



OZON

# УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

Обзор 2021



## ОБ OZON

### Ведущая площадка электронной торговли в России

Дорогие читатели!

Ozon — лидер на рынке электронной коммерции, который связывает тысячи продавцов и миллионы клиентов с помощью площадки маркетплейса, продвинутых технологий и широкой логистической и складской сети.

Сегодня мы работаем над тем, чтобы достичь наших стратегических целей по росту и развитию: строим экосистему разнообразных услуг, дополняющих наш основной бизнес в сфере электронной коммерции, улучшаем клиентский опыт для повышения лояльности наших клиентов и оказываем услуги наивысшего качества нашим продавцам.

С ростом нашего бизнеса увеличивается как наше влияние на экономику регионов присутствия и местные сообщества, так и наша ответственность. Мы уверены, что наша деятельность должна соответствовать принципам ответственного ведения бизнеса, и присоединяемся к компаниям, которые стремятся к устойчивому будущему.

Перед вами краткий обзор повестки устойчивого развития Ozon: мы реализуем ряд инициатив в области устойчивого развития и приглашаем все заинтересованные стороны разделить с нами этот путь.

**Игорь Герасимов**

Член Совета директоров Ozon Holdings PLC,  
Исполнительный директор

## НАША МИССИЯ

Мы стремимся использовать технологии, логистику и инновации, чтобы всегда быть на шаг впереди потребностей наших клиентов. Предоставляя доступ к продукции как крупных поставщиков, так и небольших местных производителей, мы стараемся улучшать жизнь и создавать новые возможности для всех жителей России, независимо от их расположения — от самого удалённого уголка страны до её столицы.

## НАШИ ЦЕННОСТИ



### ПОДДЕРЖКА

- Стимулируем экономическое развитие и предоставляем малым и средним предприятиям (МСП) возможности для роста
- Укрепляем связи между покупателями и местным бизнесом
- Даём новые возможности для развития предпринимательства



### ИННОВАЦИИ

- Удовлетворяем самые разнообразные потребности клиентов и превосходим их ожидания благодаря передовым технологиям, современному логистическим объектам и отлаженным процессам

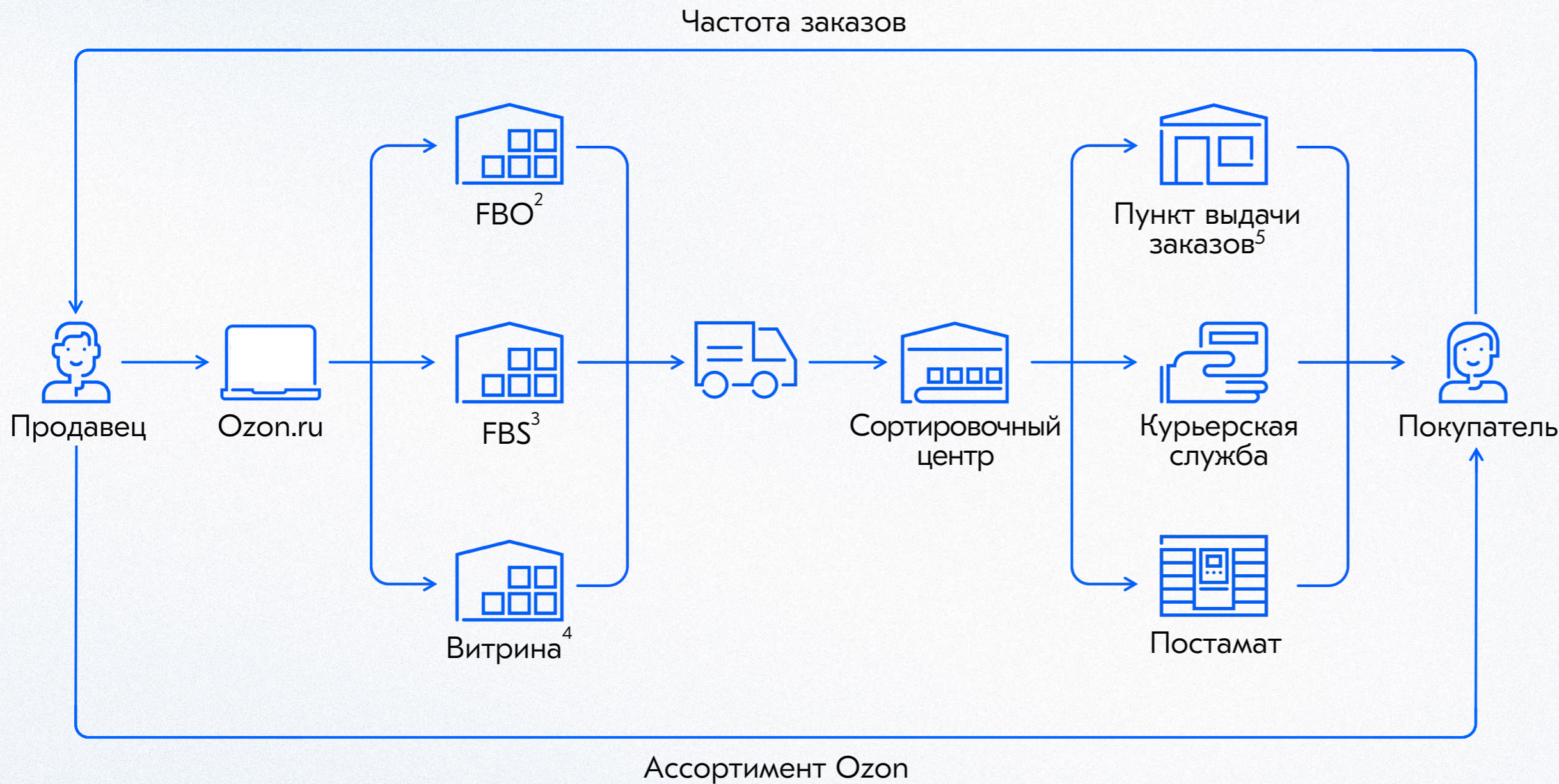


### СООБЩЕСТВО

- Обеспечиваем удобство и широкий ассортимент товаров для наших клиентов
- Позволяем всем людям улучшить свою жизнь и получить доступ к современным услугам
- Связываем благотворительные организации с продавцами и покупателями с помощью программы «Ozon Забота»

# НАША ЦЕПОЧКА СОЗДАНИЯ СТОИМОСТИ

Бизнес-модель по принципу маховика<sup>1</sup> создаёт устойчивый сетевой эффект



## ПЛАТФОРМА OZON

Построение разветвлённой экосистемы услуг вокруг главного бизнес-направления — электронной коммерции

### Marketplace

платформа для продажи товаров продавцов

### Fulfillment & Logistics

хранение, упаковка и логистика

### Fintech

финансовые сервисы

### fresh<sup>6</sup>

сервис быстрой доставки продуктов

### Retail

прямые продажи товаров

### Travel

онлайн-сервис для организации поездок

<sup>1</sup> От англ. the flywheel business model.

<sup>2</sup> Продажа со склада Ozon (Ozon хранит и доставляет товары).

<sup>3</sup> Продажа со склада продавца (продавец хранит товары, Ozon доставляет их).

<sup>4</sup> Модель витрины (продавец хранит и доставляет товары).

<sup>5</sup> Под управлением Ozon или франчайзи.

<sup>6</sup> В 2022 году сервис Ozon Express провёл ребрендинг, сменив название на fresh, фокусируясь на быстрой доставке свежих продуктов.

# КЛЮЧЕВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ OZON

## БИЗНЕС

**448,3 млрд руб.**

общий объем оборота от продаж товаров, в т. ч. услуг<sup>1</sup>, за 2021

**+127%**

рост общего объема оборота от продаж товаров, в т. ч. услуг<sup>1</sup>, за 2021

**223,3 млн >3x\***

количество заказов<sup>1</sup> за 2021

\* Рост год к году.

**~82 млн >7x\***

количество товарных наименований на платформе Ozon на 31 декабря 2021

\* Рост год к году.

**8,7 +61%\***

Среднее число заказов на одного покупателя в 2021

\* Рост год к году.

**25,6 млн +86%\***

активных покупателей<sup>1, 2</sup>

\* Рост год к году.

**>90 тыс. >3x\***

активных продавцов<sup>3</sup>

\* Рост год к году.

**~1 млн кв. м ~3x\***

общая площадь складских помещений на 31 декабря 2021

\* Рост год к году

## ESG

**>45 тыс.**

сотрудников в Ozon на 31 декабря 2021

**>27 тыс.**

новых сотрудников было принято в Ozon в 2021<sup>4</sup>

**37% / 22%**

женщин среди руководителей / членов Совета директоров на 31 декабря 2021

**0,62**

LTIFR<sup>1, 5</sup> за 2021

**0**

подтвержденных в ходе расследований утечек<sup>6</sup> персональных данных в Ozon за 2021

**>1,5 тыс.**

обращений получено на Горячую линию Комплаенс за 2021

**~60%**

отходов<sup>7</sup> отправлено на переработку в 2021

**~21%**

текучесть среди IT-персонала в 2021

Источник: данные компании

## Политики и правила, принятые в Ozon<sup>8</sup>

- [Кодекс корпоративной этики и делового поведения](#)
- [Антикоррупционная политика Ozon](#)
- Оговорки о соблюдении [антикоррупционного](#) и [регуляторного законодательства](#) и [налогового законодательства](#) для контрагентов
- [Кодекс продавца маркетплейса Ozon](#)
- [Правила продажи товаров: что запрещено и разрешено](#)
- Политика об инсайдерской торговле
- Политика соответствия и соблюдения санкционных ограничений
- Политика о противодействии незаконной торговле
- Политика в области противодействия легализации доходов, полученных преступным путём
- Политика добросовестности раскрытия конфликтов интересов
- Политика благотворительной деятельности
- [Золотые правила безопасности](#)
- Политика работы Горячей линии
- Политики управления рисками и инцидентами информационной безопасности
- Политика обеспечения непрерывности бизнеса и восстановления IT-инфраструктуры в случае катастрофы
- [Политика в отношении обработки персональных данных](#)
- [Политика конфиденциальности персональной информации](#)
- Политики безопасной коммуникации, безопасного использования сетевых ресурсов и ПО

<sup>1</sup> Определения терминов см. в разделах «Важная информация к сведению» и «Глоссарий».

<sup>2</sup> Уникальные покупатели, которые заказывали товары на нашей платформе в 12-месячный период до 31 декабря 2021.

<sup>3</sup> Уникальные продавцы, которые продавали товары на нашей платформе в 12-месячный период до 31 декабря 2021.

<sup>4</sup> Включая стажёров, участвующих в стажёрских программах Ozon.

<sup>5</sup> В расчёте на 1 млн часов рабочего времени.

<sup>6</sup> Утечки, в результате которых персональные данные наших покупателей, продавцов или сотрудников стали бы доступны публично за пределами компании.

<sup>7</sup> Отходы сортировочных и фулфилмент-центров, даркстортов и собственных пунктов выдачи заказов Ozon.

<sup>8</sup> Документы без гиперссылок предназначены для внутреннего пользования.

## ПОВЕСТКА УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

**С момента своего создания в 1998 году Ozon всегда стремился быть социально ответственной платформой, создающей новые возможности для бизнеса и общества**

Будучи одной из крупнейших компаний в сфере электронной коммерции в России, мы осознаём важность экологических, социальных факторов и вопросов корпоративного управления (ESG) для бизнеса и всех наших заинтересованных сторон. В 2021 году Ozon определил собственную повестку в области устойчивого развития, основой для формирования которой послужили наши миссия, ценности, бизнес-цели и существующие политики и процедуры.

Как публичная компания, мы также регулярно взаимодействуем с различными заинтересованными сторонами, которые делятся с нами своими взглядами на риски и возможности, касающиеся устойчивого развития. В свою очередь, это позволяет нам лучше понимать воздействие Ozon и определять вектор действий для устойчивого развития.

Мы определили четыре основных направления ESG-практик и инициатив. Часть из них формируют основу бизнеса Ozon, например, развитие бизнеса продавцов и поддержка сообществ, обеспечение кибербезопасности и защиты данных, соблюдение добросовестных принципов ведения бизнеса, другие — результат быстрорастущих операций и продолжающейся технологической трансформации процессов. Данные направления влияют на операционные и финансовые результаты бизнеса. Они важны для наших заинтересованных сторон и будут определять фокус наших дальнейших усилий в сфере ESG.



## КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Наша команда разделяет миссию Ozon и стремится постоянно совершенствовать подходы к управлению бизнесом



### ЕЖЕГОДНОЕ ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ

Ежегодное общее собрание акционеров за 2021 год состоялось 23 декабря 2021<sup>1</sup>.

### РАЗНООБРАЗИЕ В СОВЕТЕ ДИРЕКТОРОВ

- 9** членов Совета директоров
- 2** женщины в Совете директоров (**22%**)
- 4** независимых директора в Совете директоров (**44%**)

### УПРАВЛЕНИЕ ESG-ВОПРОСАМИ

В июле 2021 года в составе команды финансового директора группы компаний Ozon была сформирована ESG-команда, в основные задачи которой входит координация разработки стратегии устойчивого развития, ESG-проектов и подготовки нефинансовой отчётности.

<sup>1</sup> [Уведомление о проведении ежегодного общего собрания акционеров](#)

## ЭТИКА И КОМПЛАЕНС

### Нулевая терпимость к коррупции и дискриминации

Ozon — динамично развивающаяся и быстрорастущая компания с большим штатом сотрудников. Мы работаем в разных странах с разным законодательством и сотрудничаем со множеством контрагентов. Для управления возникающими комплаенс-рисками и вопросами бизнес-этики мы выстраиваем многоуровневую комплаенс-систему.

#### Контроль соблюдения законодательства, политик и процедур

Команда Комплаенс разрабатывает и внедряет [политики](#), контроли и процедуры для всех направлений и сегментов бизнеса. В контракты с контрагентами включается оговорка о соблюдении [антикоррупционного и регуляторного законодательства](#).

Также команда Комплаенс отвечает за организацию и подготовку обучающих материалов для тренингов по корпоративной этике и соблюдению законодательства. Ключевой Комплаенс-тренинг по правилам корпоративной этики и делового поведения, включая противодействие коррупции, прошли **93%** офисных сотрудников (среди тех, кому тренинг был назначен в 2021 году). При трудоустройстве все новые сотрудники знакомятся с утвержденными в Компании руководящими документами. Мы активно рассказываем сотрудникам о ценностях Ozon. Все сотрудники могут получить консультацию, а также пройти обучение по комплаенс-практикам.

Внутренний аудит играет важную роль в обеспечении эффективного функционирования системы комплаенса и напрямую информирует Совет директоров, в т.ч. о работе Горячей линии.

#### Права человека

Мы ведём нашу деятельность в соответствии с принципом соблюдения законодательства в области защиты прав человека, закреплённого в Кодексе корпоративной этики и делового поведения Ozon (Кодекс этики).

Для нас неприемлем детский или принудительный труд. Обо всех нарушениях можно сообщить на Горячую линию Комплаенс.

#### Участие в политической деятельности

Ozon не участвует в политической деятельности, не финансирует гос. служащих, политические партии, организации и фонды, связанные с ними, и не распространяет агитационные материалы их поддержку. [Антикоррупционная политика](#) Ozon запрещает лоббирование или поддержку гос. служащих, политических партий или кандидатов на государственные посты.

## ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

### Открытый диалог по вопросам соблюдения законодательства, этических или деловых норм

Мы просим наших сотрудников, клиентов, партнёров и другие третьи стороны сообщать о любых нарушениях применимого законодательства или политик в области этического ведения бизнеса, связанных с действиями сотрудников и контрагентов Ozon. Для этого у нас есть [Горячая линия Комплаенс](#) — канал связи, доступный круглосуточно на русском и английском языках. Работа Горячей линии очень важна для постоянного улучшения нашей деятельности и процессов управления.

#### Принципы защиты осведомителей

- Обращения на Горячую линию можно подавать анонимно
- Осведомителям гарантируется защита от преследования и дискриминации
- Конфиденциальность: Ozon не раскрывает никакую информацию, полученную в ходе расследования, третьим лицам

#### Типы нарушений, о которых следует сообщить на Горячую линию:

- коррупция, мошенничество или хищения;
- злоупотребление служебным положением и превышение полномочий;
- незаконное распространение конфиденциальной или инсайдерской информации Ozon;
- дискриминация и трудовые конфликты сотрудников;
- конфликты интересов;
- незаконная торговля, в том числе продажа контрафакта или фальсификата;
- любые другие нарушения применимого законодательства и политик Ozon в области этического ведения бизнеса.

#### Обработка обращений

Все полученные обращения обрабатываются независимым оператором Горячей линии. Мы гарантируем, что все поступившие на Горячую линию обращения обрабатываются в соответствии с внутренними процедурами и правилами. В случае подтверждения факта нарушения мы принимаем необходимые меры в соответствии с внутренними процедурами, [политиками](#) и применимым законодательством<sup>1</sup>. Функционирование Горячей линии — одно из направлений ежегодной проверки независимого внешнего аудитора компании.

#### Противодействие коррупции

Мы неприемлем взяточничество и коррупцию в любых формах и проявлениях. Мы не принимаем и не предлагаем деньги, подарки или услуги в обмен на получение каких-либо выгод для себя, родственников или для Ozon. По итогам проверок, проведенных на основании сообщений, поступивших на Горячую линию в 2021 году, не выявлено ни одного нарушения, связанного с коррупцией.

<sup>1</sup> Включая Федеральный закон «О противодействии коррупции»; Меры по предупреждению коррупции в организациях, утверждённые Министерством труда и социальной защиты; закон Сарбейнза — Оксли (2002); закон Додда — Франка; Стандарты корпоративного управления для компаний, зарегистрированных на бирже NASDAQ.

## КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ

### Безопасность наших клиентов в киберпространстве при работе с платформой — важнейшая задача Ozon

Поддержание надёжной системы информационной безопасности — необходимое направление работы Ozon для сведения к минимуму вероятности кибератак на нашу платформу и обеспечения безопасности транзакций для пользователей. Как клиентоориентированный бизнес, мы стремимся к высокому уровню кибербезопасности без ущерба для пользовательского опыта.

Мы разработали многоуровневую систему кибербезопасности и набор [политик в отношении информационной безопасности](#), чтобы защитить данные и наши информационные системы с помощью различных аналитических методов и инструментов. Мы регулярно проверяем наши системы, чтобы убедиться в отсутствии утечек данных и нарушений безопасности. С 2020 года в Ozon действует программа Bug Bounty, цель которой — выявление уязвимостей с помощью привлечения третьих лиц.

#### Повышение осведомлённости об информационной безопасности

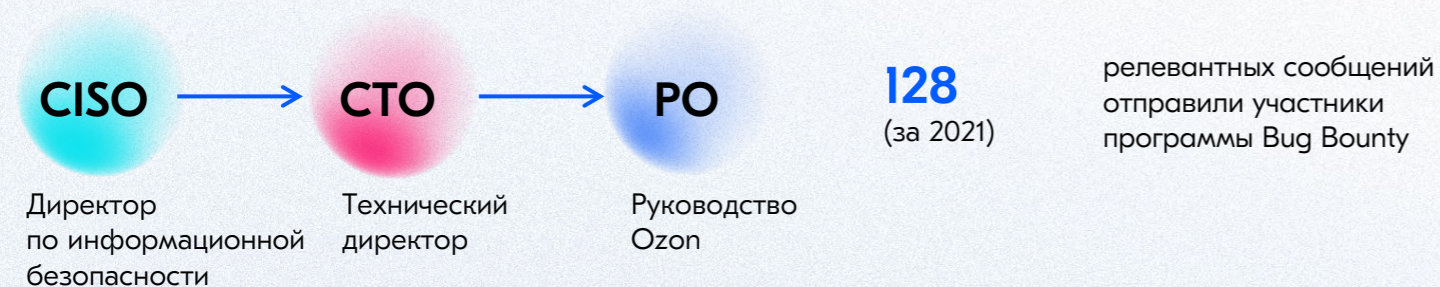
- В 2021 году мы расширили и дополнили регулярный онлайн-тренинг о принципах обеспечения информационной безопасности, **обязательный для всех сотрудников**. Темы тренинга: парольная политика и защита рабочего места, правила безопасной коммуникации и использования ПО, управление инцидентами, защита персональных данных.
- Команда информационной безопасности регулярно информирует сотрудников о принятых в Ozon правилах и методах обеспечения конфиденциальности данных и кибербезопасности, делится передовыми практиками, опытом и обеспечивает методологическую поддержку команд, процессов и продуктов.

#### Аудит систем обеспечения информационной безопасности

Внутренние и внешние независимые аудиты систем обеспечения информационной безопасности, включая системы хранения и обработки данных о держателях банковских карт, проводятся регулярно, не реже одного раза в год. В 2021 мы успешно прошли внешний аудит информационной безопасности нашего приложения для покупок.

Наша система защиты данных при обработке платежей и меры по защите данных банковских карт соответствуют стандарту [PCI DSS](#).

#### Иерархия подотчётности по кибербезопасности



## КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ДАННЫХ

### Обеспечение безопасности персональных данных пользователей и возможности контролировать их использование

Мы защищаем персональные данные пользователей и требуем надлежащего уровня обращения с данными от наших деловых партнёров и поставщиков услуг.

Наши процедуры обработки данных основаны на требованиях российского законодательства в области защиты конфиденциальной информации<sup>1</sup>, которые обязательны к соблюдению для всех юридических лиц Ozon в России. Ozon обрабатывает персональные данные пользователей из Беларуси и Казахстана в соответствии с местным законодательством в области защиты персональных данных.

Мы постоянно отслеживаем изменения в применимых правовых режимах, чтобы поддерживать политики в отношении [обработки персональных данных](#) и [конфиденциальности персональной информации](#) и связанные с ними процедуры в актуальном состоянии.

Мы можем передавать персональные данные сторонним организациям (например, продавцам на маркетплейсе или курьерским службам) с согласия пользователя, в некоторых обстоятельствах когда это необходимо для доставки заказов или выполнения законных требований государственных органов. Ozon применяет самые современные технологии для эффективной защиты персональных данных наших продавцов и покупателей.

По итогам 2021 года **отсутствовали** подтверждённые в ходе расследований утечки, в результате которых персональные данные наших покупателей, продавцов или сотрудников стали бы доступны публично за пределами компании.

#### Основные права пользователей в отношении контроля за обработкой и хранением персональных данных в соответствии с политикой обработки персональных данных

- Получать информацию о методах и условиях обработки данных, а также их объёмах
- Отзывать согласие на обработку, если обработка основана на согласии
- Требовать уточнения, блокировки или удаления данных
- Требовать устранения последствий незаконных действий или компенсации ущерба в суде

#### Дата-центры

Мы арендуем стойки для размещения оборудования в дата-центрах, но при этом серверы и сетевое оборудование у нас в собственности. Резервное копирование между дата-центрами проводится как минимум раз в день, благодаря чему мы можем восстанавливать данные в случае сбоев в работе какого-либо из дата-центров. Все дата-центры, в которых мы арендуем стойки, соответствуют уровню III и выше по [классификации Uptime Institute](#), что обеспечивает бесперебойную работу наших серверов даже во время технического обслуживания или замены компонентов в инженерных системах дата-центров.

<sup>1</sup> Федеральные законы № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», № 152-ФЗ «О персональных данных», № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»; Положения Центрального Банка РФ [719-П](#), [747-П](#), [683-П](#).



## ВКЛАД В ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ РЕГИОНОВ

### Трансформация электронной торговли в России

Благодаря масштабам нашего бизнеса, сервисы Ozon оказывают значительное воздействие на социально-экономическое развитие регионов нашего присутствия.

Мы помогаем нашим продавцам получить доступ к миллиону постоянных клиентов с помощью разнообразных моделей работы на маркетплейсе и масштабной логистической инфраструктуры, а также современных инструментов для развития бизнеса:

- B2B-финансирования (платформа [Ozon Invest](#), функция ежедневных платежей «Гибкий график выплат»);
- рекламных и аналитических инструментов;
- инструментов для обучения и профессионального развития ([База знаний маркетплейса](#); онлайн-курсы электронной торговли; офлайн-пространства Ozon Dom, где продавцы могут получить профессиональные консультации по работе маркетплейса и развитию собственного бизнеса).

Расширение нашей логистической инфраструктуры способствует развитию электронной торговли в регионах, давая местным селлерам возможность продавать товары не только по всей стране, но и на зарубежных рынках при выгодной стоимости логистических услуг. Кроме того, благодаря открытию новых логистических хабов в 2021 году, мы создали тысячи новых рабочих мест в регионах присутствия.

Поддержка малого и среднего бизнеса, а также самозанятых предпринимателей — одна из наших главных задач. Сервис Ozon fresh сотрудничает с фермерами и производителями продуктов питания в регионах присутствия, поддерживая локальное производство и открывая новый современный канал продаж для местного бизнеса. Предприниматели также могут стать [партнёрами франшизы](#) Ozon и открывать брендированные пункты выдачи заказов. В 2021 году франчайзи управляли **более 90%** всех пунктов выдачи заказов в России.

## >75%

активных продавцов ведут бизнес за пределами Москвы (за 2021)

## ~90%

доля малого и среднего бизнеса от всех активных продавцов (за 2021)

## ~86%

доля малого и среднего бизнеса в общем объёме оборота маркетплейса от продаж товаров, в т. ч. услуг (за 2021)

В 2021 году провели форум [COM.E ON про электронную торговлю](#) для предпринимателей и принимали участие в развитии [правового регулирования индустрии электронной торговли](#) и цифровых платформ

Мы также стали первой онлайн-площадкой, где с помощью государственного электронного сертификата люди с инвалидностью могут приобрести технические средства реабилитации. Теперь покупатели могут получить сертификат и купить необходимое им оборудование из любой точки России через нашу платформу всего за пять дней (вместо того, чтобы ждать несколько месяцев и проходить через сложные офлайн-процедуры).

## ПОДДЕРЖКА МЕСТНЫХ СООБЩЕСТВ

### Социальные инициативы Ozon

Мы уверены, что мощный «сетевой эффект», созданный нашей онлайн-платформой, должен приносить пользу не только покупателям и продавцам, но и местным сообществам — людям, которые живут и работают в регионах присутствия Ozon. Наши социальные инициативы создают новые возможности и помогают широкому кругу заинтересованных сторон развиваться вместе с компанией.

#### Благотворительность

Принципы и правила реализации благотворительных инициатив в Ozon определяются [Политикой благотворительной деятельности](#), утверждённой в 2021 году.

В 2021 году мы запустили благотворительную программу [Ozon Забота](#), которая работает по модели платформы, как и маркетплейс Ozon, объединяя покупателей, продавцов и некоммерческие организации для оказания помощи тем, кто в ней нуждается. С выходом на маркетплейс благотворительные фонды получают доступ к многомиллионной аудитории, которая может совершать онлайн-покупки и одновременно делать добрые дела.

Фонды могут привлекать пожертвования через продажу брендированных товаров, благотворительных сертификатов и товаров с меткой Ozon Забота (продавцы могут выбрать товар для включения в программу, а также процент или сумму средств, которые будут отчисляться на благотворительность). С момента запуска к Ozon Заботе присоединились уже **14** некоммерческих организаций, которые помогают разным группам бенефициаров. В рамках программы фонды-участники заработали уже **более 2 млн рублей**.

Участниками нашей благотворительной программы становятся только те фонды, которые прошли юридическую проверку в соответствии с Политикой благотворительной деятельности и в прозрачности деятельности которых мы уверены.

#### Подготовка будущих IT-танталов

Мы помогаем людям всех возрастов развиваться в сфере технологий через бесплатные программы обучения, реализуемые Ozon. Наши образовательные инициативы также позволяют привлекать талантливых специалистов в условиях высокой конкуренции на рынке вакансий в IT:

- [Route 256](#) — бесплатный двухмесячный курс для талантливых IT-специалистов, которые хотят улучшить свои технические навыки и начать карьеру в сфере e-commerce;
- [Ozon Camp](#) — программа оплачиваемых стажировок для молодых специалистов, которая позволяет познакомиться с компанией и получить ценный профессиональный опыт;
- [бесплатные курсы программирования, математики и английского языка](#) для детей сотрудников.

## БОРЬБА С COVID-19

### Меры для защиты здоровья наших сотрудников, покупателей и продавцов

Ozon прилагает все усилия для противодействия распространению коронавируса и действует в полном соответствии с постановлениями Правительства России. Во время пандемии мы разработали специальные политики и процедуры в области охраны труда, чтобы обеспечивать безопасность сотрудников, покупателей и продавцов, а также удовлетворять растущий спрос на онлайн-покупки.

Мы на регулярной основе ведём мониторинг эпидемиологической ситуации и отслеживаем изменения в государственных требованиях и правилах, чтобы вовремя принимать нужные меры по защите сотрудников и обеспечивать бесперебойную работу нашей инфраструктуры. Сотрудники регулярно получают уведомления о требованиях в области охраны труда и безопасности, связанных с коронавирусной инфекцией. В 2021 году мы направили около **38,8 млн рублей** на борьбу с COVID-19.

#### Меры по обеспечению безопасности сотрудников и покупателей

- Организация бесплатной вакцинации препаратами «Спутник V» и «Спутник Лайт» для сотрудников и агентов доставки
- Возможность бесконтактной доставки и обязательная предоплата заказов для минимизации контактов между сотрудниками, агентами доставки и покупателями
- Обеспечение сотрудников и агентов доставки дезинфицирующими средствами, перчатками и масками
- Регулярная проверка температуры сотрудников и проведение ПЦР-тестов, направление сотрудников к врачу при первых признаках болезни
- Возможность работы в гибридном или удалённом режиме (для офисных сотрудников)
- Регулярная дезинфекция всех поверхностей как общих зон, так и часто используемого оборудования на рабочих местах
- Закупка бактерицидных систем рециркуляции воздуха
- Размещение информационных материалов о борьбе с коронавирусом в офисах и на логистических объектах
- Вебинары с сеансами вопросов и ответов по теме здоровья с участием ведущих экспертов и врачей

## БЕЗОПАСНОСТЬ НАШЕЙ ПЛАТФОРМЫ

### Высокое качество наших услуг обеспечивает безопасность покупателей и помогает сохранять их доверие

Мы стремимся к тому, чтобы Ozon был надёжной платформой, где соблюдаются и защищаются интересы покупателей и продавцов, безопасность и благополучие которых — одна из наших главных задач.

#### Запрещённые товары

Департамент контроля качества продавцов следит за тем, чтобы на маркетплейсе Ozon не было представлено запрещённых к продаже или некачественных товаров, которые вводят покупателей в заблуждение или несут угрозу для их жизни или здоровья. Продавцы, которые не соответствуют нашим [правилам и процедурам продажи товаров](#), блокируются, а компании добавляются в чёрный список.

#### Опасные товары

Ozon отслеживает и маркирует все товары, которым требуются особые условия хранения и транспортировки, так как они могут быть потенциально опасными. Такие товары в основном представлены в категории химической продукции — бытовая и автомобильная химия, товары для ремонта. За проверку наличия и действительности паспортов безопасности у этих товаров отвечает отдельная команда специалистов. Некоторые категории опасных товаров, которые допускаются к продаже, но тем не менее связаны с высокими рисками, не принимаются к хранению или доставке силами Ozon. Продавцы должны самостоятельно обеспечить доставку таких товаров до покупателя, соблюдая при этом законодательные требования по охране труда и безопасности.

#### Транспортная безопасность

Ozon располагает собственным автопарком, который используется в курьерской доставке, поэтому обеспечение транспортной безопасности является одним из наших приоритетов. Чтобы предотвратить дорожно-транспортные происшествия, транспортные департаменты отслеживают соблюдение ПДД нашими агентами доставки, которые работают на автомобилях компании. Кроме того, мы собираем информацию о предполагаемых или фактических нарушениях ПДД со стороны водителей Ozon с помощью специального адреса электронной почты.

#### Пищевая безопасность

Наш сервис быстрой доставки Ozon fresh запустил в Москве собственное производство готовых блюд. Начиная с приёмки сырья и нарезки продуктов до упаковки блюд на кухне действует строгий процесс контроля качества — все сырьё на входе и готовые блюда перед отгрузкой проверяет собственная лаборатория. На каждом этапе производства наши технологи в онлайн-режиме контролируют параметры процесса приготовления, и, в случае отклонений, информация моментально транслируется службе качества.

## КОМАНДА ПРОФЕССИОНАЛОВ

### Корпоративная культура, способствующая развитию и инновациям

Успех нашей компании зависит от способности находить, нанимать, развивать и удерживать талантливых сотрудников. Каждый год при расширении нашей деятельности количество сотрудников значительно растёт. Несмотря на динамичный рост, мы стараемся развивать и укреплять корпоративную культуру, а также добиваться высокого уровня вовлечённости со стороны персонала.

#### Недопущение дискриминации и разнообразие

Ozon предоставляет одинаковые возможности для всех сотрудников, исключая любую дискриминацию или притеснения по признаку расы, цвета кожи, религии, возраста, пола, национальности, происхождения, сексуальной ориентации, инвалидности, статуса ветерана или любому другому признаку. В 2021 году **50%** наших сотрудников были **моложе 30 лет**, **48%** были в возрасте **от 30 до 50 лет** и **2%** - **старше 50 лет**. Доли женщин и мужчин среди сотрудников составили **44%** и **56%**, а среди руководителей — **37%** и **63%** соответственно.

У всех сотрудников есть доступ к различным каналам коммуникации, с помощью которых они могут сообщить о любых проблемах, связанных с дискриминацией или притеснениями, в том числе HR-специалисты или Горячая линия Комплаенс. Сотрудники могут проконсультироваться по юридическим вопросам с экспертами из соответствующих отделов компании. Также при необходимости новые сотрудники могут обратиться по любому интересующему их вопросу к команде адаптации или закреплённому за ними наставнику.

#### Безопасность на рабочем месте

Ozon уделяет много внимания созданию безопасной и здоровой рабочей среды. Система безопасности на рабочем месте основана на требованиях законодательства, а также нашем [Кодексе этики](#) и [Золотых правилах безопасности](#). На каждом объекте компании имеется сотрудник отдела трудовой, экологической и пожарной безопасности. Его обязанность — отслеживать выполнение правил безопасности и следование эпидемиологическим стандартам. Основные способы улучшить культуру безопасности — обязательное обучение по безопасности на территории компании для сотрудников объектов и обязательные онлайн-курсы по безопасности на рабочем месте и оказанию первой помощи для всех сотрудников. Обучая персонал определять и устранять угрозы, мы предотвращаем травмы с временной потерей трудоспособности и обеспечиваем бесперебойную деятельность на необходимых для нашего бизнеса объектах. В 2021 году **отсутствовали смертельные случаи**, связанные с трудовой деятельностью. В 2021 году среди сотрудников компании не было зафиксировано ни одной забастовки.

Для обслуживания растущего объёма складских операций и доставки до покупателя мы привлекаем партнёров, которые предоставляют услуги доставки и складской логистики. Они являются нашими контрагентами и, в соответствии с действующим трудовым законодательством, не являются нашими сотрудниками. Несмотря на это, во время работы на наших объектах контрагенты должны соблюдать все применимые требования по охране труда и технике безопасности.

## ОБУЧЕНИЕ И ЛЬГОТЫ

### Привлекательные условия работы для сотрудников

Наша способность эффективно вести деятельность и управлять ею зависит от усилий наших сотрудников. Мы предоставляем им разнообразные преимущества и возможности для развития, цель которых — удержать таланты и поддержать высокий уровень вовлечённости и лояльности персонала.

#### Основные льготы для сотрудников

- Выплаты в виде опционов на акции для ключевых сотрудников (получение акций с ограниченным правом распоряжения) и денежные премии за выдающиеся результаты
- Реферальная программа внутренних рекомендаций «Приведи друга»
- Программы страхования жизни и здоровья
- Подарочные сертификаты на рождение ребёнка
- Консультации психолога и психотерапевта в офисах
- Частичное возмещение расходов на питание и такси
- Спорт: бег, футбольный и волейбольный клубы, йога, скидки на фитнес
- Программа жилищных займов на выгодных условиях
- Пособия по инвалидности
- Отпуска, выход на пенсию в соответствии с Трудовым кодексом РФ

#### Обучение и развитие

- Сотрудники определённых категорий проходят тренинги на релевантные темы в соответствии с Трудовым кодексом РФ
- Корпоративный обучающий онлайн-портал, электронная библиотека и каталог видеокурсов
- Тренинги по личной эффективности и лидерским навыкам, специализированные тренинги по запросу
- Регулярные семинары и конференции, библиотека в офисе
- Мероприятия с участием внешних экспертов, мастер-классы
- Неформальные встречи и собрания сотрудников Tech Talks, All Hands

Чтобы оценить вклад каждого сотрудника в общие результаты деятельности Ozon и помочь ему определить свой путь развития в компании, каждые шесть месяцев его достижения и результаты работы оцениваются с помощью инструментов обратной связи от коллег и руководителей в рамках формального процесса регулярной оценки результатов работы.

Ozon неоднократно становился лауреатом премий в категории «Лучший работодатель»<sup>1</sup>, что подтверждает эффективность наших инвестиций в HR-бренд. По данным нашего последнего исследования вовлечённости, уровень вовлечённости сотрудников в 2020 году составил **74%**, а лояльности — **76%**.

<sup>1</sup> [Результаты исследования Randstad Employer Brand Research за 2021 год в России](#), [рейтинг работодателей HeadHunter за 2020 год](#).

## ОТВЕТСТВЕННОЕ ОТНОШЕНИЕ К ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЕ

### Формирование экологической повестки

Основное воздействие Ozon на окружающую среду возникает в процессе операционной деятельности складской инфраструктуры и при транспортировке и доставке посылок. Наше обязательство минимизировать негативные экологические последствия деятельности компании закреплено в [Кодексе корпоративной этики и делового поведения](#).

Наши приоритеты в области охраны окружающей среды включают:



Управление отходами



Рациональное потребление природных и энергетических ресурсов



Управление углеродным следом

За управление вопросами охраны окружающей среды отвечают группа экологической безопасности, а также специалисты по административно-хозяйственному обслуживанию на логистических объектах. Команда обеспечивает соблюдение природоохранного законодательства России, анализирует экологические риски и управляет ими (до открытия объектов и на протяжении всего их жизненного цикла), а также ведёт мониторинг экологических показателей. Операционные департаменты также контролируют соответствующие экологические вопросы, например, транспортные отделы управляют расходом топлива.

Ozon как площадка для электронной торговли оказывает воздействие на климат через транспортировку посылок и потребление энергетических ресурсов. Мы отмечаем растущую важность климатической повестки на глобальном и национальном уровнях и в настоящий момент анализируем наши источники выбросов парниковых газов.

Основные типы природных и энергетических ресурсов, потребляемых компанией, включают топливо (бензин и дизельное топливо), электричество и теплотенергию. Мы стремимся найти способы более рационального использования ресурсов. К примеру, мы установили нормы расхода топлива для курьерских автомобилей (на летний и зимний периоды) и планируем маршруты доставки таким образом, чтобы они были эффективными с точки зрения экономии топлива.

Мы развиваем инициативу «Зелёный офис» вместе с арендодателями нашего головного офиса в Москве. Мы ввели отдельный сбор отходов, заменили одноразовую посуду на многоразовую, а также организовали swap cabinet — пункт для обмена ненужными, но пригодными вещами (книги, одежда и др.). В 2021 году мы также запустили онлайн-тренинг, с помощью которого сотрудники могут узнать, как интегрировать экологичные привычки в повседневную жизнь.

## УПРАВЛЕНИЕ ОТХОДАМИ

### Ключевое направление Ozon в области охраны окружающей среды

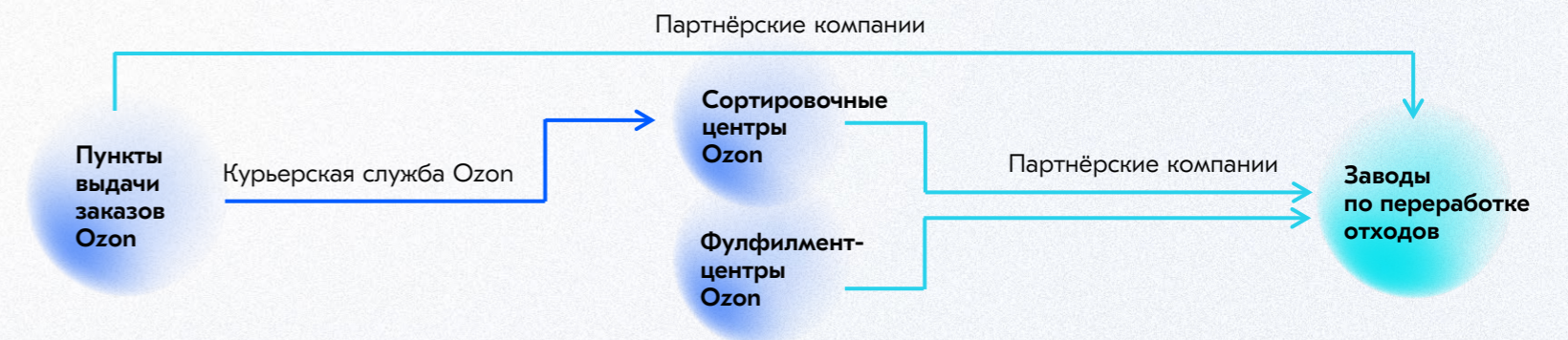
Чтобы эффективно управлять отходами, образующимися от нашего быстрорастущего бизнеса, мы стремимся сокращать долю отходов, направляемых на захоронение, и развиваем программу переработки Ozon Recycle.

Ozon управляет отходами согласно применимым требованиям российского природоохранного законодательства. Кроме того, [Золотые правила безопасности](#) компании включают требование о раздельном сборе отходов, которое обязательно для всех сотрудников.

Большая часть отходов, возникающих в процессе нашей деятельности, относится к категории **неопасных**<sup>1</sup> (отходы упаковки<sup>2</sup>, складской смёт и твёрдые коммунальные отходы). Опасные отходы<sup>3</sup> составляют **менее 1%** от общего объёма отходов, образованных за год, и включают люминесцентные лампочки.

Чтобы снизить количество отходов, направляемых на захоронение, мы продаём перерабатываемые отходы (картонные коробки, стретч-плёнку, лом деревянных палет и пластиковых коробов) нашим партнёрам в рамках [программы Ozon Recycle](#). Наши покупатели также могут принять участие в программе, оставив фирменную картонную упаковку Ozon при получении заказа в определённых пунктах выдачи<sup>4</sup>. После этого наша курьерская служба или партнёрские компании (в зависимости от доступных логистических каналов и инфраструктуры переработки в регионе) собирают упаковку и передают на дальнейшую переработку.

Картонные коробки и пластиковые пакеты Ozon пригодны для вторичной переработки, а наша картонная упаковка **полностью** изготовлена из вторичного (макулатурного) сырья. Чтобы повысить осведомлённость покупателей о важности переработки отходов, мы размещаем коды переработки и сообщение на наших картонных коробках и пластиковых пакетах.



<sup>1,3</sup> Неопасные отходы — это отходы IV и V классов опасности, опасные отходы — это отходы I класса опасности в соответствии с Федеральным законом № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления».

<sup>2</sup> В качестве упаковочных материалов мы используем картонные коробки, стретч-плёнку, пластиковые пакеты, крафт-бумагу и клейкую ленту.

<sup>4</sup> Пункты выдачи заказов, работающие по модели франшизы, не участвуют в программе.

## ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ К СВЕДЕНИЮ

Настоящая презентация содержит заявления прогнозного характера по смыслу закона США от 1995 года «О реформе судопроизводства по частным ценным бумагам», которые отражают текущие взгляды Ozon Holdings PLC («Озон Холдингс ПиЭлСи») («мы», «наш», «нас» или «компания») в отношении будущих событий и финансовых показателей. Любые заявления, содержащиеся в настоящей презентации и не имеющие отношения к историческим событиям, являются заявлениями прогнозного характера.

Такие заявления прогнозного характера основаны на текущих ожиданиях менеджмента. Однако наш менеджмент не может предсказать все риски, а также оценить влияние всех факторов на наш бизнес или степень, в которой любой фактор или сочетание факторов могут привести к тому, что фактические результаты будут существенно отличаться от тех, что содержатся в любых заявлениях прогнозного характера, которые мы можем сделать.

Такие заявления не являются ни обязательствами, ни гарантиями, а связаны с известными и неизвестными рисками, неопределённостями, а также другими важными факторами и обстоятельствами, которые могут привести к тому, что фактические результаты, показатели или достижения Ozon будут существенно отличаться от ожиданий, прямо выраженных или подразумеваемых в заявлениях прогнозного характера, включая условия на рынках капитала США, негативные глобальные условия экономики, потенциальное негативное развитие пандемии COVID-19, иные негативные изменения в бизнесе Ozon или неблагоприятные законодательные или регуляторные изменения.

В результате чего мы предостерегаем вас не полагаться на заявления прогнозного характера, и мы распространяем данное предостережение на все такие заявления прогнозного характера. Ознакомьтесь с нашим ежегодным отчётом по форме 20-F и другими документами для Комиссии по ценным бумагам и биржам США, касающимися факторов, из-за которых фактические результаты могут отличаться от указанных в утверждениях прогнозного характера.

Эти и другие важные факторы могут вызвать значительное отличие фактических результатов от указанных в утверждениях прогнозного характера в этой презентации.

Любые такие заявления прогнозного характера представляют собой оценки менеджмента на дату публикации настоящего пресс-релиза. Несмотря на то что Ozon может обновить в будущем настоящие заявления прогнозного характера, Ozon отказывается от любых обязательств по обновлению таких заявлений, даже если в результате последующих событий его прогнозы изменятся. Не стоит полагаться на настоящие заявления прогнозного характера как на представляющие прогнозы Ozon на любую дату, следующую за датой настоящего пресс-релиза.

Настоящая презентация не является отчётом об устойчивом развитии, соответствующим любому признанному стандарту подготовки такой отчётности. Информация, содержащаяся в настоящем документе, относится к 2021 году или к дате публикации настоящего документа и может быть изменена без предварительного уведомления.

Настоящая информация не проходила проверку аудитором компании. Все читатели приглашаются ознакомиться с информацией в данной презентации совместно с актуальными публичными данными на сайте компании Ozon ([Связи с инвесторами — Ozon](#)).

Товарные знаки, используемые в презентации, являются собственностью их владельцев и используются только в справочных целях. Такое использование не должно толковаться как одобрение продуктов или услуг компании.

## ГЛОССАРИЙ

<b>Деловые партнёры</b>	Широкий круг заинтересованных сторон, которые могут получать доход через компанию: производители и дистрибьюторы, предприниматели, самозанятые, поставщики товаров и услуг, владельцы и арендаторы помещений, агентства, компании, специалисты
<b>Количество активных покупателей</b>	Количество уникальных покупателей, которые разместили заказы на нашей платформе за 12-месячный период до выбранной даты, не включающее в себя количество возвратов и отмен
<b>Количество заказов</b>	Общее количество доставленных в определённый период заказов, не включающее в себя количество возвратов и отмен
<b>МСП</b>	Субъекты малого и среднего предпринимательства
<b>Оборот от продаж товаров, в т. ч. услуг</b>	Общая стоимость заказов, обработанных с помощью нашей платформы, а также доход, полученный от оказания услуг покупателям и продавцам. Оборот вкл. услуги рассчитывается включая НДС, за вычетом скидок, возвратов и отмененных заказов.
<b>Осведомители</b>	Сотрудники Ozon, покупатели, контрагенты, а также любые третьи лица, готовые предоставить информацию о любых признаках нарушений или фактических нарушениях
<b>ОТ, ПБ и ООС</b>	Охрана труда, пожарная безопасность и охрана окружающей среды
<b>ПГ</b>	Парниковые газы — газы в атмосфере, являющиеся причиной глобального потепления и изменения климата
<b>ПЦР-тест</b>	Тест, который проводится с использованием полимеразной цепной реакции. Его цель — обнаружение генетического материала определённых организмов, например вирусов
<b>События, связанные с трудовой деятельностью</b>	События, происходящие в рабочей среде при воздействии различных факторов в установленное рабочее время
<b>Устойчивое развитие бизнеса</b>	Обеспечение роста бизнеса и создание долгосрочной ценности для заинтересованных сторон за счёт учёта как экономических, так и экологических и социальных аспектов развития компании
<b>ESG</b>	Факторы экологического, социального воздействия бизнеса и корпоративного управления, которые оцениваются при принятии инвестиционных решений вместе с финансовыми факторами
<b>ESG-стандарты раскрытия информации</b>	Стандарты и принципы составления отчётов, благодаря которым можно выяснить, оценить и огласить эффективность ESG в организации
<b>HR, GR, IR, PR</b>	Отдел кадров, отдел связей с органами государственной власти, отдел связей с инвесторами, отдел связей с общественностью
<b>LTIFR</b>	Коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности — количество травм с временной потерей трудоспособности на 1 млн часов рабочего времени, за исключением инцидентов среди подрядчиков