Взаимодействие
с заинтересованными сторонами

«Магнит» ведет постоянный открытый диалог со всеми заинтересованными сторонами. Взаимодействие Компании с заинтересованными сторонами строится на принципах уважения, прозрачности, регулярности и исполнения обязательств. Мы выделяем ряд ключевых групп заинтересованных сторон, чьи интересы наиболее тесно связаны с деятельностью «Магнита».

Ключевые группы заинтересованных сторон

Заинтересованная сторона	Факторы значимости	Способы взаимодействия	Ключевые вопросы	Способы решения
Покупатели	В ходе работы над совершенствованием ценностного предложения мы отдаем главный приоритет нашим покупателям. Именно на них мы ориентируемся при принятии решений.	Взаимодействие осуществляется в момент совершения покупок как в магазинах, так и онлайн. У нас много точек контакта с покупателями: — Наши магазины (кассы, информационные экраны, ценники, коммуникация в магазине, консультации бьюти-экспертов в «Магнит Косметик» и фармацевтов и т. д.) — Программа лояльности и мобильное приложение «Магнит: акции и скидки» (количество активных пользователей в месяц) — Приложение для доставки (количество онлайн-заказов) — Цифровые каналы (социальные сети и т. д.) — Горячая линия В этих точках контакта мы собираем данные и отзывы, которые служат основой при персонализации и совершенствовании нашего предложения. Мы ведем непрерывную работу по совершенствованию ассортимента на основе отзывов покупателей и различных исследований (отчеты GfK, фокус-группы по различным темам, «тайный покупатель»). Исходя из полученных результатов мы проводим внутренние обсуждения и разрабатываем планы дальнейшей работы.	— Качество товаров и услуг — Выбор (ассортимент) — Инфляция (цены) — Здоровье и безопасность (в том числе меры по борьбе с COVID-19)	Мы уделяем внимание всем элементам ценностного предложения для покупателей как онлайн, так и в наших магазинах, и располагаем различными аналитическими инструментами, которые помогают категорийным менеджерам адаптировать предложение под покупателя. В Компании действует специальный отдел контроля качества, который осуществляет постоянный мониторинг соблюдения стандартов качества и совершенствует работу в этой сфере. Мы внимательно следим за тенденциями рынка и работаем по четырем направлениям категорийного менеджмента с целью обеспечения доступности ассортимента и его оптимизации, в том числе за счет рационализации, гармонизации и кластеризации, добавления лучших товаров местного производства и разработки персонализированного предложения в рамках программы лояльности. Мы предлагаем клиентам наилучшее соотношение цены и качества, в основе которого лежит доступность товаров, мониторинг цен, промоакции, персонализация и развитие концепции дискаунтера. В условиях пандемии Компания принимает дополнительные меры по защите покупателей и сотрудников. «Магнит» реализует все программы и процедуры по уборке и обеспечению индивидуальной гигиены, разработанные для борьбы с распространением COVID-19.
Поставщики	Наши поставщики играют ведущую роль в обеспечении разнообразия, качества и ценности товаров для наших покупателей. Мы стремимся к долгосрочным и взаимовыгодным отношениям, основанным на доверии и взаимном уважении, чтобы иметь возможность их развивать.	Мы ежедневно ведем работу с партнерами, а также выявляем и развиваем особые форматы взаимодействия: региональные конференции по закупкам, ежегодная конференция партнеров, стратегические сессии, совместные программы бизнес-планирования и создания стоимости. Мы инвестируем в развитие таких платформ коммуникации с партнерами, как портал по взаимодействию с поставщиками, онлайн-портал управления взаимодействием с поставщиками (SRM), логистические программы.	Наших партнеров в первую очередь интересует устойчивое развитие совместного бизнеса: от объемов продаж до оценки качества их продукции потребителями и снижения воздействия на окружающую среду.	В центре взаимодействия находится наша команда категорийного менеджмента, которая привлекает остальные профильные службы для решения вопросов, стоящих перед нами и нашими партнерами. Мы вовлекаем поставщиков во внутренние бизнес-процессы «Магнита» для повышения качества взаимодействия и эффективности продаж, а также обмениваемся данными по логистике через портал «Магнит Сервис». В 2021 г. мы внедрили цифровые контракты с поставщиками, что значительно сократило сроки проверки документов. Мы требуем от поставщиков соблюдения нашего Кодекса деловой этики, устанавливающего стандарты совместной работы. Поставщики продуктов питания обязаны придерживаться Кодекса добросовестных практик, определяющего принципы взаимного уважения и добросовестного поведения для всех участников рынка.
Сотрудники	Сотрудники Компании – наш главный актив, обеспечивающий работу всех бизнес-процессов.	Мы стремимся к тому, чтобы соискатели выбирали именно нас, стараемся привлекать и удерживать талантливых сотрудников. Каждый год мы работаем над повышением индекса лояльности сотрудников (eNPS) и ежеквартально оцениваем «здоровье бренда» «Магнита» с помощью мониторинга социальных сетей. Мы напрямую взаимодействуем с сотрудниками через предназначенные для них социальные платформы, внутренние рассылки по электронной почте и наш специальный сайт работодателя. В режиме онлайн сотрудникам предоставляется рабочая информация и данные более широкого характера по нерабочим и социальным вопросам.	— Справедливая оплата труда — Достойные условия труда — Вознаграждение и льготы — Обучение, тренировка навыков и профессиональное развитие — Политика равных возможностей и инклюзивная среда — Охрана труда — Психическое здоровье	Мы активно взаимодействуем с сотрудниками, чтобы лучше их понимать. Для этого используются различные исследования и аналитические данные. В 2021 г. мы изменили ценностное предложение для сотрудников, с тем чтобы обеспечить привлечение и удержание персонала. Мы сделали упор на распространение культуры сплоченного рабочего коллектива и развитие мощной экосистемы, ориентированной на удовлетворение потребностей сотрудников как на работе, так и за ее пределами. «Магнит» предлагает сотрудникам широкую систему льгот, в том числе добровольное медицинское страхование, страхование от несчастных случаев, а также частичную компенсацию питания. Мы стремимся ежегодно увеличивать число участников опросов, учитываем замечания и предложения, а для выработки совместных решений проводим семинары. Мы мотивируем сотрудников, предлагая им широкий спектр возможностей для профессионального развития: организуем конкурсы, поощряем достижения, награждаем отдельных сотрудников и целые подразделения, проводим обучение. Компания организует регулярное и непрерывное обучение персонала, способствует развитию сотрудников.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами (продолжение)

Ключевые группы заинтересованных сторон

Заинтересованная сторона	Факторы значимости	Способы взаимодействия	Ключевые вопросы	Способы решения
Местные сообщества	«Магнит» играет важную роль в жизни общества, как напрямую, так и опосредованно через цепочку поставок, являясь одним из крупнейших частных работодателей в стране и занимаясь реализацией продуктов питания. Наше положение позволяет решать серьезные социальные задачи, среди которых борьба с нехваткой продовольствия, поддержание здоровья и благополучия нации, продвижение здорового образа жизни, ответственного потребления и образования.	Мы ответственно подходим к взаимодействию с местными жителями в регионах присутствия, реализуя многие из наших общественных инициатив на местном уровне через наши магазины. Мы используем различные средства и форматы взаимодействия с местными сообществами, такие как работа на местах, СМИ, социальные сети, видео и наш сайт. Мы проводим образовательные программы, ориентированные на детей школьного возраста, осуществляем прямые инвестиции в социальные проекты (например, строительство детских площадок) и занимаемся волонтерской деятельностью.	— Возможности трудоустройства по месту жительства — Благотворительные акции на местах и инвестиции в национальные социальные проекты — Вклад в экономику — Охрана окружающей среды — Продовольственная безопасность	Мы удовлетворяем потребности населения как в соответствии с утвержденными планами, взаимодействуя с местными сообществами, так и в срочном порядке в случае необходимости. Менеджеры на местах и региональные менеджеры координируют реализацию местных социальных инициатив, в то время как проекты федерального уровня находятся в ведении наших маркетинговых подразделений в головном офисе. «Магнит» поддерживает целый ряд местных и национальных благотворительных кампаний, таких как «Вместе за здоровое будущее» (образовательные программы, исследования, обеспечение доступности полезной для здоровья продукции, а также инициативы, реализуемые в рамках партнерских отношений). Помимо прочего, местные благотворительные кампании «Магнита» направлены на поддержку программ донорства крови, детских домов, организацию благотворительных сборов одежды и продуктов питания, экологических субботников и акций по посадке деревьев, а также популяризацию волонтерства. В 2021 г. Компания в основном проводила работу по удовлетворению базовых потребностей незащищенных слоев населения в продовольствии и одежде, а также оказывала помощь в решении экологических и инфраструктурных проблем, реагировала на внештатные ситуации.
Инвесторы и акционеры *Более подробная информация приводится на с. 130.*	Компания заинтересована в привлечении новых и удержании существующих инвесторов и находится в постоянном диалоге с инвестиционным сообществом, уделяя внимание всем категориям инвесторов в равной степени.	«Магнит» использует различные форматы взаимодействия, от распространения пресс-релизов с операционными и финансовыми результатами до организации конференц-звонков, личных и онлайн-встреч, роуд-шоу, посещения объектов Компании, участия в инвестиционных конференциях и других мероприятиях.	— Реализация стратегии и достижение целевых показателей — Изменения в стратегии — Дивиденды / прирост капитала — Влияние пандемии COVID-19 — Макроэкономическое положение, инфляция, промоактивность — Статус трансформации бизнеса — Планы по расширению торговой сети и возможности в сфере приобретения активов — Устойчивость и рентабельность бизнеса — Повышение эффективности управления оборотным капиталом — КПЭ менеджмента и программы мотивации — Изменения в составе менеджмента — Изменения в структуре акционерного капитала	18 февраля «Магнит» провел День аналитика и инвестора и представил стратегию на период до 2025 г. Мероприятие собрало около 300 институциональных и частных инвесторов, а также представителей СМИ. Кроме того, в 2021 г. мы: — создали корпоративный ролик для инвесторов — провели семь конференций с частными инвесторами — расширили контент и улучшили структуру пресс-релизов, презентаций и документов справочного характера, а также — внедрили практику поддержания актуального консенсус-прогноза основных финансовых показателей на базе прогнозов аналитиков.
Органы государственной власти	Государственные органы устанавливают множество правил ведения бизнеса, в соответствии с которыми мы строим и развиваем свою деятельность.	Мы стремимся стать для российских властей ведущим экспертом в области торговли, для чего Компания: — ведет обмен опытом на публичных мероприятиях, организуемых органами власти (например, в ходе Петербургского международного экономического форума, Недели российского ритейла или Российской агропромышленной выставки «Золотая осень»), — является членом совместных рабочих групп («регуляторная гильотина»), общественных и экспертных советов при Министерстве промышленности и торговли, Федеральной службе по регулированию алкогольного рынка, Роспотребнадзоре и др., — готовит экспертные заключения по государственным инициативам в сфере торговли и продовольственной безопасности с использованием инструментов оценки регулирующего воздействия (ОРВ) и ретроспективной оценки (ex-post), — возглавляет комитеты, комиссии и рабочие группы в бизнес-ассоциациях, таких как Комиссия РСПП по торговле и потребительским рынкам, Комитет по качеству АКОРТ , рабочие группы АКОРТ по регулированию подакцизной продукции.	— Продовольственная безопасность в стране — Регулирование, обеспечивающее доступ к качественным товарам и продуктам питания для всех жителей страны независимо от уровня дохода — Политика импортозамещения — Доступ на полки магазинов для российских производителей — Борьба с распространением и профилактика COVID-19	В 2021 г. основные вопросы были связаны с нормативно-правовыми ограничениями в условиях пандемии, включая обязательную вакцинацию сотрудников, ужесточение мер профилактики COVID-19 в торговых точках, введение QR-кодов и запретов на использование торговых объектов в некоторых регионах, а также с ростом цен на продукты питания. Государство сдерживало рост цен на социально значимые продукты, снижая розничную маржу и замораживая цены, а также сокращая количество посредников в цепочке поставок. Отрасль была вынуждена искать компромиссные решения, которые позволили бы государству выполнять свою социальную роль и не стали бы препятствием для развития бизнеса.