

Риск	Описание	Действия по управлению рисками
Риски, связанные с защитой прав человека	Риски, связанные с нарушением прав человека	<ul style="list-style-type: none"> Информирование работников о принципах, изложенных в Кодексе поведения Группы Соблюдение всех применимых нормативных правовых актов Ежегодное раскрытие Заявления о современном рабстве Включение стандартного пункта в контракты, в соответствии с которым поставщики Группы обязаны соблюдать требования Кодекса делового поведения EVRAZa. Этот пункт позволяет в одностороннем порядке расторгнуть договор, если поставщик использует формы современного рабства Работа горячих линий
Качество	Риски, связанные с качеством продукции	<ul style="list-style-type: none"> Регулярный мониторинг уровней удовлетворенности заказчиков Встречи с участием заказчиков и руководства EVRAZa и получение обратной связи Посещение производственных объектов Программы совершенствования производства и повышения качества

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

В рамках устойчивого развития EVRAZ уделяет особое внимание построению честных и взаимовыгодных отношений со своими заинтересованными сторонами. Во всех бизнес-процессах мы стремимся учитывать интересы и опасения заинтересованных сторон, соблюдать российское законодательство, договорные обязательства и отраслевые требования, защищать и уважать права человека.

Наши основные заинтересованные стороны – это физические и юридические лица, действия, интересы или безопасность которых может оказаться под влиянием деятельности Группы или иметь потенциальное влияние на деятельность Группы.

Различные подразделения Группы участвуют в процессе вовлечения заинтересованных сторон в рамках своих функций.

Каналы и механизмы коммуникации

Для того чтобы наш подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами охватывал все группы заинтересованных сторон и способствовал двустороннему обмену информацией и обратной связи, мы используем различные каналы коммуникации. Несмотря на их разнообразие, мы продвигаем политику единого информационного пространства и стремимся донести свою концепцию развития и свои ценности до широкого круга заинтересованных сторон.

ОСНОВНЫЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ И ИХ ВАЖНОСТЬ ДЛЯ EVRAZa

<p>Акционеры и инвесторы Акционеры и инвесторы финансируют и определяют общее направление развития Группы</p>	<p>Работники Достижение целей EVRAZa возможно только при наличии высококвалифицированной и мотивированной команды</p>	<p>Заказчики Удовлетворенность и лояльность заказчиков являются определяющими факторами нашей деятельности в долгосрочной перспективе</p>
<p>Отраслевые организации Для реализации запланированных инициатив отраслевого развития нам необходимо заручиться поддержкой отраслевого сообщества</p>		<p>Поставщики и подрядчики Качество и своевременность поставки продукции и оказания услуг непосредственно влияют на эффективность нашей деятельности</p>
<p>СМИ Активное взаимодействие со СМИ способствует повышению качества и прозрачности информации о Группе</p>	<p>Местные сообщества Здоровье и благополучие местного населения имеют решающее значение для обеспечения устойчивого роста EVRAZa</p>	<p>Органы государственной власти Поддержание активного диалога с органами государственной власти способствует операционной стабильности</p>

ВИДЫ КАНАЛОВ КОММУНИКАЦИИ

 <p>Внутренние каналы</p>	<ul style="list-style-type: none"> Корпоративное телевидение Корпоративная газета Внутренний портал для работников Горячая линия ЕВРАЗа Мобильное приложение для работников Ежегодные опросы о степени вовлеченности работников Личное общение с работниками Общие собрания и мероприятия в масштабах Группы в целом
 <p>Внешние каналы</p>	<ul style="list-style-type: none"> СМИ Социальные сети Официальный сайт Горячая линия ЕВРАЗа Годовые отчеты Личное общение с внешними заинтересованными сторонами

В течение отчетного года ЕВРАЗ продолжил работу над совершенствованием существующих каналов коммуникации как с внешними, так и с внутренними заинтересованными сторонами.

Для обеспечения открытого информационного взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами ЕВРАЗ запустил горячую линию (8-800-555-88-88), и указал адрес электронной почты (vopros@EVRAZ.com) на официальном сайте Группы (<http://rus.EVRAZ.com/contacts/hotline>). Используя данные каналы, любая заинтересованная сторона может отправить сообщение или позвонить, чтобы обсудить любую волнующий ее вопрос.

□ Информация по вопросам, о которых было сообщено в 2018 году, представлена в разделе «Этика и деловое поведение» на стр. 16–17.

Получение обратной связи

В целях постоянного совершенствования процесса взаимодействия Группы с заинтересованными сторонами мы также стремимся получать обратную связь от внутренних и внешних заинтересованных сторон. Мы уделяем особое внимание следующим трем областям:

- ежегодный опрос внешних заинтересованных сторон по теме репутации (репутационный аудит);
- опросы о степени удовлетворенности клиентов;
- опрос о степени вовлеченности работников «Мы вместе».

Пример из практики



КЛИЕНТО-ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ

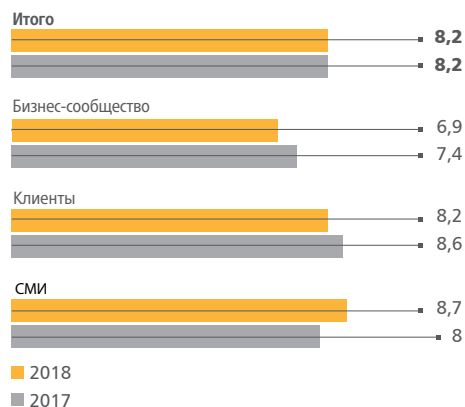
В течение отчетного периода ЕВРАЗ активно разрабатывал проект клиентоориентированности, который направлен на выявление и продвижение новых идей по повышению качества обслуживания. В 2018 году в рамках данного проекта мы начали проводить ежеквартальные встречи с участием клиентов и высшего руководства ЕВРАЗа с целью повышения уровня доверия к Группе и предоставления клиентам возможности прямого диалога с топ-менеджментом Компании.

Репутационный аудит

Для формирования точного представления об имидже ЕВРАЗа и планирования действий и мероприятий в области вовлеченности заинтересованных сторон по заказу ЕВРАЗа проводится ежегодная оценка (репутационный аудит, проводимый сторонней организацией), которая предполагает получение обратной связи от наших основных внешних заинтересованных сторон. Органам государственной власти (как федеральным, так и региональным), репортерам, клиентам, контрагентам и отраслевым ассоциациям предлагается предоставить обратную связь по ряду аспектов, которые мы считаем важными для нашего имиджа.

По каждому критерию определен индивидуальный уровень важности. Мы активно отслеживаем результаты оценки, чтобы постоянно улучшать показатели деятельности и соответствовать потребностям и ожиданиям наших заинтересованных сторон. Кроме того, получение положительных результатов

РЕЗУЛЬТАТЫ РЕПУТАЦИОННОГО АУДИТА В РАЗБИВКЕ ПО ТИПАМ РЕСПОНДЕНТОВ



КРИТЕРИИ ВНЕШНЕЙ ОЦЕНКИ

Успешное развитие бизнеса	Финансовая эффективность	Эффективность управления
Качество продукции и услуг	Информационная прозрачность	Кадровые возможности
Этичное поведение	Привлекательность работодателя	Социальная ответственность

оценки является одним из КПЭ работников департамента по связям с общественностью. На основании результатов репутационного аудита планируются мероприятия и проекты, которые должны быть одобрены вице-президентом и президентом ЕВРАЗ на заседании Правления.

Результаты оценки в 2018 году показали, что ЕВРАЗ соответствует уровню 2017 года – 8,2 балла.

Исследование удовлетворенности клиентов

В целях поддержания высокого уровня обслуживания клиентов ЕВРАЗ ежегодно проводит опрос о степени удовлетворенности клиентов по Группе в целом.

Одна из крупнейших металлотрейдинговых компаний Группы, АО «ЕВРАЗ Металл Инпром», в 2018 году также провела пятый опрос о степени удовлетворенности клиентов.

Более 800 клиентов по всей России, на долю которых в совокупности приходится 22% продаж АО «ЕВРАЗ Металл Инпром», приняли участие в опросе, проведенном независимым агентством в формате личных телефонных интервью. Общий результат свидетельствует об удовлетворенности на уровне 91%, что на 7% выше по сравнению с 2016 годом. В 2017 году АО «ЕВРАЗ Металл Инпром» не проводил опрос, чтобы сосредоточиться на реализации и развитии программы повышения степени удовлетворенности клиентов.

Опрос о степени вовлеченности работников «Мы вместе»

Группа также уделяет особое внимание условиям работы, поэтому ежегодно проводит опрос о степени вовлеченности работников «Мы вместе». Опрос проводится независимым агентством на анонимной основе, чтобы получить наиболее объективные и достоверные результаты. Одной из основных целей опроса является выявление областей

для планирования инициатив и мероприятий на следующий год. В 2018 году свыше 43 тыс. (более 60%) работников приняли участие в опросе. В целом результаты опроса свидетельствуют о повышении степени вовлеченности и о том, что мы движемся в правильном направлении.

□ Подробнее см. раздел «Персонал» на стр. 31–32.

В рамках текущего процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами мы используем различные инструменты для соответствия их ожиданиям.

Пример из практики



ОПРОС О СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ ЗА 2018 ГОД

По результатам опроса за 2018 год ЕВРАЗ получил высокую оценку по показателю удовлетворенности клиентов: 9,01 пункта из 10 по сравнению с 8,98 пункта в 2017 году. ЕВРАЗ продолжит активную работу над повышением степени удовлетворенности клиентов. Улучшение веб-страниц клиентов на сайте ЕВРАЗ и дальнейшее расширение ассортимента продукции являются основными приоритетами в данной области на 2019 год.

МЕХАНИЗМЫ ВОВЛЕЧЕНИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ЕВРАЗОМ

Группы заинтересованных сторон	Ожидания заинтересованных сторон	Инструменты вовлечения	Источники информации об основных проектах/ инициативах
Акционеры и инвесторы	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Стабильный рост экономических показателей ▪ Повышение стоимости ЕВРАЗа ▪ Сохранение хорошей репутации Группы 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Раскрытие соответствующей финансовой и нефинансовой информации ▪ Участие в российских/международных инвестиционных конференциях ▪ Регулярное проведение Дня инвестора ▪ Организация выездов на предприятия ▪ Взаимодействие на постоянной основе и по особым случаям 	<p>📄 Раздел «Корпоративное управление» Годового отчета на стр. 108</p>
Работники	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Равное обращение и благоприятные условия работы ▪ Безопасные условия труда ▪ Достойный компенсационный пакет ▪ Возможности профессионального развития и карьерного роста 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Повышение корпоративной культуры безопасности ▪ Образовательные программы развития профессиональных навыков наших работников на регулярной основе ▪ Регулярное взаимодействие с профсоюзами ▪ Внутренний портал для работников ▪ Ежегодный мониторинг степени вовлеченности работников ▪ Корпоративные издания ▪ Горячая линия 	<p>📄 Разделы «Персонал» на стр. 26–35, «Охрана труда и промышленная безопасность» на стр. 40–45</p>
Заказчики	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Справедливое и разумное ценообразование ▪ Высококачественные продукты Группы ▪ Бесперебойные поставки 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Регулярный мониторинг уровней удовлетворенности заказчиков ▪ Встречи с участием заказчиков и руководства ЕВРАЗа и получение обратной связи ▪ Электронная платформа для клиентов ▪ Посещение производственных объектов 	<p>📄 Сайт ЕВРАЗа: http://www.evraz.com/clients/ (только на русском языке)</p>
Поставщики и подрядчики	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Выполнение договорных обязательств ▪ Прозрачный процесс отбора ▪ Сохранение этического подхода к ведению бизнеса 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Переговоры с потенциальными поставщиками ▪ Электронная платформа для поставщиков ▪ Образовательные программы для подрядчиков, направленные на обеспечение высокого уровня безопасности на рабочем месте 	<p>📄 Раздел «Цепочка поставок» на стр. 64–68</p>
Правительственные и регулирующие органы	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Соблюдение нормативных требований и своевременная уплата налогов ▪ Социально-экономическое развитие регионов ▪ Снижение негативного воздействия на окружающую среду 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Раскрытие информации о социальных, экономических и экологических показателях деятельности Группы ▪ Соглашения о социально-экономическом развитии регионов присутствия ▪ Регулярные встречи с представителями органов государственной власти и надзорных органов на федеральном, региональном и местном уровнях 	<p>📄 Раздел «Взаимодействие с местными сообществами» на стр. 54–63</p>
Местные сообщества	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Рабочие места для местного населения ▪ Содействие в решении социальных, экологических и экономических вопросов ▪ Минимизация негативного воздействия на окружающую среду 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Реализация социальных, инфраструктурных и экологических проектов на основании потребностей местного населения ▪ Организация социальных мероприятий для населения регионов ▪ Ведение прямого диалога с местными сообществами 	<p>📄 Разделы «Цепочка поставок» на стр. 64–68, «Местные сообщества» на стр. 54–63</p>
Отраслевые организации	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Сотрудничество и поддержка в рамках совместных инициатив ▪ Активное участие в конференциях/форумах 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Организация и участие в конференциях и других отраслевых мероприятиях ▪ Инициирование и поддержка различных социальных, экономических, образовательных и экологических проектов 	<p>📄 Раздел «Членство в ассоциациях и организациях» на стр. 24</p>
СМИ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Поддержание открытого диалога и активного взаимодействия ▪ Своевременные и достаточные ответы на запросы СМИ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Проведение регулярных пресс-конференций ▪ Поддержка и инициирование проектов информационного взаимодействия ▪ Поддержка местных телевизионных каналов / газет ▪ Организация выездов на предприятия 	<p>📄 Сайт ЕВРАЗа: http://www.evraz.com/media/</p>