



ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ — 2022



Содержание

- 3** Обращение Председателя Совета директоров QIWI plc
- 4** Обращение Главного исполнительного директора QIWI plc

QIWI В 2022 ГОДУ

- 6** О Группе
- 10** Ключевые события 2022 года
- 14** Наша бизнес-стратегия
- 16** Финансовая устойчивость

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

- 22** Стратегия QIWI в области устойчивого развития: наш прогресс
- 27** Управление устойчивым развитием
- 29** Взаимодействие с заинтересованными сторонами

ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА

- 32** Комплаенс-система
- 36** Деловая этика и права человека
- 38** Механизмы обратной связи
- 39** Информационная безопасность и защита персональных данных
- 44** Цепочка поставок
- 45** Ответственный маркетинг

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

- 48** Система корпоративного управления
- 54** Управление рисками

ЦИФРОВАЯ ЭКОСИСТЕМА QIWI

- 64** Ключевые сегменты и продукты QIWI
- 78** Клиентский сервис

СОТРУДНИКИ И КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

- 84** Команда QIWI в цифрах
- 89** Развитие HR-бренда
- 96** Система поддержки сотрудников
- 103** Обучение и развитие сотрудников
- 110** Безопасность на рабочем месте

ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ

- 118** Экологическая ответственность
- 124** Управление климатической повесткой

ЗАБОТА О МЕСТНЫХ СООБЩЕСТВАХ

- 141** Повышение осведомленности в области финансов и управления бизнесом
- 144** Поддержка многообразия в ИТ-отрасли
- 145** Поддержка культуры благотворительности

ОБ ОТЧЕТЕ

- 147** Подход к подготовке Отчета
- 148** Определение существенных тем
- 150** Заявление об ограничении ответственности
- 151** Контакты

ПРИЛОЖЕНИЯ

- 153** Вклад QIWI в достижение Целей в области устойчивого развития ООН
- 157** Дочерние организации Группы QIWI
- 159** Таблица индикаторов GRI
- 167** Таблица индикаторов SASB
- 169** Границы отчетности



Обращение Председателя Совета директоров QIWI plc

СЕРГЕЙ СОЛОНИН

Председатель Совета директоров QIWI plc и сооснователь QIWI

Дорогие друзья!

Перед вами второй Отчет об устойчивом развитии QIWI, подготовленный с учетом международных стандартов GRI и SASB, а также в соответствии с рекомендациями TCFD. В нем мы рассказываем о ключевых направлениях работы QIWI в области устойчивого развития и делимся нашими результатами за 2022 год.

Несмотря на непростые внешние условия, QIWI успешно справилась со всеми вызовами 2022 года благодаря эффективной бизнес-модели, финансовой и операционной устойчивости, а также приверженности принципам устойчивого развития. Мы неизменно остаемся надежными партнерами для наших клиентов и бизнесов, предоставляя удобные и надежные финансово-технологические решения, которые помогают решать ежедневные задачи.

На фоне общей экономической турбулентности мы видим большой запрос на поддержку людей, которые переживают сложные времена, и делаем акцент на заботу о сотрудниках и социальную проблематику в целом. В 2022 году QIWI запустила несколько новых проектов в этой сфере. Например, платформу поддержки психологического благополучия сотрудников, а также образовательную программу для людей, которые задумываются о получении новой профессии в ИТ, но не имеют профильного бэкграунда. Мы также продолжили наши инициативы по поддержке культуры благотворительности.

При этом мы сохранили приверженность ранее взятым обязательствам и продолжили работать над развитием наших подходов к управлению вопросами устойчивого развития. В 2022 году мы преобразовали Комитет по стратегии Совета директоров в Комитет по стратегии и устойчивому развитию, а также утвердили Политику и Стратегию устойчивого развития QIWI.

Текущий 2023 год станет знаковым в нашей истории: мы планируем реструктуризацию бизнеса, в результате которой будут выделены международный и российский холдинги, и они продолжат свое развитие независимо друг от друга. Реструктуризация не окажет влияния на доступность наших сервисов для клиентов и партнеров.

Я благодарю наших сотрудников, клиентов и партнеров за объединение усилий и сотрудничество в непростом 2022 году. Это помогло нам вместе достичь высоких результатов и сохранить выбранный вектор на создание долгосрочной ценности для широкого круга заинтересованных сторон.



Обращение Главного исполнительного директора QIWI plc

АНДРЕЙ ПРОТОПОПОВ

Главный исполнительный директор QIWI plc

Дорогие друзья и коллеги!

В мае 2022 года мы заложили основу для дальнейшей работы в области устойчивого развития, утвердив стратегические приоритеты QIWI и определив цели для достижения прогресса в этих областях. Подводя итоги года, я рад отметить, что мы уже существенно продвинулись по каждому из намеченных направлений.

Обеспечение финансовой инклюзивности лежит в основе нашего бизнеса. Мы предоставляем доступные и удобные финтех-решения частным клиентам и компаниям,

запросы которых не в полном объеме удовлетворяются классическими банками. Наши сервисы и продукты помогают в решении ежедневных задач и позволяют оставаться активными участниками финансовой системы: безопасно оплачивать покупки в интернете, вести онлайн-бизнес, рассчитывать с внештатными сотрудниками и многое другое.

Нам доверяют миллионы людей и тысячи бизнесов, поэтому мы видим нашей важнейшей задачей обеспечение информационной безопасности и конфиденциальности данных наших клиентов и партнеров. Как и в предыдущие годы, в 2022 году мы не допустили ни одной утечки информации.

Мы уделяем особое внимание заботе о наших сотрудниках. Мы неизменно инвестируем в обеспечение комфортных условий труда и создаем условия для развития талантов. Фокусом 2022 года на фоне турбулентных внешних условий стала пси-

хологическая поддержка команды. Мы были в постоянном контакте с сотрудниками, а также запустили платформу PSY-Support, которая позволяет получить бесплатные консультации психологов и других специалистов. Сегодня платформой пользуются более 40% сотрудников.

Мы в QIWI высоко ценим многообразие точек зрения и различных подходов в работе и считаем важным обеспечить инклюзивность в сфере ИТ. Поэтому мы разработали и запустили программу СОФТ, в рамках которой любой желающий, вне зависимости от пола, возраста и предыдущего опыта, может освоить ключевые «мягкие навыки» и попробовать свои силы в ИТ-индустрии. Мы увидели большой интерес и отклик на программу и планируем запустить ее новый поток и в 2023 году.

Большое внимание мы уделяем экологическим аспектам ведения бизнеса. Несмотря на то что операционная деятельность QIWI, как и большинства других финтех-компаний,

не наносит существенного вреда природе, мы все равно стремимся минимизировать наше негативное воздействие. Мы практически не выпускаем пластиковые банковские карты и сокращаем потребление бумаги. В 2022 году мы во второй раз провели ежегодный расчет выбросов парниковых газов, после чего компенсировали наши прямые и косвенные выбросы за отчетный период путем покупки углеродных токенов у СИБУРа. Мы также приняли ряд важных шагов в области управления климатической повесткой: запустили проект по качественной оценке климатических рисков, начали разработку климатических целей и метрик, а также дорожной карты с мероприятиями по удержанию и сокращению объемов выбросов парниковых газов.

Наши успехи в области устойчивого развития были бы невозможны без высокой вовлеченности сотрудников всех подразделений QIWI. Я благодарю команду за неравнодушный подход и вклад в реализацию наших проектов и инициатив.



QIWI В 2022 ГОДУ

- 6 О Группе
- 10 Ключевые события 2022 года
- 14 Наша бизнес-стратегия
- 16 Финансовая устойчивость



О Группе

GRI 2-1, 2-6

Группа QIWI (далее — QIWI или Группа) — ведущий провайдер передовых платежных и финансовых сервисов. Наш бизнес строится на работе в специализированных сегментах рынка, представители которых сталкиваются с отсутствием удобных цифровых сервисов и потребности которых не в полной мере закрываются классическими банками.

МИССИЯ QIWI



Мы соединяем клиентов, предоставляя уникальные финансово-технологические решения, чтобы невозможное стало простым и доступным

Для частных лиц мы развиваем линейку продуктов, позволяющих быстро и безопасно совершать онлайн-платежи и покупки, отправлять денежные переводы и решать другие ежедневные задачи.

Для юридических лиц мы предлагаем инновационные финансовые сервисы QIWI Business, которые упрощают ведение бизнеса нашим партнерам, позволяя автоматизировать свою работу с финансами и сконцентрировать внимание на развитии своего дела. Среди продуктов QIWI Business — интернет-эквайринг, массовые и автоматизированные выплаты для

самозанятых и клиентов, white label-решения, а также кастомизированные сервисы для определенных ниш.

Кроме того, мы развиваем цифровые финансовые решения ROWI для малого и среднего бизнеса: факторинг, банковские гарантии, кредиты на исполнение контрактов и финансирование продавцов на рынке e-commerce-маркетплейсов.

В Группу QIWI также входят компании Риалвеб и Flocktory, которые предлагают клиентам широкий спектр решений в области цифрового маркетинга.



Продукты и сервисы QIWI

ПЛАТЕЖНЫЕ СЕРВИСЫ ДЛЯ ЧАСТНЫХ КЛИЕНТОВ



01

QIWI Кошелек

Электронный кошелек, позволяющий совершать платежи, денежные переводы и покупки в интернете

02

QIWI Карты

Банковские карты для безопасных онлайн- и офлайн-покупок и снятия наличных

03

Онлайн-оплата для самозанятых

Сервис для самозанятых, позволяющий удобно и безопасно принимать оплату от клиентов

04

Платежная система CONTACT*

Система денежных переводов для физических лиц

05

QIWI Терминалы

Сеть платежных терминалов, с помощью которых можно наличными пополнять электронный кошелек, оплачивать услуги и осуществлять денежные переводы

*Платежная система CONTACT (далее — CONTACT), рег. № 0044 в едином реестре операторов платежных систем Банка России.



Продукты и сервисы QIWI

ПЛАТЕЖНЫЕ СЕРВИСЫ ДЛЯ БИЗНЕСА

01

QIWI Эквайринг

Сервис для приема платежей через платежную форму, QR-код или POS*

02

Выплатные решения

Сервис моментальных выплат внештатным сотрудникам и подрядчикам-самозанятым на карту любого банка или QIWI Кошелек

03

White Label

Сервис, который позволяет компаниям-партнерам создать финансовый продукт под своим брендом, используя техническую платформу и возможности QIWI

04

Сеть для приема платежей

Сервис приема оплаты в офлайн-точках и приложениях партнеров QIWI: в офисах крупных ритейлеров и в приложениях сторонних банков и сервисов

ФИНАНСИРОВАНИЕ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

01

ROWI

Финтех-платформа, предоставляющая финансирование малому и среднему бизнесу, в том числе факторинг, банковские гарантии, кредиты на исполнение контрактов, финансирование продавцов на маркетплейсах

*POS (сокращенно от Point of Sale) — это устройство для приема платежей по банковским картам и устройствам с возможностью бесконтактной оплаты.



Продукты и сервисы QIWI

ЦИФРОВОЙ МАРКЕТИНГ

01

Риалвеб

Одно из крупнейших российских digital-агентств полного цикла; оказывает широкий спектр услуг: контекстная, таргетированная, медийная реклама, мобильный маркетинг, разработка стратегий и креативных концепций

02

Flocktory

Омниканальная платформа автоматизации маркетинга и персонализации, решений Performance-¹ и CRM-задач²

¹ Performance-задачи — задачи по продвижению для достижения измеримых финансовых результатов за короткий промежуток времени.

² CRM-задачи — задачи по развитию взаимоотношений с существующими и потенциальными клиентами.

Подробнее о продуктах и сервисах QIWI мы пишем в главе [«Цифровая экосистема QIWI»](#)

01

КИВИ Банк

КИВИ Банк (АО)* (далее — КИВИ Банк или Банк) — кредитная организация, входящая в состав Группы.

Банковская лицензия позволяет нам предлагать различные финансовые продукты, такие как банковские гарантии, кредиты на исполнение контрактов и другие. КИВИ Банк — оператор QIWI Кошелька и системы денежных переводов CONTACT.

[Узнать больше о КИВИ Банке →](#)



TOP-100

надежных
российских банков
по версии Forbes

*КИВИ Банк (АО)
ОГРН 1027739328440,
Лицензия № 2241.



Ключевые события 2022 года

SASB FN-CF-000.A

2022 ГОД В ЦИФРАХ

Обеспечиваем выдающиеся результаты

34,1 млрд руб.

(+47,7% год к году) — чистая выручка

19,8 млрд руб.

(+50,2% год к году) — скорректированная EBITDA

14 млрд руб.

(+45,9% год к году) — скорректированная чистая прибыль

Моментально обрабатываем платежи

1,9 трлн руб.

объем совершенных платежей

13,8 млн

активных QIWI Кошельков*

74,1 тыс.

киосков и терминалов

Поддерживаем малый и средний бизнес

12,6 млрд руб.

факторинговый портфель

81,5 млрд руб.

портфель цифровых банковских гарантий

1,7 млрд руб.

сумма кредитов, выданных ROWI малому и среднему бизнесу

*QIWI Кошельки хотя бы с одной проведенной транзакцией за последние 12 месяцев.



Основные события бизнеса

В январе 2022 года Группа приобрела SaaS-платформу «Таксиагрегатор», которая предоставляет платежные решения и инструменты анализа данных для таксопарков и водителей такси.

Сделка является частью стратегии QIWI по дальнейшему развитию ценностного предложения в платежном сегменте для внештатных сотрудников и самозанятых. Сочетание опыта QIWI и программного обеспечения платформы «Таксиагрегатор» и налаженных отношений с клиентами является основой для внедрения новых продуктов с добавленной стоимостью, направленных на переход от «поставщика платежных решений» к «экосистеме полного цикла для такси».

В сентябре 2022 года Группа объявила о покупке компании IntellectMoney, предлагающей технологичные платежные решения для рынка электронной коммерции.

Покупка российского платежного интегратора направлена на развитие эквайринговых услуг QIWI для малого и среднего бизнеса.

В декабре 2022 года Группа приобрела контрольный пакет группы компаний цифрового маркетинга Риалвеб.

Сделка позволяет QIWI занять лидирующие позиции в бизнес-сегменте рекламы и цифрового маркетинга и согласуется со стратегией компании по дальнейшей диверсификации продуктового портфеля и созданию дополнительной ценности для клиентов и акционеров.



Реструктуризация бизнеса QIWI в 2023 году

В марте 2023 года QIWI plc получила уведомление от биржи NASDAQ о намерении делистинга ценных бумаг QIWI. Мы подали апелляцию на решение биржи.

В июне 2023 года комиссия NASDAQ удовлетворила апелляцию и отменила свое решение о делистинге при выполнении ряда условий. В случае получения одобрения со стороны Банка России QIWI планирует разделить бизнес на международный и российский контур. Международный бизнес войдет в Группу QIWI plc, ценные бумаги которой котируются на NASDAQ и Московской бирже. Российский бизнес будет консолидирован в АО «КИВИ». Оба холдинга продолжат свое развитие независимо друг от друга.

Реструктуризация корпоративной структуры QIWI не повлияет на доступность сервисов и продуктов для клиентов и партнеров.

В это беспрецедентное время QIWI продолжает действовать в интересах всех заинтересованных сторон, включая акционеров, инвесторов, клиентов, деловых партнеров и сотрудников.



Рейтинги и награды

КРЕДИТНЫЕ РЕЙТИНГИ QIWI НА ДАТУ ПУБЛИКАЦИИ ОТЧЕТА

После отчетной даты, в мае 2023 года, агентство «Эксперт РА» повысило рейтинг КИВИ Банка с ruBBB до ruBBB+ со стабильным прогнозом. В августе 2023 года, после введения ограничений Банка России на осуществление отдельных операций физических лиц, связанных с QIWI Кошельками, кредитные рейтинги QIWI plc и Киви Банка были понижены.

ОРГАНИЗАЦИЯ	QIWI plc	КИВИ Банк
Рейтинговое агентство	Эксперт РА	Эксперт РА
Рейтинг	ruBBB+	ruBBB-
Прогноз	«Развивающийся»	«Развивающийся»
Дата последнего изменения	1 августа 2023 года	1 августа 2023 года

Ограничительное предписание в отношении КИВИ Банка в 2023 году

В 2023 году по итогам проверки Банком России выполнения требований к составлению отчетности и ведению документации были выявлены недочеты, типичные для крупных организаций уровня КИВИ Банка.

Регулятор выдал Банку ограничительное предписание в отношении ряда операций, вступающее в силу с 26 июля 2023 года. Руководствуясь общей логикой предписания, мы временно и частично лимитировали вывод средств физическими лицами с кошельков на банковские счета и снятие наличных. При этом пополнение счетов мобильных операторов, перевод денег на другие кошельки, оплата услуг, игр и товаров кошельками и картами QIWI работают в обычном режиме. Денежные переводы CONTACT, торговый эквайринг и выплаты на сторонние счета и карты от юридических лиц ограничения также не затрагивают.

В этот период мы уделяем особое внимание обеспечению прозрачной коммуникации и поддержке наших клиентов. Прежде всего, мы собрали ответы на все часто встречающиеся вопросы о работе

продуктов и сервисов QIWI после введения ограничений на нашем сайте и постоянно обновляем этот раздел. CEO QIWI публикует в телеграм-канале QIWI Today открытые письма клиентам и партнерам, в которых делится оперативной информацией, о том, как Банк работает в текущей ситуации. В этих постах открыты комментарии, чтобы каждый мог задать вопрос и получить оперативный ответ от нашей службы поддержки.



На момент подготовки Отчета мы уже устранили все выявленные Банком России неточности в оформлении документации, которые были указаны в предписании, отчет о проделанной работе направили регулятору. Даже с учетом временного предписания КИВИ Банк и Группа QIWI сохраняют прибыльность и финансовую устойчивость.



Награды в 2022 году

01

КИВИ Банк занял первое место в рейтингах «Самые рентабельные банки» и «Самые эффективные банки» в 2021 году по версии «Коммерсанта».

№1

02

QIWI Business получил награду в категории «финансовые услуги» премии Digital Leaders Award.

05

QIWI получила «золото» в рейтинге лучших российских работодателей Forbes.

03

КИВИ Банк занял второе место в рейтинге «Самые эффективные в 2021 году» и третье место в рейтинге «Самые рентабельные банки в 2021 году» в рейтинге сервиса Brobank.

№2

04

КИВИ Банк поднялся на 4 позиции в рейтинге 100 надежных российских банков по версии Forbes.

06

QIWI победила в номинации «Компания с лучшей digital-культурой» премии CDO/CDTO Award благодаря развитой цифровой корпоративной культуре и поддержке внедрения инноваций в свои продукты.



Наша бизнес-стратегия

GRI 3-3

Бизнес-стратегия QIWI — это не фиксированный план, а живой процесс. Мы постоянно исследуем перспективные стратегические направления развития бизнеса, анализируем практики конкурентов и тенденции рынка, изучаем поведение наших клиентов и партнеров и адаптируемся к динамичным изменениям внешней среды.

Подход Группы к вопросам стратегического планирования закреплён 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.

Об основных этапах разработки бизнес-стратегии мы писали в [Отчете об устойчивом развитии — 2021](#) (стр. 11).



Наше видение — стать нишевым лидером на рынке финтех-услуг с эффективной бизнес-моделью и управляемым уровнем риска.



Стратегические направления

Ключевым направлением бизнеса Группы являются **платежные сервисы**. В рамках этого стрима мы стремимся стать лидирующим провайдером цифровых платежных сервисов для бизнеса и клиентов на фокусных рынках.

Помимо платежных сервисов, мы развиваем другие направления, которые дают дополнительную ценность клиентам. Один из них — бизнес ROWI, который предлагает финансовые решения для малого и среднего бизнеса.

В 2023 году мы выделили бизнесы Риалвеб и Flocktory в отдельный сегмент «Цифровой маркетинг». Продукты и сервисы, которые входят в этот сегмент, включают в себя решения в области контекстной и медийной рекламы, а также маркетинговой и рекламной автоматизации.

Подробнее о продуктах и сервисах QIWI — в главе [«Цифровая экосистема QIWI»](#).

НА ЧЕМ МЫ ФОКУСИРОВАЛИСЬ В БИЗНЕС-СТРАТЕГИИ В 2022 ГОДУ

01 Развитие на приоритетных рынках и в ключевых категориях

02 Выход в новые ниши и M&A-сделки

03 Расширение географии присутствия



Финансовая устойчивость

GRI 3-3

Мы в QIWI уделяем большое значение вопросам финансовой устойчивости, чтобы даже в условиях экономической турбулентности поддерживать бесперебойную работу.



Согласно Уставу QIWI plc Совет директоров назначает CFO и ежегодно утверждает бюджет Группы. Все вопросы, связанные с финансовым планированием в QIWI, относятся к компетенции Финансовой дирекции.

CFO (сокращенно от Chief Financial Officer) — финансовый директор.

ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 2022 ГОД

В 2022 году мы достигли рекордных финансовых результатов: общая чистая выручка Группы выросла на 47,7% до 34,1 млрд руб., скорректированная чистая прибыль увеличилась на 45,9% до 14 млрд руб. по сравнению с 2021 годом.

* В финансовой отчетности Группы сегмент корпоративных и прочих сервисов включает корпоративную деятельность QIWI, исследования и разработки, проекты на ранних стадиях развития, непрофильные проекты, а также проекты, не превышающие порог существенности для квалификации в качестве отдельных отчетных сегментов, включая ROWI, Flocktory и Риалвеб.

Мы улучшили наши результаты в 2022 году благодаря следующим факторам:

- 01 Широкая линейка продуктов**, которая была быстро адаптирована с учетом динамики экономической среды и изменений потребностей людей и бизнеса.
- 02 Рост платежного сегмента** за счет роста денежных переводов через систему CONTACT, привлечения новых мерчантов и агрегаторов, увеличения объема оплаты услуг с помощью QIWI Кошелька, а также роста объема платежей в решениях для внештатных сотрудников и самозанятых.
- 03 Рост сегмента корпоративных и прочих сервисов*** за счет роста бизнеса ROWI, более высоких процентных доходов от инвестиций в долговые ценные бумаги (высококачественные корпоративные и государственные облигации) и более высоких процентных доходов по предоставленным кредитам.



Высоколиквидные активы

ВЫСОКОЛИКВИДНЫЕ АКТИВЫ QIWI

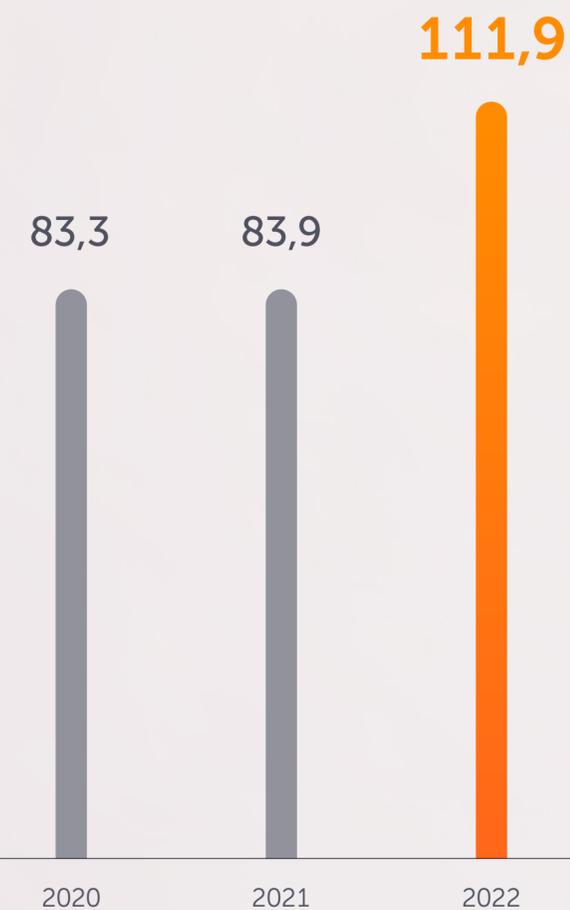
01 **Денежные средства в кредитных организациях и кассах**

02 **Краткосрочные депозиты сроком до 90 дней**

03 **Портфель облигаций федерального займа со сроком погашения до 90 дней**

Объем денежных средств и их эквивалентов на 31 декабря 2022 года составил 47,5 млрд руб., или 42,4% всех активов Группы (111,9 млрд руб.). Эта сумма покрывает наши обязательства на 87,8%. При этом доля краткосрочных активов почти в пять раз превышает долю долгосрочных.

АКТИВЫ QIWI,
МЛРД РУБ.





Обязательства QIWI

Ключевые типы финансовых обязательств QIWI

- 01 Денежные средства клиентов на счетах (физические лица, индивидуальные предприниматели, юридические лица и кредитные организации)
- 02 Кредиторская задолженность перед провайдерами, продавцами
- 03 Денежные переводы и кредиторская задолженность по электронным кошелькам
- 04 Полученные авансы от агентов и другие статьи оборотного капитала
- 05 Капитальные затраты и приобретения

На **51,7%**

пассивы QIWI сформированы собственным капиталом.

87,8%

обязательств покрывается денежными средствами и их эквивалентами.

Капитальные затраты в 2022 году были незначительными — 465 млн руб. на 31 декабря 2022 года. Они связаны в основном с покупкой программного обеспечения и ИТ-оборудования для дата-центров.

СТРУКТУРА КАПИТАЛЬНЫХ ЗАТРАТ QIWI, МЛН РУБ.



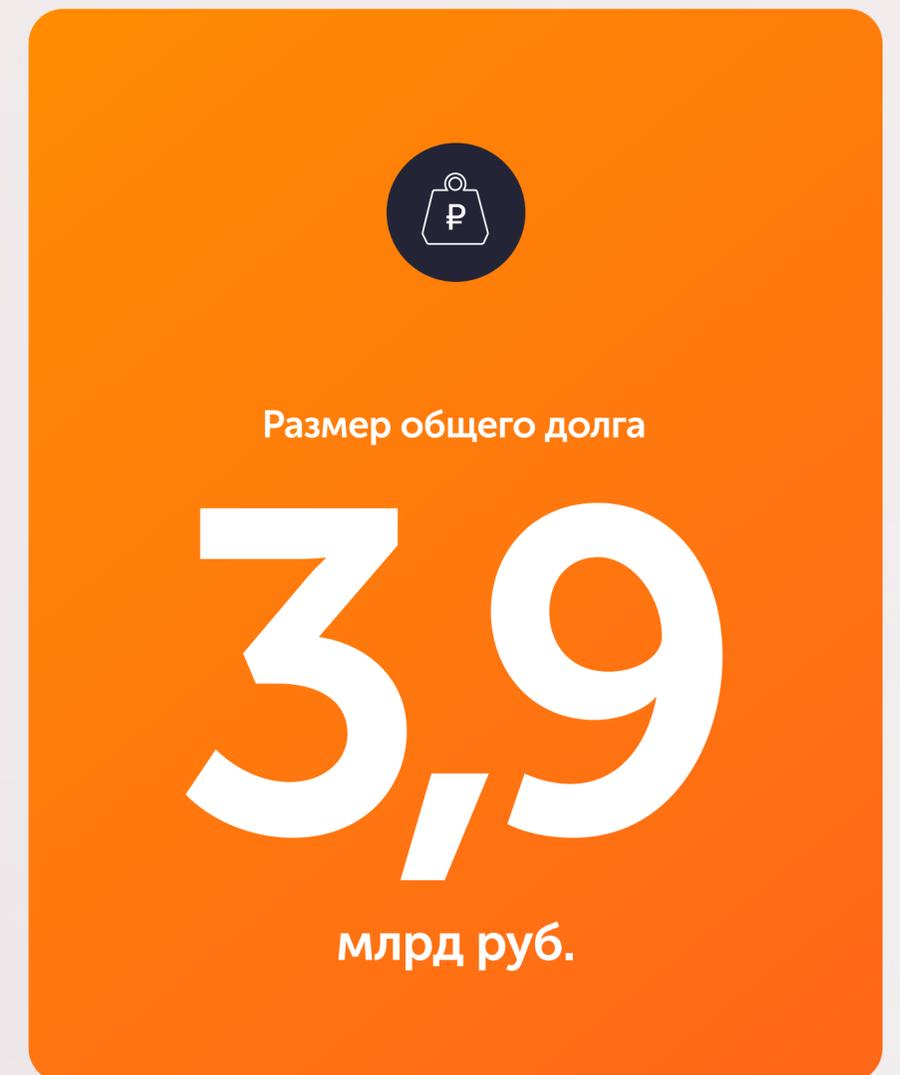


Комфортная долговая нагрузка

Наш бизнес не зависит от заемного финансирования. На 31 декабря 2022 года наш чистый долг был отрицательным.

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

Более подробно о финансовых результатах QIWI в 2022 году можно прочитать [здесь](#).





УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

- 22 Стратегия QIWI в области устойчивого развития: наш прогресс
- 27 Управление устойчивым развитием
- 29 Взаимодействие с заинтересованными сторонами



Мы в QIWI не только стремимся к достижению высоких финансовых результатов, но и стараемся приносить пользу людям, с которыми работаем, и обществу в целом. Принципы ответственного ведения бизнеса, грамотного управления рисками, экономии ресурсов, заботы о сотрудниках заложены в наше корпоративное ДНК.

Мы видим стратегическое значение в развитии устойчивых практик и повышении прозрачности бизнеса, поэтому в 2021–2022 годах запустили системную работу по развитию ESG-функции в QIWI.

В 2022 году мы закрепили наш подход к повестке устойчивого развития в Политике устойчивого развития QIWI plc, а также утвердили ESG-стратегию и план ее реализации на 2023 год.

НАГРАДЫ В 2022

01

QIWI получила высокую оценку в ESG-индексе, составленном РБК и НКР. Группа вошла во вторую категорию, что соответствует развитому уровню практик в области экологической, социальной и управленческой ответственности.

02

QIWI получила «золото» в рейтинге лучших работодателей России Forbes, в рамках которого оценивались ESG-метрики компаний-участников.

Основные события 2022 года



- Комитет по стратегии Совета директоров преобразован в Комитет по стратегии и устойчивому развитию
- Дирекция внешних коммуникаций преобразована в Дирекцию устойчивого развития и внешних коммуникаций
- Совет директоров утвердил Политику в области устойчивого развития QIWI plc
- Совет директоров утвердил стратегию устойчивого развития Группы до 2025 года
- Разработана дорожная карта реализации стратегии устойчивого развития Группы на 2023 год
- Выпущен первый Отчет об устойчивом развитии Группы за 2021 год



Стратегия QIWI в области устойчивого развития: наш прогресс

Стратегия устойчивого развития QIWI была утверждена Советом директоров QIWI plc в мае 2022 года.

При разработке стратегии мы опирались на миссию QIWI, ориентировались на те сферы, в которых Группа обладает глубоким опытом, а также проанализировали ожидания наших ключевых заинтересованных сторон. По результатам этой работы мы сформулировали стратегические приоритеты и направления до 2025 года. Мы также выделили для себя семь приоритетных Целей устойчивого развития ООН*, в достижение которых Группа может внести наиболее значимый вклад.

Бизнес QIWI построен на идее обеспечения финансового комфорта для всех. Мы стремимся предложить простые, доступные и технологичные финансовые решения каждому вне зависимости от возраста, этнической принадлежности, образа жизни и профессиональной деятельности.

* Цели в области устойчивого развития Организации Объединенных Наций — 17 целей, разработанных в 2015 году Генеральной ассамблеей ООН в качестве «плана достижения лучшего и более устойчивого будущего для всех».

ПРИОРИТЕТ	ФИНАНСОВАЯ ИНКЛЮЗИВНОСТЬ	ЦИФРОВОЙ БАНК	СОТРУДНИКИ
Фокусное направление	<ul style="list-style-type: none"> Поддержка клиентов, потребности которых не в полной мере закрываются банками, с помощью адаптированных продуктов, способствующих культурной интеграции и финансовой грамотности Добросовестный маркетинг 	<ul style="list-style-type: none"> Информационная безопасность и защита персональных данных Развитие инновационных платежных технологий Циркулярная экономика Энергопотребление и энергоэффективность 	<ul style="list-style-type: none"> Бренд работодателя и управление талантами Многообразие и инклюзивность в ИТ
Вклад в Цели устойчивого развития ООН	 	  	 



Финансовая инклюзивность

92,1 тыс.

активных транзакций клиентов
малого и среднего бизнеса ROWI
(в 2 раза больше, чем в 2021 году)

Наш бизнес строится на работе в сегментах рынка, в которых пользователи сталкиваются с отсутствием удобных цифровых решений и потребности которых не в полной мере закрываются банками. Мы стремимся предложить этим категориям клиентов **кастомизированные продукты**, которые помогут в решении их задач и позволят оставаться активными участниками финансовой системы.

5 млн человек

общий охват публикаций
на тему финансовой грамотности
в социальных сетях QIWI

Мы хотим, чтобы наши **маркетинговые коммуникации** были как можно более полезными для аудитории. Мы публикуем полную и исчерпывающую информацию о продуктах QIWI, рассказываем о том, как наши продукты могут помочь в быстром и безопасном решении текущих задач B2B- и B2C-клиентов. А еще делимся нашим опытом, публикуя материалы об управлении личными финансами и тонкостях ведения бизнеса.

*Подробнее о нашей работе по направлению «ответственный маркетинг» мы пишем в главе [«Ответственное ведение бизнеса»](#).



На чем мы фокусировались в 2022 году:

- Выпускали информационные материалы по финансовой грамотности для физических лиц. Например, создали в наших соцсетях рубрику «Алфавит финансовых терминов», в которой объясняем ключевые понятия в области финансов и кибербезопасности доступным языком.
- Запустили ряд спецпроектов для предпринимателей с информацией о лучших практиках ведения бизнеса. Например, мини-курсы в нашем официальном телеграм-канале для B2B-аудитории о том, как работать с персональными данными клиентов и как пользоваться инструментами digital-рекламы.
- Продолжили расширять каналы коммуникации с клиентами: например, запустили блог QIWI на платформе для бухгалтеров Клерк.ру*.



Цифровой банк

Первое направление стратегического приоритета «Цифровой банк» — вклад в развитие экономики замкнутого цикла. В рамках этого направления мы работаем над нашим продуктом моментальных выплат поставщикам вторсырья, который обеспечивает возможность предпринимателям, занимающимся приемом и перепродажей вторсырья, перейти на безналичный расчет с поставщиками. Так мы помогаем повысить эффективность и снизить риски их бизнеса.

97%

карт QIWI выпущены в виртуальном формате или изготовлены из биопластика (+2 п. п. год к году)

Кроме того, мы выстраиваем нашу работу таким образом, чтобы минимизировать экологическое воздействие, характерное для деятельности финтех-компаний. Мы снижаем использование бумаги и пластика: все квитанции и выписки формируем в электронном виде, расширяем применение электронного документооборота, а также практически не выпускаем пластиковые банковские карты.

3121_T CO₂-ЭКВ.

общий объем выбросов парниковых газов, Scope 1 и 2 (на 6% меньше, чем в 2021 году)

Большое внимание мы уделяем **рациональному энергопотреблению и управлению углеродным следом** QIWI. Мы внедряем энергоэффективные решения в офисах Группы, отслеживаем уровень выбросов парниковых газов и планируем разработать план по постепенной декарбонизации бизнеса.



Цифровой банк

О

утечек критической информации

Мы обеспечиваем высокий уровень **информационной безопасности клиентов и защиты их персональных данных**. Для защиты информации мы внедрили модель безопасности Zero Trust, которая предполагает предоставление сотрудникам доступа только к тому объему данных компании, в котором есть бизнес-необходимость, а также проводим внешний аудит наших ИТ-систем и регулярное обучение сотрудников.

Еще одно важное направление — **развитие инновационных платежных решений**. Мы в QIWI постоянно работаем над тем, чтобы наши продукты были удобными, и в том числе анализируем возможности использования инновационных технологий. Кроме того, в рамках бизнес-ассоциаций мы содействуем формированию благоприятных условий для внедрения новых прорывных решений на рынке.

¹ Подробнее о продуктах QIWI в 2022 можно прочитать в главе [«Цифровая экосистема QIWI»](#).

² Подробнее об этом — в разделе [«Управление климатической повесткой»](#).

³ Подробнее о подходе QIWI к информационной безопасности мы пишем в главе [«Ответственное ведение бизнеса»](#).



На чем мы фокусировались в 2022 году:

- Продолжали развивать вы платные решения для поставщиков вторсырья и запустили на рынок «кукурузные» карты¹.
- Провели первый расчет выбросов прямых и косвенных выбросов парниковых газов от собственной инфраструктуры. Компенсировали наши выбросы парниковых газов за 2022 год (Score 1 и Score 2), купив углеродные единицы, выпущенные в результате реализации климатического проекта СИБУРа. Запустили процесс идентификации климатических рисков Группы².
- Внедрили новые решения в области информационной безопасности в рамках импортозамещения на российском рынке³.



Сотрудники

Первое направление в рамках этого приоритета — **развитие бренда работодателя и управление талантами**. Мы уделяем большое внимание привлечению новых талантов, поддерживаем открытую и демократичную корпоративную культуру, создаем комфортные условия труда, развиваем сферу wellbeing и обеспечиваем условия для непрерывного профессионального развития сотрудников.

Кроме того, мы в QIWI ценим многообразие точек зрения и различных подходов в работе и считаем важным обеспечить **инклюзивность в сфере ИТ**. Мы считаем, что стремление людей к реализации в ИТ не должно ограничиваться какими-либо рамками. Поэтому мы развиваем проекты для тех, кто заинтересован в построении карьеры в этой области, независимо от пола, возраста, образования и предыдущего опыта.

82%

уровень вовлеченности сотрудников Группы, 63% — eNPS¹

36

специалистов прошли программу стажировок #FRESHQIWI

»4 тыс. человек

подали заявку на участие в программе СОФТ

¹ eNPS (сокращенно от Employee Net Promoter Score) — это метод оценки, который позволяет организациям измерить лояльность сотрудников.

² Подробнее об этом — в разделе [«Система поддержки сотрудников»](#).

³ Подробнее об этом — в разделе [«Развитие HR-бренда»](#).

⁴ Подробнее об этом — в разделе [«Поддержка многообразия в ИТ-отрасли»](#).



На чем мы фокусировались в 2022 году:

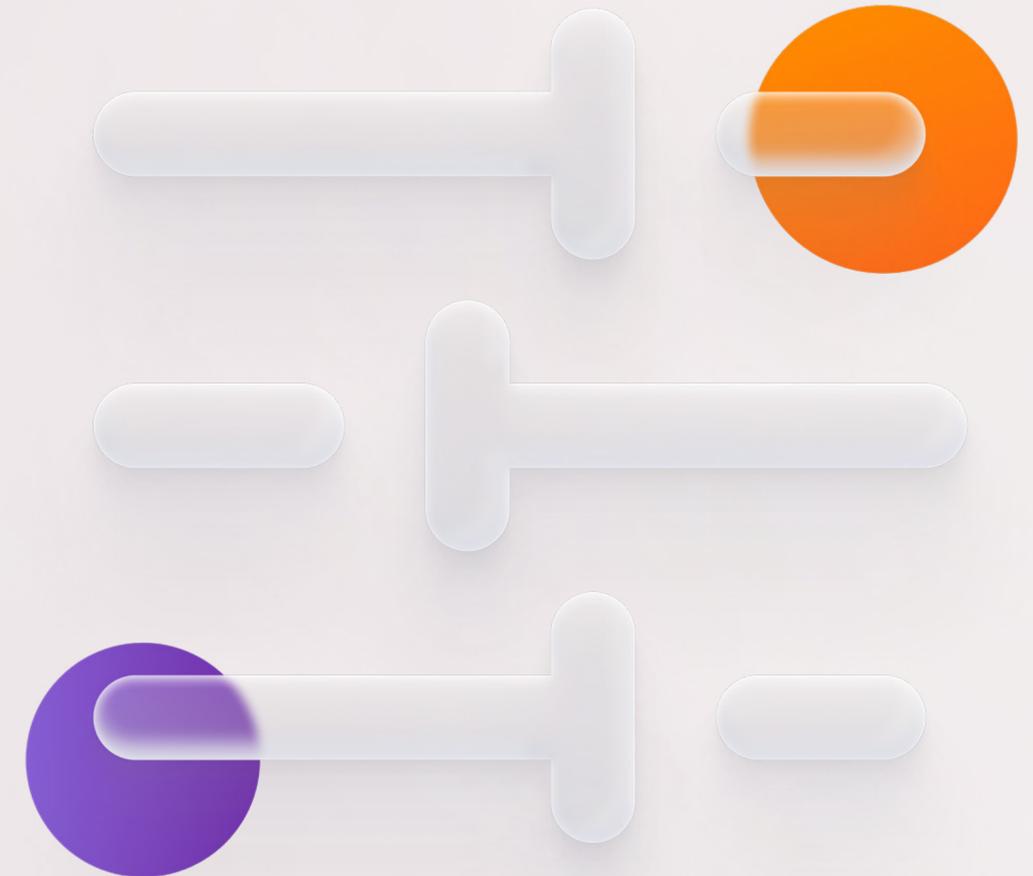
- Уделяли большое внимание обеспечению психологического здоровья сотрудников и запустили платформу PSY-Support, где можно получить персональные консультации психологов, коучей, диетологов и арт-терапевтов².
- Запустили программу оплачиваемых стажировок #FRESHQIWI для студентов и выпускников с возможностью последующего трудоустройства в QIWI³.
- Разработали и провели первый этап программы СОФТ — онлайн-интенсива по софт-скиллам для людей разного возраста и профессионального бэкграунда, которые хотят начать карьеру в ИТ⁴.



Управление устойчивым развитием

GRI 2-12, 2-13, 2-14, 2-22

Для нас важно создать систему управления устойчивым развитием, которая будет отвечать ожиданиям наших заинтересованных сторон и позволит достичь целей ESG-стратегии. Наш подход к управлению ESG-вопросами закреплен в Политике устойчивого развития QIWI plc.





СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ
УСТОЙЧИВЫМ
РАЗВИТИЕМ

Совет директоров

Осуществляет стратегическое управление ESG-повесткой Группы, утверждает основные политики и стратегию в области устойчивого развития

Комитет по стратегии и устойчивому развитию

Оказывает содействие Совету директоров в управлении ESG-повесткой Группы, в том числе рассматривает прогресс по реализации стратегии в области устойчивого развития, контролирует внедрение ESG-практик в бизнес-процессы Группы, утверждает отчеты об устойчивом развитии

Комитет по вознаграждениям

Обсуждает отдельные вопросы, связанные с устойчивым развитием Группы, в том числе материальное стимулирование топ-менеджмента и вознаграждение сотрудников Группы

Комитет по аудиту

Обсуждает отдельные вопросы, связанные с устойчивым развитием Группы, в том числе управление рисками и внутренний контроль, соблюдение нормативно-правовых требований

Топ-менеджмент

Отвечает за внедрение принципов, зафиксированных в Политике устойчивого развития, реализацию стратегии устойчивого развития и достижение ее целей, утверждает ESG-проекты и инициативы

Операционный менеджмент

Дирекция устойчивого развития и внешних коммуникаций

Координирует взаимодействие между департаментами и отделами по ESG-вопросам, выстраивает коммуникацию с внутренними и внешними стейкхолдерами по темам, связанным с устойчивым развитием, обеспечивает регулярный сбор и консолидацию нефинансовых данных от компаний Группы, формирует отчетность для Совета директоров, а также публичную нефинансовую отчетность Группы

Менеджеры и сотрудники профильных подразделений

Отвечают за внедрение ESG-практик и реализацию отдельных ESG-инициатив в своих подразделениях

Управление рисками и комплаенс

Служба управления рисками

Координирует процесс идентификации и управления ESG-рисками, оказывает методологическую поддержку операционному менеджменту Группы

Служба внутреннего контроля

Оказывает методологическую поддержку и подтверждение эффективности внутреннего контроля за качеством ESG-данных

Внутренний аудит

Служба внутреннего аудита

Проводит оценку эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля



Взаимодействие с заинтересованными сторонами

GRI 2-29

Нам важно понимать позицию наших заинтересованных сторон в отношении бизнес-стратегии и ESG-повестки QIWI. Мы стремимся создать с заинтересованными сторонами партнерские отношения, основанные на прозрачности и доверии.

Поддержка инициатив сотрудников QIWI

Мы поддерживаем инициативы наших коллег, стремясь сделать устойчивое развитие нашим общим делом. В 2023 году мы запланировали запуск проекта «Положительный баланс», в рамках которого сотрудники смогут предложить идеи инициатив, направленных на позитивные социальные или экологические изменения. Лучшие идеи будут реализованы QIWI.

Мы ежедневно общаемся с разными группами стейкхолдеров, основными из которых являются наши сотрудники, пользователи, клиенты, акционеры, поставщики, деловые партнеры, органы государственной власти, некоммерческие организации и местные сообщества.

Подробнее о ключевых темах и механизмах взаимодействия мы писали в [Отчете об устойчивом развитии — 2021](#) (стр. 33).



Где можно найти информацию о нас:

Корпоративный сайт: corp.qiwi.com
Для инвесторов, аналитиков, фондов: investor.qiwi.com
Для бизнеса: qiwi.business
Для соискателей: jobs.qiwi.com
Поддержка: qiwi.com/support
Документация по продуктам: developer.qiwi.com

Где мы публикуем материалы и новости:

О работе и жизни в QIWI: [QIWI INSIDE](#)
О полезных лайфхаках и анализе рынка: [QIWI Today](#)
О новостях Группы: [QIWI Новости](#)



ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА

- 32 [Комплаенс-система](#)
- 36 [Деловая этика и права человека](#)
- 38 [Механизмы обратной связи](#)
- 39 [Информационная безопасность и защита персональных данных](#)
- 44 [Цепочка поставок](#)
- 45 [Ответственный маркетинг](#)



В своей работе мы стремимся соответствовать высоким стандартам этичного ведения бизнеса. Одной из главных целей QIWI является обеспечение высокого уровня корпоративной культуры, которая позволит установить доверительные и открытые отношения между сотрудниками Группы, ее контрагентами и обществом.

ОСНОВНЫЕ СОБЫТИЯ
И РЕЗУЛЬТАТЫ
2022 ГОДА

0

подтвержденных сообщений на Ethics Point о нарушениях, связанных с коррупцией, мошенничеством и неэтичным поведением

0

утечек критической информации и персональных данных

0

критичных замечаний по итогам аудитов информационных систем

Запущен проект по выявлению и оценке потенциальных рисков в области прав человека



Мы строим наш бизнес с опорой на:

- соблюдение всех применимых норм законодательства, а также требований биржи NASDAQ и рекомендаций Московской биржи;
- соблюдение принципов деловой этики;
- внимательное отношение к вопросам информационной безопасности и защиты персональных данных;
- выстраивание долгосрочных партнерских отношений с контрагентами;
- соблюдение принципов ответственного маркетинга.



Комплаенс-система

GRI 2-23, 2-26, 2-27

Мы строго соблюдаем законодательство стран присутствия Группы и своевременно актуализируем наши бизнес-процессы для недопущения возможных нарушений.

Эффективную работу системы комплаенс обеспечивает Служба комплаенс QIWI, в которой выделены подразделения, отвечающие за вопросы борьбы с коррупцией и управления конфликтами интересов, санкционного комплаенса, комплаенса платежных систем, противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. В 2023 году мы разделили управление комплаенсом на международное и российское направления.



Документы, которые регулируют наш подход к управлению вопросами ответственного ведения бизнеса на уровне Группы:

- Кодекс этики и делового поведения;
- Политика по противодействию коррупции;
- Политика по вопросам конфликта интересов;
- Политика по противодействию мошенничеству;
- Политика соблюдения законодательства в сфере борьбы с отмыванием денежных средств, финансированием терроризма и финансированием распространения оружия массового уничтожения, в сфере международных экономических санкций;
- Положение о раскрытии информации;
- Положение о сделках с использованием служебной информации;
- Регламент по деловым подаркам и знакам делового гостеприимства.



Соответствие требованиям законодательства

Поскольку QIWI ведет бизнес с соблюдением законодательства и требований регуляторов в разных юрисдикциях, мы организовали систему мониторинга регуляторных новаций в странах присутствия:

01

На уровне Группы работает подразделение по взаимодействию с органами государственной власти (GR*), в обязанности которого входит отслеживание изменений законодательства, применимого к сфере деятельности QIWI. О значимых регуляторных новациях GR регулярно отчитывается Совету директоров.

Дополнительно мониторингом нововведений в международном законодательстве занимается группа корпоративных юристов QIWI.

02

В дочерних компаниях QIWI работают отдельные комплаенс-специалисты, которые отслеживают законодательные акты, касающиеся операционной деятельности в странах присутствия.

03

Мы также получаем информацию через профильные ассоциации, в которых состоим.

Мы своевременно информируем свою команду обо всех актуальных и релевантных изменениях в законодательстве.

*GR (сокращенно от Government Relations) — взаимодействие с органами государственной власти.



Соблюдение антикоррупционного законодательства

QIWI не приемлет любые формы коррупции и разработала систему процедур и процессов для предотвращения нарушений антикоррупционного законодательства. Наш подход в этой области закреплен в Политике по противодействию коррупции компаний группы QIWI.

Нам важно повышать информированность сотрудников по вопросам противодействия коррупции. Для этого при оформлении на работу мы знакомим сотрудников с положениями антикоррупционной политики и других политик и документов в области комплаенса и этичного ведения бизнеса, а также предлагаем образовательные материалы по этой теме.

Мы проверяем контрагентов на благонадежность и распространяем на них наши антикоррупционные принципы: включаем в договоры оговорку, которая обязывает принимать разумные меры по недопущению совершения коррупционных нарушений.

В QIWI работают каналы обратной связи, по которым можно сообщить о возможных нарушениях.

Подробнее о том, как устроена антикоррупционная система QIWI, мы писали в Отчете об устойчивом развитии — 2021 (стр. 42).



Материалы для сотрудников QIWI по комплаенсу

- Презентация о комплаенсе на курсе для новичков QIWI START
- Курс по положениям основных комплаенс-документов Группы: Кодексу этики и делового поведения, Политике по вопросам конфликта интересов, Политике по противодействию коррупции, Регламенту по подаркам и Политике о системе внутреннего контроля — по итогам курса сотрудники проходят тестирование
- Памятка о системе комплаенс QIWI
- Серия видео с разбором ситуаций нарушения политик: неправомерные действия партнеров, вручение подарков, наличие конфликта интересов и др.



Управление конфликтами интересов

Мы в QIWI стремимся выявлять случаи противоречий между личной заинтересованностью и законными интересами Группы и предпринимаем меры по предотвращению и пресечению возможных неблагоприятных последствий, возникающих в результате конфликтов интересов.

Наш подход к управлению этими вопросами определен в Политике по вопросам конфликта интересов Группы QIWI. Политика определяет меры по выявлению и предотвращению конфликтов интересов, а также порядок рассмотрения и разрешения подобных ситуаций.

Обеспечение эффективности процесса управления конфликтами интересов входит в зону ответственности Службы комплаенс. При приеме на работу все сотрудники проходят проверку службой безопасности на предмет наличия конфликтов интересов. Служба комплаенс знакомит всех сотрудников с релевантными политиками и информирует их о способах сообщения о возможных ситуациях конфликтов интересов. Не реже одного раза в год Служба проводит опросы для выявления новых незадекларированных случаев конфликтов интересов.





Деловая этика и права человека

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 406-1

Мы строим наш бизнес на основе высоких стандартов деловой этики. В Группе принят Кодекс этики и делового поведения, в котором зафиксированы основные ценности QIWI* и правила делового поведения, которые должны соблюдать сотрудники.

МЫ ОЖИДАЕМ, ЧТО ЧЛЕНЫ НАШЕЙ КОМАНДЫ БУДУТ:

- ответственно относиться к рабочим обязанностям;
- соблюдать законы, касающиеся деятельности QIWI;
- ответственно относиться к имуществу QIWI;
- ответственно относиться к чувствительной и конфиденциальной информации;
- уважать частную жизнь друг друга;
- не допускать каких-либо форм притеснений и домогательств в коллективе;
- не допускать ситуаций конфликтов интересов.

*Подробнее о ценностях QIWI можно прочитать в Кодексе этики или в Отчете об устойчивом развитии QIWI за 2021 год (стр. 93).



Кодекс этики и делового поведения распространяется на всех сотрудников, топ-менеджеров и членов Совета директоров Группы.

В дополнение к этому документу QIWI утвердила Кодекс делового поведения для контрагентов Группы. Он содержит ключевые требования к клиентам, партнерам и поставщикам в части деловой этики и регулирует вопросы, связанные с конфликтом интересов, подарками, обращением с информацией и проч.



Права человека

Мы ответственно относимся к вопросам соблюдения прав человека и стремимся поддерживать рабочую и партнерскую среду, свободную от любых видов дискриминации.

В 2022 году мы в QIWI инициировали проект по выявлению и оценке потенциальных рисков в области прав человека. Понимание таких рисков и возможных последствий в случае их реализации поможет нам совершенствовать корпоративные практики.

В 2022 году мы также приступили к разработке Политики в области прав человека.

В QIWI функционирует горячая линия Ethics Point, на которую можно обратиться в том числе по вопросам соблюдения прав человека.



Ни одно из обращений, поступивших на горячую линию в 2022 году, не было связано с дискриминацией или другими нарушениями прав человека.

Меры по обеспечению соблюдения прав человека

В ОТНОШЕНИИ СОТРУДНИКОВ QIWI МЫ:

- соблюдаем законодательство в области охраны труда;
- предоставляем равные возможности всем сотрудникам вне зависимости от пола, возраста, национальности и других различий;
- не допускаем любых форм притеснений и домогательств и относимся со всей ответственностью к сигналам о потенциальных нарушениях прав человека в QIWI;
- создаем достойные условия труда и предоставляем конкурентоспособную заработную плату и возможности карьерного роста;
- выстраиваем корпоративную культуру на основе уважения прав сотрудников на частную жизнь, свободу слова и саморазвитие.

В ОТНОШЕНИИ СВОИХ ПОСТАВЩИКОВ МЫ:

- соблюдаем применимые нормы законодательства в странах присутствия Группы в отношении закупок;
- проводим необходимые тендерные процедуры;
- не допускаем конфликта интересов и обязуем своих сотрудников и представителей исключать влияние личных отношений на принятие решений в рамках взаимодействия с контрагентами.

В ОТНОШЕНИИ НАШИХ КЛИЕНТОВ И ПАРТНЕРОВ МЫ:

- соблюдаем применимые требования законодательства;
- защищаем конфиденциальную информацию и персональные данные клиентов и партнеров QIWI;
- следим за полнотой и достоверностью информации об условиях предоставления услуг;
- соблюдаем принципы ответственного маркетинга.



Механизмы обратной связи

GRI 2-25, 2-26, 406-1
SASB FN-CB-510A.2

В QIWI работают механизмы обратной связи для сотрудников, клиентов, партнеров и других заинтересованных сторон, с помощью которых можно сообщить о потенциальных нарушениях.

Основным таким каналом является горячая линия [EthicsPoint](#) для обращений о предполагаемых нарушениях стандартов деловой этики.

Работа EthicsPoint обеспечивается внешним провайдером, который принимает обращения на всех языках, используемых компаниями Группы. Сообщения можно передать устно (по телефону) или письменно. Для случаев, когда заявитель не желает раскрывать свою личность, предусмотрена возможность оставить анонимное обращение.

QIWI гарантирует сохранение конфиденциальности обращений и отсутствие негативных последствий для заявителей. Эта гарантия зафиксирована в процедуре по работе с источниками информации QIWI plc и Кодексе этики Группы.

Все сообщения, которые поступают на EthicsPoint, передаются в Службу внутреннего аудита QIWI для последующего рассмотрения. По его результатам предпринимаются необходимые корректирующие действия и внедряются меры, направленные на предотвращение повторения аналогичных ситуаций. Отчеты Службы внутреннего аудита по обращениям на EthicsPoint регулярно рассматриваются Комитетом по аудиту при Совете директоров.

Мы рассказываем сотрудникам об EthicsPoint в первые месяцы работы в QIWI, когда они проходят обучающую программу QIWI START. Мы также напоминаем им о возможности воспользоваться этим каналом связи через регулярные рассылки. Другие заинтересованные стороны могут найти контакты EthicsPoint в нашем Кодексе этики, опубликованном на сайте QIWI.

В 2022 году на EthicsPoint поступило пять обращений. Из них два обращения содержали недостаточно информации для анализа. В отношении трех других было проведено расследование: в двух случаях нарушение не было подтверждено, одно обращение было связано с операционным вопросом по работе сервиса и было передано в Службу поддержки.

Помимо горячей линии EthicsPoint, у сотрудников есть возможность обратиться на отдельный адрес электронной почты. На него можно сообщить о потенциальных нарушениях, связанных с коррупцией, мошенничеством и деловой этикой, а также обратиться за консультацией по соответствующим вопросам.

СТАТИСТИКА ОБРАЩЕНИЙ ЧЕРЕЗ КАНАЛ ETHICS POINT В 2022 ГОДУ

- Полученные сообщения
- Проведенные расследования
- Подтвержденные нарушения





Информационная безопасность и защита персональных данных

GRI 3-3, 418-1
SASB FN-CB-230A.2,
FN-CF-230A.1,
FN-CF-230A.3,
TC-SI-230A.1,
TC-SI-230A.2

Наша важнейшая задача — поддержание надежной системы информационной безопасности, в том числе обеспечение безопасности проведения транзакций, конфиденциальности данных наших клиентов и партнеров, а также стабильности работы внутренних ИТ-систем.

В Группе действует Политика информационной безопасности, которая определяет подход к управлению, цели и принципы обеспечения безопасности данных и конфиденциальности информации. Отдельные компании Группы — например, АО «Киви», КИВИ Банк (АО) — утвердили собственные политики информационной безопасности, учитывающие законодательные требования стран присутствия.

Мы регулярно актуализируем документы в сфере информационной безопасности. Так, в 2022 году мы обновили Политику информационной безопасности КИВИ Банка в связи с требованиями регуляторного органа о трансграничной передаче данных.



За вопросы информационной безопасности в Группе отвечает Дирекция информационной безопасности и противодействия мошенничеству, которая взаимодействует со всеми основными подразделениями Группы в рамках своей сферы ответственности.



Решения для информационной безопасности

В 2022 году Группа, как и многие другие компании, работающие в финансовом секторе России и стран СНГ, столкнулась с рядом вызовов в области обеспечения информационной безопасности.

Среди них — рост DDoS-атак на инфраструктуру QIWI (их количество увеличилось более чем в три раза по сравнению с 2021 годом). Все они были успешно отражены благодаря наличию нескольких независимых провайдеров, обеспечивающих отражение низкоуровневых и высокоуровневых DDoS-атак, посредством работы на разных уровнях сети, а также выстроенным про-

цессам по реагированию на инциденты информационной безопасности.

Другим важным вызовом стал уход ряда компаний — производителей ИТ-оборудования с российского рынка, а также ограничение доступа к внешним облачным иностранным сервисам для компаний, работающих в России. Тем не менее, за короткий срок нам удалось найти и внедрить аналоги недоступных ИТ-решений. Например, в 2022 году мы, среди прочего:

- переключились на новую систему двухфакторной аутентификации (система идентификации пользователя при помощи запроса аутентификационных данных нескольких типов — например, логина/пароля и кода, который приходит через мобильное приложение —

что обеспечивает эффективную защиту корпоративного аккаунта от несанкционированного доступа);

- переключились на новую платформу Bug Bounty, в рамках которой мы привлекаем сторонних специалистов по кибербезопасности для тестирования наших ИТ-систем и выявления уязвимостей.

О том, какие решения мы используем для защиты данных клиентов и предотвращения утечек, мы писали в [Отчете об устойчивом развитии — 2021](#) (стр. 78).



Zero trust

Мы в QIWI придерживаемся политики «нулевого доверия» (zero trust), суть которой состоит в том, что у каждого сотрудника есть строго определенный и ограниченный набор доступов к данным Группы в зависимости от его специализации и задач. Такой подход позволяет обезопасить Группу как от внешних атак, так и от случайных ошибок сотрудников.

В 2022 году не было зафиксировано критических инцидентов в области сохранности данных



Защита персональных данных

QIWI внимательно относится к сохранности персональных данных своих клиентов, партнеров, сотрудников и контрагентов.

В QIWI действует Политика обработки и защиты персональных данных, которая определяет основные подходы к обработке и защите персональных данных. Мы знакомим наших сотрудников с документами, определяющими порядок обработки и защиты персональных данных, и ожидаем их полного соблюдения.

Мы обрабатываем персональные данные в строгом соответствии с законодательством стран присутствия. Мы не используем персональные данные в целях, отличающихся от целей сбора данных, а также уделяем особое внимание вопросам управления рисками утечек данных.

В 2022 году не было зафиксировано утечек персональных данных

Подробнее о том, как мы работаем с персональными данными, мы писали в [Отчете об устойчивом развитии — 2021](#) (стр. 80).



Мы стремимся совершенствовать нашу систему управления персональными данными, поэтому в 2022 году мы запустили проект по анализу наших практик в этой части внешними консультантами.

Рекомендации по итогам проекта будут сформулированы в 2023 году.



Аудиты систем обеспечения информационной безопасности

Мы регулярно проводим независимые аудиты на предмет соответствия системы информационной безопасности QIWI международным и национальным стандартам. В 2022 году были пройдены следующие аудиты:

В 2022 году критичных замечаний по итогам внутренних и внешних аудитов выявлено не было.

Помимо прохождения аудитов, мы также регулярно проводим самооценку нашей системы информационной безопасности на предмет соблюдения требований к защите персональных данных и требований Центрального банка России.

АУДИТ	ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОХОЖДЕНИЯ
01 Аудит на соответствие международному стандарту PA-DSS ¹ (для программного обеспечения QIWI Терминалов)	Ежегодно
02 Аудит на соответствие международному стандарту PCI DSS ²	Ежегодно
03 Аудит на соответствие требованиям ГОСТ 57580.1 ³ (для единой биометрической системы)	Ежегодно или раз в два года (в зависимости от объема аудита)
04 Аудит на соответствие требованиям SWIFT ⁴ SCP ⁵	Ежегодно
05 Аудит на соответствие ISO 27002:2022 ⁶	Раз в два года

¹ PA-DSS (сокращенно от Payment Application Data Security Standard) — стандарт безопасности платежных приложений, разработанный Советом по стандартам безопасности.

² PCI DSS (сокращенно от Payment Card Industry Data Security Standard) — стандарт безопасности данных, созданный Советом по стандартам безопасности для защиты данных платежных карт.

³ ГОСТ 57580.1 — это национальный стандарт Российской Федерации, определяющий уровни защиты информации для финансовых организаций и базовый состав организационных и технических мер защиты информации.

⁴ SWIFT (сокращенно от Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications) — международная межбанковская система передачи информации и совершения платежей.

⁵ SCP (сокращенно от Customer Security Programme) — программа безопасности пользователей SWIFT, в рамках которой клиенты SWIFT обязаны проводить ежегодную оценку безопасности ИТ-инфраструктуры на соответствие критериям международной межбанковской системы.

⁶ ISO 27002:2022 — стандарт, разработанный Международной организацией по стандартизации (International Organization for Standardization, ISO) и содержащий методические рекомендации по внедрению мер информационной безопасности.



Обучение сотрудников в сфере информационной безопасности

Мы регулярно проводим обучение сотрудников и проверяем, хорошо ли они знакомы с ключевыми принципами информационной безопасности.

АУДИТОРИЯ

МЕРОПРИЯТИЯ

Новые сотрудники

Все новые сотрудники должны пройти адаптационный курс QIWI START, в рамках которого мы представляем **базовые правила информационной безопасности в QIWI**, а также ряд курсов по информационной безопасности. Мы рассказываем новым членам команды о сервисах безопасности в QIWI, порядке обращения с конфиденциальной информацией, способах защиты от мошенников и многом другом.

Все сотрудники

Ежегодно мы проводим **Неделю безопасности**, которая включает в себя мероприятия для сотрудников с разным уровнем знаний в области ИТ и кибербезопасности. Для сотрудников всех уровней подготовки был проведен квест в телеграм-канале. В рамках квеста в игровой форме были освещены ключевые темы, связанные с информационной безопасностью (социальная инженерия, правила пользования мессенджерами, порядок обращения с конфиденциальной информацией, правила обработки персональных данных, правила работы с носителями информации и др.). Для «продвинутых» сотрудников были организованы соревнования по кибербезопасности (CTF) с заданиями по криптографии, веб-безопасности, реверс-инжинирингу и др.

Мы регулярно проводим периодические учебные **фишинговые рассылки**, которые позволяют проверить бдительность сотрудников и оценить, насколько хорошо они распознают подозрительные письма. Если сотрудник не проходит тест, ему назначается дополнительное обучение.

Дополнительно мы освещаем темы кибербезопасности в **информационных рассылках** в QIWI Life (например, такие как выбор удобных и безопасных программ для работы, безопасность паролей и др.).

Разработчики

В 2022 году мы провели **обучение по практикам безопасной разработки**, в рамках которого на реальных примерах были разобраны часто встречающиеся ошибки и даны рекомендации по тому, как писать безопасный код.



Цепочка поставок

QIWI соблюдает честность и конкурентность закупочных процедур и придает большое значение формированию и поддержанию долгосрочных взаимовыгодных партнерских отношений с контрагентами.

В сфере закупок мы выделяем два основных направления: закупки в области ИТ и иные закупки¹. Основным документом, регулирующим закупочную деятельность, является Регламент по сделкам. За эффективную организацию процесса отвечает Группа по закупкам Департамента управления бюджетом и операционной ликвидностью.

Мы ответственно подходим к выбору своих контрагентов и стремимся работать исключительно с надежными юридическими лицами. Мы дорабатываем и совершенствуем процедуру KYC-проверки² (например, форма анкеты, которую мы просим заполнить потенциальных подрядчиков, регулярно обновляется юристами и комплаенс-специалистами). Подробнее о нашем подходе к проверке благонадежности контрагентов мы писали в [Отчете об устойчивом развитии — 2021](#) (стр. 41).

В 2022 году под влиянием внешних факторов мы пересмотрели свою стратегию работы с поставщиками на нашем основном рынке присутствия:

- Переориентировались на разработку необходимого критически важного программного обеспечения внутри Группы, чтобы уменьшить нашу зависимость от внешних поставщиков. Мы также выстраиваем сотрудничество с перспективными российскими компаниями — разработчиками ИТ-решений.
- Начали снижать зависимость наших российских офисов от поставок иностранного «железа»: сетевого и серверного оборудования, комплектующих и т. п.

Риск нарушения цепочки поставок может негативно отразиться на устойчивости работы сервисов и продуктов QIWI. Мы осознаем это и заранее выстраиваем альтернативные маршруты поставок. Благодаря этому мы всегда можем гарантировать устойчивую работу наших сервисов и приложений.

Мы также дублируем основные элементы нашей ИТ-инфраструктуры и выстраиваем отношения с потенциальными поставщиками, которые могут предложить нам услуги по аренде ИТ-мощностей — за счет этого в случае запуска нового проекта мы можем быстро обеспечить техническую инфраструктуру для его реализации.

¹ Подробнее об объеме и структуре ИТ-закупок мы пишем в Годовом отчете Группы по форме 20-F.
² KYC (сокращенно от Know Your Customer) — процедура проверки контрагента перед началом сотрудничества.



Кодекс деловой этики для контрагентов

Мы в QIWI ожидаем, что наши контрагенты будут придерживаться стандартов деловой этики, изложенных в [Кодексе деловой этики для контрагентов компаний Группы QIWI](#). Контрагент подтверждает, что он принял и обязуется соблюдать Кодекс при вступлении в деловые отношения с какой-либо компанией Группы. Основные положения Кодекса включают вопросы, касающиеся управления конфликтами интересов, соблюдения антикоррупционного законодательства, обращения с конфиденциальной информацией и др.



Ответственный маркетинг

GRI 3-3

Разрабатывая маркетинговые инициативы, мы придерживаемся принципов прозрачности, добросовестности и ориентируемся на интересы наших клиентов и партнеров.

Вопросы, связанные с ответственным маркетингом, относятся к сфере ответственности Отдела бренд-менеджмента Дирекции развития продуктов.

При разработке маркетинговых стратегий Отдел работает в тесном сотрудничестве с Отделом исследований, который, помимо прочего, фокусируется на изучении целевой аудитории продуктов QIWI. Исследования помогают глубже понять пользователей наших сервисов и продуктов: их культурный код, мировоззрение, ключевые проблемы, интересы, запросы и настроения. Результаты исследований помогают адаптировать коммуникацию так, чтобы она была интересна целевой аудитории и при этом не содержала посылов, которые могут кого-то задеть.

В МАРКЕТИНГОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ МЫ:

- строго следуем требованиям законодательства стран присутствия, в том числе о маркировке рекламы на внешних интернет-ресурсах;
- предоставляем правдивую и достоверную информацию о продуктах и сервисах QIWI, не вводящую в заблуждение клиентов и партнеров;
- избегаем использования маркетинговых сообщений, которые могут быть трактованы как нарушающие этические нормы.

Нам важно, чтобы наши клиенты имели доступ к полной и достоверной информации о продуктах и сервисах QIWI через удобные для них каналы. Мы подробно рассказываем о финансовых решениях QIWI в социальных сетях, а также ведем блоги для отдельных целевых аудиторий на тематических площадках. Например, в 2022 году мы запустили [блог QIWI Business](#) на платформе для бухгалтеров Клерк, в котором в том числе делимся тонкостями работы с внештатными сотрудниками и самозанятыми с точки зрения финансового менеджмента. Мы также регулярно выступаем на отраслевых конференциях: например, в 2022 году представляли продукты QIWI на [ECOM Expo](#), конференции [TAXI-2022](#) и др.



Важное направление нашей работы — повышение уровня осведомленности клиентов QIWI и более широкой аудитории в вопросах финансовой грамотности и безопасности при использовании финансовых сервисов в интернете. Мы делимся нашими знаниями и опытом по этим вопросам в социальных сетях и запускаем тематические проекты, посвященные отдельным аспектам управления финансами, а также ведения бизнеса. Подробнее об этом мы пишем в главе [«Забота о местных сообществах»](#).



КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

48 Система корпоративного управления

54 Управление рисками



Бизнес QIWI опирается на эффективную систему корпоративного управления и риск-менеджмента. Мы руководствуемся требованиями законодательства, биржевого листинга, а также ориентируемся на лучшие мировые практики в сфере корпоративного управления. Мы выстроили развитую систему риск-менеджмента, которая позволяет своевременно выявлять, оценивать и управлять рисками. Мы видим в этом необходимое условие для обеспечения стабильности бизнеса и достижения стратегических целей Группы, в том числе в области устойчивого развития.

ОСНОВНЫЕ СОБЫТИЯ
И РЕЗУЛЬТАТЫ 2022 ГОДА

01

99% составила посещаемость заседаний Совета директоров QIWI plc (+2 п. п. год к году)

02

Комитет по стратегии Совета директоров QIWI plc преобразован в Комитет по стратегии и устойчивому развитию

03

Запущен проект по идентификации рисков в области устойчивого развития в QIWI



Система корпоративного управления

GRI 2-9, 2-10, 2-11,
2-13, 2-16, 2-18,
2-19, 2-20, 405-1

Мы придерживаемся высоких стандартов корпоративного управления, соблюдаем и защищаем права акционеров, обеспечиваем им равные и справедливые условия и открыто публикуем отчетность.

Головная компания Группы, QIWI plc, зарегистрирована в Республике Кипр. Система корпоративного управления QIWI plc основана на требованиях кипрского законодательства и соответствует требованиям листинга биржи NASDAQ и Московской биржи.

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ В QIWI PLC
РЕГЛАМЕНТИРУЕТСЯ СЛЕДУЮЩИМИ ДОКУМЕНТАМИ:

- 01 [Устав QIWI plc](#)
- 02 [Положения о Комитете по аудиту, Комитете по вознаграждениям и Комитете по стратегии и устойчивому развитию QIWI plc](#)
- 03 [Кодекс этики и делового поведения Группы](#)



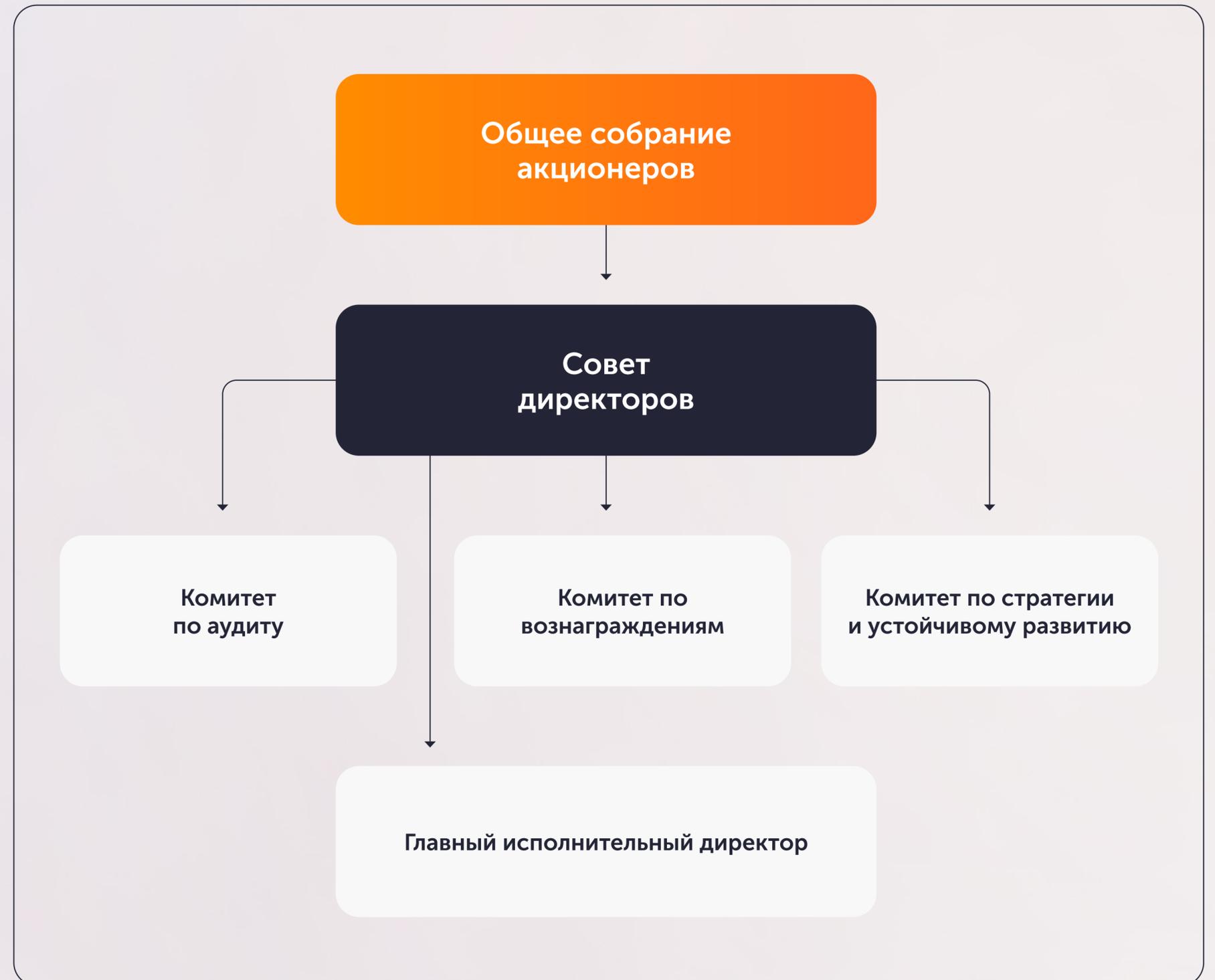
Органы управления

Высшим органом управления Группой является **Общее собрание акционеров.**

Совет директоров действует в интересах акционеров и осуществляет стратегическое и общее управление Группой.

По состоянию на 31 декабря 2022 года в Совет входили семь членов, из них трое являлись независимыми директорами, шесть — неисполнительными директорами. Председателем Совета директоров был Сергей Солонин.

Подробную информацию о системе корпоративного управления в QIWI в 2022 году можно найти в [Годовом отчете Группы](#) по форме 20-F.



**СОСТАВ СОВЕТА
ДИРЕКТОРОВ QIWI PLC
НА 31 ДЕКАБРЯ 2022 ГОДА***

	ПОКАЗАТЕЛЬ	СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ QIWI PLC
Состав Совета директоров	Общее количество директоров	7 членов
	Исполнительные директора	1 член
	Неисполнительные директора	6 членов
	Независимые директора	3 члена
Опыт членов Совета директоров	Средняя продолжительность работы в Совете директоров	2,5 года
Многообразие Совета директоров	Гендерный состав	
	Мужчины	5 человек
	Женщины	2 человека
	Возрастной состав	
	От 30 до 50 лет	6 человек
	Старше 50 лет	1 человек

* В 2022 году и начале 2023 года в Совете директоров произошли значительные изменения: из состава Совета вышли четыре директора. Кроме того, в Совет директоров вошли новые члены. Подробно об этом мы писали в [Годовом отчете Группы по форме 20-F](#).



Деятельность Совета директоров в 2022 году

В 2022 году было проведено 25 заседаний Совета директоров. На них рассматривались в том числе финансовые результаты Группы и возможности расширения бизнеса.

Эффективность работы Совета директоров

Мы ежегодно проводим самооценку эффективности деятельности Совета директоров. По ее результатам разрабатывается план мероприятий по совершенствованию практик корпоративного управления. На основании проведенной самооценки за 2022 год было принято решение о внедрении мер по усилению стратегического фокуса работы Совета директоров. Кроме того, план мероприятий на 2023 год включает инициативы по совершенствованию административных процессов.

99% посещаемость заседаний Совета директоров

7 заседаний Комитета по аудиту

7 заседаний Комитета по вознаграждениям

6 заседаний Комитета по стратегии и устойчивому развитию

При Совете директоров организованы Комитет по аудиту, Комитет по вознаграждениям и Комитет по стратегии и устойчивому развитию*.

Комитет по аудиту помогает Совету директоров в надзоре за соблюдением законодательных и нормативных требований, достоверностью финансовой отчетности, а также осуществляет оценку системы внутреннего контроля и управления рисками.

Среди вопросов, которые обсуждались на заседаниях Комитета в 2022 году, — результаты аудиторских проверок и планы в области внутреннего аудита.

Комитет по вознаграждениям оказывает содействие Совету директоров в формировании эффективной компенсационной политики и осуществляет надзор за ее реализацией.

В 2022 году Комитет, помимо прочего, рассматривал вопросы, связанные с развитием HR-бренда, системы долгосрочного стимулирования в Группе, а также расходами на вознаграждение сотрудников в 2023 году.

*До 2022 года — Комитет по стратегии.

Комитет по стратегии и устойчивому развитию оказывает содействие Совету директоров в определении приоритетных областей стратегического развития QIWI plc и ее дочерних компаний, в том числе по направлению устойчивого развития.

В 2022 году Комитет рассматривал вопросы, связанные со статусом реализации бизнес-стратегии, анализом возможностей неорганического роста, а также подготовкой Политики устойчивого развития и ESG-стратегии Группы.

Главный исполнительный директор

Главный исполнительный директор отвечает за операционную деятельность Группы. Он принимает решения по всем сделкам, не требующим одобрения Общего собрания акционеров или Совета директоров. С июня 2021 года эту должность занимает Андрей Протопопов.



Вознаграждение органов управления

GRI 2-19, 2-20

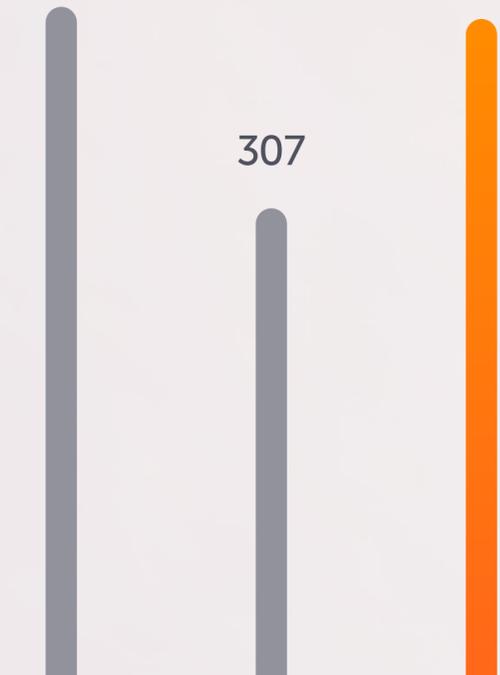
Принципы вознаграждения органов управления QIWI plc закреплены в Уставе QIWI plc и Политике компенсаций и вознаграждений Группы QIWI.

В соответствии с Уставом акционеры QIWI plc определяют вознаграждение членов Совета директоров на Общем собрании акционеров и утверждают его простым большинством голосов. Совет директоров определяет вознаграждение Главного исполнительного директора. Комитет по вознаграждениям отвечает за определение вознаграждения других исполнительных директоров.

В 2022 году совокупное вознаграждение членов Совета директоров и высшего руководства составило 429 млн руб.

ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ЧЛЕНОВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ И ТОП-МЕНЕДЖМЕНТА, МЛН РУБ.

434 307 429



2020 2021 2022



Как устроено корпоративное управление в КИВИ Банке

Система управления в КИВИ Банке организована в соответствии с требованиями российского законодательства и рекомендациями Банка России о применении российскими публичными компаниями Кодекса корпоративного управления Банка России.

Основные документы, регулирующие корпоративное управление Банка, включают, но не ограничиваются Уставом КИВИ Банк (АО), Положением о порядке созыва и проведения общего собрания акционеров КИВИ Банк (АО), Положением о Совете директоров КИВИ Банк (АО) и Положением о Правлении КИВИ Банк (АО).

Система корпоративного управления в КИВИ Банке регулярно проходит процедуру оценки со стороны Банка России.

98%

посещаемость заседаний Совета директоров Киви Банка

5 неисполнительных директоров, в т. ч. 2 независимых

3 неисполнительных директоров, в т. ч. 2 независимых





Управление рисками

GRI 2-12, 2-23, 3-3
SASB TC-SI-550A.2

В QIWI внедрена система управления рисками, которая основывается на модели «трех линий защиты».





01

Первая линия защиты — топ-менеджмент и сотрудники (владельцы бизнес-процессов), которые ответственны за выявление и управление рисками, возникающие в процессе работы, а также за обеспечение эффективной системы внутреннего контроля.

02

Ко **второй линии защиты** относятся Служба управления рисками и Служба внутреннего контроля. Вторая линия разрабатывает методологию системы по управлению рисками и системы внутреннего контроля в Группе, оказывает методологическую поддержку топ-менеджменту и сотрудникам по совершенствованию процессов и отслеживанию эффективности управления. Вторая линия защиты функционально отделена от первой линии защиты, но находится под контролем и управлением топ-менеджмента.

03

Третья линия — Служба внутреннего аудита, которая проводит независимый внутренний аудит, контролирует работу первой и второй линий и отчитывается Комитету по аудиту Совета директоров Группы об общей эффективности процесса управления рисками в QIWI. Третья линия подотчетна Совету директоров.

Подробнее о системе управления рисками и внутреннего контроля в QIWI мы писали в [Отчете об устойчивом развитии за 2021 год](#) (стр. 66).

Оценка рисков новых продуктов

Чтобы комплексно управлять рисками по каждому новому продукту, до запуска мы собираем рабочую группу, состоящую из продакт-менеджеров, юристов, экспертов в области риск-менеджмента и GR для всестороннего исследования потенциальных рисков и зон неопределенности, связанных с новым продуктом и его интеграцией в экосистему QIWI. Перед полноценным запуском мы реализуем пилотный проект, который помогает оценить потенциальные возможности и негативные последствия как для QIWI, так и для заинтересованных сторон. По результатам пилотного проекта мы принимаем решение о том, будем ли мы запускать продукт.



Риски в области устойчивого развития

В 2022 году Группа запустила проект, в результате которого были идентифицированы риски в области устойчивого развития и определены меры реагирования.

Риски в области управления

НАЗВАНИЕ РИСКА	ОПИСАНИЕ РИСКА	МЕРЫ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКОМ	РАЗДЕЛ ОТЧЕТА
Риски, связанные с несоблюдением законодательных требований	Деятельность QIWI связана с необходимостью следовать большому количеству законодательных требований, в т. ч. антимонопольного и налогового законодательства, законодательства в сфере интеллектуальной собственности и др. стран присутствия. Несоблюдение положений нормативных правовых актов может привести к регуляторным и финансовым последствиям для Группы.	<ul style="list-style-type: none">Группа проводит регулярный мониторинг изменений законодательства в странах присутствия, актуализирует корпоративные нормативные документы и внедряет необходимые процедуры для обеспечения соответствия требованиям законодательства.	Глава «Ответственное ведение бизнеса», раздел <u>«Комплаенс-система»</u>
Риски, связанные с коррупцией, мошенничеством и неэтичным поведением	Меры, направленные на предотвращение случаев взяточничества, мошенничества и неэтичного поведения, могут оказаться недостаточными: в таком случае Группа может столкнуться с репутационным ущербом, а также с привлечением к ответственности в форме штрафов и приостановки деятельности.	<ul style="list-style-type: none">Группа утвердила Кодекс этики и делового поведения, который распространяется на всех сотрудников, топ-менеджеров и членов Совета директоров.В Группе внедрены необходимые процессы для предотвращения и идентификации случаев коррупции, мошенничества и неэтичного поведения. В договоры с контрагентами включается антикоррупционная оговорка.В QIWI функционирует горячая линия EthicsPoint для сообщений о потенциальных случаях коррупции, мошенничества и неэтичного поведения.	Глава «Ответственное ведение бизнеса», разделы <u>«Комплаенс-система»</u> , <u>«Деловая этика и права человека»</u> и <u>«Механизмы обратной связи»</u>



Риски в области устойчивого развития

НАЗВАНИЕ РИСКА	ОПИСАНИЕ РИСКА	МЕРЫ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКОМ	РАЗДЕЛ ОТЧЕТА
Риски, связанные с нарушением информационной безопасности и конфиденциальности данных	В случае недостаточности мер, предпринимаемых для обеспечения информационной безопасности (в том числе в случаях недостаточной защиты от DDoS-атак, вредоносных программ и т. д.), Группа может столкнуться с финансовыми, регуляторными и репутационными последствиями.	<ul style="list-style-type: none"> Группа реализует политику «нулевого доверия»: доступ сотрудников к данным ограничен в зависимости от занимаемой должности. Все сотрудники проходят обучение по вопросам информационной безопасности. В QIWI регулярно проводятся аудиты, в том числе независимые, внутренних систем информационной безопасности. 	Глава «Ответственное ведение бизнеса», раздел «Информационная безопасность и защита персональных данных»
Риски, связанные с появлением новых технологий	Развитие инновационных технологий может быть потенциальным риском для конкурентоспособности бизнеса QIWI в случае неспособности Группы поддерживать корпоративную культуру с фокусом на разработке и внедрении инновационных решений.	<ul style="list-style-type: none"> Стратегический фокус Группы — развитие в новых, в том числе высокотехнологичных, нишах. QIWI разрабатывает собственные ИТ-решения и фокусируется на обучении и развитии ИТ-специалистов внутри QIWI. QIWI участвует в разработке предложений по созданию благоприятной законодательной базы для внедрения новых технологий. 	Глава «Цифровая экосистема QIWI»
Риски, связанные с изменением цепочки поставок	Изменения в экономической и политической обстановке могут привести к нарушению договоренностей с контрагентами и сбоям в работе сервисов QIWI (например, в работе офисов, дата-центров и т. д.), а также к реализации других операционных рисков.	<ul style="list-style-type: none"> Группа осуществляет ряд мер для снижения зависимости от внешних поставок ИТ-оборудования и программного обеспечения, в том числе за счет собственных разработок. В Группе дублируются основные элементы ИТ-инфраструктуры QIWI и прорабатываются альтернативные маршруты поставок в целях обеспечения устойчивой работы сервисов. Группа осуществляет проверку благонадежности контрагентов перед запуском сотрудничества. 	Глава «Ответственное ведение бизнеса», раздел «Цепочка поставок»
Риски, связанные с нарушением принципов ответственного маркетинга	В случае несоблюдения принципов ответственного маркетинга (в том числе принципов достоверности и прозрачности маркетинговых коммуникаций) Группа может столкнуться со значительными репутационными и административными последствиями.	<ul style="list-style-type: none"> Группа строго следует требованиям законодательства стран присутствия, в том числе о маркировке рекламы, предоставляет правдивую и достоверную информацию о продуктах и сервисах QIWI, избегает использования маркетинговых сообщений, которые могут быть трактованы как нарушающие этические нормы. 	Глава «Ответственное ведение бизнеса», раздел «Ответственный маркетинг»



Риски в области устойчивого развития

НАЗВАНИЕ РИСКА	ОПИСАНИЕ РИСКА	МЕРЫ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКОМ	РАЗДЕЛ ОТЧЕТА
Риски, связанные с недостаточным соответствием продуктов потребностям клиентов	Усилия QIWI по разработке решений, направленных на закрытие актуальных потребностей клиентов, которые сталкиваются с отсутствием удобных цифровых решений, могут оказаться недостаточными, что может привести к снижению клиентской базы и негативно повлиять на финансовые результаты Группы.	<ul style="list-style-type: none">Группа проводит исследования в отношении клиентов для выявления их потребностей и основных проблем, с которыми они сталкиваются. Кроме того, Группа собирает и анализирует обратную связь от пользователей сервисов и продуктов QIWI. Результаты этой работы используются для развития решений QIWI.	Глава «Цифровая экосистема QIWI»
Риски, связанные с переориентацией потребительских предпочтений в сторону социально ответственных компаний	Если при разработке и развитии продуктов и сервисов Группа не будет учитывать социальные и экологические аспекты, это может привести к реализации репутационных рисков и негативно повлиять на лояльность клиентов.	<ul style="list-style-type: none">В Группе принята и реализуется Стратегия устойчивого развития QIWI.Группа внедряет экологические решения в продукты QIWI (например, выпускает банковские карты из биопластика) и развивает продукты, которые помогают экологически ориентированному бизнесу (выплаты для поставщиков вторсырья).	Глава «Устойчивое развитие» и глава «Цифровая экосистема QIWI»
Риски, связанные с недостаточным уровнем клиентского сервиса	Сбои в работе технической поддержки и ошибки сотрудников клиентского сервиса QIWI могут привести к снижению уровня лояльности клиентов и их оттоку.	<ul style="list-style-type: none">В QIWI функционирует Служба поддержки, куда можно обратиться с вопросами по работе продуктов и сервисов.В Группе внедрена и постоянно совершенствуется система оценки качества обслуживания клиентов.	Глава «Цифровая экосистема QIWI», раздел «Клиентский сервис»



Риски в области устойчивого развития

Риски, связанные с социальной сферой

НАЗВАНИЕ РИСКА	ОПИСАНИЕ РИСКА	МЕРЫ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКОМ	РАЗДЕЛ ОТЧЕТА
Риски, связанные с нехваткой/оттоком квалифицированного персонала, в том числе сотрудников, занятых в сфере ИТ	Если Группа не будет уделять должного внимания привлечению высококвалифицированных кадров, в том числе ИТ-специалистов и специалистов в области кибербезопасности, это может негативно сказаться на устойчивости и конкурентоспособности бизнеса QIWI, а также финансовых результатах Группы.	<ul style="list-style-type: none"> Группа развивает HR-бренд QIWI для сотрудников и потенциальных кандидатов. QIWI развивает программу стажировок для привлечения молодых специалистов #FRESHQIWI, работает над привлечением ИТ-специалистов (через ИТ-конференции и другие каналы), номинируется на HR-премии. QIWI предлагает своим сотрудникам конкурентоспособные условия труда, обширный социальный пакет и создает возможности для профессионального развития. 	Глава «Сотрудники и корпоративная культура»
Риски, связанные со снижением уровня удовлетворенности персонала	Если усилия Группы по развитию корпоративной культуры и системы мотивации персонала, созданию возможностей для профессионального и карьерного роста, а также обеспечению комфортных условий труда окажутся недостаточными, это может негативно влиять на уровень удовлетворенности сотрудников QIWI и, как следствие, привести к снижению эффективности работы и уходу основного кадрового состава из Группы.	<ul style="list-style-type: none"> В QIWI поддерживается и развивается корпоративная культура, направленная на раскрытие потенциала каждого сотрудника и вовлечение его в команду через внутренние комьюнити и корпоративные мероприятия. QIWI регулярно проводит оценку удовлетворенности и вовлеченности сотрудников, по результатам которой принимаются корректирующие меры. 	Глава «Сотрудники и корпоративная культура»
Риски, связанные с возникновением трудовых споров и нарушением трудового законодательства	В случае нарушения положений трудового законодательства Группа может столкнуться с судебными разбирательствами, а также негативными последствиями для своей репутации.	<ul style="list-style-type: none"> В QIWI строго соблюдается трудовое законодательство стран присутствия Группы. Принят Кодекс этики и делового поведения, в котором закреплены основные принципы деловой этики, которые должны соблюдать сотрудники и топ-менеджеры. В Группе работает горячая линия EthicsPoint, на которую сотрудники могут обратиться с сообщениями о возможных нарушениях. 	Глава «Ответственное ведение бизнеса», раздел «Деловая этика и права человека»



Риски в области устойчивого развития

НАЗВАНИЕ РИСКА	ОПИСАНИЕ РИСКА	МЕРЫ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКОМ	РАЗДЕЛ ОТЧЕТА
Риски, связанные с неадекватным обеспечением безопасности условий труда	Если Группа не будет уделять должного внимания обеспечению высокого уровня безопасности, это может привести к потенциальным рискам для здоровья сотрудников.	<ul style="list-style-type: none">В QIWI выстроены процессы в области охраны труда: регулярно анализируются риски, связанные с условиями труда в офисах, внедряются профилактические меры для недопущения нарушений в области охраны труда и проводится информирование сотрудников о правилах безопасности.	Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Безопасность на рабочем месте»
Риски, связанные с нарушением прав человека	Если Группа не будет уделять должного внимания недопущению случаев дискриминации и других нарушений прав человека, это может существенно повлиять на репутацию Группы, привести к возникновению административной ответственности, а также затруднить выход Группы на новые рынки. К этой же группе рисков относится работа с контрагентами, замеченными в нарушении прав человека.	<ul style="list-style-type: none">В Группе принят Кодекс делового поведения и этики, закрепляющий правила этического поведения в QIWI. В Кодексе прописаны гарантии отсутствия дискриминации для сотрудников и кандидатов, запрещены любые виды притеснений и иные формы нарушения прав человека.В QIWI функционирует горячая линия EthicsPoint, на которую можно обратиться в том числе с сообщениями о возможных нарушениях прав человека.	Глава «Ответственное ведение бизнеса», раздел «Деловая этика и права человека»

Риски, связанные с воздействием на окружающую среду

НАЗВАНИЕ РИСКА	ОПИСАНИЕ РИСКА	МЕРЫ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКОМ	РАЗДЕЛ ОТЧЕТА
Риски, связанные с соблюдением требований законодательства в сфере природопользования и климата	В том случае, если корпоративная система управления, мониторинга и контроля в области экологии и климата не будет отвечать ужесточающимся требованиям природоохранного или климатического законодательства, для Группы могут возникнуть регуляторные, финансовые, а также репутационные последствия.	<ul style="list-style-type: none">QIWI соблюдает применимые нормы природоохранного законодательства и следит за обновлениями законодательных требований, чтобы своевременно адаптировать свои процессы для их соблюдения.	Глава «Воздействие на окружающую среду»



Риски в области устойчивого развития

НАЗВАНИЕ РИСКА	ОПИСАНИЕ РИСКА	МЕРЫ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКОМ	РАЗДЕЛ ОТЧЕТА
Риски, связанные с уровнем энергоэффективности операционной деятельности	В том случае, если новые объекты инфраструктуры QIWI не будут отвечать современным стандартам в области энергоэффективности, в долгосрочной перспективе это может привести к финансовым издержкам и реализации иных операционных рисков.	<ul style="list-style-type: none">Группа использует энергосберегающие технологии в офисах и разрабатывает меры, направленные на повышение энергоэффективности ИТ-инфраструктуры.	Глава «Воздействие на окружающую среду»
Риски, связанные с изменением климата	Недостаточное внимание к процессам изменения климата может привести к финансовым, регуляторным и репутационным последствиям для Группы.	<ul style="list-style-type: none">Группа оценивает климатические риски в соответствии с рекомендациями TCFD*	Глава «Воздействие на окружающую среду», раздел «Управление климатической повесткой»

*TCFD (сокращенно от Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) — рабочая группа по вопросам раскрытия финансовой информации, связанной с изменением климата.



ЦИФРОВАЯ ЭКОСИСТЕМА QIWI

64 Ключевые сегменты и продукты QIWI

78 Клиентский сервис



QIWI развивает экосистему финтех- и маркетинговых сервисов и продуктов, которые способствуют росту качества жизни людей и помогают в развитии своего дела.

НАГРАДЫ И РЕЙТИНГИ В 2022 ГОДУ:

Инструменты, которые предлагает QIWI, позволяют частным клиентам пользоваться удобными платежными сервисами для решения множества ежедневных задач — совершения покупок в интернете, оплаты сервисов, перевода денег и др. Для бизнеса QIWI развивает сервисы и продукты — в том числе финансовые сервисы, платежные и выплатные решения — которые помогают фокусироваться на профильных задачах компании.

01

Риалвэб занял первое место в номинациях «Нативная реклама» и «Медиазакупки» в категории «Медиаподдержка и PR», а также в номинации «Контекстная реклама» в категории «Performance Marketing» рейтинга Digital Index

№1

03

Риалвэб стал агентством года в блоке «Performance-маркетинг» и занял третье место в блоке «Весь digital-рынок/гран-при» по версии премии Ruward Award

02

QIWI Business получил премию Digital Leaders Award в номинации «Проект в бизнесе»

04

Финансовый сервис ROWI для селлеров на маркетплейсах Sellplus победил в номинации «Главный финансовый партнер 2022 года» все-российской премии поставщиков платформ электронной коммерции MPSELLERS AWARDS 2022

05

Риалвэб занял первое место с проектом #ВКЛЮЧИЦИКЛ (СИБУР) в рамках премии Digital Communications AWARDS Ассоциации директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России



Ключевые сегменты и продукты QIWI

Платежные сервисы

Мы развиваем QIWI Business — продукты и сервисы для B2B-клиентов, в том числе интернет-магазинов, банков, туристических компаний, малых и средних предприятий, которые помогают нашим партнерам с задачами любой сложности, связанными с приемом платежей, массовыми выплатами, выпуском банковских карт и white label-решений.





Эквайринг

Платежные решения для бизнеса

Помогаем бизнесу принимать онлайн-платежи разными способами от физических лиц внутри своего интерфейса

Сервис позволяет бизнесу — например, интернет-магазинам — принимать платежи от клиентов через платежную форму, QR-код или POS-терминалы. Покупатели могут расплатиться любым удобным способом: банковской картой, QIWI Кошельком, через СБП и с баланса мобильного оператора.

¹Сплитование — разделение одного платежа между несколькими получателями — юридическими лицами (например, при оплате квитанции за услуги ЖКХ с клиента списывается общая сумма, которая затем распределяется между компаниями — поставщикам услуг).

²Рекуррентные платежи — платежи, повторяющиеся по заданному графику.

Безопасная сделка

В работе с партнерами мы придерживаемся гибкого подхода и готовы реализовывать решения, кастомизированные под потребности конкретного бизнеса. Например, для сервиса «Avito Доставка», перед которым стояла задача организовать расчеты между двумя физическими лицами на их площадке, мы разработали платежное решение «Безопасная сделка».

Наше решение обеспечивает прозрачный и надежный механизм оплаты без риска потери денег для всех вовлеченных сторон. Зарезервированная на карте покупателя сумма перечисляется продавцу только после получения и проверки товара на соответствие описанию.

Благодаря бесшовной интеграции сервиса QIWI опыт проведения сделок на Avito теперь стал еще надежнее и удобнее.

КАК НАШЕ РЕШЕНИЕ ПОМОГАЕТ ПАРТНЕРАМ:

- 01 Увеличивает конверсию в продажи благодаря наличию наиболее востребованных и удобных для покупателей способов оплаты;
- 02 Позволяет управлять платежами в зависимости от потребностей конкретного бизнеса: оформлять возврат (целиком или частями), сплитовать¹ платежи, настраивать рекуррентные платежи² и др.;
- 03 Снижает риски, связанные со стабильностью канала для приема платежей, за счет нескольких резервных эквайринговых шлюзов;
- 04 Снижает нагрузку на бизнес, связанную с подготовкой аналитики и отчетностью для надзорных органов;
- 05 Обеспечивает сервис, удовлетворяющий запросу партнеров на скорость подключения, удобство использования и оперативную клиентскую поддержку.



White Label

Платежные решения
для бизнеса

Помогаем партнерам без банковской лицензии создавать финансовые продукты для развития бизнеса

Сервис, который позволяет партнерам создать финансовый продукт (например, мобильное приложение, карты лояльности и др.) под своим брендом, используя техническую платформу и возможности QIWI. Мы предоставляем всю инфраструктуру для идентификации клиентов, осуществления платежей и переводов, полную юридическую и бухгалтерскую поддержку, а также проводим мониторинг подозрительных операций.

КАК НАШЕ РЕШЕНИЕ ПОМОГАЕТ ПАРТНЕРАМ:

- 01 Позволяет 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;
- 02 Отвечает запросу на персонализацию и возможность адаптации финансовых сервисов под нужды бизнеса: настройка функциональности, дизайна интерфейса, доступных способов оплаты и других параметров;
- 03 Способствует повышению узнаваемости бренда за счет обеспечения дополнительной точки контакта с клиентом и новых рекламных возможностей;
- 04 Позволяет сократить операционные расходы за счет оптимизации денежных потоков.



Выплатные решения

Платежные решения
для бизнеса

Помогаем партнерам рассчитываться с внештатными сотрудниками и упрощать бизнес-процессы

Сервисы, которые позволяют нашим партнерам — таксопаркам, ломозаготовительным площадкам, аутстаффинговым компаниям и другим бизнесам — осуществлять мгновенные денежные выплаты физическим лицам на электронный кошелек, карту QIWI или любого банка.

КАК НАШЕ РЕШЕНИЕ ПОМОГАЕТ ПАРТНЕРАМ:

- 01 Снижает нагрузку на бизнес за счет автоматизации и упрощения процесса выплат;
- 02 Снижает регуляторные и налоговые риски бизнеса;
- 03 Предлагает различные варианты подключения, в том числе интеграцию с любой CRM-системой* для управления выплатами в привычном интерфейсе.

*CRM-система — программа для автоматизации и контроля взаимодействия компании с клиентами.



Выплатные решения

Платежные решения для бизнеса

ГОТОВЫЕ ВЫПЛАТНЫЕ РЕШЕНИЯ

01

Таксопаркам

QIWI предоставляет решение для таксопарков для моментальных расчетов с водителями. Основные преимущества сервиса состоят в возможности сокращения расходов таксопарков благодаря полностью автоматизированному процессу расчетов с водителями и снижению оттока водителей (которым удобно получать выплаты в день поездки и иметь единый канал получения денежных средств).

Для наших партнеров и всех заинтересованных мы развиваем телеграм-канал [«QIWI для такси»](#), в котором обсуждаем отраслевые новости, делимся опытом и разбираем непростые ситуации.

02

Самозанятым

QIWI предлагает гибкую платежную инфраструктуру, которая устраняет барьеры, мешающие бизнесу привлекать к сотрудничеству самозанятых. Среди этих барьеров — необходимость проверять статус самозанятого для правильного исчисления налогов, а также получать при расчетах фискальный чек для соблюдения налогового законодательства (не все платежные инструменты могут его предоставить).

Сервис QIWI берет на себя проверку статуса самозанятого исполнителя перед выплатой и предоставляет чек после выплаты, а также оцифровывает и автоматизирует процесс документооборота: договор готовится по шаблону компании с учетом всех юридических нюансов, а электронная цифровая подпись самозанятого позволяет сторонам визировать документы оперативно, удаленно и в срок.

03

Поставщикам лома, бумаги, пластика и другого вторсырья

Мы в QIWI развиваем платежное решение, которое помогает осуществлять моментальные выплаты поставщикам вторсырья на любые банковские карты. Помимо прочего, наше решение позволяет обеспечить прозрачность процесса движения денег от заводов по переработке сырья до физических лиц. Изначально мы ориентировались исключительно на рынок лома, но в 2022 году решили расширить сервис и на другие сегменты (макулатуру, стекло, резину, пластик и другое вторсырье).

Наше платежное решение вносит вклад в цифровизацию отрасли. Мы популяризируем безналичные расчеты и помогаем организациям, которые покупают вторсырье у физических лиц, соблюдать регуляторные требования, эффективно выстраивать свои бизнес-процессы, контролировать и обеспечивать прозрачность своих финансовых потоков, а также вести учет товарооборота.

Мы делимся экспертным опытом с нашими партнерами: например, запустили телеграм-канал [«QIWI, ножницы, бумага»](#) в котором рассказываем про наш продукт, публикуем информацию о регуляторных новациях и полезные советы по работе со вторсырьем.



Сеть для приема платежей

Платежные решения
для бизнеса

Помогаем подключать оплату товаров и услуг широкого перечня провайдеров

СЕРВИС, С ПОМОЩЬЮ КОТОРОГО:

Мерчанты — поставщики услуг связи, интернет-провайдеры и провайдеры других услуг — могут принимать на свой счет платежи от покупателей через широкую сеть пунктов приема платежей.

Агенты — например, банки, ритейлеры и любой другой бизнес — могут создать в своем интерфейсе возможность оплаты услуг различных провайдеров.

КАК НАШЕ РЕШЕНИЕ ПОМОГАЕТ ПАРТНЕРАМ:

- 01 Помогает мерчантам увеличить приток клиентов за счет расширения каналов приема платежей, в том числе на региональном уровне;
- 02 Способствует увеличению оборотов бизнеса агентов;
- 03 Предлагает партнерам кастомизированные решения, учитывающие особенности их бизнеса;
- 04 Обеспечивает стабильность получения платежей и оперативную техническую поддержку.



QIWI Кошелек

Платежные решения
для физических лиц

Помогаем людям безопасно оплачивать покупки и переводить деньги в интернете

Электронный кошелек, позволяющий оплачивать услуги, совершать денежные переводы и покупки в интернете, принимать платежи, погашать займы, выпускать виртуальные или пластиковые карты и многое другое.



QIWI Бонус

QIWI Бонус — это кешбэк-сервис, который позволяет нашим клиентам делать покупки с выгодой. Мы начисляем пользователям QIWI Кошелька процент с покупок в онлайн-магазинах и сервисах бронирования. В 2022 году сумма выплаченного кешбэка составила 21,4 млн рублей, что на 67% больше, чем в 2021 году.

КАК НАШЕ РЕШЕНИЕ ПОМОГАЕТ КЛИЕНТАМ:

- 01 Повышает доступность получения финансовых услуг: для открытия QIWI Кошелька не нужно ходить в банк или встречаться с банковским представителем, а идентификация, которая нужна для получения доступа к расширенным возможностям сервиса, может проходить онлайн;
- 02 Обеспечивает доступ финансовым услугам, спектр которых расширяется (например, в 2022 году пользователи QIWI Кошелька получили возможность выпускать виртуальные и пластиковые карты «Мир»);
- 03 Повышает безопасность переводов в интернете: для того чтобы получить перевод на QIWI Кошелек, не нужно передавать данные карты или личную информацию, достаточно поделиться своим никнеймом (уникальным именем, которое пользователь придумывает сам для своего QIWI Кошелька);
- 04 Предлагает простой и удобный интерфейс и обеспечивает круглосуточную поддержку.



QIWI Карта

Платежные решения
для физических лиц

Помогаем платить с баланса QIWI Кошелька в интернете и магазинах

Банковская карта, с которой можно отправиться в магазин за покупками и оплатить товары и услуги онлайн. Счет карты равен счету QIWI Кошелька: для пополнения карты нужно пополнить кошелек. Мы выпускаем карты как для клиентов, так и для компаний-партнеров.

В 2022 году мы запустили физическую и виртуальную карту «Мир» для пользователей QIWI Кошелька. Оплата с помощью нее поддерживается через службы мобильных платежей Mir Pay и Samsung Pay.

Кукурузные карты

В 2022 году мы выпустили кукурузную карту QIWI – банковскую карту, изготовленную из кукурузного биополимера. Это более экологичная альтернатива классической банковской карте. Теперь клиенты QIWI, которым удобнее пользоваться физической картой для снятия наличных, офлайн платежей и других операций, могут оформить карту из биопластика.

На конец 2022 года подавляющее большинство (97%) карт QIWI были выпущены в виртуальном формате или изготовлены из кукурузного биополимера.



КАК НАШЕ РЕШЕНИЕ ПОМОГАЕТ КЛИЕНТАМ:

- 01 Обеспечивает свободу выбора платежных инструментов за счет простой регистрации и моментального выпуска карты в интерфейсе;
- 02 Предлагает возможность платить картой в сервисах и магазинах, в которых не подключен QIWI Кошелек как метод оплаты.



Онлайн-оплата для самозанятых

Платежные решения
для физических лиц

Помогаем самозанятым принимать онлайн-переводы на сайте за свои товары или услуги

Сервис для самозанятых, позволяющий удобно и безопасно принимать оплату от клиентов через платежную форму, которую удобно встроить в сайт или переслать ссылку на нее клиенту — деньги придут на QIWI Кошелек.

КАК НАШЕ РЕШЕНИЕ ПОМОГАЕТ КЛИЕНТАМ:

- 01 Увеличивает конверсию в продажи благодаря наличию наиболее востребованных и удобных для покупателей способов оплаты;
- 02 Обеспечивает безопасность приема платежей;
- 03 Снижает регуляторные и налоговые риски, позволяет выпускать чеки через приложение «Мой налог»;
- 04 Позволяет снимать наличные или выводить деньги на другой QIWI Кошелек, банковскую карту, кошелек другой системы, банковский счет или счет индивидуального предпринимателя.



QIWI Терминалы

Платежные решения
для физических лиц

Помогаем оплачивать товары и услуги и переводить деньги наличными

Сеть платежных терминалов, с помощью которых можно пополнять наличными электронный кошелек, оплачивать услуги и осуществлять денежные переводы.

КАК НАШЕ РЕШЕНИЕ ПОМОГАЕТ КЛИЕНТАМ:

01

Повышает доступность получения финансовых услуг: многие QIWI Терминалы расположены в удаленных регионах, где недостаточно развита система банковских отделений;

02

Обеспечивает возможность совершать различные финансовые операции наличными.





CONTACT

Платежные решения
для физических лиц

Помогаем переводить деньги друзьям и близким

Это система денежных переводов для физических лиц.

В 2022 году в системе денежных переводов CONTACT стала доступна отправка средств по номеру телефона получателя в Узбекистане, Таджикистане и Кыргызстане. Также у клиентов сервиса появилась возможность отправлять переводы в Азербайджан и Казахстан с выплатой в национальных валютах этих стран.

КАК НАШЕ РЕШЕНИЕ ПОМОГАЕТ КЛИЕНТАМ:

- 01 Обеспечивает простоту денежных переводов: чтобы перевести деньги, не нужно открывать счет или получать карту — достаточно прийти в офис или воспользоваться сайтом или мобильным приложением CONTACT, а получатель сможет получить деньги на карту или забрать наличными в любом пункте CONTACT указанной страны;
- 02 Обеспечивает доступность денежных переводов: мы регулярно предлагаем тарифы со сниженной комиссией по отдельным направлениям;
- 03 Помогает переводить деньги быстро: срок доставки перевода по России — практически мгновенно, за рубеж — от нескольких минут до полутора часов, в зависимости от страны.



ROWI

Финансирование малого и среднего бизнеса

Открываем новые возможности для малого и среднего бизнеса с помощью удобного финансирования

ПЛАТФОРМА ФИНАНСОВЫХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА:

Факторинг	Выкупаем дебиторскую задолженность, финансируя клиентов сразу после поставки.
Банковские гарантии	За один день предоставляем обеспечение заявки на участие, исполнение контракта, возврат аванса и гарантийного периода для участников госзакупок.
Кредиты на исполнение контракта	Финансируем исполнение контрактов без залога. Долг погашается в конце проекта из средств заказчика.
Кредиты для 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.

КАК НАШИ РЕШЕНИЯ ПОМОГАЮТ ПАРТНЕРАМ:

- 01 Помогают клиентам проводить бизнес-операции непрерывно и с максимальной выгодой;
- 02 Предлагают партнерам кастомизированные решения, учитывающие особенности отрасли, в которой они работают;
- 03 Опираются на технологичность и анализ данных для того, чтобы предложить простые и быстрые решения, решающие конкретную задачу клиента;
- 04 Обеспечивают высокий уровень клиентоориентированности.



Риалвеб

Цифровой маркетинг

Помогаем партнерам привлекать клиентов, используя эффективные коммуникации и передовые технологии

С конца 2022 года в QIWI вошла группа компаний Риалвеб, предоставляющая широкий спектр маркетинговых сервисов для компаний, работающих в e-commerce, FMCG, финансах, фармацевтике, недвижимости и других сферах.

В группу входят, среди прочих, следующие компании:

- рекламное агентство Риалвеб — digital-агентство полного цикла;
- Centra — маркетплейс рекламных площадок, сервисов и услуг;
- Real HR — кадровое агентство, специализирующееся на подборе сотрудников для ИТ- и цифровых компаний;
- Realweb Consulting — стратегический консалтинг в цифровом маркетинге;
- Devision — команда разработки бизнес-решений.

КАК НАШИ РЕШЕНИЯ ПОМОГАЮТ ПАРТНЕРАМ:

- 01 Создаем востребованные продукты под конкретные категории рекламодателей и их специфические задачи;
- 02 Помогаем компаниям найти качественную аудиторию для своих продуктов и услуг.

Образовательные проекты

Для новичков в digital-сфере мы создали Школу Риалвеб в Санкт-Петербурге. Набор в нее организован на основе открытого конкурса: принять участие может любой желающий. Лучшие выпускники школы приглашаются присоединиться к команде Риалвеб. Также ежегодно проводится Летняя школа Аналитики, ориентированная на опытных специалистов.

Digital-сообщество в Санкт-Петербурге

В Санкт-Петербурге Риалвеб развивает сообщество digital-специалистов «Прости, что голосом», которое объединяет профессионалов разных уровней и специализаций. На образовательных и нетворкинг-мероприятиях они делятся опытом, общаются и развиваются вместе с коллегами. На момент подготовки Отчета в сообществе состояли 570 человек.



Flocktory

Цифровой маркетинг

**Помогаем бизнесу увеличить прибыль:
повысить количество и частоту покупок,
жизненный цикл и лояльность конечных
клиентов наших партнеров**

Это омниканальная платформа для автоматизации маркетинга и персонализации, а также решения Performance- и CRM-задач.

Наши партнеры — крупнейшие ритейлеры, бренды, финтех- и телеком-компании, образовательные и развлекательные сервисы и другие компании. Мы помогаем им управлять взаимодействием с их конечными клиентами, увеличиваем эффективность данных, решаем Performance- и CRM-задачи.

КАК НАШИ РЕШЕНИЯ ПОМОГАЮТ ПАРТНЕРАМ:

- 01 Помогают в привлечении новых и повышении ценности текущих клиентов;
- 02 Обеспечивают увеличение среднего чека и объема продаж;
- 03 Помогают повысить лояльность пользователей;
- 04 Способствуют персонализации коммуникации с клиентами для создания комфортного пользовательского пути на базе контекстуальных потребностей каждого конкретного пользователя;
- 05 Помогают автоматизировать маркетинг.



Клиентский сервис

GRI 3-3

Мы в QIWI постоянно работаем над совершенствованием процессов обслуживания и улучшаем клиентский сервис. Для этого мы ежедневно общаемся с нашими клиентами и партнерами*, собираем и анализируем обратную связь, а также внедряем современные разработки на базе искусственного интеллекта.

В QIWI за поддержку клиентов — физических лиц отвечает Отдел клиентского сервиса Дирекции по развитию продуктов. Выстраивание отношений с партнерами входит в компетенцию Департамента по развитию и сопровождению партнерской сети Дирекции продаж.

*В QIWI мы выделяем клиентов (физических лиц) и партнеров (юридических лиц).





Поддержка клиентов

Ключевой фокус нашего клиентского сервиса — эффективное решение вопросов клиентов для улучшения их клиентского опыта с учетом возможностей QIWI.

Операторы нашей клиентской поддержки всегда готовят индивидуальный ответ на обращения без использования скриптов. В тех случаях, когда стандартное решение той или иной проблемы не подходит для конкретного клиента, мы стараемся предложить ему доступную альтернативу.

Мы не ограничиваемся решением конкретных вопросов отдельных пользователей. С целью создания комфортного клиентского опыта использования продуктов QIWI мы работаем вместе с продакт-менеджерами, чтобы находить решения, которые позволяют устранить саму возможность возникновения проблем, с которыми пользователи обращаются в клиентский сервис.

Мы создали горячую линию для обращений по вопросам работы наших продуктов — она доступна как по номеру телефона, указанному на сайте, так и через специальную форму обращения. Помимо этого, на сайте QIWI есть отдельный раздел [«Помощь»](#), в котором мы собрали ответы на самые частые вопросы. Мы также внедрили чат-бот Квик, который позволяет значительно сэкономить время клиентов: если ответа оператора нужно ждать от 20 секунд до нескольких часов, то чат-бот отвечает за секунду.

Подробнее о том, как устроен процесс обработки обращений в QIWI, мы писали в [Отчете об устойчивом развитии — 2021](#) (стр. 89).

Для оценки эффективности работы клиентский сервис QIWI отслеживает ряд метрик, среди которых количество повторных обращений пользователей, скорость наших ответов, доля вопросов, решенных во время первого обращения в службу поддержки, оценка пользователя после диалога и другие.

Чат-бот Квик

Квик — чат-бот QIWI, который отвечает на вопросы клиентов вместе со службой поддержки. На момент подготовки Отчета бот распознавал 98,5% запросов пользователей и самостоятельно решал многие из них в любое время суток.

Квик использует два подхода — по системе машинного обучения и по набору правил. Благодаря этому он может понять вопрос практически в любой формулировке. Квик общается с клиентами по 100 сценариям, отвечая нешаблонными фразами. По стилю общения бот больше похож на человека, чем на безликого робота — у него есть свой характер, он вставляет в диалог шутки, если это уместно.

Весной 2023 года мы попросили консалтинговое агентство Marksw Webb провести аудит нашего чат-бота. Результаты [показали](#), что Квик умеет выстраивать отличную коммуникацию с клиентом и эффективно обрабатывает большинство запросов. Среди прочего аналитики отметили, что Квик работает по принципу вежливости: в начале диалога заранее сообщает, что клиент общается с роботом, а в конце сообщает клиенту, что запрос выполнен, и убеждает, что клиент получил то, что было необходимо. Кроме того, Квик эффективно помогает решить проблемы с платежами, а если не может справиться с обращением, он уточняет данные и готовит пользователя к разговору с оператором, что тоже говорит о высоком качестве клиентского сервиса.



Поддержка партнеров

Мы придерживаемся индивидуального подхода в работе с партнерами и стремимся создать для них максимально комфортные условия для использования продуктов и сервисов QIWI.

У наших партнеров есть два персональных менеджера: менеджер по продажам и менеджер по сопровождению. Они оказывают поддержку партнеру по всем вопросам, связанных с интеграцией и текущей работой продуктов и сервисов QIWI. Помимо этого, для удобства партнеров из разных регионов в QIWI работает круглосуточная техническая поддержка.

Мы выстраиваем индивидуальный сервис и не используем унифицированные подходы. Менеджеры сопровождения находятся в постоянном контакте с партнерами. Мы регулярно проводим опросы и собираем обратную связь в разных точках клиентского пути: сразу после подключения, в процессе работы либо после завершения какой-то задачи. Результаты опросов мы анализируем и используем, чтобы доработать свои процессы либо предложить индивидуальное решение для проблемы конкретного партнера.

Мы заинтересованы в том, чтобы партнеры хорошо разбирались в тонкостях работы наших технически сложных продуктов. При необходимости мы проводим обучение для наших B2B-клиентов: например, мы знакомим кассиров с интерфейсом наших программ, разрабатываем памятки по использованию продуктов QIWI и др. Мы придерживаемся гибкого подхода и стараемся найти решение для любой задачи, которая стоит перед бизнесом партнеров.



СОТРУДНИКИ И КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

- 84 Команда QIWI в цифрах
- 89 Развитие HR-бренда
- 96 Система поддержки сотрудников
- 103 Обучение и развитие сотрудников
- 110 Безопасность на рабочем месте



В QIWI работает более 2000 человек, и мы высоко ценим вклад каждого из них в развитие бизнеса Группы. Благодаря нашим сотрудникам мы разрабатываем и внедряем новые решения, которые помогают миллионам наших клиентов и тысячам партнеров решать свои ежедневные задачи с помощью финансовых технологий.

ОСНОВНЫЕ СОБЫТИЯ 2022 ГОДА

Для нас важно создавать комфортные рабочие условия в QIWI, обеспечить свободу действий и поддерживать партнерские отношения внутри команды. Мы уделяем большое внимание созданию уникальных возможностей для развития наших сотрудников.

В 2022 году на фоне общей нестабильности мы сделали особый акцент на заботу о сотрудниках и поддержку здоровья и благополучия членов нашей команды.

314

новых сотрудников были приняты в команду (в два раза больше, чем в 2021 году)

4,9 п. п.

Показатель текучести снизился на 4,9 п. п. по сравнению с 2021 годом

Открыты семь новых комьюнити QIWI

82%

Вовлеченность сотрудников составила 82% (выше среднего по отрасли ИТ и e-commerce в России: 72%*)

Запущена платформа PSY-Support для поддержки психологического здоровья сотрудников

Запущена программа стажировок для студентов #FRESHQIWI и программа СОФТ для тех, кто только начинает строить свою карьеру в ИТ



HR-премии и награды в 2022 году

01

QIWI получила «золото» в рейтинге лучших работодателей России Forbes.

02

QIWI вошла в топ-5 рейтинга лучших ИТ-работодателей на «Хабр Карьере».

03

QIWI получила первое место за проект «Выездные спринты», второе место за «Летний фестиваль QIWI» и проект «Комьюнити QIWI» премии InterComm 2022.

№1

04

QIWI заняла первое место в номинации «Компании в сфере финансовых сервисов, платежей и инвестиций» и второе место в номинации «Прорыв года в рейтинге ИТ-специальностей» ежегодной премии Best Company Award платформы Changellenge.

№2

05

QIWI также вошла в топ-15 в общем рейтинге компаний среди студентов ИТ-специальностей Best Company Award.



Команда QIWI в цифрах

GRI 2-7, 401-1, 401-3, 405-1

Численность и структура персонала

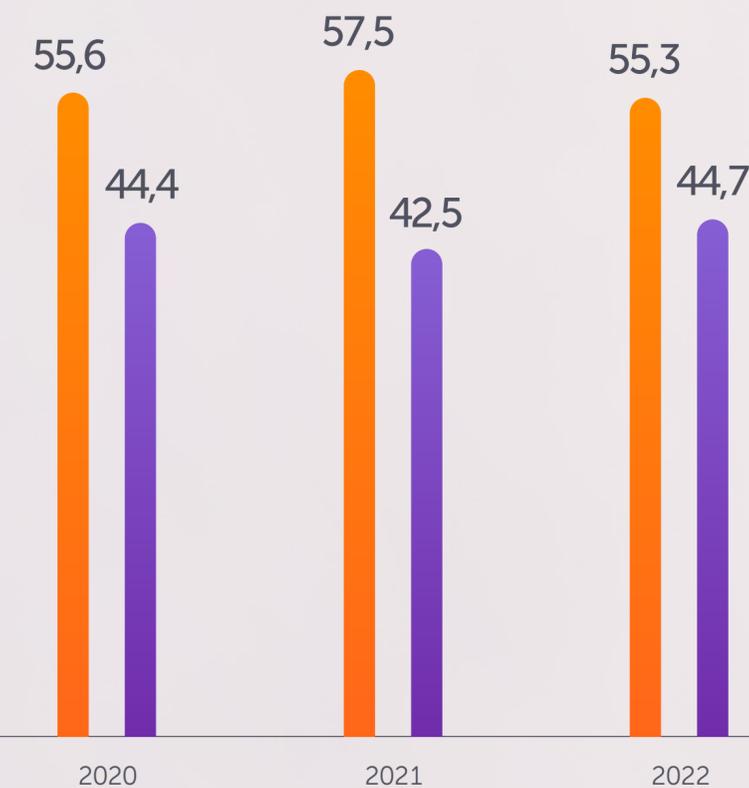
В 2022 году среднесписочная численность сотрудников Группы составила 2118 человек, что на 11,2% больше, чем в 2021 году (1904 сотрудников). В отчетном периоде мы приняли в свою команду 314 новых членов команды: в два раза больше, чем в прошлом году (157 человек). Такой рост связан с расширением бизнеса QIWI.

QIWI предоставляет равные возможности всем своим потенциальным и действующим сотрудникам и гарантирует отсутствие дискриминации по гендеру, возрасту и иным признакам. Эта гарантия действует при отборе кандидатов, приеме на работу, обучении, повышении по службе и решении иных рабочих вопросов. В 2022 году более половины сотрудников QIWI составляли женщины (55,3%). В команде работали люди разных возрастов: сотрудники до 30 лет составляли 35,7%, от 30 до 50 лет — 60,9%, старше 50 лет — 3,4% от общей численности персонала.

*Для расчета кадровых показателей использовались показатели среднесписочной численности персонала. В связи с различиями в системах учета данных, применяемых в компаниях Группы, распределение по полу и возрасту рассчитывалось путем применения коэффициентов на среднесписочную численность персонала.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ПО ПОЛУ*, %

- Женщины
- Мужчины



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ПО ВОЗРАСТУ, %

- До 30 лет
- 30-50 лет
- Старше 50 лет

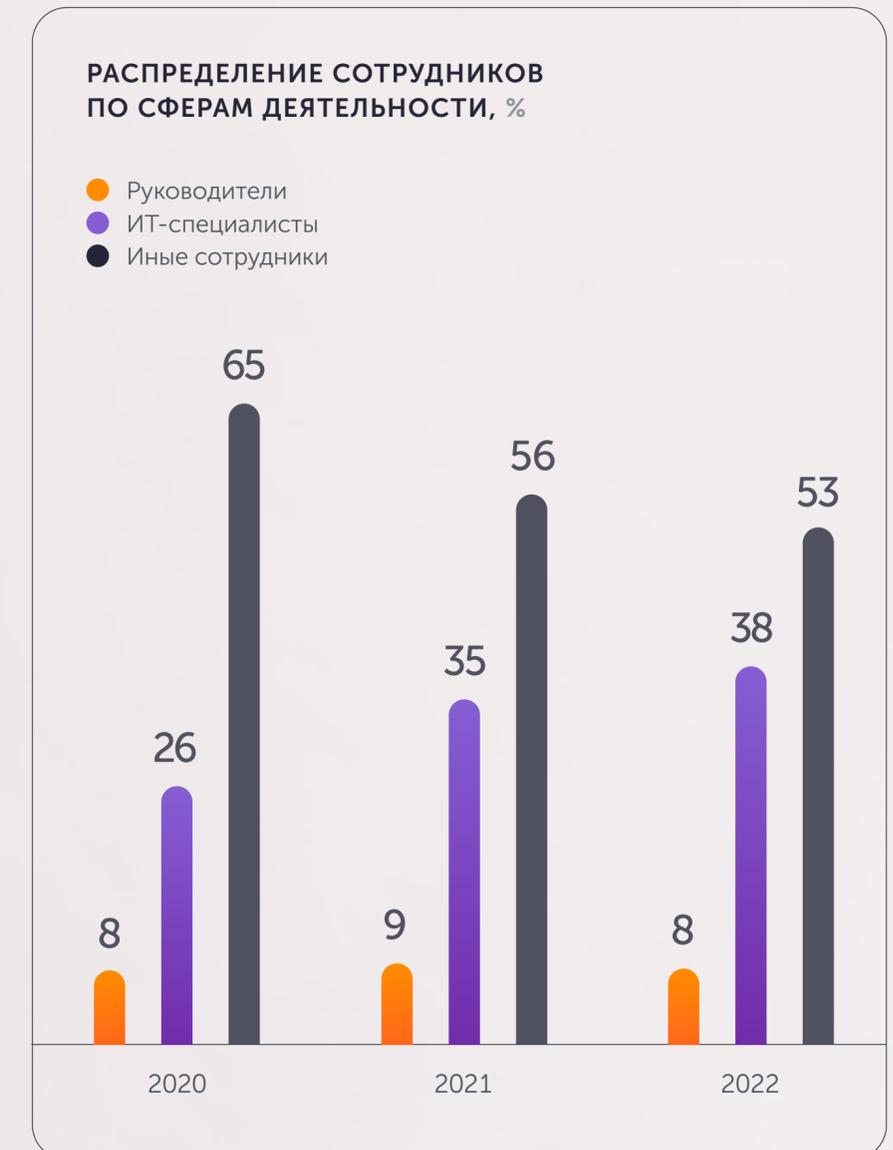




Численность и структура персонала

Больше всего сотрудников QIWI — 53% — отвечают за операционную деятельность и заняты в сферах, связанных с продажами, развитием продуктов, управлением проектами и др. Более трети сотрудников (38%) — ИТ-специалисты. Их доля постепенно растет (+3 п. п. год к году), что связано с фокусом QIWI на разработке и совершенствовании удобных технологических решений и расширением ИТ-команд для работы над соответствующими задачами.

38%
ИТ-специалисты





Текучность персонала

Текучность кадров в 2022 году составила 8%, что меньше на 4,9 п. п. по сравнению с предыдущим периодом.

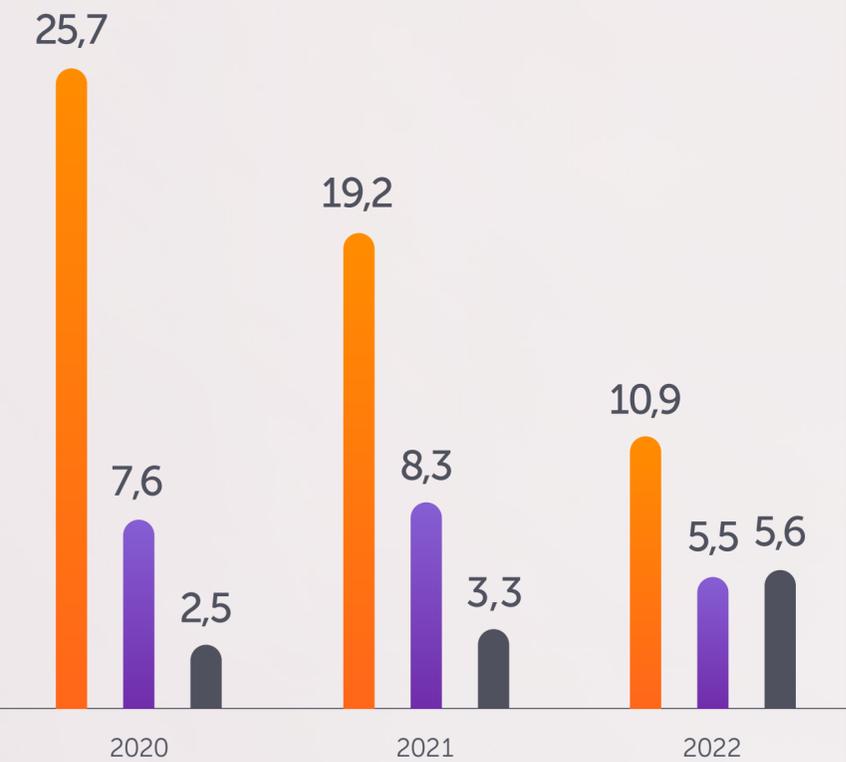
Такого результата удалось достичь благодаря системной работе по усилению поддержки сотрудников и развитию HR-бренда QIWI.



*В связи с различиями в системах учета данных показатели текучности в разбивке по возрасту и полу не учитывают сотрудников Flocktory.

ТЕКУЧЕСТЬ СОТРУДНИКОВ ПО ВОЗРАСТУ*, %

- До 30 лет
- 30-50 лет
- Старше 50 лет





Текучность персонала

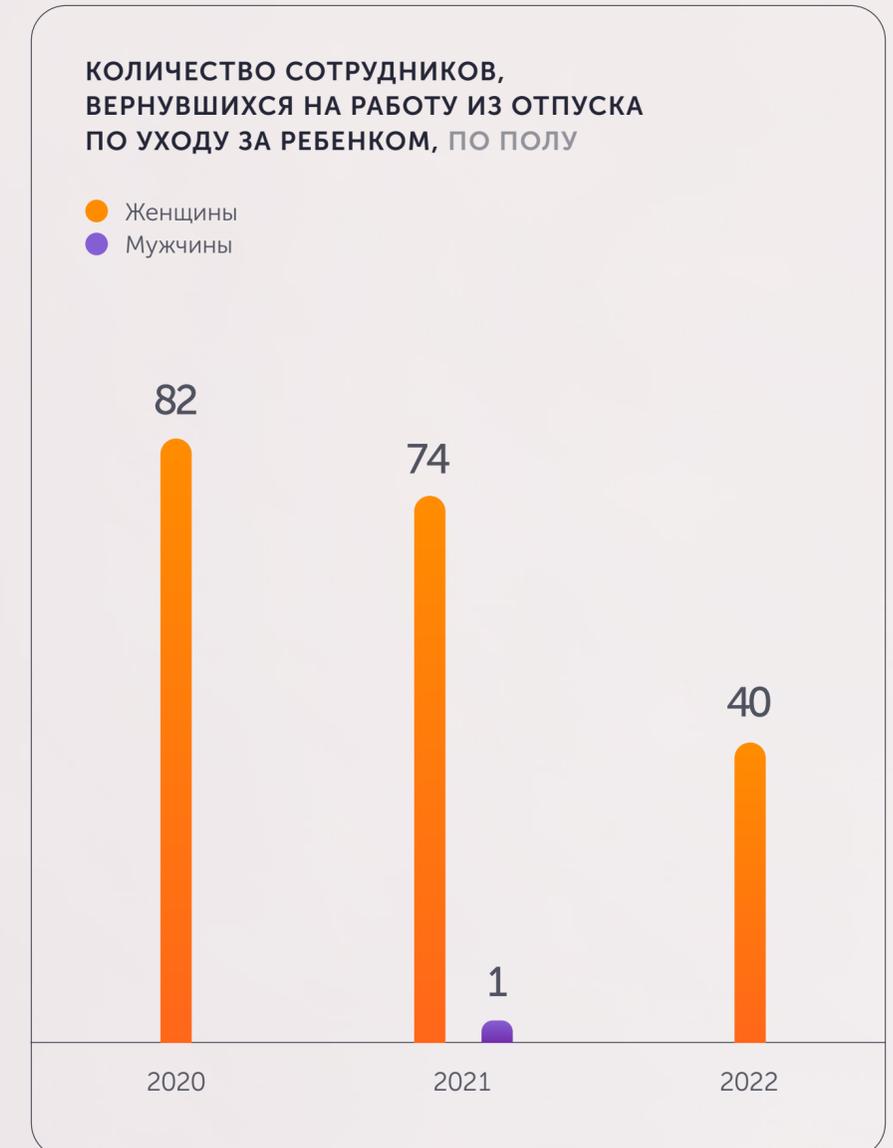
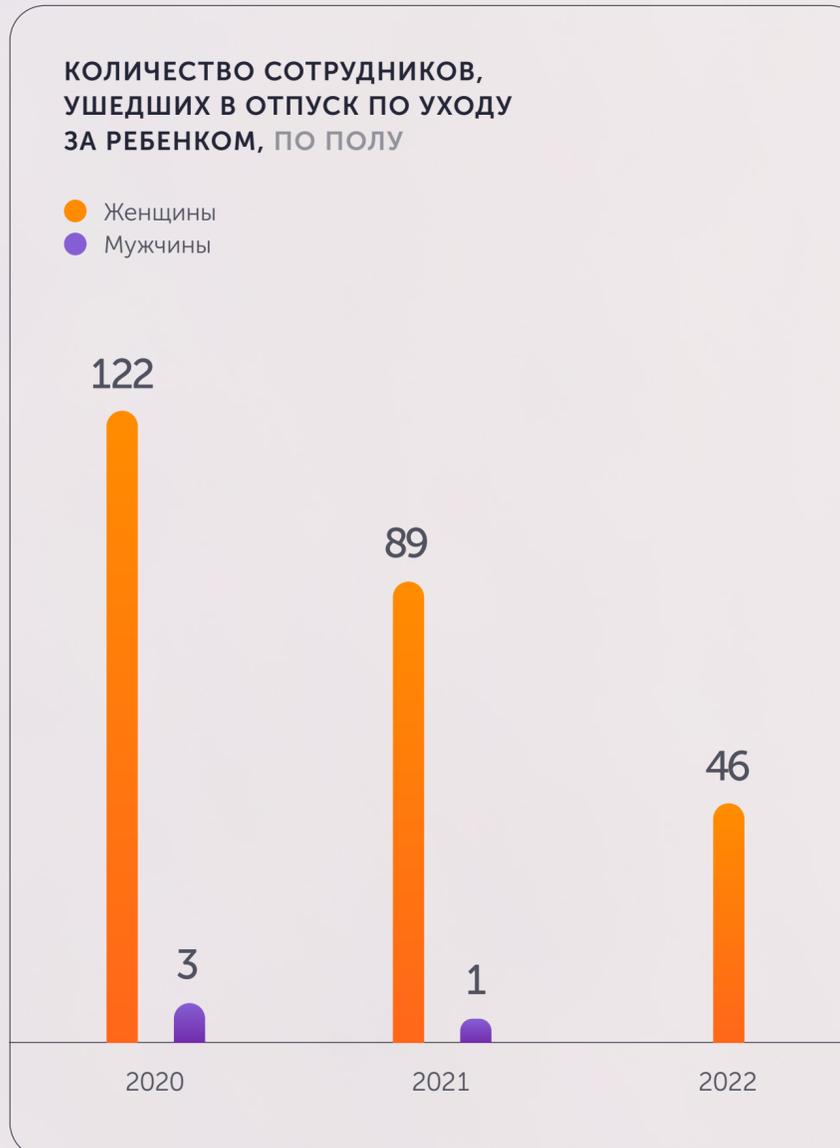




Работа и семья

Мы предоставляем всем сотрудникам Группы право на отпуск по уходу за ребенком в соответствии с требованиями законодательства стран присутствия.

В 2022 году этим правом воспользовались 46 женщин. В отчетном периоде 40 женщин вернулись на работу в QIWI после окончания отпуска по уходу за ребенком. Мы стараемся создать благоприятные условия для сотрудников с детьми. В большинстве офисов QIWI есть возможность работать в гибридном режиме. В полис добровольного медицинского страхования (ДМС), который мы оформляем сотрудникам, включена программа ведения беременности и родов. Кроме того, мы предлагаем сотрудникам застраховать одного из членов семьи — в том числе это может быть ребенок/муж или жена в отпуске по уходу за ребенком.





Развитие HR-бренда

SASB TC-SI-330A.2

В последние годы рынок труда испытывает недостаток квалифицированных специалистов в области ИТ и финансовых технологий. Для того чтобы привлекать и удерживать лучших профессионалов, мы работаем над развитием внутреннего и внешнего HR-бренда QIWI.

УНИКАЛЬНЫЕ ЦЕННОСТИ QIWI КАК РАБОТОДАТЕЛЯ

- 01 Высокая динамика бизнеса, широкая линейка продуктов и возможность решать задачи, которые раньше никто не решал
- 02 Свобода действий: топ-менеджмент открыт для общения с сотрудниками и не ограничивает команду регулярным контролем
- 03 Уникальные возможности для развития: личный лимит для каждого сотрудника на внутреннее и внешнее обучение, система менторства, внутренние стажировки в других подразделениях
- 04 Драйвовая среда, способствующая формированию горизонтальных связей и созданию вовлеченных команд
- 05 Развитые практики поддержки благополучия сотрудников



Управление HR-брендом QIWI

В 2022 году мы создали Отдел бренда работодателя — новое подразделение в структуре Дирекции по работе с персоналом — и пересмотрели позиционирование HR-бренда QIWI:

01

Разработали и оформили EVP* — ценностное предложение QIWI как работодателя

02

Перезапустили карьерный сайт, обновили профиль QIWI на основных HR-платформах и создали внешний телеграм-канал QIWI INSIDE о жизни компании и карьерных возможностях.

*EVP (сокращенно от Employer Value Proposition) — это набор преимуществ, который компания как работодатель предлагает соискателю.



Основные направления работы по продвижению HR-бренда

ПРОДВИЖЕНИЕ ВНУТРЕННЕГО БРЕНДА РАБОТОДАТЕЛЯ

01

Продвижение бизнес-повестки

Мы уверены, что, если сотрудники знают, в каком направлении развивается бизнес, и видят, как их работа вносит вклад в достижение целей компании, это положительно отражается на мотивации и вовлеченности. Мы регулярно рассказываем сотрудникам о стратегических приоритетах Группы и ежеквартально представляем наши финансовые результаты.

02

Создание комфортной среды

Мы стремимся к поддержанию теплой и дружелюбной атмосферы в QIWI. Сейчас большинство сотрудников работают в гибридном режиме, но мы регулярно проводим не только онлайн-, но и офлайн-мероприятия — фестивали, корпоративы и другие инициативы, — на которых можно встретиться лично и пообщаться. Мы также создали сообщества по интересам, в рамках которых сотрудники занимаются творчеством, спортом и играют в интеллектуальные игры вместе с коллегами.

03

Развитие каналов коммуникации

Мы считаем, что сотрудники должны первыми узнавать о ключевых событиях из жизни компании и поддерживаем различные каналы коммуникации, через которые делимся всеми важными новостями. Среди них — каналы в мессенджерах, социальные сети, TV в офисах и другие.

04

Проведение HR-исследований

Мы регулярно проводим исследования вовлеченности, а также другие HR-исследования и корректируем наши планы и инициативы в соответствии с запросом сотрудников.

Подробнее о том, как мы продвигаем внутренний бренд работодателя и поддерживаем корпоративную культуру QIWI, можно прочитать в разделе [«Комфортная среда»](#).



QIWI ежегодно проводит опрос вовлеченности сотрудников. В 2022 году в опросе приняли участие 1790 сотрудников Группы. Они оставили 5785 подробных комментариев на открытые вопросы.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА
ВОВЛЕЧЕННОСТИ
СОТРУДНИКОВ**

1790

сотрудников приняли участие в опросе вовлеченности персонала

Опрос проводился по новой методологии, согласно которой уровень вовлеченности — это процент вовлеченных сотрудников. Сотрудникам было предложено ответить на 63 вопроса: по вовлеченности, факторам вовлеченности (например, таким как отношение к работе и руководству, профессиональный и личностный рост в QIWI, условия труда и т. п.) и лояльности сотрудников.

Опрос проводился внешним поставщиком с соблюдением принципа анонимности. Сотрудники получали ссылки, сформированные для крупных подразделений (например, дирекций). Выгрузки данных формировались только для отделов, в которых пять и более человек прошли тестирование.

63%

eNPS (выше среднего по отрасли ИТ и e-commerce в России, который составил 45%*)

82%

уровень вовлеченности сотрудников (выше среднего по отрасли ИТ и e-commerce в России, который составил 72%)

*Здесь и далее — по данным поставщика опроса вовлеченности



Основные направления работы по продвижению HR-бренда

ПРОДВИЖЕНИЕ ВНЕШНЕГО БРЕНДА РАБОТОДАТЕЛЯ

01

Работа с молодыми специалистами

Мы уделяем большое внимание привлечению молодых специалистов в QIWI. Для этого в 2022 году мы запустили два больших проекта — программу стажировок #FRESHQIWI и образовательный проект СОФТ. Помимо этого, мы развиваем партнерства с вузами и молодежными организациями.

02

Работа с ИТ-специалистами

Разработчики — одна из ключевых аудиторий HR-бренда QIWI. Для того чтобы они больше узнали о QIWI, мы ведем блоги на профильных ИТ-ресурсах (например, на Хабре), выступаем на ИТ-конференциях и проводим собственные мероприятия для профессионалов в сфере информационных технологий.

03

Работа с профессионалами из других сфер

Для привлечения талантов не из ИТ-сферы — специалистов по развитию бизнеса, продакт-менеджеров, юристов и других — мы концентрируемся на продвижении через карьерные сайты, телеграм-каналы и другие социальные сети, а также участвуем в HR-рейтингах.



Программа стажировки #FRESHQIWI

В 2022 году мы запустили программу оплачиваемых стажировок #FRESHQIWI для студентов и выпускников. При разработке стажировки мы опирались на потребности бизнеса и HR-практики QIWI, а также лучшие рыночные практики.

36

стажеров были приняты в команду в 2022 году

Почти

80%

стажеров получили оффер от QIWI по окончании стажировки

На стажировке #FRESHQIWI можно выбрать один из двух треков: ИТ (длительность — 6 месяцев) и развитие бизнеса (длительность варьировалась в зависимости от направления от 6 до 12 месяцев). После выхода на стажировку за каждым стажером закрепляется наставник, прошедший специальное обучение внутри QIWI. Он помогает молодому специалисту развить профессиональные навыки, эффективно

построить работу над проектами и погрузиться в культуру QIWI. Мы также разработали программу тренингов по soft skills для стажеров и создали для них комьюнити, чтобы помочь с комфортной адаптацией.

По окончании программы стажеры, которые хорошо себя проявили, получают предложение присоединиться к команде QIWI.

ПРЕИМУЩЕСТВА #FRESHQIWI:

- 01 Работа над амбициозными и интересными задачами;
- 02 Опытный наставник для каждого стажера;
- 03 Геймификация учебного процесса — интеграция игровых элементов в программы обучения;
- 04 Погружение в свободную и динамичную атмосферу QIWI через возможность участия во всех комьюнити и мероприятиях Группы.



HR-мероприятия, в которых мы приняли участие в 2022 году

НАПРАВЛЕНИЕ	МЕРОПРИЯТИЕ
Студенческие мероприятия	<ul style="list-style-type: none">• Провели офлайн-лекцию, посвященную работе в ИТ и карьерным возможностям, в Национальном исследовательском технологическом университете МИСИС• Провели онлайн-лекции, посвященные QIWI, продуктам и карьерным возможностям, для студентов в Финансовом университете при Правительстве РФ и МГУ им. М. В. Ломоносова• Представили QIWI на Днях карьеры в рамках стендовой сессии в НИУ ВШЭ и МФТИ
ИТ-конференции	<ul style="list-style-type: none">• Стали партнером конференций HighLoad Foundation, TeamLead Conf Foundation, HighLoad++ 2022• Выступили на конференциях HolyJS, SQa Days EA-2
Онлайн-проекты	<ul style="list-style-type: none">• Участвовали в хакатоне Hack&Change• Стали партнером проекта «Курс Первокурсника»
Отраслевые премии и конференции	<ul style="list-style-type: none">• Выступили на конференции InterComm 2022



Система поддержки сотрудников

В QIWI мы стремимся создать как можно более благоприятные условия для членов нашей команды: предлагаем конкурентную заработную плату и различные виды нематериального поощрения, поддерживаем дружелюбную и открытую корпоративную культуру, а также заботимся о здоровье сотрудников.

98%

сотрудников удовлетворены условиями труда*

94%

сотрудников нравится их рабочее место и офис QIWI

95%

сотрудников считают, что социальный пакет QIWI соответствует их потребностям

*Доля ответов «согласны» и «скорее согласны» по результатам опроса вовлеченности



Вознаграждение

Мы предлагаем конкурентоспособное вознаграждение как для привлечения новых сотрудников, так и для поддержания мотивации тех, кто уже является частью нашей команды.

Помимо заработной платы, мы используем следующие виды финансового поощрения:

- бонусы и премии, в том числе привязанные к результатам Группы;
- региональные, северные и другие надбавки;
- долгосрочную мотивационную программу, включающую вознаграждение опционами и акциями, для топ-менеджеров, ключевых менеджеров и ключевых сотрудников.

Подробнее о том, как мы повышаем прозрачность системы вознаграждения в QIWI, можно прочитать в [Отчете об устойчивом развитии — 2021](#) на стр. 100.

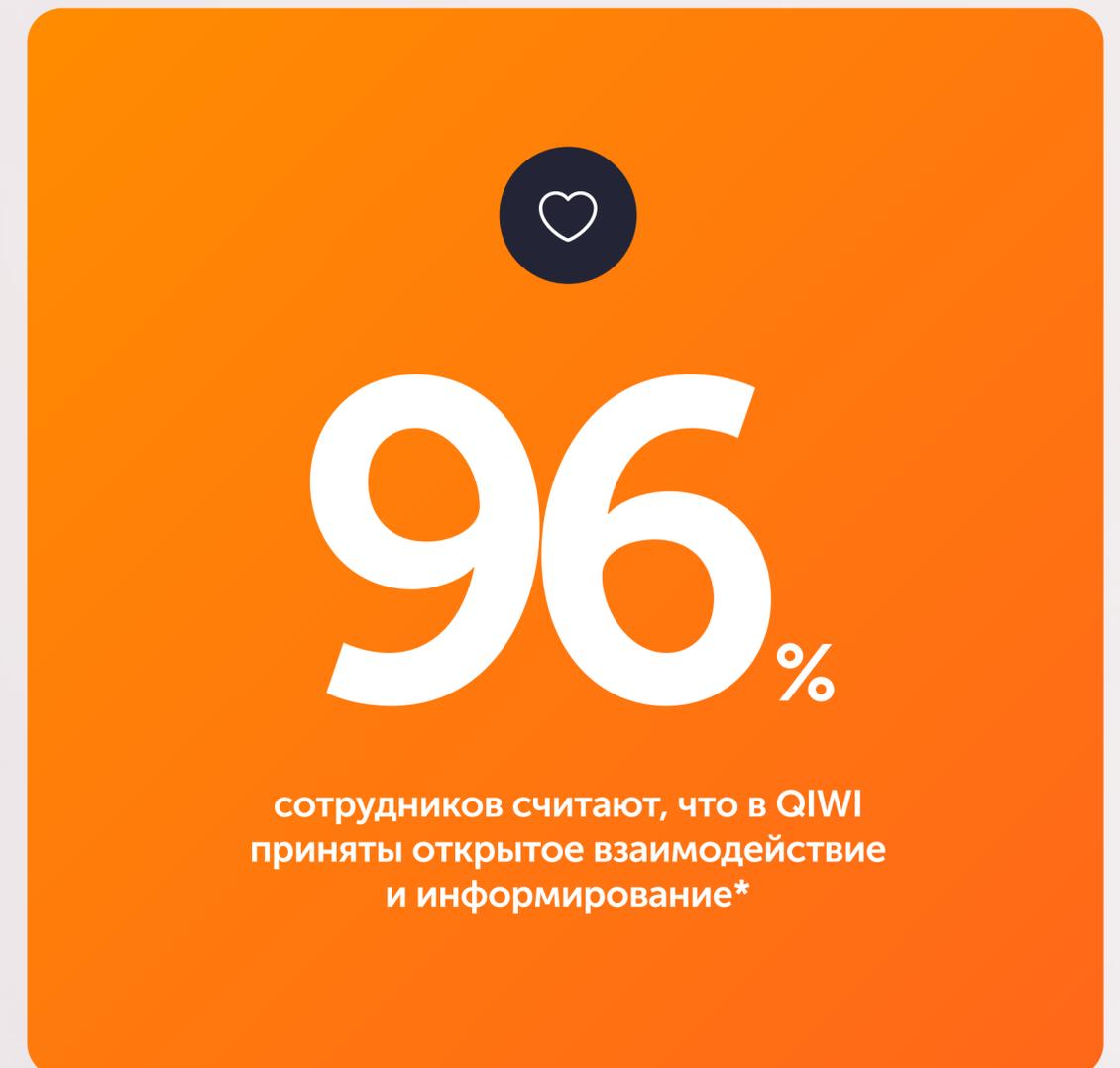
КРОМЕ ТОГО, QIWI ПРЕДЛАГАЕТ СОТРУДНИКАМ ШИРОКИЙ СПЕКТР НЕФИНАНСОВЫХ СПОСОБОВ ПООЩРЕНИЯ, КОТОРЫЕ ВКЛЮЧАЮТ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЮТСЯ СЛЕДУЮЩИМ:

- 01 Внутреннее и внешнее обучение;
- 02 Расширенный пакет ДМС и страховку от несчастных случаев;
- 03 Бесплатные консультации психологов, коучей, диетологов и арт-терапевтов на платформе PSY-Support;
- 04 Скидки от программы корпоративных привилегий PrimeZone, которыми могут воспользоваться также близкие родственники сотрудников;
- 05 Оплату мобильной служебной связи;
- 06 Услуги корпоративного такси.



Комфортная среда

Мы выстраиваем корпоративную культуру на основе принципов прозрачности и открытости, а также развиваем горизонтальные связи между командами и подразделениями.



*Доля ответов «согласны» и «скорее согласны» по результатам опроса вовлеченности



Комфортная среда

В QIWI ЕСТЬ НЕСКОЛЬКО КАНАЛОВ ДЛЯ КОММУНИКАЦИИ МЕЖДУ СОТРУДНИКАМИ, СРЕДИ КОТОРЫХ:

01

QIWI Life

Это сообщество в мессенджере, где каждый сотрудник может опубликовать пост: например, поделиться результатами своей команды, запустить опрос среди коллег или собрать единомышленников в комьюнити по интересам. Кроме того, через этот канал мы рассказываем о результатах деятельности QIWI, новостях Группы и планах на будущее, а также анонсируем внутренние мероприятия.

02

Прямые эфиры с CEO

Другим важным каналом коммуникации являются прямые эфиры с CEO, которые проходят один раз в две недели или чаще. На встречах CEO делится важными новостями QIWI, а сотрудники могут задать ему любые интересующие вопросы (в том числе анонимно).

03

Видеоформаты QIWIКом и «10 простых вопросов»

Ежеквартально мы выпускаем видеорепортажи QIWIКом, в которых делимся новостями о командах, проектах и просто рассказываем о важных событиях из жизни Группы. В 2022 году в выпусках мы сообщали о том, как проходит работа в СНГ, возможностях ДМС и новых сервисах для сотрудников, инструментах саморегуляции и многом другом.

Также один раз в три месяца мы выпускаем короткие видеоролики с одним из наших коллег, которому задаем 10 простых вопросов о его жизни в QIWI.

04

Demo Day

Мы регулярно проводим Demo Day — мероприятие, посвященное тому или иному подразделению в QIWI. В рамках этого формата сотрудники рассказывают о своей работе и делятся самыми яркими кейсами. Demo Day помогает более детально разобраться, как работает бизнес QIWI и в каких направлениях он развивается, а также дает возможность познакомиться с коллегами из смежных направлений.



Помимо этого, мы придумываем разные форматы мероприятий для того, чтобы сотрудники могли пообщаться или поработать в неформальной обстановке.

НАПРИМЕР, В 2022 ГОДУ СРЕДИ ТАКИХ ИНИЦИАТИВ БЫЛИ:

01

Тимбилдинги

Мы предлагали командам провести время вместе на одном из мероприятий на выбор, среди которых были кулинарные мастер-классы, воркшопы в гончарной мастерской, музыкальные или арт-вечеринки, яхтинг и другие.

02

Выездные спринты

Мы предлагали продуктовым командам и проектным кросс-функциональным командам поехать на выезд в Санкт-Петербург в арендованный QIWI коворкинг для совместной работы над проектом с оплачиваемым проживанием и командировочными.

03

Корпоративы

Мы проводили тематический летний фестиваль и зимний корпоратив, а также другие неформальные мероприятия.

В 2022 году в московском офисе Группы было открыто пространство для общения, индивидуальной работы и отдыха сотрудников QIWI-lounge. В нем мы проводим конференции, внутренние мероприятия и различные тренинги.



Комьюнити QIWI

Мы поддерживаем создание сообществ по интересам — комьюнити. Сотрудники могут вступить в любое существующее комьюнити или организовать свое, а QIWI поможет с финансированием, организационными вопросами и продвижением нового сообщества.

В 2022 году в QIWI открылось шесть новых сообществ — по большому теннису, скалолазанию, вокалу, арт-терапии, настольным играм и шахматам. Всего в QIWI на конец года было организовано 15 комьюнити.



Забота о здоровье

Мы заботимся о качестве жизни наших сотрудников и поддерживаем их в стремлении вести здоровый образ жизни.

Социальный пакет сотрудников QIWI включает расширенное медицинское страхование. В страховку, помимо прочего, входят профилактический скрининг организма, услуги телемедицины, стоматологическая помощь, программа сопровождения беременности и родов, линия психологической поддержки. С 2022 года мы добавили возможность оформить полис ДМС для одного родственника.

QIWI также оформляет для сотрудников страховку от несчастных случаев и тяжелых заболеваний.

Кроме того, мы популяризируем спорт и здоровые привычки. Например, в 2022 году мы организовали ЗОЖ-марафон, который включал вебинары о здоровом образе жизни, а также практические занятия с упражнениями для улучшения самочувствия и дыхательными техниками.

The infographic features a dark blue circular icon with a white running shoe and a pulse line, positioned above the large white number '170'. Below the number, the text 'участников приняли участие в ЗОЖ-марафоне' is displayed in white.



Психологическая поддержка

В 2022 году мы запустили платформу PSY-Support, на которой можно получить полезную и проверенную информацию о техниках, которые помогают поддержать эмоциональное здоровье, пройти самодиагностику и получить персональные консультации психологов, эндокринологов, коучей и арт-терапевтов.

PSY-SUPPORT ТАКЖЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ СОТРУДНИКАМ РЯД ДРУГИХ РЕСУРСОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ:

- дневник самонаблюдений;
- психологические тесты;
- вебинары (например, на темы «Как жить в мире, где может быть тревожно», «Энергия организма в состоянии стресса и тревожности: как сберечь себя и помочь близким», «Человекоцентричные коммуникации», «Медиация конфликтов»).

~25% сотрудников воспользовались программой PSY-Support

>6000 консультаций получили сотрудники QIWI



Обучение и развитие сотрудников

GRI 3-3, 404-1, 404-2

Мы поддерживаем каждого сотрудника на пути к достижению профессиональных и личных целей: помогаем составить индивидуальный план развития и предоставляем широкие возможности для внутреннего и внешнего обучения. Такой подход позволяет поддерживать высокий уровень мотивации в командах и достигать больших результатов.

95%

сотрудников принимают участие в программах обучения

97%

сотрудников считают, что QIWI предоставляет возможности обучения и развития, необходимые для эффективной работы*

> 19 000

учебных материалов образовательного портала QAMPUS изучено в 2022 году (+60% год к году)

*Доля ответов «согласны» и «скорее согласны» по результатам опроса вовлеченности



Система обучения сотрудников

Подход к обучению в QIWI закреплен в Положениях об обучении АО «КИВИ» и КИВИ Банк (АО)*. Развитием системы обучения в QIWI занимается команда Отдела по обучению и развитию Дирекции по работе с персоналом.

Основа нашего подхода к развитию сотрудников — учет индивидуальных потребностей и отсутствие шаблонных решений. Мы ориентируемся на запрос сотрудника и бизнеса и ищем решение, адаптированное под эти задачи.

Обучение в QIWI построено по модели «снизу вверх»: каждый может выбрать формат и набор обучающих программ под себя. Доступные программы собраны на нашем **образовательном портале QAMPUS**. На этой платформе можно найти как внутренние, так и внешние курсы по самым разным темам: hard skills, soft skills, организация совместной работы, управление результатом, хобби и другие.

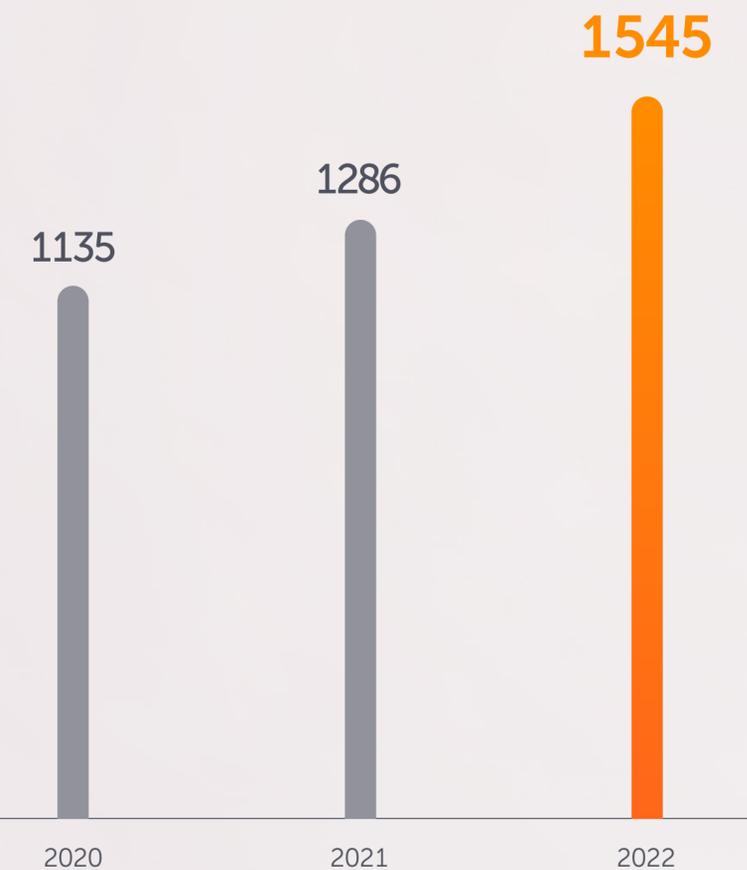
Для того чтобы было легче ориентироваться, курсы собраны в подборки, в том числе по различным тематическим областям («критическое мышление», «переговоры и эффективная коммуникация», «тайм-менеджмент» и др.) и ролям (например, материалы для новых сотрудников, аналитиков, HR и др.).

На **20%**

выросло число активных пользователей QAMPUS

*Большая часть сотрудников Группы (73%) работает в АО «КИВИ» и КИВИ Банк (АО).

КОЛИЧЕСТВО АКТИВНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ QAMPUS, ЧЕЛ.





Помимо программ, уже доступных на портале QAMPUS, можно добавить актуальные для себя программы на внешних образовательных платформах. Сотрудникам доступен личный бюджет на эти цели.

После того, как сотрудник определился с обучающей программой, выбор согласовывается с руководителем. Если обучение не соответствует индивидуальному плану развития сотрудника, ему могут предложить выбрать более подходящие для его текущей роли курсы.

Индивидуальный план развития (или ИПР) — это инструмент персонального развития в QAMPUS, где зафиксированы:

- одна или несколько целей развития;
- компетенции для достижения цели (не более трех на один период);
- конкретные действия для развития компетенций, которые помогут в достижениях цели;
- временной период (обычно один период составляет от шести месяцев и до одного года).

Сотрудники составляют свой ИПР самостоятельно, а далее утверждают его со своим менеджером. Для того чтобы определить зоны для развития, которые будут включены в индивидуальный

план, можно использовать несколько инструментов: самодиагностику, обратную связь от руководителя и команды, индивидуальную консультацию с коучем, практикум по ИПР или индивидуальную консультацию по составлению ИПР.

571 сотрудник получили помощь в составлении ИПР в 2022 году

Если у сотрудников возникают вопросы по порталу QAMPUS, индивидуальному плану развития или процессу обучения в целом, их можно задать в чате в мессенджере или специалистам Отдела по обучению и развитию.

Подробнее о том, как мы оцениваем эффективность обучения, мы писали в [Отчете об устойчивом развитии — 2021](#) на стр. 101.

Новое в QAMPUS в 2022 году

- 01 Предусмотрена возможность получить индивидуальные рекомендации по курсам после прохождения онлайн-диагностики
- 02 Добавлен раздел с индивидуальным планом развития с функционалом для отслеживания прогресса по плану
- 03 Создан внешний образовательный портал на базе QAMPUS для проекта СОФТ*

*Подробнее в главе «Забота о местных сообществах»



В 2022 году в несколько раз увеличилось общее время обучения сотрудников, а также среднее время обучения на одного сотрудника.

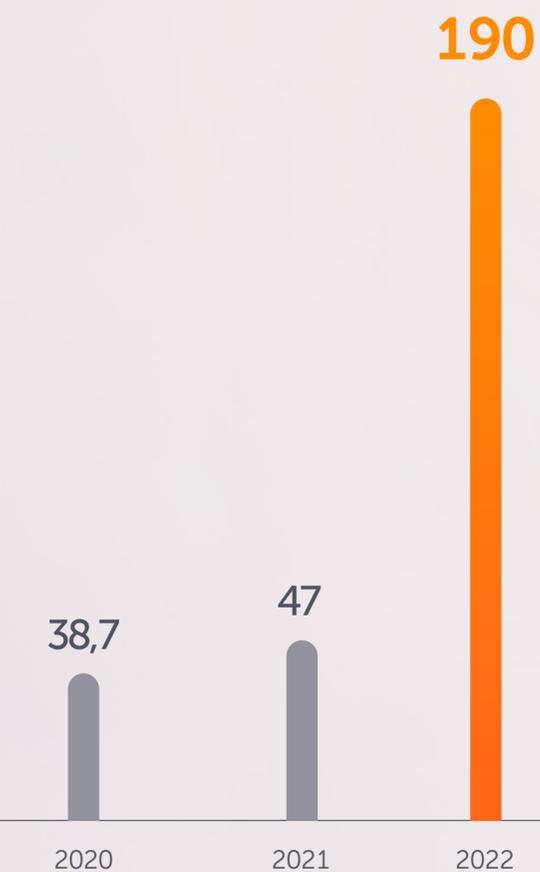
Такого результата удалось достичь благодаря нескольким факторам. Многие внешние программы обучения, которые мы предлагаем пройти, поменяли формат — теперь это не разовые курсы, а комплексные программы, которые помогают глубоко проработать рассматриваемую тему. Флагманские программы Отдела по обучению и развитию (например, «Я — менеджер», «Школа наставника», QМентор и др.) также довольно объемные, так как предполагают отработку широкого спектра навыков. Помимо этого,

в 2022 году выросло количество обучающих программ от экспертов QIWI (сотрудники, прошедшие «Академию экспертов»). Еще одним фактором, повлиявшим на результат, стало то, что в 2022 году мы запустили ежемесячную рассылку QUAMPUS DIGEST, в которой напоминаем сотрудникам о возможностях пройти обучение и рассказываем об интересных доступных курсах. Наконец, мы добавили в процесс обучения новые форматы, которые помогли сделать процесс более увлекательным и интерактивным.

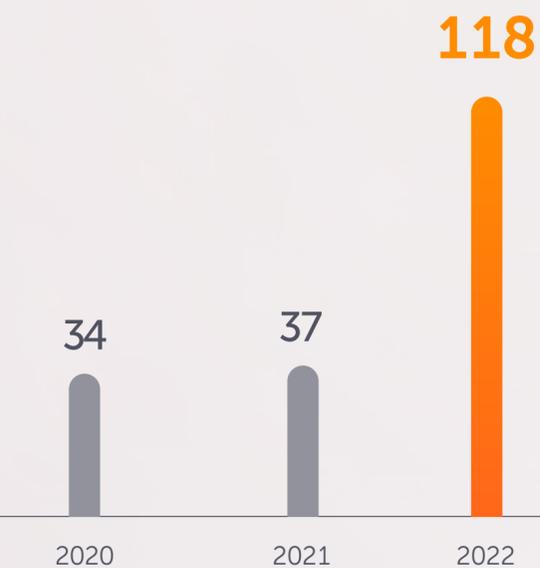
ИННОВАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ, КОТОРЫЕ МЫ ВНЕДРИЛИ В 2022 ГОДУ

- Добавили новые форматы обучения (например, разработали тренажеры для отработки навыков и развивающие деловые игры)
- Дополнили наши курсы технологиями искусственного интеллекта (например, запустили чат-бот для программы «Я — Менеджер 3.0», в котором участники в качестве менторов должны помочь персонажам справиться с трудностями)
- Использовали новые инструменты при создании обучающих материалов (например, внедрили прозрачную доску для съемки видеокурсов)
- Сделали условия обучения для сотрудников более комфортными (добавили возможность забронировать время после занятий для анализа и обработки полученной информации)

ОБЩЕЕ ВРЕМЯ ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ, ТЫС. Ч.



СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ ОБУЧЕНИЯ НА ОДНОГО СОТРУДНИКА, Ч.





Программы обучения QIWI

01

QIWI START

Программа обучения новых сотрудников QIWI START существует с момента основания Группы. Это вводный курс для новичков, который помогает пройти процесс адаптации максимально комфортно и быстро. В рамках программы сотрудники знакомятся с историей развития QIWI, структурой и ценностями Группы, бизнес-стратегией, основными продуктами, программами обучения, видами внутренних коммуникаций и многим другим. Программа курса постоянно обновляется. Например, в 2022 году в QIWI START появился раздел, посвященный стратегии устойчивого развития QIWI.

02

Школа наставников

«Школа наставников» — это комплексный курс обучения для сотрудников, желающих стать наставниками для новых членов команды. В ходе программы участники приобретают навыки, которые они смогут использовать для поддержки новичков в решении вопросов, связанных с началом работы в QIWI. В частности, наставники должны знать план адаптации сотрудников, уметь обучать, сохранять стрессоустойчивость, эффективно общаться и обладать другими важными навыками. Курс доступен сотрудникам, чей профессиональный опыт в Группе составляет более трех лет.

НЕКОТОРЫЕ ТЕМЫ «ШКОЛЫ НАСТАВНИКОВ», ВВЕДЕННЫЕ В 2022 ГОДУ:

- Личность наставника
- Теория поколений
- Эмпатия и экологичное общение в бизнесе
- Ситуационное лидерство

52 выпускника
«Школы наставников»
в 2022 году

100% NPS*

*NPS (сокращенно от Net Promoter Score) — показатель, отражающий готовность респондента порекомендовать образовательный продукт.

03

Академия экспертов

В QIWI действует система обмена опытом между сотрудниками — «Академия экспертов». В рамках этой системы опытные сотрудники — эксперты — делятся своими знаниями и лучшими практиками. Сами эксперты также повышают свою квалификацию: узнают, как ставить цели обучения и исследовать аудиторию, составлять планы учебных материалов и занятий, проводить обучение. Кроме того, эксперты делятся друг с другом лайфхаками о том, как поддерживать ресурсное состояние и справляться с трудностями при подготовке материалов и в процессе преподавания.

257 сотрудников приняли участие в проекте «Академия экспертов»



Программы обучения QIWI

Обмен знаниями в ИТ

Мы развиваем сообщества для обмена опытом для ИТ-специалистов.

Например, в QIWI есть формат **7 level talks**, в рамках которого опытные разработчики выступают с мини-лекцией или презентацией интересного кейса, который может быть полезен в работе коллег, после чего следует свободная дискуссия, посвященная теме встречи.

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

04

«Я — менеджер»

Курс «Я — менеджер» — комплексная программа обучения, которая погружает участников в теорию и практику менеджмента. Программа нацелена на то, чтобы познакомить участников с основным набором инструментов руководителя, помочь эффективно распределять задачи, давать обратную связь и управлять конфликтами. «Я — менеджер» помогает развить управленческие компетенции, такие как лидерство, планирование, адаптивность к изменениям, системное мышление и эмпатия.

78 участников прошли программу обучения в 2022 году, из них **82%** оценили ее как полезную

05

Qleaders

QLeaders — это образовательная программа для менеджеров с большим потенциалом. Программа длится полтора года, строится на работе над реальными бизнес-проектами и включает блоки по бизнес-администрированию, адаптивному менеджменту и управлению командами. В рамках QLeaders участники выбирают индивидуальный трек развития и получают поддержку профессионального коуча.

47 сотрудников завершили программу в 2022 году

20 сотрудников прошли обучение в пилотном проекте QМентор

06

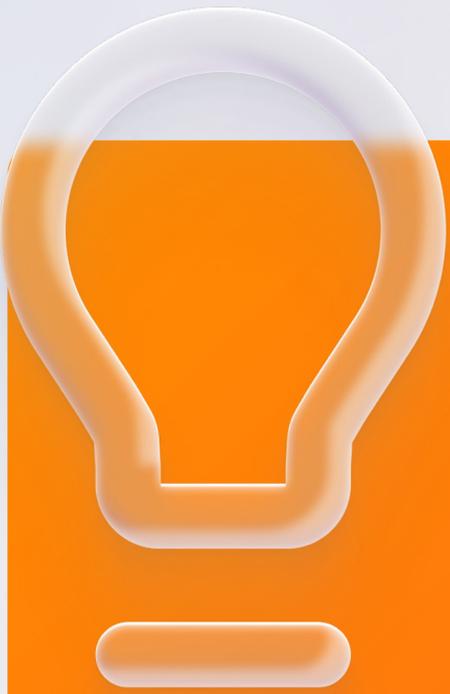
QМентор

В 2022 году команда QIWI запустила курс QМентор для опытных сотрудников, экспертов в своей сфере, желающих развивать других и развиваться самим. На курсе участники знакомятся с ролью ментора, инструментами наставничества, учатся выбирать метод развития сотрудников в зависимости от конкретной ситуации и отрабатывают приемы, необходимые для продуктивной работы ментора.

При успешном прохождении QМентор можно применить знания на практике. На QAMPUS мы создали раздел МенторМенти, который помогает менторам и менти (сотрудникам, которым помогают менторы) найти друг друга и начать работу.



Программы обучения QIWI



2023 год мы планируем посвятить теме менторства и развитию опыта внутри компании и запустить два больших потока обучения менторов.

07

Доступ к библиотекам

Сотрудникам QIWI доступны три электронных библиотеки: «МИФ», «Альпина» и SmartReading. В них можно получить материалы для расширения необходимых в работе знаний и навыков. Также наши сотрудники могут воспользоваться офлайн-библиотеками, расположенными в наших офисах, и подобрать себе книгу по интересам.

12 892

часа общего потребления контента в 2022 году

1705 читателей библиотек

16 244

урока английского языка прошли наши сотрудники

08

Изучение английского языка

Сотрудники QIWI имеют возможность изучать английский язык индивидуально на платформе Skyeng и вместе с коллегами в формате разговорного клуба. Для того чтобы поддержать их на этом пути, мы регулярно публикуем на наших внутренних каналах короткие и полезные заметки, посвященные грамматике и лексике английского языка, которые помогают нашим сотрудникам не терять свои знания.

542 сотрудника изучают английский язык с QIWI



Безопасность на рабочем месте

GRI 403-1, 403-2, 403-3,
403-4, 403-5, 403-6,
403-7, 403-8, 403-10

Мы придаем большое значение вопросам безопасности и охране труда. Для нас важно, чтобы наши сотрудники чувствовали себя комфортно и уверенно на рабочем месте.

Мы регулярно анализируем риски, связанные с условиями труда в наших офисах, применяем профилактические меры для недопущения нарушений в области охраны труда и рассказываем нашим сотрудникам о правилах безопасности.





Система управления охраной труда

Система управления охраной труда (или СУОТ) в QIWI разработана в соответствии с национальным законодательством стран, в которых работает Группа, и международными стандартами.

В QIWI принят ряд внутренних документов, регулирующих основные вопросы охраны труда и здоровья сотрудников. Мы актуализируем и пересматриваем эти документы по мере необходимости.



За соблюдение требований охраны труда на уровне Группы отвечает специалист по охране труда в Дирекции по персоналу.



Основные направления работ в области охраны труда

ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ СОТРУДНИКОВ, МЫ:

Разрабатываем и утверждаем правила и инструкции по охране труда для работников

01

Мы создаем документы, включающие в себя принципы обеспечения безопасности работников при эксплуатации офисного оборудования и дата-центров QIWI.

Проводим оценку профессиональных рисков

02

Мы определили риски в области охраны труда и безопасности, применимые к специфике нашего бизнеса, а также порядок управления этими рисками.

Вовлекаем сотрудников

03

Согласно Положению о системе управления охраной труда каждый сотрудник Группы может вносить свои предложения по разработке, внедрению и оценке системы управления вопросами охраны труда. Для этого в Положение о комитете по охране труда внесен пункт об учреждении комиссии, в состав которой может входить любой сотрудник QIWI. Комиссия избирается напрямую командой QIWI и участвует в управлении СУОТ.

Сотрудники Группы могут при желании пройти специализированный курс по оказанию первой помощи, который представляет собой двухдневный интенсив по обучению базовым навыкам, в том числе искусственному дыханию, наложению жгута и другим.

Проводим специальную оценку условий труда

04

Мы привлекаем внешнюю компанию, аккредитованную Государственной инспекцией труда для проведения оценки.

Обеспечиваем доступ сотрудников к квалифицированной медицинской помощи

05

Мы организовали в офисах Группы санитарные посты с аптечками, а также предоставляем сотрудникам сертифицированные средства индивидуальной защиты. В московском офисе постоянно работает штатный медицинский сотрудник. Каждому члену команды мы предоставляем расширенный пакет ДМС.

Борьба с инфекционными заболеваниями

В 2022 году команда QIWI продолжила работу по управлению рисками распространения коронавирусной инфекции (мы обеспечивали выполнение требований национальных надзорных органов в сфере здравоохранения, вели мониторинг случаев заболеваний, направляли сотрудников на удаленную работу и др.). Помимо этого, мы проводили регулярную дезинфекцию в офисе и своевременно информировали сотрудников о проводимых мероприятиях.



Оценка профессиональных рисков

В Положении по идентификации опасностей и оценке уровней профессиональных рисков мы зафиксировали риски в области охраны труда и безопасности, применимые к специфике бизнеса QIWI, а также подходы к управлению этими рисками.

Мы ежегодно проводим оценку профессиональных рисков в соответствии с требованиями национального законодательства стран нашего присутствия. В 2022 году в QIWI увеличилось количество новых рабочих мест. В связи с этим мы провели оценку профессиональных рисков в их отношении, по итогам которой были выявлены опасности, действующие на работников. Они были оценены как низкие и средние.





Специальная оценка условий труда

В 2022 году мы также провели специальную оценку условий труда в отношении вновь созданных рабочих мест. Все рабочие места признаны допустимыми.

QIWI знакомит сотрудников со всеми результатами специальной оценки условий труда. По итогам оценки мы разрабатываем план мероприятий для минимизации профессиональных рисков, делая акцент на управлении условиями офисной среды и мотивируя сотрудников нести личную ответственность за свои здоровье и безопасность.

01 По итогам оценки всем рабочим местам был присвоен второй класс условий труда, что свидетельствует об отсутствии вредных и опасных производственных факторов на рабочих местах*.

02 Рабочие места, на которых вредные и опасные производственные факторы не идентифицированы, задекларированы в установленном порядке.

*Под идентификацией потенциально вредных и/или опасных производственных факторов понимаются сопоставление и установление совпадения имеющихся на рабочих местах факторов производственной среды и трудового процесса с факторами производственной среды и трудового процесса, предусмотренными классификатором вредных и/или опасных производственных факторов, утвержденным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере труда, с учетом мнения Российской трехсторонней комиссии по регулированию социально-трудовых отношений. Процедура идентификации потенциально вредных и/или опасных производственных факторов устанавливается методикой проведения специальной оценки условий труда.



Обучение по охране труда

Мы проводим обучение сотрудников в области охраны труда и безопасности, так как считаем это инвестицией в их здоровье и благополучие. Мы проводим вводные инструктажи при приеме на работу и дважды в год — повторные инструктажи для всех сотрудников QIWI.

В QIWI предусмотрены отдельные инструкции по каждой теме в области охраны труда — они пересматриваются один раз в пять лет, а также при обновлении оборудования в офисах.

Обучение выполнению требований безопасности для сотрудников различается в зависимости от офиса и может проходить в дистанционном или очном форматах. Ведущими обучения являются как сотрудники Группы с необходимой квалификацией, так и специалисты профильных учебных центров и учреждений.



В 2022 году мы провели инструктажи для сотрудников по следующим темам:

- подход QIWI в области охраны труда и производственной безопасности;
- общие правила поведения для сотрудников, работающих на территории офиса;
- средства обеспечения производственной санитарии и личной гигиены;
- возможные риски получения травм и способы их избежать;
- действия сотрудников в случае возникновения аварийных ситуаций;
- оказание первой медицинской помощи пострадавшим.



ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ

118 Экологическая ответственность

124 Управление климатической повесткой



В QIWI мы заботимся об укреплении наших практик экологической ответственности и работаем над рациональным использованием ресурсов с учетом возможностей офисов, развиваем экологические инициативы для поддержки культуры осознанного потребления, а также стремимся к снижению нашего углеродного следа.

ОСНОВНЫЕ СОБЫТИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ 2022 ГОДА:



97%

карт QIWI — виртуальные или изготовлены из биопластика

На
25%

увеличен электронный документооборот с внешними контрагентами, на 89% — с внутренними

3121 т CO₂-
ЭКВ.

Выбросы парниковых газов Score 1 и 2 (на 6% меньше, чем в 2021 году)

1300 т CO₂-
ЭКВ.

Выбросы парниковых газов Score 3 (рассчитаны впервые)



Экологическая ответственность

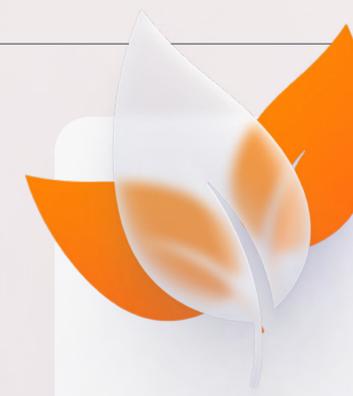
GRI 302-1, 303-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4
SASB TC-SI-130A.1, TC-SI-130A.2

«ЗЕЛЕНый» ОФИС

Мы заботимся об ответственном потреблении ресурсов при организации рабочих пространств и стремимся к созданию комфортных условий труда для сотрудников.

Наши офисы расположены в арендованных помещениях, что вносит определенные ограничения в реализацию экологических проектов. Тем не менее совместно с арендодателем мы стараемся находить решения, которые позволяют обеспечить комфортные условия для работы и снизить воздействие на окружающую среду.

Мы продумываем и внедряем оптимальные варианты дизайна и освещения, рассадки сотрудников и озеленения в офисе. При этом для нас важно учитывать пожелания и обратную связь нашей команды, чтобы создавать офисные пространства, в которых хочется работать.

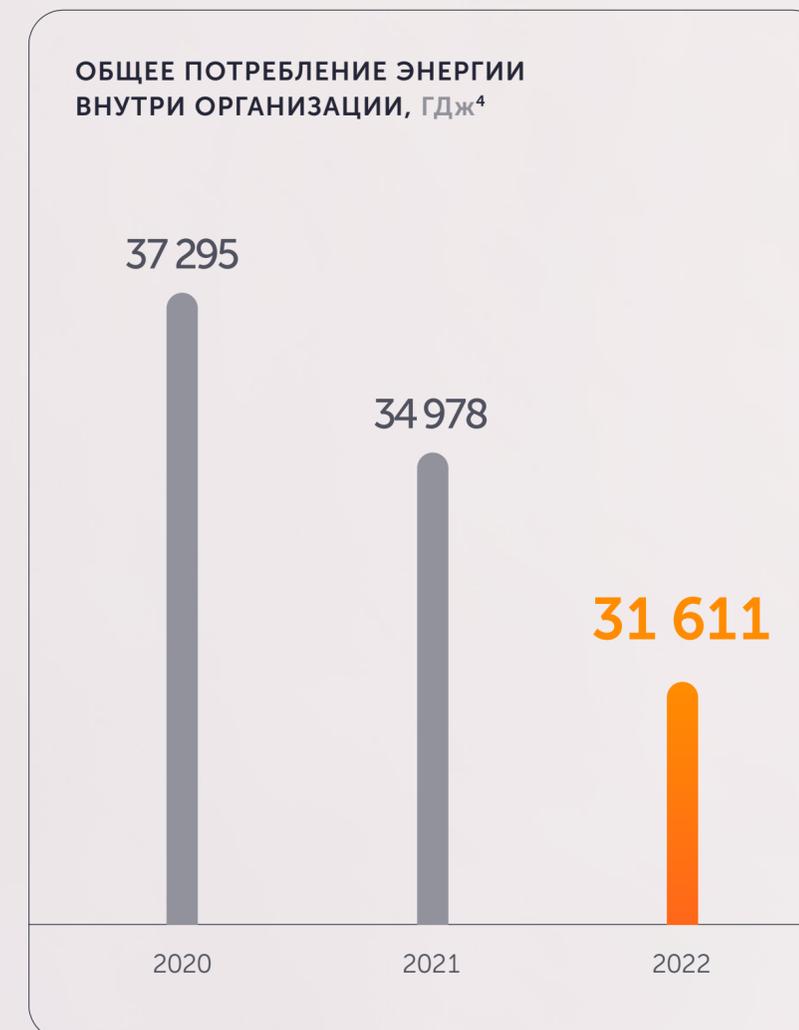


Как мы развиваем «зеленый» офис:

- продвигаем отдельный сбор мусора: устанавливаем боксы для сбора вторсырья, утилизируем непригодную технику и картриджи;
- сокращаем потребление электроэнергии, внедряем энергосберегающие практики в офисах;
- размещаем в офисе живые растения для создания благоприятного микроклимата;
- продолжаем переходить на электронный документооборот для сокращения потребления бумаги и экологического воздействия Группы.



С 2020 года в большинстве офисах Группы есть возможность работать в гибридном режиме. В результате количество сотрудников в наших офисах сократилось в несколько раз. Это позволило снизить потребление энергии, объем образования отходов, связанных с офисными нуждами, а также расход воды.



¹Метод сбора данных — расчет объема твердых бытовых отходов (ТБО) по актам учета. Данные представлены по офисам в Москве и Воронеже.

²Данные представлены по офису в Москве, которая согласно данным платформы Aqueduct Института водных ресурсов (WRI) относится к регионам с высоким водным стрессом.

³Данные о потреблении воды собраны на основе показаний счетчиков, установленных в офисах QIWI.

⁴Все потребление энергии в QIWI приходится на невозобновляемые источники энергии. Общее потребление было рассчитано как сумма закупленной электроэнергии и теплоэнергии. Данные представлены по Группе.



Раздельный сбор

В самом большом офисе Группы, московском*, мы развиваем систему раздельного сбора. Мы собираем и отдаем нашим партнерам на переработку макулатуру, пластик и батарейки. В офисе также организован сбор ненужной одежды: предметы в хорошем состоянии мы передаем на благотворительность, а текстиль, непригодный к использованию — на утилизацию.

В 2023 году мы планируем расширить количество принимаемых фракций в рамках раздельного сбора отходов и провести информационную кампанию для повышения осведомленности сотрудников о практике раздельного сбора.

*Площадь московского офиса составляет около 60% всех офисных площадей QIWI.

В 2022 ГОДУ
НАМ УДАЛОСЬ
СОБРАТЬ И ОТДАТЬ
НА ПОВТОРНОЕ
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ:

370 кг
макулатуры

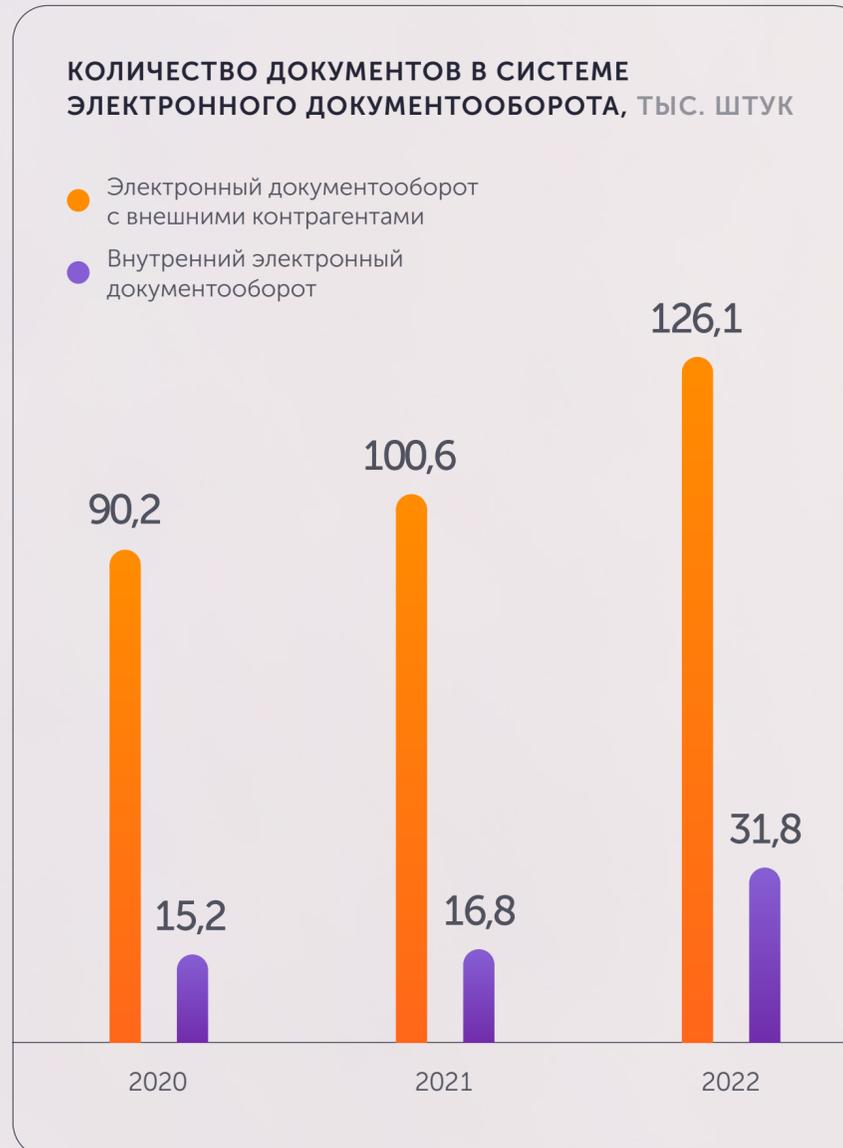
230 кг одежды
из которых 162 кг —
вещи, пригодные для
дальнейшего ношения

123 кг
батареек



Электронный документооборот

Мы уже несколько лет развиваем систему электронного документооборота (ЭДО), что позволяет сокращать использование бумаги в операционной деятельности и снижать объем образованных отходов. В 2022 году электронный документооборот с внешними контрагентами увеличился на 25%, а с внутренними — на 89%.





Поддержка осознанного потребления сотрудников QIWI

Мы используем разные форматы, чтобы поддержать интерес сотрудников к практикам осознанного потребления.

01

Welcome bags

При выходе на работу все новые сотрудники получают наши брендированные наборы welcome bags. В них входят полезные для работы вещи, изготовленные из перерабатываемых материалов (например, кружка, блокнот и др.). Это дает новичкам возможность приобщиться к ценностям Группы в отношении к окружающей среде и создает удобные условия для формирования экопривычек. В 2022 году некоторые предметы из набора, такие как бутылки для воды, стали доступны не только новым сотрудникам, но и всем желающим.

02

Экологические активности

Мы стараемся придумывать инициативы, поддерживающие сотрудников, которые активно вовлечены в раздельный сбор. Например, мы проводим акцию, в рамках которой сотрудники могут собрать 300 крышечек, принести их в офис на переработку и обменять на скейт, изготовленный из вторичного сырья.

Мы также содействуем в продлении срока использования техники — проводим аукционы для сотрудников, на которых продаем по сниженной цене корпоративную технику в исправном состоянии, но выведенную из эксплуатации (ноутбуки, системные блоки и др.).



Экологические решения QIWI

В 2022 году мы запустили экологичные карты «Мир» из биопластика, который изготавливается из переработанного пластика. Такие карты имеют все основные функции обычных карт и могут использоваться для онлайн- и офлайн-платежей, включая бесконтактные операции.



В 2022 году доля виртуальных карт и карт из биопластика в общем объеме всех карт QIWI составила

97%



Управление климатической повесткой

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Мы в QIWI осознаем серьезность и масштабность глобального изменения климата и стремимся найти решения, которые способствовали бы снижению выбросов парниковых газов (ПГ).

В отчетном периоде мы уделили особое внимание теме климата и приняли ряд важных управленческих решений, направленных на развитие и последующее внедрение системы управления климатическими рисками.

В этом Отчете мы представили деятельность QIWI в области изменения климата в соответствии с рекомендациями TCFD.

ОСНОВНЫЕ ИТОГИ ПЕРВОЙ ПОЛОВИНЫ 2023 ГОДА

01

Провели качественную оценку рисков, связанных с изменением климата, с учетом сценарного анализа

02

Опубликовали первое раскрытие информации с использованием рекомендаций TCFD

03

Начали разработку климатических целей и метрик

04

Начали разработку дорожной карты с мероприятиями по удерживанию и сокращению выбросов ПГ



Корпоративное управление вопросами, связанными с климатом

Вопросы устойчивого развития, в том числе вопросы изменения климата, в QIWI рассматриваются на разных уровнях управления. Определение стратегических приоритетов, утверждение климатических целей и политик в данной области осуществляет Совет директоров.

Информирование Совета директоров о прогрессе и планируемых мероприятиях (отчет по дорожной карте) в области устойчивого развития, включая климатический аспект, осуществляется на регулярной основе. Для Совета директоров Банка отчетность готовится ежеквартально, для Совета директоров Группы — по мере необходимости.

Стратегическое управление климатической повесткой Совет директоров реализует при участии Комитета по стратегии и устойчивому развитию, заседания которого проводятся несколько раз в год. На заседаниях комитет рассматривает ключевые вопросы в отношении развития и внедрения практик устойчивого развития, в том числе обсуждает вопросы климата.

Разработку и внедрение ESG-инициатив в QIWI обеспечивает Дирекция устойчивого развития и внешних коммуникаций. Также среди задач дирекции — обеспечение проведения количественной оценки выбросов

парниковых газов. По результатам ежегодной оценки дирекция предоставляет Комитету по стратегии и устойчивому развитию углеродную отчетность. Это позволяет QIWI отслеживать прогресс по поставленной в стратегии цели «Предотвращение увеличения объемов выбросов CO₂ в случае роста бизнеса до 2025 года».

Идентификация ESG-рисков и координация процесса управления данными рисками находятся в зоне ответственности Службы управления рисками. За управление ESG-рисками несут ответственность подразделения, в ведении которых находятся бизнес-процессы*.



СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ КЛИМАТИЧЕСКОЙ ПОВЕСТКОЙ QIWI

● Подотчетность
● Контроль





Стратегические приоритеты в области изменения климата

QIWI реализует свои цели в области изменения климата через корпоративную стратегию устойчивого развития до 2025 года. В рамках стратегического приоритета «Цифровой банк» для достижения цели предотвращения выбросов ПГ одним из направлений своей работы QIWI выделяет оптимизацию энергопотребления и повышение энергоэффективности*.

В отчетном периоде усилия QIWI также были направлены на формирование системы управления рисками, связанными с изменением климата. Был выделен бюджет на реализацию проекта по оценке климатических рисков и разработке плана мероприятий по декарбонизации (дорожной карте). В перспективе QIWI продолжит развивать климатическую повестку. В ближайшие несколько лет мы планируем провести ряд важных мероприятий в этой области.

С целью закрепления ключевых принципов, подходов и направлений климатической деятельности QIWI в первой половине 2023 года мы приступили к разработке корпоративной Политики в области охраны окружающей среды и изменения климата. Политика разрабатывается с учетом национальных и международных рекомендаций, руководств и стандартов, а также в соответствии с лучшими отраслевыми практиками и внутренними нормативными документами QIWI.



*Подробнее о стратегии — в разделе [«Стратегия QIWI в области устойчивого развития: наш прогресс»](#).



Задачи по развитию климатической повестки в QIWI

Мы поставили перед собой следующие задачи в области климата:

01

Утверждение Советом директоров Политики в области охраны окружающей среды и изменения климата

02

Определение климатических целей и метрик для мониторинга их достижения

03

Разработка дорожной карты мероприятий, направленных на достижение климатических целей

04

Анализ возможности применения механизма компенсации углеродного следа QIWI (Score 1 и 2) через приобретение углеродных единиц от климатических проектов

05

Включение климатических рисков в общую систему управления рисками QIWI

06

Развитие климатической отчетности в соответствии с TCFD



Оценка климатических рисков

В 2023 году QIWI впервые провела качественную оценку климатических рисков с учетом рекомендаций TCFD.

Был идентифицирован перечень переходных (риски перехода к низкоуглеродной экономике) и физических (риски, вызванные природными явлениями, возникшими по причине изменения климата) климатических рисков, а также проведен сценарный анализ их влияния на бизнес QIWI.

Анализ потенциальных рисков и возможностей, связанных с изменением климата, осуществлялся как для Группы QIWI в целом, так и для КИВИ Банка. Причиной отдельного рассмотрения Банка послужило наличие собственной стратегии в области устойчивого развития, для реализации которой необходимо отслеживание климатических рисков и мониторинг уровня выбросов ПГ.

Оценка климатических рисков проводилась на трех временных горизонтах:

- краткосрочный (до 2025 года);
- среднесрочный (2025–2030 годы);
- долгосрочный (2030–2050 годы).

Система управления климатическими рисками QIWI находится на начальной стадии формирования. На момент выпуска настоящего Отчета Группа пока не включила климатические риски в общий реестр рисков, однако в планах на ближайшие несколько лет — интегрировать переходные и физические климатические риски в общую систему риск-менеджмента QIWI и постепенно повышать качество анализа и оценки данных рисков.

Результаты оценки воздействия климатических рисков на Группу показали средний уровень значимости на стратегию развития Группы. Проведенная оценка показала, что физические риски имеют низкий уровень значимости для QIWI, в то время как влияние переходных рисков варьируется от низкого до высокого уровня.

Мы также анализируем возможности, связанные с изменением климата. Одной из таких возможностей мы видим расширение продуктовой линии QIWI через предложение нашим клиентам новых финансовых продуктов, поддерживающих низкоуглеродные инициативы и проекты, а также привлечение новых клиентов за счет технологических решений.

ИСПОЛЬЗОВАЛИСЬ СЛЕДУЮЩИЕ СЦЕНАРИИ¹ ИЗМЕНЕНИЯ СРЕДНЕМИРОВОЙ ТЕМПЕРАТУРЫ

- 01** **Сценарий 1,5°C** (соответствует SSP1-1.9²) — предполагает стремительный переход к низкоуглеродной экономике и достижение углеродной нейтральности к 2050 году с удержанием прироста мировой средней температуры в пределах 1,5°C от доиндустриального уровня;
- 02** **Сценарий 2,0°C** (соответствует SSP2-4.5) — предполагает выполнение правительствами своих обязательств и достижение базовой цели Парижского соглашения по удержанию прироста мировой средней температуры до 2,0°C относительно доиндустриального уровня;
- 03** **Сценарий ≥ 4,0°C** (соответствует SSP3-7.0) — предполагает недостаточные усилия со стороны правительств и регуляторов и, как следствие, недостижение заявленных целей. Данный сценарий характеризуется наиболее выраженными физическими рисками.

¹Сценарная оценка климатических рисков QIWI проводилась на основе моделей Межправительственной группы экспертов по изменению климата (МГЭИК) и прогнозов Международного энергетического агентства (МЭА).

²SSP (сокращенно от Shared Socioeconomic Pathways) — социально-экономический сценарий.



*Оценки значимости рисков представлены для Группы, за исключением рисков, относящихся только к Банку. Оценки представлены для сценария 2,0°C.

Результаты оценки переходных рисков

РИСК	КОМПОНЕНТ РИСКА	ПОСЛЕДСТВИЯ	ОЦЕНКИ*	КОММЕНТАРИЙ	МЕРОПРИЯТИЯ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ	ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ГРАНИЦЫ	
Изменение регулирования Ужесточение требований правительств и финансовых регуляторов в отношении выбросов ПГ	Формирование регулирования выбросов ПГ и климатической отчетности в России	Рост издержек контрагентов и, как следствие, снижение спроса на продукты QIWI	● 2025 ● 2030 ● 2050	Данный риск не является значимым для QIWI в краткосрочной и среднесрочной перспективе в силу отсутствия на сегодняшний день национального углеродного регулирования в России, а также низкой вероятности применимости такого регулирования к QIWI (из-за небольших объемов выбросов ПГ) в случае его введения в период 2025–2030 годов. В сценарии +1,5°C уровень значимости данного риска может вырасти до среднего на горизонте 2030–2050 годов из-за возможного введения углеродного налога вне зависимости от объемов выбросов ПГ Группы и ее отраслевой принадлежности.	<ul style="list-style-type: none"> Своевременная подготовка отчетности о выбросах ПГ (Score 1, 2 и 3) и проведение независимой верификации Регулярный мониторинг регуляторных изменений как в РФ, так и в регионах присутствия Группы Создание резервного бюджета для выплаты штрафов Внедрение мероприятий по сокращению и компенсации выбросов ПГ Раскрытие информации в соответствии с TCFD 	Риск Группы Риск Банка	
		Штрафы и судебные разбирательства в случае нарушения нового законодательства	● 2025 ● 2030 ● 2050	Данный риск не является значимым для Группы в краткосрочной и среднесрочной перспективе, поскольку на текущий момент развитие климатической повестки в России развивается с невысокой скоростью. Кроме того, QIWI следит за обновлениями законодательства, в том числе климатического, что позволяет снизить вероятность его нарушения.		Риск Группы Риск Банка	
		Усиление климатического регулирования в странах присутствия Группы	Штрафы и судебные разбирательства в случае нарушения нового законодательства	● 2025 ● 2030 ● 2050	Риск не является значимым на всех временных горизонтах в сценарии + 2,0°C в связи с недостаточной развитостью климатической повестки в регионах присутствия Группы (Беларусь, Молдова, Кипр, ОАЭ, Узбекистан и Таджикистан). Большинство стран не имеют стратегии в области изменения климата, а также не ставят амбициозных целей по сокращению выбросов ПГ.		Риск Группы Риск Банка
		Изменение требований финансовых регуляторов (биржи)	Расходы на подготовку раскрытия нефинансовой информации, связанной с изменением климата	● 2025 ● 2030 ● 2050	Риск является значимым для Группы в связи с возможностью введения обязательных требований к климатическому раскрытию на биржах, где Группа имеет листинг. Кроме того, в случае недостаточного раскрытия возможна приостановка листинга.		Риск Группы



*Оценки значимости рисков представлены для Группы, за исключением рисков, относящихся только к Банку. Оценки представлены для сценария 2,0°C.

Результаты оценки переходных рисков

РИСК	КОМПОНЕНТ РИСКА	ПОСЛЕДСТВИЯ	ОЦЕНКИ*	КОММЕНТАРИЙ	МЕРОПРИЯТИЯ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ	ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ГРАНИЦЫ
Репутационный риск Растущие ожидания со стороны заинтересованных сторон Группы в отношении раскрытия климатической информации и внедрения мероприятий по управлению вопросами климата	Снижение репутации со стороны акционеров/инвесторов	Снижение капитализации Группы	● 2025 ● 2030 ● 2050	Риск является значимым в долгосрочной перспективе для Группы QIWI в связи с повышением внимания заинтересованных сторон к теме изменения климата. <u>Согласно руководству эмитента Московской биржи</u> инвесторы все чаще обращают внимание на раскрытие влияния климатических рисков на финансовые показатели в соответствии с TCFD. В случае недостаточного раскрытия информации и появления негативной информации в СМИ возможна потеря части инвесторов.	<ul style="list-style-type: none"> Взаимодействие и активная коммуникация с акционерами и инвесторами посредством проведения очных и заочных мероприятий Подготовка ежегодного климатического раскрытия в соответствии с TCFD, в частности, отчеты о проведенных мероприятиях по декарбонизации Участие в международных и отраслевых климатических инициативах Реализация проектов, попадающих под критерии «зеленого» финансирования Повышение качества раскрытия климатических данных для составителей ESG-рейтингов Мониторинг освещения в СМИ новостей других компаний, сталкивающихся с репутационными проблемами, связанными с изменением климата, для заблаговременного предупреждения риска 	Риск Группы
	Снижение репутации со стороны клиентов	Снижение объема продаж	● 2025 ● 2030 ● 2050	Риск является значимым в долгосрочной перспективе в связи с ростом внимания клиентов к управлению вопросами изменения климата. В случае недостаточного внимания к данному вопросу возможно появление негативных публикаций в СМИ, которые могут отрицательно сказаться на отношениях Группы с клиентами.		Риск Группы Риск Банка
	Рост углеродного следа кредитного портфеля Банка	Снижение объема продаж	● 2025 ● 2030 ● 2050	Риск является среднезначимым для Банка в связи с необходимостью активного мониторинга изменений в портфеле, несмотря на текущее отсутствие в нем компаний из энергоемких отраслей.	<ul style="list-style-type: none"> Отслеживание состояния кредитного портфеля Банка: оценка количества компаний, относящихся к энергоемким отраслям Создание климатической политики Банка, в рамках которой регулируется взаимодействие с компаниями с высокими выбросами ПГ Своевременная подготовка отчетности о выбросах ПГ (Scope 1, 2 и 3) и проведение независимой верификации 	Риск Банка



*Оценки значимости рисков представлены для Группы, за исключением рисков, относящихся только к Банку. Оценки представлены для сценария 2,0°C.

Результаты оценки переходных рисков

РИСК	КОМПОНЕНТ РИСКА	ПОСЛЕДСТВИЯ	ОЦЕНКИ*	КОММЕНТАРИЙ	МЕРОПРИЯТИЯ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ	ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ГРАНИЦЫ
<p>Технологический риск</p> <p>Появление дорогостоящих низкоуглеродных технологий и, как следствие, образование технологических сдвигов (потеря конкурентоспособности Группы)</p>	Появление новых низкоуглеродных технологий	Рост затрат на декарбонизацию и адаптацию бизнес-процессов к новым технологиям	<ul style="list-style-type: none"> ● 2025 ● 2030 ● 2050 	Риск не является значимым для Группы в связи с тем, что финансовая отрасль не относится к энергоемким отраслям экономики. Тем не менее риск требует планирования и принятия своевременных решений в области декарбонизации.	<ul style="list-style-type: none"> • Партнерство с организациями для усовершенствования технологических процессов, способствующих переходу к низкоуглеродной экономике • Внедрение новых технологий по декарбонизации в тестовом режиме с целью оценки эффективности мероприятий по декарбонизации • Мониторинг появления новых низкоуглеродных технологий 	Риск Группы Риск Банка
<p>Рыночный риск</p> <p>Образование структурных сдвигов на рынках поставщиков (например, доступность сырья, оборудования, услуг, рост цен), а также изменение спроса на отдельные виды продукции и услуг</p>	<p>Увеличение стоимости электрической и тепловой энергии</p> <p>Изменение потребительских предпочтений</p>	<p>Рост операционных расходов</p> <p>Снижение спроса на определенные продукты и, как следствие, объема продаж</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 2025 ● 2030 ● 2050 <ul style="list-style-type: none"> ● 2025 ● 2030 ● 2050 	<p>Риск не является значимым для Группы в связи с невысоким потреблением энергии.</p> <p>Риск является значимым в долгосрочной перспективе в связи с возможностью недостаточного внедрения инновационных продуктов в Группе, что может привести к упущенным возможностям извлечения выгоды из новых растущих сегментов рынка.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Повышение энергоэффективности офисов, дата-центров Группы и Банка • Частичный или полный отказ от сетевой энергии — использование собственных источников ВИЭ (ветряная, солнечная энергия) • Увеличение объема раскрываемой информации о реализованных и планируемых к внедрению инициатив в области управления климатическими аспектами и адаптации к изменению климата • Взаимодействие и активное сотрудничество с ключевыми группами заинтересованных сторон (потребители, акционеры, инвесторы, государственные органы, персонал, местные сообщества) посредством проведения очных и заочных мероприятий (например, конференций, интервью), публикации информации о деятельности Группы на официальных интернет-страницах, комментариев и освещения в СМИ 	Риск Группы Риск Банка



Результаты оценки физических рисков

*Оценки значимости рисков представлены для Группы, за исключением рисков, относящихся только к КИВИ Банку. Оценки представлены для сценария 2,0°C.

РИСК	КОМПОНЕНТ РИСКА	ПОСЛЕДСТВИЯ	ОЦЕНКИ*	КОММЕНТАРИЙ	МЕРОПРИЯТИЯ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ	ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ГРАНИЦЫ
Изменение температурных режимов	Увеличение среднегодовых температур	Рост затрат на поддержание комфортной рабочей среды	● 2025 ● 2030 ● 2050	Риск не является значимым для Группы в связи с его невысокой материальностью. Вероятность возникновения события в средне- и долгосрочной перспективе увеличивается, однако сценарий +2°C не предполагает изменений, сильно отражающихся на деятельности Группы.	<ul style="list-style-type: none"> Совершенствование вентиляции для обеспечения воздухообмена в офисах Создание резервного бюджета для покупки дополнительного оборудования 	Риск Группы Риск Банка
	Увеличение количества дней с экстремально высокими температурами	Рост нагрузки на охлаждающее оборудование	● 2025 ● 2030 ● 2050			
		Рост расходов на персонал	● 2025 ● 2030 ● 2050		<ul style="list-style-type: none"> Регулярный контроль за самочувствием сотрудников на рабочем месте и отслеживание тенденций изменения самочувствия со временем в привязке к долгосрочным погодным изменениям Организация и соблюдение питьевого режима сотрудников в доступной близости от рабочего места Обеспечение комфортного температурного режима за счет вентиляции и кондиционирования помещений Пересмотр программы профилактики заболеваний сотрудников и стандарта охраны труда и гигиены труда с учетом климатических изменений, их последствий и воздействия на здоровье сотрудников 	Риск Группы Риск Банка
	Увеличение количества дней с экстремально низкими температурами	Рост затрат на отопление	● 2025 ● 2030 ● 2050		<ul style="list-style-type: none"> Создание резервного бюджета для покупки дополнительного оборудования 	Риск Группы Риск Банка



Результаты оценки физических рисков

*Оценки значимости рисков представлены для Группы, за исключением рисков, относящихся только к КИВИ Банку. Оценки представлены для сценария 2,0°C.

РИСК	КОМПОНЕНТ РИСКА	ПОСЛЕДСТВИЯ	ОЦЕНКИ*	КОММЕНТАРИЙ	МЕРОПРИЯТИЯ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ	ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ГРАНИЦЫ
Изменение режима атмосферных осадков	Увеличение количества дней с обильными твердыми осадками	Рост расходов на персонал	● 2025 ● 2030 ● 2050	Риск не является значимым для Группы, так как сценарий +2°C не предполагает изменений, сильно отражающихся на деятельности Группы.	<ul style="list-style-type: none"> Пересмотр программы профилактики заболеваний сотрудников и стандарта охраны труда и гигиены труда с учетом климатических изменений, их последствий и воздействия на здоровье сотрудников 	Риск Группы Риск Банка
	Наводнения	Рост затрат на восстановление инфраструктуры Группы	● 2025 ● 2030 ● 2050	Риск не является значимым для Группы в связи с невысокой подверженностью наводнениям в регионах расположения офисов и дата-центров QIWI. Тем не менее в случае наводнения материальный ущерб для Группы может быть высоким.	<ul style="list-style-type: none"> Учет потенциальных физических рисков при выборе местоположения офисов, центров обработки данных Создание резервного бюджета на восстановление инфраструктуры в собственности Группы 	Риск Группы Риск Банка
		Сбои в деятельности Группы из-за повреждения городской инфраструктуры в регионах присутствия	● 2025 ● 2030 ● 2050			Риск Группы Риск Банка
Прочие экстремальные погодные явления	Ледяной дождь	Сбои в деятельности Группы из-за повреждения городской инфраструктуры в регионах присутствия	● 2025 ● 2030 ● 2050	Риск не является значимым для Группы, поскольку ожидается, что в случае наступления события сбои в деятельности Группы будут минимальны.	<ul style="list-style-type: none"> Создание резервного электроснабжения 	Риск Группы Риск Банка



Метрики и цели

На текущий момент главной метрикой по отслеживанию влияния Группы на изменение климата является объем выбросов ПГ.

При расчете выбросов ПГ компании вправе выбирать наиболее подходящую методику расчета. Однако существует ряд наиболее признанных и часто используемых руководств, применяемых во всем мире и разработанных такими международными организациями, как World Resource Institute (WRI) и Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC). Основным стандартом, регламентирующим процесс расчета выбросов ПГ и определяющим выбор используемых коэффициентов для QIWI, является GHG Protocol. GHG Protocol устанавливает глобальные стандартизированные рамки для измерения и регулирования выбросов ПГ в результате деятельности частного и государственного секторов, а также производственно-сбытовых цепочек.

Инициативой GHG Protocol также предоставляются наиболее широко используемые в мире стандарты учета парниковых газов — The Corporate Accounting and Reporting Standard.

Для того чтобы обеспечить сопоставимость данных выбросов ПГ QIWI с выбросами других компаний, основополагающей методикой для расчета была выбрана The GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard (Revised Edition)*. В соответствии с данной методикой были определены границы расчета, основной подход к проведению расчета и вспомогательные методические документы, использованные для расчета.

*The GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard
На момент проведения расчета действует редакция от 2015 года.

- 01 Прямые выбросы ПГ Score 1 (Охват 1)** — выбросы из собственных или контролируемых компанией источников.
- 02 Косвенные энергетические выбросы ПГ Score 2 (Охват 2)** — косвенные выбросы от производства приобретенной энергии у сторонних поставщиков.
- 03 Прочие косвенные выбросы ПГ Score 3 (Охват 3)** — все другие косвенные выбросы, то есть выбросы, связанные с добычей и производством закупаемых материалов, горючего и услуг, включая перевозку на транспортных средствах, не принадлежащих отчитывающемуся субъекту или неконтролируемых им, деятельность внешних подрядчиков, удаление отходов и другое.



Метрики и цели

В 2021 году Группа впервые провела расчет выбросов парниковых газов Score 1, 2 за 2020 и 2021 годы. Практика расчета выбросов ПГ Группы в 2022 году была усовершенствована благодаря росту объема предоставленных фактических данных, что позволило увеличить точность расчета выбросов ПГ Score 1, 2 и использовать его результаты при решении задач, связанных с управлением воздействия на климат. В расчет вошли объекты на территории Российской Федерации, Беларуси, Молдовы, Казахстана, Кипра, ОАЭ, Узбекистана и Таджикистана.

В 2022 году впервые были рассчитаны прочие косвенные выбросы (Score 3) в соответствии с GHG Protocol, что демонстрирует улучшение управления климатической повесткой в Группе.

Суммарные выбросы ПГ (Score 1 + Score 2) сократились на 6% в 2022 году, несмотря на значительный рост прямых выбросов ПГ (Score 1) с 8,34 до 225,75 т CO₂-экв. Динамика обусловлена повышением количества собираемых исходных данных и, как следствие, качества расчета. Ввиду использования большего количества фактических данных значения выбросов Score 2 сократились и стали более точными.

КАЧЕСТВО РАСЧЕТА УДАЛОСЬ УЛУЧШИТЬ ГЛАВНЫМ ОБРАЗОМ ЗА СЧЕТ:

- включения в расчет информации об объемах потребления бензина и дизельного топлива автомобильным транспортом;
- увеличения количества исходных данных о хладагентах, потребляемых дата-центрами и офисом в Казахстане, а также сокращения экстраполированных значений, используемых в расчете;
- детализации выбросов ПГ в разбивке по юридическим лицам (отдельно выделен КИВИ Банк) и объектам Группы.

Выбросы парниковых газов (Score 1, 2), т CO₂-экв.

	2020	2021	2022
Общий объем выбросов парниковых газов (Score 1 и 2), в том числе:	3548,15	3311,10	3120,72
КИВИ Банк	Нет данных	Нет данных	547,65
Другие компании Группы	Нет данных	Нет данных	2573,07
Прямые выбросы ПГ (Score 1), в том числе:	8,34	8,34	224,75
КИВИ Банк	Нет данных	Нет данных	29,96
Другие компании Группы	Нет данных	Нет данных	194,79
Косвенные энергетические выбросы ПГ (Score 2), в том числе:	3539,81	3302,75	2895,97
КИВИ Банк	Нет данных	Нет данных	517,69
Другие компании Группы	Нет данных	Нет данных	2378,28



Метрики и цели

Выбросы ПГ (Score 3) по категориям, т CO₂-экв.*

*В таблице представлены только категории Score 3, которые были включены в расчет. Остальные категории были исключены из расчета, поскольку по ним отсутствуют исходные данные, необходимые для расчета, либо они являются нерелевантными для Группы.

2022

Выбросы ПГ Score 3, в том числе: 1299,91

КИВИ Банк	426,32
Другие компании Группы	873,59

2022

Категория 3: деятельность, связанная с потреблением энергии и топлива, в том числе: 599,03

КИВИ Банк	122,17
Другие компании Группы	476,85

Категория 5: отходы, образованные в результате деятельности компании, в том числе: 61,66

КИВИ Банк	11,21
Другие компании Группы	50,45

Категория 7: поездки сотрудников из дома до работы и обратно, в том числе: 483,68

КИВИ Банк	204,51
Другие компании Группы	279,17

2022

Категория 9: транспортирование и дистрибуция в конечных звеньях цепочки поставок, в том числе: 88,42

КИВИ Банк	88,42
Другие компании Группы	—

Категория 12: обращение с продукцией в конце жизненного цикла, в том числе: 0,01

КИВИ Банк	0,01
Другие компании Группы	—

Категория 15: инвестиции, в том числе: 67,12

КИВИ Банк	—
Другие компании Группы	67,12



Метрики и цели

В 2022 году Группа провела расчет прочих косвенных выбросов (Score 3), величина которых составила 1299,91 т CO₂-экв.

Ранее QIWI не рассчитывала данного показателя, поэтому 2022 год является базовым годом, в сравнении с которым будет в дальнейшем оцениваться динамика прочих косвенных выбросов ПГ. В расчет Score 3 вошли шесть категорий, наиболее значимыми из которых являются:

- категория 3: выбросы, связанные с потреблением топлива и электроэнергии, не включенные в Score 1 и 2 — 46%;
- категория 7: поездки сотрудников от дома до работы и обратно — 37%.

В отчетном году Группа QIWI начала разработку дорожной карты по декарбонизации собственной деятельности, завершение

которой планируется в будущем периоде. Параллельно с созданием дорожной карты ведется постановка климатических целей, которые опираются на мировые практики, международные стандарты и рекомендации.

На текущий момент в Группе отсутствует внутренняя цена на углерод, однако в рамках плана по декарбонизации рассматривается возможность внедрения данного инструмента в будущем. Кроме того, в отчетном году в QIWI не установлены КПЭ для руководства, связанные с изменением климата.

Другие метрики по различным инициативам Группы, связанным с устойчивым развитием, представлены ранее в главе.

В 2023 году мы компенсировали наш углеродный след (Score 1 и Score 2) за 2022 год, купив углеродные токены — цифровой эквивалент единиц сокращения выбросов, выпущенных СИБУРОм в ходе реализации климатического проекта на крупнейшем нефтехимическом предприятии России «ЗапСибНефтехим». Проект получил подтверждение ведущего европейского центра по валидации и верификации Verico SCE о соответствии стандарту ISO 14064-2:2019. Благодаря реализации проекта побочные продукты производственного цикла используются вместо основного топлива на тобольской ТЭЦ для выработки электрической и тепловой энергии, что обеспечивает значительное снижение выбросов парниковых газов.



Сделка с приобретением единиц сокращения выбросов, а также их погашение были осуществлены в публичном распределенном реестре на Зеленой цифровой платформе. Это позволяет обеспечить высокий уровень прозрачности, а также неизменяемость данных о транзакциях с единицами сокращения выбросов.



ЗАБОТА О МЕСТНЫХ СООБЩЕСТВАХ

- 141 Повышение осведомленности в области финансов и управления бизнесом
- 144 Поддержка многообразия в ИТ-отрасли
- 145 Поддержка культуры благотворительности



QIWI стремится внести вклад в поддержку местных сообществ и содействовать повышению качества жизни населения за счет развития социальных инициатив.

Одно из направлений нашей работы — создание образовательных материалов для тех, кто хотел бы лучше разбираться в финансах и обезопасить себя от мошенников. Мы также делимся с предпринимателями нашими знаниями про финтех и ведение бизнеса в узкоспециализированных сегментах рынка.

Своей важной миссией мы видим продвижение многообразия в ИТ-отрасли и создание равных возможностей для всех, кто стремится построить карьеру в этой сфере. Для этого мы развиваем бесплатную образовательную программу для всех желающих без профильного образования и опыта.

Мы также поддерживаем развитие культуры благотворительности и создаем удобные решения для поддержки работы благотворительных организаций.

Основные события 2022 года:

- 01 Охват материалов по финансовой грамотности и предпринимательству в социальных сетях QIWI составил 5 млн человек
- 02 Запущен [телеграм-канал](#) для отрасли вторсырья с обзорами законодательства и полезными советами для бизнеса
- 03 Запущена программа СОФТ для всех желающих, которые хотят освоить базовые ИТ-навыки и построить карьеру в области ИТ



Повышение осведомленности в области финансов и управления бизнесом

GRI 3-3

Мы в QIWI считаем важным делиться нашими знаниями и опытом в области управления финансами и предпринимательства. Для этого мы регулярно публикуем информационные материалы, в которых делимся полезными советами и открытиями, а также запускаем тематические проекты с партнерами.

Охват постов QIWI в социальных сетях на тему финансовой грамотности и трудовой инклюзивности

5

млн



Финансовая грамотность

Мы рассказываем частным лицам об основных принципах управления финансами и правилах безопасного использования цифровых финансовых услуг на площадках наших социальных сетей, аудитория которых существенно выросла за 2022 год.

Темы постов охватывают широкий круг тем: от разбора общих финансовых понятий до полезных советов, которые помогут не попасться на уловки мошенников. Например, в 2022 году мы запустили рубрику «Алфавит финансовых терминов» с обзором некоторых неочевидных терминов из мира финтеха и делились новыми кейсами мошеннических схем при оплате в интернете.

Кроме того, мы запускали отдельные инициативы для содействия финансовой грамотности. Так, в 2022 году мы провели акцию с Литрес, в рамках которой дарили нашим подписчикам скидку на покупку книг, посвященных управлению личными финансами и достижению финансовой независимости.

+80%
подписчиков
во ВКонтакте

×3
раза увеличилось
количество подписчиков
в «Одноклассниках»



Финансовая безопасность для клиентов

Мы кастомизируем нашу коммуникацию для отдельных категорий клиентов, чтобы рассмотреть для них актуальные вопросы безопасности при использовании финтех-сервисов QIWI. Например, для геймеров, которые используют QIWI Кошелек для сбора донатов во время стримингов, мы рассказываем о возможности принимать переводы по никнейму, чтобы не публиковать данные своих банковских карт в публичном доступе.



Поддержка бизнеса

Мы делимся с самозанятыми, индивидуальными предпринимателями и представителями компаний экспертной информацией, касающейся ведения бизнеса. Наша основная площадка для этих целей — телеграм-канал QIWI Today.

В QIWI Today мы публикуем информацию о том, как запустить и масштабировать свое дело, помогаем сориентироваться в актуальных изменениях в законодательстве, рассказываем об особенностях налогообложения. Например, в 2022 году мы делились информацией о [налоговых режимах](#) для разных бизнесов, [кейсах](#) мошеннических действий в отношении юридических лиц и программах [повышения квалификации](#) для предпринимателей.

Мы в QIWI также накопили большой опыт работы в узкоспециализированных сегментах рынка и публикуем экспертный контент, ориентированный на бизнес, работающий в соответствующих сферах.

Мы ведем телеграм-канал [QIWI для такси](#), в котором освещаем новости отрасли, делимся советами по организации работы таксопарков и разбираем непростые ситуации.

В 2022 году мы создали телеграм-канал [QIWI, ножницы, бумага](#) для публикации новостей и комментариев по вопросам, связанным с рынком вторсырья. Среди тем, которые мы освещаем в канале — [юридические аспекты](#) ведения бизнеса, связанного с вторичным сырьем, полезные отраслевые [мероприятия](#) и преимущества перехода на [безналичный расчет](#).

×8

раз увеличилось количество подписчиков в телеграм-канале [QIWI Today](#)



Как открыть свой таксопарк?

В 2022 году мы разработали [руководство](#) для тех, кто хочет открыть свой таксопарк. Руководство поможет выполнить основные шаги для открытия бизнеса: от выбора организационно-правовой формы и регистрации до формирования необходимых форм отчетности.



Поддержка многообразия в ИТ-отрасли

[Узнать больше о программе СОФТ →](#)

Одним из основных направлений ESG-стратегии QIWI является содействие многообразию и инклюзивности в ИТ-отрасли. Мы уверены, что все люди, которым было бы интересно реализовать свой потенциал в этой сфере, должны получить для этого равные возможности. Для того чтобы любой желающий мог освоить базовые ИТ-навыки и впоследствии построить карьеру в сфере ИТ, в 2022 году мы разработали и запустили программу СОФТ.

ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ СОФТ:

- подготовить ценные кадры для рынка труда — ИТ-специалистов;
- преодолеть стереотипы о том, что

4 ТЫС.

заявок на участие в программе СОФТ

*UX/UI (сокращенно от User Experience/ User Interface) — пользовательский опыт и пользовательский интерфейс.

ИТ — сфера, доступная не для всех, и помочь перспективным кандидатам вне зависимости от их возраста, пола и предыдущего опыта попробовать свои силы в одном из направлений ИТ-отрасли;

- помочь будущим ИТ-специалистам развить «мягкие навыки» (или soft skills), которые в том числе помогут адаптироваться и строить карьеру в меняющихся условиях.

Программа СОФТ доступна абсолютно для всех и включает три этапа

Первый этап — онлайн-интенсив — направлен на преодоление барьера незнания профессионального мира ИТ и обучение «мягким навыкам». Образовательная программа интенсива разбита на четыре спринта, каждый из которых длится две недели. В рамках спринтов были использованы различные методы обучения: лекции, мастер-классы, уникальные экспертные статьи, влоги от специалистов.

ОСНОВНЫЕ ТЕМАТИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММЫ:

- знакомство с профессиями в ИТ;
- развитие «мягких навыков» (в том числе тайм-менеджмента, эмоционального интеллекта, креативности, целеполагания и др.);
- карьерные советы от экспертов;
- практики заботы о собственном благополучии (wellbeing).

Программа спринтов была построена таким образом, что присоединиться к ней можно было в любое время и на любом этапе, а пропущенные материалы участники могут посмотреть в записи в личном кабинете. После завершения интенсива участникам выделяется время для самостоятельного изучения материалов и заполнения дневников ретроспектив (для отслеживания результативности).

На втором этапе профессионального профилирования, который прошел в феврале 2023 года, наиболее активные участники

интенсива получили возможность пройти карьерное профилирование вместе с экспертами (и в ходе двух индивидуальных консультаций определить целевую профессию и составить план развития по своему треку).

После карьерного профилирования участникам было предложено продолжить **бесплатное обучение по hard skills** в рамках выбранной специальности на платформах сторонних поставщиков-партнеров. Обучение длится от 3 до 12 месяцев, в зависимости от выбранной специальности.

Направления, которые можно выбрать при участии в программе СОФТ

- Разработка
- Информационная безопасность
- Тестирование
- UX/UI-дизайн*
- Управление продуктом



Поддержка культуры благотворительности

[Узнать больше о программе {ВСЕМ} →](#)

Мы стремимся сделать благотворительность простой и доступной. Мы предоставляем своим клиентам возможность напрямую перевести денежные средства с QIWI Кошелька в более сотни благотворительных организаций, а также развиваем платформу {ВСЕМ}. С помощью этого сервиса можно оформить пожертвование, которое будет разделено поровну между восемью благотворительными фондами.

Сделать пожертвование можно несколькими способами: через наш сайт, терминалы QIWI или мобильное приложение QIWI Кошелек.

ФОНД	СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ
Детские деревни — SOS	Помощь детям-сиротам
Милосердие	Помощь детям-инвалидам, сиротам, пожилым людям, бездомным, малоимущим слоям населения и многодетным семьям
Старость в радость	Помощь пожилым и инвалидам, живущим в домах престарелых
Вера	Помощь пациентам хосписов
Даунсайд Ап	Помощь детям с синдромом Дауна и их семьям
Русфонд	Помощь тяжелобольным детям и содействие внедрению высоких медицинских технологий
Артист	Помощь деятелям искусства старшего поколения



ОБ ОТЧЕТЕ

- 147** Подход к подготовке Отчета
- 148** Определение существенных тем
- 150** Заявление об ограничении ответственности
- 151** Контакты



Подход к подготовке Отчета

GRI 2-1, 2-3

Отчет об устойчивом развитии (в тексте также — Отчет) содержит информацию о деятельности QIWI plc и ее дочерних обществ* (вместе с QIWI plc определяемые как Группа или QIWI) в области устойчивого развития, а также ключевых результатах работы в экономической, социальной и экологической сферах.

Группа публикует отчеты об устойчивом развитии с 2021 года. Настоящий Отчет содержит описание деятельности QIWI в период с 1 января по 31 декабря 2022 года, если не указано иное.

Отчет опубликован на русском и английском языках.

Отчет подготовлен с отсылкой (with reference) к международным стандартам Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (Global Reporting Initiative 2021, GRI), а также с учетом отраслевых стандартов Совета по стандартам учета в области устойчивого развития (Sustainability Accounting Standards Board, SASB: Commercial Banks Standard, Consumer Finance Standard, Software and IT Services Standard).

Для раскрытия информации в области изменения климата были использованы рекомендации Рабочей группы по вопросам раскрытия финансовой информации, относящейся к изменению климата (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD). Расчеты выбросов парниковых газов производились в соответствии с руководствами GHG Protocol.

При подготовке настоящего Отчета были также учтены рекомендации Банка России по подготовке нефинансовой отчетности.

*Перечень дочерних компаний QIWI plc приведен в [приложениях](#).

Границы Отчета

Финансовые данные представлены в Отчете в соответствии с [Годовым отчетом QIWI](#) по форме 20-F.

Нефинансовые данные, раскрытые в Отчете, консолидированы по дочерним юридическим лицам, которые имеют значимое воздействие на окружающую среду, общество и экономику. Периметр консолидации количественных ESG-данных является неоднородным, в частности, в связи с различиями в системах учета данных, применяемых дочерними организациями.

Более подробно границы раскрытия по основным темам Отчета представлены в [приложениях](#).



Определение существенных тем

GRI 2-29, 3-1, 3-2

Мы стремимся к раскрытию информации по темам, которые соответствуют областям наибольшего воздействия Группы на экономику, экологию и общество, а также являются значимыми для заинтересованных сторон. Список существенных тем мы определяли в три этапа.

Этап 1. Идентификация значимых тем

- Анализ отраслевой повестки и трендов устойчивого развития, в том числе бенчмарк-анализ существенных тем, выделяемых в отчетах об устойчивом развитии финтех-компаний (как международных, так и работающих на основном рынке присутствия Группы), анализ стандартов нефинансовой отчетности, требований рейтинговых агентств и других источников
- Анализ практик QIWI с учетом потенциального воздействия Группы на экономику, экологию и общество

Результат: определение перечня значимых тем

Этап 2. Сбор обратной связи от заинтересованных сторон

- Анкетирование внутренних и внешних заинтересованных сторон, в ходе которого респонденты оценивали каждую из значимых тем по шкале от 1 до 5 в зависимости от личного отношения к теме, а также желая получить открытую и подробную информацию о деятельности QIWI в рамках темы

Результат: ранжирование перечня значимых тем по результатам обратной связи от заинтересованных сторон

Группы заинтересованных сторон, принявшие участие в анкетировании

- сотрудники;
- клиенты;
- бизнес-партнеры;
- акционеры и инвесторы;
- поставщики;
- некоммерческие организации и ассоциации;
- местные сообщества;
- рейтинговые агентства.

Этап 3. Утверждение перечня существенных тем

- Рассмотрение списка тем, ранжированного по результатам опроса заинтересованных сторон, и утверждение финального перечня существенных тем

Результат: определение перечня существенных тем



Определение существенных тем

По результатам всех этапов определения существенных тем были выделены семь приоритетных тем для раскрытия в Отчете. Остальные темы также отражены в тексте раскрытия, но описаны менее детально. Перечень существенных тем был изменен по сравнению с перечнем, представленным в Отчете об устойчивом развитии за 2021 год, в связи с учетом нашего потенциального и фактического воздействия на экономику, окружающую среду и общество в 2022 году согласно стандартам GRI.

ПРИОРИТЕТНЫЕ ТЕМЫ:

- 01 Финансовая устойчивость QIWI
- 02 Информационная безопасность и защита клиентских данных
- 03 Бизнес-стратегия и развитие продуктов
- 04 Клиентоориентированность и качество услуг QIWI
- 05 Управление рисками
- 06 Вклад в повышение финансовой инклюзивности клиентов
- 07 Поддержка профессионального развития сотрудников

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТЕМЫ:

- 01 Права человека
- 02 Деловая этика
- 03 Система управления QIWI
- 04 Условия труда сотрудников QIWI
- 05 Вклад QIWI в развитие местных сообществ
- 06 Ответственное использование ресурсов
- 07 Поддержка многообразия и инклюзивности на рабочем месте
- 08 Энергоэффективность
- 09 Управление углеродным следом



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.

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 обяза-

тельств 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.



Контакты

GRI 2-1, 2-3

Головной офис Группы:

Кеннеди 12, бизнес-центр Кеннеди,
2-ой этаж, а/я 1087, Никосия, Кипр

Московский офис Группы:

117648, Россия, г. Москва,
мкр-н Северное Чертаново, 1А

esg@qiwi.com

Утверждение Отчета

Отчет утвержден резолюцией Комитета по стратегии и устойчивому развитию Совета директоров 15 августа 2023 года.



ПРИЛОЖЕНИЯ

- 153** Вклад QIWI в достижение Целей в области устойчивого развития ООН
- 157** Дочерние организации Группы QIWI
- 159** Таблица индикаторов GRI
- 167** Таблица индикаторов SASB
- 169** Границы отчетности



Вклад QIWI в достижение Целей в области устойчивого развития ООН

ЦУР ООН

ЗАДАЧИ ЦУР ООН

ВКЛАД QIWI

БОЛЬШЕ ИНФОРМАЦИИ В ОТЧЕТЕ



Цель 1. Повсеместная ликвидация нищеты во всех ее формах

1.4 К 2030 году обеспечить, чтобы все мужчины и женщины, особенно малоимущие и уязвимые, имели равные права на экономические ресурсы, а также доступ к базовым услугам, владению и распоряжению землей и другими формами собственности, наследуемому имуществу, природным ресурсам, соответствующим новым технологиям и финансовым услугам, включая микрофинансирование

QIWI вносит вклад в ЦУР 1 за счет создания простых и доступных финансовых решений для людей и бизнесов, потребности которых не в полной мере закрываются банками, тем самым поддерживая финансовую инклюзивность и создавая новые возможности для сокращения социального неравенства и устойчивого экономического роста. В частности, QIWI:

- Развивает сервисы и продукты для частных лиц, которые помогают решать множество ежедневных задач – безопасно переводить деньги семье и близким, совершать покупки в интернете, оплачивать сервисы и др.
- Предлагает сервисы и продукты для малого и среднего бизнеса – в том числе кредитование, платежные и выплатные решения – которые позволяют развивать свое дело.
- Делится экспертными материалами в области финансовой грамотности и предпринимательства (охват в 2022 году – более 5 млн человек).

Глава [«Цифровая экосистема QIWI»](#)

Глава [«Забота о местных сообществах»](#)



Цель 3. Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте

3.4 К 2030 году уменьшить на треть преждевременную смертность от неинфекционных заболеваний посредством профилактики и лечения и поддержания психического здоровья и благополучия

3.8. Обеспечить всеобщий охват услугами здравоохранения, в том числе защиту от финансовых рисков, доступ к качественным основным медико-санитарным услугам и доступ к безопасным, эффективным, качественным и недорогим основным лекарственным средствам и вакцинам для всех

QIWI вносит вклад в ЦУР 3 за счет создания комфортных и безопасных условий труда для сотрудников, а также поддержки их физического и психологического здоровья. В частности, QIWI:

- Предоставляет сотрудникам расширенный пакет ДМС, который, помимо прочего, включает профилактический скрининг, услуги телемедицины, стоматологическую помощь, поддержку во время беременности и родов, а также психологические консультации. Запустила программу поддержки психологического здоровья сотрудников – PSY-Support: платформу, на которой можно получить бесплатные консультации психологов, арт-терапевтов, диетологов и коучей.
- Обеспечивает безопасные условия труда: проводит оценку профессиональных рисков и специальную оценку условий труда, а также обучение сотрудников.

Глава [«Сотрудники и корпоративная культура»](#)



Вклад QIWI в достижение Целей в области устойчивого развития ООН

ЦУР ООН	ЗАДАЧИ ЦУР ООН	ВКЛАД QIWI	БОЛЬШЕ ИНФОРМАЦИИ В ОТЧЕТЕ
 <p>Цель 7. Обеспечение доступа к недорогим, надежным, устойчивым и современным источникам энергии для всех</p>	<p>7.3 К 2030 году удвоить глобальный показатель повышения энергоэффективности</p>	<p>QIWI вносит вклад в ЦУР 7 за счет использования современных энергоэффективных технологий в операционной деятельности. В частности, QIWI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Использует энергосберегающие технологии в офисе (датчики движения и светодиодные лампы). Ведет учет энергопотребления в дата-центрах. Общее потребление энергии в QIWI сократилось на 15,2% за период с 2020 по 2022 год. 	<p>Глава «Воздействие на окружающую среду»</p>
 <p>Цель 8. Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех</p>	<p>8.3 Содействовать проведению ориентированной на развитие политики, которая способствует производительной деятельности, созданию достойных рабочих мест, предпринимательству, творчеству и инновационной деятельности, и поощрять официальное признание и развитие микро-, малых и средних предприятий, в том числе посредством предоставления им доступа к финансовым услугам</p> <p>8.5. К 2030 году обеспечить полную и производительную занятость и достойную работу для всех женщин и мужчин, в том числе молодых людей и инвалидов, и равную оплату за труд равной ценности</p> <p>8.6 К 2020 году существенно сократить долю молодежи, которая не работает, не учится и не приобретает профессиональных навыков</p>	<p>QIWI вносит вклад в ЦУР 8 за счет создания новых рабочих мест и предоставления достойных условий труда всем сотрудникам, а также развития социальных программ, которые поддерживают многообразие в сфере ИТ. В частности, QIWI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Создает новые рабочие места (в 2022 году 314 новых сотрудников были приняты в команду, что в два раза больше, чем в предыдущем). Предоставляет равные возможности всем своим потенциальным и действующим сотрудникам и гарантирует отсутствие дискриминации по гендеру, возрасту и иным признакам. В 2022 году более половины сотрудников QIWI составляли женщины (55,3%). Обеспечивает достойную оплату труда и широкий социальный пакет, который включает, помимо прочего, расширенный план ДМС, внутреннее и внешнее обучение, бесплатные консультации психологов, коучей, диетологов и арт-терапевтов, корпоративные скидки и др. Запустила программу оплачиваемых стажировок #FRESHQIWI для студентов и выпускников. По итогам первого набора в 2022 году, почти 80% стажеров предложено остаться в команде QIWI по окончании программы. Запустила СОФТ – комплексную обучающую программу для всех людей, вне зависимости от возраста, пола, образования и предыдущего опыта, которым было бы интересно реализовать свой потенциал в сфере ИТ. В 2022 году более 4 тыс. человек подали заявку на участие в программе. 	<p>Глава «Цифровая экосистема QIWI»</p> <p>Глава «Сотрудники и корпоративная культура»</p> <p>Глава «Забота о местных сообществах»</p>



Вклад QIWI в достижение Целей в области устойчивого развития ООН

ЦУР ООН	ЗАДАЧИ ЦУР ООН	ВКЛАД QIWI	БОЛЬШЕ ИНФОРМАЦИИ В ОТЧЕТЕ
 <p>Цель 9. Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям</p>	<p>9.3 Расширить доступ мелких промышленных и прочих предприятий, особенно в развивающихся странах, к финансовым услугам, в том числе к недорогим кредитам, и усилить их интеграцию в производственно-сбытовые цепочки и рынки</p>	<p>QIWI вносит вклад в ЦУР 9 за счет развития финтех-продуктов для малого и среднего бизнеса, а также для сегментов рынка, которые сталкиваются с нехваткой удобных цифровых решений. В частности, QIWI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Расширяет доступ малого и среднего бизнеса к финансированию, предлагая такие продукты как факторинг, банковские гарантии, кредиты на исполнение контрактов и финансирование продавцов на рынке e-com маркетплейсов. • Развивает кастомизированные финансовые решения, разработанные специально для узкоспециализированных сегментов рынка: например, выплаты для рынка такси, поставщиков вторсырья и др. 	<p>Глава «Цифровая экосистема QIWI»</p>
 <p>Цель 10. Сокращение неравенства внутри стран и между ними</p>	<p>10.1 К 2030 году постепенно достичь и поддерживать рост доходов наименее обеспеченных 40% населения на уровне, превышающем средний по стране</p> <p>10.c К 2030 году сократить операционные затраты, связанные с переводом мигрантами денежных средств, до менее 3% от суммы перевода и ликвидировать каналы денежных переводов, у которых эти затраты превышают 5%</p>	<p>QIWI вносит вклад в ЦУР 10 за счет развития удобных и доступных финансовых продуктов для клиентов. В частности, QIWI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Развивает сервисы и продукты для частных лиц, которые помогают решать множество ежедневных задач – совершать покупки в интернете, оплачивать сервисы и др. • Обеспечивает доступность денежных переводов через платежную систему CONTACT: регулярно предлагает тарифы со сниженной комиссией по отдельным направлениям. 	<p>Глава «Сотрудники и корпоративная культура»</p> <p>Глава «Цифровая экосистема QIWI»</p>



Вклад QIWI в достижение Целей в области устойчивого развития ООН

ЦУР ООН	ЗАДАЧИ ЦУР ООН	ВКЛАД QIWI	БОЛЬШЕ ИНФОРМАЦИИ В ОТЧЕТЕ
 <p>Цель 12. Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства</p>	<p>12.2 К 2030 году добиться рационального освоения и эффективного использования природных ресурсов</p> <p>12.5 К 2030 году существенно уменьшить объем отходов путем принятия мер по предотвращению их образования, их сокращению, переработке и повторному использованию</p> <p>12.6. Рекомендовать компаниям, особенно крупным и транснациональным компаниям, применять устойчивые методы производства и отражать информацию о рациональном использовании ресурсов в своих отчетах</p> <p>12.8. К 2030 году обеспечить, чтобы люди во всем мире располагали соответствующей информацией и сведениями об устойчивом развитии и образе жизни в гармонии с природой</p>	<p>QIWI вносит вклад в ЦУР 12 за счет рационального использования ресурсов и развития экологических инициатив для поддержки культуры осознанного потребления. В частности, QIWI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отказывается от карт, сделанных из обычного пластика. 97% карт QIWI – виртуальные или изготовлены из биопластика. • Развивает систему раздельного сбора в крупнейших офисах и стремится к сокращению объема образующихся отходов. Объем образованных отходов в офисе за период с 2020 по 2022 год сократился на 7%. • Внедряет систему электронного документооборота. В 2022 году электронный документооборот с внешними контрагентами увеличился на 25%, а с внутренними – на 89%. • Ежегодно публикует Отчет об устойчивом развитии, в котором в том числе отражает информацию по использованию природных ресурсов. • Поддерживает сотрудников в стремлении к осознанному потреблению, популяризируя раздельный сбор и другие экологические инициативы. 	<p>Глава «Воздействие на окружающую среду»</p>



Дочерние организации Группы QIWI

GRI 2-2

ДОЧЕРНЯЯ КОМПАНИЯ (СТРАНА)	ОСНОВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	ДОЛЯ В ПРАВЕ СОБСТВЕННОСТИ НА 31 ДЕКАБРЯ 2022 ГОДА, %
АО «КИВИ» (Россия)	Прием платежей через платежные терминалы	100
КИВИ Банк (АО) (Россия)	Техническое обслуживание систем электронных платежей, денежные переводы, потребительские и финансовые услуги для МСП	100
QIWI Payments Services Provider Ltd (ОАЭ)	Управление платежами, осуществляемыми онлайн	100
QIWI International Payment System LLC (США)	Прием платежей через платежные терминалы	100
QIWI Kazakhstan LP (Казахстан)	Прием платежей через платежные терминалы	100
JLLC OSMP BEL (Беларусь)	Прием платежей через платежные терминалы	51
QIWI-M S.R.L. (Республика Молдова)	Прием платежей через платежные терминалы	51
ООО «КИВИ Технологии» (Россия)	Разработка программного обеспечения	80
ООО «РОВИ Факторинг Плюс» (Россия)	Услуги факторинга для МСП	51
ContactPay Solution (Соединенное Королевство)	Управление платежами, осуществляемыми онлайн	100
ООО «Рокет Универс» (Россия)	Разработка программного обеспечения	100
ООО «Биллинг Онлайн Решения» (Россия)	Разработка программного обеспечения	100
Flocktory Ltd (Кипр)	Холдинговая компания	100
Flocktory Spain S.L. (Испания)	Платформа SaaS для управления жизненным циклом клиентов и персонализации	100
ООО «ФрииЭтЛаст» (Россия)	Платформа SaaS для управления жизненным циклом клиентов и персонализации	100
SETTE FZ-LLC (ОАЭ)	Предоставление платежных услуг	100
LALIRA DMCC (ОАЭ)	Предоставление платежных услуг	100
ООО МФК «Полет Финанс» (Россия)	Розничные финансовые услуги	100



Дочерние организации Группы QIWI

Источник: Форма 20-F

ДОЧЕРНЯЯ КОМПАНИЯ (СТРАНА)	ОСНОВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	ДОЛЯ В ПРАВЕ СОБСТВЕННОСТИ НА 31 ДЕКАБРЯ 2022 ГОДА, %
ООО «КИВИ Финанс» (Россия)	Управление финансированием	100
ООО «РОВИ Тех» (Россия)	Разработка программного обеспечения	51
ООО «КИВИ ПЛАТФОРМА» (Россия)	Разработка программного обеспечения	–
ООО «Флоктори» (Россия)	Исследования и разработки	100
ООО «КИВИ Лаб» (Россия)	Разработка программного обеспечения	100
ООО «КИВИ Пейментс» (Россия)	Разработка программного обеспечения	80
ООО «ИнтеллектМани» (Россия)	Разработка программного обеспечения	100
ООО «УК Риалвеб» (Россия)	Предоставление управленческих услуг	100
ООО «ИА Риалвеб» (Россия)	Цифровой маркетинг	75
ООО «Сфера» (Россия)	Цифровой маркетинг	83
ООО «Центра» (Россия)	Разработка программного обеспечения	100
ООО «Фьюжен Тек» (Россия)	Цифровой маркетинг	100
ООО «Де Вижен» (Россия)	Разработка программного обеспечения	75
ООО «Ваилмобаил» (Россия)	Цифровой маркетинг	75
ООО «Конверсия» (Россия)	Предоставление рекрутинговых услуг	75
ЗАО «ИА Риалвеб» (Армения)	Цифровой маркетинг	75
СИА РВ Консалтинг (Латвия)	Цифровой маркетинг	83
Риалвеб Латвия СИА (Латвия)	Цифровой маркетинг	83
Иностранное предприятие в форме общества с ограниченной ответственностью Айти Лаб Энд Пейментс (Узбекистан)	Разработка программного обеспечения	100



Таблица индикаторов GRI

¹ Подробнее состав групп периметра см. «Границы отчетности»

² 1С: Зарплата и управление персоналом, 1С: Управление производственным предприятием

ЗНАЧЕНИЕ	МЕСТО В ОТЧЕТЕ	КОММЕНТАРИЙ	ГРАНИЦЫ ОТЧЕТНОСТИ ¹
Общие раскрытия			
2-1	Информация об организации	Глава «QIWI в 2022 году», раздел «О Группе» «Об Отчете»	Группа 1
2-2	Юридические лица, отчетность которых была включена в отчетность об устойчивом развитии организации	Приложения	Группа 1
2-3	Отчетный период, периодичность и контактное лицо	«Об Отчете»	Группа 1
2-4	Изменения в информации	Таблица индикаторов GRI	—
2-5	Внешнее заверение	Таблица индикаторов GRI	—
2-6	Виды деятельности, цепочка создания стоимости и прочие деловые отношения	Глава «QIWI в 2022 году», раздел «О Группе» ESG-датабук	Группа 1
2-7	Сотрудники	Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Команда QIWI в цифрах»	Группа 5
2-8	Работники, которые не являются сотрудниками	ESG-датабук	Группа 5

РАСКРЫТО ЧАСТИЧНО QIWI не раскрывает полный список стран присутствия в связи с защитой конфиденциальной информации

РАСКРЫТО

РАСКРЫТО

РАСКРЫТО В связи с изменениями в методике расчета данных о сотрудниках нами были уточнены ряд показателей по персоналу за 2020 и 2021 гг. В основу расчета были взяты данные среднесписочной численности сотрудников на конец года. В частности были внесены изменения в следующие показатели:

- Структура персонала по типу договора, полу и возрасту
- Отпуск сотрудников по уходу за ребенком
- Текучесть персонала

Подробные комментарии см. в ESG-датабук.

РАСКРЫТО Отчет об устойчивом развитии QIWI за 2022 год не проходил внешнего заверения.

РАСКРЫТО

РАСКРЫТО ЧАСТИЧНО Информация по индикатору раскрыта на основе данных учета, ведущегося в программе 1С²

РАСКРЫТО



Таблица индикаторов GRI

¹ Подробнее состав групп периметра см. [«Границы отчетности»](#)

ЗНАЧЕНИЕ	МЕСТО В ОТЧЕТЕ	КОММЕНТАРИЙ	ГРАНИЦЫ ОТЧЕТНОСТИ ¹
2-9 Структура и состав управления	Глава «Корпоративное управление», раздел «Система корпоративного управления» ESG-дatabuk	РАСКРЫТО	Группа 2
2-10 Выдвижение и выборы высшего органа управления	Глава «Корпоративное управление», раздел «Система корпоративного управления»	РАСКРЫТО	Группа 2
2-11 Председатель высшего органа управления	Глава «Корпоративное управление», раздел «Система корпоративного управления»	РАСКРЫТО	Группа 2
2-12 Роль высшего органа управления в надзоре за управлением воздействиями	Глава «Устойчивое развитие», раздел «Управление устойчивым развитием» Глава «Корпоративное управление», раздел «Управление рисками»	РАСКРЫТО	Группа 2
2-13 Делегирование ответственности за управление воздействиями	Глава «Устойчивое развитие», раздел «Управление устойчивым развитием» Глава «Корпоративное управление», раздел «Система корпоративного управления»	РАСКРЫТО	Группа 2
2-14 Роль высшего органа управления в отчетности по устойчивому развитию	Глава «Устойчивое развитие», раздел «Управление устойчивым развитием»	РАСКРЫТО	Группа 2
2-15 Конфликты интересов	Таблица индикаторов GRI	РАСКРЫТО ЧАСТИЧНО В QIWI действует Политика по вопросам конфликта интересов, которая распространяется в том числе на членов высших органов управления. Помимо прочего, для них предусмотрена обязанность декларирования конфликтов интересов.	Группа 2
2-16 Сообщение о критических проблемах	Глава «Корпоративное управление», раздел «Система корпоративного управления»	РАСКРЫТО	Группа 2
2-17 Коллективное знание высшего руководящего органа	Таблица индикаторов GRI	РАСКРЫТО В 2022 для членов Совета директоров не было организовано тренингов в области устойчивого развития.	—
2-18 Оценка эффективности высшего органа управления	Глава «Корпоративное управление», раздел «Система корпоративного управления»	РАСКРЫТО	Группа 2



Таблица индикаторов GRI

¹ Подробнее состав групп периметра см. «Границы отчетности»

ЗНАЧЕНИЕ	МЕСТО В ОТЧЕТЕ	КОММЕНТАРИЙ	ГРАНИЦЫ ОТЧЕТНОСТИ ¹
2-19 Политика вознаграждения	Глава «Корпоративное управление», раздел «Система корпоративного управления»	РАСКРЫТО	Группа 2
2-20 Процесс определения вознаграждения	Глава «Корпоративное управление», раздел «Система корпоративного управления»	РАСКРЫТО	Группа 2
2-21 Коэффициент годового общего вознаграждения	ESG-дatabук	РАСКРЫТО	АО «КИВИ», КИВИ Банк (АО)
2-22 Заявление о стратегии устойчивого развития	Глава «Устойчивое развитие», раздел «Управление устойчивым развитием»	РАСКРЫТО	Группа 2
2-23 Обязательства, связанные с политиками	Глава «Корпоративное управление», раздел «Управление рисками» Глава «Ответственное ведение бизнеса», разделы «Комплаенс-система», «Деловая этика и права человека»	РАСКРЫТО	Группа 2
2-24 Реализация обязательств, связанных с политиками	Глава «Ответственное ведение бизнеса», раздел «Деловая этика и права человека»	РАСКРЫТО	Группа 2
2-25 Процессы устранения негативных воздействий	Глава «Ответственное ведение бизнеса», разделы «Деловая этика и права человека», «Механизмы обратной связи»	РАСКРЫТО	Группа 2
2-26 Механизмы обращения за консультацией и сообщения об озабоченности	Глава «Ответственное ведение бизнеса», разделы «Комплаенс-система», «Деловая этика и права человека», «Механизмы обратной связи» ESG-дatabук	РАСКРЫТО	Группа 2
2-27 Соблюдение законов и норм регуляторов	Глава «Ответственное ведение бизнеса», раздел «Комплаенс-система»	РАСКРЫТО	Группа 2
2-28 Членство в ассоциациях	Таблица индикаторов GRI	РАСКРЫТО Ассоциация участников рынка электронных денег и денежных переводов (АЭД); Ассоциация Финтех; Ассоциация больших данных (АБД); Ассоциация банков России (АсРос).	Группа 2
2-29 Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Глава «Устойчивое развитие», раздел «Взаимодействие с заинтересованными сторонами» «Об Отчете»	РАСКРЫТО	Группа 2



Таблица индикаторов GRI

¹ Подробнее состав групп периметра см. [«Границы отчетности»](#)

ЗНАЧЕНИЕ	МЕСТО В ОТЧЕТЕ	КОММЕНТАРИЙ	ГРАНИЦЫ ОТЧЕТНОСТИ ¹
2-30 Коллективные договоры	Таблица индикаторов GRI	РАСКРЫТО По состоянию на 31 декабря 2022 года в QIWI не было заключено коллективных договоров.	—

GRI 3: Существенные темы

3-1 Процесс определения существенных тем	«Об Отчете»	РАСКРЫТО	Группа 2
3-2 Список существенных тем	«Об Отчете»	РАСКРЫТО	Группа 2
3-3 Управление существенными темами	Глава «QIWI в 2022 году», разделы «Наша бизнес-стратегия» , «Финансовая устойчивость» Глава «Ответственное ведение бизнеса», разделы «Информационная безопасность и защита персональных данных» , «Ответственный маркетинг» Глава «Корпоративное управление», раздел «Управление рисками» Глава «Цифровая экосистема QIWI», раздел «Клиентский сервис» Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Обучение и развитие сотрудников» Глава «Забота о местных сообществах», раздел «Повышение осведомленности в области финансов и управления бизнесом»	РАСКРЫТО	Группа 2

GRI 201: Экономические показатели

201-1 Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	ESG-дatabук	РАСКРЫТО	Группа 2
---	-------------	-----------------	----------

GRI 202: Рыночное присутствие

202-2 Доля высшего руководства, нанятого из числа представителей местных сообществ	Таблица индикаторов GRI	РАСКРЫТО 100% высшего руководства Группы (CEO и CEO-1) в основных регионах осуществления операций наняты из местного сообщества.	Группа 2
--	-------------------------	--	----------



Таблица индикаторов GRI

¹ Подробнее состав групп периметра см. «Границы отчетности»

ЗНАЧЕНИЕ	МЕСТО В ОТЧЕТЕ	КОММЕНТАРИЙ	ГРАНИЦЫ ОТЧЕТНОСТИ ¹
GRI 205: Противодействие коррупции			
205-2 Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Таблица индикаторов GRI	РАСКРЫТО ЧАСТИЧНО В 2022 году 1944 (92%) сотрудника были проинформированы о политиках и методах противодействия коррупции	Группа 4, исключая ООО «Рокет Юниверс», но включая Qiwi Kazakhstan Lp
GRI 302: Энергия			
302-1 Энергопотребление внутри организации	Глава «Воздействие на окружающую среду», раздел « <u>Экологическая ответственность</u> » ESG-датабук	РАСКРЫТО	Группа 3
GRI 303: Вода и сточные воды			
303-5 Потребление воды	Глава «Воздействие на окружающую среду», раздел « <u>Экологическая ответственность</u> » ESG-датабук	РАСКРЫТО	АО «КИВИ» и КИВИ Банк (АО) (офис в г. Москва, Северное Чертаново)
GRI 305: Выбросы парниковых газов			
305-1 Прямые выбросы парниковых газов (Scope 1)	Глава «Воздействие на окружающую среду», раздел « <u>Управление климатической повесткой</u> » ESG-датабук	РАСКРЫТО	Группа 3
305-2 Косвенные выбросы парниковых газов (Scope 2)	Глава «Воздействие на окружающую среду», раздел « <u>Управление климатической повесткой</u> » ESG-датабук	РАСКРЫТО	Группа 3
305-3 Прочие косвенные выбросы парниковых газов (Scope 3)	Глава «Воздействие на окружающую среду», раздел « <u>Управление климатической повесткой</u> » ESG-датабук	РАСКРЫТО	Группа 3



Таблица индикаторов GRI

¹ Подробнее состав групп периметра см. [«Границы отчетности»](#)

ЗНАЧЕНИЕ	МЕСТО В ОТЧЕТЕ	КОММЕНТАРИЙ	ГРАНИЦЫ ОТЧЕТНОСТИ ¹
GRI 306: Отходы			
306-1 Образование отходов и существенные воздействия, связанные с их образованием	Глава «Воздействие на окружающую среду», раздел «Экологическая ответственность»	РАСКРЫТО ЧАСТИЧНО	АО «КИВИ» и КИВИ Банк (АО) (офис в г. Москва, Северное Чертаново); КИВИ Банк (АО) (офис в г. Воронеж)
306-2 Управление воздействием, связанным с образованием отходов	Глава «Воздействие на окружающую среду», раздел «Экологическая ответственность»	РАСКРЫТО ЧАСТИЧНО	АО «КИВИ» и КИВИ Банк (АО) (офис в г. Москва, Северное Чертаново); КИВИ Банк (АО) (офис в г. Воронеж)
306-3 Образованные отходы	Глава «Воздействие на окружающую среду», раздел «Экологическая ответственность» ESG-дatabук	РАСКРЫТО ЧАСТИЧНО Данные предоставлены по офисному бытовому мусору, без разбивки по категориям отходов.	АО «КИВИ» и КИВИ Банк (АО) (офис в г. Москва, Северное Чертаново); КИВИ Банк (АО) (офис в г. Воронеж)
306-4 Отходы, отведенные от утилизации (отходы, возвращенные в производство)	Глава «Воздействие на окружающую среду», раздел «Экологическая ответственность» ESG-дatabук	РАСКРЫТО ЧАСТИЧНО	АО «КИВИ» и КИВИ Банк (АО) (офис в г. Москва, Северное Чертаново)
GRI 401: Занятость			
401-1 Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров	Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Команда QIWI в цифрах» ESG-дatabук	РАСКРЫТО ЧАСТИЧНО В связи с отсутствием методологии учета информация по разбивке по регионам не раскрывается.	Группа 5
401-2 Льготы для сотрудников, работающих на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Таблица индикаторов GRI	РАСКРЫТО Все льготы предоставляются всем сотрудникам на равных условиях .	АО «КИВИ», КИВИ Банк (АО)
401-3 Отпуск по уходу за ребенком	Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Команда QIWI в цифрах» ESG-дatabук	РАСКРЫТО	Группа 5



Таблица индикаторов GRI

¹ Подробнее состав групп периметра см. [«Границы отчетности»](#)

ЗНАЧЕНИЕ	МЕСТО В ОТЧЕТЕ	КОММЕНТАРИЙ	ГРАНИЦЫ ОТЧЕТНОСТИ ¹
GRI 403: Здоровье и безопасность на рабочем месте			
403-1 Система управления вопросами охраны труда	Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Безопасность на рабочем месте»	РАСКРЫТО	Группа 4
403-2 Определение и оценка производственных рисков и опасностей, и расследование инцидентов, связанных с реализацией этих рисков	Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Безопасность на рабочем месте»	РАСКРЫТО	Группа 4
403-3 Деятельность по охране труда на производстве	Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Безопасность на рабочем месте»	РАСКРЫТО	Группа 4
403-4 Участие сотрудников, проведение консультаций и предоставление информации по вопросам охраны труда	Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Безопасность на рабочем месте»	РАСКРЫТО	Группа 4
403-5 Обучение сотрудников в области охраны труда	Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Безопасность на рабочем месте» ESG-дatabuk	РАСКРЫТО	Группа 4
403-6 Содействие улучшению здоровья сотрудников	Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Безопасность на рабочем месте»	РАСКРЫТО	Группа 4
403-7 Профилактика и смягчение воздействия на здоровье и безопасность труда, напрямую связанного с деловыми отношениями	Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Безопасность на рабочем месте»	РАСКРЫТО	Группа 4
403-8 Работники, на которых распространяется система управления охраной труда и производственной безопасностью	Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Безопасность на рабочем месте»	РАСКРЫТО	Группа 4
403-10 Профессиональные заболевания	Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Безопасность на рабочем месте» ESG-дatabuk	РАСКРЫТО	Группа 4



Таблица индикаторов GRI

¹ Подробнее состав групп периметра см. «Границы отчетности»

ЗНАЧЕНИЕ	МЕСТО В ОТЧЕТЕ	КОММЕНТАРИЙ	ГРАНИЦЫ ОТЧЕТНОСТИ ¹
GRI 404: Обучение и развитие			
404-1 Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника	Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Обучение и развитие сотрудников»	РАСКРЫТО ЧАСТИЧНО В связи с отсутствием методологии учета информация по обучению сотрудников в разбивке по полу и должности не раскрывается.	АО «КИВИ», КИВИ Банк (АО)
404-2 Программы повышения квалификации сотрудников и непрерывного профессионального роста	Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Обучение и развитие сотрудников»	РАСКРЫТО	АО «КИВИ», КИВИ Банк (АО)
GRI 405: Разнообразие и равные возможности			
405-1 Социокультурное разнообразие руководящих органов и сотрудников	Глава «Корпоративное управление», раздел «Система корпоративного управления» Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Команда QIWI в цифрах» ESG-дatabук	РАСКРЫТО	Группа 5
405-2 Отношение базовой зарплаты женщин и мужчин	ESG-дatabук	РАСКРЫТО	АО «КИВИ», КИВИ Банк (АО)
GRI 406: Противодействие дискриминации			
406-1 Общее число случаев дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Глава «Ответственное ведение бизнеса», раздел «Деловая этика и права человека», «Механизмы обратной связи» ESG-дatabук	РАСКРЫТО	Группа 2
GRI 418: Конфиденциальность данных клиентов			
418-1 Обоснованные жалобы, касающиеся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	Глава «Ответственное ведение бизнеса», раздел «Информационная безопасность и защита персональных данных» ESG-дatabук	РАСКРЫТО	АО «КИВИ», КИВИ Банк (АО), МФК «Полет Финанс»



Таблица индикаторов SASB

¹ Подробнее состав групп периметра см. [«Границы отчетности»](#)

	ЗНАЧЕНИЕ	МЕСТО В ОТЧЕТЕ	КОММЕНТАРИЙ	ГРАНИЦЫ ОТЧЕТНОСТИ ¹
FN-CB-230a.2	Описание подхода к идентификации и мерам реагирования на риски безопасности данных	Глава «Ответственное ведение бизнеса», раздел «Информационная безопасность и защита персональных данных»	РАСКРЫТО	Группа 2
FN-CB-510a.2	Описание политики и процедур информирования о нарушениях	Глава «Ответственное ведение бизнеса», раздел «Механизмы обратной связи»	РАСКРЫТО	Группа 5
FN-CF-000.A	Количество уникальных потребителей с активной (1) учетной записью кредитной карты и (2) учетной записью предоплаченной дебетовой карты	Глава «QIWI в 2022 году», раздел «Ключевые события 2022 года» ESG-дatabук	РАСКРЫТО ЧАСТИЧНО	Группа 2
FN-CF-230a.1	(1) Количество утечек данных, (2) процентная доля информации, позволяющей установить личность (PII), (3) количество затронутых владельцев учетных записей	Глава «Ответственное ведение бизнеса», раздел «Информационная безопасность и защита персональных данных» ESG-дatabук	РАСКРЫТО	Группа 2
FN-CF-230a.3	Описание подхода к идентификации и мерам реагирования на риски безопасности данных	Глава «Ответственное ведение бизнеса», раздел «Информационная безопасность и защита персональных данных»	РАСКРЫТО	Группа 5
FN-CF-270a.1	Доля общего вознаграждения сотрудников, чья бонусная часть зависит от плана продаж, который является переменным и зависит от количества проданных продуктов и услуг	ESG-дatabук	РАСКРЫТО	АО «КИВИ», КИВИ Банк (АО)



Таблица индикаторов SASB

¹ Подробнее состав групп периметра см. [«Границы отчетности»](#)

	ЗНАЧЕНИЕ	МЕСТО В ОТЧЕТЕ	КОММЕНТАРИЙ	ГРАНИЦЫ ОТЧЕТНОСТИ ¹
TC-SI-130a.1	(1) Общая потребляемая энергия, (2) процент электроэнергии из сети, (3) процент возобновляемых источников	Глава «Воздействие на окружающую среду», раздел «Экологическая ответственность» ESG-дatabук	РАСКРЫТО	Группа 3
TC-SI-130a.2	(1) Общий объем забираемой воды, (2) общий объем потребляемой воды, (3) процент каждого показателя в регионах с высоким или чрезвычайно высоким базовым уровнем водного стресса	Глава «Воздействие на окружающую среду», раздел «Экологическая ответственность» ESG-дatabук	РАСКРЫТО	АО «КИВИ» и КИВИ Банк (АО) (офис в г Москва, Северное Чертаново)
TC-SI-230a.1	(1) Количество утечек данных, (2) процентная доля информации, позволяющей установить личность (PII), (3) количество затронутых пользователей	Глава «Ответственное ведение бизнеса», раздел «Информационная безопасность и защита персональных данных» ESG-дatabук	РАСКРЫТО	АО «КИВИ», КИВИ Банк (АО), МФК «Полет Финанс»
TC-SI-230a.2	Описание подхода к идентификации и мерам реагирования на риски безопасности данных, включая использование сторонних стандартов кибербезопасности	Глава «Ответственное ведение бизнеса», раздел «Информационная безопасность и защита персональных данных»	РАСКРЫТО	Группа 2
TC-SI-330a.2	Вовлеченность сотрудников в процентах	Глава «Сотрудники и корпоративная культура», раздел «Развитие HR-бренда» ESG-дatabук	РАСКРЫТО	Группа 2
TC-SI-550a.2	Описание рисков непрерывности бизнеса, связанных с перебоями в работе	Глава «Корпоративное управление», раздел «Управление рисками»	РАСКРЫТО	Группа 2



Границы отчетности

КОМПАНИИ ГРУППЫ QIWI (СТРАНА)	ГРУППА 1	ГРУППА 2	ГРУППА 3	ГРУППА 4	ГРУППА 5
АО «КИВИ» (Россия)	+	+	+	+	+
КИВИ Банк (АО) (Россия)	+	+	+	+	+
ООО «КИВИ Технологии» (Россия)	+	+	+	+	+
ООО «РОВИ Факторинг Плюс» (Россия)	+	+	+	+	+
ООО «Рокет Универс» (Россия)	+	+	+	+	+
ООО «Биллинг Онлайн Решения» (Россия)	+	+	+	+	+
ООО МФК «Полет Финанс» (Россия)	+	+	+	+	+
ООО «РОВИ Тех» (Россия)	+	+	+	+	+
ООО «КИВИ Лаб» (Россия)	+	+	+	+	+
ООО «ИнтеллектМани» (Россия)	+	+	+	+	+
ООО «КИВИ Пейментс» (Россия)	+	+		+	+
JLLC OSMP BEL (Беларусь)	+	+	+	+	
QIWI-M S.R.L. (Республика Молдова)	+	+	+	+	
LALIRA DMCC (ОАЭ)	+	+	+	+	
ООО «КИВИ Финанс» (Россия)	+	+	+	+	
QIWI plc (Кипр)	+	+	+		
ООО «ФрииЭтЛаст» (Россия)	+	+		+	
SETTE FZ-LLC (ОАЭ)	+	+		+	

КОМПАНИИ ГРУППЫ QIWI (СТРАНА)	ГРУППА 1	ГРУППА 2	ГРУППА 3	ГРУППА 4	ГРУППА 5
QIWI Kazakhstan LP (Казахстан)	+	+	+		
ООО «Флоктори» (Россия)	+	+	+		
QIWI Payments Services Provider Ltd (ОАЭ)	+	+			
QIWI International Payment System LLC (США)	+	+			
ContactPay Solution (Соединенное Королевство)	+	+			
Flocktory Ltd (Кипр)	+	+			
Flocktory Spain S.L. (Испания)	+	+			
ООО «КИВИ ПЛАТФОРМА» (Россия)	+	+			
ООО «УК Риалвеб» (Россия)	+				
ООО «ИА Риалвеб» (Россия)	+				
ООО «Сфера» (Россия)	+				
ООО «Центра» (Россия)	+				
ООО «Фьюжен Тек» (Россия)	+				
ООО «Де Вижен» (Россия)	+				
ООО «Ваилмобаил» (Россия)	+				
ООО «Конверсия» (Россия)	+				
ЗАО «ИА Риалвеб» (Армения)	+				
СИА РВ Консалтинг (Латвия)	+				