

# ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ LAMODA ЗА 2023 ГОД

Как мы делаем мир лучше  
с помощью гардероба

# lamoda

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Наши лидеры об отчете и устойчивом развитии</b>	<b>3</b>	<b>Справедливый ритейл, вовлечение сообщества и осознанное потребление</b>	<b>51</b>	<b>Корпоративное управление</b>	<b>80</b>
<b>Lamoda в 2023 году</b>	<b>5</b>	Благотворительные и социальные проекты	52	Корпоративное управление в Lamoda	81
О Lamoda	6	Партнеры	55	Как мы защищаем права человека	85
Основные цифры	8	Покупатели Lamoda Planet	61	Членство в ассоциациях и деловых объединениях	88
Важные для нас события	11	Коммуникации и медиа	62	Внутренний контроль, аудит и управление рисками	90
Бизнес-результаты и финансовые показатели	13	<b>Влияние на климат</b>	<b>64</b>	<b>Охрана труда</b>	<b>93</b>
Шаги на пути к устойчивому развитию	16	Углеродный след	65	Система управления охраной труда	94
Приоритеты в устойчивом развитии	17	Устойчивые продукты	66	Обучение сотрудников	95
<b>Корпоративная культура и развитие сотрудников</b>	<b>18</b>	Низкоуглеродная доставка и возобновляемая энергия	68	<b>Информационная безопасность и защита персональных данных</b>	<b>96</b>
Команда Lamoda в цифрах и историях	19	<b>Забота об окружающей среде и вклад в экономику замкнутого цикла</b>	<b>70</b>	<b>Об отчете</b>	<b>98</b>
Вовлечение сотрудников	23	Отходы и упаковка	71	Принципы подготовки отчета	99
Обучение сотрудников	44	Инициативы в развитие экономики замкнутого цикла	75	Существенные темы	100
Премии и награды	49	Соблюдение экологического законодательства	79	<b>Таблицы с дополнительной статистикой</b>	<b>101</b>

# НАШИ ЛИДЕРЫ ОБ ОТЧЕТЕ И УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

## МАКСИМ ГРИШАКОВ

Генеральный директор

Lamoda начала свои шаги в устойчивом развитии в 2012 году с совместной благотворительной акции с фондом. В 2022 году была написана стратегия устойчивого развития компании. Следующим логичным этапом, подтверждающим открытость и прозрачность компании, нацеленность на постоянное совершенствование и использование новых практик и инструментов для проведения самодиагностики и фиксации своей устойчивой позиции стал для компании первый отчет об устойчивом развитии.

Концепция устойчивого развития интегрирована в основные бизнес-процессы компании, поэтому отчет будет интересен как нашим сотрудникам, нынешним или потенциальным, так и покупателям, партнерам.

Я искренне благодарю нашу команду, которая вложила силы и энергию в реализацию наших инициатив, наших клиентов, которые поддерживают нас выбором, и партнеров, которые вместе с нами разделяют стремление к созданию ответственного бизнеса. Вместе мы строим лучшее будущее.



## **ТАТЬЯНА ЗАЯЧКОВСКАЯ**

Управляющий директор по корпоративному управлению

Первый независимый нефинансовый отчет Lamoda – это не просто подборка фактов и проектов; это путь, который был насыщенным и содержательным. Благодаря упорному труду, креативному подходу, смелости быть первыми и готовности постоянно учиться и адаптироваться, мы добиваемся значительных успехов в нашем бизнесе, помогая нашим пользователям делать мир лучше с помощью своего гардероба и вместе с Lamoda.

Путь к устойчивому развитию невозможно проходить в одиночку: это всегда командная работа. Я бы хотела искренне поблагодарить всех наших партнеров, которые вместе с нами вносят свой вклад в более экологичное, этичное, справедливое, здоровое, безопасное гармоничное и стильное будущее. И отдельная благодарность всем сотрудникам Lamoda: ваши профессионализм, неравнодушие и классный настрой меняют мир!





# LAMODA В 2023 ГОДУ

- О Lamoda 6
- Основные цифры 8
- Важные для нас события 11
- Бизнес-результаты и финансовые показатели 13
- Шаги на пути к устойчивому развитию 16
- Приоритеты в устойчивом развитии 17

# О LAMODA

GRI 2-1 GRI 2-2 GRI 2-6 GRI 2-22 GRI 2-23

Компания **LAMODA** (ООО «Купишуз», далее — компания, Lamoda) — ведущий ритейлер в сфере моды, красоты и лайфстайл. Компания была основана в 2011 году как интернет-магазин. Сейчас это крупнейшая в России, Казахстане и Беларуси онлайн-платформа для продажи товаров, связанных с модой и образом жизни, а также сеть розничных магазинов Lamoda Sport, специализирующихся на спортивных категориях.

В Lamoda работают > **11000** человек.  
В состав компании входят:

офисы в Москве,  
Минске и Алматы

коворкинги  
в Санкт-Петербурге  
и Ереване

IT-хаб  
Lamoda Tech\*

сеть магазинов  
Lamoda Sport  
(с декабря  
2023 года)

собственная служба  
доставки LMEexpress

контактный  
центр в Волгограде

фотостудия  
в Москве  
площадью  
2500 м<sup>2</sup>

складские комплексы  
в Быково, Софьино  
и Чехове

ТОО «Мода  
с доставкой»  
(Беларусь)

пункты выдачи  
заказов (ПВЗ)

ТОО «Мода  
с доставкой»  
(Казахстан)

Компания поддерживает инициативы в области устойчивого развития с **2012** года.

**LAMODA** — первый ритейлер в сфере моды в России и СНГ, который:

- создал специальный раздел, посвященный устойчивой моде — [Lamoda Planet](#);
- прошел комплексный CO2-аудит;
- привлек на маркетплейс благотворительные фонды и разместил их мерч в специальном разделе «Помощь фондам»;
- установил контейнеры по сбору одежды в пунктах выдачи заказов.
- запустил специальную секцию товаров для людей с особенностями здоровья и тела.

Lamoda объединила **4500+** брендов в категориях «Одежда и обувь», «Спортивные товары», «Красота», «Товары для дома», «Аксессуары», Premium и Resale.



Взаимодействие с партнерами происходит по пяти моделям:

- **Закупка**  
Lamoda приобретает товары у партнеров.
- **FBO (продажи со склада Lamoda)**  
Мы храним товары в наших складских комплексах и доставляем покупателям.
- **DBS (продажи со склада партнера)**  
Партнеры самостоятельно доставляют товары покупателям и хранят их на своем складе.
- **FBS (продажи со склада партнера и доставка Lamoda)**  
Партнер хранит товары на своем складе, а мы доставляем покупателям.
- **B2B (продажи на сайте партнера и услуги Lamoda)** — для тех, кто хочет пользоваться нашим складским комплексом, доставкой и другими возможностями.



# ОСНОВНЫЕ ЦИФРЫ ЗА 2023

## +800

новых брендов, почти половина среди них — локальные марки

## 113,7 тонн

предметов гардероба передали на благотворительность и в переработку.

## 54%

женщин занимают позиции в руководящем составе компании (СЕО, управляющие директора и их прямые подчиненные)

## +60,5%

рост выручки за счет дополнительных инструментов маркетингового продвижения

## 42%

женщин входят в состав топ-менеджмента компании

## 6,2 млн

рублей перечислили на благотворительность. Из них 1,5 млн рублей отправили на помощь детям и взрослым, столкнувшимся с насилием (проект «Страшноважно»), а 1,9 млн рублей — женщинам с раком груди (проект «Розовый октябрь»).

## +2,7%

к обороту

за счет внедрения персонального ранжирования каталога, учитывающего интересы и предыдущие активности покупателей



### Внедрили искусственный интеллект:

## +0,4%

к обороту

благодаря функции «С чем носить», которая предлагает клиенту полный образ

## +0,8%

к обороту

за счет улучшения рекомендаций нужного размера одежды и обуви

- Провели тестирование виртуальной примерочной. Новая функция должна избавить покупателей от необходимости заказывать один предмет в нескольких размерах, а также снизить процент возвратов и тем самым увеличить скидку в программе лояльности.





# ОСНОВНЫЕ ЦИФРЫ LAMODA PLANET ЗА 2023

Lamoda Planet — это специальный раздел на Lamoda, где собраны более экологичные, этичные, благотворительные инклюзивные товары.

Запустив Lamoda Planet в **2020** году и разработав систему проверки товаров, Lamoda является уникальной площадкой, которая предлагает широкий ассортимент и имеет актуальные данные о покупках и трендах на устойчивые товары в России и СНГ.

Проект реализован во всех странах присутствия Lamoda: в России, Беларуси и Казахстане.

	NMV	Доля пользователей, покупающих товары Lamoda Planet
<b>2020</b>	2.7%	6%
<b>2021</b>	15%	22.6%
<b>2022</b>	24%	51.7%
<b>2023</b>	25%	53%

## 25%

NMV от Lamoda Planet. Каждый четвертый заработанный рубль в 2023 году приходился на более устойчивые товары. Для сравнения: в 2020 году этот показатель составлял всего 2,7%

## 63%

всех брендов, представленных на Lamoda, разместили товары в разделе Lamoda Planet

## 53%

пользователей Lamoda приобрели товары Lamoda Planet

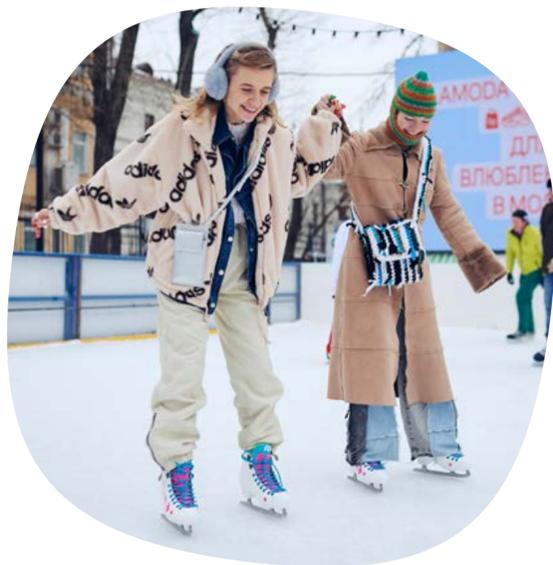
## 33%

составил ассортимент Lamoda Planet в общем объеме товаров, представленных на Lamoda (по количеству SKU)

# ВАЖНЫЕ ДЛЯ НАС СОБЫТИЯ ЗА 2023

## ЯНВАРЬ

- Организовали спецпроект «Модный каток», в рамках которого каждую неделю на сайте Lamoda появлялись новые подборки от стилистов и блогеров. На сайте проекта можно было записаться на тренировку на катке в саду им. Баумана и выгулять модные образы.
- Вместе с «Добро Mail.ru» провели новогодний благотворительный сбор среди сотрудников компании, в котором участвовали 10 фондов, выбранных на основании предпочтений коллеги. Перечислили на благотворительность 75 712 ₽.
- Рассказали о ключевых трендах в устойчивой моде, проанализировав продажи Lamoda Planet. Делиться трендами и результатами продаж таких товаров — важный аспект работы Lamoda.



## ФЕВРАЛЬ

- Сделали персонализированное ранжирование в каталоге, учитывающее индивидуальные предпочтения пользователей.



## МАРТ

- Выпустили коллаборацию с крупным российским брендом одежды Ваоп. Источниками вдохновения стала природа, неоднородные и мятые фактуры, натуральные цвета и материалы, спокойные и легкие силуэты.
- Доверили создание фотоконтента для главной страницы искусственному интеллекту.
- В Беларуси в рамках коллаборации Prior Plus предоставили промокоды пользователям «Приорбанка».
- Запустили проект в поддержку родителей детей с особенностями здоровья — «Суперродители». Благотворительные инициативы были направлены на социальную и психологическую поддержку семьям, воспитывающим особенных детей.



## АПРЕЛЬ

- Провели Lamoda Brand Day — встречу представителей компании с брендами и партнерами. Мы рассказали о наших новостях и новых возможностях рекламного продвижения. В мероприятии приняли участие более 400 человек.
- Lamoda Tech стала партнером ProductCamp. На конференции для IT-специалистов Александра Пургина выступила с докладом «Как AI начал помогать пользователям, которые не знают чего хотят, при выборе вещей на Lamoda».
- На Lamoda эксклюзивно появилась экологичная капсула бренда RE / MARKA, в основе которой переработанные материалы.

## МАЙ

- Запустили собственный бренд постельного белья Lamoda Home в России, Казахстане и Беларуси. По итогам года бренд показал уверенные результаты и закрепился на 12-м месте по популярности среди всех брендов в категории «Дом».
- Запустили фичу «С чем носить». Искусственный интеллект с навыками стилиста предлагает 10 образов с выбранной вещью. Чтобы увидеть их, нужно перейти в карточку товара и нажать на кнопку «С чем носить».
- Вместе с Ekonika выпустили мини-капсульную коллекцию обуви и сумок. Источником вдохновения для нее стали яркие сочные краски наступающего лета. В капсулу вошли универсальные летние модели в трех оттенках — оранжевом, бежевом и черном — и модных формах.
- Поддержали на Lamoda Planet запуск экокапсулы от белорусских брендов Mark Formelle и Historia Naturalis.
- Стали одним из лидеров проекта по разработке рекомендаций для более экологичной упаковки в составе рабочей группы ECR. Результат: «Рекомендации устойчивой упаковки для E-commerce».



## ИЮНЬ

- Получили награду на премии Data Award 2023 с проектом персонального fashion-помощника в номинации «За искусное использование данных для реализации стратегии клиентоцентричности».
- Совместно с брендом plus size DIVNO объединились для создания летней капсульной коллекции.
- Вместе с BLCV представили лимитированную капсулу денима от российского дизайнера Ильи Булычева.



## ИЮЛЬ

- Максим Гришаков стал новым CEO Lamoda.
- Lamoda Planet вошла в сборник «Лучшие практики в сфере экологического просвещения».



## АВГУСТ

- Волонтеры Lamoda приняли участие в благотворительной выдаче одежды в складском комплексе фонда «Второе дыхание» в Костроме. Эта акция — часть августовской совместной программы по сбору школьной формы для семей, оказавшихся в тяжелой жизненной ситуации.
- В офисе Lamoda Home прошел третий День донора. В нем приняли участие 48 сотрудников, которые сдали 21,6 литра крови.

## СЕНТЯБРЬ

- Разработали и выпустили лимитированную коллекцию с брендом Studio 29.
- Пользователи Lamoda перечислили более 1,5 млн рублей на защиту детей от сексуализированного насилия в рамках проекта «Страшноважно» в пользу фонда «Тебе поверят».



## ОКТАБРЬ

- Запустили новую модель работы с продавцами — FBS (Fulfillment by seller).
- Совместно с брендом Lusio запустили спецпроект «Город женщин» в журнале U, посвященный стильным и уверенным в себе бизнесвумен.
- В четвертый раз провели кампанию «Розовый октябрь», приуроченную к месяцу профилактики и борьбы с раком молочной железы.
- Выпустили коллаборацию с журналом STEP: приняли участие в премии в Казахстане и выдали 117 000 промокодов участникам мероприятия. Охват составил более 300 000 пользователей.



## НОЯБРЬ

- Получили платину среди лучших ESG-работодателей в рейтинге Forbes.
- Включили в работу третий складской комплекс в Чехове.
- «Агентство социальной информации» — российское информационное агентство, освещающее социально ответственную деятельность граждан, выпустило ролик о партнерстве благотворительного фонда «Второе дыхание» и Lamoda.
- Интегрировались в три выпуска Chai Show — популярного шоу на YouTube о моде и культуре в Казахстане. Осветили «Черную пятницу», рассказали про новогодние наряды и подарки, раздали промокоды.

## ДЕКАБРЬ

- Открыли первые офлайн-магазины Lamoda Sport.
- Запустили совместный проект с брендом La Roche-Posay «Несу перемены» по переработке упаковки от косметики в 195 пунктах выдачи заказов Lamoda. В планах — расширить акцию до 130 городов по всей России.
- Заняли второе место с проектом «Страшноважно» в VI ежегодной премии «Визионеры. Управление изменениями» как лучший социальный проект от бизнеса.
- Стали победителями премии Retail TECH сразу в двух номинациях: «Лучшее мобильное приложение» и «Лидер технологий планирования».
- Провели третий Lamoda Brand Day, который посетило 500 гостей.
- Провели новогоднюю коллаборацию с Яндекс.Такси в Казахстане: забрендировали внутри и снаружи такси категории комфорт и комфорт плюс; рассказали о новогодних нарядах, которые можно приобрести на сайте; провели интеграцию розыгрыша среди тех, кто увидел в городе брендированное такси с Lamoda и выложил фото в социальные сети с отметкой.
- Интегрировались в новогодний адвент-календарь модного журнала Elle в Казахстане, предоставили промокоды на сумку Diesel.



# БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТЫ И ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

На темпы роста **EBITDA** повлияла активность инвестиций в ключевые направления.

В прошлом году Lamoda много инвестировала в развитие сети пунктов выдачи заказов, запуск офлайн-магазинов Lamoda Sport, продуктовую разработку и маркетинговое продвижение. В 2024 году компания планирует сохранить инвестиции в развитие на высоком уровне.





# «В 2023 ГОДУ LAMODA АКТИВНО РАЗВИВАЛАСЬ И МНОГО ИНВЕСТИРОВАЛА В РОСТ КЛЮЧЕВЫХ НАПРАВЛЕНИЙ»

При этом эффективность вложений остается для нас очень важным параметром, и мы продолжим фокусироваться не только на динамике роста, но и на прибыльности бизнеса, а также на усилении наших конкурентных преимуществ: экспертности в сфере моды и лайфстайла, уникальности пользовательского опыта, контроле оригинальности и качества товаров, представленных на платформе. »»



**МАКСИМ ГРИШАКОВ**  
Генеральный директор  
Lamoda



## Основные стратегические фокусы дальнейшего развития Lamoda на 2024 год:

- эффективность и прибыльность бизнеса;
- развитие ассортимента в сфере fashion, в том числе в новых категориях, связанных с модой и стилем жизни: «Красота», «Дети», «Дом»;
- развитие рекламной платформы и инструментов монетизации;
- развитие розничной сети Lamoda Sport и омниканального подхода к продажам;
- совершенствование пользовательского опыта как для покупателей, так и для продавцов;
- расширение географии присутствия за счет развития собственной сети пунктов выдачи заказов и партнерских каналов.

# ШАГИ НА ПУТИ К УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ



- Перечислили 104 000 рублей в результате совместной благотворительной акции с фондом «Подари жизнь»



- Выпустили совместную коллекцию футболок с фондом «Подари жизнь»

- Запустили программу переработки: сократили объемы отходов на полигон в 10 раз

- Оптимизировали упаковку: на 40% меньше пластика и на 70% меньше закупки пластика

- Lamoda Belarus стала официальным партнером Red Dress



- Получили награду Best Office Awards 2019
- Запустили виртуальную примерочную



- Запустили совместную программу с фондом «Второе Дыхание»
- В поддержку проекта «Доброшрифт» пользователи Lamoda собрали 3 491 708 рублей
- Присоединились к Антикоррупционной хартии российского бизнеса



- Запустили раздел с экологичными, этичными и инклюзивными товарами Lamoda Planet
- Подтвердили соответствие международному стандарту ISO 37001 в области противодействия коррупции

- Запустили первый в РФ маркетплейс для благотворительных фондов

- Переработали 81% отходов
- Запустили пешую доставку



- Запустили проект «Подари вещам вторую жизнь» с интерактивной картой пунктов приема вещей

- перевели часть автопарка на природный газ

- Расширили географию пунктов приема одежды совместно с БФ «Второе дыхание»: добавили Ярославль и Кострому



- Запустили секцию с люксовыми товарами, бывшими в употреблении — Resale на Lamoda Planet

- Выпустили эксклюзивные коллекции специально для Lamoda Planet с брендами I AM STUDIO, Ессо, Снежная Королева



- Увеличили сумму всех проданных эко- и благотворительных товаров в 600 раз с 2020 года. Показатель достиг 3 млрд рублей



- Каждый четвертый покупатель приобретал товары на Lamoda Planet



- Благотворительные фонды заработали 5 млн рублей, продавая свой мерч на Lamoda

- 204 пользователя купили товары для людей с особенностями здоровья и инвалидностью



- Передали на благотворительность и в переработку 113,7 тонн предметов гардероба. В 2023 году собирали за один месяц столько же одежды, сколько за весь 2019 год

- От 15% до 45% вторичного пластика появилось в собственной упаковке Lamoda

- До 100% вторичного картона добавили в обувные коробки и транспортные коробки Lamoda

- Получили платину в рейтинге Forbes среди лучших ESG-работодателей



- 6,2 млн рублей перечислили на благотворительность. Из них 1,5 млн рублей отправили на помощь детям и взрослым, столкнувшимся с насилием (проект «Страшноважно»), а 1,9 млн рублей — женщинам с раком груди (проект «Розовый октябрь»)

- Четверть заработка компании пришлось на более устойчивые товары из Lamoda Planet

2012

2015

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023



# ПРИОРИТЕТЫ В УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

В 2021 году разработали Стратегию Устойчивого развития до 2030 года.

Стратегия компании опирается на:

- Международные соглашения, Глобальные цели ООН — Цели Устойчивого Развития (ЦУР);
- Нормативную базу стран присутствия Lamoda;
- Корпоративную политику и стандарты.

## Цели в области устойчивого развития ООН:



### Устойчивая культура и Корпоративное управление

- Обучение сотрудников
- Вовлечение сотрудников
- Разнообразие
- Награды и сертификация

### Климат

- Углеродный след
- Устойчивые продукты
- Низкоуглеродная доставка
- Возобновляемая энергия

### Справедливый ритейл, Вовлечение сообщества & Осознанное потребление

- Сообщество и благотворительность
- Партнеры
- Покупатели
- Коммуникации и медиа

### Окружающая среда и Циклическая экономика

- Отходы
- Упаковка
- Использование природных ресурсов
- Циклические продукты и услуги
- Соблюдение экологического законодательства





# КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И РАЗВИТИЕ СОТРУДНИКОВ

- Команда Lamoda в цифрах и историях
- Вовлечение сотрудников
- Обучение сотрудников
- Премии и награды

19

23

44

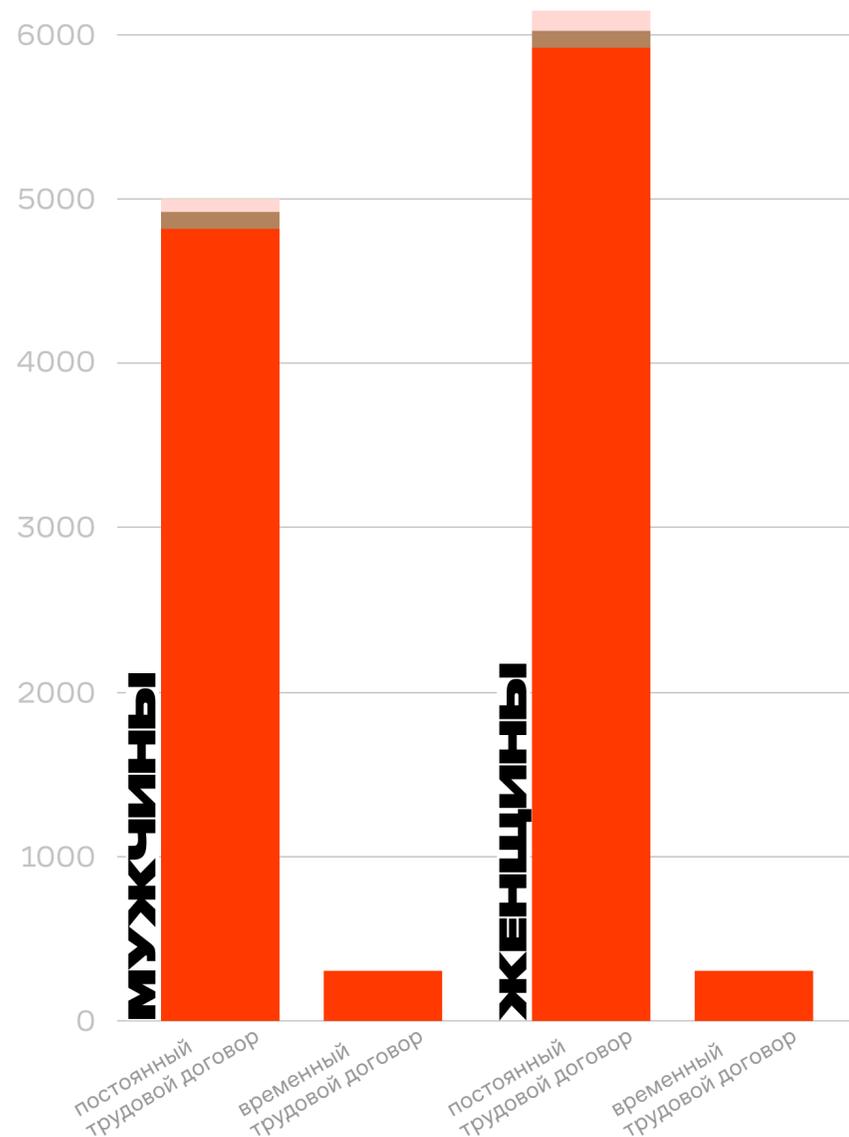
49

# КОМАНДА LAMODA

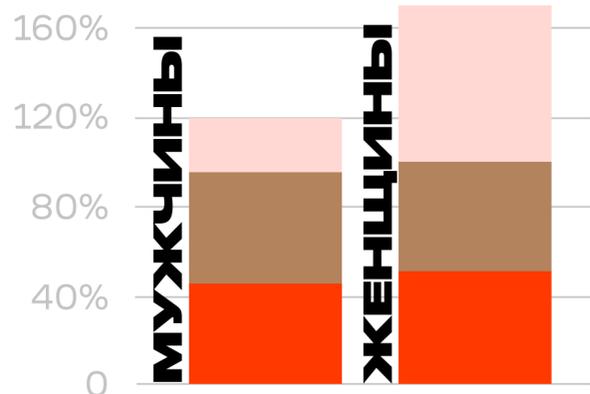
## В ЦИФРАХ И ИСТОРИЯХ

GRI 405-2 GRI 2-7 GRI 405-1

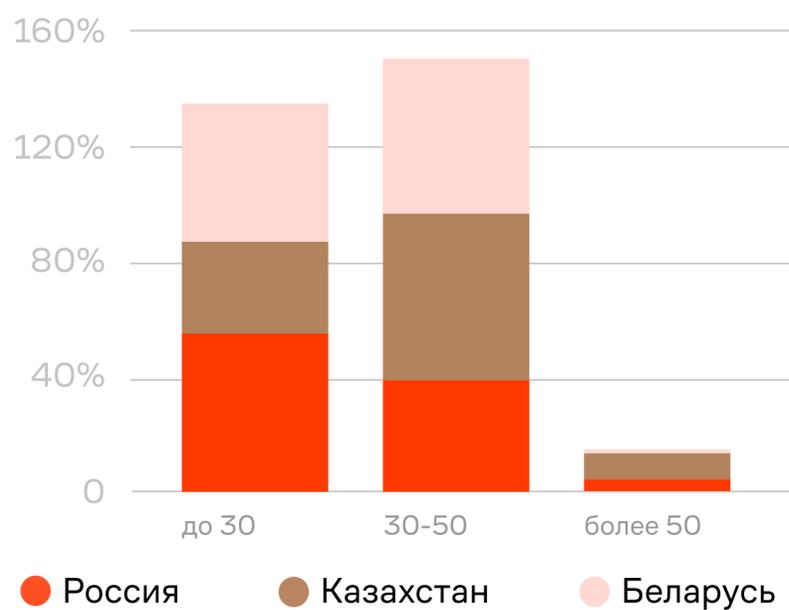
Общая численность сотрудников с разбивкой по типу трудового договора, типу занятости, полу и региону



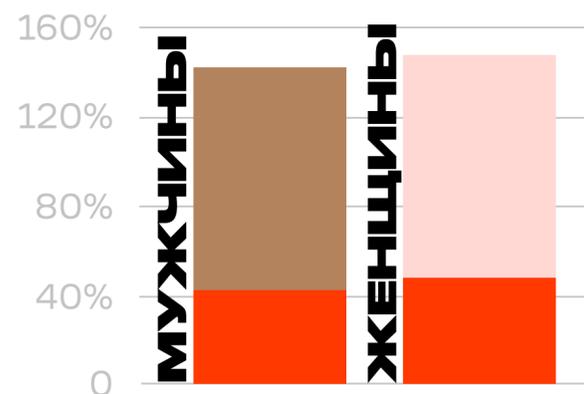
Общая численность всех сотрудников, включая руководителей, с разбивкой по полу



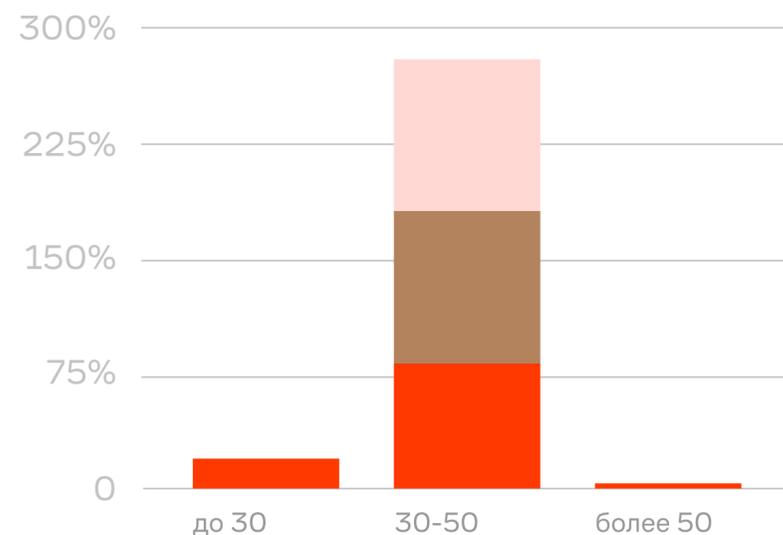
Общая численность всех сотрудников, включая руководителей, с разбивкой по возрасту



Численность руководителей (CEO, управляющие директора и их прямые подчиненные) с разбивкой по полу\*

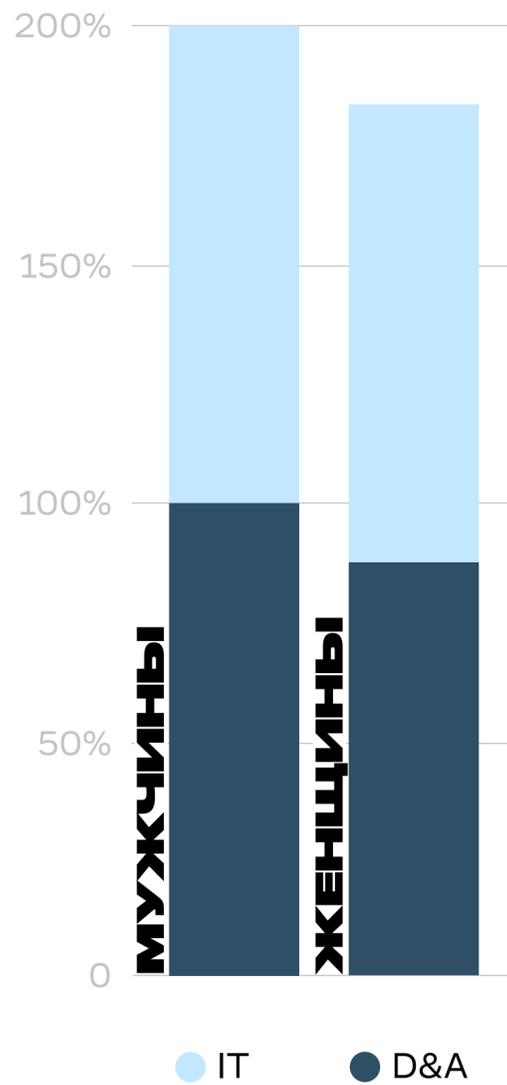


Численность руководителей (CEO, управляющие директора и их прямые подчиненные) с разбивкой по возрасту\*



\*В Казахстане и Беларуси по 1 руководителю

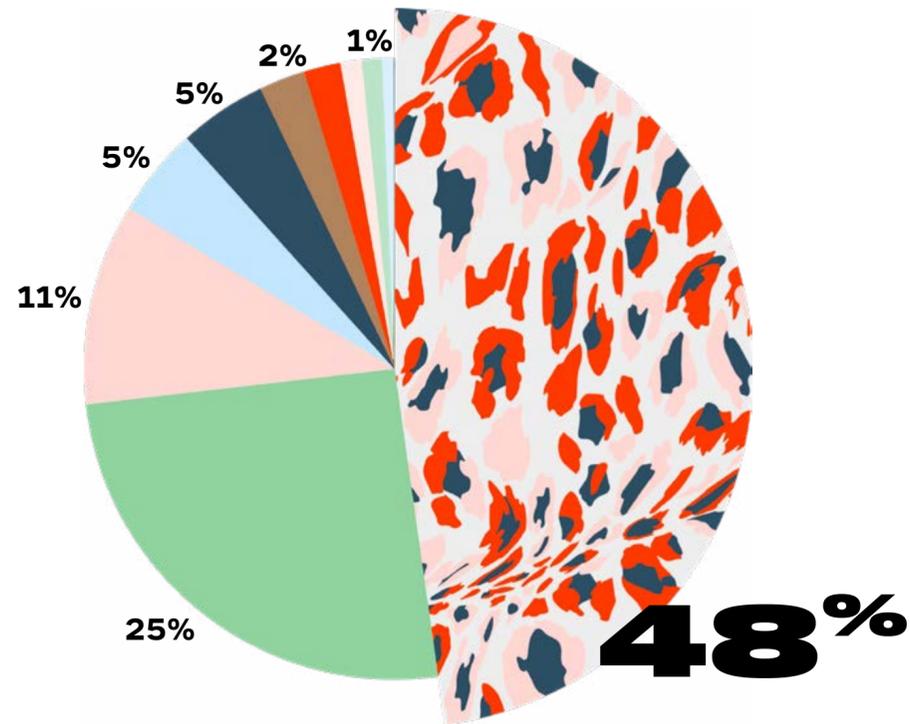
Соотношение базовой и средней заработной платы женщин и мужчин, не включая уровень управляющих директоров



Кроме приведенной выше численности, в компании LaTech в Казахстане на конец 2023 года было трудоустроено 12 сотрудников, 7 мужчин и 5 женщин, а в Армении – 58, 39 мужчин 19 женщин. Подробная информация по данным сотрудникам будет раскрыта в следующем отчете.

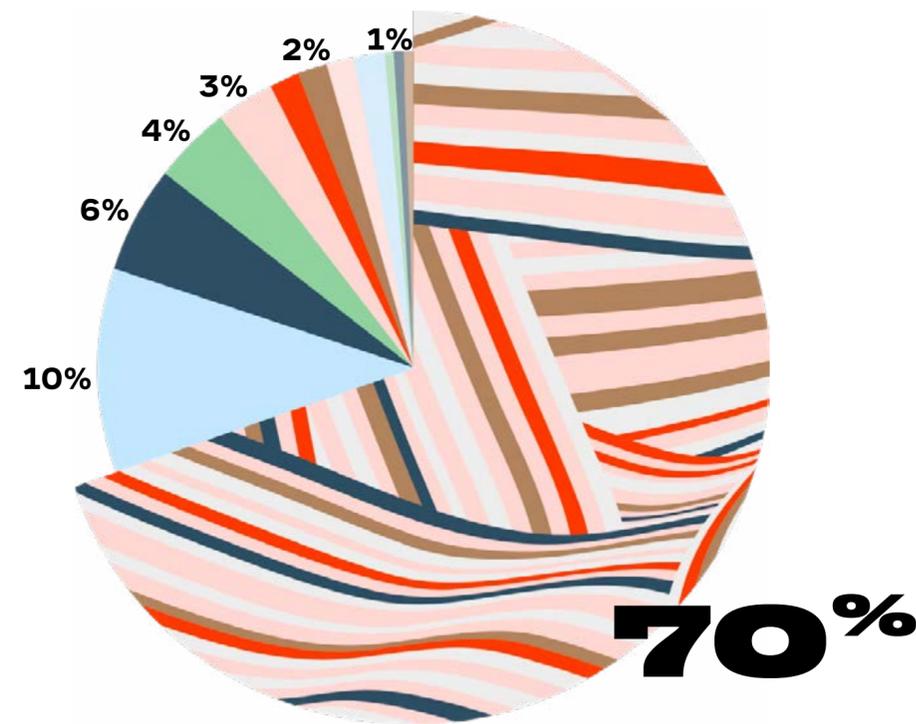
# ДЕЛЕНИЕ ПО ДИРЕКЦИЯМ

## РОССИЯ



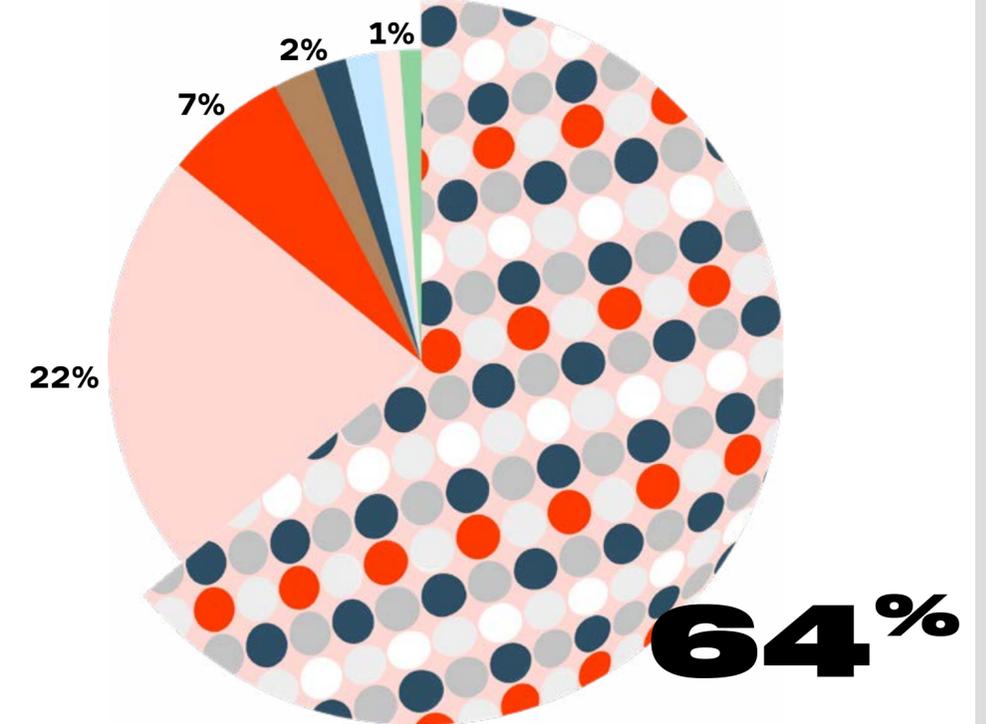
- 48%** доставка
- 25%** распределительный центр
- 11%** цифровой маркетинг
- 5%** IT
- 5%** дирекция по розничному бизнесу
- 2%** управление персоналом и административной деятельности
- 2%** коммерческая дирекция
- 1%** финансы
- 1%** D&A
- 1%** корпоративное управление
- 0,1%** внутренний контроль, аудит и управление рисками

## КАЗАХСТАН



- 70%** доставка и выдача
- 10%** распределительный центр
- 6%** финансы
- 4%** операционный отдел
- 3%** управление персоналом и административной деятельности
- 2%** цифровой маркетинг
- 2%** юридическая служба
- 2%** развитие бизнеса
- 2%** коммерческая дирекция
- 1%** IT
- 1%** служба качества
- 1%** служба безопасности

## БЕЛАРУСЬ



- 64%** доставка и выдача
- 22%** служба логистики
- 7%** финансовая служба
- 2%** служба маркетинга
- 2%** юридическая служба
- 2%** дирекция по управлению персоналом и административной деятельности
- 1%** служба качества
- 1%** служба безопасности

# ИНКЛЮЗИВНЫЙ НАЙМ В КОНТАКТНОМ ЦЕНТРЕ В ВОЛГОГРАДЕ

В июле 2023 года Lamoda запустила целенаправленную программу по трудоустройству людей с особенностями здоровья и инвалидностью в контактном центре в Волгограде.

Инициатива развивается при сотрудничестве с РООИ «Перспектива». Lamoda принимает активное участие в инклюзивных ярмарках вакансий, организованных РООИ «Перспектива».

За 2023 год мы наняли **10** сотрудников с особенностями здоровья, **8** из которых продолжили развивать карьеру в компании.

Всем сотрудникам контактного центра мы предлагаем:

- возможность удаленного обучения, адаптации и дальнейшей работы в компании;
- официальное оформление по ТК РФ;
- карьерный рост и развитие в команде;
- выбор подходящего графика: неполная ставка, сокращенный график при оплате по полной ставке для 1 и 2 групп инвалидности;
- ДМС;
- работу в офисе в БЦ «Волгоград Сити» с собственной большой кухней и комнатой отдыха, где можно поиграть в PlayStation или настольные игры.

**2%**

На конец 2023 года там работало **878** сотрудников, **15** из которых — с особенностями здоровья.

## В поддержку найма сотрудников с инвалидностью в Контактном центре запустили следующие инициативы:

- добавили информацию в презентацию компании для соискателей. Так потенциальные сотрудники могут узнать о том, что Lamoda открыта для кандидатов с инвалидностью, и посоветовать Lamoda своим друзьям и знакомым с особенностями здоровья для трудоустройства;
- разработали материалы для менеджеров и руководителей по работе с сотрудниками с особенностями здоровья и с инвалидностью;
- Предоставляем дополнительную материальную поддержку сотрудникам с инвалидностью. Зачастую барьером перед трудоустройством для людей с особенностями здоровья является потеря государственных выплат, от которых соискатель не хочет отказываться при выходе на официальную работу. Lamoda стремится снизить этот барьер.



**Был ли у тебя опыт найма сотрудников с особенностями здоровья до Lamoda?**



Lamoda — это моя первая официальная работа, я пришла сюда еще студенткой.

Поэтому первый опыт я получила благодаря нашей компании. Сейчас успешно веду проект инклюзивного найма в кол-центре совместно с руководителем развития операций Галиной Сугак. Моя цель состоит в том, чтобы каждый человек нашел свою роль в компании, чувствовал себя комфортно и не боялся быть собой.



**НАДЕЖДА ЦОЙ**  
Старший специалист по подбору персонала



**Расскажи про опыт участия в инклюзивных ярмарках вакансий.**



Первое выступление на ярмарке вакансий произвело на меня сильное впечатление! Я приняла участие в масштабном мероприятии, где познакомилась с опытом других компаний и смогла рассказать о наших инклюзивных вакансиях и проектах, которыми гордимся. С тех пор я улучшила навыки и стала эффективнее презентовать информацию о вакансиях. Кроме того, теперь я лучше понимаю потребности людей с особенностями здоровья в плане их трудоустройства и профессионального развития.

Кол-центру удалось выполнить квоту, я принимала в этом процессе активное участие. После моего выступления на ярмарке 16 мая мы получили множество откликов от соискателей и восторженные отзывы от организаторов.

Я не планирую останавливаться на достигнутом и буду дальше продвигать тему инклюзивности в массы.



**Как ты пришел в Lamoda?**



В феврале 2023 года я учился в магистратуре и искал подработку. Сотрудница Lamoda Дарья Иваненко (Набойщикова) предложила мне вакансию оператора кол-центра на дневные смены. Так я решил попробовать новую профессию.



Мне нравится, что компания предлагает честные условия работы: не сдельная оплата, оплачиваемые больничные и отпускные, возможность выбрать подходящий график (5/2, 2/2), ДМС, карьерный рост и погружение в другие профессии. У меня дружный и понимающий коллектив и руководство, при этом жизнь команды не ограничивается работой.



**ВАЛЕРИЙ АЛЕКСАНДРОВ**  
Старший специалист голосовой поддержки

С особенностью здоровья – сахарный диабет



**Что тебе нравится в Lamoda?**

Сотрудники встречаются в выходные и приятно проводят время.

# ВОВЛЕЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ

Через нашу **систему бенефитов** мы предоставляем командам инструменты заботы о себе.

Опции для обеспечения финансовой стабильности:

- зарплатные проекты с преимуществами по банковским продуктам;
- материальная помощь в трудных жизненных ситуациях.

Широкий выбор льгот для поддержания здоровья:

- расширенный полис ДМС, ВЗР, телемедицина;
- страхование жизни от несчастных случаев;
- программа ментальной поддержки с офлайн- и онлайн-опциями от экспертов сервиса «Ясно»;
- офисный врач все рабочие дни в офисе;
- доплата за период больничного;
- доплата к отпуску;
- дополнительные дни отдыха на свадьбу, рождение ребенка или смерть близкого родственника;
- бесплатные коучинговые сессии с внешними экспертами.

Что еще:

- корпоративная электронная библиотека MyBook;
- скидочные купоны Lamoda на 15% и 25% (ежемесячно) и 40% (на день рождения);
- внутренние юридические консультации по любому вопросу, включая проверку и составление договоров по интересующим темам;
- сервис корпоративных скидок и специальных предложений от лучших брендов Best Benefits — с его помощью можно сэкономить на покупке техники, продуктов питания, одежды, книг, туров и онлайн-подписок;
- горячая анонимная линия;
- компенсация связи;
- компенсация транспорта;
- коворкинг в Санкт-Петербурге и Ереване.

**ЛАМОДА ВЕРИТ,  
ЧТО БИЗНЕС ПРОЦВЕТАЕТ,  
КОГДА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ  
ОРГАНИЗОВАНА СРЕДА  
ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ  
РАБОТЫ.**







## ОНЛАЙН-ЗАВТРАКИ С СТО И CD&AO

Задать вопросы СТО и CD&AO за завтраком? Почему бы и да! Мы в Lamoda Tech не выстраиваем иерархических отношений. Нам важно поддерживать открытый диалог друг с другом, независимо от роли и должности в компании. Благодаря таким встречам наши топ-менеджеры раскрываются не только как профессионалы своего дела, но и как личности, которые живут насыщенной жизнью, соблюдая свой work-life balance.

На онлайн-завтраки с СТО и CD&AO может подключиться любой желающий. Здесь мы говорим не только о работе, но и о путешествиях, любимых сериалах и фильмах, кулинарии, музыке и многом другом. Встречи проходят раз в две недели. Обычно на них присутствует 40–50 человек.



## LATECH PEOPLE AWARDS

У нас есть традиция: перед каждым Новым годом организовываем онлайн-трансляцию в формате подкаста, где вместе с топ-менеджерами подводим итоги уходящего года и делимся планами на будущее. Во второй части встречи подводим итоги recognition-проекта Lamoda Tech People Awards, в котором коллеги выражают признание друг другу за профессиональные и личностные качества. В новогодней ламповой атмосфере узнаем, кто стал помогатором, мотиватором года или душой компании. Как итог, 118 участников приняли участие в проекте, мы получили 534 заявки на 11 номинаций и NPS=71.



## ОЛИВЬЕ-ПАТИ

Еще одна предновогодняя традиция, о которой невозможно молчать. Какой Новый год без оливье? Мы считаем, что это невозможно. За новогодним столом принято собираться с родными и близкими. А мы делаем это с текущими и ex-коллегами. Уже восемь лет подряд все вместе готовим самый новогодний салат. В 2023 году команда картошечек, морковочек и других салатоделов сделала грандиозный замес и поставила абсолютный рекорд за все время — 64 кг салата.

latech

## ВНУТРЕННИЙ КАНАЛ «ТЕХНИЧЕСКАЯ ИПОТЕКА»

Канал «Техническая ипотека» — это главный коммуникационный рупор для Tech-команды, который существует с 2016 года. Еженедельно коллеги публикуют 1–2 поста в день — это около 248 постов за весь 2023 год. Количество подписчиков канала достигает 800 человек. Здесь анонсируются выступления коллег на конференциях или в подкастах, последние выпущенные статьи наших авторов, приглашения на внутренние встречи, продуктовые запуски компании и так далее.

# LAMODA TECH: ВНЕШНИЕ АКТИВНОСТИ



Внешняя деятельность Lamoda Tech не менее насыщенная, чем внутренняя.

DevRel-команда активно занимается продвижением технического бренда на внешнем рынке. Для этого мы направляем спикеров публично выступать и делиться своей экспертизой на конференциях, подкастах, митапах. В 2023 году мы организовали выступления 56 спикеров.

Кроме спикеров, у нас есть авторы статей, которые публикуются на [Habr](#) и [VC](#). За 2023 год мы опубликовали 22 статьи суммарно на обеих площадках. В 2024 году хотим увеличить это число до круглой цифры 30.



**56** спикеров

было направлено выступать и делиться своей экспертизой на конференциях, подкастах, митапах в 2023 году

**22** статьи

было суммарно опубликовано в 2023 году на сайтах [Habr](#) и [VC](#)



**>600 тыс.**  
охватов

принесло участие в креативных спецпроектах за 2023 год

Мы любим участвовать в креативных спецпроектах. В 2023 году шесть спецпроектов принесли нам больше 600 000 охватов. Например, интеграция в исследование рынка [golang-разработчиков](#) от DevCrowd.

Один из главных внешних коммуникационных каналов Lamoda Tech — это [телеграм-канал](#).

Сейчас это целое сообщество: более 4 000 человек, которые следят за контентом. В канале мы любим рассказывать о наших выступлениях, статьях, митапах, внутренней жизни и последних запусках. Мы стараемся поддерживать регулярность, поэтому еженедельно публикуем по 2–3 поста. К концу 2024 года хотим достичь 6 000 подписчиков.

# ПРОГРАММЫ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ОПЕРАЦИОННЫХ ФУНКЦИЙ



## ЛИГА ЧЕМПИОНОВ ПВЗ

Комплексный проект, объединяющий игровой движок, учебный трек и агрегатор улучшений процессов.

Экосистема проектов была инициирована в феврале 2022 года в Северо-Западном дивизионе и направлена на рост вовлечения сотрудников в рабочие процессы **пунктов выдачи заказов (ПВЗ)** путем геймификации.



**Целевая аудитория:**  
Северо-Западный дивизион

**>100** ПВЗ

**>300** менеджеров по продажам

**>15** управляющих

### Включает:

- рейтинговую систему со всеми операционными показателями ПВЗ и еженедельным подведением промежуточных итогов;
- ежемесячные офлайн-мероприятия с официальной церемонией награждения памятными призами, грамотами и кубками для самых эффективных сотрудников;
- тимбилдинг-игры с механиками по примеру популярных настольных и телевизионных викторин в соответствии с потребностью команды ПВЗ;
- уникальные значки эффективности как способ отличия самых эффективных сотрудников.



## СОТРУДНИК СКЛАДА — ЭТО ПРЕСТИЖНО

В рамках проекта мы показываем, что должность сотрудника транзитного склада — это значимая, желанная, привлекательная позиция. Только через высокую мотивацию сотрудников компания может достигать высоких результатов, улучшать ключевые показатели эффективности. Проект был запущен в третьем квартале 2023 года в Северо-Западном дивизионе.



Целевая аудитория:

**100+** сотрудников

Санкт-Петербурга,  
среди которых сотрудники склада,  
старшие сотрудники склада,  
старшие смены



### Достижения в рамках проекта:

- Разработали и внедрили карьерный трек по кросс-функциональному переходу и горизонтальному движению. Должность стала значимее для сотрудников, поскольку мы подсветили возможности профессионального развития. Ввели позицию старшего сотрудника склада, пять сотрудников получили назначение на позицию.
- Проводим обучение как в онлайн-, так и в офлайн-форматах по развитию soft skills. Обучили и отобрали в кадровый резерв семь сотрудников.
- Комфортная рабочая среда, для которой реализовали раздевалку с душевыми кабинками, отдельную кухню-столовую, комнату отдыха, где есть ТВ, теннис, пуфы и кофемашина.
- Отмечаем качество, производительность, эффективную адаптацию новичков. Наградили более 70 сотрудников.

# ОПРОС ВОВЛЕЧЕННОСТИ

В Lamoda мы ежегодно проводим опрос вовлеченности, чтобы узнать, как чувствуют себя сотрудники компании.



## ИЗМЕРЯЕМ 10 МЕТРИК:

обратная связь, руководитель, баланс и другие — а также лояльность и удовлетворенность коллег. В опросе принимает участие весь офисный персонал корпоративных и операционных функций, включая Казахстан и Беларусь.



В опросе вовлеченности приняли участие:

**87%**

офисных сотрудников  
в 2023 году

**85%**

офисных сотрудников  
в 2022 году

**84%**

офисных сотрудников  
в 2021 году

**80%**

доля вовлеченных  
сотрудников  
в 2023 году

**84%**

доля вовлеченных  
сотрудников  
в 2022 году

**83%**

доля вовлеченных  
сотрудников  
в 2021 году

Результаты опроса вовлеченности 2023 года показали, что практически каждый сотрудник компании (**96%**) гордится тем, что работает в Lamoda. Показатель стабильно **выше 90%** последние годы: **95%** было в 2022 году и **93%** в 2021 году.

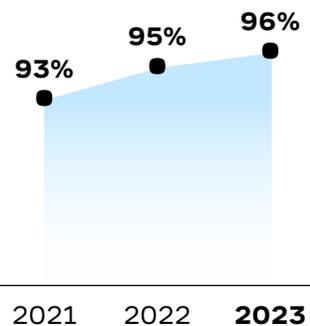
**89%** сотрудников отметили, что их вклад не остается без внимания, их уважают и ценят. Мы поощряем и признаем успехи коллег, помогая достигать высоких результатов. В то же время задачи и процессы, которыми занимаются сотрудники, им интересны — **86%** коллег делают то, что нравится.

**90%** опрошенных согласились, что им комфортно работать с коллегами в их команде, **более 80%** довольны скоростью и качеством взаимодействия с коллегами. Это значит, что у нас получается создавать эффективные команды и выстраивать их работу.

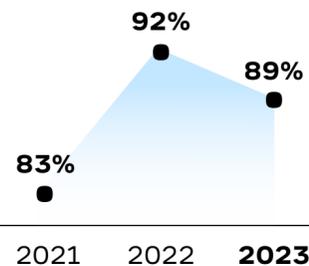


# ДОЛЯ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ ОТВЕТОВ НА ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ, КАСАЮЩИЕСЯ РАБОТЫ КОМПАНИИ

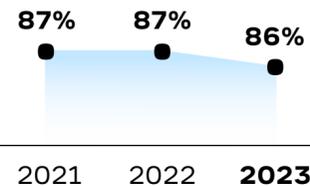
Я горжусь тем, что работаю в Lamoda



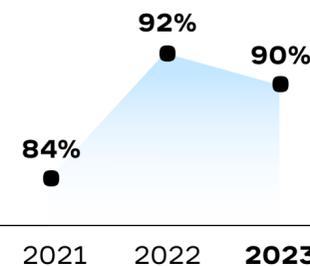
В Lamoda уважают и ценят мой вклад



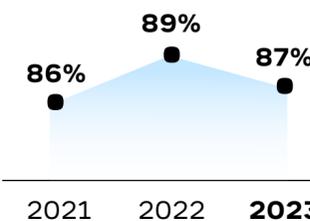
Задачи, над которыми я работаю, и процессы, в которые я вовлечен, мне интересны



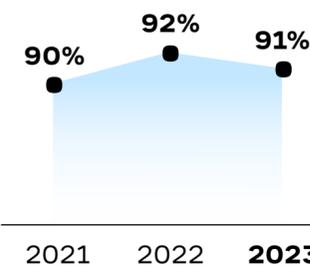
Мне комфортно работать с коллегами в моей команде



Я доволен уровнем качества и скорости взаимодействия с коллегами

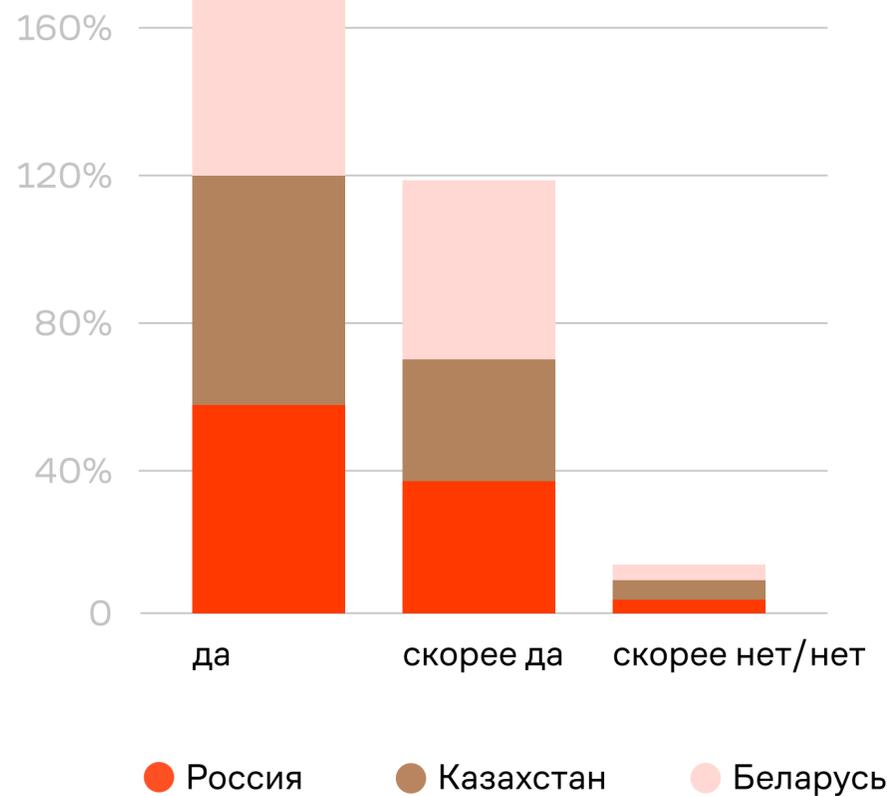


Я чувствую свою вовлеченность и поддержку со стороны людей, с которыми общаюсь каждый день

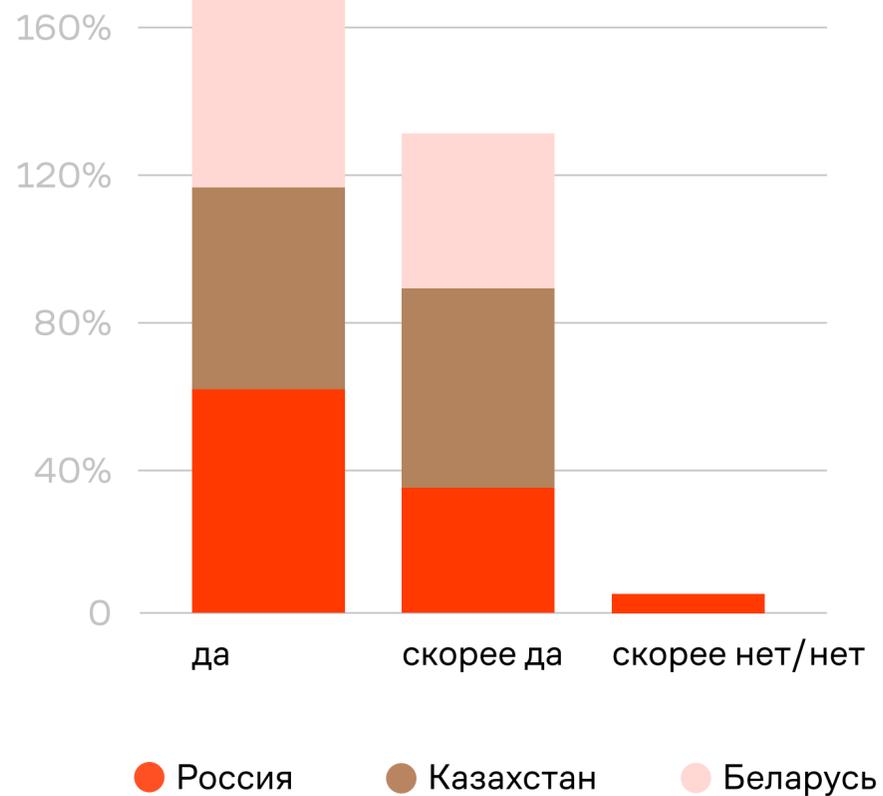


# ОПРОС ВОВЛЕЧЕННОСТИ: КАК СОТРУДНИКИ LAMODA ОТНОСЯТСЯ К УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ В КОМПАНИИ

Я считаю, что Lamoda движется в правильном направлении, когда развивает экологические, благотворительные и социальные проекты



Мне нравится работать в компании, которая развивает экологические, благотворительные и социальные проекты



**95%** сотрудников Lamoda поддерживают развитие проектов по устойчивому развитию в компании

**96%** сотрудникам Lamoda нравится работать в компании, которая уделяет внимание повестке устойчивого развития

# СОЦИАЛЬНЫЕ ИНИЦИАТИВЫ

1

Волонтеры Lamoda помогли собраться к школе **30** семьям в Костроме совместно с фондом «Второе дыхание».

21 августа сотрудники Lamoda приняли участие в благотворительной выдаче одежды в складском комплексе фонда «Второе дыхание» в Костроме.

Эта акция — часть августовской совместной программы по сбору школьной формы для семей, оказавшихся в тяжелой жизненной ситуации.

В рамках акции 30 семей в Костроме получили помощь. Для детей организовали праздник с настолками, танцами, мастер-классом по изготовлению открыток и вкусным угощением. Взрослые смогли познакомиться друг с другом и собрать детей к школе. Все семьи получили портфели и канцелярские товары, в том числе ручки Lamoda, сделанные из переработанного текстиля. Помочь собрать гардероб на осень и подобрать идеальный образ на 1 сентября семьям помогала стилист Lamoda.

Также сотрудники Lamoda и фонда «Второе дыхание» провели открытую встречу в молодежном комплексе «Пале», где рассказали о трендах школьного дресс-кода и поделились рекомендациями по формированию гардероба.



2

## ДЕНЬ ДОНОРА В LAMODA HOME

В 2023 году провели два дня донора в центральном офисе Lamoda. 90 сотрудников приняли участие, удалось собрать 41 литр крови. Сотрудники компании сдают кровь не только в офисе, но и в центрах крови. В 2023 году 243 уникальных сотрудника взяли донорские отпуска в России и Беларуси.



**90** сотрудников

приняло участие в акции по сбору крови

**41** литр крови

удалось собрать за дни проведения акции

3

Мы также продолжили сбор пожертвований в пользу фонда «Линия жизни», который помогает тяжелобольным детям. Доноры перечислили часть компенсации за сдачу крови в пользу фонда. Помочь «Линии жизни» может любой сотрудник — контейнер для сбора пожертвований расположен в офисе Lamoda. В Казахстане дважды в 2023 году организовывали помощь животным: устраивали сбор средств среди сотрудников и выделяли сумму от компании на закупку необходимых лекарственных средств, корма и того, что запросили приюты.

4

## СБОР СРЕДСТВ В ПОДДЕРЖКУ ПРОЕКТА «СУПЕР- РОДИТЕЛИ»

В 2023 году был открыт благотворительный корпоративный сбор в поддержку проекта «СуперРодители».

Придумала и организовала этот сбор команда фотостудии, но принять участие в нем мог любой сотрудник и друг Lamoda. С помощью этой акции мы поддерживаем благотворительный фонд «Дети-бабочки». На протяжении 11 лет фонд помогает детям с неизлечимыми генетическими заболеваниями. В 2022 году появился проект «Редкие женщины», который поддерживает и вдохновляет мам особенных детей, помогает им не забывать о себе, реализовывать свой творческий и профессиональный потенциал. В результате инициативы сотрудники собрали в пользу фонда 90 401 рублей.



**90 401** рублей

собрали сотрудники в пользу фонда «Дети-бабочки» в 2023 году

# ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ В LAMODA

Команда внутренних коммуникаций Lamoda выстраивает единое информационное пространство, обеспечивает равный доступ сотрудников к информации, прозрачность стратегических фокусов и результатов работы Lamoda, а также формирует корпоративную культуру.

Чтобы доставлять информацию до сегментов целевой аудитории, команда внутренних коммуникаций использует разные каналы в зависимости от цели и охвата кампании:

- e-mail рассылки;
- корпоративный мессенджер;
- корпоративный портал Lanet;
- чат-бот;
- мероприятия;
- информационные материалы на объектах и офисах компании;
- сувенирную продукцию;
- корпоративное ТВ.



**11 000** сотрудников — целевая аудитория.

У каждого сегмента целевой аудитории есть свои характеристики, особенности в процессах, поэтому для них действуют разные форматы внутренних коммуникаций, которые транслируются по разным каналам.

# КОММУНИКАЦИОННЫЕ ФОРМАТЫ

1

## ВЫ СПРАШИВАЛИ — МЫ ОТВЕЧАЕМ

Анонимный сбор вопросов среди сотрудников складских комплексов и службы доставки и ответы на них.

**12** выпусков в год

**200** анонимных вопросов

2

## ИНТЕРВЬЮ WEDNESDAY TALK

Короткие видеоподборки с сотрудниками, в которых мы задаем не самые очевидные вопросы о работе, хобби и интересах.

Новый формат с красивой визуализацией, в котором участвуют сотрудники из всех команд.

**14** выпусков в год

**4 700** просмотров в год

2

## LAMODIANS РЕКОМЕНДУЮТ

Рубрика, в которой lamodians рекомендуют свои любимые фильмы, книги, места на заданную тему, а редакция IC публикует подборки лучших рекомендаций.



**911** лайков



**559** комментариев



5

## BLACK NOVEMBER EDITION

Создали телеграм-канал с уникальным контентом:

- интервью с директорами
- скидки недели
- конкурсы
- Lamodians рекомендуют

**700**

подписчиков

**48**

постов

6

## BLACK NOVEMBER STREAM

Провели прямой эфир на всю компанию с приглашенными гостями, подключениями команд, звонками в студию и розыгрышами.

**5**

часов

**3000+**

просмотров

7

## ДОСТАВКА В ЭФИРЕ

Организовали баттл-викторину с вопросами про рабочие процессы и «Черную пятницу» для сотрудников службы доставки.

**10**

команд

**370+**

сотрудников

8

## ПУТЬ ТОВАРА В LAMODA

Сняли серию роликов про путешествие товара в Lamoda: показали работу фото-студии, кол-центра, службы доставки и складских комплексов.

**4**

ролика

**500+**

просмотров

**lamoda**

lamoda.ru

мода на каждый день

# ЗЕЛЕНАЯ НЕДЕЛЯ LAMODA PLANET



В ноябре, кроме активностей на Black Friday, мы празднуем день рождения Lamoda Planet. В 2023 году отмечали его уже в **третий раз**.

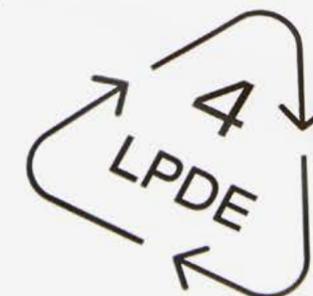
Провели три вебинара с партнерами:

- обсудили путь белорусского бренда одежды Mark Formelle к устойчивому развитию;
- провели ликбез по новой культуре ресейла с брендом The CULTT;
- поделились секретами создания натуральной косметики от представителей SmoRodina.

На заключительном эфире «Зеленой недели» руководитель группы корпоративной и социальной ответственности Оксана Костив рассказала об устойчивой моде, анонсировала новые проекты, а команда разыграла тематический набор подарков от Lamoda Planet и наградила самых активных пользователей раздела.

Что еще успели сделать:

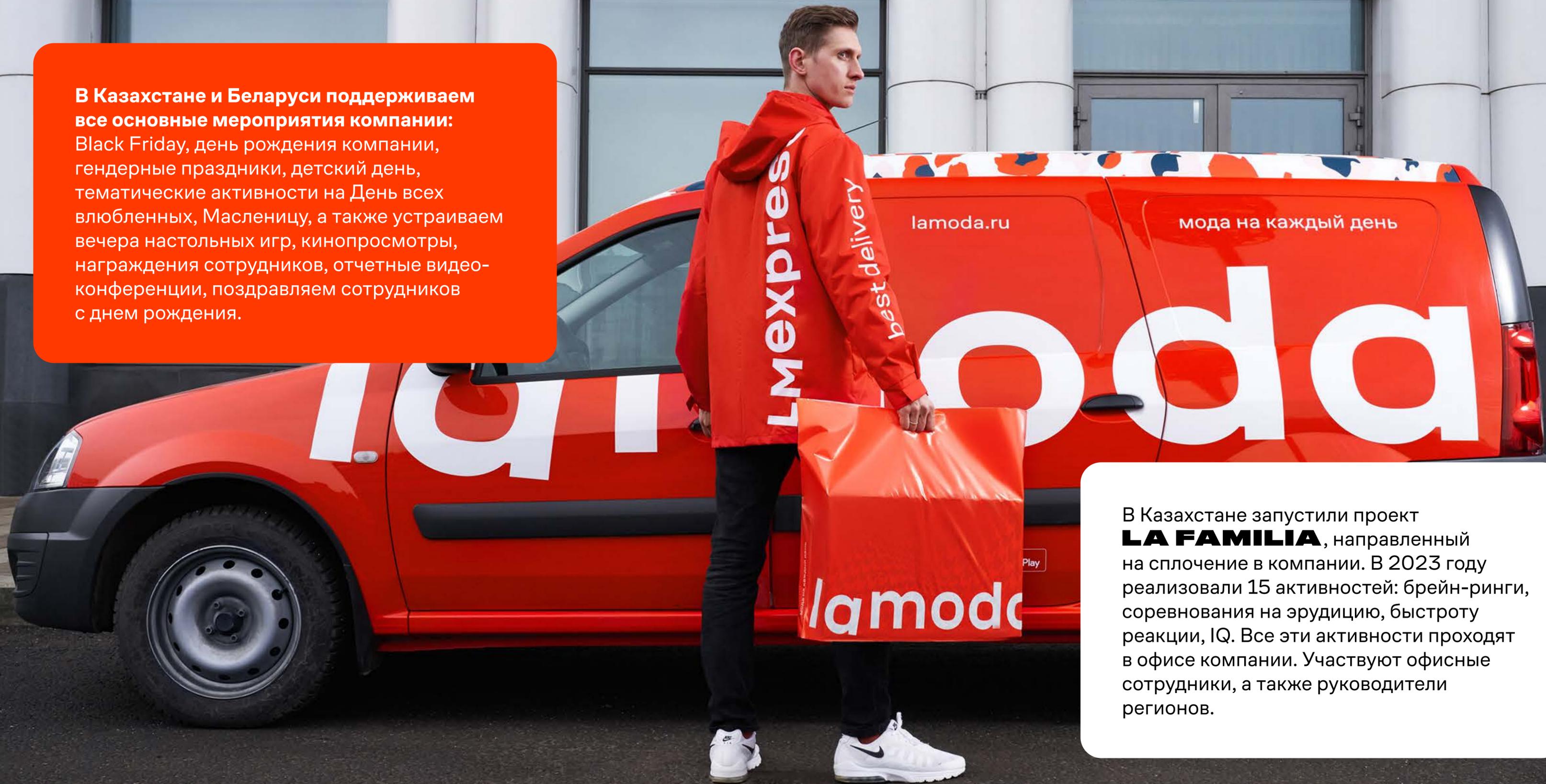
- Рассказали историю создания Lamoda Planet и поделились любопытными результатами.
- Разыграли три подарочных набора среди рекордного числа участников конкурса (838).
- Поделились подборками базовых вещей с дополнительной ценностью: женские джинсы, белые футболки, кроссовки, детские вещи и товары для дома к Новому году.
- Развеели распространенные экологические мифы о моде.
- Собрали стильные образы с вещами Lamoda Planet.
- Поддержали вместе с пользователями благотворительную инициативу бренда bb socks. Средства с продажи разыгранных наборов носков будут направлены на помощь приютам для бездомных животных.



### В Казахстане и Беларуси поддерживаем

### все основные мероприятия компании:

Black Friday, день рождения компании, гендерные праздники, детский день, тематические активности на День всех влюбленных, Масленицу, а также устраиваем вечера настольных игр, кинопросмотры, награждения сотрудников, отчетные видеоконференции, поздравляем сотрудников с днем рождения.



В Казахстане запустили проект **LA FAMILIA**, направленный на сплочение в компании. В 2023 году реализовали 15 активностей: брейн-ринги, соревнования на эрудицию, быстроту реакции, IQ. Все эти активности проходят в офисе компании. Участвуют офисные сотрудники, а также руководители регионов.



# СПОРТ В LAMODA

Мы поддерживаем любовь наших сотрудников к спорту и предоставляем разные возможности для ведения активного образа жизни:

- спортивный зал, занятия йогой, настольный теннис в центральном офисе Lamoda;
- корпоративные тренировки;
- бесплатные видео-курсы на FIT-MOST. По полису ДМС в качестве бонуса есть возможность воспользоваться одним из трех видеокурсов на выбор: развить привычку медитации, утренняя йога для энергии, когда проснулся, тогда и утро;
- занятия волейболом в Москве;
- спортивный зал площадью 400 м<sup>2</sup> в складском комплексе в Чехове;
- спортивные занятия в коворкинге в Санкт-Петербурге «Практик ОХТА».

**LA HEALTHY** — проект про спорт, здоровье и активный образ жизни для сотрудников Lamoda в Казахстане, запущенный в 2020 году. В рамках проекта участники устраивают походы в горы, а также пешие прогулки на Терренкур или Кок-Тобе.

**~50** человек

приняли участие в пеших прогулках команды Казахстана в 2023 году



## СПОРТИВНЫЙ МАРАФОН

С 10 июля по 4 сентября 2023 года провели спортивный марафон «Объединяя города» среди сотрудников.

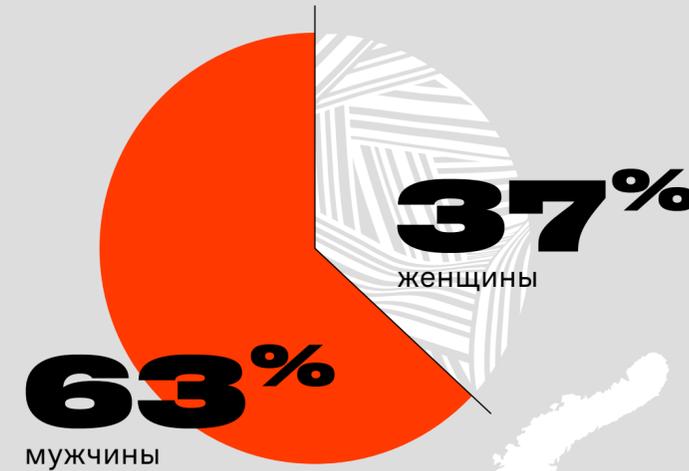
В нем приняли участие 1 017 сотрудников, 37% из которых — мужчины, 63% — женщины. Они объединились в 73 команды, провели 18 525 часов тренировок и собрали 18 500 км.

Цель челленджа — пройти по городам присутствия Lamoda от Мурманска до Владивостока, Минска и Алматы и объединить их с помощью физической активности, собрав 20 500 км.

За время проведения марафона мы зарегистрировали участников более чем из 140 городов России, а также из таких стран, как Беларусь, Казахстан, Армения, Турция, Кипр, Грузия и Болгария. Коллеги не только разнообразили свою повседневную жизнь, но и захватили марафон с собой в отпуск.

**1 017** сотрудников

приняли участие в спортивном марафоне «Объединяя города» в 2023 году, из них:

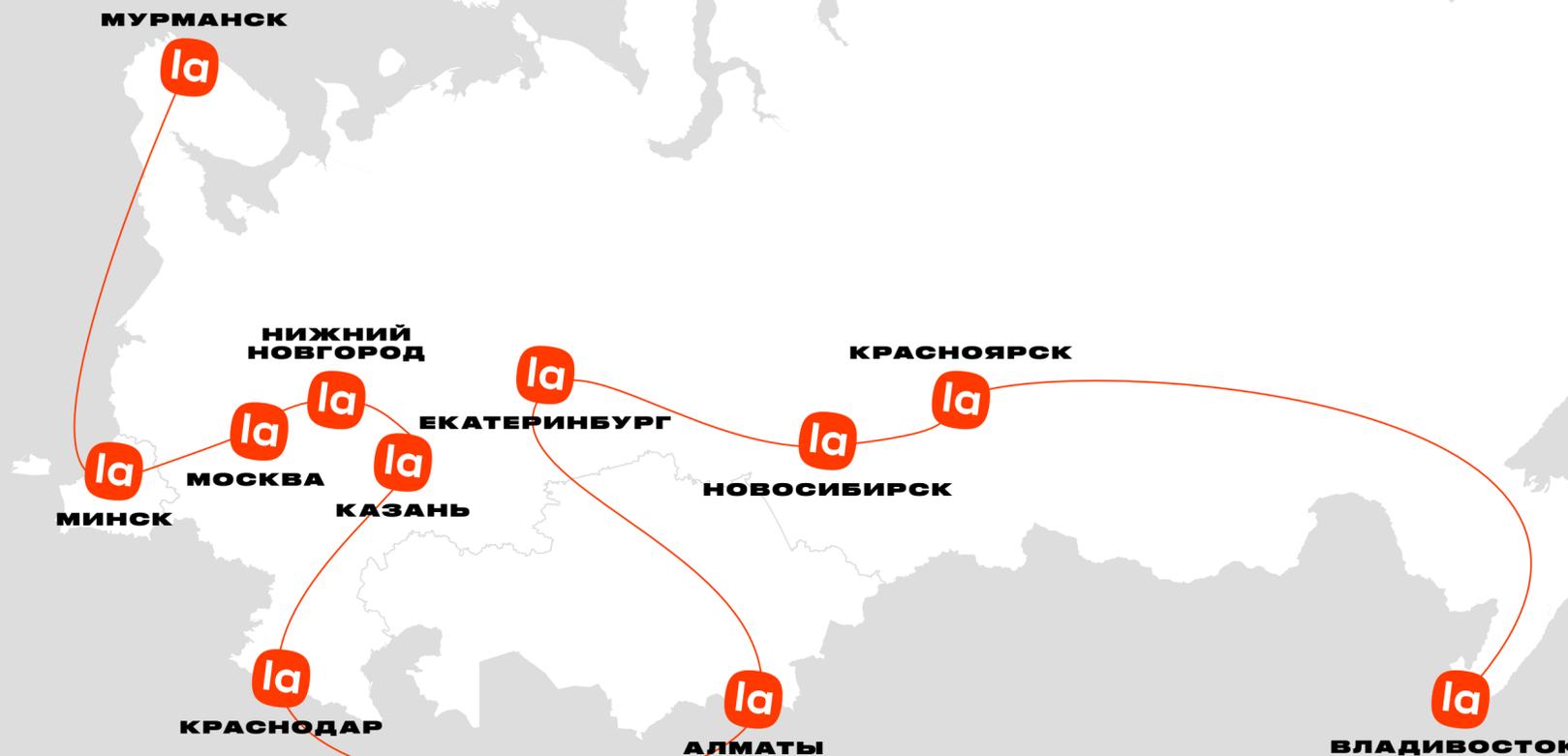


**18 525** часов тренировок

проведено за время марафона

**18 500** км

пройдено за время марафона по городам присутствия



# КЛЮЧЕВЫЕ ЦИФРЫ 2023 ГОДА ПО ВНУТРЕННИМ КОММУНИКАЦИЯМ

**>750** +250 vs 2022  
email-рассылок

**>370** +230 vs 2022  
рассылок в WhatsApp

**+3300**  
запросов в WhatsApp

**296**  
новостей на Lanet  
корпоративный портал

**45**  
Lamoda Digest  
новостная рассылка

**50+**  
Field Experience  
возможность поработать  
торговым представителем

**10**  
выпусков Lamodians  
рекомендуют  
советы коллег на разные темы

**5**  
Lamoda Townhall  
общекорпоративная встреча  
для сотрудников

**4**  
Management Update  
ежеквартальная презентация  
от директоров для сотрудников

**5**  
Extended Leadership  
Team Meeting  
встреча лидеров компании

**4**  
fashion talk  
вебинары о моде от наших  
бренд-партнеров

**1**  
стрим в честь  
дня рождения  
компании

**1**  
Black November  
Stream  
онлайн стрим на Черную Пятницу

**2**  
Call Center Day  
день, когда наши коллеги  
из контакт-центра показывают  
в режиме реального времени, как  
они работают, а коллеги  
из других департаментов могут  
участвовать

**14**  
Wednesday Talk  
еженедельные интервью  
с коллегами

**7**  
выпусков  
«Доставки в эфире»  
новости от команды доставки  
в прямом эфире

**5**  
мастер-классов  
на внутренних мероприятиях  
компании

**6**  
Call Center Live  
онлайн-шоу, в котором наши  
коллеги из контакт-центра  
Волгограда в режиме реального  
времени общаются с клиентами  
Lamoda и комментируют свои  
действия

**1**  
Детский день  
день, когда дети сотрудников  
приходят в офис Lamoda

**1**  
Lamoda Home  
Farewell Party  
вечеринка-прощание со старым  
офисом

**1**  
LME Superheroes  
церемония награждения лучших  
сотрудников в доставке

**1**  
нашествие Гринча  
развлекательная активность  
в офисе Lamoda с приглашенным  
героем

**1**  
Summer Party  
летний корпоратив

# ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ

Мы считаем, что обучение — это важная часть рабочего процесса. В 2023 году в среднем каждый офисный сотрудник в России уделил специализированному обучению **10** часов, а каждый сотрудник операционных функций — **12** часов.

Ежедневно сотрудники учатся друг у друга во время кросс-функциональных встреч и проектов.

## Обучение офисного персонала включает:

- онбординг-активности в формате вебинаров, направленных на быструю адаптацию новичков в компании;
- внутреннее обучение в формате лекций, тренингов, бизнес-игр, участия в профессиональных сообществах, направленных на развитие у сотрудников soft skills, а также проведение командообразующих и стратегических сессий для отделов и топ-менеджмента;
- внешнее обучение в формате профессиональных курсов и конференций, сертификаций, направленных на поддержание и развитие технических навыков сотрудников.

## Обучение операционного персонала включает:

- адаптацию при вводе в должность;
- обучение управленческим компетенциям и навыкам личной эффективности;
- программы кадрового резерва.

## ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ

Каждые шесть месяцев офисный персонал корпоративных и операционных функций, включая сотрудников наших офисов в Казахстане и Беларуси, проходит оценку результативности. В 2023 году оценку прошли 1 700 сотрудников.

# ПРОГРАММА ОНБОРДИНГА

За 2023 год команда обучения и развития корпоративных функций взаимодействовала более чем с **600** новыми сотрудниками.

## 4,7/5

средняя оценка  
удовлетворенности  
онбордингом в 2023 году

В первый день нового сотрудника встречает коллега из команды онбординга и сопровождает на протяжении всего процесса знакомства с компанией. В него входят: оформление, подписание документов, выдача техники и welcome-набора, а также экскурсия по офису.

Сотрудник получает welcome-письмо с гайдом новичка, в котором содержится информация о компании, офисе, полезных страницах и инструкциях по работе наших сервисов, о дальнейших активностях и этапах онбординга.

На внутреннем портале для новых сотрудников и их руководителей есть чек-лист новичка с подсказками и задачами на весь период адаптации и погружения.

Вводные мероприятия для новых сотрудников:

- welcome-тренинг,
- экскурсии по офису,
- экскурсии на фотостудию,
- экскурсии на склад,
- вебинар про постановку целей,
- Field Experience (проехать по маршруту с торговым представителем или поработать в пункте выдачи заказов).

В прошлом году мы запустили полноценный трекер испытательного срока. В период онбординга новичок получает рассылки с информацией и опросами, где делится обратной связью по процессу погружения.

Новичкам может назначаться **бадди**. Бадди — это коллега, который помогает новому сотруднику с социальным и культурным погружением. Его роль — стать неформальным другом, регулярно общаться и уточнять, как проходит процесс, возникают ли сложности.

# ПРОГРАММЫ ПРИЗНАНИЯ СОТРУДНИКОВ

Для разных направлений работы мы организуем свои программы признания, чтобы поощрить сотрудников за отличные результаты и вдохновить на новые победы.

## Ежегодно мы проводим:

- награждение лучших сотрудников складских комплексов;
- награждение лучших сотрудников и дивизионов службы доставки;
- награждение лучших проектов, реализованных корпоративными функциями;
- награждение лучших сотрудников контактного центра;
- награждение лучших сотрудников и территорий розничного направления.

## КАРЬЕРНЫЙ ФЕСТИВАЛЬ

Мы строим культуру непрерывного развития, чтобы у каждого сотрудника была возможность расти и развиваться вместе с компанией.

Мы провели два карьерных фестиваля. В этой серии активностей мы рассказывали об открытых вакансиях, учили проходить собеседования, делились карьерными лайфхаками и так далее.

**500+**

участников

**+19%**

рост кросс-функциональных переходов



С 2023 года мы стали поощрять всех сотрудников, включая операционный персонал, отработавших в компании **10** лет. В 2023 году наградили памятной статуэткой и брендированным чемоданом **22** офисных сотрудника и **39** операционных.





# ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ДОСТАВКИ

В Lamoda мы реализуем сразу несколько программ для сотрудников службы доставки. Мы стремимся усилить их навыки через тренинговое обучение и отработку в безопасной среде.

## Программы:

- клиентский сервис, продажи, я-наставник — для обучения линейных сотрудников (**1 097 человек**);
- эффективные коммуникации, эмоциональный интеллект, публичные выступления, конфликтология, базовые управленческие навыки, работа с удержанием — для линейных руководителей службы доставки и кадрового резерва (**931 человек**).

# 2028

сотрудников приняли участие в проекте

## ШКОЛА ДОСТАВКИ — ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ ПО ОБУЧЕНИЮ И РАЗВИТИЮ СОТРУДНИКОВ LAMODA

Цель проекта — рост и развитие внутреннего кадрового резерва сотрудников службы доставки на позиции линейных руководителей.

### Основные фокусы проекта:

- повышение вовлеченности и лояльности сотрудников;
- усиление HR-бренда Lamoda;
- подготовка сотрудников, претендующих на управленческую должность;
- планирование закрытия управленческих позиций внутренними кандидатами.

# 128

сотрудников службы доставки приняли участие в проекте в 2023 году

# 43%

23 участника

выпускников получили назначение на управленческие позиции

# 42%

54 сотрудника

были зачислены в кадровый резерв

# 90%

NPS (индекс лояльности сотрудников) программы развития

# ПРИЛОЖЕНИЕ LAMODA I LEARN ДЛЯ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ДОСТАВКИ

Запуск приложения:

## Q1 2023

За 2023 год приложением воспользовались **6 016 пользователей**. 29% из них не имели доступ к компьютеру и обучались с помощью мобильных устройств.

### Преимущества приложения:

доступ к материалу 24/7;

офлайн-прохождение курсов (для этого материалы нужно предварительно скачать);

автоматизированный процесс обучения;

дополнительный инструмент коммуникации с сотрудниками.

**Цель:** обеспечить всех сотрудников службы доставки актуальной информацией по всем процессам компании.

В базе знаний представлены все инструкции, которыми пользуются сотрудники при работе, а также необходимые документы для уголка потребителя, информационной доски, различные презентации и памятки. Она постоянно развивается и обновляется, и сейчас составляет более 1150 страниц с инструкциями.



**1400** сотрудника

доставки прошли курс по раздельному сбору отходов в 2023 году.

**200+** человек

посещают базу знаний ежедневно



# ПРЕМИИ И НАГРАДЫ

1

## «ПЛАТИНА» В РЕЙТИНГЕ ЛУЧШИХ РАБОТОДАТЕЛЕЙ FORBES

Lamoda оказалась в числе 27 компаний, которые получили статус «Платина». Всего в рейтинг вошли 125 организаций.

В 2021 и в 2022 году Lamoda уже получала статус «Золото». В этот раз мы улучшили свои показатели:

- в общем зачете и по показателям «Экология» и «Сотрудники и общество» забрали «Платину»,
- по корпоративному управлению — «Золото».

Методология рейтинга охватывает развитие компании в целом:

- проекты по охране труда и развитию сотрудников,
- экологические и климатические инициативы,
- обращение с отходами,
- энергоэффективность,
- развитие социальных и благотворительных проектов,
- соблюдение компанией комплаенс стандартов.

2

## LAMODA PLANET ВОШЛА В СБОРНИК «ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ В СФЕРЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ПРОСВЕЩЕНИЯ»

Сборник разделен на 11 секций.

В каждой можно найти примеры лучших практик, реализованных компаниями за последние несколько лет. Исключение — «Осознанное потребление», где представлена только одна программа, и это [Lamoda Planet](#).

3

## LAMODA ВХОДИТ В ЛИГУ ЗЕЛЕННЫХ БРЕНДОВ

Это объединение компаний, внедряющих в свои бизнес-модели принципы устойчивого развития. Участники Лиги вместе создают критерии «зеленых» товаров — основу для будущей национальной экосертификации.

4

Lamoda совместно с фондом «Тебе поверят» заняли второе место с проектом «Страшноважно» в VI ежегодной премии «Визионеры. Управление изменениями» как лучший социальный проект от бизнеса.

5

## LAMODA TECH В РЕЙТИНГАХ И ПРЕМИЯХ

Рейтинги:

**5** место

в рейтинге  
Хабр Карьеры 2023

**5** место

среди e-com  
компаний в рейтинге  
Хабр и Экопси 2023

Премии:

- Победа в номинации «За искусное использование данных для реализации стратегии клиентоцентричности» на Data Awards 2023
- Премия Retail TECH 2023 — 1 место в номинации «Лучшее мобильное приложение» и 1 место в номинации «Лидер технологий планирования».



## Список «Топ-1000 российских менеджеров» в 2023 году

Топ **50**  
директоров по развитию

Ирина Максимова  
Директор по развитию  
ключевых категорий

Топ **100**  
коммерческих директоров

Александра Артюшкина  
Управляющий коммерческий  
директор

Топ **100**  
директоров по маркетингу

Алексей Кулаков  
Управляющий маркетинг  
директор

Топ **25**  
по устойчивому развитию  
и корпоративной  
социальной  
ответственности

Оксана Костив  
Руководитель группы  
по корпоративной и социальной  
ответственности



# СПРАВЕДЛИВЫЙ РИТЕЙЛ, ВОВЛЕЧЕНИЕ СООБЩЕСТВА И ОСОЗНАННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ

- Благотворительные и социальные проекты
- Партнеры
- Покупатели Lamoda Planet
- Устойчивое развитие: коммуникации и медиа

52

55

61

62



# БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ И СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ

1

## РОЗОВЫЙ ОКТЯБРЬ

На протяжении четырех лет вместе с пользователями и брендами-партнерами Lamoda поддерживает акцию «Розовый октябрь», направленную на профилактику рака груди. **Главная цель проекта** — системно поддерживать тех, кто столкнулся с заболеванием, а также сделать заботу о себе и регулярную диагностику нормой.

В рамках ежегодной акции **10%** от продаж товаров розового цвета перечисляется в пользу благотворительного фонда «Дальше» — ведущего профильного фонда в России в области рака молочной железы. С 2011 года он делает всё возможное, чтобы у каждой женщины была возможность предупредить, вовремя обнаружить и вылечить рак груди.



### Результаты кампании в 2023 году:

- Пожертвование от Lamoda в фонд «Дальше» составило **1 999 962 рублей**.
- Mark Formelle разработали и представили первый в истории марки инклюзивный бюстгальтер — модель с кармашком для вкладышей и протезов. В тестировании модели-образца приняли участие подопечные фонда «Дальше». Инклюзивные бюстгальтеры были разработаны брендом Mark Formelle специально для акции «Розовый октябрь» на Lamoda
- Бренд Belle You эксклюзивно предоставил для акции свои бестселлеры — комплекты нижнего белья в новых цветах.
- В акции «Розовый октябрь» приняли участие **12 412 пользователей** платформы, из них **446** — новые.
- **453 пользователя** совершили покупки в специальной полке инклюзивных товаров, где представлены бюстгальтеры для женщин, перенесших мастэктомию, и линейка уходовой косметики для пациентов, проходящих химиотерапию.



## РОЗОВЫЙ ОКТЯБРЬ НА LAMODA. ЧЕГО МЫ УЖЕ ДОБИЛИСЬ

**>23 млн** человек

охватила компания за четыре года  
развития проекта

**3,8 млн** рублей

Lamoda перечислила  
в фонд «Дальше» в 2022,  
2023 годах

**842** женщины

получили консультации маммолога —  
это более 4 000 часов

**339 000** рублей

было выделено на научные исследования  
онковакцины

**13865** человек

купили на Lamoda белье  
и косметику, разработанные  
для женщин с раком груди

**44** мероприятия о раке молочной железы

провели в Москве, Нижнем Новгороде,  
Минске и еще 25 городах России  
и Беларуси при поддержке Lamoda

**ЗОЛОТО** в премии  
Effie получил наш проект  
«Мода на диагностику»



2

## СУПЕРРОДИТЕЛИ

На специальной странице Lamoda объединила благотворительные инициативы, которые направлены на социальную и психологическую поддержку семей, где есть дети с особенностями здоровья.

На странице представлены:

- **Коллаборация российского бренда Sela moms & monsters и благотворительного фонда «Дети-бабочки».** Это единственная в России организация, которая оказывает системную поддержку больным с врожденными заболеваниями кожи. 2% от всех продаж направлены проекту «Редкие женщины», который помогает мамам особенных детей не забывать о себе и реализовывать творческий и личностный потенциал.
- **Мерч фонда «Подарок ангелу».** Фонд помогает семьям детей с церебральным параличом и другими нарушениями опорно-двигательного аппарата. С 2020 года специалисты фонда помогли более 600 семьям, сейчас помощи от фонда ожидают более 250 человек. Lamoda перечисляет всю прибыль от продаж мерча «Подарок ангелу» напрямую в фонд.

3

## #СТРАШНОВАЖНО

В августе 2023 года Lamoda поддержала социальную кампанию #страшноважно вместе с благотворительной организацией «Тебе поверят». С 2018 года фонд «Тебе поверят» помогает детям и взрослым, подвергшимся сексуализированному насилию в детстве, пройти через травматичный опыт. Команда организации оказывает психологическую и юридическую поддержку. В течение месяца пользователи Lamoda познакомились с «правилом купальника», узнали, как разговаривать с детьми на тему телесной безопасности и как своевременно распознать сигналы о том, что ребенка могли подвергнуть сексуализированному насилию.

### Результаты кампании в 2023 году:

**5%** от продажи детских купальников и нижнего белья перечислили в фонд «Тебе поверят» — это **1 549 542 рублей**.

Акция охватила **22 979 пользователей** платформы и **107 брендов**. Самыми востребованными стали: Mark Formelle, Incanto и Acoola.

С помощью акции удалось привлечь внимание аудитории к работе фонда «Тебе поверят». В результате общая сумма пожертвований в организацию выросла на **99%**, рост подписок на ежемесячные пожертвования составил **158%**, а сумма регулярных пожертвований выросла на **128%** по сравнению с аналогичными месяцами в течение 2023 года.

Lamoda стала **первым** корпоративным партнером «Тебе поверят»

### Расскажите ребенку о «правиле купальника»:

Никто не имеет права трогать или показывать части тела, которые скрывает купальник. Прикосновения от родителей или врачей (в присутствии родителей) возможны в случаях, когда этого требует здоровье, и это не должно быть тайной..





# ПАРТНЕРЫ LAMODA PLANET

GRI 302-1 GRI 303-1 GRI 303-5

Lamoda поддерживает партнеров, которые заботятся об окружающей среде, развивают социальные и инклюзивные проекты, участвуют в благотворительных инициативах. Поэтому в 2020 году мы запустили раздел **Lamoda Planet**, где собираем, проверяем и подсвечиваем товары, соответствующие разным аспектам осознанного потребления: более экологичные, этичные, благотворительные и инклюзивные. Такие товары составляют **31%** ассортимента Lamoda.

Устойчивый ассортимент является одним из критериев рейтинга поставщиков. Бренды и производители могут использовать разработанные нами критерии в качестве гида по экологизации производства и справедливому ритейлу. Сейчас у 58% брендов есть ассортимент, представленный в разделе Lamoda Planet.

**25%** — NMV (выручка) в 2023 году. Это каждый четвертый рубль, заработанный компанией.

Каждый второй пользователь Lamoda (**54%**) приобретал товары на Lamoda Planet.

## Как мы отбираем устойчивый ассортимент:

Основной принцип Lamoda Planet — это прозрачность, отсутствие гринвошинга. Поэтому мы не присваиваем экологические, этические, благотворительные характеристики товарам только по заявлению брендов, а требуем сертификацию или иную валидацию третьей стороной.

Чтобы попасть на Lamoda Planet, каждый артикул проходит ручную или автоматическую верификацию. Критерии на вход применяются отдельно. Это может быть сертификат, материал, технология производства или особенности дизайна:

- доля сертифицированного устойчивого материала в составе изделия > 50% (Global Recycled Standard (GRS), Global Organic Textile Standard (GOTS), The Forest Stewardship Council (FSC), Responsible Down Standard (RDS) и другие);
- на производстве внедрены технологии водо-, энергоснабжения, химического регулирования, снижения углеродного следа (OEKO-TEX®, bluesign®, Jeanologia и другие);
- отсутствуют компоненты животного происхождения в цепочке создания товара или тестирования на животных (сертификаты Vegan, Peta);
- товар производится на локальных фабриках (оптимизация экоследа и создание рабочих мест);
- дизайн замкнутого цикла (многоцветные товары, рефилы, товары-трансформеры);
- адаптивный товар для людей с особенностями здоровья;
- товар, бывший в употреблении (ресейл);
- минимум 1% от прибыли идет на благотворительность.

# КАК МЫ МОТИВИРУЕМ ПАРТНЕРОВ

Lamoda стремится помогать брендам не только делать успешные продажи но и внедрять экологические и социальные инициативы.

У нас есть несколько инструментов мотивации:

- маркетинговая поддержка устойчивого ассортимента на платформе, а брендов — во внешних каналах коммуникации. Таким образом, бренд может сэкономить до миллиона рублей на продвижении более экологичных, благотворительных и инклюзивных капсул.
- сниженные барьеры на вход для брендов с устойчивым ассортиментом.
- повышение позиций в программе рейтингования для партнеров Lamoda за баллы в блоке «Социальная ответственность и экология».

Программа рейтингования партнеров Lamoda нужна, чтобы оценивать уровень клиентского сервиса по понятным параметрам: качеству поставки и товаров, документообороту, социальной и экологической ответственности.

Количество поставщиков, предоставивших кодекс этики, выросло в три раза. **40** российских компаний разработали кодекс, предусматривающий недопустимость детского и принудительного труда, добровольные обязательства в области экологического менеджмента и противодействия коррупции.

Что мы оцениваем в блоке «Социальная ответственность и экология»	Выполнение пункта в I кв. 2023 г.	Выполнение пункта в IV кв. 2023 г.
Кодекс этики компании находится в открытом доступе, его легко найти	4%	12%
Партнер подписал этическую и экологическую оговорку	78%	87%
Как минимум один товар партнера представлен на <a href="#">Lamoda Planet</a>	83%	87%

## Зачем мы поддерживаем локальные бренды

Lamoda активно сотрудничает с российскими брендами, а также с брендами из стран ЕАЭС, в том числе в Беларуси и Казахстане. Локальное производство способствует созданию рабочих мест, развитию инфраструктуры и промышленности, а Lamoda удается снизить углеродный след.

# 63%

63% продаж [Lamoda Planet](#) обеспечивалось товарами локального производства (рост NMV— 40%).

# 2187

брендов представили более 200 000 артикулов товаров в специальной секции [Lamoda Planet](#) «Локальное производство».

Совместно с Минпромторгом выделили подборку товаров на главной странице [«Произведено в России»](#).

# КОЛЛАБОРАЦИИ И ЭКСКЛЮЗИВНЫЕ КОЛЛЕКЦИИ

1

## ЭКСКЛЮЗИВНАЯ ЭКОЛОГИЧНАЯ КАПСУЛА БРЕНДА RE / MARKA

Lamoda представила эксклюзивную капсулу от российского экологичного бренда одежды RE / MARKA. Линейка отмечена выразительным дизайном и практичностью, модели легко сочетаются между собой в эстетичные чувственные образы на любой случай.

Концепция капсульной коллекции раскрывает идею практичного базового гардероба с фокусом на декоративные элементы и сочетаемость всех изделий. Все изделия отшивались в России небольшими партиями и выполнены из материалов, созданных с учетом принципов устойчивого развития, что подтверждено сертификатами Global Recycled Standard для переработанных материалов и OEKO-TEX STANDARD 100, гарантирующими безопасное производство одежды без вредных химикатов.

В коллекции используются хлопок и полиэстер от экологичного производителя переработанных тканей из текстильных остатков швейного производства Pure Waste, а также конопляный мех от локального производителя - органический и биоразлагаемый материал. Используемые технологии направлены на развитие экономики замкнутого цикла и бережное отношение к ресурсам планеты.



2

## БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ЭКОКАПСУЛА ОТ ФОНДА «КОД ДОБРА» ПО МОТИВАМ РОССИЙСКОГО ФИЛЬМА-НОМИНАНТА НА «ОСКАР»

Благотворительная экокапсула посвящена фильму «Выход» режиссеров Максима и Евгении Арбугаевых, номинированных на «Оскар» в марте 2023 года. Короткометражный фильм рассказывает историю ученого на Чукотке, который наблюдает за самым крупным лежбищем моржей в мире. Из-за сокращения площади льдов в акватории Чукотского моря животные вынуждены массово выходить на берег. Так, в давке гибнет много особей — этот факт зафиксировал в 2020 году морской биолог Максим Чакилев, ставший героем фильма. Фильм поднимает проблему глобального потепления и исчезновения видов в России.

В коллекцию унисекс-одежды вошли минималистичные футболки, рубашки, шопер и худи из органического хлопка в темно-синем и белом цветах. Главные элементы капсулы — это патчи с вышивкой. В них дизайнеры отразили пейзажи и образы Чукотки. Все изделия изготовлены из безопасных тканей, произведенных без высокотоксичных химикатов, что подтверждено сертификатом OEKO-TEX 100.

Капсула доступна только на Lamoda по льготным условиям для благотворительных фондов, а средства с продаж направлены на поддержку российских природоохранных НКО.



3

## КОЛЛЕКЦИЯ SELA MOMS & MONSTERS И ФОНДА «ДЕТИ-БАБОЧКИ»

Sela moms & monsters вместе с благотворительным фондом «Дети-бабочки» выпустили коллекцию одежды в поддержку мам, воспитывающих детей с неизлечимыми заболеваниями. Моделями для съемки стали подопечные фонда «Дети-бабочки» вместе со своими мамами.

Оверсайз-футболки и рубашки украшены милыми надписями и крейзи-принтами по мотивам детских рисунков. 2% от всех продаж Sela перечислила проекту «Редкие женщины», который помогает мамам особенных детей не забывать о себе и реализовывать творческий и личностный потенциал.



4

## В ПОДДЕРЖКУ «РОЗОВОГО ОКТЯБРЯ» — КАМПАНИИ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ РАКА МОЛОЧНОЙ ЖЕЛЕЗЫ

### Инклюзивный бюстгальтер Mark Formelle

Белорусский бренд Mark Formelle разработал модель бюстгальтера для женщин, перенесших мастэктомию — операцию по удалению молочной железы. Это первое в истории бренда инклюзивное белье. В конструкции предусмотрен специальный кармашек для вкладышей и протезов. В тестировании образца приняли участие подопечные фонда «Дальше».

### Капсула нижнего белья Belle you

Локальный бренд Belle You эксклюзивно представил комплекты-бестселлеры нижнего белья в новых цветах. Капсульная коллекция помогла стимулировать продажи розовых товаров, участвующих в акции, и увеличить пожертвования в фонд «Дальше». Инклюзивные бюстгальтеры были разработаны брендом Mark Formelle специально для акции «Розовый октябрь» на Lamoda.



5

## MARK FORMELLE И HISTORIA NATURALIS

Lamoda поддержала совместную коллекцию белорусских брендов «Все мы из детства», вдохновленную природой. Показ коллекции прошел в минской оранжерее Ботанического сада, чтобы раскрыть идею слияния человека и природы. Большинство моделей выполнены из белорусского льна. Натуральное льняное волокно считается экологичным материалом на всём жизненном цикле товара.

# БЕЗОПАСНОСТЬ И МАРКИРОВКА ТОВАРОВ

Lamoda уделяет огромное внимание безопасности, поэтому все товары проходят проверку в зависимости от типа поставки, требований законодательства и внутренних политик компании.

В соответствии с национальной программой цифровой маркировки **«Честный знак»** всем товарам присваивается цифровой код Data Matrix, который входит в список обязательных. Отсканировав этот код через специальное приложение, можно получить подробную информацию о товаре, например о дате и месте изготовления, наименовании производителя, размере и многое другое.

Введение обязательной маркировки вызвано большим количеством контрафактной, фальсифицированной и некачественной продукции на рынке и призвано в первую очередь обезопасить и защитить потребителя.





# ПОКУПАТЕЛИ LAMODA PLANET

**Lamoda** активно вовлекает покупателей в проекты и инициативы по устойчивому развитию.



## В 2023 году:

- **53%** пользователей Lamoda приобрели товары на Lamoda Planet.

- **113 тонн** одежды и обуви (vs 71,9 тонн в 2022 году) передали наши покупатели в рамках совместного проекта «Подари вещам вторую жизнь» с фондом «Второе дыхание», а значит, всё больше покупателей начинают следовать принципам осознанного потребления.

- Активнее всего наши покупатели отреагировали на пост в честь дня рождения Lamoda Planet, где мы разыграли три подарочных набора с постельным бельем Lamoda Home, открыткой, из которой вырастает целый цветок, ручкой из переработанной одежды и шопером Lamoda Planet.

- **12412** пользователей платформы

приобрели товары в рамках акции Розовый октябрь, а **453** пользователя совершили покупки в специальной полке инклюзивных товаров, где представлены бюст-гальтеры для женщин, перенесших мастэктомию, и линейка уходовой косметики для пациентов, проходящих химиотерапию.

- **22979** пользователей платформы

приняли участие в акции #страшноважно. С помощью акции удалось привлечь внимание аудитории к работе фонда «Тебе поверят». В результате общая сумма пожертвований в организацию выросла на 99%, рост подписок на ежемесячные пожертвования составил 158%, а сумма регулярных пожертвований выросла на 128% по сравнению с аналогичными месяцами в течение 2023 года.



# УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ: КОММУНИКАЦИИ И МЕДИА

## ПЯТЬ ЛУЧШИХ ПРЕСС-РЕЛИЗОВ

Пресс-релиз	Охват
<u>#Страшноважно: Lamoda поддержит кампанию «Тебе Поверят» о телесной безопасности детей</u>	<b>5,6 млн</b>
<u>Lamoda отмечает кратный рост спроса на устойчивые товары в 2022 году и рассказывает об актуальных трендах</u>	<b>1 млн</b>
<u>Пользователи Lamoda смогут поддержать родителей, воспитывающих детей с особенностями здоровья</u>	<b>1 млн</b>
<u>Благотворительная акция, консультации со специалистами и инклюзивное нижнее белье: Lamoda поддерживает ежегодную кампанию «Розовый октябрь»</u>	<b>600 тыс.</b>
<u>Россияне стали активнее сдавать свою одежду на благотворительность и в переработку</u>	<b>500 тыс.</b>

# УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ: КОММУНИКАЦИИ И МЕДИА

## ПЯТЬ ЛУЧШИХ ПОСТОВ В VK

Пост	Реакции	Комментарии	Репосты	Просмотры
<a href="#">Конкурс</a> в честь дня рождения Lamoda Planet, в рамках которого мы разыграли три подарочных набора с постельным бельем Lamoda Home, открыткой, из которой вырастает цветок, ручкой из переработанной одежды и шопером	<b>915</b>	<b>10 868</b>	<b>234</b>	<b>33 897</b>
Правда ли, что, покупая одежду и аксессуары локальных брендов, вы заботитесь о планете? Да. <a href="#">Сложная логистика</a> — это всегда дополнительные выбросы CO2 в атмосферу. Из другой страны товары едут на самолетах, поездах, большегрузах. Зато если вещи созданы там, где вы живете, углеродный след значительно ниже, так как логистика проще	<b>199</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>13 055</b>
<a href="#">Новый год</a> — отличный повод внедрить в свою жизнь полезные привычки. Например, больше внимания уделять осознанному шопингу, выбирая бренды, которые поддерживают различные экоинициативы. Выбрали пять отличных моделей из раздела Lamoda Planet, которые помогут сделать первый шаг на пути к более экологичному образу жизни	<b>153</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>6371</b>
У нас есть <a href="#">раздел</a> Lamoda Planet, в котором мы собрали экологичные, этические, благотворительные и инклюзивные товары. И совсем недавно он вошел в «Сборник лучших практик в сфере экологического просвещения», в раздел «Осознанное потребление» — кстати, мы там единственные	<b>88</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3607</b>
Весна с экошником! Познакомьтесь с новой экологичной капсулой RE / MARKA × Lamoda, эксклюзивно представленной на Lamoda и в специальном разделе Lamoda Planet	<b>98</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>9466</b>

## ПЯТЬ ЛУЧШИХ ПОСТОВ В TELEGRAM

Пост	Реакции	Комментарии	Репосты	Просмотры
<a href="#">Конкурс</a> в честь дня рождения Lamoda Planet, в рамках которого мы разыграли три подарочных набора с постельным бельем Lamoda Home, открыткой, из которой вырастает цветок, ручкой из переработанной одежды и шопером Lamoda Planet	<b>529</b>	<b>838</b>	<b>67</b>	<b>5586</b>
<a href="#">Как делать покупки и помогать другим?</a> Участвуйте в благотворительной акции «Розовый месяц»	<b>1287</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>99 991</b>
<a href="#">Конкурс</a> в преддверии трехлетия Lamoda Planet, нашего проекта об ответственном шопинге, разыгрываем три набора носков бренда Bb Socks	<b>523</b>	<b>500</b>	<b>89</b>	<b>6515</b>
<a href="#">15 ноября</a> — день вторичной переработки. Ресайкл-кроссовки или худи — уже знакомо. На деле материалы из переработанных волокон могут встречаться даже в нижнем белье или пальто. Что особенно классно: вторичные инновационные материалы не уступают ни по качеству, ни по стилю или свойствам привычной нам одежды	<b>1069</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>5520</b>
<a href="#">Красиво, нежно и экологично.</a> С таким подходом работает бренд Maru-shik — молодая команда, которая создает одежду для детей и взрослых	<b>992</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>5264</b>



мода на каждый день

lamoda.ru

# ВЛИЯНИЕ НА КЛИМАТ

- Углеродный след
- Устойчивые продукты
- Низкоуглеродная доставка и возобновляемая энергия

65

66

68

# УГЛЕРОДНЫЙ СЛЕД



Lamoda — первая компания среди крупных онлайн-магазинов одежды России и СНГ, которая прошла комплексный CO2-аудит в 2021 году.

В 2022 году Lamoda приняла участие в масштабном рэнкинге от «Лиги зеленых брендов», подтвердила соответствие стандартам устойчивого развития и стала членом Лиги в области непродуктового ритейла. Чтобы получить статус участника, нужно пройти двухступенчатую систему оценки. Критерии разработали специалисты консалтинговой компании Deloitte на основе целей устойчивого развития, стандартов Global Reporting Initiative и международных рейтингов RobecoSAM, EcoVadis и других. Они оценивают воздействие деятельности компании на экологию, социальную ответственность, стратегию бренда в области этики и управления человеческими ресурсами и т. д.



# УСТОЙЧИВЫЕ ПРОДУКТЫ

Основной вид деятельности Lamoda — продажа одежды, обуви, товаров для дома и косметики, поэтому компания с особым вниманием подходит к выбору продукта с точки зрения его влияния на окружающую среду.

В 2023 году 25% выручки компании пришлось на более устойчивые товары из раздела Lamoda Planet. Они позволяют сократить углеродный след, положительно влияют на климат и информируют покупателей об экологических вопросах.

В 2023 году было представлено **3135** брендов и **487 635** товаров в этих секциях. **56%** пользователей Lamoda совершали покупки на Lamoda Planet.

С 2022 года Lamoda запустила раздел Resale в партнерстве с российской ресейл-платформой по продаже и покупке вещей люксовых и премиум-брендов Second Friend Store, а в 2023 появился новый партнер — THE CULTT.

В 2023 году объем ресейла в России вырос на 30% и составил **200 млрд рублей**. Спрос на одежду, обувь и аксессуары, бывшие в употреблении, растет. Lamoda поддерживает этот тренд, потому что чем дольше люди пользуются вещами, тем меньше их углеродный и водный след: достаточно надеть любимое платье или джинсы 30 раз.



# САМЫЕ ПОПУЛЯРНЫЕ ТОВАРЫ LAMODA PLANET ЗА 2023 ГОД

## Тоник для лица Caudalie

В составе всех средств французского бренда Caudalie отсутствуют консерванты, искусственные отдушки и красители, силиконы, парафин. Упаковка выполнена на 100% из переработанного стекла и пластика.



**НАТУРАЛЬНЫЙ  
СОСТАВ**

## Сумка поясная adidas Originals

Сумка adidas WAISTBAG состоит из переработанных материалов из пластика и текстильных остатков, а значит, в производстве задействовано меньше природных ресурсов. С 2023 года в коллекциях adidas используется только вторичный полиэстер.



**ПЕРЕРАБОТАН-  
НЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

## Кеды Vans

Кеды Vans произведены с использованием материалов, сертифицированных по стандарту Leather Working производстве всех кожаных изделий бренд поддерживает передовые протоколы по охране окружающей среды, специально разработанные для кожевенной промышленности.



**ЭКОЛОГИЧНОЕ  
ПРОИЗВОДСТВО**

## Футболка Код Добра

Мерч благотворительного фонда «Код Добра» по российскому фильму-номинанту на Оскар «Выход» об ученом, который исследует моржей в Чукотском море. Проект поднимает проблему глобального потепления и исчезновения видов. Отчисления с продаж направлены на поддержку природоохранных НКО.



**БЛАГОТВОРИ-  
ТЕЛЬНОСТЬ**

## Бальзам для лица La Roche-Posay

Серия уходовых средств La Roche-Posay Lipikar для кожи, склонной к атопии, аллергическим реакциям, а также для людей, проходящих химиотерапию или обладателям чувствительной кожи.



**ИНКЛЮЗИЯ**



# НИЗКОУГЛЕРОДНАЯ ДОСТАВКА И ВОЗОБНОВЛЯЕМАЯ ЭНЕРГИЯ

В середине апреля 2020 года стартовал проект «Пеший торговый представитель Lamoda», который был запущен менее чем за две недели. Этот проект был ответом на ситуацию, связанную с Covid-19, когда покупатели не могли посещать пункты выдачи заказов. Вместо этого они заказывали доставку на дом.

На тестовом этапе в проекте участвовали четыре ПВЗ в Москве: в Хамовниках, Марьино, Анадырском проезде и на Брестской. Заказы доставляли пешие торговые представители Lamoda — действующие сотрудники доставки, в том числе сотрудники пунктов выдачи. Покупатели могли выбрать стандартные временные интервалы и бесконтактную доставку с примеркой перед покупкой.

По уровню сервиса и мнению клиентов, пешая доставка не отличалась от доставки торговыми представителями Lamoda на автомобилях.

На конец 2023 года подключено 20 ПВЗ, в день пешие торговые представители совершают 18 заказов, но иногда цифра доходит до 30.

## ОБЩЕЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ ТОПЛИВА АВТОПАРКОМ LAMODA

	Россия	Казахстан	Беларусь
Дизель, л	1 061 748	127 066	138 016
Бензин, л	2 444 411	—	—
LPG (газ), л	13 378	—	—
<b>Всего, л</b>	<b>3 519 537</b>	<b>127 066</b>	<b>138 016</b>



# ВОЗОБНОВЛЯЕМАЯ ЭНЕРГИЯ

GRI 302-4



В конце декабря 2023 года компания переехала в новый офис **Lamoda Home**. Здание имеет класс энергоэффективности А (очень высокий).

- Экономия электроэнергии составляет **от 40% до 50%**.
- На крыше — **солнечные батареи**, вырабатывающие 110 кВт/ч.
- В офисе установлены **LED светильники**, во многих помещениях работают датчики присутствия. Ночью, когда офис не работает, свет выключается.
- **Более 70%** естественного освещения от окон, шторы помогают устранить избыточную яркость.

С Q4 2023 года запущен новый Распределительный центр в Чехове, который также использует в среднем 110 кВт возобновляемой энергии от солнечных батарей в ежемесячно месяц в холодный период.



Эта коробка сделана  
из перерабатываемого картона  
и ее можно сдать в переработку.  
Спасибо, что выбираете Lamoda  
и заботитесь об окружающей среде.

# ЗАБОТА ОБ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЕ И ВКЛАД В ЭКОНОМИКУ ЗАМКНУТОГО ЦИКЛА

- Отходы и упаковка 71
- Инициативы в развитие экономики замкнутого цикла 75
- Соблюдение экологического законодательства 79



# ОТХОДЫ И УПАКОВКА

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

С 2017 года Lamoda реализует проекты по экологизации упаковки. В 2020 году мы разработали и внедрили внутренние регламенты, способствующие переходу к более экологичной и устойчивой упаковке.

**65%** всех своих отходов направила Lamoda в переработку в 2023 году (**+5%** vs 2022)



## -20%

На 20% меньше пакетов необходимо для упаковки товаров, потому что наши пакеты с двойным клеевым слоем можно использовать несколько раз.

## 70%

прибыли

от продажи вторичных ресурсов возвращается командам. Работники Lamoda тратят эти средства на экологические мероприятия, проведение тренингов и тимбилдингов, улучшение условий труда.

## 72%

отходов

складские комплексы Lamoda передали на переработку в 2023 году.

## 30%

прибыли

мы направляем на поддержку проектов по устойчивому развитию.

## 951 тонн

упаковки

наши покупатели передали на переработку с 2022 года, когда встречали курьера или забирали заказы в пунктах выдачи.

Предотвратили закупку

## 25000

рулонов бумаги — это почти 97 тонн отходов. Покупатели могут вернуть товары, которые им не подошли, не заполняя никаких бумажных форм.

## **LAMODA С 2018 ГОДА ВНЕДРЯЕТ И РАЗВИВАЕТ ЭКОУПАКОВКУ.**

Транспортировочные коробки и брендированные обувные коробки Lamoda состоят как минимум на 75% из переработанного картона.

Все пакеты Lamoda, в том числе те, в которых курьер привозит заказы вам домой, на 15-40% состоят из переработанного пластика.



1

## МОТИВАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ПУНКТОВ ВЫДАЧИ ЗАКАЗОВ И ТРАНЗИТНЫХ СКЛАДОВ

Весной 2022 года Lamoda запустила мотивационную программу для своих сотрудников по сбору вторичного сырья. Суть проекта заключается в том, что команды пунктов выдачи заказов и транзитных складов собирают упаковку и продают ее. **От 70 до 100%** прибыли они могут потратить на «зеленые» инициативы, улучшение условий труда, дополнительные тренинги и тимбилдинги. В проекте принимают участие 10 городов России: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Уфа, Киров, Казань, Новосибирск, Петрозаводск, Набережные Челны, Великий Новгород.

В 2023 году было передано в переработку **553 840 кг** вторсырья – картона и полиэтилена и получено 2 692 513 тыс рублей.

2

## РАЗДЕЛЬНЫЙ СБОР

В нашем офисе можно сдать крышки, бутылки и батарейки. Помимо этого, в 2023 году мы установили экостеллаж. Здесь сотрудники Lamoda могут обмениваться одеждой, сумками, рюкзаками, аксессуарами, бижутерией, книгами, канцелярией и детскими игрушками. Также сотрудники офиса, фотостудии и распределительного центра в Быково могут передать одежду на благотворительность и в переработку с помощью контейнеров фонда «Второе дыхание», установленных в офисных пространствах

3

## СОТРУДНИЧЕСТВО С ECR

**ECR** (Efficient Consumer Response) — некоммерческое партнерство, миссия которого объединять производителей, розничные сети, поставщиков услуг и отраслевые ассоциации для обмена передовым опытом в области устойчивого развития.

В мае 2023 года эксперты рабочей группы ECR опубликовали «Рекомендации устойчивой упаковки для E-commerce», в разработке которых приняли участие эксперты из E-commerce компаний, производители упаковки, перерабатывающие фирмы, экологические организации и эоактивисты.

### Зачем нужны эти рекомендации?

Главная задача рекомендаций — помочь представителям отрасли выбирать функциональную упаковку, которая окажет меньшее воздействие на окружающую среду и позволит сократить количество отходов.

Чтобы разработать список рекомендаций, проводились исследования:

- изучили свойства и функциональность разных материалов упаковки,
- проанализировали возможности российской отрасли обработки,
- рассмотрели методы утилизации разных типов упаковки.

Lamoda выступила одним из лидеров инициативы и внедряет «Рекомендации» ECR как в свои внутренние регламенты, так и в рекомендации по упаковке для своих партнеров-селлеров.

4

## LAMODA X LA ROCHE-POSAY: ПРОЕКТ «НЕСУ ПЕРЕМЕНЫ»

Lamoda и бренд La Roche-Posay запустили проект по переработке упаковки от косметики. Сдать пустые баночки можно уже в 195 пунктах выдачи заказов Lamoda.

### Зачем нужен проект?

В России еще не налажен повсеместный сбор упаковки из-под косметики. Сдать на переработку баночку от крема так же просто, как, например, пластиковую бутылку, пока нельзя.

### Что можно сдавать:

- чистую, сухую, твердую пластиковую упаковку с маркировками 1, 2, 5;
- флаконы от шариковых дезодорантов с маркировкой 5;
- мягкую упаковку от рефиллов с любой маркировкой.

### После сдачи вы получите:

- промокод на скидку 15% на средства La Roche-Posay на Lamoda за упаковку от любого косметического бренда,
- стильную сумку-шопер и промокод на скидку 15% за сдачу упаковки La Roche-Posay.

### Что дальше?

Мы отправляем упаковку в переработку, где она превращается в ковровые покрытия, футболки, украшения, наполнитель для зимних курток и другие полезные вещи.

Все подробности акции, включая карту с ближайшими пунктами выдачи заказов с контейнерами, вы найдете на [специальной страничке](#).



# ИНИЦИАТИВЫ В РАЗВИТИЕ ЭКОНОМИКИ ЗАМКНУТОГО ЦИКЛА



## СОТРУДНИЧЕСТВО С ФОНДОМ «ВТОРОЕ ДЫХАНИЕ»

С 2019 года Lamoda сотрудничает с фондом «Второе дыхание», став первым крупным онлайн-ритейлером, установившим контейнеры для сбора одежды в своих пунктах выдачи заказов. Помимо экологического эффекта, проект имеет важную социальную миссию: 33 социальные организации получили вещевую помощь. Ее передают людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации: беженцам, многодетным семьям, малоимущим семьям, людям старшего возраста, бездомным, людям с инвалидностью и особенностями здоровья.

- В 2022 году Lamoda Planet и проект «Подарите вторую жизнь вещам» вошли в 10 лучших цифровых и технологических экологических проектов России по версии РЭО, получив «Зеленую премию».
- Общий объем финансовых инвестиций Lamoda в фонд «Второе дыхание» составил **3 610 429,65 рублей**.
- **35 763 8744 рублей** Lamoda передала на благотворительность в фонд «Второе дыхание» в 2022 году.

Контейнеры фонда установлены в офисе, фотостудии, складских комплексах Lamoda, а также в пунктах выдачи заказов: **16** — в Москве, **4** — в Ярославле и по одному — в Костроме и Уфе. В результате за 2023 год в фонд было передано **113 тонн** одежды и обуви.

Узнать больше о нашем сотрудничестве можно в [ролике](#). В нем Даниил Жданов, медиакоординатор фонда «Второе дыхание», и Оксана Костив, руководитель группы по корпоративной и социальной ответственности Lamoda, рассказали о процессе и результатах совместной работы. В съемках приняли участие сотрудники сортировочного центра фонда и коллеги из офиса и ПВЗ Lamoda.



## ЛАМОДА X «ВТОРОЕ ДЫХАНИЕ»: БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ АКЦИЯ ПО СБОРУ ВЕЩЕЙ К ШКОЛЕ

С 14 августа по 3 сентября Lamoda совместно с фондом «Второе дыхание» провела благотворительную акцию, где все желающие смогли передать ненужную школьную одежду и помочь семьям в сложной жизненной ситуации. Все собранные вещи прошли сортировку и были отправлены в некоммерческие организации для последующей передачи нуждающимся семьям.

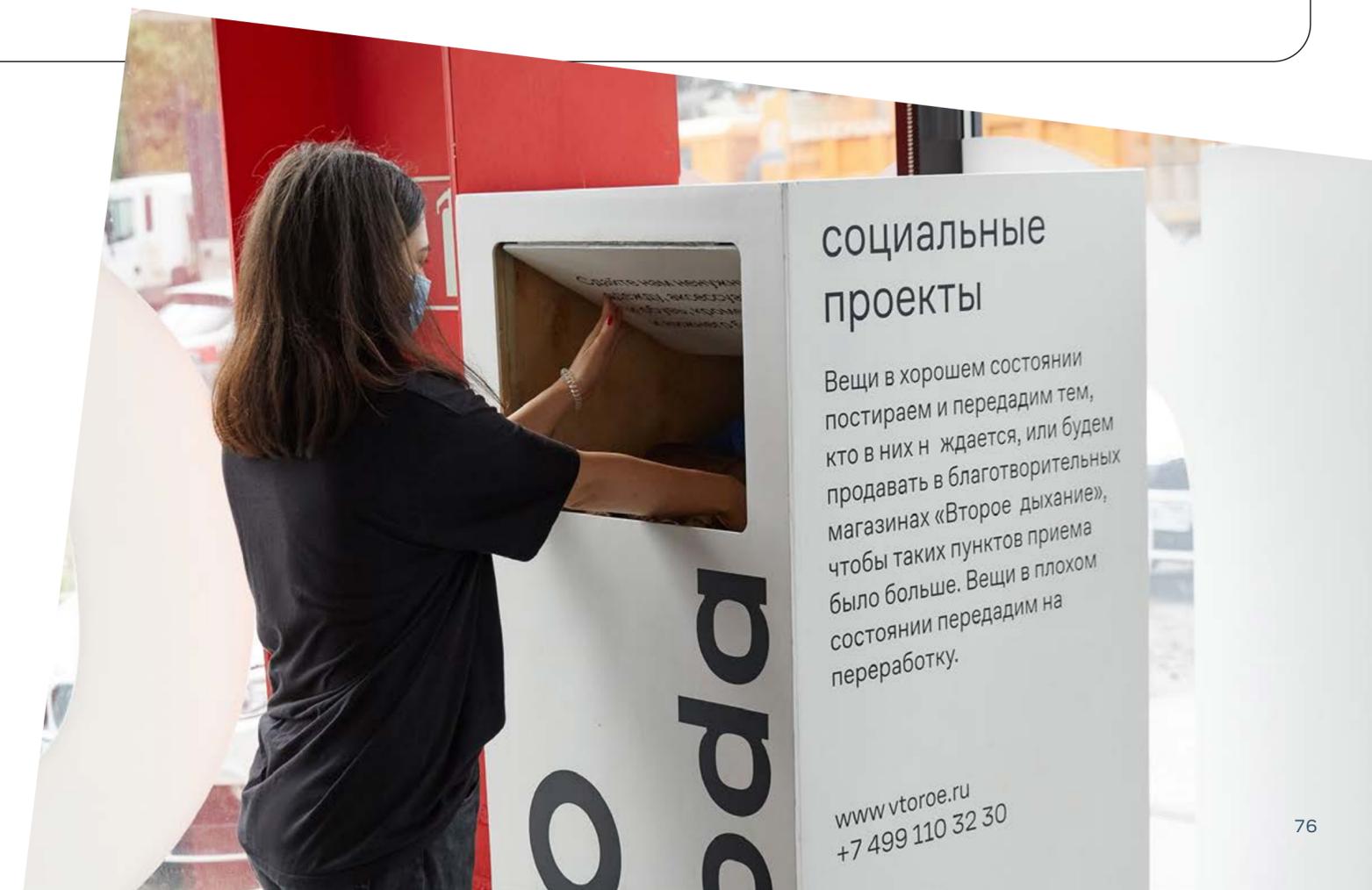
Кроме этого команды «Второго дыхания» и Lamoda организовали благотворительную выдачу, посвященную школьной моде, которая прошла 21 августа в Костроме.

В этот же день в молодежном комплексе «Пале» прошла открытая встреча. На ней мы рассказали:

- как учитывать тренды в школьном дресс-коде;
- сформировать гардероб и ухаживать за одеждой;
- составить готовые образы из вещей, представленных в магазинах «Второе дыхание».

## СОТРУДНИЧЕСТВО СО СМАРТ-СЕРВИСОМ TOLKOVO

С 2022 года Lamoda сотрудничает со смарт-сервисом Tolkovo. Сдать вещи, которые больше не нужны, можно с помощью разветвленной сети постаматов. За это пользователь получает баллы, которые обмениваются на сертификаты в Lamoda. За год покупатели Lamoda направили в сервис 1745 посылок, что позволило передать 7,1 тонн предметов гардероба на благотворительность и 800 кг вещей — в переработку.



## RESALE

**Ресейл — перепродажа новых или использованных вещей.** В разделе размещается стильная одежда и аксессуары известных брендов, бывшие в употреблении. Их купили по ошибке или во время распродажи, неправильно подобрали по размеру, надевали пару раз или вообще никогда не использовали.

Все модели в этом разделе подлинные, возможные дефекты обязательно описаны в карточке товара. Если вещь не подошла или есть дефекты, не отмеченные в карточке товара, ее можно вернуть как обычно.

### Задачи, которые решает ресейл:

- предоставление эксклюзивного ассортимента пользователям
- расширение пула брендов в рыночном сегменте премиум и люкс
- популяризация ответственного потребления и циркулярной экономики за счет дестигматизации повторного потребления

### Итоги:

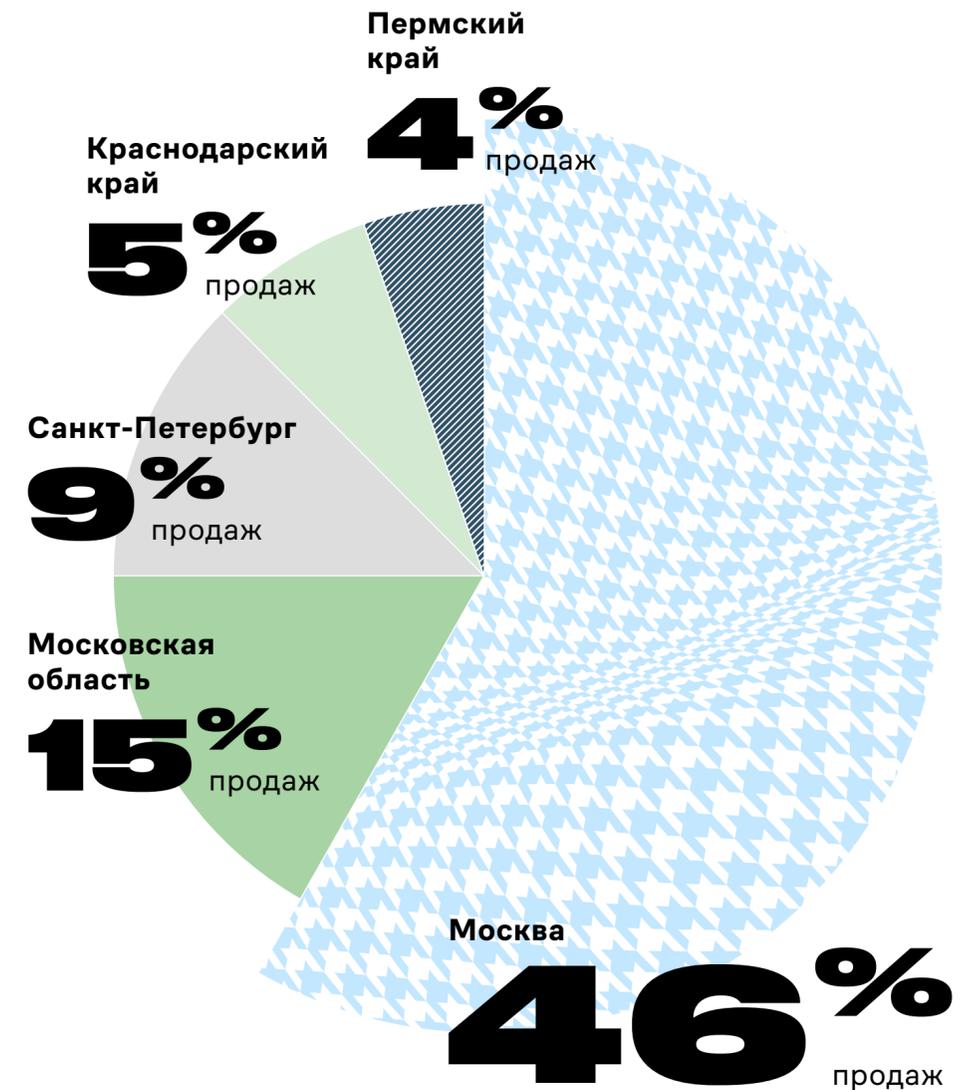
В 2022 году Lamoda запустила раздел в партнерстве с первой российской ресейл-платформой по продаже и покупке вещей люксовых и премиум-брендов Second Friend Store, а в 2023 появился новый партнер — THE CULTT.

На конец 2023 года представлено **более 1000 позиций**, что на 730% больше, чем годом ранее. Продажи секции выросли год в 6,7 раз. Изначально в разделе были представлены только женские аксессуары и обувь, позднее ассортимент расширился одеждой, а также мужскими и детскими товарами.

Пять самых популярных категорий: сумки, верхняя одежда, обувь, платья, трикотажные изделия. Средняя стоимость сумки — 51 000 рублей, самая дорогая покупка — модель Chanel Grand Shopping Tote стоимостью **более 200 000 рублей**.

Десять самых популярных брендов по количеству покупок в 2023 году: Prada, Louis Vuitton, Gucci, Dolce & Gabbana, Chanel, Christian Dior, Bottega Veneta, Valentino, Burberry, Celine.

### Спрос по регионам:



## ВОССТАНОВЛЕНИЕ ТОВАРОВ В СКЛАДСКИХ КОМПЛЕКСАХ

Чтобы предотвратить попадание товаров на мусорки и одновременно сохранить финансовую эффективность, с 2021 года мы начали внедрять технологии по восстановлению товара, а в 2022 году наши партнеры стали платить за эту услугу самостоятельно.

Мы прибегаем к этой процедуре в том случае, если повреждение может быть устранено без оказания влияния на первоначальный вид товара. Это касается минимальных дефектов, например:

### С какими дефектами мы работаем:

- целостность комплектов
- отсутствие фурнитуры
- легкие повреждения
- расхождение швов
- разметка кроя
- следы от клея
- замятия кожи
- выведение пятен

Всего в 2023 году было восстановлено **144 696 единиц товара**, (для сравнения, это на **17%** больше, чем в 2022 году).



## КАК ЕЩЕ LAMODA ПРОДЛЕВАЕТ ЖИЗНЬ ВЕЩАМ

### 1

Ассортимент Lamoda Planet: товары из переработанных материалов, безотходные технологии (многообразные товары, трансформеры, рефилы), предметы гардероба, бывшие в употреблении (resale)

### 2

Рекомендации размеров, виртуальная примерка

### 3

Партнерство с химчистками Airo: предоставление скидки, вывоз из дома

### 4

Оптимизация упаковки доставки

# СОБЛЮДЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

**842**

**по форме 2-ТП.** Это отчет о движении отходов, который сдается один раз в год, но разрабатывается для каждого объекта компании отдельно (даже если пункт выдачи заказов открылся и закрылся в течение года). Отчеты можно отправлять только онлайн, что приятно и экологично.

**10** отчетов

**по форме 4-ОС.** Это отчет о расходах компании на природоохранные мероприятия в течение года, в том числе на транспортировку и утилизацию отходов, разработку экологической документации, проведение лабораторных анализов. Для Lamoda в 2023 году сумма таких расходов составила 11 833 263 рублей.

**385**

**в региональный кадастр отходов.** Ведение государственного кадастра отходов является обязательным требованием российского природоохранного законодательства. При этом каждый субъект страны устанавливает собственные правила, поэтому для разных регионов отличаются: нормативные документы, регламентирующие порядок ведения кадастра; ведомства, принимающие сведения об отходах; форма и сроки предоставления отчета.

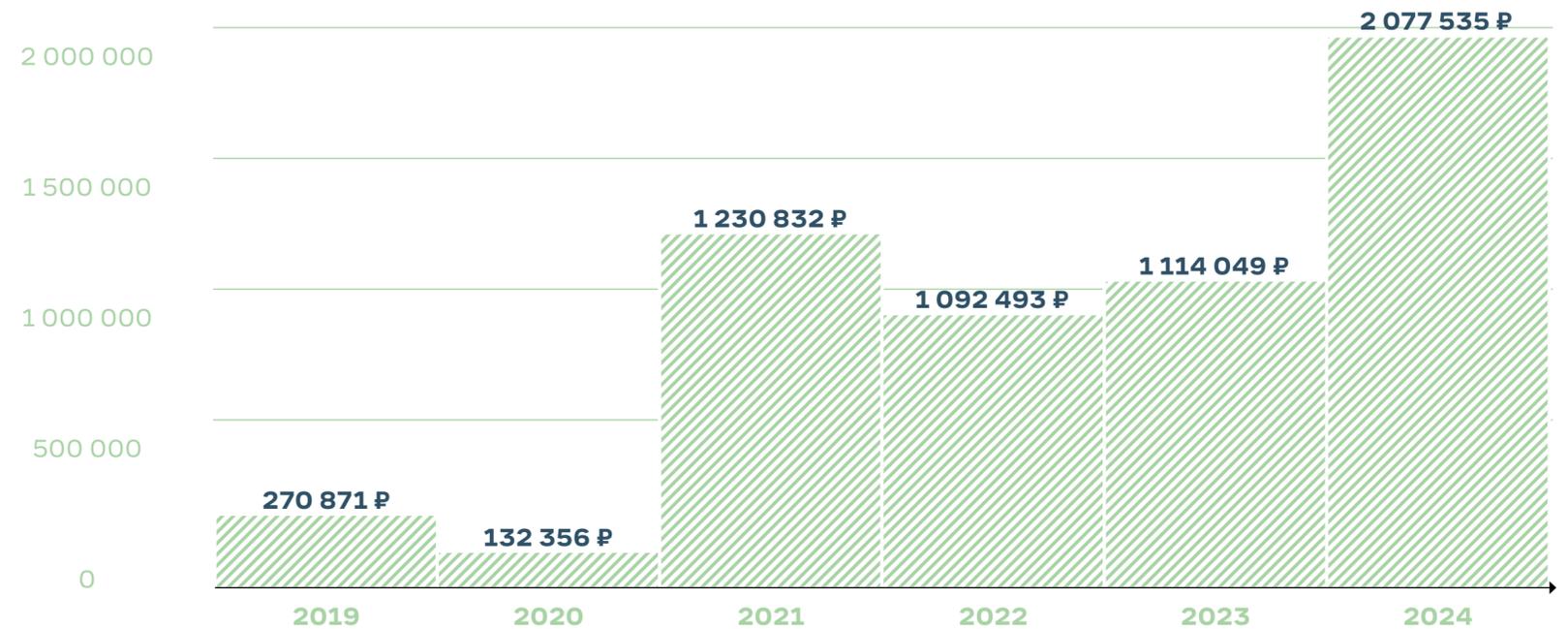
**4** декларации

**о плате за НВОС (негативное воздействие на окружающую среду).** Это раскрытие данных об отходах, не относящихся к обычному мусору (ТКО). Например, особый тип мусора на складах Lamoda, который образуется во время подметания пола и не попадает в ТКО по классификатору.

## ЭКОСБОР

С 2018 года Lamoda ежегодно оплачивает экологический сбор за текстиль — неналоговый обязательный ежегодный платеж для компаний, которые производят товары и упаковку, подлежащие вторичной переработке, или импортируют их из других стран.

## ПЛАТЕЖИ LAMODA С 2019 ПО 2024 ГОД:





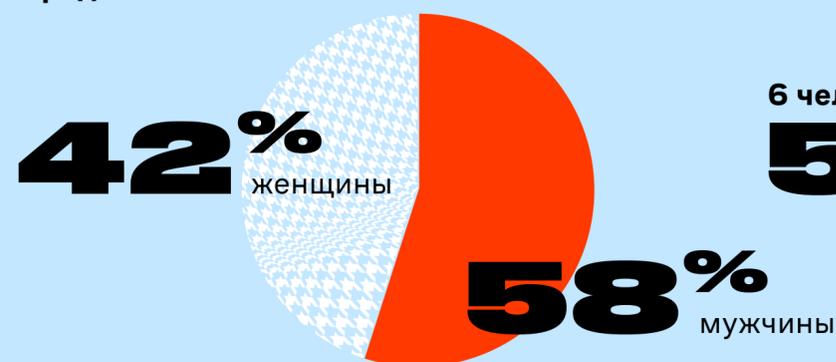
# КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

- Корпоративное управление в Lamoda 81
- Как мы защищаем права человека 85
- Членство в ассоциациях и деловых объединениях 88
- Внутренний контроль, аудит и управление рисками 90

# КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ В LAMODA

До 2022 года Lamoda входила в состав Global Fashion Group, а в 2022 стала российской группой компаний, которой управляет генеральный директор и функциональные управляющие директора.

Среди них:



В возрасте:



В Lamoda есть группа по корпоративной и социальной ответственности, которая входит в отдел комплаенса и корпоративных вопросов. Этот отдел, в свою очередь, входит в дирекцию корпоративного управления и подчиняется генеральному директору.

Вопросы устойчивого развития управляющий директор по корпоративному управлению выносит на обсуждение с генеральным директором на ежеквартальной основе или по запросу сторон. В рамках годового целеполагания руководитель группы по корпоративной и социальной ответственности проводит серию интервью с управляющими директорами, чтобы определить направления развития, основные проекты и KPI на кратко- и среднесрочный период. Эти цели, задачи и KPI вносятся в форму целеполагания. Прогресс отслеживается в рамках цикла оценки результативности на еженедельных и ежемесячных встречах команд.

Корпоративное управление в компании основывается на четырех департаментах: **юридическом, безопасности, комплаенс и непрямым закупкам.**

## 1 ЮРИДИЧЕСКИЙ ДЕПАРТАМЕНТ

Основная его цель — поддержка в правовом ключе всех бизнес-задач и процессов, анализ рисков и поиск оптимальных решений для бизнеса, юридическая защита интересов компании на разных площадках, включая суды, общественные и бизнес-ассоциации.

**В 2023 году выпустили и разместили кодекс и условия сотрудничества с Lamoda на собственном сайте.** Кодекс включает принципы работы компании и обязательные условия сотрудничества с любым партнером. Это повышает прозрачность взаимодействия и ведения бизнеса и ускоряет онбординг партнеров за счет единства подходов.

**Автоматизировали процесс работы со спорами и претензиями на базе XSUD.** Раньше мы использовали Excel, теперь перешли на эту систему. Всё для того, чтобы анализировать судебно-претензионную нагрузку, тенденции в рамках споров и другие метрики, которые становятся основой для принятия управленческих решений, изменения процессов и подходов внутри.

**Повысили контрактную дисциплину.** В 2023 году мы протестировали новый подход к оценке нарушений сотрудниками контрактной дисциплины. Сформировали комитет, который рассматривает нарушения порядка согласования контрактов, определенного политикой. Цель комитета — разобраться в причинах, а не наказывать сотрудников. В результате скорректировали отдельные подходы к согласованию контрактов, повысили контрактную дисциплину и, как следствие, снизили количество нарушений. Сотрудники стали активнее обращаться за помощью до того, как процесс будет нарушен.

**Существенно снизили потери компании от исков недобросовестных потребителей.** Для этого создали локальный хаб юристов, которые разбирают и поддерживают такие дела в судах. В первую очередь, мы снизили нагрузку на команду и при этом смогли охватить большую часть проблемных регионов. Местные юристы хорошо знают подходы судов и локальные тренды, а представленность в суде сильно влияет на результативность дела.

Провели 12 бесплатных юридических консультаций по личным вопросам для сотрудников компании и помогли с решением более 100 кейсов.

## 2 ДЕПАРТАМЕНТ НЕПРЯМЫХ ЗАКУПОК

GRI 410-1

Отдел, который отвечает за организацию и эффективность всех закупок компании, кроме одежды, обуви и аксессуаров. Это не только всё необходимое для работы — от упаковочных материалов до автотранспорта, — но и услуги: агентские, консультационные и маркетинговые.

Мы проводим тендеры, чтобы заключить эффективный договор, анализируем рынок, чтобы помочь бизнесу выбрать то или иное решение, поддерживаем подразделения компании в разработке и оптимизации требований к закупаемым товарам, работам и услугам.

### За 2023 год:

- провели около 300 тендерных процедур,
- адаптировали и утвердили обновленную политику проведения не прямых закупок,
- закончили все подготовительные этапы по автоматизации процесса не прямых закупок Procure to Pay.

## 3 ДЕПАРТАМЕНТ БЕЗОПАСНОСТИ

Основная задача — защита активов компании, обеспечение безопасности бизнеса и развитие общего уровня культуры безопасности в компании.

В 2023 году **открыли розничные магазины Lamoda Sport** в кратчайшие сроки со стороны службы безопасности: за четыре месяца запустили этот проект с нуля.

Оперативно **запустили складские комплексы в Софьино и Чехове** и **сократили потери в Быково и Софьино на 27%** к показателю 2022 года — одновременно с этим увеличили объемы операций и товара на стоке.

**Совместно со службами безопасности регионов провели 90 расследований и 40 проверочных мероприятий.** В результате выявили ущерб, причиненный как третьими лицами, так и сотрудниками компании на общую сумму 1 580 834 рублей. Из них смогли возместить 1 032 820 рублей, а 548 000 рублей сейчас в процессе возмещения.

**Оптимизировали процесс проверки кандидатов.** Пересмотрели скоринг и проверку кандидатов с учетом потребностей внутренних клиентов. В результате упростили интерфейс для рекрутмента в работе с заявками, актуализировали регламент проверки в отношении КоАп и УК РФ, изменили технические параметры оценки. Итог — уменьшили количество отводов.

**Выпустили первую версию стандартов безопасности для доставки и внесли изменения в положения о премировании менеджеров по продажам и торговых представителей.** Видим положительный эффект — уменьшение ошибок на стороне доставки по работе с инцидентами.

**Проанализировали фейковые заказы реальных клиентов и передали данные в машинное обучение** для создания автоматизированной бизнес-модели NO SHOW. Она формирует систему «логики последствий» для таких клиентов. **Снизил количество фейковых заказов, переданных в доставку,** охватили примерно 70% заказов, создаваемых ботами. Смогли повысить процент своевременно отменяемых заказов до 90% за счет внедрения процесса автоотмены.

## 4 ДЕПАРТАМЕНТ ЭТИКИ И КОМПЛАЕНСА

GRI 2-15 GRI 2-23 GRI 2-24 GRI 406-1

При ведении бизнеса мы придерживаемся принципов честности, добросовестности и справедливого распределения рисков в отношениях с партнерами и ожидаем от контрагентов такого же подхода.

В декабре 2016 года компания приняла Кодекс делового поведения и этики. В нем отражены правила этичного ведения бизнеса для поставщиков и сотрудников компании, затронуты темы конфликта интересов, описана практика соблюдения добросовестной конкуренции, антимонопольного законодательства, норм и правил относительно благотворительных пожертвований, принципы обеспечения безопасности, охраны здоровья, многообразия, отсутствия дискриминации, предоставления равных возможностей и обеспечения благоприятной атмосферы на рабочих местах.

На сайте компании размещен Кодекс и условия сотрудничества. До заключения договора с Lamoda партнер может изучить основные принципы работы компании по вопросам противодействия коррупции, конфликта интересов, соблюдения прав работников и экологических стандартов, распределения рисков и ответственности, соответствия законам, честной конкуренции и понять, готов ли он сотрудничать с Lamoda.

В мае 2022 года разработали и представили партнерам Кодекс этической маркетинговой коммуникации, который направлен на сотрудников компании, партнеров и коммуникационные агентства. Он включает основные этические принципы: нет эксплуатации, уважение и осознанность, инклюзивность, наше сообщество и не только, бодипозитив, настоящие люди и тела, всегда быть честными, нет фейкам — а также руководство по соблюдению этих принципов в коммуникациях.

# КАК МЫ ПРЕДОТВРАЩАЕМ КОРРУПЦИЮ

**В нашей компании нет места коррупции.** Любые нарушения влекут за собой применение мер ответственности согласно действующему законодательству, а также расторжение договора.

Lamoda и партнеры компании категорически запрещают своим работникам, должностным лицам и контрагентам передавать любые ценности, напрямую или опосредованно, частному лицу, компании, государственному служащему, агенту или сотруднику, а также получать любые ценности от указанных лиц где бы то ни было в мире в качестве вознаграждения за помощь или влияние.

Стороны и их сотрудники, должностные лица, директора, партнеры не должны намекать на взятку, предлагать, давать, просить или получать в любой форме взятку, подкуп, «откат» или поощрение — напрямую, через посредника или иное третье лицо. Любые виды вознаграждений за упрощение формальностей строго запрещены.

В 2020 году в результате аудиторской проверки Lamoda получила сертификат соответствия собственной системы менеджмента борьбы со взяточничеством стандарту ISO 37001:2016.

Каждый год компания осуществляет ресертификацию, в рамках которой все подразделения проходят оценку рисков, связанных с коррупцией.

**Lamoda** — пятая компания в России, подтвердившая соответствие международному стандарту в области противодействия коррупции.

С ноября 2019 года Lamoda включена в сводный реестр участников Антикоррупционной хартии российского бизнеса.

В 2021 году компания разработала и приняла Политику по предотвращению взяточничества и коррупции, в которой описано, что Lamoda делает для борьбы со взяточничеством и коррупцией: общие понятия, принципы, ценности, особенности взаимодействия с частными лицами, организациями, государственными служащими и предприятиями, блогерами, использованием скидок, подарочных сертификатов или промокодов, спонсорством, благотворительностью. Каждый новый сотрудник в обязательном порядке подписывает документ, в котором подтверждает ознакомление и принятие этой политики.

Lamoda нетерпима к коррупции.  
В 2023 году не было зафиксировано ни одного инцидента.

# КАК МЫ ЗАЩИЩАЕМ ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

В Lamoda разработан внутренний документ, который направлен на профилактику и предотвращение всех форм современного рабства среди сотрудников.

**В документе описаны:**

- 1 Нормативные документы**, на которые опирается компания.
  - УК, N 63-ФЗ (ст. 127, 127.1, 127.2)
  - Ст. 37 Конституции РФ
  - Ст. 2 ТК РФ
  - Ст. 240 УК РФ
  - Ст. 4 Всеобщей декларации прав человека (1948 г.)
  - Международная организация труда (МОТ): Конвенции № 29 о принудительном труде (1930 г.) Конвенции № 105 об упразднении принудительного труда (1957 г.) Декларация основополагающих принципов и прав в сфере труда (1998 г.)
  - Протокол ООН о предупреждении и пресечении торговли людьми и наказании за нее (2000 г.)
  - Палермский протокол
  - Конвенция Совета Европы о противодействии торговле людьми (2005 г.)
- 2 Мероприятия**, направленные на профилактику современного рабства.
- 3 Формы принудительного труда**, которые следует исключить как внутри Lamoda, так и с подрядчиками.

**Подход по предотвращению принудительного труда опирается на пять принципов:**

- 1** Оценка рисков.
- 2** Осведомленность о проблемах принудительного труда и ответственность за их решение являются частью функции высшего руководства.
- 3** Стандартные трудовые договоры четко предусматривают рабочее время и заработную плату.
- 4** Официально запрещены применение (или угроза) насилия, применение (или угроза) наказания или методы запугивания любым лицом: сотрудником или подрядчиком.
- 5** Предусмотрен механизм обратной связи для сотрудников, чтобы анонимно сообщать о случаях угроз, насилия или других нарушений политик.

**Позиция компании относительно недопустимости принудительного труда:**

- 1** Все работы должны проводиться добровольно, без угроз каких-либо штрафов или санкций.
- 2** Использование принудительного или неоплачиваемого труда во всех его формах, в том числе тюремный труд и неоплачиваемая сверхурочная работа, запрещены.

- 3** Все расходы, связанные с трудоустройством сотрудника, берет на себя работодатель.
- 4** Документы, удостоверяющие личность любого сотрудника (например, паспорта, удостоверения личности и т. д.), конфискации не подлежат.
- 5** Задержка выплаты заработной платы без уважительной причины не допускается.
- 6** Право сотрудника прекратить работу после юридического уведомления и в соответствии с законодательством непререкаемо.
- 7** Право сотрудников покинуть рабочее место после смены должно строго соблюдаться.
- 8** Политика о найме доступна для сотрудников. В ней обозначены:

- Однозначное заявление о недопустимости принудительного труда.
- Процессы, помогающие избежать любых форм принудительного труда.
- Обязательство устранить последствия, приведшие к практикам принудительного труда.

С 2020 по 2022 годы мы проводили ежегодный аудит среди сотрудников из рискованных групп. Следующий аудит запланирован в 2025 году.

Lamoda заботится о правах своих сотрудников и ждет того же от своих партнеров.

### Права работников партнеров Lamoda, предусмотренные в договорах о сотрудниках и политиках Lamoda:

- Охрана здоровья и труда
- Недопустимость дискриминации
- Недопустимость притеснений и домогательств
- Соблюдение прав трудовых мигрантов

## КАК МЫ ПОДДЕРЖИВАЕМ ПРАВО НА ИНКЛЮЗИВНУЮ МОДУ

Мы считаем, что каждый человек должен иметь доступ к удобной, функциональной и красивой одежде, а также право на нее. Поэтому с 2020 года развиваем специальный раздел Lamoda Planet, который посвящен устойчивой моде. Здесь можно найти модную одежду для всех: белье и косметику для женщин, прошедших через рак груди, одежду для людей с инвалидностью или тех, кто, например, сломал ногу.

## КАК МЫ ЗАЩИЩАЕМ ПРАВА ДЕТЕЙ

GRI 2-25 GRI 2-26

В августе 2023 года Lamoda поддержала социальную кампанию #страшноважно вместе с благотворительной организацией «Тебе поверят». Фонд оказывает психологическую и юридическую поддержку, помогает детям и взрослым, подвергшимся сексуализированному насилию в детстве, пройти через травматичный опыт.

Во время совместного проекта Lamoda познакомила пользователей с «правилом купальника» — никто не имеет права трогать или обязывать показывать те части тела, которые скрывает купальник — делилась подсказками, как разговаривать с детьми на тему телесной безопасности и как своевременно распознать сигналы о том, что ребенка могли подвергнуть сексуализированному насилию.

Lamoda и дальше планирует поддерживать проекты о правах детей, внедрять инициативы по защите детей и вести просветительскую деятельность.

## ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

Lamoda руководствуется принципами честности, открытости, законности и уважения к обществу.

Чтобы указанные принципы соблюдались, в компании действует **горячая линия**, через которую сотрудник, должностное лицо или контрагент могут сообщить о нарушении.

Компания гарантирует полную конфиденциальность каждого обращения. Обращаем внимание, что любые ответные меры в отношении людей, добросовестно и своевременно сообщивших о нарушении, незаконны.

### С какими ситуациями можно обращаться на горячую линию

Если вы располагаете сведениями об уже произошедших или предстоящих случаях:

- мошенничества, хищения, присвоения или иного неправомерного использования имущества компании;
- коррупции (взятка, подкуп, злоупотребление полномочиями);
- несправедливого отношения на работе (дискриминация, домогательства, насилие);
- конфликта интересов;
- разглашения конфиденциальной информации и т. д.

### Как связаться с сотрудниками горячей линии

- 1** Позвоните по бесплатному номеру **+7 800 707-74-71**, для звонков из Беларуси и Казахстана **+7 499 757-74-71**.
- 2** С **10:00** до **19:00** вам ответит оператор, в остальное время вы можете оставить обращение через автоответчик. Оператор перезвонит вам на следующий рабочий день.
- 3** Напишите нам по электронной почте: [speakup@lamoda.ru](mailto:speakup@lamoda.ru) [speakup.tech@latech.ru](mailto:speakup.tech@latech.ru)
- 4** Оставьте сообщение через форму на [сайте](#).

# ЧЛЕНСТВО В АССОЦИАЦИЯХ И ДЕЛОВЫХ ОБЪЕДИНЕНИЯХ



## Lamoda входит в четыре бизнес-ассоциации:

- 1 Ассоциация компаний интернет торговли (АКИТ)
- 2 Ассоциация европейского бизнеса (АЕБ)
- 3 Деловая Россия
- 4 Торгово-промышленная палата

**Lamoda также состоит в Зеленой инициативе АЕБ (комитет по устойчивому развитию) и следит за его инициативами.** Членство в ассоциациях позволяет нам продвигать свою позицию по актуальным вопросам, включая регуляторные риски, через профильные комитеты и рабочие группы. Вопросы устойчивого развития также находятся на повестке ассоциаций.

## Что удалось решить с помощью ассоциаций за 2023 год:

- В рамках АКИТ Lamoda подняла вопрос о совершенствовании взаимодействия с региональными операторами по обращению с ТКО (оптимизация документооборота и процесса оплаты). В результате были направлены соответствующие письма в РЭО и Минприроды и инициирован диалог. Работа в этом направлении продолжается.
- Членство в АЕБ позволило Lamoda уточнить релевантные для компании вопросы в части эксперимента по РОП и прояснить ряд моментов: **сроки, ответственных, заполнение отчетности и ряд других технических вопросов по реализации.** В рамках ассоциации была проведена продуктивная дискуссия и обмен опытом с другими участниками рынка. По итогам, сформировали список вопросов и уточнений от отрасли и договорились обсудить их с регулятором.

# ДОКУМЕНТЫ, КОДЕКСЫ, ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

- 1** Стратегия об устойчивом развитии Lamoda 2022–2023
- 2** Политика по предотвращению взяточничества и коррупции
- 3** Сертификат ISO 37001/2016: противодействие коррупции
- 4** Свидетельство о присоединении к Антикоррупционной хартии российского бизнеса
- 5** Кодекс этической маркетинговой коммуникации
- 6** Кодекс делового поведения и этики
- 7** Экологическая политика
- 8** Политика Lamoda по сотрудничеству с благотворительными фондами, НКО, социальными проектами и спонсорству
- 9** Критерии Lamoda Planet
- 10** Кодекс и общие условия сотрудничества
- 11** Противодействие современному рабству (внутренний документ компании)
- 12** Политика по проверке поставщиков (внутренний документ компании)

# ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ, АУДИТ И УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

## ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ И АУДИТ

Департамент внутреннего контроля, аудита и управления рисками — это независимое функциональное подразделение, созданное для оценки адекватности и эффективности бизнес-процессов и систем контроля, необходимых для управления рисками и достижения целей компании. Департамент отчитывается напрямую перед советом директоров и функционально ему подчиняется, а административно подчиняется генеральному директору Lamoda.

Цель — обеспечить совет директоров и руководство достаточной, уместной и полезной информацией для управления компанией.

Миссия, полномочия, объем работы и обязанности, отчетность, взаимодействие с внешними аудиторами, стандарты, оценка деятельности департамента — всё это зафиксировано во внутреннем документе «Положение о внутреннем контроле, аудите и управлении рисками», которое было принято и утверждено протоколом собрания совета директоров 30 мая 2023 года. Именно тогда было принято решение об объединении функций внутреннего контроля, аудита и управления рисками. Это было сделано для усиления взаимосвязи и проактивного реагирования на текущие и будущие вызовы рынка.

За 2023 год команда внутреннего аудита выпустила три отчета по проверкам планирования ассортимента, клиентского сервиса и складского комплекса в Софьино. Все аудиты в компании планируются заблаговременно и утверждаются в плане на следующий год на собрании совета директоров. Вся деятельность внутреннего аудита выстраивается и проводится в соответствии с международными стандартами (IIAS).

# СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ

В 2023 году Lamoda начала выстраивать интегрированную систему управления рисками (СУР). Она охватывает все подразделения и дочерние компании в странах СНГ, а также все уровни принятия решений. Включает в себя: своевременное выявление, оценку и переоценку рисков, разработку планов митигации и контроль управления рисками.

Благодаря внедрению СУР в 2023 году удалось **повысить устойчивость компании** в условиях сохраняющейся неопределенности и новых вызовов рынка.

## Принципы, которых придерживается Lamoda:

- Поддержание открытого диалога и формирование безопасной среды для обсуждения рисков
- Вовлечение сотрудников во все бизнес-процессы компании
- Непрерывность и систематичность управления рисками
- Возможность совмещения с процессами внутреннего аудита и внутреннего контроля при сохранении независимости от указанных процессов
- Своевременное вовлечение в процесс стейкхолдеров на всех уровнях управления
- Учет человеческих и культурных факторов, внешнего и внутреннего контекста ведения бизнеса, связанного с целями и задачами Lamoda
- Базирование на наилучшей доступной информации, поддержание ее в максимально актуальном, полном, достоверном и аккуратном виде
- Постоянное совершенствование процесса управления рисками, повышение осведомленности, обучение сотрудников и накопление опыта
- Минимизация негативных последствий и максимальное использование возникающих возможностей

## УПРАВЛЕНИЕ НЕПРЕРЫВНОСТЬЮ БИЗНЕСА

Это составная часть системы управления рисками в Lamoda. Она включает в себя:

- Создание планов обеспечения непрерывности бизнеса (BCP — Business Continuity Process)
- Разработку и проведение мероприятий, позволяющих восстановить ключевые бизнес-процессы и обеспечить непрерывность бизнеса
- Проведение регулярных учений по непрерывности бизнеса
- Обеспечение регулярного обновления планов BCP на основе накопленного опыта, чтобы обеспечить их эффективность при любых обстоятельствах

## КЛЮЧЕВЫЕ РИСКИ

Lamoda подвержена определенным рискам, которые могут оказывать воздействие на операционную активность компании, ее способность предоставлять услуги клиентам на целевом качественном уровне, а также возможность исполнять свои обязательства перед партнерами. Своевременная идентификация, анализ, управление и контроль этих рисков лежат в основе СУР.

В своей деятельности в 2023 году Lamoda выявила следующие **ключевые группы рисков**:

Риски	Описание рисков	Меры по управлению рисками
<b>Рыночные риски</b>	Риски, связанные с развитием рынка. В 2023 г. продолжилось перестроение российского рынка электронной коммерции в сегменте моды и lifestyle, которое выразилось как в возникновении новых вызовов для всех участников, так и в появлении возможностей позиционирования и роста.	Lamoda следует собственной ценовой и ассортиментной стратегии, а также развивает сотрудничество с поставщиками и партнерами для обеспечения собственного позиционирования на рынке как крупнейшей в России и СНГ онлайн-платформы для продажи товаров, связанных с модой и образом жизни. В 2023 году были запущены розничные магазины Lamoda Sport.
<b>Риски непрерывности бизнеса</b>	Из-за событий, приводящих к недоступности инфраструктуры, ресурсов или персонала, эти риски способны привести к прерыванию ключевых процессов компании и оказать значительный негативный эффект на операционную деятельность.	Lamoda развивает процесс управления непрерывностью бизнеса, предполагающую создание и регулярную актуализацию BCP-планов, обучение сотрудников и проведение учений и тренингов по непрерывности бизнеса. Выстраиваемая система управления непрерывностью бизнеса покрывает все основные риски, характерные для Lamoda.  Со стороны пожарной безопасности на постоянной основе проводятся регулярные тренинги для сотрудников, осуществляется надзор и аудит со стороны инженеров.
<b>Регуляторные риски</b>	Изменения регуляторной среды, особенно в сфере электронной коммерции и защиты персональных данных в России, Беларуси и Казахстане способны привести к штрафам и иным санкциям со стороны регуляторных и надзорных органов.	Lamoda стремится к полному соблюдению всех действующих законодательных норм и требований регуляторов, а также проактивно вносит изменения в процессы, затрагиваемые предстоящими изменениями законов. Компания на постоянной основе проводит мониторинг готовящихся изменений законодательства, участвует в профессиональных сообществах и ведет диалог с регулирующими органами на этапе обсуждения отраслевых инициатив.
<b>Риски кибербезопасности</b>	Это риски нарушения безопасности внутренних информационных систем, атак на внешние ресурсы компании и программно-техническое обеспечение инфраструктуры, которые создают угрозы для нормального функционирования бизнеса.	Lamoda уделяет особое внимание вопросам кибербезопасности и предпринимает необходимые меры, включая постоянный мониторинг возможных угроз, поддержание и развитие контура безопасности за счет использования необходимого ПО, обеспечивающего высокий уровень защищенности Lamoda и дочерних компаний.
<b>Геополитические и санкционные риски</b>	В 2023 г. российские компании продолжили сталкиваться с ужесточением санкционного режима и ответных контрсанкционных мер, а также иными геополитическими рисками, включая напряженность на Ближнем Востоке.	Lamoda на постоянной основе проводит мониторинг санкционных и контрсанкционных инициатив, способных затронуть ведение операционного бизнеса, осуществляет своевременный переход на импортозамещенные решения и развивает сотрудничество с партнерами из дружественных стран.



# ОХРАНА ТРУДА

- Система управления охраной труда
- Обучение сотрудников

# СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ОХРАНОЙ ТРУДА

GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-9

Система управления охраной труда внедрена на всех объектах и охватывает всех сотрудников компании в России, Казахстане и Беларуси. Основные правила описаны в документе «Положение по системе управления охраной труда» и политике компании в области безопасности труда и охраны здоровья.

Ответственным назначен руководитель отдела по охране труда и пожарной безопасности.

Контроль за состоянием охраны труда в компании осуществляется на еженедельной и ежемесячной основе. Сюда входят обходы, инструктажи, работа с инцидентами, тренинги для персонала, плановые эвакуации, обучения по пожарной безопасности, оценка рисков, специальная оценка условий труда и медицинские осмотры.

Обо всех случаях опасности сотрудники сообщают своим непосредственным руководителям и в отдел охраны труда и пожарной безопасности. На каждом объекте сотрудник может получить акт о происшествии, который помогает описать случившееся и направить в службу охраны труда.

Выявление опасностей является ключевым этапом при управлении профессиональными рисками. Сотрудники охраны труда расследуют все несчастные случаи, произошедшие в компании, и внедряют разработанные корректирующие действия. Расследование таких инцидентов позволяет выявить причины их возникновения.

# ОБУЧЕНИЕ В ОБЛАСТИ ОХРАНЫ ТРУДА

**Все сотрудники компании обязательно проходят инструктаж по охране труда и пожарной безопасности каждые полгода, а также при трудоустройстве или переводе новых руководителей.** В зависимости от типа объекта и работ, которые выполняет сотрудник, набор тренингов по охране труда отличается.

Например, обучение руководителей и специалистов складских комплексов проводится в учебном центре по всем необходимым программам: охране труда, первой помощи, пожарной безопасности, электробезопасности, гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям.

График обучения отслеживается в специальной таблице. Эффективность оценивается с помощью итоговых тестов.



A modern office interior featuring a prominent white curved staircase with a glass railing. The ceiling is a complex, white, lattice-like structure. Large glass windows are visible on the left and right sides, reflecting the sky. In the background, there are blurred figures of people moving through the space, suggesting a busy work environment. The overall aesthetic is clean, bright, and architectural.

**ИНФОРМАЦИОН-  
НАЯ БЕЗОПАС-  
НОСТЬ И ЗАЩИТА  
ПЕРСОНАЛЬНЫХ  
ДАННЫХ**

# ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

## КАК МЫ ЗАБОТИМСЯ О БЕЗОПАСНОСТИ ДАННЫХ

- В 2023 году Lamoda усовершенствовала механизмы информационной безопасности, чтобы защитить персональные данные клиентов, а также продолжила развивать программу по поиску уязвимостей Bug Bounty и перевела ПО на отечественную площадку Standoff 365. Использование зарубежного ПО было связано с рисками в сфере защиты информации, поэтому компания активно внедряла импортозамещение на отечественные продукты. Также мы внедрили процесс Security Awareness, чтобы повысить осведомленность сотрудников в вопросах информационной безопасности.
- Lamoda привлекала внешних экспертов для проведения внешнего и внутреннего тестирования, а также аудитов процессов информационной безопасности. В рамках аудита не было получено критических или высоких рисков несоответствия.

## КАК МЫ ОБРАБАТЫВАЕМ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

Мы собираем и обрабатываем только тот набор персональных данных, который необходим для предоставления качественного сервиса нашим пользователям. Все этапы обработки подвергаются анализу и совершенствуются с каждым годом. По запросу покупателя мы прекращаем обрабатывать его данные и удаляем их. При выявлении инцидентов проводим расследование, где разрабатываем план корректирующих мер и уведомляем об этом все заинтересованные стороны.

# ОБ ОТЧЕТЕ

- Принципы подготовки отчета
- Существенные темы

99

100

# ПРИНЦИПЫ ПОДГОТОВКИ ОТЧЕТА

Информация, раскрытая в этом отчете, охватывает деятельность компании Lamoda в России, Казахстане и Беларуси, в том числе компании LaTech за 2023 год. Результаты деятельности соотнесены с ЦУР ООН.

При подготовке отчета мы ориентировались на следующие стандарты и рекомендации:

## Международные

- Стандарты Глобальной инициативы по отчетности (Global Reporting Initiative Standards, GRI)
- Совет по стандартам отчетности устойчивого развития для e-commerce (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)

## Российские

- Рекомендации Банка России по раскрытию публичными акционерными обществами нефинансовой информации, связанной с деятельностью таких обществ
- Рекомендации Минэкономразвития России по подготовке отчетности об устойчивом развитии

**Контактное лицо:** Дарья Андреева, специалист по устойчивому развитию — [sustainability@lamoda.ru](mailto:sustainability@lamoda.ru)



## Принципы подготовки отчета:

- **Точность.** В отчете приведены достоверные количественные и качественные данные, возможны несущественные отклонения, раскрыты методологии подсчета показателей. Данные в отчете были проверены внутренним аудитом и являются достоверными.
- **Ясность.** Информация о деятельности компании показана в контексте устойчивого развития на международном и региональном уровне, продемонстрировано конкурентное окружение, тренды и тенденции.
- **Сбалансированность.** Отчет не является лишь заявлением о достижениях, но также рассказывает о рисках, зонах роста и планах.
- **Существенность.** Включенные темы являются неотъемлемыми для принятия решений и формирования мнения о деятельности компании.
- **Сопоставимость.** Это первый самостоятельный нефинансовый отчет Lamoda. В нем представлены данные исключительно за 2023 год. До 2022 года Lamoda входила в состав сингапурской компании Global Fashion Group (GFG), предоставляя свои данные для нефинансовой отчетности группы. Поскольку методология и объем раскрываемых данных в данном отчете отличаются от отчетности GFG, мы приняли решение сознательно ограничить сопоставимость данных с предшествующими годами, чтобы избежать искажений.
- **Своевременность.** Размещение данного пилотного отчета не позднее года, следующего за отчетным, всех последующих — не позже II квартала, предпочтительно — не позднее 30 дней после размещения финансовой отчетности.

# СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ

За основу мы взяли список тем, который был разработан для анкетирования заинтересованных сторон в 2023 году.

Затем мы изучили отраслевой международный и российский опыт, стандарты и рекомендации, тренды устойчивого развития, составили список из 35 существенных и провели анкетирование внутренних и внешних заинтересованных сторон, в котором приняли участие **688** человек.

## 15 популярных тем для внешних заинтересованных сторон:

- 1** Безопасность и качество товаров, оригинальность
- 2** Справедливые условия труда
- 3** Конфиденциальность и защита данных
- 4** Доступная среда для пользователей
- 5** Защита прав человека
- 6** Экологичная упаковка
- 7** Повышение доступности устойчивых товаров — [Lamoda Planet](#)
- 8** Благополучие сотрудников
- 9** Доступность онлайн-сервисов и товаров для людей с особенностями здоровья
- 10** Ответственная маркировка продукции
- 11** Охрана труда и здоровья сотрудников
- 12** Доступность товаров
- 13** Открытость, прозрачность и отчетность
- 14** Управление текстильными отходами
- 15** Ответственный маркетинг

## 15 популярных тем для внутренних заинтересованных сторон:

- 1** Справедливые условия труда
- 2** Благополучие сотрудников
- 3** Конфиденциальность и защита данных
- 4** Охрана труда и здоровья сотрудников
- 5** Обучение и развитие сотрудников
- 6** Равные возможности для разных сотрудников
- 7** Защита прав человека
- 8** Деловая этика и противодействие коррупции
- 9** Открытость, прозрачность и отчетность
- 10** Безопасность и качество товаров
- 11** Внедрение IT-технологий
- 12** Доступность онлайн-сервисов и товаров для людей с особенностями здоровья
- 13** Доступная среда для пользователей
- 14** Корпоративное управление, соответствие системы корпоративного управления лучшим практикам рынка
- 15** Доступность товаров

# ТАБЛИЦЫ С ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ КАДРОВОЙ СТАТИСТИКОЙ

## ОФИСНЫЕ СОТРУДНИКИ

Общая численность сотрудников с разбивкой по продолжительности работы в компании, чел.

	Менее 3-х месяцев	3 месяца – 1–2 года	3–5 лет	6–10 лет	Более 10 лет	Всего сотрудников
Россия	236	690	164	105	39	<b>1233</b>
Казахстан	6	20	6	3	6	<b>41</b>
Беларусь	2	17	10	15	0	<b>44</b>

## ЛИНЕЙНЫЙ ПЕРСОНАЛ

	Менее 3-х месяцев	3 месяца – 1–2 года	3–5 лет	6–10 лет	Более 10 лет	Всего сотрудников
Россия	3133	5053	1157	520	122	<b>9985</b>
Казахстан	25	65	37	32	1	<b>160</b>
Беларусь	13	97	28	4	0	<b>142</b>

Количество сотрудников, взявших отпуск по уходу за ребёнком и вернувшихся из отпуска, чел.

	Воспользовались всего (М/Ж)	Вернулись из отпуска всего (М/Ж)
<b>Россия</b>	237 (14/223)	149 (9/134)
<b>Казахстан</b>	6 (0/6)	1 (0/1)
<b>Беларусь</b>	17 (0/17)	0

Общая численность сотрудников с разбивкой по должностному уровню, полу и возрасту, %

	Пол М/Ж	Возраст до 30 лет	Возраст до 30-50 лет	Возраст 50+ лет	Вся компания человек, включая руководителей
<b>Россия</b>	45/55	56	39	5	<b>11218</b>
<b>Казахстан</b>	50,2/49,8	31,8	58,7	9,5	<b>201</b>
<b>Беларусь</b>	25/75	47,3	52,2	0,5	<b>186</b>

	Пол М/Ж	Возраст до 30 лет	Возраст до 30-50 лет	Возраст 50+ лет	Руководители (СЕО, управляющие директора и их прямые подчиненные) человек
<b>Россия</b>	46/54	18,70	80,30	1	<b>137</b>
<b>Казахстан</b>	100/0	0	100	0	<b>1</b>
<b>Беларусь</b>	0/100	0	100	0	<b>1</b>

# РОССИЯ

## РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПО ДИРЕКЦИЯМ

	IT	D&A	Корпоративное управление	Дирекция по розничному бизнесу	Управление персоналом и административной деятельности	Цифровой маркетинг	Коммерческая дирекция	Доставка	Распределительные центры	Финансы	Внутренний контроль, аудит и управление рисками	Руководство	Всего
<b>Всего сотрудников, чел</b>	522	122	60	512	270	1176	215	5355	2853	121	5	7	<b>11218</b>
<b>%</b>	4,7	1,1	0,5	4,6	2,4	10,5	1,9	47,7	25,4	1,1	0,0	0,1	<b>100,0</b>

## ГЕНДЕРНЫЙ И ВОЗРАСТНОЙ БАЛАНС

	IT	D&A	Корпоративное управление	Дирекция по розничному бизнесу	Управление персоналом и административной деятельности	Цифровой маркетинг	Коммерческая дирекция	Доставка	Распределительные центры	Финансы	Внутренний контроль, аудит и управление рисками	Руководство
<b>М/Ж %</b>	75/25	67/33	52/48	47/53	4,5/95,5	19/81	12/88	50/50	46/54	16,5/83,5	60/40	71/29
<b>До 30 %</b>	40	53	40	87,5	49	67	44	64	38	40,5	60	15
<b>30-50 %</b>	59	47	60	12,3	48	31	56	34	49	56,2	40	85
<b>50+ %</b>	1	0	0	0,2	2	3	0	2	13	3,3	0	0

# КАЗАХСТАН

## РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПО ДИРЕКЦИЯМ

	IT	Развитие бизнеса	Управление персоналом и административной деятельности	Цифровой маркетинг	Коммерческая дирекция	Доставка и выдача	Распределительные центры	Финансы	Операционный отдел	Служба качества	Юридическая служба	Служба безопасности	Всего
Всего сотрудников, чел	1	3	6	3	3	140	21	11	8	1	3	1	<b>201</b>
%	0,5	1,5	3,0	1,5	1,5	69,7	10,4	5,5	4,0	0,5	1,5	0,5	<b>100,0</b>

## ГЕНДЕРНЫЙ И ВОЗРАСТНОЙ БАЛАНС

	IT	Развитие бизнеса	Управление персоналом и административной деятельности	Цифровой маркетинг	Коммерческая дирекция	Доставка и выдача	Распределительные центры	Финансы	Операционный отдел	Служба качества	Юридическая служба*	Служба безопасности
М/Ж %	100/0	0/100	0/100	0/100	67/33	49/51	90,5/9,5	18/72	37,5/62,5	100/0	100/0	100/0
До 30 %	0	67	17	67	67	25	52	35	75	100	0	0
30-50 %	100	33	83	33	33	64	43	55	25	0	100	0
50+ %	0	0	0	0	0	11	5	10	0	0	0	100

# БЕЛАРУСЬ

## РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПО ДИРЕКЦИЯМ

	Дирекция по управлению персоналом и административной деятельности	Служба маркетинга	Доставка и выдача	Финансовая служба	Служба логистики	Служба качества	Юридическая служба	Служба безопасности	Всего
Всего сотрудников, чел	3	4	119	12	41	2	3	2	<b>186</b>
%	1,6	2,2	64,0	6,5	22,0	1,1	1,6	1,1	<b>100,0</b>

## ГЕНДЕРНЫЙ И ВОЗРАСТНОЙ БАЛАНС

	Дирекция по управлению персоналом и административной деятельности	Служба маркетинга	Доставка и выдача	Финансовая служба	Служба логистики	Служба качества	Юридическая служба*	Служба безопасности
М/Ж %	0/100	0/100	13/87	8/92	66/34	0/100	33/77	50/50
До 30 %	33	25	58	17	34	0	33	0
30-50 %	67	75	42	75	66	100	77	100
50+ %	0	0	0	8	0	0	0	0

\*Руководство учтено в юридической службе

# ТАБЛИЦЫ С ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ СТАТИСТИКОЙ

## ОТХОДЫ

Тип	Транзитные склады	ПВЗ	Центральный офис	РЦ			Контактный центр в Волгограде	Фотостудия	Магазины	Казахстан	Беларусь	Всего
				Быково	Софьино	Чехов						
Общее	926,47	399,60	37,37	961,41	361,58	2,91	12,00	7,85	16,76	64,00	<b>2 789,95</b>	
Отходы, направленные в переработку	553,84	0	0,17	647,02	18,48	0	0	0	12,79	34,00	<b>1 266,30</b>	
Отходы от уборки складских помещений	96,26	0	0	314,39	343,10	0	0	0	0	0	<b>753,75</b>	
Отходы, подобные коммунальным	372,63	399,60	37,20			2,91	12,00	7,85	0	0	<b>832,20</b>	

## УПАКОВКА

	Масса, кг
Закуплено	1 979 361,00*
Импортировано	366 260,085**
Передано в переработку	1 266 299,00***

\*Данные выгружаются из 1С по закупленным материалам. В 1С указаны штуки, в 2023 году в РЦ Быково был осуществлен замер упаковки и выведено среднее значение, по которому происходит пересчет из штук в кг.

\*\*Ориентировочный вес импортированной упаковки, большая часть закупается в России.

\*\*\* Сумма всех отходов, которые пошли в переработку.

Все отходы являются неопасными.

Все данные рассчитаны на основании договоров по вывозу отходов, исходя из государственных нормативов образования отходов или по предоставленным данным от сотрудников, когда значения берутся их актов.

Все количество, которое собирается с ПВЗ едет к транзитным складам, поэтому это количество включено в количество вторсырья на транзитных складах.

# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ

## ПОТРЕБЛЕНИЕ ЭНЕРГИИ И ВОДЫ В 2023 ГОДУ

### РОССИЯ

Показатель	Транзитные склады	Центральный офис	РЦ			Контактный центр Волгоград	Фотостудия	Магазины	ПВЗ	Итого
			Быково	Софьино	Чехов					
<b>Энергия</b>										
Потребление энергии из невозобновляемых источников энергии:	2 707 453,70	308 194,00	8 636 384,02	4 470 051,91	269 466	69 989,00	309 233,48	4 500,00	5 007 116,10	<b>21 781 950,2</b>
- потребление электроэнергии, кВт*ч	2 707 453,70	308 194,00	8 631 380,00	4 467 092,00	237 149,00	69 989,00	308 803,00	4 500,00	5 007 116,10	<b>21 741 676,8</b>
- потребление тепловой энергии на отопление и вентиляцию, Гкал	0	0	5 004,02	2 959,91	32098*	0	430,48	0	0	<b>40 492,414</b>
Потребление возобновляемой энергии	0	0	0	0	219,00**	0	0	0	0	<b>219,00</b>

\*Установлена котельная и отопление осуществляется за счет газа, расход указан в м3.

\*\*Данные предоставлены арендодателем на основании измерительных приборов, которые находятся в их ведении.

# ПОТРЕБЛЕНИЕ ЭНЕРГИИ И ВОДЫ В 2023 ГОДУ

## РОССИЯ

Показатель	Транзитные склады	Центральный офис	РЦ			Контактный центр Волгоград	Фотостудия	Магазины	ПВЗ	Итого
			Быково	Софьино	Чехов					
<b>Вода</b>										
<b>Водопотребление, м3 всего</b>	9 742,00	6 826,99	27 734,00	8 651,00	0	1 646,73	1 086,00	18,00	26 958,00	<b>82 662,72</b>
<b>- холодное</b>	8 163,00	0	0	0	0	1 374,00	876,00	12,00	21 142,00	<b>31 567,00</b>
<b>- горячее</b>	1 579,00	0	0	0	0	272,73	210,00	6,00	5 816,00	<b>7 883,73</b>
<b>- водосброс</b>	0	0	27 734,00	13 431,00	0	1 579,44	1 088,00	0	0	<b>43 832,44</b>

### Методология расчета по энергии

- В центральном офисе, распределительных центрах, фотостудии и контактном центре в Волгограде показания потребления электроэнергии в основном снимаются по счетчикам. По итогу каждого месяца Арендодатель предоставляет сведения по потребляемой электроэнергии и подписывается Акт, в котором отражено количество потребляемой электроэнергии в кВт\*ч
- На транзитных складах и ПВЗ сотрудники собирают ежемесячно данные по счетчикам в таблицу, с ноября 2023 года также стали прикладывать фото счетчиков, где это возможно.
- В магазинах показания выведены по средним значениям по аналогии с ПВЗ.

### Методология расчета по воде

- В РЦ Быково и Софьино показания потребления воды и водоотведения фиксируются в актах арендодателя.
- В центральном офисе и контактном центре в Волгограде расчет произведен, исходя из актов. В актах указаны траты в рублях за каждый месяц. Для расчета была взята трата в месяц и разделена на тариф и было получено количество м3.
- На транзитных складах и ПВЗ сотрудники собирают ежемесячно данные по счетчикам в таблицу, с ноября 2023 года также стали прикладывать фото счетчиков, где это возможно.
- В магазинах показания выведены по средним значениям по аналогии с ПВЗ.

# ПОТРЕБЛЕНИЕ ЭНЕРГИИ И ВОДЫ В 2023 ГОДУ

## КАЗАХСТАН

Показатель	Транзитные склады	Офис	ПВЗ	Итого
<b>Энергия</b>				
Потребление энергии из невозобновляемых источников энергии, кВт*ч:	108 515,00	2 260,00	45 200,00	<b>155 975,00</b>
- потребление электроэнергии	108 515,00	2 260,00	45 200,00	<b>155 975,00</b>
- потребление энергии на отопление	0	0	0	
- методология расчета	акты от арендодателя	акты от арендодателя	акты от арендодателя	

## БЕЛАРУСЬ

Показатель	Транзитные склады	Офис	ПВЗ	Итого
<b>Энергия</b>				
Потребление энергии из невозобновляемых источников энергии, кВт*ч:	68 056,00	17 583,00	137 662,00	<b>223 301,00</b>
- потребление электроэнергии	68 056,00	17 583,00	137 662,00	<b>223 301,00</b>
- потребление энергии на отопление	0	0	0	
- методология расчета	данные по счетчикам	данные по счетчикам	данные по счетчикам	

В данный момент показатели по воде в Казахстане и Беларуси не могут быть предоставлены, в планах начать собирать данные.

# ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ LAMODA ЗА 2023 ГОД

Как мы делаем мир лучше  
с помощью гардероба

# lamoda