Общее собрание акционеров.

Кандидатов в Совет директоров Компании вправе выдвигать сам Совет директоров, акционер или группа акционеров. Количество кандидатур не ограничено. Предложения должны поступить не менее чем за 30 дней до даты проведения Общего собрания акционеров. Финальный список кандидатов в Совет директоров, отвечающих требованиям Устава Компании, должен быть сформирован и направлен акционерам не менее чем за 15 дней до даты проведения Общего собрания акционеров.

Директора наделяются полномочиями на срок от годового Общего собрания акционеров, на котором они были избраны, до следующего годового Общего собрания акционеров. На годовом Общем собрании акционеров директора подают в отставку, но могут быть переизбраны на новый срок.

Директора также освобождаются от должности среди прочего в случаях добровольной отставки, признания несостоятельным (банкротом), необратимой утраты способности выполнять свои обязанности в связи с психическим расстройством или болезнью.

После избрания любой директор может быть реклассифицирован как независимый в случае соответствия критериям независимости. Критерии независимости установлены Правилами листинга NASDAQ. Оценку соответствия кандидатов в члены Совета директоров критериям независимости проводит Совет директоров Компании. Каждый директор может быть признан независимым, только если он не имеет с Компанией никаких существенных отношений ни напрямую, ни в качестве партнера, акционера или должностного лица организации, которая имеет с нами отношения. Владение акциями Компании само по себе не препятствует признанию директора независимым.

43%

доля независимых директоров в Совете директоров QIWI на 31 декабря 2021 года

В 2022 году в составе Совета директоров Компании произошли значительные изменения.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

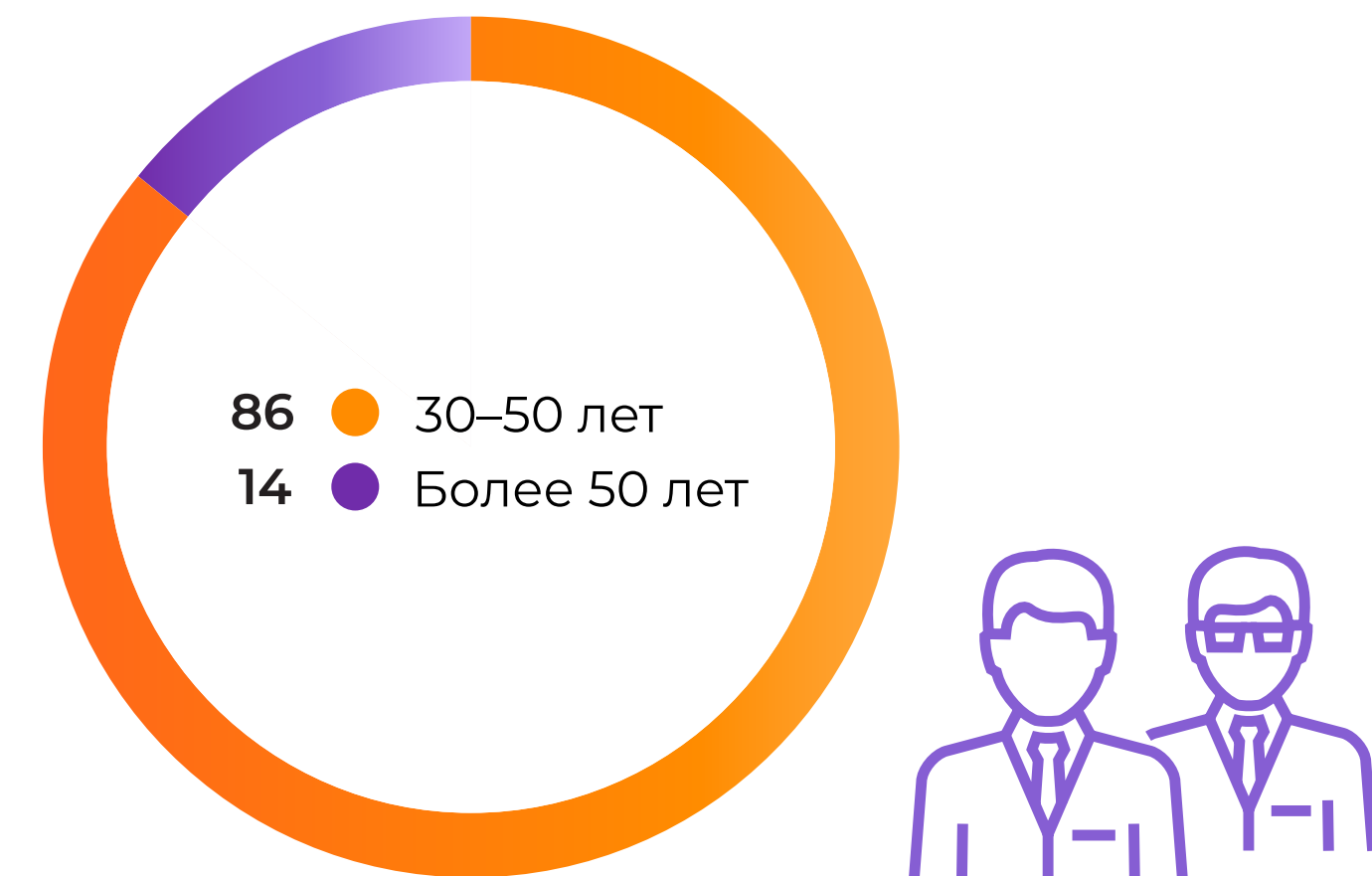
Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

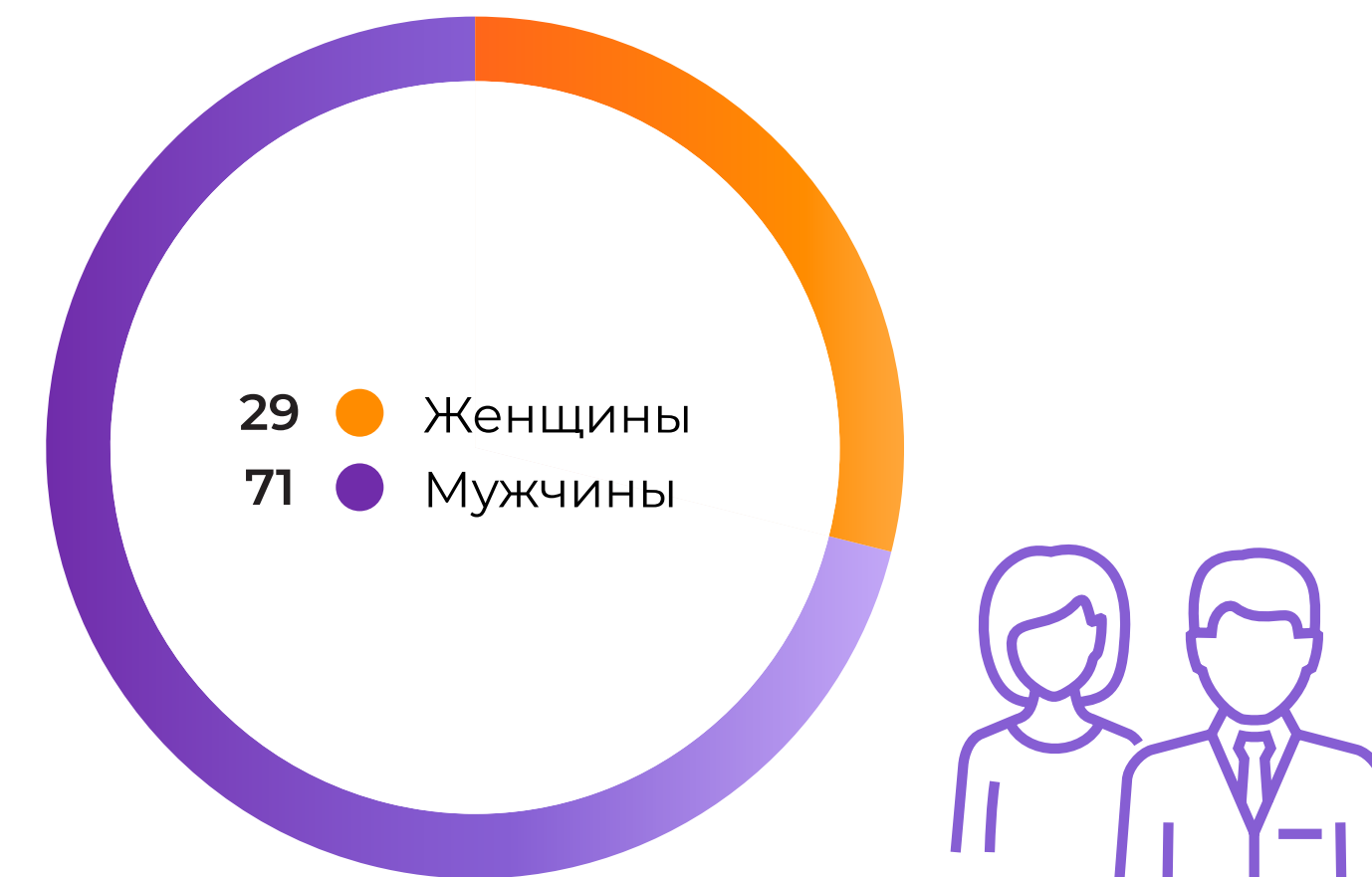
СОСТАВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ QIWI PLC НА МОМЕНТ ПОДГОТОВКИ ОТЧЕТА

Имя, фамилия	Статус в Совете директоров	Независимость	Должность в QIWI	Дата начала участия в Совете директоров
Сергей Солонин	Председатель Совета директоров	–	–	2010
Андрей Протопопов	Директор	–	Главный исполнительный директор QIWI plc	2021
Татьяна Жаркова	Директор	–	–	2020
Оксана Сиротинина	Директор	–	–	2022
Алексей Благирев	Директор	Независимый директор	–	2022
Алексей Иванов	Директор	Независимый директор	–	2022
Алексей Соловьев	Директор	Независимый директор	–	2022

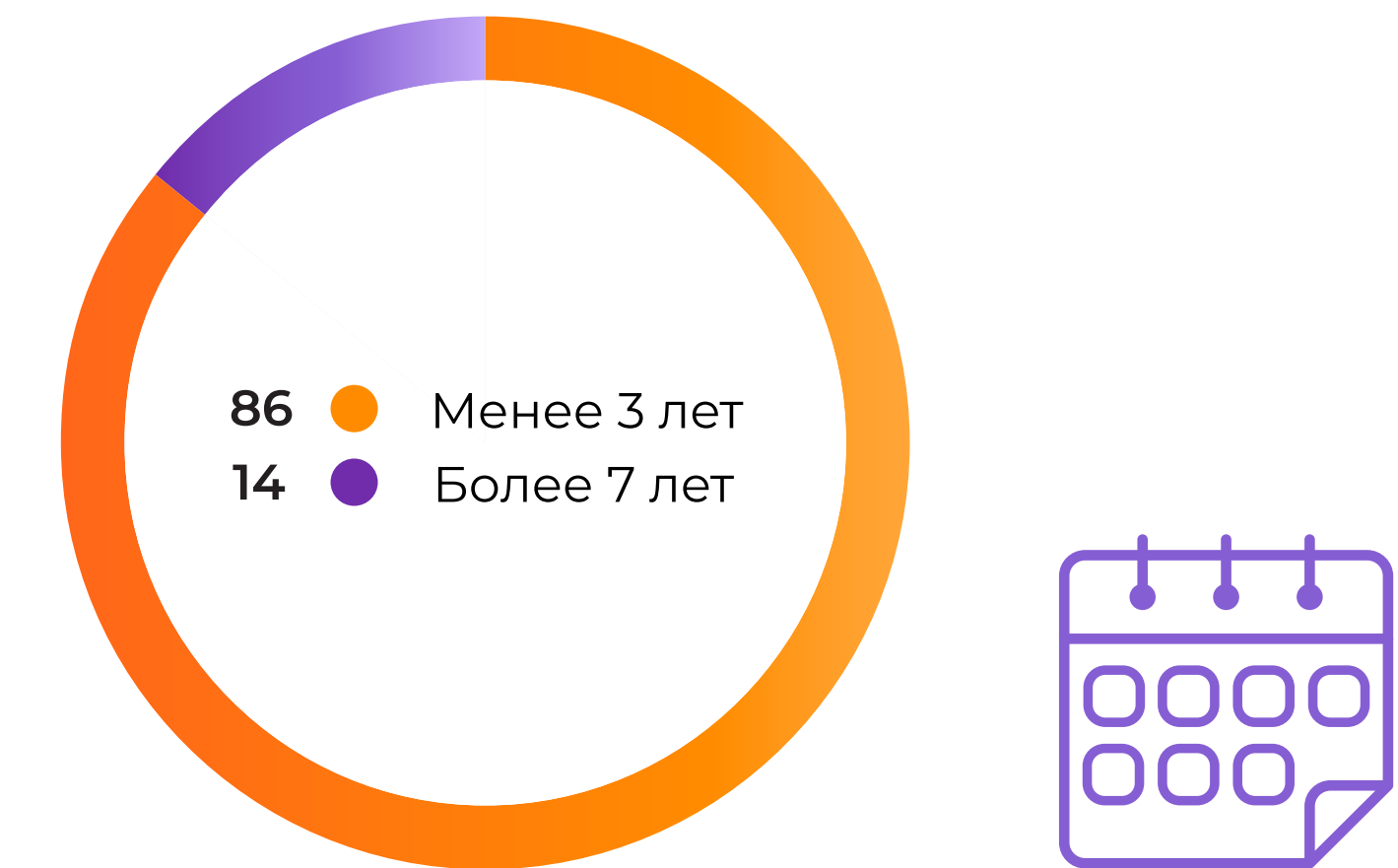
СТРУКТУРА СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ QIWI PLC ПО ВОЗРАСТУ НА МОМЕНТ ПОДГОТОВКИ ОТЧЕТА, %



СТРУКТУРА СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ QIWI PLC ПО ГЕНДЕРНОМУ ПРИЗНАКУ НА МОМЕНТ ПОДГОТОВКИ ОТЧЕТА, %



СТРУКТУРА СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ QIWI PLC ПО ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ УЧАСТИЯ НА МОМЕНТ ПОДГОТОВКИ ОТЧЕТА, %



Данные по составу и структуре Совета директоров QIWI plc в 2021 году представлены в [форме 20-F](#)

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Сергей Солонин

Председатель Совета директоров QIWI plc

Родился в 1973 году.

В 1996 году окончил Всероссийский заочный финансово-экономический институт по специальности «экономика».

Имеет более 15 лет опыта работы в платежной и банковской индустриях.

Октябрь 2012 – январь 2020 года –
Главный исполнительный директор QIWI plc

С декабря 2010 года по наст. вр. –
член Совета директоров QIWI plc

С января 2020 года по наст. вр. –
Председатель Совета директоров QIWI plc

Андрей Протопопов

Главный исполнительный директор

Родился в 1981 году.

В 2004 году окончил Новосибирский государственный университет по специальности «математика», владеет степенью магистра.

Имеет более 12 лет опыта в стратегии, планировании, а также в развитии бизнеса.

Июнь 2015 – август 2019 года – глава подразделения «ИТ и Продукты» QIWI

Август 2019 – июнь 2021 года – глава сегмента «Платежные сервисы» QIWI

С июня 2021 года по наст. вр. – член Совета директоров QIWI plc, Главный исполнительный директор QIWI plc

Татьяна Жаркова

Директор

Родилась в 1975 году.

В 1995 году окончила Российский экономический университет им. Г. В. Плеханова по специальности «финансы и кредит», имеет степень кандидата экономических наук.

Имеет большой опыт менеджмента в банковском секторе.

Октябрь 2017 – февраль 2020 года –
управляющий директор Ассоциации ФинТех

Февраль 2020 – июль 2022 года –
генеральный директор Ассоциации ФинТех

Май 2021 – декабрь 2021 года –
главный исполнительный директор ООО «Технология распределенных реестров»

С августа 2020 года по наст. вр. –
член Совета директоров QIWI plc

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Оксана Сиротина

Директор

Родилась в 1974 году.

В 1997 году окончила Всероссийский заочный финансово-экономический институт по специальности «бухгалтерский учет и аудит».

В 2004 году получила степень MBA в Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. Имеет степень кандидата экономических наук.

Руководит семейным офисом Сергея Солонина

Генеральный директор ООО «БЛК Групп»

С сентября 2022 года по наст. вр. – член Совета директоров QIWI plc

Алексей Благирев

Независимый директор

Родился в 1984 году.

В 2006 году окончил Российский государственный университет инновационных технологий и предпринимательства по специальности «информационные технологии». Имеет диплом о прохождении углубленного курса по бухгалтерскому учету и бизнесу (Advanced Diploma in Accounting and Business) Ассоциации дипломированных сертифицированных бухгалтеров (ACCA UK).

Имеет более чем 15-летний опыт работы на руководящих должностях в международных компаниях. Обладает экспертизой в разработке инновационных экосистемных проектов, технологических продуктов, центров стартапов и акселераторов, конференций, хакатонов и образовательных курсов для лидеров цифровых инноваций.

Март 2019 – апрель 2020 года – руководитель отдела технологий и связей с инвесторами компании Sensorium Corporation

Май 2020 – июль 2022 года – заместитель генерального директора компании Sensorium Corporation

С сентября 2022 года по наст. вр. – член Совета директоров QIWI plc

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Алексей Иванов

Независимый директор

Родился в 1969 году.

В 1991 году окончил Санкт-Петербургский государственный университет по специальности «экономическая кибернетика», диплом с отличием. В 1997 году получил квалификацию дипломированного бухгалтера, является членом Института дипломированных бухгалтеров Англии и Уэльса (ICAEW). В 1998 году получил аттестат аудитора от Министерства финансов Российской Федерации.

2004–2020 годы – партнер PricewaterhouseCoopers

С июня 2022 года по наст. вр. – независимый директор и председатель комитета по аудиту ПАО «ГМК «Норильский никель»

С 2020 года по наст. вр. – главный исполнительный директор ООО «Аксиома»

С сентября 2022 года по наст. вр. – член Совета директоров QIWI plc

Алексей Соловьев

Независимый директор

Родился в 1977 году.

В 2002 году окончил Московский государственный технический университет им. Н. Э. Баумана по специальности «информационные технологии». Изучал венчурные инвестиции в Школе бизнеса Хааса Калифорнийского университета в Беркли (США, Калифорния).

Имеет более чем 10-летний опыт работы на рынке венчурного капитала. Также является соучредителем клуба бизнес-ангелов AngelsDeck.

В 2019 году основал частную инвестиционную компанию A.Partners

С сентября 2022 года по наст. вр. – член Совета директоров QIWI plc

19

заседаний Совета директоров состоялось в 2021 году

97%

общая посещаемость заседаний

[Узнать больше о биографиях членов Совета директоров](#)

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Председатель Совета директоров



Председатель Совета директоров Компании избирается абсолютным большинством голосов членов Совета директоров. За него должен проголосовать хотя бы один независимый директор.

Срок полномочий Председателя Совета директоров Компании составляет период с даты его назначения до первого заседания Совета директоров на второй год после его назначения. Полномочия Председателя на первоначальном сроке могут быть прекращены Советом директоров, только если он перестает являться директором по какой-либо причине или если его назначение будет аннулировано решением, принятым абсолютным большинством голосов всех директоров, занимающих на тот момент эту должность, при условии что за это проголосует как минимум один независимый директор (до тех пор, пока акции класса А выпущены и находятся в обращении).

При равенстве голосов Председатель не имеет второго или решающего голоса.

Функции Председателя Совета директоров Компании:

- ◆ созыв заседаний Совета директоров, рассылка уведомлений и материалов к ним;
- ◆ проверка кворума на заседании Совета директоров;
- ◆ открытие и ведение заседаний Совета директоров;
- ◆ подписание протоколов заседаний Совета директоров;
- ◆ созыв и проведение собраний акционеров.

Председателем Совета директоров QIWI plc с января 2020 года является ключевой акционер и сооснователь QIWI Сергей Солонин.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура


Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами


Приложения

Комитеты при Совете директоров


При Совете директоров QIWI plc действуют три комитета:



КОМИТЕТ ПО АУДИТУ



КОМИТЕТ ПО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯМ



КОМИТЕТ ПО СТРАТЕГИИ И УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ

Комитеты подотчетны Совету директоров. Их главная задача – содействие в повышении эффективности Совета директоров. Комитеты предварительно рассматривают вопросы, входящие в компетенцию Совета директоров, и дают рекомендации по ним. Они также контролируют соблюдение внутренних политик, положений и стандартов и выполнение решений, принятых Советом директоров.

- Содержание
- О Группе
- Устойчивое развитие
- Ответственное ведение бизнеса
- Корпоративное управление**
- Технологии
- Финансовая инклюзивность и клиентский опыт
- Сотрудники и корпоративная культура
- Воздействие на окружающую среду
- Взаимодействие с местными сообществами
- Приложения

КОМИТЕТ ПО АУДИТУ

Цель Комитета по аудиту – помощь Совету директоров Компании в надзоре за:

- ◆ достоверностью финансовой отчетности Компании;
- ◆ соблюдением законодательных и нормативных требований;
- ◆ квалификацией, независимостью и эффективностью независимого аудитора;
- ◆ эффективностью Службы внутреннего аудита и независимого аудитора.

Все члены Комитета по аудиту должны соответствовать требованиям, предъявляемым NASDAQ к членам комитетов по аудиту, при этом хотя бы один из членов Комитета по аудиту должен быть квалифицирован как эксперт в области финансовой отчетности.

3

независимых директора – состав Комитета по аудиту

Функции и полномочия комитета:

- ◆ назначение и надзор за работой независимых аудиторов, согласование размера их вознаграждения;
- ◆ проверка квалификации, независимости и эффективности внешних аудиторов;
- ◆ надзор за отношениями между QIWI и независимым аудитором;
- ◆ рассмотрение вопросов аудита финансовой отчетности и раскрытия информации и отчетов независимого аудитора;
- ◆ надзор за внутренним аудитором и внутренним контролем;
- ◆ надзор за функцией комплаенс, в том числе:
 - установление процедур рассмотрения обращений по теме отчетности или аудита,
 - рассмотрение конфликтов интересов и операций со связанными сторонами.

94%

посещаемость заседаний Комитета по аудиту в 2021 году

Состав и деятельность Комитета по аудиту в 2021 году

На 31 декабря 2021 года в Комитет по аудиту входили три независимых директора.

В 2021 году комитет рассматривал отчеты о рисках, отчеты по внутреннему аудиту и отчеты об эффективности внутреннего контроля QIWI.

Ключевые рекомендации Совету директоров Компании в 2021 году:

- ◆ по утверждению консолидированной финансовой отчетности Компании за 2020 год;
- ◆ по утверждению обновленной Политики по значимым рискам Группы QIWI;
- ◆ о вознаграждении независимого аудитора за 2021 год для дальнейшей рекомендации Общему собранию акционеров Компании.

Все рекомендации Комитета по аудиту были приняты и утверждены Советом директоров Компании.

[Положение о Комитете по аудиту QIWI](#)

КОМИТЕТ ПО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯМ

Цели Комитета по вознаграждениям:

- ◆ надзирать за компенсационной политикой, планами и программами льгот;
- ◆ выполнять обязанности Совета директоров по надзору за вознаграждением Главного исполнительного директора и высшего руководства;
- ◆ оценивать, утверждать и управлять компенсационными планами, политикой и программами, включая опционные программы;
- ◆ определять вознаграждение Главного исполнительного директора, главного финансового директора и внутреннего аудитора QIWI.

Комитет выстраивает планы, политики и программы вознаграждения QIWI так, чтобы привлекать и сохранять лучших сотрудников на ответственных должностях и мотивировать их на эффективную работу.

4

директора – состав Комитета по вознаграждениям

Функции и полномочия комитета:

- ◆ определение вознаграждения топ-менеджеров QIWI;
- ◆ выработка рекомендаций для Совета директоров Компании по вознаграждению Главного исполнительного директора в зависимости от выполнения задач и целей Компании;
- ◆ администрирование мотивационных и опционных программ.

88%

посещаемость заседаний Комитета по вознаграждениям в 2021 году

Состав и деятельность Комитета по вознаграждениям в 2021 году

На 31 декабря 2021 года в состав комитета входили три директора, в том числе два независимых.

Ключевые рекомендации комитета Совету директоров Компании в 2021 году:

- ◆ утвердить процедуру самооценки Совета директоров Компании и обсуждения ее результатов;
- ◆ утвердить и рекомендовать Совету директоров Компании к утверждению размер вознаграждения директоров Компании для дальнейшего обсуждения на Общем собрании акционеров;
- ◆ утвердить и рекомендовать Совету директоров Компании к утверждению размер вознаграждения Главного исполнительного директора Компании.

Все рекомендации комитета были приняты Советом директоров.

[Положение о Комитете по вознаграждениям](#)

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

КОМИТЕТ ПО СТРАТЕГИИ И УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ

Цель Комитета по стратегии и устойчивому развитию:

- ♦ оценка стратегических планов развития, бизнес-планов, основных финансовых и инвестиционных предложений и других существенных вопросов, которые влияют на развитие QIWI plc и ее дочерних компаний;
- ♦ определение приоритетных областей, стратегических целей и основных принципов стратегического развития QIWI plc и ее дочерних компаний;
- ♦ определение стратегических приоритетов и руководящих принципов устойчивого развития и мониторинг реализации экологической, социальной стратегии и стратегии управления.

Комитет разрабатывает положения и контролирует выполнение стратегии устойчивого развития.

4

директора – состав Комитета по стратегии и устойчивому развитию

Функции и полномочия комитета:

- ♦ вынесение на рассмотрение Совета директоров предложений по планам стратегического развития QIWI, бизнес-планам и годовым бюджетам;
- ♦ определение приоритетных целей деятельности Группы QIWI;
- ♦ рассмотрение и вынесение предложений по существенным инвестиционным и финансовым планам, сделкам M&A;
- ♦ оценка планов запуска проектов на новых рынках;
- ♦ рассмотрение планов в области управления персоналом, ИТ и маркетинга.

100%

посещаемость заседаний Комитета по стратегии и устойчивому развитию в 2021 году

Состав и деятельность Комитета по стратегии и устойчивому развитию в 2021 году

На 31 декабря 2021 года в Комитет по стратегии и устойчивому развитию входили четыре директора, в том числе три независимых.

Ключевые рекомендации комитета Совету директоров в 2021 году:

- ♦ утвердить и рекомендовать Совету директоров Компании к утверждению бизнес-стратегию QIWI на 2021–2023 годы;
- ♦ утвердить и рекомендовать Совету директоров Компании к утверждению среднесрочный план на 2021–2023 годы;
- ♦ утвердить стратегии для каждого бизнес-направления Компании.

Все рекомендации Комитета по стратегии и устойчивому развитию были приняты Советом директоров.

[Положение о Комитете по стратегии и устойчивому развитию](#)

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Высшее руководство

К высшему руководству Группы QIWI относятся:

ГЛАВНЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

ГЛАВНЫЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ ДИРЕКТОР

ГЛАВНЫЙ ФИНАНСОВЫЙ ДИРЕКТОР

ГЛАВНЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

Совет директоров имеет право периодически делегировать свои права и обязанности Главному исполнительному директору.

Главный исполнительный директор назначается абсолютным большинством голосов членов Совета директоров сроком с даты его назначения до первого заседания Совета директоров в течение второго года после его назначения. Полномочия Главного исполнительного директора на первоначальном сроке могут быть прекращены Советом директоров, только если Главный исполнительный директор перестает являться директором по какой-либо причине или если его назначение будет аннулировано решением, принятым абсолютным

большинством голосов всех директоров, занимающих на тот момент эту должность.

Главный исполнительный директор Компании избирается из членов Совета директоров Компании.

Главный исполнительный директор отвечает за всю текущую деятельность Компании. Он принимает решения по всем сделкам, не требующим одобрения Общего собрания акционеров или Совета директоров.

В июне 2021 года на эту должность назначен Андрей Протопопов, раньше возглавлявший сегмент «Платежные сервисы». Подробнее о биографии Андрея Протопопова – в разделе [«Совет директоров»](#).

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

ГЛАВНЫЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ ДИРЕКТОР

Главный операционный директор QIWI plc отвечает за комплаенс, юридический и операционный контроль.

Мария Шевченко

Родилась в 1976 году.

В 1998 году окончила Всероссийский заочный финансово-экономический институт по специальности «финансы и кредит». Владеет степенью MBA в финансах.

Имеет опыт работы на руководящих должностях по направлениям стратегии и операционной деятельности в банковском секторе.

2016–2019 годы – заместитель председателя правления, главный операционный директор АО «Альфа-Банк»

Январь – май 2019 года – советник QIWI по взаимодействию с органами власти

С марта 2019 года по наст. вр. – председатель Совета директоров КИВИ Банка

С января 2020 года по наст. вр. – Главный операционный директор QIWI

ГЛАВНЫЙ ФИНАНСОВЫЙ ДИРЕКТОР

Главный финансовый директор QIWI отвечает за финансовую деятельность Компании, стратегию, инвестиции, а также сделки M&A.

Алексей Мащенко

Родился в 1979 году.

В 2001 году окончил Санкт-Петербургский государственный университет по специальности «экономика и управление на предприятии». Имеет степень MBA, полученную в бизнес-школе INSEAD.

Член Ассоциации дипломированных сертифицированных бухгалтеров. Опыт работы в финансах и управлении инвестициями – больше 20 лет. Получил квалификацию инвестиционного менеджера по стандартам Международной некоммерческой ассоциации профессионалов в области финансовых рынков.

2017–2020 годы – заместитель генерального директора ООО «Русская рыбопромышленная компания»

С 2021 года по наст. вр. – Главный финансовый директор QIWI

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Вознаграждение органов управления

GRI 102-35, 102-36



Порядок вознаграждения органов управления определяют Устав Компании и Политика компенсаций и вознаграждений Группы QIWI.

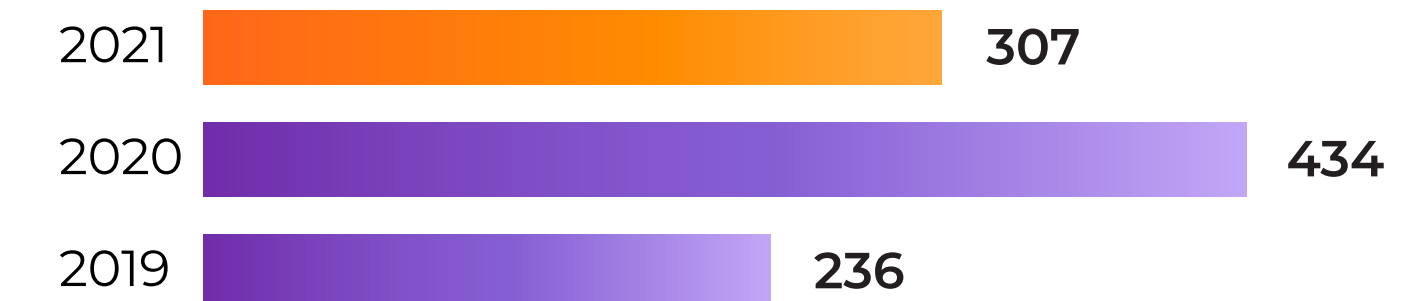
Размер вознаграждения членов Совета директоров утверждают акционеры на Общем собрании акционеров простым большинством голосов. Компания возмещает директорам накладные расходы, связанные с участием в заседаниях Совета директоров, например транспортные расходы.

Размер вознаграждения Главного исполнительного директора определяет Совет директоров по рекомендации Комитета по вознаграждениям.

В 2021 году совокупное вознаграждение членов Совета директоров и высшего руководства составило 307 млн руб.

В 2021 году профессиональная ответственность всех наших директоров была застрахована.

ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ОРГАНОВ УПРАВЛЕНИЯ, МЛН РУБ.



Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

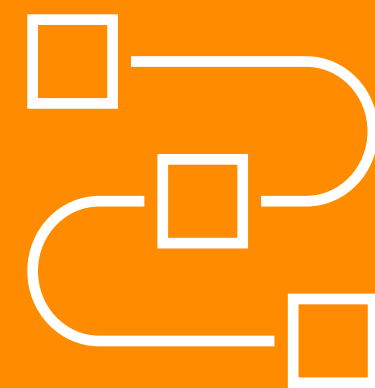
Система управления рисками и внутреннего контроля

GRI 102-11, 102-15, 102-30

Система управления рисками

Наш подход к управлению рисками отражает Политика по значимым рискам Группы QIWI, утвержденная Советом директоров в 2021 году. Она определяет порядок идентификации, оценки и процесс управления значимыми рисками.

Системы управления рисками и капиталом КИВИ Банка соответствуют требованиям Банка России к внутренним процедурам оценки достаточности капитала^{1,2}.



Управление рисками – неотъемлемая часть процесса управления Группой QIWI, неразрывно связанная с выполнением стратегии и распределением бюджетов.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

¹ Указание Банка России от 15 апреля 2015 года № 3624-У.

² С марта 2022 года в соответствии с [решением](#) совета директоров Банка России информация о принимаемых банками рисках и управлении рисками и капиталом не раскрывается в открытых источниках.

РИСКИ, КОТОРЫМ ПОДВЕРЖЕНА ГРУППА QIWI

Вид риска	Описание факторов риска	Меры по управлению риском
СТРАТЕГИЧЕСКИЙ РИСК	<p>Ошибки при разработке и выполнении стратегии и отсутствие должной реакции на изменение внешних факторов могут негативно сказаться на результатах Группы</p>	<p>В Группе выстроена эффективная и прозрачная модель корпоративного управления. Мы постоянно совершенствуем систему принятия решений и делегирования полномочий. Мы обеспечиваем своих инвесторов и акционеров необходимой информацией и оперативно реагируем на изменения внутренних и внешних факторов. При разработке стратегии развития мы учитываем факторы, способные помешать нашей работе и осложнить достижение наших целей. Также мы ежеквартально проводим ревью текущих стратегических результатов.</p>
КРЕДИТНЫЙ РИСК	<p>Невыполнение обязательств заемщиком или контрагентом может причинить убытки Группе</p>	<p>Наши финансовые активы состоят в основном из торговой дебиторской задолженности, выданных кредитов, денежных средств и краткосрочных инвестиций.</p> <p>Мы работаем по предоплате. Наши дебиторы – проверенные партнеры с положительной деловой историей. Лимиты для них устанавливаются в зависимости от объемов совместной деятельности.</p> <p>Денежные средства хранятся в банках с высоким уровнем надежности.</p> <p>Краткосрочные долговые ценные бумаги включают корпоративные и государственные облигации. Мы учредили кредитный комитет, который разрабатывает и утверждает общие принципы кредитования и принимает специальные меры для снижения кредитного риска, например сокращение кредитных лимитов для ненадежных клиентов и более продвинутые модели оценки новых заемщиков. Мы сформировали качественный портфель цифровых банковских гарантий, выданных в основном в рамках Федерального закона № 44-ФЗ.</p>
РИСК КОНЦЕНТРАЦИИ	<p>Чрезмерная концентрация однородных финансовых инструментов, кредиторов, источников ликвидности и т. д. может привести к возникновению финансовых потерь</p>	<p>Мы избегаем чрезмерной концентрации однородных финансовых инструментов. Для этого мы устанавливаем и контролируем соблюдение лимитов их использования.</p>

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Вид риска	Описание факторов риска	Меры по управлению риском
ОПЕРАЦИОННЫЙ РИСК	<p>Ненадежность внутренних процедур управления, отказ информационных и иных систем, влияние внешних событий могут привести к убыткам.</p> <p>Операционный риск включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ риск информационной безопасности; ◆ риск информационных систем; ◆ риск внутреннего и внешнего мошенничества; ◆ риск персонала; ◆ правовой риск; ◆ операционный риск платежной системы 	<p>Чтобы снизить операционный риск, мы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ регламентируем и контролируем проведение операций; ◆ своевременно обновляем регламенты, формы внутренних документов и договоров; ◆ автоматизируем процессы и алгоритмизируем сделки; ◆ разграничиваем функции, ответственность и полномочия сотрудников при проведении сделок; ◆ обеспечиваем физическую безопасность объектов и материальных активов; ◆ резервируем информацию в информационных системах и контролируем качество данных; ◆ разделяем права доступа к информации и информационным системам, использованию материальных и нематериальных активов; ◆ противодействуем неправомерному использованию инсайдерской информации и защищаем персональные данные; ◆ повышаем риск-культуру работников.
РИСК НЕСООТВЕТСТВИЯ	<p>Несоблюдение законодательства, применение санкций российскими и международными надзорными органами может привести к убыткам</p>	<p>Чтобы контролировать этот риск, мы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ ведем аналитическую базу; ◆ тщательно контролируем разработку и согласование внутренних нормативных документов; ◆ анализируем все новые и существующие продукты и процедуры, новые и изменившиеся хозяйственные или клиентские отношения.
ВАЛЮТНЫЙ РИСК	<p>Неблагоприятное изменение курсов иностранных валют может ухудшить финансовое положение Группы</p>	<p>Мы поддерживаем сбалансированную структуру валютных активов и пассивов и сохраняем длинную валютную позицию, чтобы избежать существенных валютных переоценок.</p>

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Вид риска	Описание факторов риска	Меры по управлению риском
РИСК ЛИКВИДНОСТИ	Неспособность Группы финансировать свою деятельность может привести к невозможности исполнения обязательств	Группа располагает достаточными остатками денежных средств и хранит их в диверсифицированных портфелях ликвидных инструментов, таких как государственные облигации, корреспондентский счет в Банке России и депозиты овернайт в коммерческих банках с высоким рейтингом. Это дает нам возможность быстро и уверенно реагировать на непредвиденные потребности в ликвидности.
ПРОЦЕНТНЫЙ РИСК	Неблагоприятное изменение процентных ставок может повлечь финансовые потери	Мы отслеживаем рыночные процентные ставки и своевременно их пересматриваем. Группа не владеет существенным объемом пассивов, чувствительных к изменению процентных ставок, и не несет значительных процентных расходов.
РЫНОЧНЫЙ РИСК	Неблагоприятное изменение рыночных цен финансовых инструментов торгового портфеля может привести к убыткам	Мы поддерживаем уровень рыночного риска, определенный стратегией Группы. QIWI использует инструменты VAR (value at risk) и лимиты стоп-лосс, которые устанавливаются аппетитом Группы к риску и принципами портфельных инвестиций, утвержденными Советом директоров.
СТРАНОВОЙ РИСК	Неисполнение иностранными контрагентами обязательств, ограничение деятельности Группы в иностранных государствах и затруднение доступа к валюте долга могут привести к убыткам	При заключении договоров и проведении операций с нерезидентами мы учитываем особенности законодательства страны контрагента. Мы отслеживаем изменение рейтингов стран контрагентов-нерезидентов, законодательства России и стран-контрагентов, изучаем макроэкономические условия финансовой среды.
РЕПУТАЦИОННЫЙ РИСК	Негативное восприятие Группы заинтересованными сторонами, которые способны повлиять на деловые отношения Группы и ее доступ к источникам финансирования, может повлечь возникновение убытков	Мы соблюдаем Кодекс этики и делового поведения, требования антикоррупционной политики, законодательства и регулирующих органов, договорные обязательства перед клиентами, кредиторами и контрагентами, а также требования к раскрытию информации.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

ИДЕНТИФИКАЦИЯ ЗНАЧИМЫХ РИСКОВ

Мы оцениваем значимость всех рисков согласно Политике в отношении значимых рисков Группы QIWI.

Перечень значимых рисков пересматривается ежегодно или при выявлении новых значимых рисков.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАЧИМЫМИ РИСКАМИ

Управление значимыми рисками ведется через систему показателей риск-аппетита Группы. Порядок установления, одобрения, мониторинга и пересмотра показателей риск-аппетита и действия при нарушении метрик определяют утвержденные процедуры Группы.

Для каждого риска, признанного значимым, устанавливаются показатели риск-аппетита.

Параметры определения риск-аппетита:

- ◆ методика расчета;
- ◆ периодичность расчета и мониторинга;
- ◆ источники и порядок предоставления информации для расчета.

Для каждой риск-метрики определяются сигнальные и лимитные зоны:

- ◆ зеленая – устанавливается на основании экспертной оценки с учетом стратегии развития, исторических данных и лучших международных практик;
- ◆ желтая – свидетельствует о выходе риска за пределы зеленой зоны и наличии времени для исправления ситуации;
- ◆ красная – требуются экстренные меры.

В соответствии с параметрами риск-аппетита ведется мониторинг показателей. Метрики риск-аппетита могут пересматриваться в течение года:

- ◆ при запуске новых продуктов и изменении направлений деятельности;
- ◆ при выявлении заметных отклонений от бюджета или нарушений лимитов.

ИЗМЕНЕНИЕ РИСК-ЛИМИТОВ В 2022 ГОДУ

Геополитическая ситуация требует особого внимания к рискам. Мы ужесточили требования к анализу цифровых банковских гарантий и кредитов на исполнение контрактов.

Например, при выдаче кредита или гарантии теперь учитываются доля контракта на закупку импортных товаров или оборудования и объем валютной выручки клиента.

Мы устанавливаем лимиты рисков на контрагентов таким образом, чтобы избежать значительной концентрации.

Все эти меры позволили нам оперативно отреагировать на ситуацию и не допустить существенных потерь.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

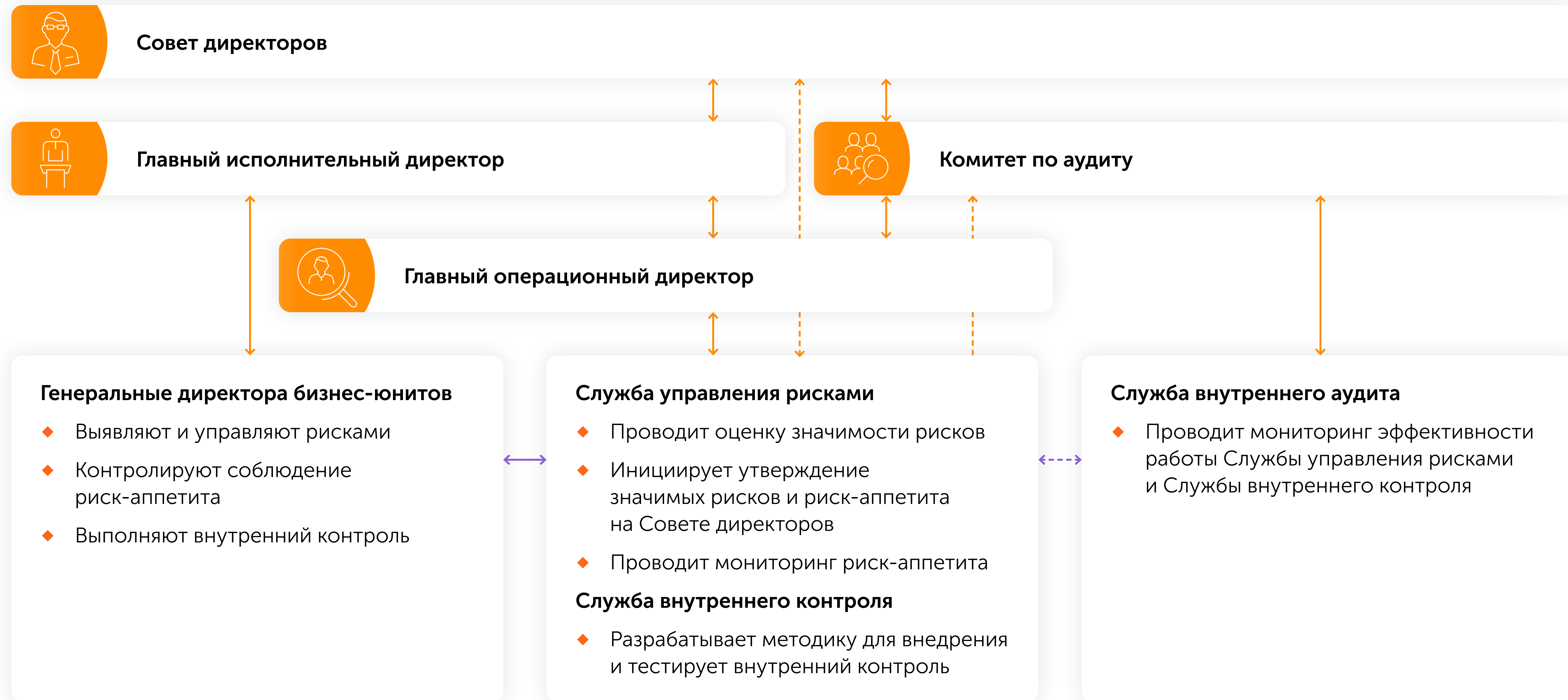
Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

СХЕМА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ И ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ ГРУППЫ QIWI



Условные обозначения

- ↔ (solid orange) — Исполнение и подотчетность
- ↔ (dashed orange) — Подотчетность и утверждение
- ↔ (dotted orange) — Подотчетность
- ↔ (solid purple) — Оценка и мониторинг рисков
- ↔ (dashed purple) — Мониторинг эффективности

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Система внутреннего контроля

GRI 102-11



Мы выстроили надежную систему внутреннего контроля с учетом лучших практик. Ее эффективность подтверждают оценки внешних аудиторов.

ТЕСТИРОВАНИЕ И ОЦЕНКА СИСТЕМЫ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

Подход к внутреннему контролю в Группе QIWI отражает Политика о системе внутреннего контроля (СВК) Группы. Она основана на модели COSO¹.

За внутренний контроль отвечают руководство и владельцы бизнес-процессов.

Тестирование внутреннего контроля QIWI обеспечивает Служба внутреннего контроля от имени и по заданию Главного исполнительного директора CEO. Внешние аудиторы проводят собственную оценку эффективности СВК Группы. На 30% они полагаются на результаты тестирования СВК силами Группы.

Инфраструктура СВК для описания бизнес-процессов, рисков, контрольных процедур, процессов тестирования внутреннего контроля и сохранения результатов оценки разработана в системе «1С:Документооборот». Внешние аудиторы получают доступ к ней для тестирования внутреннего контроля.



Владельцы контролей и бизнес-процессов проводят самооценку контрольных процедур 31 марта и 31 декабря каждого года.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

¹ Модель COSO-2013 Internal Control Framework – методика внутреннего контроля, разработанная Комитетом организаций – спонсоров Комиссии Тредвея и направленная на обеспечение «разумной уверенности» в достижении компанией эффективности и продуктивности операций, достоверности финансовой отчетности и соблюдения законов и нормативных актов.

Служба внутреннего контроля ежегодно готовит перечень внутренних контролей для тестирования согласно оценке рисков, проводит тестирование, документирует результаты и определяет эффективность дизайна¹ и операционную эффективность² этих процедур.

Для тестирования внутреннего контроля применяются:



Методология оценки рисков контрольных процедур



Методология тестирования СВК Группы

По результатам тестирования с владельцами бизнес-процессов и контрольных процедур согласуются планы и сроки мероприятий по исправлению недочетов. Затем проводится повторное тестирование контрольных процедур для подтверждения эффективности внутреннего контроля на отчетную дату.

Руководитель Службы внутреннего контроля каждый квартал выносит результаты тестирования внутреннего контроля на рассмотрение Комитета по аудиту.

В 2021 году внешним аудитором QIWI по стандартам PCAOB выступала компания ООО «ЦАТР – Аудиторские услуги» (ранее – ООО «Эрнст энд Янг Внешаудит»)³.

Отчеты об эффективности СВК Группы от руководства Компании и от внешних аудиторов за 2021 год приведены [в форме 20-F](#). Внутренний контроль финансовой отчетности Группы QIWI на основе критериев COSO на 31 декабря 2021 года признан эффективным.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

¹ Оценка дизайна контрольных процедур – проверка того, как контроль закрывает выделенные риски бизнес-процессов. Проводится СВК Группы совместно с внешними аудиторами в форме интервью, видеозаписи которых сохраняются.

² Оценка операционной эффективности – проверка того, что в отчетный период контроль работает в соответствии с дизайном. СВК выбирает объекты для тестирования согласно Методологии тестирования СВК Группы.

³ С 2022 года внешним аудитором финансовой отчетности Группы является компания Kapt.

Технологии



Технологическая платформа

SASB TC-SI-000.B, TC-SI-000.C, TC-SI-550a.1, SASB FN-CB-510a.1, TC-SI-520a.1

Все наши сервисы объединяет общая запатентованная платформа QIWI Platform. Она позволяет нам обслуживать электронные и классические платежи по банковским картам и переводы.

Продукты Группы используют основную процессинговую систему QIWI как общую платформу. Это возможно благодаря единой системе разработки приложений – QIWI Platform. Ее производительность составляет более 100 млн транзакций в месяц, что оценивается как очень высокий показатель.

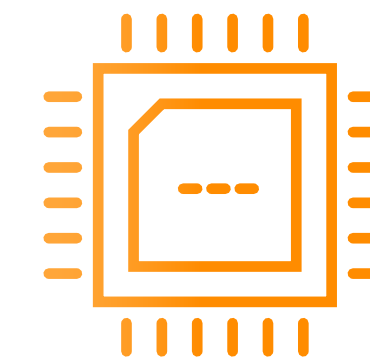
Центральный элемент нашей ИТ-системы – облако QIWI Private Cloud, которое опирается на систему геораспределенных дата-центров.

Дата-центры объединены с помощью выделенных, надежно защищенных, дублированных каналов связи и способны независимо друг от друга поддерживать производительность всех систем. Это обеспечивает требуемую отказоустойчивость и стабильную работу платежных сервисов.

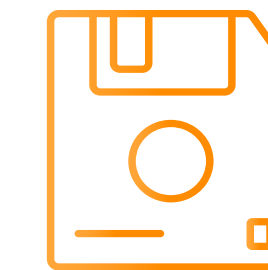
Чтобы обеспечить доступность наших сервисов, мы используем передовые технологии кластеризации¹ и отказоустойчивости, основанные на наших собственных разработках и решениях лидеров рынка. В распоряжении Группы – распределенная сеть хранения данных и развитый инструментарий для защиты от атак типа DDoS.

В киосках QIWI внедрено собственное программное обеспечение – Maratl. Оно использует специальные методы защиты кода и собственные трехэтапные сетевые протоколы криптографической защиты для безопасного подключения и обмена данными с любой открытой сетью. Киоски не соединены друг с другом, что снижает сетевые риски. Вся инфраструктура киосков сертифицирована в соответствии с PA-DSS².

ЗАКУПКИ В СФЕРЕ ИТ В 2021 ГОДУ



220 млн руб.
затраты на покупку
ИТ-оборудования (+19%)



212 млн руб.
затраты
на программное
обеспечение (+43%)

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

¹ Кластеры – группа серверов, объединенных каналами связи.

² От англ. Payment Application Data Security Standard – стандарт безопасности данных платежных приложений.

Разработка новых сервисов и приложений

КЛЮЧЕВЫЕ ЦЕННОСТИ QIWI ПРИ РАЗРАБОТКЕ ТЕХНОЛОГИЙ



Производительность



Предсказуемость



Качество



Оперативность

Наша архитектура обеспечивает кратчайший путь от начала разработки до внедрения. Мы используем мультисервисную архитектуру, собственную систему управления, программно-определяемые сети и инфраструктуру. Вся разработка ведется в QIWI Private Cloud. Независимые кросс-функциональные команды разработчиков

работают по принципу самоуправления. При необходимости их ресурсы можно быстро перераспределить. Это позволяет нам непрерывно и точно вносить изменения в свои продукты и выпускать до 50 релизов в день. Такие результаты пока недостижимы для большинства платежных компаний.

550
микросервисов

20+
независимых команд разработчиков

42%
микросервисов с собственными базами данных

>50
релизов в день

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Кибербезопасность

GRI 102-15, 103-1, 103-2

Мы отвечаем перед клиентами за безопасность конфиденциальных данных, в том числе их платежной и личной информации. QIWI использует лучшие практики для обеспечения информационной безопасности и анализирует транзакции в режиме реального времени.

Подход QIWI к обеспечению информационной безопасности и защиты данных

Политика информационной безопасности QIWI основана на требованиях международных стандартов¹. Она распространяется на все компании Группы.

Мы оцениваем соответствие компаний требованиям информационной безопасности по собственной методике. В 2021 году с помощью независимых экспертов мы провели оценку соответствия нашей инфраструктуры внутренней политике информационной безопасности.

По итогам аудита мы оцениваем эффективность системы управления информационной безопасностью.

МЫ ПРОХОДИМ:

- ◆ внешний аудит соответствия стандарту Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) – для компаний Группы, которые обрабатывают карточные платежи;
- ◆ процедуры аудита по стандартам PCAOB;
- ◆ внешний аудит соответствия стандарту Payment Card Industry 3-D Secure (PCI 3DS);
- ◆ внешний аудит платежных приложений на соответствие стандарту Payment Application Data Security Standard (PA-DSS);
- ◆ аудит соответствия требованиям безопасности SWIFT;
- ◆ внешний аудит соответствия стандарту ISO/IEC 27002:2022 Information security, cybersecurity and privacy protection – Information security controls каждые два года.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

¹ ISO: IEC 27002, PCI DSS, GDPR.

Решения для сохранности данных клиентов

ДЛЯ ЗАЩИТЫ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ И ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ УТЕЧЕК МЫ ИСПОЛЬЗУЕМ:

- ◆ непрерывный мониторинг на основе Системы управления информацией и событиями в области безопасности (SIEM) и Ситуационного центра информационной безопасности (SOC);
- ◆ усовершенствованную систему предотвращения вторжений (IPS/IDS) для защиты критически важных ресурсов;
- ◆ средства криптографической защиты информации и антивирусной защиты;
- ◆ систему адаптивной защиты – брандмауэр веб-приложений (WAF), который блокирует несанкционированные или неоднозначные действия;
- ◆ разграничение доступа и разделение полномочий;
- ◆ систему безопасности на всех этапах цикла разработки и тестирования продуктов (SDLC);
- ◆ межсетевые экраны;
- ◆ средства защиты от DDoS-атак, сканеры уязвимостей;
- ◆ почтовую «песочницу» и анализатор трафика на вредоносную активность;
- ◆ систему мониторинга и контроля системы управления базами данных;
- ◆ систему защиты данных от утечек;
- ◆ двухфакторную аутентификацию пользователей при удаленной работе и работе с критическими системами.

В 2020 году во время пандемии COVID-19 нам пришлось перевести большую часть сотрудников на удаленную работу. Это создает дополнительный риск в области информационной безопасности. Чтобы сократить его, мы акцентировали внимание на защите конечных точек и провели дополнительное обучение для сотрудников.

Количество критических инцидентов после перевода сотрудников на удаленную работу не изменилось.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Управление киберрисками

Наши ключевые риски в области информационной безопасности связаны с утечкой клиентских данных и мошенничеством.

Мошенничество – несанкционированные покупки, в том числе с использованием карт, информация о которых была похищена, кража личных данных и т. д. – может привести к материальным потерям и подорвать доверие клиентов. Постоянное усложнение законодательства об обработке и передаче персональных данных повышает риск его нарушения.

Мы прилагаем максимум усилий, чтобы сократить эти риски. QIWI опирается на:

- ◆ внутреннюю Политику управления рисками информационной безопасности;
- ◆ применимые нормы регуляторов и юрисдикций;
- ◆ План обеспечения непрерывности восстановления деятельности, который учитывает все риски, связанные с перебоями в работе ИТ, ежегодно тестируется и обновляется.

ФРОД-МОНИТОРИНГ

Наша система фрод-мониторинга отслеживает информацию о платежах и авторизациях в приложениях, изменениях учетной записи и данных пользователя. Это позволяет в режиме онлайн анализировать запросы клиентов и подозрительные транзакции. В процессе эксплуатации системы регулярно проводятся разработка новых правил и оптимизация действующих.

Система позволяет использовать модели машинного обучения при анализе транзакций, обрабатывает данные и получает дополнительную информацию из внешних систем и нашего собственного центра компетенций в области технологий машинного обучения и работы с данными.

ПРОГРАММА «ЗАЩИТЫ БРЕНДА»

Мы заботимся о том, чтобы мошенники не использовали бренд QIWI для совершения противозаконных действий, а QIWI Кошелек нельзя было приобрести нелегально. Мы стараемся отслеживать нелегальные каналы, фишинговые сайты, имитирующие сайты QIWI, и обращаемся к нашим партнерам Group IB и Brand Defence для их блокировки.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Принципы обработки персональных данных определяют утвержденные Политика обработки и защиты персональных данных по Группе и политики обработки и защиты персональных данных дочерних компаний Группы с учетом требований применимого законодательства к деятельности дочерних компаний.

Согласие на обработку персональных данных включено в наши оферты. Наши сотрудники знакомы с политиками и документами, определяющими порядок обработки и защиты персональных данных, и отвечают за их соблюдение.

Мы обрабатываем данные только для достижения законных целей и не допускаем объединения баз данных для несовместимых целей.

Часть данных собирается автоматически, через файлы cookie. Пользователь получает уведомление об этом.

КИВИ Банк может поручить обработку информации третьим лицам с согласия владельца данных. Владелец может узнать, кто имеет или может получить доступ к его данным, отозвать согласие на обработку персональных данных или потребовать

ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Мы заботимся о том, чтобы наши сотрудники постоянно обновляли знания по информационной безопасности. Наши подходы:

- ◆ «QIWI Старт» – адаптационная программа для новых сотрудников, которая, помимо прочего, включает курс информационной безопасности и защиты от фишинга;
- ◆ ежегодная «Неделя безопасности» для всех сотрудников, различные мероприятия по повышению осведомленности. В частности, для разработчиков и ИТ-специалистов проводятся соревнования в формате CTF (capture the flag) по спортивному хакингу, главной целью которого является захват «флага» у соперника. Для всех сотрудников проводится геймифицированное обучение – отработка механизма

их удаления. Банк вправе продолжить обработку данных в случаях, предусмотренных действующим законодательством России.

Если владелец данных считает, что его права нарушены, он может обжаловать действия банка и обратиться с жалобой в уполномоченный орган или в суд.

обращения с карточными и персональными данными и т. д. Лучшие сотрудники QIWI получают вознаграждение – призы или внутреннюю валюту QIWI Coins, которую можно потратить в корпоративном магазине;

- ◆ ежеквартальные тестовые фишинговые атаки для проверки способности отличить фишинговый сайт от подлинного. Сотрудники, показавшие неудовлетворительный результат, проходят онлайн-тренинги;
- ◆ внутреннее и внешнее обучение для разработчиков и ИТ-специалистов под руководством сотрудников подразделения по информационной безопасности.

[Подробнее о программе «QIWI Старт»](#)

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНИХ ПРОВЕРОК

В 2021 году QIWI успешно прошла внешние проверки и получила сертификаты соответствия международным стандартам PA-DSS, PCI DSS, PCI 3DS, а также отчет о соответствии наших информационных систем ГОСТ 57580.1¹.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

¹ Стандарт, определяющий уровни защиты информации для финансовых организаций и базовый состав организационных и технических мер защиты информации.

**Финансовая
инклюзивность
и клиентский опыт**



Как мы кастомизируем платежные сервисы

SASB FN-CF-000.A, FN-CF-000.B

Мы создаем доступную платежную инфраструктуру для предпринимателей и компаний: самозанятых, таксопарков, туристических агентов. Это помогает легализации и эффективному развитию бизнеса.

Сейчас мы нацелены на освоение низкоконкурентных нишевых рынков, где есть сложности с банковским обслуживанием. Наш подход к устойчивому развитию – это финансовая инклюзивность и помощь в оздоровлении экономики. Мы верим, что эти усилия важны для заинтересованных сторон.

Сервисы для таксопарков

Мы предоставляем решение для таксопарков для моментального расчета с водителями сразу после завершения поездки. При недостаточности денежных средств на расчетном счете таксопарк может воспользоваться услугой овердрафт.

Сервисы для ресайклинга

Мы предложили среду для управления балансом, в которой можно получать платежи от контрагентов и начислять средства на банковские карты получателей. Это означает:

- ♦ экономию на операционных расходах (на хранение и инкассацию наличных);
- ♦ прозрачность финансовых потоков и выход из «серой» зоны.

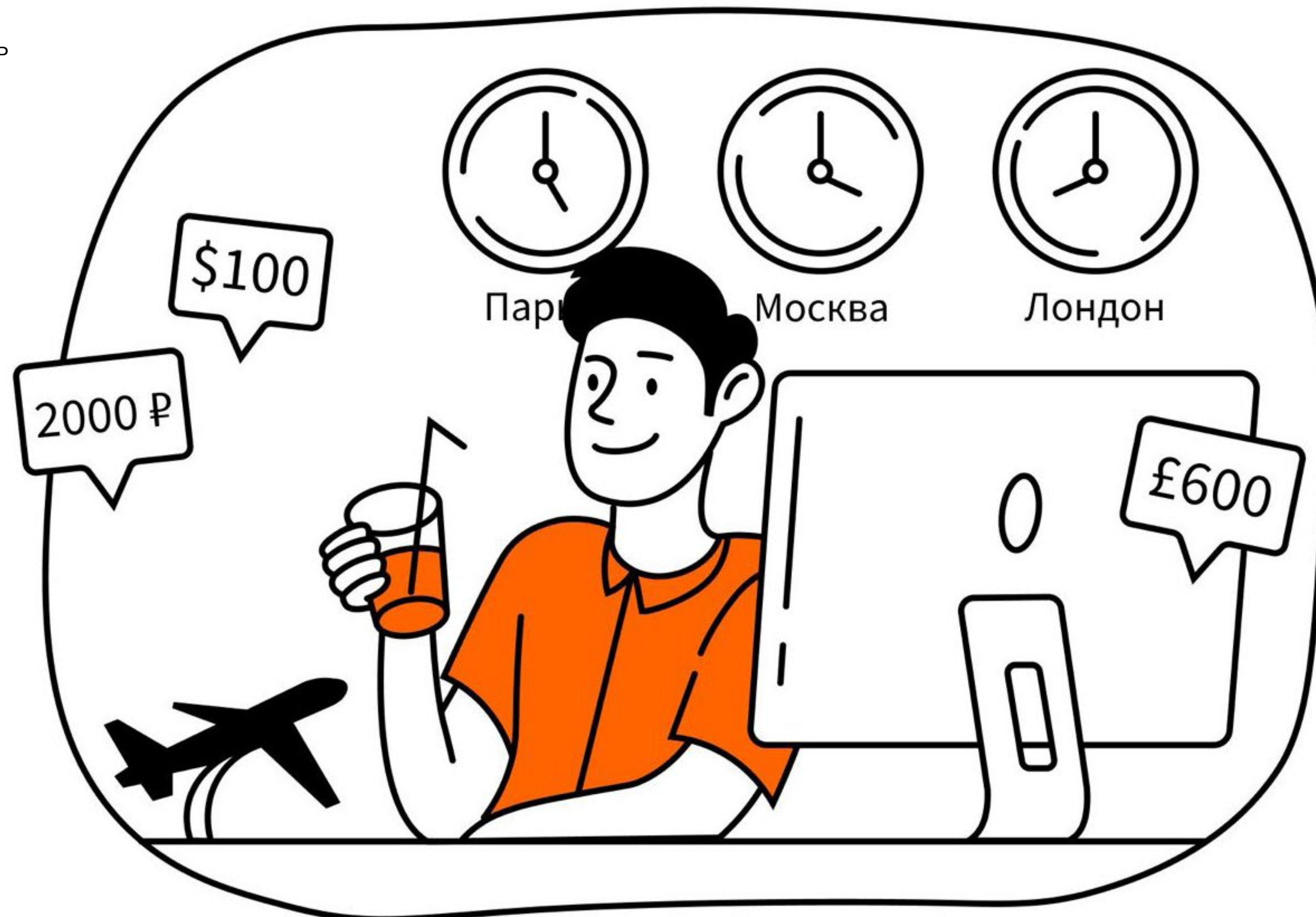
Решения для мигрантов

Возможность отправить перевод в другой регион или страну по доступной цене улучшает условия жизни людей. Отправить и получить перевод можно наличными в офисах банков-партнеров и ретейлеров, с помощью банковских карт или QIWI Кошельков, а также через систему денежных переводов CONTACT, которая входит в топ-3 крупнейших игроков России¹.

¹ По данным «Эксперт РА».

Туристический бизнес: сплитование платежей

Обычный интернет-эквайринг не позволяет быстро получать средства клиентов и автоматизировать расчеты с контрагентами: отелями, авиакомпаниями и т. д. Компании расплачиваются с поставщиками собственными средствами и вручную проводят каждый платеж, в том числе в валюте. Это большие затраты времени и труда.



Мы создали сервис, который обеспечивает быстрое зачисление средств на счет компании – за несколько часов вместо традиционных нескольких дней. Теперь удобно распределять деньги по контрагентам.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Сервисы для проверки самозанятых и приема платежей

Компании неохотно привлекают самозанятых к сотрудничеству. Чтобы сделать это, они должны:

- ♦ проверить статус самозанятого для правильного исчисления налогов;
- ♦ получить при расчетах фискальный чек для соблюдения налогового законодательства (не все платежные инструменты могут его предоставить).



Мы разработали сервис «Выплаты самозанятым» – гибкую платежную инфраструктуру, которая устраняет все эти барьеры. Сервис позволяет быстро проверять статус самозанятых, вести электронный документооборот, проводить выплаты на карты любых банков и получать фискальные чеки.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

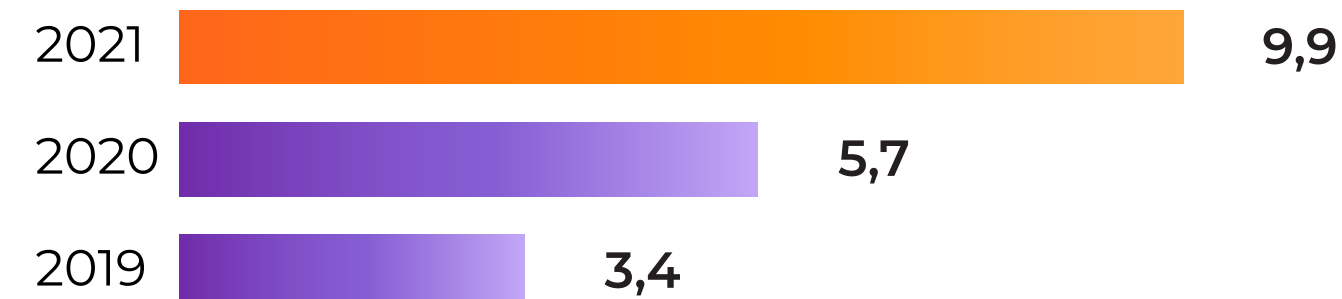
Приложения

Решения для малого бизнеса

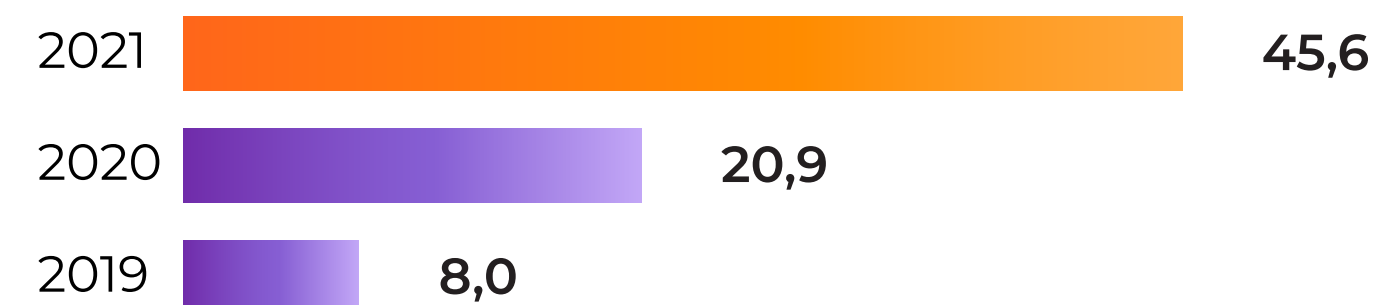
Мы финансируем малый и средний бизнес и упрощаем его участие в госзакупках. Помогаем небольшим компаниям развиваться и интегрироваться в российскую экономику.

В 2021 году мы создали финтех-платформу и расширили линейку продуктов и сервисов для малого и среднего бизнеса под брендом ROWI.

ФАКТОРИНГОВЫЙ ПОРТФЕЛЬ ROWI, МЛРД РУБ.



ЦИФРОВЫЕ БАНКОВСКИЕ ГАРАНТИИ, МЛРД РУБ.



Нашим клиентам доступны:

- ♦ факторинг – финансирование контрактов с отсрочкой платежа;
- ♦ банковские гарантии для участия в госзакупках;
- ♦ кредиты на исполнение контракта;
- ♦ кредиты для продавцов маркетплейсов.

86%

доля малого и среднего бизнеса в портфеле факторинга ROWI¹

1,3 млрд руб.

сумма кредитов, выданных малому и среднему бизнесу



¹ Исследование Ассоциации факторинговых компаний.

Обеспечение доступности финансовых услуг



Как еще мы повышаем доступность услуг

- ◆ Мы предоставляем полностью цифровые услуги. Нашим клиентам не нужно посещать офис, чтобы открыть электронный кошелек или подключиться к нашим сервисам. Получить чеки или отчет о движении средств тоже можно через интернет.
- ◆ Мы повышаем прозрачность бизнеса и обеспечиваем удобство платежных инструментов тем, кто раньше работал в основном с наличными. Наши решения упрощают формирование налоговой отчетности.
- ◆ Мы помогаем миллионам граждан оплачивать государственные и жилищно-коммунальные услуги онлайн. Это особенно важно для маломобильных граждан и людей с ограниченными возможностями здоровья.
- ◆ Мы создаем удобную инфраструктуру для наличных платежей. В отдаленных регионах России, где не развиты банковские услуги, потребность в этом еще высока.



Сервисы для отдаленных регионов

Мы участвуем в рабочей группе Банка России по расширению финансовой доступности на отдаленных и малонаселенных территориях. Мы предложили регулятору следующее.

- ◆ Внедрить удаленную фискализацию терминалов. Она нужна, чтобы дистанционно подключать множество терминалов к контрольно-кассовой технике, не встраивая в каждый терминал устройства для выдачи чеков. Так мы снизим расходы владельцев терминалов, поможем сохранить и даже увеличить количество точек приема платежей в России.
- ◆ Разрешить дистанционную упрощенную идентификацию иностранных граждан, работающих в России. Тогда они смогут пользоваться онлайн-сервисами в полном объеме и финансово поддерживать свои семьи на родине.
- ◆ Легализовать социально значимые платежи на ограниченные суммы в адрес иностранных поставщиков без идентификации. Это позволит мигрантам покупать бытовые товары на иностранных маркетплейсах, оплачивать коммунальные услуги и сотовую связь своим родным в других странах.

Обслуживание клиентов



Быстрое решение всех вопросов клиента – лучший залог долгого сотрудничества. Обратная связь от клиентов помогает нам улучшать свои сервисы и держать команду в тонусе.

Мы ежедневно общаемся с клиентами. На сайте QIWI создан раздел «Помощь», где можно найти ответы на самые частые вопросы. Клиент может позвонить на горячую линию (номер указан на главной странице сайта) или написать нам через форму обращения. Мы отвечаем на запросы круглосуточно.

НАШИ КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ:

- ◆ запросы клиентов должны рассматриваться быстро и по существу;
- ◆ мы должны оправдать ожидания клиента от сервиса.

Большую часть проблем мы решаем в течение одного дня. Мы анализируем все клиентские обращения, составляем дорожную карту и соблюдаем очередь выполнения задач.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Работа с обращениями

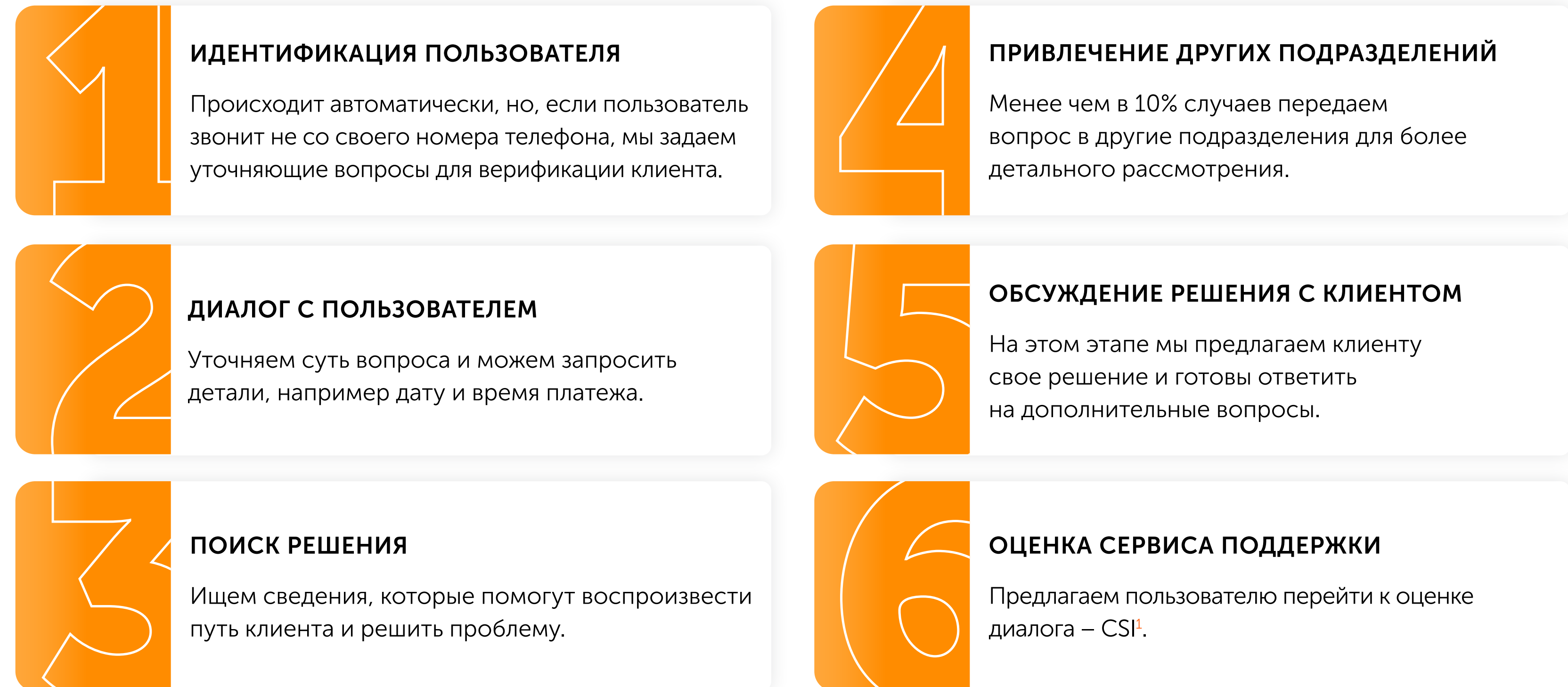
Мы стремимся быстро решать проблемы клиентов и отвечать на вопросы. Мы эффективно обрабатываем обращения и при каждой возможности улучшаем эту процедуру.

60%

проблем
клиенты решают
самостоятельно
с помощью чат-бота

Большинство обращений
связаны с совершенными
платежами или платежными
процедурами.

КАК УСТРОЕН ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ В QIWI



Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

¹ От англ. Customer Satisfaction Index – оценка удовлетворенности клиента.

Блокировка кошельков

Одна из самых частых проблем – блокировка кошельков. Это происходит по разным причинам:

- ◆ жалобы от пользователей, Банка России и других банков;
- ◆ попытки или кража денежных средств;
- ◆ выявление «дропов» – физических лиц, использующих чужие паспортные данные;
- ◆ требования подразделений фрод-мониторинга и ПОД/ФТ¹;
- ◆ использование кошелька для организации запрещенной деятельности и т. д.

Скорость разблокировки кошелька зависит от того, насколько быстро клиент может предоставить свои данные. В том числе мы проверяем фотографии документов клиента. Когда на фото закрыты важные данные, оно получилось нечетким или бликует, это может вызвать сомнения в его подлинности.

Быструю обработку запросов обеспечивают несколько подразделений: клиентский сервис, подразделения фрод-мониторинга и ПОД/ФТ. Клиентский сервис и фрод-мониторинг работают круглосуточно. Чтобы ускорить процесс и свести к минимуму ошибки при блокировке кошельков, мы выделили отдельную группу специалистов, которые занимаются только этой темой.

СИСТЕМА РЕЙТИНГОВ QIWI КОШЕЛЬКА

В 2022 году мы внедрили свою систему рейтингов, чтобы наши клиенты понимали, какие операции могут выглядеть подозрительно, и не столкнулись с блокировкой кошелька. Рейтинг транзакционной активности присваивается каждому электронному кошельку и ежедневно пересматривается.

Рейтинги QIWI Кошельков:

- ◆ «Все хорошо»;
- ◆ «Подозрительно»;
- ◆ «Все плохо».

Рейтинг определяется по итогам анализа операций. Для каждого типа операций (переводы, списания/пополнения, частота платежей и т. д.) установлен определенный лимит. При достижении критических значений кошелек блокируется. Чтобы его разблокировать, пользователю нужно заполнить специальную анкету.

Мы рассчитываем, что это поможет защитить добросовестных клиентов от блокировки кошельков по формальным основаниям.



РЕЗУЛЬТАТ

В первой половине 2022 года к нам ежемесячно поступало 25–30 тыс. обращений в сравнении с 35–40 тыс. в 2021 году.

¹ Противодействие отмыванию денег и финансированию терроризма

Повышение качества обслуживания

GRI 103-1, 103-2

Мы контролируем качество обслуживания клиентов и ежеквартально оцениваем работу технической поддержки.

Это позволяет вовремя найти и решить проблемы.

Отзывы о нашем сервисе поддержки на маркетплейсах и сайтах с отзывами пользователей отслеживает отдел маркетинга. Если о какой-то проблеме в обслуживании сообщает один пользователь, мы разбираем этот кейс. Если проблема встречается часто, мы можем поменять процесс обслуживания.

Критерии, по которым мы оцениваем работу техподдержки:

- ◆ скорость ответа на запрос;
- ◆ актуальность ответа для клиентов;
- ◆ метрики качества обслуживания:
 - CSI – оценка по результатам опроса пользователя,
 - оценка по результатам анализа кейсов супервайзерами,
 - количество жалоб клиентов.

Метрики нашего клиентского сервиса показывают, насколько просто клиенту решить свою проблему. Мы определяем тематику проблем, которые решаются в первые же сутки без повторных обращений клиента. Это помогает уменьшить трудозатраты пользователей. «Человечные» боты и автоматизация поддержки позволяют клиенту не ждать ответа оператора и бесшовно пользоваться продуктом.

Мы внимательно следим за появлением передовых решений в области клиентского сервиса и постоянно обновляем систему оценки качества обслуживания.

«У QIWI ВСЁ ПОД КОНТРОЛЕМ»

Весной 2022 года в связи с ограничениями переводов нагрузка на нашу службу поддержки выросла вдвое.

Мы решили изменить подход к организации работы. Несколько раз в день мы оценивали запросы пользователей по популярности и совместно с командой маркетинга подготовили актуальный FAQ¹. Мы разместили ссылки на него на главной странице сайта, в чате, записали голосовые сообщения для кол-центра и т. д. Через пять дней количество обращений вернулось к норме.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

¹ От англ. Frequently Asked Questions – подборка наиболее часто задаваемых вопросов и ответов на них.

Сотрудники и корпоративная культура

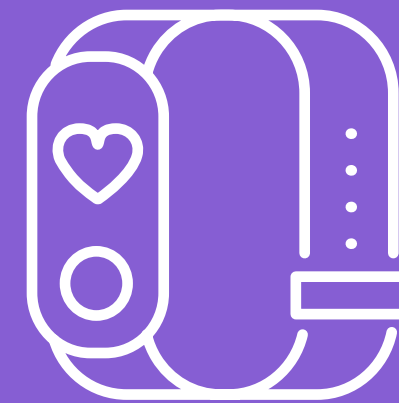


Корпоративная культура и HR-стратегия

Ключевая идея QIWI в области управления персоналом – компания для сотрудника. Мы верим, что сотрудники счастливы и вовлечены, когда у них есть возможности для самореализации. Наша задача – создать среду для творчества и устранять барьеры на пути к успеху для будущих лидеров.

Сегодня на рынке не хватает квалифицированных специалистов по финансовым технологиям, которые могут нестандартно мыслить и быстро адаптироваться под новые условия. Таких сотрудников нужно выращивать внутри компании.

QIWI всегда создавала условия для роста и развития сотрудников и обеспечивала особую среду для самореализации.



Мы создаем комфортную атмосферу, в которой у сотрудников есть личная свобода. У нас нет строгого контроля за временем прихода на работу, возможны удаленная работа или гибридный подход.

Мы сократили до минимума иерархию и бюрократию и создали плоскую организационную структуру. Уникальная среда QIWI формируется благодаря многокультурности и многообразию.

Наш подход к рекрутингу позволяет привлекать специалистов, которые одновременно сочетают высокий профессионализм, разделяют наши ценности и готовы работать в нашей гибкой и динамичной среде (мы называем таких специалистов #QIWIFIT).

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Ценности QIWI



ПОЛЬЗА

- ◆ Создавать стоимость для клиентов, сотрудников и акционеров
- ◆ Достигать результатов, которыми можно гордиться
- ◆ Принимать собственные решения, устанавливать цели и находить эффективные пути их достижения



ДРАЙВ

- ◆ Иметь достаточно энергии, чтобы мотивировать себя и команду и достигать результата
- ◆ Действовать быстро. Принимать ответственность за людей, задания и бизнес, как если бы они были твоими



КОМАНДНАЯ ИГРА

- ◆ Работать в команде, где каждый осознает свою роль, вклад и значимость
- ◆ Уважать людей, их идеи и мнения
- ◆ Общаться и взаимодействовать открыто и прозрачно на всех уровнях, развивая горизонтальные связи



ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

- ◆ Быть профессионалом и постоянно развиваться
- ◆ Находить смелые решения
- ◆ Искать возможности для нестандартных решений

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения



В нашей отрасли конкуренция за специалистов очень высока. Наши ценности делают QIWI привлекательным работодателем и укрепляют наши позиции на рынке труда.

Корпоративные ценности QIWI служат ориентиром при принятии бизнес-решений. Главное, чего мы ждем от наших сотрудников, – ответственная работа и уважение к коллегам, а от руководителей и еще – создание условий для вовлеченности и достижения целей.

Ценности Группы включены в Кодекс этики и делового поведения QIWI. В нем приведены выдержки из основных документов, регламентирующих наш подход к ответственному бизнесу. Этим подходом руководствуются все компании Группы QIWI.

Мы уверены, что уважение корпоративных ценностей и следование ESG-принципам формируют позитивный облик Группы в глазах сотрудников. Даже расставание с сотрудниками должно быть экологичным.

[Подробнее см. раздел «Кодекс этики и делового поведения»](#)

В 2021 году мы утвердили HR-стратегию QIWI. В ней сформулированы наши задачи по подбору, мотивации, развитию и обучению персонала.

Цели нашей HR-стратегии:

- ◆ прозрачная мотивация и эффективная организация;
- ◆ лидерство в развитии талантов;
- ◆ операционная эффективность и прозрачность HR-процессов;
- ◆ развитие корпоративной культуры и среды;
- ◆ сильный бренд работодателя.

Последняя цель связана также со стратегией устойчивого развития Группы.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Подбор персонала

Мы стремимся привлекать в команду лучших специалистов в соответствии с потребностями бизнеса, ценностным профилем QIWI Fit и с использованием современных ресурсов.

Мы стремимся увеличить жизненный цикл сотрудника в Группе, обеспечить его вовлеченность и создать все условия, чтобы ему не хотелось уходить.

Мы стараемся закрывать своими силами все вакансии выше начального уровня.



Наша цель – чтобы доля внутреннего найма превышала долю внешнего.

Равные возможности

Мы обеспечиваем равные возможности для сотрудников и кандидатов во всех процессах: при отборе, найме, обучении, мотивации сотрудников, решении рабочих вопросов. Дискриминация по возрасту, полу, расовой принадлежности, физическим возможностям недопустима.

При поиске и найме сотрудников мы исходим только из их соответствия нашим профессиональным требованиям и ценностному профилю. Один из приоритетных планов на 2023 год – разработка Политики о соблюдении прав человека, где будет отражен наш уважительный подход к разнообразию, инклюзивности и равенству.

Для нас приоритетно право всех сотрудников жить и работать в условиях, свободных от любой дискриминации.

Развитие и рост

Мы оцениваем возможности сотрудников и планируем их развитие в Группе. Для этого руководитель и сотрудник вместе составляют индивидуальный план развития (ИПР). Каждый квартал он корректируется при обсуждении стремлений сотрудника и дальнейших задач Группы. В зависимости от этого планируется корпоративное обучение.

У каждого сотрудника есть доступ к внутренним обучающим ресурсам, а также персональный лимит на внешнее обучение.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Команда QIWI

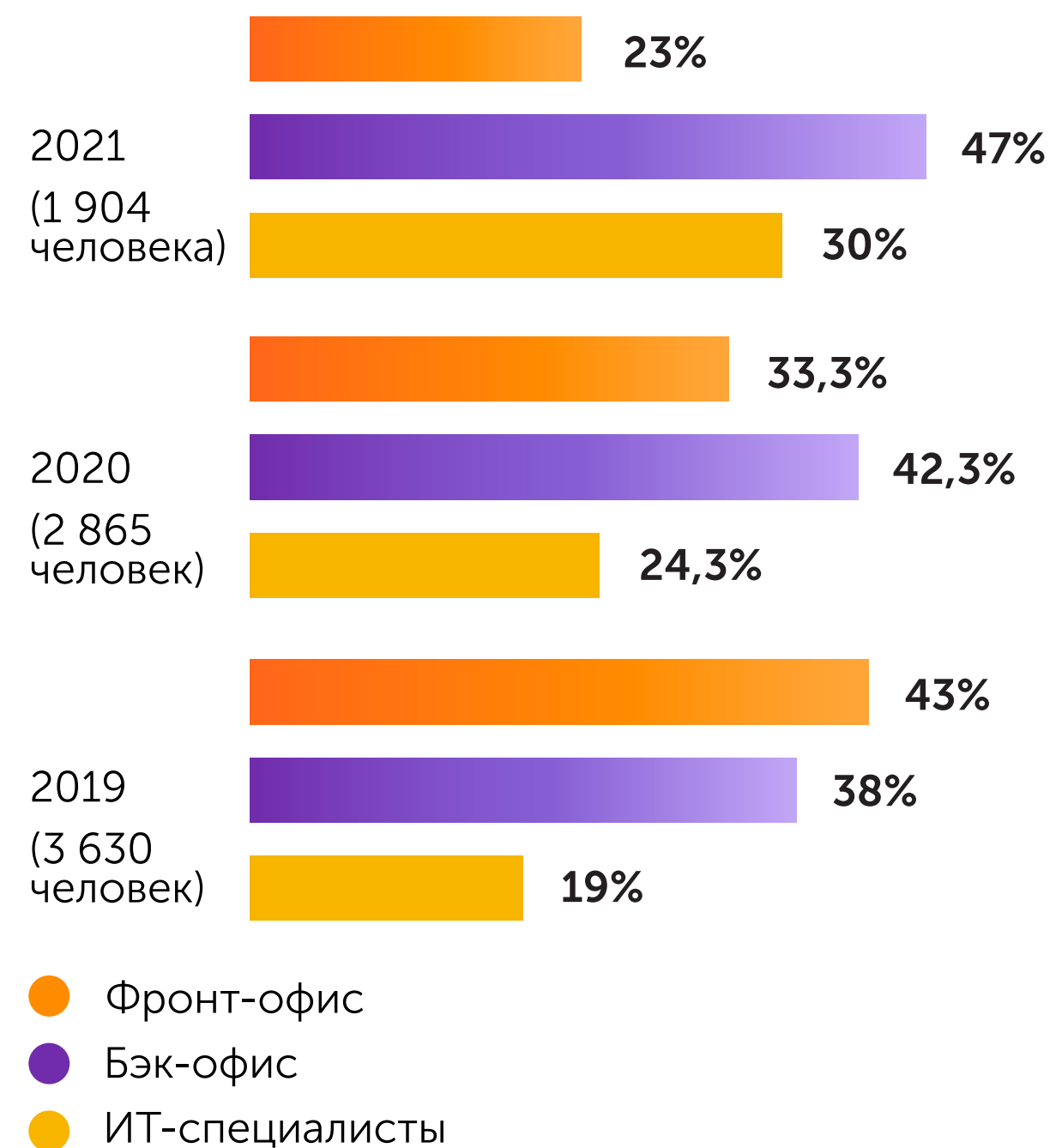
GRI 102-8, 405-1

Мы гордимся своей сбалансированной командой высококлассных специалистов.

Численность и структура персонала

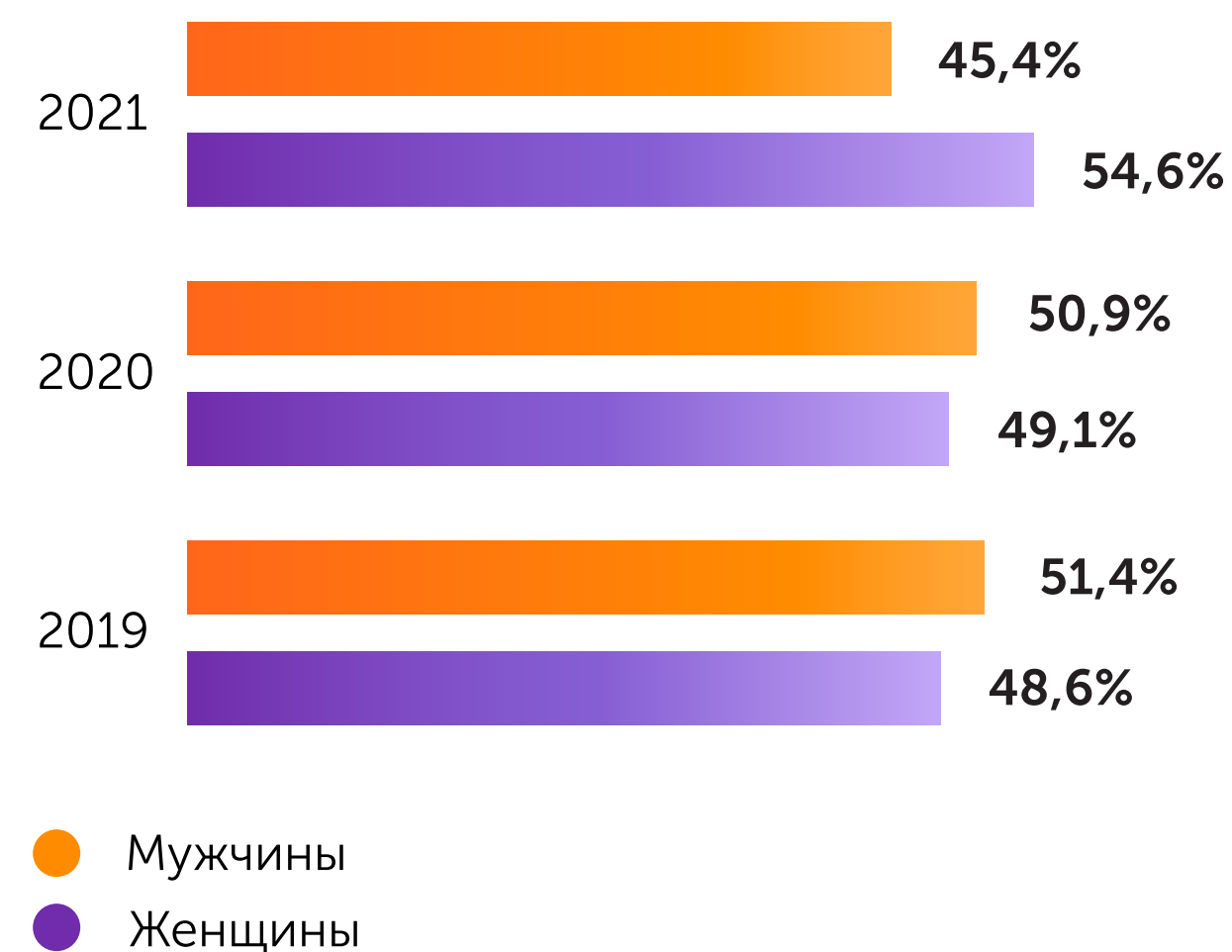
На 31 декабря 2021 года в Группе QIWI работало 1 904 сотрудника.

СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА



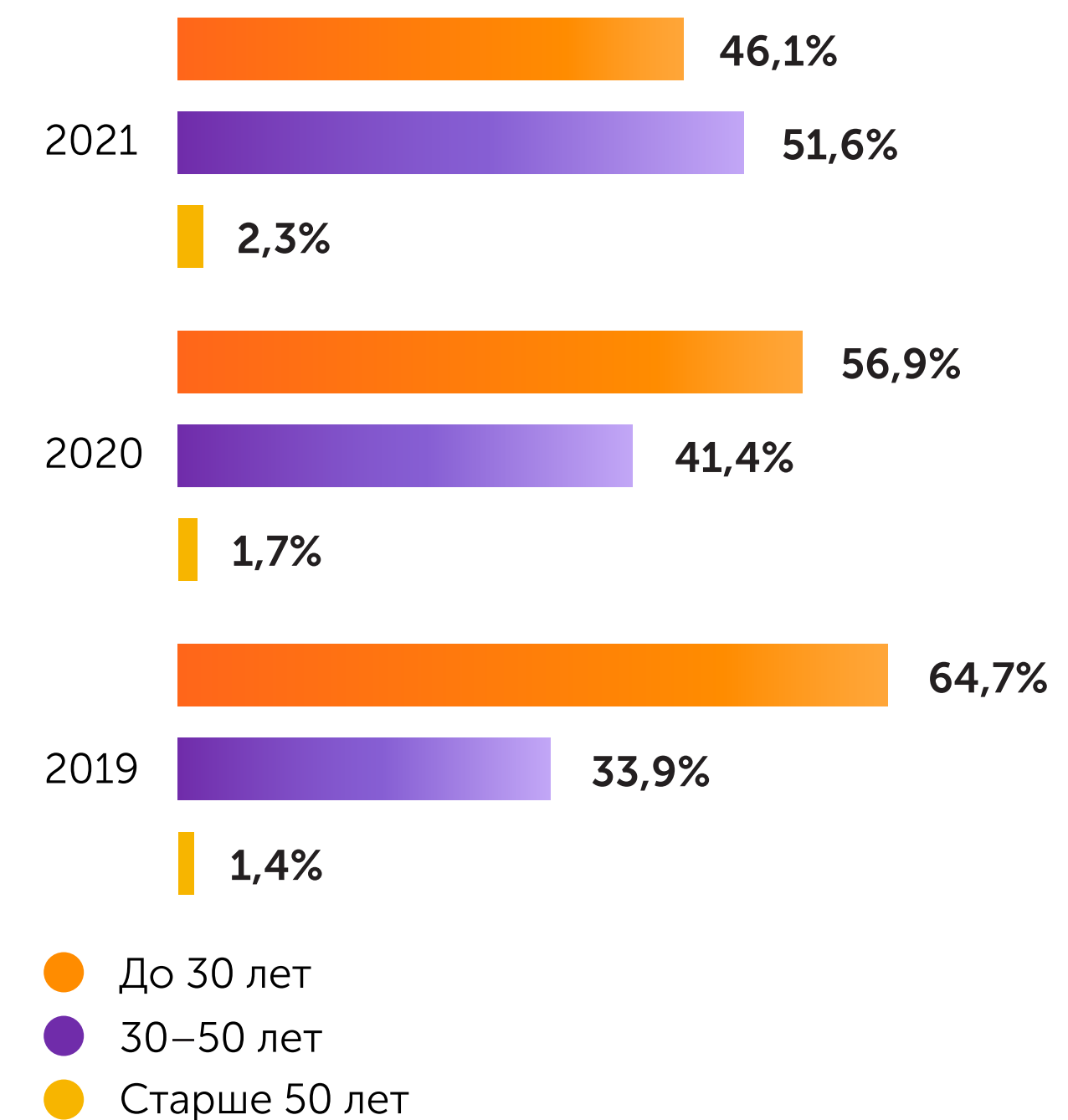
Доля женщин в персонале QIWI¹ постоянно растет.

ШТАТНЫЕ СОТРУДНИКИ В РАЗБИВКЕ ПО ГЕНДЕРУ



Также растет количество сотрудников возрастной группы 30–50 лет.

ВОЗРАСТНАЯ СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА²



¹ Данные о гендерной структуре персонала приведены без учета сотрудников проекта «Совесть», проданного в 2020 году.

² Данные о возрасте сотрудников приведены без учета компании Flocktory и международных подразделений QIWI.

Текучесть персонала

GRI 401-1

С 2019 года показатель текучности персонала в Группе заметно снизился. На это повлияли:

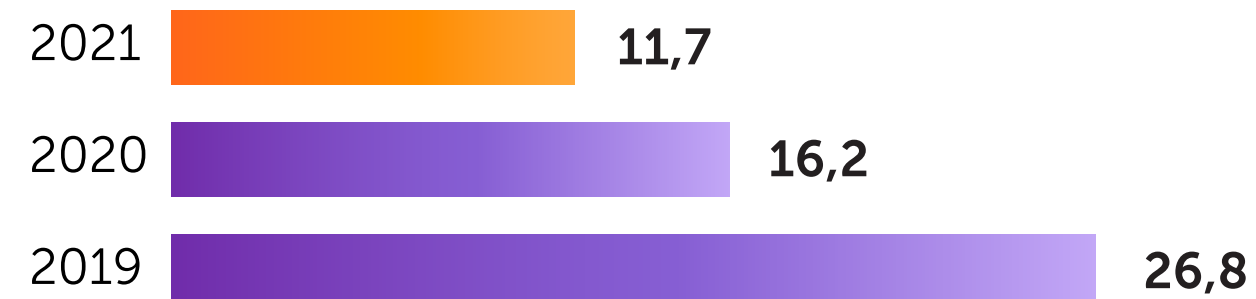
- ♦ развитие новых перспективных проектов с учетом мировых тенденций;
- ♦ расширение корпоративных бенефитов;
- ♦ сознательное выстраивание корпоративной культуры;
- ♦ создание условий для развития и самореализации сотрудников.

По нашей статистике, мужчины более активно меняют работу, чем женщины, и это касается всех возрастных групп. Зрелые сотрудники покидают Группу реже, чем их молодые коллеги.

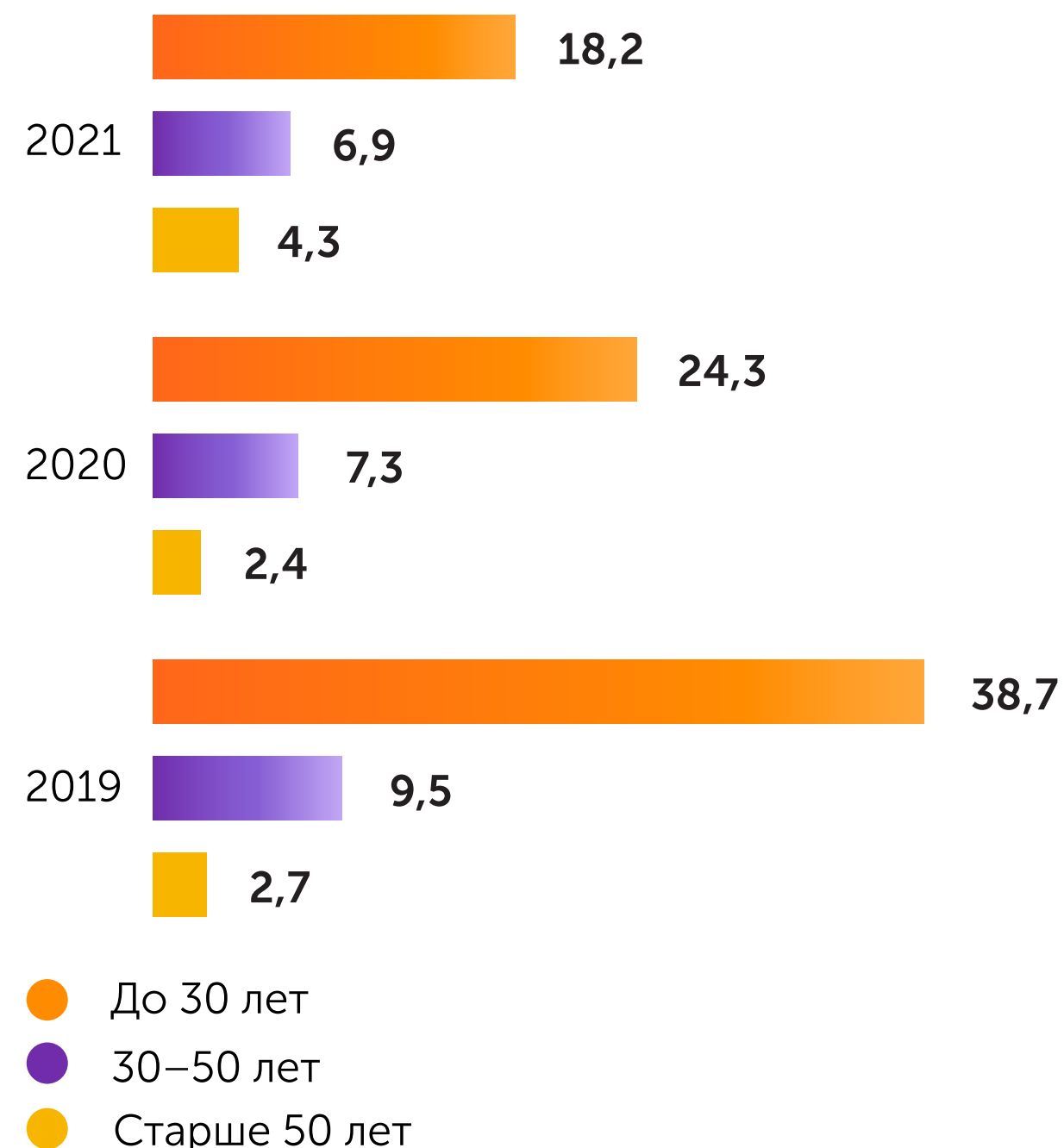
В 2021 году мы наняли 487 новых сотрудников, что в два и в пять раз меньше, чем в 2020 и 2019 годах соответственно. Высокие показатели предыдущих лет связаны с наймом персонала для проектов карт рассрочки «Совесть» и «Рокетбанка»¹. Доля принятых на работу женщин была равна или выше доли мужчин в каждой возрастной группе.

¹ Подробная половозрастная разбивка нанятых сотрудников приведена в ESG databook.

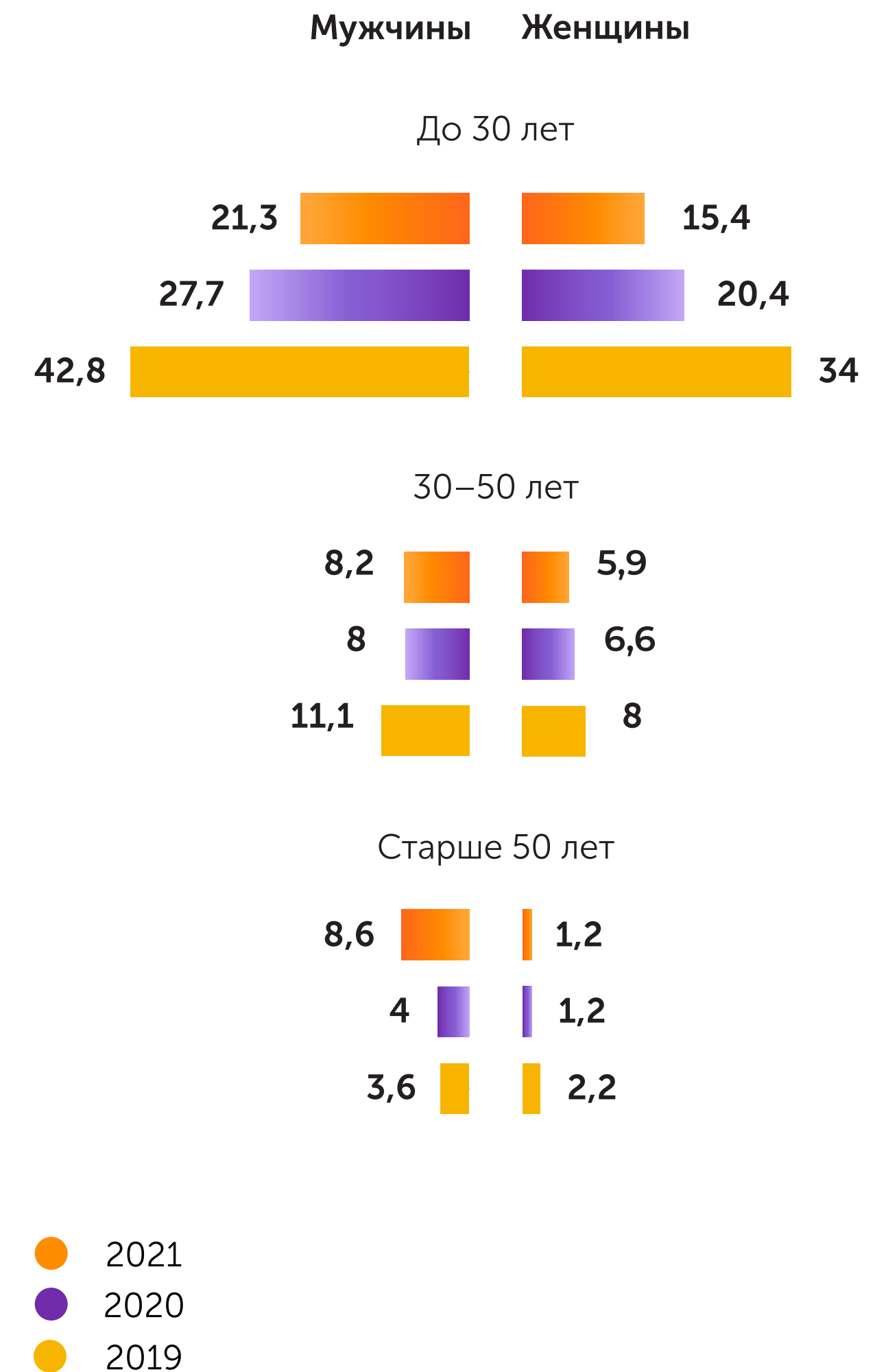
ПОКАЗАТЕЛЬ ТЕКУЧЕСТИ ПЕРСОНАЛА, %



СТРУКТУРА ТЕКУЧЕСТИ ПО ВОЗРАСТУ, %



СТРУКТУРА ТЕКУЧЕСТИ ПО ГЕНДЕРУ, %



Работа и семья

GRI 401-3

Сокращение численности персонала и увеличение доли женщин повлияли на статистику по уходу в декретный отпуск.

77% сотрудников, ушедших в декретный отпуск, продолжили работать в компаниях Группы после его завершения

СТРУКТУРА СОТРУДНИКОВ, УШЕДШИХ В ДЕКРЕТНЫЙ ОТПУСК, ПО ГЕНДЕРУ, %



Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

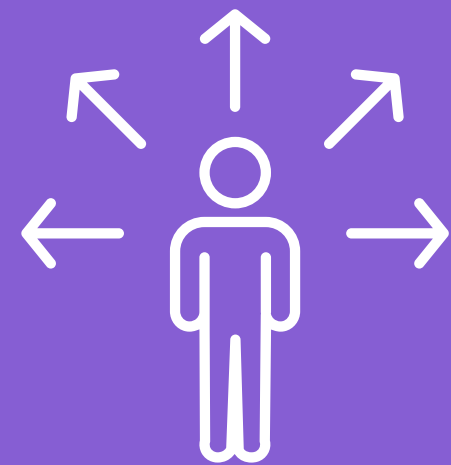
Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Система мотивации сотрудников

GRI 103-1, 103-2, 401-2



Создание прозрачной системы мотивации сотрудников – одна из стратегических целей HR-стратегии QIWI.

МАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ

Материальная мотивация делится на денежную и неденежную.

Денежная мотивация – это все финансовые поощрения: заработная плата, бонусы и премии, в том числе привязанные к результатам Группы, и разные надбавки (региональные, северные и т. д.). К денежной мотивации относится и долгосрочная мотивационная программа, включающая вознаграждения опционами, акциями, деньгами и т. д.

Неденежная мотивация – это сервисы, которыми сотрудник может воспользоваться за счет Группы. В этот пакет включены:

- ◆ внутреннее и внешнее обучение;
- ◆ участие в конференциях, выставках и круглых столах;
- ◆ сервисы для декларирования доходов от ценных бумаг;
- ◆ расширенный пакет ДМС;
- ◆ страхование от несчастных случаев и тяжелых заболеваний;
- ◆ скидки от партнеров;
- ◆ участие в спортивных мероприятиях ([см. раздел «Сообщества QIWI People»](#));
- ◆ комплексная программа well-being;
- ◆ мероприятия и тимбилдинги;
- ◆ корпоративное такси;
- ◆ мобильная служебная связь;
- ◆ материальная поддержка в сложной жизненной ситуации.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Как мы повышаем прозрачность мотивации в QIWI:

- ◆ обновляем описания должностей и проводим регрейдинг структуры (грейдинг действует с 2014 года);
- ◆ раскрываем сотрудникам рыночный уровень, относительно которого определяем оплату – как правило, она выше рынка;
- ◆ объясняем разницу между грейдами и принципы усложнения должностей;
- ◆ раскрываем понятный диапазон зарплат для каждого грейда руководителям всех уровней;
- ◆ растим и развиваем экспертность менеджеров в области компенсаций и льгот;
- ◆ ведем диагностику и оценку сотрудников, учим руководителей оценивать реальный потенциал подчиненных, составлять ИПР и планировать их будущий карьерный рост;
- ◆ развиваем школу экспертов и лидеров и институт преемников;
- ◆ делегируем менеджерам ответственность за расходы на персонал – это формирует взвешенный подход к расстановке приоритетов и помогает наладить общение с сотрудниками.

ДОЛГОСРОЧНАЯ ПРОГРАММА СТИМУЛИРОВАНИЯ

В QIWI действует программа мотивации сотрудников через компенсационные выплаты, включая опционы и акции. В 2021 году она распространялась на 30% сотрудников (топ-менеджеры, ключевые менеджеры и ключевые сотрудники), в наибольшей степени влияющих на результаты Группы. Цель программы – связать мотивацию сотрудников с результатами работы Группы и удержать их в команде.

В 2022 году в программе участвуют 340 сотрудников QIWI.

НЕМАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ

Мы обеспечиваем своим сотрудникам:

- ◆ горизонтальное и вертикальное развитие;
- ◆ гибкий график и гибридный формат работы;
- ◆ благоприятную атмосферу ([см. раздел «Концепция «Зеленый офис»](#));
- ◆ официальное трудоустройство с соблюдением Трудового кодекса Российской Федерации и предоставлением полного социального пакета;
- ◆ публичное признание достижений;
- ◆ поддержка здорового образа жизни;
- ◆ поддержка интересов, хобби и досуга.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами








Приложения

Обучение и развитие

GRI 103-1, 103-2, 404-1

Обучение и развитие сотрудников – неотъемлемая часть культуры QIWI и ключевой инструмент мотивации. Мы предлагаем сотрудникам широкий спектр обучающих инструментов и мотивируем к самостоятельному и осознанному выбору обучающих программ.

Наши программы охватывают семь направлений обучения:

-  soft skills
-  hard skills
-  организация совместной работы (Scrum, LeSS, QLab, холакратия)
-  управление результатом (обучение для PM¹ и PO²)
-  безопасность жизнедеятельности
-  хобби и интересы
-  база знаний QIWI

В QIWI создан собственный обучающий портал Qampus. Он предлагает широкий выбор внешних и внутренних курсов и обучающих материалов, программы лидерства и гибкого управления для менеджмента.

Наши сотрудники получают неограниченный доступ ко всем корпоративным материалам: курсам (в том числе по изучению иностранных языков), библиотекам, подкастам, статьям, видео, подборкам и т. д. Для каждого сотрудника предусмотрен личный бюджет на внешнее обучение.

86% сотрудников QIWI постоянно участвуют в программах обучения и развития

QIWI СТАРТ

Обучение начинается с первых дней работы в QIWI. Для новичков создана адаптационная программа «QIWI Старт» – вводный курс, который знакомит их с основной информацией о Группе. Новички получают представление об ее истории, структуре, ценностях, основных продуктах, возможностях обучения, системе внутренних коммуникаций и т. д.

¹ PM (от англ. Product Manager) – менеджер продукта.

² PO (от англ. Product Owner) – владелец продукта.

МОДЕЛЬ 70/20/10 И ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН РАЗВИТИЯ СОТРУДНИКОВ

Дальнейшее обучение и развитие происходят по модели 70/20/10 в соответствии с ИПР сотрудников:

- ◆ 70% знаний сотрудники получают на практике;
- ◆ 20% – от наставников и руководителей;
- ◆ 10% – формальное обучение через курсы и тренинги, книги, подкасты и т. д.

ИПР связан с целями сотрудника и Группы. Создавать такие планы удобно на портале Qampus, где этот процесс автоматизирован.

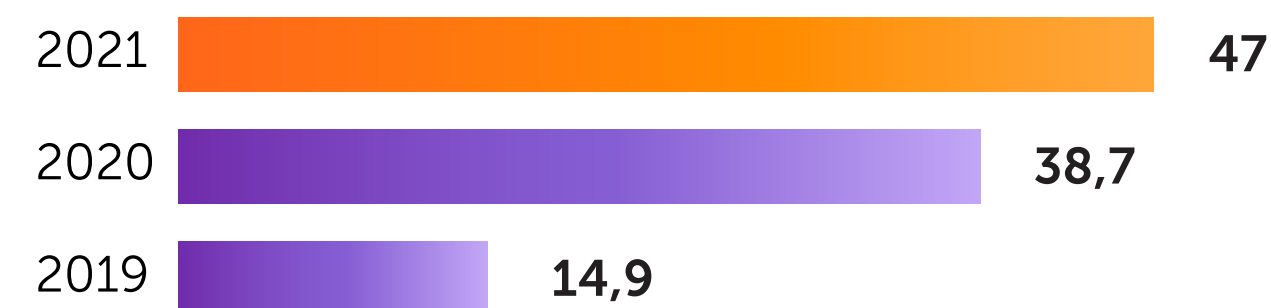
Вся информация об ИПР, пройденных тренингах и курсах автоматически собирается в системе Qampus. К ней имеют доступ сами сотрудники, их руководители (для оценки прогресса) и даже другие сотрудники (для мотивации к развитию). Такая прозрачность мотивирует ответственно и разумно подходить к обучению.

38% изученных материалов направлены на развитие soft skills

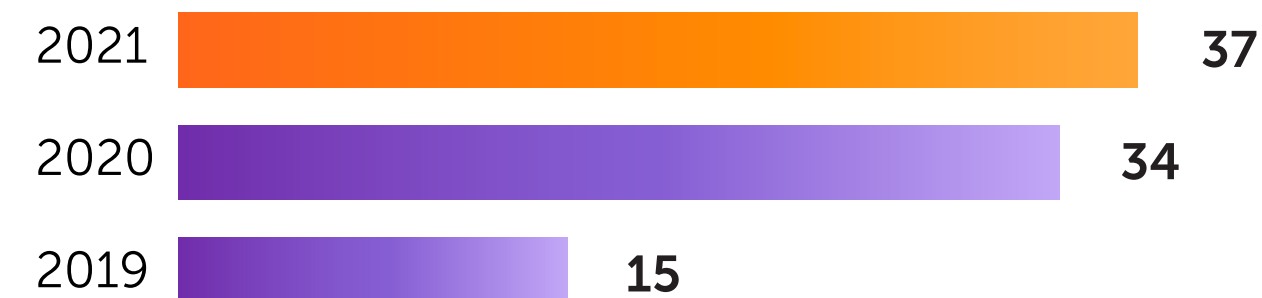
КОЛИЧЕСТВО АКТИВНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ QAMPUS, ЧЕЛОВЕК



ВРЕМЯ ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ, ТЫС. Ч.



СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ ОБУЧЕНИЯ НА СОТРУДНИКА, Ч.



СТРУКТУРА МАТЕРИАЛОВ В QAMPUS ПО ТИПАМ, %



- 45 ● Внешние курсы
- 23 ● Книги
- 9 ● Электронные курсы
- 7 ● Видео
- 5 ● Корпоративные курсы
- 5 ● Статьи
- 4 ● События
- 1 ● Приложения
- 1 ● Конференции

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

ОБУЧЕНИЕ ИТ-СПЕЦИАЛИСТОВ

Главный вызов для QIWI как технологичной компании – постоянное повышение квалификации ИТ-специалистов. Для этого, помимо ИПР, мы используем несколько инструментов:

- ◆ комьюнити для обмена опытом (Академия экспертов, 7 level talks, dev2dev);
- ◆ внутренние базы знаний, доступные всем сотрудникам и обучающие различным навыкам (Qampus);
- ◆ менторинг и наставничество;
- ◆ хакатоны.

7 level talks и dev2dev

Еще один формат обмена знаниями в ИТ – 7 level talks. Коллеги собираются и обсуждают кейсы по улучшению работы. Спикер выступает с мини-лекцией, за которой следует дискуссия.

На встречах dev2dev коллеги делятся результатами релизов, лайфхаками, победами и поражениями, сложными случаями, с которыми они успешно справились.

Академия экспертов

В 2018 году мы создали систему, в рамках которой наши эксперты обучают других сотрудников. Опытные сотрудники передают внутреннюю экспертизу и лучшие практики, а новички получают самые актуальные знания. Обучаясь в Академии, эксперты тоже повышают свою квалификацию.

Результаты Академии экспертов в 2021 году:

- ◆ рассмотрено 42 темы;
- ◆ проведено 19 встреч с ИТ-экспертами;
- ◆ записано десять видеointервью с ответами на вопросы в области ИТ;
- ◆ прочитаны внутренние курсы по шести темам;
- ◆ обучено 289 сотрудников.

50% сотрудников QIWI предпочитают учиться у коллег-экспертов

Школа наставников

Сотрудники QIWI могут стать наставниками для менеджеров и новых сотрудников. Для этого трижды в год проводится курс «Школа наставников».

96 сотрудников прошли обучение в «Школе наставников»

Наставник помогает быстрее адаптироваться и поддерживает новичков. Его подход к работе становится образцом для молодого специалиста.

Быть наставником означает знать план адаптации нового сотрудника, владеть инструментами наставничества, обучать, сохранять стрессоустойчивость, эффективно общаться и обладать другими важными навыками.

Геймификация и оценка эффективности процесса обучения

После прохождения обучающих программ сотрудники оценивают их и оставляют отзывы. Каждый отзыв виден всем и не может быть удален. Мы учитываем обратную связь, чтобы улучшить курсы и повысить их эффективность.

Для оценки эффективности образовательных программ в QIWI используется четырехуровневая модель Дональда Киркпатрика (Реакция, Научение, Поведение, Результат). Через определенное время после окончания курсов мы запрашиваем дополнительные отзывы, в том числе спрашиваем руководителей, насколько успешно сотрудник пользуется полученными навыками.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Обучение менеджеров

Мы делаем все возможное, чтобы руководители успешно справились со своими задачами. Для начинающих руководителей специально разработан курс «Я – Менеджер», для опытных менеджеров с большим потенциалом – комплексная программа QLeaders. Проект PSY support позволяет менеджерам консультироваться с бизнес-коучами до трех раз в месяц.

Весь процесс обучения менеджеров сопровождает команда обучения и развития.

«Я – МЕНЕДЖЕР»

Программа обучения «Я – Менеджер» знакомит с теоретическими концепциями менеджмента и практическими разработками. Это комплексный курс для развития базовых компетенций руководителя. Курс проводится четыре раза в год.

65 сотрудников
прошли курс «Я – Менеджер»
в 2021 году

QLEADERS

QLeaders – образовательная и развивающая программа из нескольких модулей для менеджеров с большим потенциалом. Ее особенности:

- ◆ разные форматы обучения;
- ◆ взаимодействие с лучшими российскими и зарубежными преподавателями онлайн и офлайн;
- ◆ индивидуальный трек развития и коучинг;
- ◆ работа над реальными бизнес-проектами.

47 сотрудников
прошли программу QLeaders

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Библиотеки

Сотрудники QIWI имеют доступ к трем электронным библиотекам: «МИФ», «Альпина» и саммари-библиотека Smart Reading. В них можно найти книги, саммари, инфографику, статьи, вебинары, мини-курсы и разборы книг. У каждой библиотеки есть мобильное приложение, которым могут пользоваться все сотрудники.

1 463 человека
(77% сотрудников) пользовались
онлайн-библиотеками в 2021 году

7,6 тыс. книг
прочтено и скачано сотрудниками
QIWI в 2021 году

Английский язык

QIWI предлагает сотрудникам возможность заниматься английским языком в группах с внутренними преподавателями или онлайн с преподавателями школы Skyeng. У нас есть свой разговорный клуб для практики английского языка.

18% сотрудников
изучали английский язык с QIWI
в 2021 году

Наши планы

- ◆ Развитие системы менторинга и наставничества. Мы хотим расширить состав менторов и наставников и сделать их выбор более прозрачным. В этом поможет автоматизация процесса на портале Qampus. Там будет доступен каталог менторов и наставников по темам и компетенциям. Qampus предоставит обеим сторонам общее пространство для коммуникации.
- ◆ Поддержка и развитие well-being – комплексный проект, включающий пять направлений: карьерное развитие, психологическое и физическое здоровье, различные комьюнити, социальная ответственность и финансовая грамотность. Проект поможет сотрудникам преуспевать во всех сферах, совмещать профессиональное и личностное развитие. Мы постоянно расширяем список доступных активностей и масштабируем проект. Все сотрудники могут принять в нем участие и поделиться впечатлением с коллегами.

Содержание

О Группе

Устойчивое
развитие

Ответственное
ведение бизнеса

Корпоративное
управление

Технологии

Финансовая
инклюзивность
и клиентский опыт

Сотрудники
и корпоративная
культура

Воздействие
на окружающую
среду

Взаимодействие
с местными
сообществами

Приложения

Благополучие сотрудников

GRI 103-1, 103-2

Мы заботимся о здоровье сотрудников, контролируем уровень безопасности в офисах и обеспечиваем доступ к качественной медицинской помощи.

В 2021 году мы провели оценку профессиональных рисков. Она показала низкий и средний уровень рисков на рабочих местах. По ее итогам мы составили перечень мер по исключению, снижению или контролю рисков.

Для обеспечения безопасности мы утвердили инструкции, которые пересматриваются раз в пять лет или при вводе нового оборудования. Все новые сотрудники проходят инструктаж при приеме на работу.

В 2021 году мы провели инструктажи по темам:

- ◆ охраны труда;
- ◆ пожарной безопасности;
- ◆ гражданской обороны;
- ◆ действий в чрезвычайных ситуациях;
- ◆ электробезопасности.

Все ответственные сотрудники прошли обучение в специализированном учебном центре ООО УКЦ «Поиск» по программам:

- ◆ охрана труда для руководителей и специалистов с проверкой знаний;
- ◆ пожарная безопасность;
- ◆ гражданская оборона;
- ◆ оказание первой помощи пострадавшим.

На всех этажах московского офиса мы разместили посты с аптечками для оказания первой помощи.

В 2022 году мы проводим оценку рисков на новых рабочих местах и медосмотр сотрудников Группы систем хранения данных и виртуализации. На момент подготовки отчета результаты специальной оценки условий труда на вновь созданных рабочих местах находятся на стадии утверждения. Договоры по профессиональным рискам на вновь созданных местах также проходят стадию согласования и утверждения.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

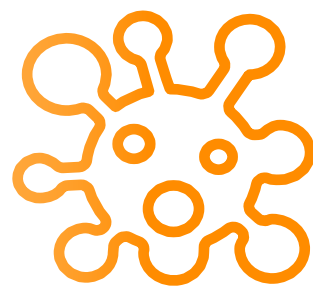
Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения



ЗАБОТА О СОТРУДНИКАХ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ COVID-19

Мы ответственно подходим к охране здоровья сотрудников. С начала пандемии в 2020 году мы соблюдаем все рекомендации Роспотребнадзора.

Антиковидные меры QIWI:

- ◆ неснижаемый запас масок и дезинфекторов;
- ◆ регулярная дезинфекция рабочих поверхностей, вентиляции и кондиционеров;
- ◆ обеззараживание воздуха бактерицидными лампами на каждом этаже;
- ◆ перевод части сотрудников на удаленную работу;
- ◆ разметка офиса для соблюдения социальной дистанции;
- ◆ контроль температуры тела при входе в офис;
- ◆ ведение статистики заболеваемости в офисе;
- ◆ карантин для всех контактировавших с заболевшими;
- ◆ ПЦР-тесты в офисе;
- ◆ вакцинация в офисе и поликлиниках по ДМС.



ЕСЛИ СОТРУДНИК ЗАБОЛЕЛ COVID-19

Мы упростили доступ к качественной медицинской помощи для всех заболевших и взяли на себя организацию лечения. При положительном ПЦР ответственный сотрудник QIWI проводил переговоры со страховой компанией, организовывал дополнительные лабораторные исследования и КТ легких для больного.

Заболевший сотрудник и члены его семьи могли получить консультации и психологическую поддержку в рамках ДМС.

Мы ежедневно связывались с заболевшими и поддерживали их вплоть до выздоровления.



ПОДДЕРЖКА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

В Группе действует платформа PSY support – корпоративный портал, который объединяет основные well-being практики и предлагает эмоциональную поддержку сотрудников. Они могут пройти самодиагностику и определить, какие программы будут им полезны. Портал предлагает персональные консультации с психологами, эндокринологами, коучами и арт-терапевтами. Все участники могут посещать вебинары на психологическую тематику, выполнять «домашние задания» и вести дневник самонаблюдения.

Мы подбираем программы поддержки исходя из пожеланий участников, результатов их самодиагностики и аналитики потребностей.

~25% сотрудников пользуются платформой PSY support

Оценка вовлеченности и удовлетворенности сотрудников

Начиная с 2015 года мы использовали собственную уникальную модель для оценки вовлеченности сотрудников – QIWI Пульс. Мы считаем, что вовлеченность напрямую связана с энергией, а работа может и должна быть источником радости и драйва.

В основе модели QIWI Пульс:

- ◆ наши ценности, философия и культура;
- ◆ готовность сотрудника отвечать за свою жизнь, работу и отношения;
- ◆ фокус на внутренних ощущениях, на том, что каждый день помогает или мешает работать.

Мы проводим опросы, которые помогают повысить осознанность человека и команды, дают повод для обсуждений и конкретных действий. Сотрудники отвечают на простые вопросы, которые затрагивают шесть ключевых состояний:

- ◆ «Мне интересно»;
- ◆ «Я вижу смысл»;
- ◆ «Я достигаю результатов»;
- ◆ «Я развиваюсь»;
- ◆ «Я получаю признание»;
- ◆ «Я в команде».

В 2021 году на вопросы QIWI Пульс ответили 67% сотрудников. Впервые в периметр оценки были включены компании ROWI и Flocktory.

Результаты QIWI Пульс в 2021 году

8,5

индекс вовлеченности сотрудников

7,9

средняя оценка самоощущения сотрудников

УРОВЕНЬ ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА (по десятибалльной шкале)



Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Сообщества QIWI People

Комьюнити – сообщества QIWI People, которые объединяют сотрудников по интересам. В QIWI можно выбрать комьюнити по душе, найти единомышленников среди коллег, завести новые знакомства и пообщаться в неформальной обстановке, развить свои увлечения и таланты, научиться чему-то новому.

Количество сообществ постоянно растет. Предложения сотрудников, готовых разделить свои хобби с коллегами, мы поддерживаем:

- ◆ финансово: обеспечиваем условия для тренировок, форму, слоты на забеги, соревнования, сборы;
- ◆ коммуникациями: проводим PR-кампании, публикуем анонсы и отчеты о событиях;
- ◆ организационно: ищем подрядчиков и тренеров, обеспечиваем выезд комьюнити на соревнования.

Лидеры комьюнити поддерживают работу своих сообществ и продвигают их в социальных сетях и Telegram.

750 сотрудников QIWI участвуют в сообществах QIWI People

Направления комьюнити в QIWI

- СПОРТИВНЫЕ
- ТВОРЧЕСКИЕ
- ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ
- ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ

В 2021 году действовало девять видов комьюнити

- | | | |
|-----------|------------------|-------------------------|
| волейбол | йога и медитация | «Что? Где? Когда?» |
| футбол | беговой клуб | вокал |
| баскетбол | «Гонка Героев» | 7 level talks и dev2dev |

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

**Воздействие
на окружающую
среду**



Забота об экологии

Мы осознаем, как важно снизить негативное воздействие на окружающую среду, и работаем над этим. В наших планах – выработать климатические цели и политику, которая будет отражать наш подход в ближайшие два года.

Энергоэффективность и углеродный след

GRI 305-1, 305-2

QIWI – ведущий провайдер платежных и финансовых сервисов нового поколения в России и странах СНГ, которому принадлежит интегрированная платежная сеть, позволяющая производить платежи по мобильным, онлайн- и офлайн-каналам. Наша миссия – объединить наших клиентов, предоставляя уникальные финансовые и технологические решения, чтобы сделать невозможное доступным и простым.

Мы признаем важность изменения климата и стремимся строить наши процессы таким образом, чтобы они не наносили вреда окружающему нас миру. Мы стремимся надежно измерять свое воздействие на окружающую среду и сокращать выбросы от своей деятельности.

В этом году мы провели нашу первую комплексную оценку прямых (Score 1) и косвенных (Score 2) выбросов парниковых газов (ПГ), связанных с работой нашей инфраструктуры. Расчет выбросов производился в соответствии с протоколом GHG Protocol, одним из наиболее широко используемых международных стандартов для расчета выбросов ПГ.

Мы стремимся совершенствовать расчеты выбросов ПГ, чтобы повысить надежность и точность исходных данных, поэтому учитываем все сложности, с которыми нам пришлось столкнуться при сборе данных, для дальнейшего улучшения подхода к данному процессу. Стоит принять во внимание, что на динамику

показателей могли влиять ограничения в исходных данных для расчета Score 1 и Score 2, и мы допускаем наличие погрешности в конечных результатах.

Валовые выбросы ПГ, генерируемые инфраструктурой QIWI, составили 3 311,1 метрической тонны CO₂-эквивалента в 2021 году, что на 6,7% меньше, чем в предыдущем году. Прямые выбросы, связанные с утечкой хладагентов холодильных установок в дата-центрах, не изменились в 2021 году, в то время как косвенные выбросы, обусловленные потреблением покупной энергии (Score 2) уменьшились на 6,7%.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Данные, полученные в ходе оценок, используются для постановки целей и планирования мер по декарбонизации. В ходе нашего анализа мы выяснили, что большую часть выбросов ПГ QIWI составляют косвенные выбросы (Score 2), связанные с потреблением энергии, покупаемой из сети, около 75% которой приходится на работу офисов.

Инфраструктура QIWI – это арендуемое недвижимое имущество, которое поддерживает нашу деятельность и которым мы управляем, – дата-центры, офисы.

Ввиду отсутствия фактических данных о доле энергопотребления, приходящегося на часть офисов, мы использовали расчетные значения, выведенные на основе сведений о площади объектов и фактических данных о потреблении электроэнергии на 1 кв. м в указанном регионе за расчетный период. Также были использованы расчетные значения среднего потребления электро- и теплоэнергии.

КАК МЫ УПРАВЛЯЕМ СВОИМ УГЛЕРОДНЫМ СЛЕДОМ:

- ◆ устанавливаем высокие требования к энергоэффективности нового оборудования;
- ◆ ведем учет энергопотребления в дата-центрах;
- ◆ используем энергосберегающие технологии в офисе.

ВЫБРОСЫ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ ОБЪЕКТАМИ ГРУППЫ, T CO₂-ЭКВ.



- Прямые выбросы, Score 1
- Косвенные выбросы от электропотребления объектами Группы, Score 2
- Косвенные выбросы от теплопотребления объектами Группы, Score 2

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Концепция «Зеленый офис»

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4

Мы работаем в арендованных помещениях, поэтому ограничены условиями договора с арендодателем. Например, мы не можем повлиять на вывоз мусора или загрязнение сточных вод, но делаем все, что в наших силах.

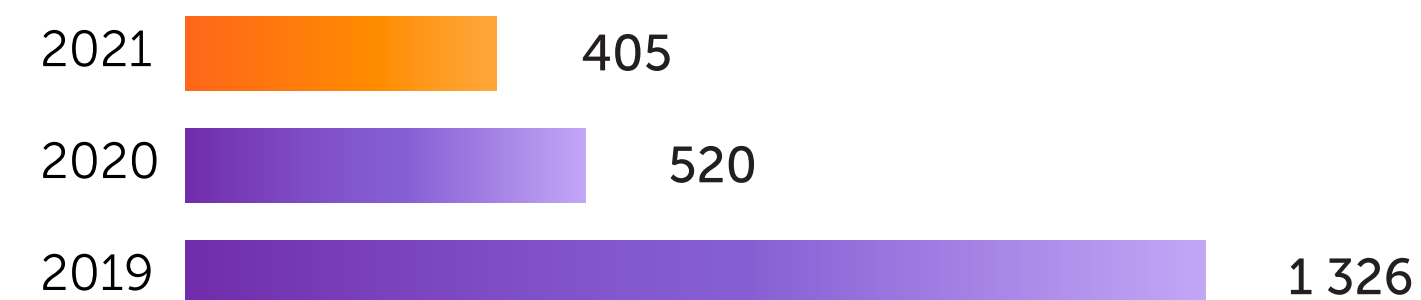


Продвигаем раздельный сбор

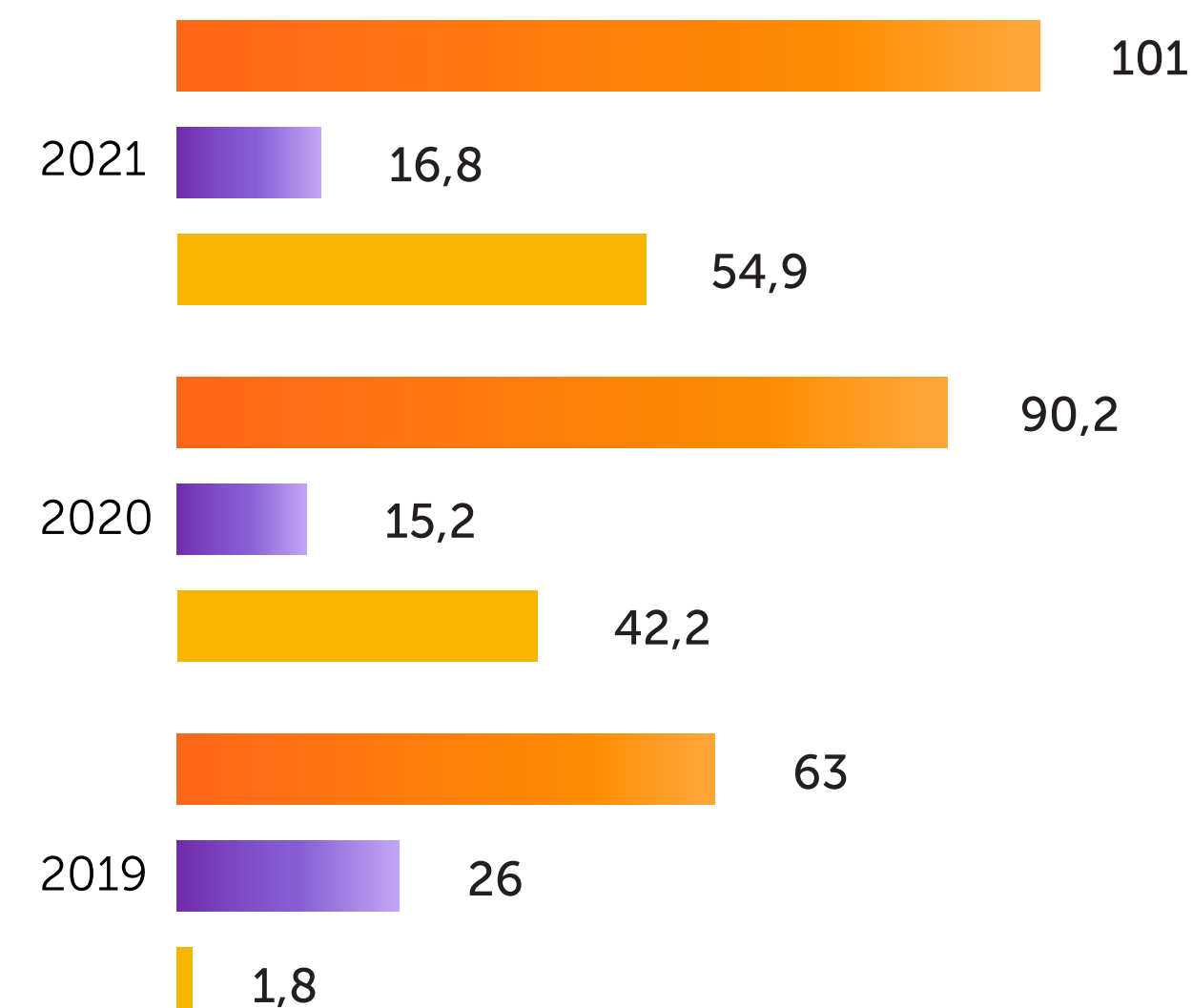
Экобоксы для сбора вторсырья установлены на каждом этаже в московском офисе QIWI. Там можно сдать использованные батарейки, пластиковые бутылки и крышки.

Мы собираем картон и сдаем его как макулатуру. Мы перешли на электронный документооборот и почти не используем бумагу, поэтому объем макулатуры с каждым годом уменьшается.

ПЕРЕРАБОТКА МАКУЛАТУРЫ, КГ



КОЛИЧЕСТВО ДОКУМЕНТОВ В СИСТЕМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА, ТЫС. ШТУК



- Электронный документооборот с внешними контрагентами
- Внутренний электронный документооборот
- Количество контрагентов в системе электронного документооборота



Утилизируем непригодную технику и картриджи

УТИЛИЗАЦИЯ СЕРВЕРОВ

Мы не можем допустить, чтобы наши клиенты несли убытки из-за сбоев оборудования, поэтому предъявляем высокие требования к серверам для хранения и обработки данных. Каждые пять лет мы обновляем серверы, даже если они еще в рабочем состоянии. Старые серверы мы передаем компаниям, которые специализируются на утилизации электронных отходов.

Для проверки добросовестности подрядчиков мы используем все доступные механизмы: отзывы и рекомендации, проверки KYC и Службы безопасности.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения



Принимаем от сотрудников ненужную одежду

Одежду в хорошем состоянии мы передаем на благотворительность, в плохом – на переработку в фонд «Второе дыхание».



Рационально используем электроэнергию

Мы установили датчики движения в общих зонах и лифтовых холлах. С 2017 года в нашем офисе используются светодиодные осветительные приборы.



Размещаем живые растения в офисе

Мы озеленяем рабочее пространство, чтобы сотрудникам было комфортно. Они могут принести собственные растения, которые наш садовник красиво впишет в общий дизайн офиса.

3,5 тыс. растений живут в офисе QIWI

WELCOME BAGS ДЛЯ НОВИЧКОВ

С первых дней работы в Группе мы помогаем сотрудникам вносить свой вклад в заботу об окружающей среде. Всем новичкам мы дарим welcome bags – наборы, в которые входят алюминиевая бутылка для воды, блокнот из переработанной бумаги, многоразовая сумка и кружка из переработанного пластика. Это дает четкий сигнал: «QIWI – за экологичность».

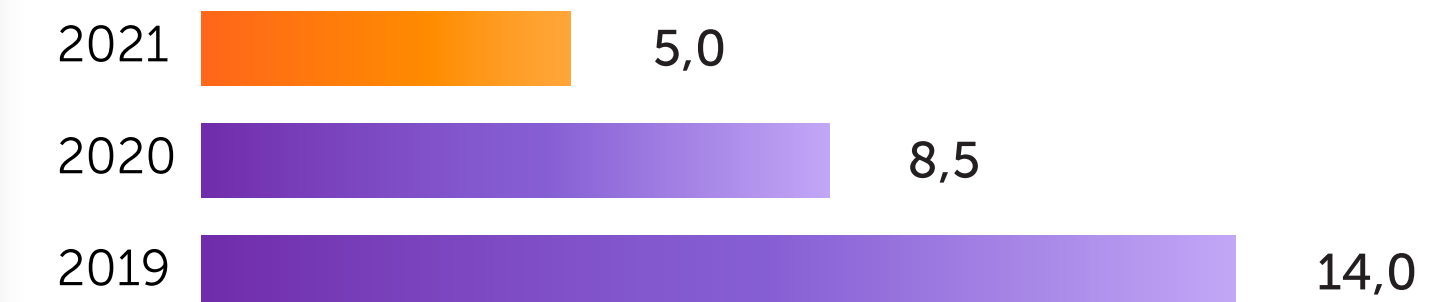
Поскольку многие сотрудники перешли на удаленную работу, мы снизили объем перерабатываемых отходов и расход воды.

ОБРАЗОВАНИЕ ОТХОДОВ В ОФИСЕ, ТЫС. КУБ. М

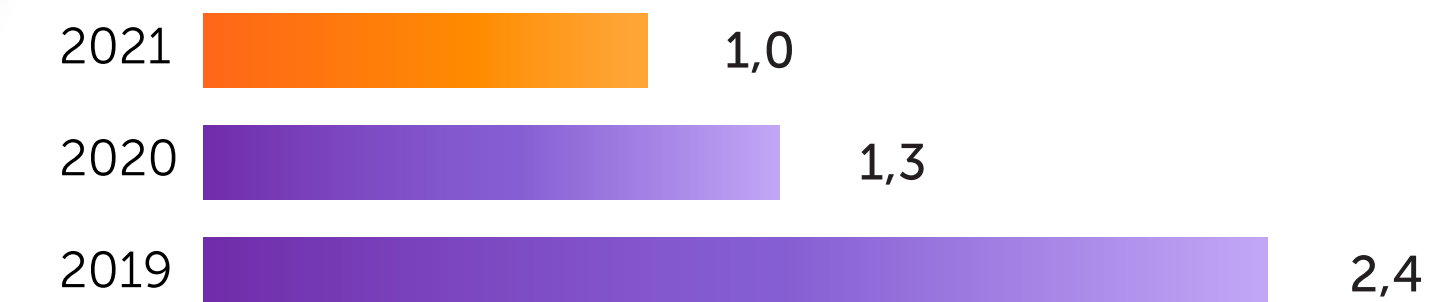


ОБЩИЙ РАСХОД ВОДЫ, ТЫС. КУБ. М

GRI 303-5



ПОТРЕБЛЕНИЕ ПИТЬЕВОЙ ВОДЫ, ТЫС. КУБ. М



Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Экологичные карты

Наши клиенты оформляют в основном QIWI Кошельки и виртуальные карты. Это позволяет клиентам вести экологичный образ жизни, а QIWI – сократить свой углеродный след.

Тем не менее спрос на пластиковые карты растет по мере расширения клиентской базы. В основном они востребованы у самозанятых: малого бизнеса, блогеров, фрилансеров, геймеров, таксистов и т. д. Эти клиенты расплачиваются с помощью пластиковых карт там, где нет возможности использовать QIWI Кошелек.

Пластиковые карты выпускаются и в рамках спецпроектов QIWI:

- ◆ «Руслом» – выплаты за сбор вторсырья, металла, макулатуры;
- ◆ «Таксиагрегатор» – моментальные выплаты водителям такси.

Мы решили сделать их выпуск максимально безвредным для окружающей среды и перешли на перерабатываемые материалы.

ECO-FRIENDLY КАРТЫ В БЕЗВРЕДНОЙ УПАКОВКЕ

В 2022 году мы сделали наши пластиковые карты экологичными. В марте мы стали изготавливать упаковки для них из переработанного картона, а в мае приступили к выпуску карт «Мир» из биопластика, который получают из переработанного пластика. «Кукурузные» карты обладают всем традиционным функционалом. Их можно привязать к QIWI Кошельку и расплачиваться ими онлайн и офлайн, в том числе бесконтактно.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

**Взаимодействие
с местными
сообществами**



Как и кому мы помогаем

QIWI участвует в благотворительных программах и содействует повышению финансовой грамотности населения.

Инициативы в регионах присутствия

ПОДДЕРЖКА НАСЕЛЕНИЯ

Чтобы поддержать клиентов в сложной экономической ситуации и в условиях высокой инфляции, мы сохранили для них кешбэк от транзакций через QIWI Кошелек.

2,2 млн руб.

среднемесячный объем кешбэка в 2021 году

QIWI БОНУС

Мы начисляем клиентам процент с покупок в онлайн-магазинах и сервисах бронирования, совершенных с помощью QIWI Кошелек. Мы строим с клиентами долгосрочные отношения и не хотим, чтобы им пришлось разбираться в сложных правилах начисления, конвертации и использования баллов. Средства возвращаются прямо на счет QIWI Кошелек.

В 2021 году среднемесячный объем выплат вырос с 550 тыс. до 2,2 млн руб. Средний размер кешбэка на пользователя составил 128 руб. в месяц.

ПЛАТФОРМА ДЛЯ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ {ВСЕМ}

Сервис сбора пожертвований [{ВСЕМ}](#) запущен в 2015 году. Наш платежный сервис позволяет поровну распределять поступившие пожертвования между девятью благотворительными фондами:

- ◆ Детские деревни – SOS;
- ◆ служба помощи «Милосердие»;
- ◆ фонд «Старость в радость»;
- ◆ фонд «Вера»;
- ◆ WWF России;
- ◆ фонд «Даунсайд Ап»;
- ◆ Русфонд;
- ◆ фонд В. Спивакова;
- ◆ фонд «Артист».



>20,5 млн руб.

собрано на момент подготовки отчета

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами


Приложения

Повышение финансовой грамотности

Мы помогаем нашим пользователям повысить финансовую грамотность и используем для этого доступные цифровые каналы.

Целевая аудитория наших проектов – и розничные пользователи, и бизнес. Наши образовательные проекты охватывают около 450 тыс. пользователей.

 **405** тыс. подписчиков в VK

 **57** тыс. подписчиков в «Одноклассниках»

 **4+** тыс. подписчиков Telegram-канала QIWI Today

VK И «ОДНОКЛАССНИКИ»

Мы рассказываем розничным клиентам о видах мошенничества и способах от него защититься, напоминаем о правилах безопасности при использовании карт и паролей. Информация подается в виде забавных историй о приключениях постоянного персонажа – Пирата.

Как сохранить пиастры, или виды мошенничества в соцсетях

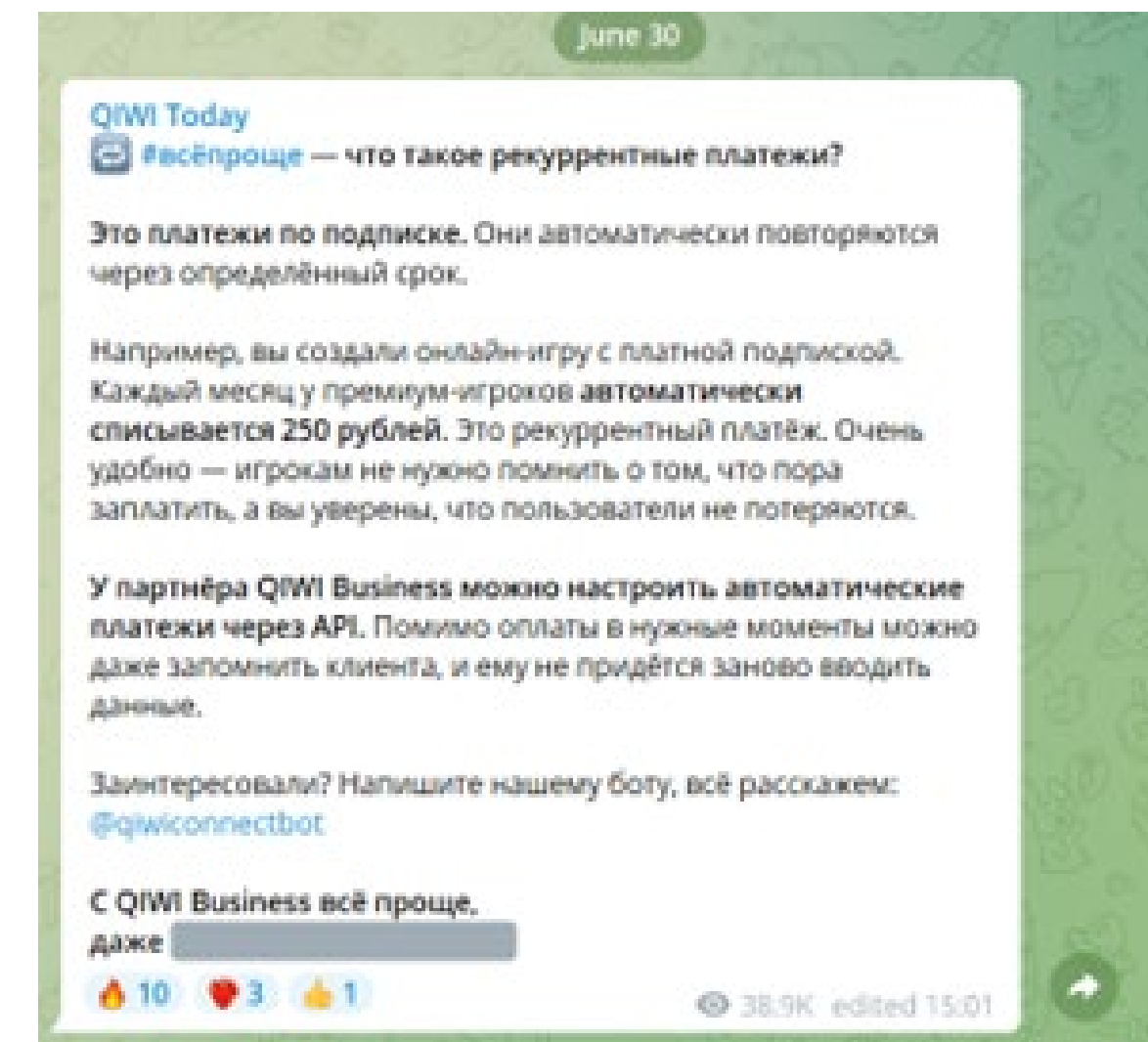


[Страница QIWI в VK](#)

[Страница QIWI в «Одноклассниках»](#)

TELEGRAM-КАНАЛ QIWI TODAY

Мы ежедневно публикуем обучающие посты для B2B-партнеров. Например, рассказываем об открытии интернет-магазинов, подключении и настройках безопасного приема платежей. В рубрике «Фиаско месяца» мы разбираем неудачные бизнес-кейсы и предлагаем способы решения проблем. В планах – запуск обучающего проекта «Как открыть таксопарк».



[Telegram-канал QIWI Today](#)

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Приложения



Подход к продажам

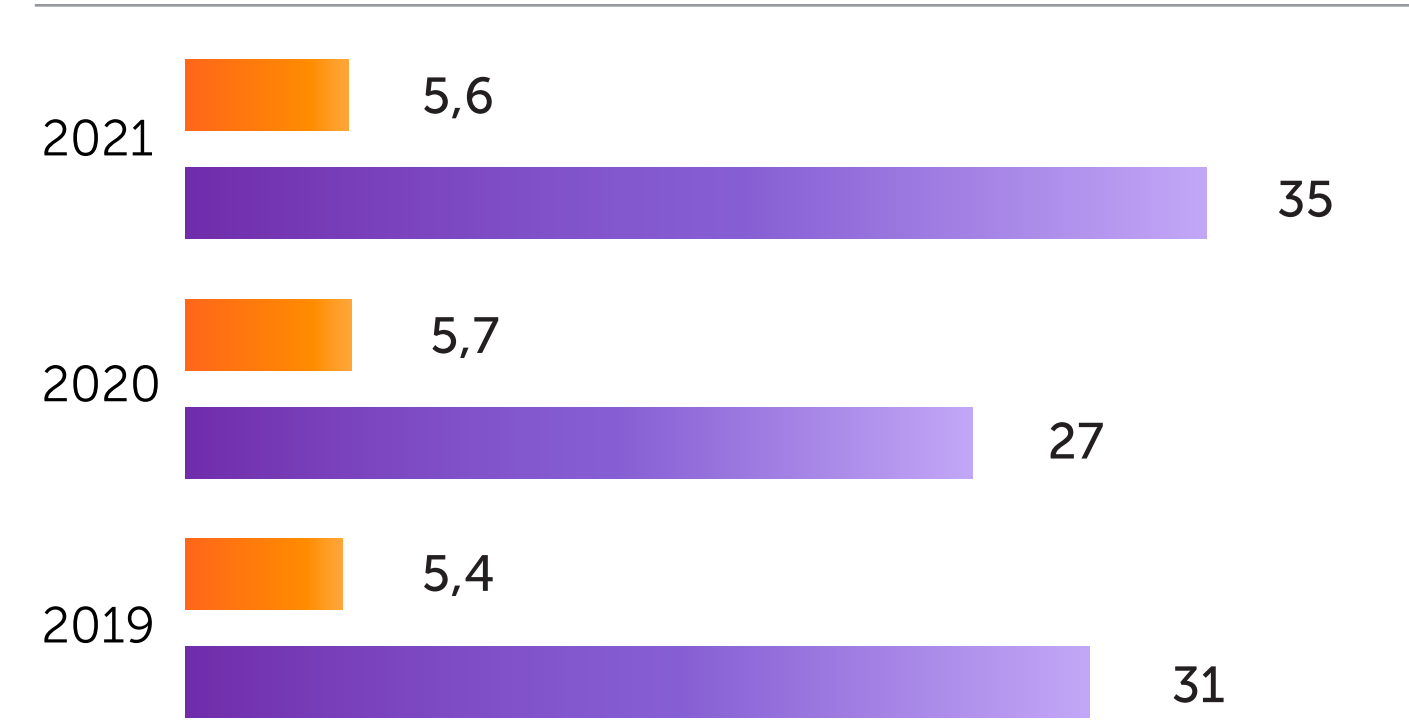
Как и многие компании, мы поощряем своих сотрудников за выполнение плана продаж.

В последние три года доля сотрудников QIWI, чья нефиксированная часть дохода привязана к продажам, практически не меняется. В 2021 году она составляла 5,6%.

Наш подход к мотивации сотрудников не предусматривает штрафов за невыполнение плана.

В 2021 году доля премии с продаж составляла 35% от общего дохода сотрудников (базовый доход и премия без учета долгосрочных программ мотивации).

МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ ОТДЕЛА ПРОДАЖ, %



- Доля сотрудников, чьи премии привязаны к плану продаж
- Доля премии от продаж в совокупном доходе сотрудников

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Глоссарий

CSI (от англ. Customer Satisfaction Index) – оценка удовлетворенности клиентов.

eNPS (от англ. Employee Net Promoter Score) – индекс лояльности сотрудников.

FAQ (от англ. Frequently Asked Questions) – ответы на часто задаваемые вопросы.

NPS (от англ. Net Promoter Score) – уровень удовлетворенности клиентов.

PA-DSS (от англ. Payment Application Data Security Standard) – стандарт безопасности данных платежных приложений.

PCI 3DS (от англ. Payment Card Industry 3-D Secure) – стандарт, определяющий требования безопасности к инфраструктуре 3-D Secure провайдеров.

PCI DSS (от англ. Payment Card Industry Data Security Standard) – стандарт безопасности данных платежных карт.

SoftPOS – решение для приема бесконтактных платежей с банковских карт и смартфонов с NFC-модулем на базе Android.

VAR (от англ. Value at Risk) – стоимостная мера риска, величина убытков, которая с заданной вероятностью не будет превышена.

White label – модель сотрудничества, при которой партнеры используют сервисы QIWI под своим брендом.

Кластеры – группа серверов, объединенных каналами связи.

Мерчанты – партнеры QIWI, оплата товаров и услуг которых возможна через платежные каналы QIWI.

Модель COSO – методика внутреннего контроля, разработанная Комитетом организаций-спонсоров Комиссии Тредвея и направленная на обеспечение «разумной уверенности»

в достижении компанией следующих целей: эффективность и продуктивность операций, достоверность финансовой отчетности и соблюдение законов и нормативных актов.

ПОД/ФТ – противодействие отмыванию денег и финансированию терроризма.

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Указатель стандартов GRI

Стандарт GRI	Раскрываемая информация	Место в отчете	Комментарий
Профиль Группы			
102-1	Наименование Компании	Кто мы и к чему стремимся	
102-2	Виды деятельности, бренды, продукты и сервисы	Кто мы и к чему стремимся	
102-3	Расположение головного офиса Компании	Контакты	
102-4	География деятельности		QIWI не раскрывает полный список стран присутствия в связи с защитой конфиденциальной информации
102-5	Организационно-правовая форма и форма собственности	Границы отчета	
102-6	Обслуживаемые рынки	Кто мы и к чему стремимся Датабук (About QIWI)	
102-7	Масштаб организации	Кто мы и к чему стремимся QIWI в 2021 году Датабук (About QIWI, Personnel)	
102-8	Информация о сотрудниках	Команда QIWI Датабук (Personnel)	
102-9	Цепочка поставок	Взаимодействие с поставщиками и партнерами	
102-10	Существенные изменения в организации и цепочке поставок		Информация о существенных изменениях в организации в 2021 году представлена в форме 20-F . В 2021 году существенных изменений в цепочке поставок не было
102-11	Принцип предосторожности (система управления рисками)	Система управления рисками и внутреннего контроля	
102-12	Внешние инициативы	Участие в ассоциациях и инициативах	
102-13	Участие в ассоциациях	Участие в ассоциациях и инициативах	

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Стандарт GRI	Раскрываемая информация	Место в отчете	Комментарий
Стратегия			
102-14	Обращение старшего должностного лица	Обращение Председателя Совета директоров QIWI plc Обращение Главного исполнительного директора QIWI plc	
102-15	Ключевое воздействие, риски и возможности	Система управления рисками и внутреннего контроля Кибербезопасность	
Этика и прозрачность			
102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	Стратегия устойчивого развития Кодекс этики QIWI	
102-17	Механизмы выражения опасений	Антикоррупционная система Комплаенс-процедуры и борьба с отмыванием доходов Консультирование и информирование о возможных нарушениях Датабук (Responsible business)	
Корпоративное управление			
102-18	Структура корпоративного управления	Как устроено управление QIWI plc Органы управления	
102-19	Распределение полномочий	Как устроено управление QIWI plc	
102-20	Ответственность органов управления	Управление устойчивым развитием	
102-22	Состав высшего органа управления и его комитетов	Совет директоров Датабук (Corporate governance)	Информация о Совете директоров в 2021 году представлена в форме 20-F
102-23	Председатель высшего органа управления	Совет директоров	
102-24	Выдвижение и избрание состава высшего органа управления	Совет директоров	

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Стандарт GRI	Раскрываемая информация	Место в отчете	Комментарий
102-25	Конфликты интересов	Управление конфликтом интересов	
102-26	Роль высшего органа управления в определении целей, ценностей и стратегии устойчивого развития	Управление устойчивым развитием	
102-28	Оценка эффективности высшего органа управления	Как устроено управление QIWI plc	
102-30	Эффективность системы управления рисками	Система управления рисками и внутреннего контроля	
102-32	Роль высшего органа управления в отчетности в области устойчивого развития	Управление устойчивым развитием	
102-35	Политики вознаграждения высших органов управления	Вознаграждение органов управления	
102-36	Процедура определения вознаграждения	Вознаграждение органов управления	
102-38	Соотношение годовых вознаграждений	Датабук (Corporate governance)	
102-39	Рост годового вознаграждения, выраженный в процентах	Датабук (Corporate governance)	
Взаимодействие с заинтересованными сторонами			
102-40	Перечень заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	
102-41	Доля сотрудников, охваченных коллективным договором	Датабук (Personnel)	
102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	
102-43	Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	
102-44	Ключевые темы взаимодействия	Взаимодействие с заинтересованными сторонами Существенные темы	

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Стандарт GRI	Раскрываемая информация	Место в отчете	Комментарий
Подходы к отчетности			
102-45	Компании, включенные в периметр консолидированной финансовой отчетности	Границы отчета Дочерние организации Группы QIWI	
102-46	Определение содержания отчета и границ существенных тем	Существенные темы	
102-47	Перечень существенных тем	Существенные темы	
102-48	Пересмотр данных прошлых отчетов		Ранее QIWI не выпускала отчетов об устойчивом развитии
102-49	Изменения в отчетности		Ранее QIWI не выпускала отчетов об устойчивом развитии
102-50	Отчетный период	Границы отчета	
102-51	Дата публикации последнего отчета		Ранее QIWI не выпускала отчетов об устойчивом развитии
102-52	Частота публикации отчетности		В дальнейшем QIWI планирует ежегодно выпускать Отчет об устойчивом развитии
102-53	Контактная информация	Контакты	
102-54	Заявление о соответствии отчета стандартам GRI	Границы отчета	
102-55	Указатель стандартов GRI	Указатель стандартов GRI	
102-56	Внешнее заверение		QIWI не получила внешнего заверения текущего Отчета об устойчивом развитии
Управленческий подход			
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Наша бизнес-стратегия Как мы адаптируемся к регуляторным изменениям Финансовая устойчивость QIWI Кибербезопасность Повышение качества обслуживания Мотивация сотрудников Обучение и развитие Благополучие сотрудников	

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Стандарт GRI	Раскрываемая информация	Место в отчете	Комментарий
103-2	Управленческий подход и его составляющие	Наша бизнес-стратегия Как мы адаптируемся к регуляторным изменениям Финансовая устойчивость QIWI Кибербезопасность Повышение качества обслуживания Мотивация сотрудников Обучение и развитие Благополучие сотрудников	
Экономическая эффективность			
201-1	Прямая созданная и распределенная экономическая стоимость	Финансовая устойчивость QIWI	Информация частично раскрыта в форме 20-F
Присутствие на рынке			
202-2	Доля высшего менеджмента, относящегося к местному сообществу	Датабук (Personnel)	
Противодействие коррупции			
205-2	Коммуникации и тренинги по антикоррупционным политикам и процедурам	Антикоррупционная система Датабук (Responsible business)	
Потребление энергии			
302-1	Потребление энергии	Датабук (Environment)	
Потребление воды			
303-5	Потребление воды	Датабук (Environment)	Корректный расчет интенсивности потребления воды на одного сотрудника невозможен в связи с ограниченным посещением офисов на фоне распространения коронавируса

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Стандарт GRI	Раскрываемая информация	Место в отчете	Комментарий
Выбросы парниковых газов			
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (Scope 1)	Энергоэффективность и углеродный след Датабук (Environment)	
305-2	Косвенные выбросы парниковых газов (Scope 2)	Энергоэффективность и углеродный след Датабук (Environment)	
305-4	Интенсивность парниковых выбросов	Датабук (Environment)	
Управление отходами			
306-1	Образование отходов и существенное воздействие, связанное с отходами	Концепция «Зеленый офис»	
306-2	Управление существенным воздействием, связанным с отходами	Концепция «Зеленый офис»	
306-3	Объем образовавшихся отходов	Концепция «Зеленый офис» Датабук (Environment)	
306-4	Переработка отходов	Концепция «Зеленый офис»	
Наем персонала			
401-1	Наем новых сотрудников и текучесть персонала	Текучесть персонала Датабук (Personnel)	
401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, занятым полный рабочий день, которые не предоставляются временным или занятым неполный рабочий день сотрудникам	Мотивация сотрудников	
401-3	Отпуск по уходу за ребенком	Работа и семья Датабук (Personnel)	
Производственная безопасность			
403-9	Показатели производственного травматизма	Датабук (Personnel)	
Тренинги и обучение			
404-1	Среднее количество часов обучения	Обучение и развитие Датабук (Personnel)	

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Стандарт GRI	Раскрываемая информация	Место в отчете	Комментарий
Разнообразие и равные возможности			
405-1	Разнообразие в составе органов управления и сотрудников	Команда QIWI Датабук (Corporate governance, Personnel)	
405-2	Соотношение уровней вознаграждений женщин и мужчин	Датабук (Personnel)	
Противодействие дискриминации			
406-1	Инциденты, связанные с дискриминацией, и принятые меры	Датабук (Responsible business)	
418-1	Обоснованные жалобы на нарушение конфиденциальности клиентов и потерю данных клиентов	Датабук (Technologies)	
419-1	Несоблюдение законодательства и нормативных требований в социальной и экономической сфере	Датабук (Responsible business)	

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Указатель стандартов SASB

Раскрытие основано на применении трех стандартов, наиболее соответствующих направлениям деятельности QIWI: Commercial

Banks (FN-CB), Consumer Finance (FN-CF) и Software and IT Services (TC-SI). На данный момент Группа не раскрывает все метрики,

включенные в эти стандарты, но планирует расширить раскрытие в следующих отчетных периодах.

Стандарт		Место в отчете	Комментарий
SASB Commercial Banks 2018			
FN-CB-230a.2	Описание подхода к идентификации и мерам реагирования на риски безопасности данных	Кибербезопасность	
FN-CB-510a.2	Описание политики и процедур информирования о нарушениях	Консультирование и информирование о возможных нарушениях	
SASB Consumer Finance 2018			
FN-CF-230a.1	(1) Количество утечек данных, (2) процентная доля информации, позволяющей установить личность (PII), (3) количество затронутых владельцев учетных записей	Датабук (Technologies)	Раскрыто количество утечек данных
FN-CF-230a.3	Описание подхода к идентификации и мерам реагирования на риски безопасности данных	Управление киберрисками	
FN-CF-270a.1	Процент общего вознаграждения застрахованных сотрудников, который является переменным и зависит от количества проданных продуктов и услуг	Датабук (Responsible business)	
FN-CF-000.A	Количество уникальных потребителей с активной (1) учетной записью кредитной карты и (2) учетной записью предоплаченной дебетовой карты	Датабук (About QIWI)	Раскрыто количество активных учетных записей предоплаченной дебетовой карты (QIWI Кошельков)

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Стандарт	Место в отчете	Комментарий
SASB Software and IT Services 2018		
TC-SI-130a.2	(1) Общий объем забора воды (2) Общий объем потребления воды с разбивкой по процентам для регионов с высокой или чрезвычайно высокой нехваткой воды	Датабук (Environment) Раскрыт общий объем потребления воды
TC-SI-220a.1	Описание политик и практик, касающихся таргетированной рекламы и конфиденциальности персональных данных пользователей	Решения для сохранности данных клиентов Раскрыта практика обеспечения безопасности персональных данных пользователей
TC-SI-230a.1	(1) Количество утечек данных, (2) процентная доля информации, позволяющей установить личность (PII), (3) количество затронутых пользователей	Датабук (Technologies) Раскрыто количество утечек данных
TC-SI-230a.2	Описание подхода к идентификации и мерам реагирования на риски безопасности данных, включая использование сторонних стандартов кибербезопасности	Кибербезопасность
TC-SI-330a.2	Показатель вовлеченности сотрудников в процентах	Оценка вовлеченности и удовлетворенности сотрудников
TC-SI-330a.3	Доля сотрудников в разбивке по гендеру и принадлежности к этническим/расовым группам: (1) руководители, (2) технические специалисты, (3) иные сотрудники	Команда QIWI Приведена разбивка общего количества сотрудников по гендеру
TC-SI-550a.2	Описание рисков непрерывности бизнеса, связанных с перебоями в работе	Система управления рисками и внутреннего контроля

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Об отчете

Границы отчета

GRI 102-1, 102-5, 102-45, 102-50, 102-51, 102-54

QIWI plc (в тексте отчета также – Компания) – холдинговая компания Группы QIWI (в тексте отчета также – Группа) – впервые публикует Отчет об устойчивом развитии. Документ подготовлен в соответствии со Стандартами Глобальной инициативы по отчетности (GRI 2016, уровень Core) и охватывает результаты деятельности в области устойчивого развития всех дочерних организаций, входящих в Группу, с 1 января по 31 декабря 2021 года¹ (перечень приведен в Приложениях). Незначительные отклонения в расчете данных в таблицах, графиках, диаграммах и текстах объясняются округлением. Все финансовые показатели Компании приведены согласно Годовому отчету QIWI по форме 20-F и презентациям для инвесторов на сайте [Home – QIWI Group](#).

¹ Если не указано иное.

Стандарты

Отчет составлен в соответствии со следующими документами:

- ◆ Стандарты Глобальной инициативы по отчетности (GRI 2016, уровень Core);
- ◆ Отраслевые стандарты Совета по стандартам учета в области устойчивого развития (SASB Commercial Banks Standard, Consumer Finance Standard, Software and IT Services Standard);
- ◆ Директива ЕС о нефинансовой отчетности 2014/95/EU;
- ◆ Требования NASDAQ о раскрытии информации (5600. Corporate Governance Requirements).

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Заявление об ограничении ответственности

Настоящий Отчет об устойчивом развитии включает заявления прогнозного характера по смыслу и подлежит защите в соответствии с Законом о реформе судебных разбирательств по частным ценным бумагам 1995 года, включая, но не ограничиваясь заявлениями:

- ◆ относительно ожидаемой общей чистой выручки, скорректированной чистой прибыли и чистой доходности, дивидендных выплат, роста объема платежей, роста физических и виртуальных каналов дистрибуции, тенденций в каждом из наших рыночных сегментов и заявлений о развитии наших бизнесов ROWI и Flocktory;
- ◆ о влиянии изменений в регулировании отношений и платежей иностранным мерчантам;
- ◆ о влиянии изменений в индустрии ставок в Российской Федерации и ее регулирования;
- ◆ о влиянии санкций, введенных в отношении Российской Федерации, на результаты нашей деятельности;
- ◆ о потенциальных дальнейших изменениях в регулировании и др.

Такие прогнозные заявления связаны с известными и неизвестными рисками, неопределенностями и другими факторами, которые могут привести к тому, что фактические результаты, эффективность или достижения QIWI plc будут существенно отличаться от результатов, эффективности или достижений, выраженных или подразумеваемых в таких прогнозных заявлениях. Различные факторы, которые могут привести к тому, что фактические будущие результаты и другие будущие события будут существенно отличаться от прогнозируемых руководством, включают, но не ограничиваются макроэкономическими условиями в Российской Федерации и на каждом из международных рынков, на которых мы работаем, ростом в каждом из наших рыночных сегментов, конкуренцией, внедрением новых продуктов и услуг и их принятием потребителями, способностью QIWI оценивать рыночный риск и риск капитала, связанные с новыми проектами, снижением чистой доходности, регулированием, способностью QIWI расширять физические и виртуальные каналы дистрибуции, кибератаками и уязвимостью в продуктах и услугах QIWI, способностью QIWI расширяться географически, риском того, что новые проекты не будут

работать в соответствии с ее ожиданиями, и другими рисками, указанными в главе «Факторы риска» в Годовом отчете QIWI по форме 20-F и в других отчетах, которые QIWI подает в Комиссию по ценным бумагам и биржам США. QIWI не берет на себя никаких обязательств по пересмотру каких-либо прогнозных заявлений или сообщению о будущих событиях, которые могут повлиять на такие прогнозные заявления, если только QIWI не будет обязана сделать это по закону.

Основным и наиболее подробным источником сведений о деятельности QIWI plc является Годовой отчет по форме 20-F.

QIWI не контролирует какой-либо контент из сторонних источников, используемый в отчете, и не несет за него ответственности, включая, но не ограничиваясь материалами, которые могут вводить в заблуждение, быть неполными, ошибочными или иным образом нежелательными.

УТВЕРЖДЕНИЕ ОТЧЕТА

Отчет утвержден решением Совета директоров 18 ноября 2022 года.

Главный исполнительный директор QIWI plc
Андрей Протопопов

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Дочерние организации Группы QIWI

GRI 102-45

Дочерняя компания (страна)	Основная деятельность	Доля в праве собственности, %	
		На 31 декабря 2021 года	На 30 июня 2022 года
АО «КИВИ» (Россия)	Прием платежей через платежные терминалы	100	100
КИВИ Банк (АО) (Россия)	Техническое обслуживание систем электронных платежей, денежные переводы, потребительские и финансовые услуги для МСП	100	100
QIWI Payments Services Provider Ltd (ОАЭ)	Управление платежами, осуществляемыми онлайн	100	100
QIWI International Payment System LLC (США)	Прием платежей через платежные терминалы	100	100
QIWI Kazakhstan LP (Казахстан)	Прием платежей через платежные терминалы	100	100
JLLC OSMP BEL (Беларусь)	Прием платежей через платежные терминалы	51	51
QIWI-M S.R.L. (Республика Молдова)	Прием платежей через платежные терминалы	51	51
ООО «КИВИ Технологии» (Россия)	Разработка программного обеспечения	100	80
ООО «РОВИ Факторинг Плюс» (Россия)	Услуги факторинга для МСП	51	51
ContactPay Solution (Соединенное Королевство)	Управление платежами, осуществляемыми онлайн	100	100
ООО «Рокет Юниверс» (Россия)	Разработка программного обеспечения	100	100
ООО «Биллинг Онлайн Решения» (Россия)	Разработка программного обеспечения	100	100
Flocktory Ltd (Кипр)	Холдинговая компания	100	100
Flocktory Spain S.L. (Испания)	Платформа SaaS для управления жизненным циклом клиентов и персонализации	100	100

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Дочерняя компания (страна)	Основная деятельность	Доля в праве собственности, %	
		На 31 декабря 2021 года	На 30 июня 2022 года
ООО «ФрииЭтЛаст» (Россия)	Платформа SaaS для управления жизненным циклом клиентов и персонализации	100	100
SETTE FZ-LLC (ОАЭ)	Предоставление платежных услуг	100	100
LALIRA DMCC (ОАЭ)	Предоставление платежных услуг	100	100
ООО МФК «Полет Финанс» (Россия)	Розничные финансовые услуги	100	100
ООО «КИВИ Финанс» (Россия)	Управление финансированием	100	100
ООО «РОВИ Тех» (Россия)	Разработка программного обеспечения	51	51
ООО «КИВИ ПЛАТФОРМА» (Россия)	Разработка программного обеспечения	100	100
ООО «Флоктори» (Россия)	Исследования и разработки	–	100

Источник: [форма 6-К](#)

Содержание

О Группе

Устойчивое развитие

Ответственное ведение бизнеса

Корпоративное управление

Технологии

Финансовая инклюзивность и клиентский опыт

Сотрудники и корпоративная культура

Воздействие на окружающую среду

Взаимодействие с местными сообществами

Приложения

Контакты

GRI 102-3, 102-53

Головной офис: Кеннеди 12, Кеннеди Бизнес
Центр, 2 этаж, а/я 1087, Никосия, Кипр

Московский офис Группы QIWI: 117648, Россия,
г. Москва, мкр-н Северное Чертаново, 1А

esg@qiwi.com

Содержание

О Группе

Устойчивое
развитие

Ответственное
ведение бизнеса

Корпоративное
управление

Технологии

Финансовая
инклюзивность
и клиентский опыт

Сотрудники
и корпоративная
культура

Воздействие
на окружающую
среду

Взаимодействие
с местными
сообществами

Приложения