

ՏԱՐԵԿԱՆ  
ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ  
**2021**

# ԾԱՆՈՒՑՈՒՄ

Սույն տարեկան հաշվետվությունը պատրաստել է «USU Չայաստան» ՓԲԸ-ն (այսուհետ՝ «Ընկերություն») բացառապես տեղեկատվական նպատակներով: Այստեղ հնարավոր են հայտարարություններ՝ հիմնված ակնկալվող տվյալների կամ կանխատեսումների վրա: Նման հայտարարությունները կամ կանխատեսումները վերաբերում են այնպիսի հարցերի, որոնք չեն ներկայացնում պատմական փաստեր և արտացոլում են Ընկերության մտադրությունները, համոզմունքները կամ ներկայիս ակնկալիքները գործառնությունների արդյունքների, ֆինանսական վիճակի, լիկվիդայնության, արդյունավետության, հեռանկարների, աճի տեմպերի, Ընկերության ռազմավարությունների և գործունեության ոլորտի և այլնի վերաբերյալ: Բնույթով պայմանավորված՝ հեռանկարային բնույթի հայտարարությունները և կանխատեսումները պարունակում են ռիսկ և անորոշություն, քանի որ դրանք վերաբերում են այնպիսի իրադարձությունների և կախված են այնպիսի հանգամանքներից, որոնք ապագայում կարող են ի հայտ գալ կամ չգալ: Ընկերությունը նախագգուշացնում է, որ հեռանկարային հայտարարությունները և կանխատեսումները ապագա արդյունքների երաշխիք չեն, որ Ընկերության գործունեության փաստացի արդյունքները, ֆինանսական վիճակը և լիկվիդայնությունը, ինչպես նաև Ընկերության գործունեության ոլորտի փոփոխությունները կարող են տապալակվել սույն հաշվետվության մեջ պարունակվող հեռանկարային տվյալների կամ կանխատեսումների հիման վրա արված կամ ենթադրվող հայտարարություններից:

Փաստացի արդյունքների և հեռանկարային հայտարարություններում կամ կանխատեսումներում արված ենթադրությունների միջև տական տարբերություն կարող են առաջացնել այնպիսի գործոններ, ինչպիսիք են՝ Ընկերության գործունեության շուկաներում գերակշռող ընդհանուր տնտեսական պայմանները, դրանց մրցակցային միջավայրը և դրանցում գործունեություն ծավալելուն առնչվող ռիսկերը, ոլորտում, ինչպես նաև հարակից ոլորտներում կատարվող շուկայական փոփոխությունները, Ընկերության և վերջինիս գործունեության վրա ազդող այլ ռիսկեր: Ընդ որում, նույնիսկ եթե Ընկերության գործունեության արդյունքները, ֆինանսական վիճակը և լիկվիդայնությունը, ինչպես նաև Ընկերության գործունեության ոլորտի փոփոխությունները համահունչ են սույն հաշվետվության մեջ ներկայացված հեռանկարային տվյալների կամ կանխատեսումների վրա հիմնված հայտարարություններին, այդպիսի արդյունքները և փոփոխությունները չեն կարող հանդիսանալ արդյունքներ կամ փոփոխություններ հետագա ժամանակաշրջանների համար: Ընկերությունը պարտավորություն չի ստանձնում վերանայելու կամ հաստատելու ակնկալիքները, գնահատումները կամ թարմացնելու հեռանկարային բնույթի հայտարարությունները կամ կանխատեսումները՝ սույն հաշվետվության ամսաթվից հետո տեղի ունեցած կամ ի հայտ եկած իրադարձություններն ու հանգամանքներն արտացոլելու համար:

# ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ. ՊԱՏՄՈՒԹՅՈՒՆ	4
ԳԼԽԱՎՈՐ ՏՆՕՐԵՆԻ ՈՒՂԵՐՉԸ	7
ՄԵՐ ԲԱԺՆԵՏԵՐԵՐԸ	9
ՎԻՎԱ-ՄՏՍ-Ի ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆՆ ՈՒ ՏԵՍԼԱԿԱՆԸ	9
ՎՊ-ԵՐԸ ԵՎ ՆՐԱՆՑ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ	10
ՄԵՐ ԲԻԶՆԵՍՆ ԱՌԱՋԻՆ ՀԱՅԱՑՔԻՑ	15
ԱՌԱՋԱՏԱՐ ԴԻՐՔ ՀԵՌԱՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒԹՅԱՆ ՈԼՈՐՏՈՒՄ	16
ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆՆԵՐ՝ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՈՒՄ	18
ԵՎ ՄԱՆՐԱԾԱԽ ՑԱՆՑ	
ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ (ԹՎԱՅԻՆ) ԱԶԱԿՑՈՒՄ	19
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԱԶԱԿՑՄԱՆ ԶԱՐԳԱՑՈՒՄ	20
ԲԶԶԱՅԻՆ ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ	21
2021 Թ. ԱՌԱՆՑՔԱՅԻՆ ԻՐԱԴԱՐՉՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ	23
ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ	24
ՄԱՐԴԿԱՅԻՆ ՌԵՍՈՒՐՍՆԵՐ	28
ՀԱԿԱԿՈՌՈՒՊՏԻՈՆ ՀԱՄԱՊԱՏԱՍԽԱՆՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ	30
ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ	
ԱՆՁՆԱԿԱԶՄԻ ԶԱՐԳԱՑՈՒՄ	32
ՌԻՍԿԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ/ ՄԵՐ ՌԻՍԿԵՐՆ ՈՒ	33
ԱՆՈՐՈՇՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ	
ԿԱՅՈՒՆ ԶԱՐԳԱՑՈՒՄ ԵՎ ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ	37
ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ	
ԼՐԱՑՈՒՑԻՉ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ	39

# ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ. ՊԱՏՄՈՒԹՅՈՒՆ

Վիվա-ՄՍՍ (գործունեության սկզբում՝ ՎիվաՄեյ) ընկերությունը («ՄՍՍ Հայաստան» ՓԲԸ) գործունեություն իրականացնելու արտոնագիր է ստացել 2004 թվականին: Գործունեությունն սկսելով 2005 թվականին փոքրաթիվ կազմով՝ գլխավոր տնօրեն Ռաֆ Յիրիկյանի ղեկավարությամբ, թիմն իր առջև նպատակ էր դրել հնարավորինս սեղմ ժամկետներում բջջային ընդարձակ ցանց ապահովել ամբողջ հանրապետությունում ու սկսել ծառայություններ մատուցել:

Վիվա-ՄՍՍ-ի ներցանցային առաջին զանգը կատարվեց 2005 թ.-ի հուլիսի 1-ին՝ Նոր դարաշրջանի սկիզբ ազդարարելով Հայաստանի հեռահաղորդակցության ոլորտում: Բջջային կապի հայկական շուկայում Վիվա-ՄՍՍ-ի մուտքով ավարտվեց բջջային կապի մենաշնորհը, սկիզբ առավ մրցակցությունն ու կարճ ժամանակահատվածում հիմնովին փոխվեց ոլորտում տիրող պատկերը: Վիվա-ՄՍՍ-ի առաջարկած բարձր որակի, մատչելի սակագների, հուսալիության և ընդարձակ ծածկույթի շնորհիվ՝ GSM ծառայությունները կարճ ժամանակահատվածում լայնորեն հասանելի դարձան Հայաստանի բնակչությանը: 2006 թ.-ին Վիվա-ՄՍՍ-ը շարունակում է զարգացնել ոչ միայն ցանցը, այլ նաև իր կազմակերպական կառուցվածքը: Ընկերության երկարաժամկետ նպատակների հիմքում բաժանորդներին մատուցվող ապրանքատեսակների և ծառայությունների տեսականու ընդլայնումն ու որակի բարձրացումն էր: Աշխատանքներ էին տարվում բջջային ցանցի ընդարձակման և մարդկային ռեսուրսների հավաքագրման արդյունավետ քաղաքականության կիրառման ուղղությամբ:

## > 2016-Կ. 2006

ընկերությանը հաջողվում է գրավել շուկայի մասնաբաժնի 50 տոկոսը (ավելի քան 350 000 բաժանորդ):

## > ՍԵՊՏ. 2006

Ընկերության բջջային ցանցը հասանելի էր երկրի բնակեցված տարածքի 90 տոկոսում:

- > կամավորություն,
- > հատուկ կարիքներով երեխաներ,
- > բնակարանների տրամադրում 1988 թվականի երկրաշարժից հետո անօթևան մնացած 40 ընտանիքի,
- > աջակցություն տեղեկատվական ու հեռահաղորդակցական տեխնոլոգիաների ոլորտի, ներառյալ՝ ստարտափների զարգացմանը:



Վիվա-ՄՏՄ-ն ունի իր սեփական օպտիկամանրաթելային հիմնական ցանցը ողջ երկրում, որը ձգվում է Հայաստանի հյուսիսից հարավ, ինչպես նաև տարածքային լայնամասշտաբ ցանցեր Հայաստանի 6 խոշոր քաղաքներում: Ընկերությունն ինտերնետը ներկրում է իր սեփական օպտիկամանրաթելային կապուղիներով՝ ներքին շուկայի կարիքների համար: 2012 թվականին Վիվա-ՄՏՄ-ն ամրապնդեց իր դիրքերը նաև ֆինանսավճարային ծառայությունների շուկայում: Թողարկելով «ՄոբիԴրամ» էլեկտրոնային դրամապանակը, իսկ 2016 թվականին՝ նաև «ՄոբիԴրամ» բջջային հավելվածը՝ հաճախորդին հնարավորություն է ընձեռվել սմարթֆոնի միջոցով կատարելու անհպում ապահով վճարումներ: Այսօր Վիվա-ՄՏՄ-ի առցանց խանութում ցանկացած սարք գնելիս վճարումը նույնպես կարելի է կատարել ՄոբիԴրամ-ով:

Վիվա-ՄՏՄ-ն անցել է մարտահրավերներով հարուստ ուղի՝ իր բջջային հզոր ցանցը հասանելի դարձնելով բնակչության 99.5%-ին:

2017-ին Վիվա-ՄՏՄ-ը մուտք է գործում B2B ֆիքսված կապի շուկա: Ընկերությունը ներկայումս տրամադրում է ֆիքսված VoIP ծառայություններ, ֆիքսված լայնաշերտ ինտերնետ և տվյալների փոխանցում և միջազգային կապուղիների տրամադրում: Վիվա-ՄՏՄ-ի կողմից լայնաշերտ ինտերնետի մատակարար, օպտիկամանրաթելային սեփական ցանց ու տեխնոլոգիական հզորություններ, ինչպես նաև բաժանորդային զգալի բազա ունեցող «ADC» ընկերության ակտիվների ձեռքբերումը Հայաստանի հեռահաղորդակցության ոլորտի խոշորագույն գործարքներից էր: Արդյունքում՝ Վիվա-ՄՏՄ-ը զգալիորեն ընդլայնել է լայնաշերտ ֆիքսված ինտերնետի ու հարակից ծառայություններից օգտվող իր բաժանորդների բազան, որը ներառում է իրավաբանական անձանց՝ մասնավոր/ կորպորատիվ սեկտորի ընկերություններ, պետական ու համայնքային կառույցներ: Ընթանում է Վիվա-ՄՏՄ-ի թվային փոխակերպման գործընթացը, որի արդյունքում ընկերությունն իր բաժանորդների առօրյան ավելի հեշտ ու պարզ դարձնելուն ուղղված նշանակալի քայլեր է կատարում:

**>2014**  
 Վիվա-ՄՏՄ-ի բջջային ինտերնետի բաժանորդների թիվը հասնում էր **1 միլիոնի** և ընկերությունն ուներ շուկայի մասնաբաժնի ավելի քան **60%-ը**:

Մեծ կարևորություն տալով տեղեկատվական անվտանգությանը՝ Ընկերությունը դարձել է առաջին օպերատորը, որը ներդրել է տեղեկատվական անվտանգության կառավարման ISO/IEC 27001/2013 միջազգային ստանդարտը (2015 թվականին): Այսօր ևս այդ ստանդարտը հանդիսանում է ընկերության կառավարման կարևոր մաս:



Այսպես՝ 2017 թվականին Վիվա-ՄՏՄ-ը թողարկել է «Իմ Վիվա-ՄՏՄ» բջջային հավելվածը, որը բաժանորդների կարիքներին համապատասխանեցված պարզ լուծում է և թույլ է տալիս բաժանորդին բջջայինի միջոցով վերահսկել հաշվեկշիռը, ընտրել հաղորդակցության անհատական կարիքներին առավել համապատասխան սակագնային պլաններ և ծառայություններ, ակտիվացնել/ ապասկտիվացնել օգտագործվող ծառայությունները և այլն:

Տարիների ընթացքում Վիվա-ՄՏՄ-ն արժանացել է մի շարք պարգևների ու մրցանակների:

Տնտեսական և սոցիալական միջավայրի նկատմամբ ցուցաբերած բարձր պատասխանատվության շնորհիվ 2018 թվականին Վիվա-ՄՏՄ-ին հաջողվել է շայաստանում առաջին անգամ ներկայացնել ԿՍՊ հաշվետվություն՝ շամաշխարհային հաշվետվությունների նախաձեռնության (Global Reporting Initiative) ստանդարտներին համապատասխան:



2018 թվականին ընկերությունը հզորացրել է ամպային ենթակառուցվածքներն ու ներկայացրել #CloudMTS ծառայությունը, որը ներառում է ՏՏ-ին առնչվող տարբեր ծառայություններ, ինչպիսիք են համատեղակայումը, վիրտուալ ենթակառուցվածքը և ժամանակակից ծրագրային և ապարատային տեխնոլոգիաների վրա հիմնված պահուստային լուծումները:

Միաժամանակ Վիվա-ՄՏՄ-ն առաջին օպերատորն է շայաստանում, որը ձեռք է բերել ISO 37001 և ISO 19600 հակակոռուպցիոն և համապատասխանության համակարգերի միջազգային ստանդարտներին համապատասխանության վկայական: 2019 թվականին Վիվա-ՄՏՄ-ը 22 վարչապետի աշխատակազմի հետ կնքել է համագործակցության հուշագիր՝ հակակոռուպցիոն և ներքին բարեվարքության համակարգի ներդրման շուրջ: Օգոստոսին «ՄՏՄ» ՀԲԸ-ը ձեռք է բերել Վիվա-ՄՏՄ-ի բաժնետոմսերի մնացած 20 տոկոսը: 2020 թվականի սկզբին շայաստանի հեռահաղորդակցության առաջատար օպերատորն իրականացրել է կորպորատիվ տարբերանշանի ոճային փոփոխություն: Նորացված տարբերանշանը շեշտադրում է ընկերության ռազմավարական ուղղվածությունը դեպի երիտասարդությունն ու թվային աշխարհը՝ համարձակ ու կենսախիղ: Բաժանորդների համար տարիների ընթացքում հարազատ դարձած «Վիվա»-ն՝ ընկերության ինքնության հիմքն ու խորհրդանիշը, ինչպես միշտ, շարունակում է մնալ անփոփոխ:

# ՌԱԼՖ ՅԻՐԻԿՅԱՆԻ ՈՒՂԵՐՉԸ



Վիվա-ՄՏՄ-ի անձնակազմը ջանք չի խնայում սպասարկման որակից, ինչպես նաև առաջարկվող ապրանքատեսակներից և ծառայություններից բաժանորդների գոհունակությունն ապահովելու համար: Վիվա-ՄՏՄ ընտանիքն ապացուցել է, որ հստակ հասկանում է հաճախորդների կարիքները, ուստի մեզ հաջողվում է Ընկերությունը դարձնել երկրում կապի լուծումների առաջատար մատակարարը, որը կարող է առաջնորդել Հայաստանի հեռահաղորդակցության ոլորտի թվային վերափոխումը: Զեռահաղորդակցությունը մարդկանց կյանքի տարբեր բնագավառների անբաժան ու էական մասն է: Այս երևույթն ավելի ակներև դարձավ COVID-19 համավարակի ընթացքում, երբ թվայնացման գործընթացը աննախադեպ կերպով արագացավ: Բազմաթիվ ոլորտներ, ինչպիսիք են ապրելակերպը, կրթությունը, առողջապահությունը, լոգիստիկան, գյուղատնտեսությունը և ֆինանսները ենթարկվեցին թվայնացման: Եվ հիմա ակնհայտ է, որ համաճարակի ավարտից հետո թվայնացումը կշարունակի մնալ դեպի ավելի լավ կյանք տանող ուղի կառուցելու առանցքային գործոններից մեկը:

Ի պատասխան այս հանգամանքների՝ Վիվա-ՄՏՄ-ը շարունակել է իր առաքելությունը որպես երկրի առաջատար օպերատոր, որը նպաստում է Հայաստանում թվայնացմանը՝ կատարելով ներդրումներ և իրականացնելով տարբեր նորամուծություններ՝ հիմնված թվային ծառայությունների այսօրվա և ապագայի կարիքների վրա: Ընկերության ռազմավարությունը ներառում է թվային էկոհամակարգի զարգացում՝ հիմնված թվային կապի, թվային հարթակների և թվային ծառայությունների վրա: Որպես տարբերակված թվային փորձառություն ստեղծելու իր ռազմավարության մաս՝ Ընկերությունը պարտավորվում է շարունակել իր ուշադրության կենտրոնում պահել տվյալների փոխանցման և ճայնային ծառայությունների բարձրակարգ մակարդակի ապահովումը և 4G բաժանորդների բազայի ավելացումը: Եզրափակելով՝ ցանկանում ենք իմ խորին շնորհակալությունը հայտնել մեր բաժանորդներին, մեր հայրենակիցներին, մեր գործընկերներին և բոլոր բաժնետերերին մեր հանդեպ ունեցած վստահության համար: Մեզ անհրաժեշտ է ձեր շարունակական աջակցությունը նաև մեր հետագա ճանապարհին՝ հանուն մեր երկրի ավելի լավ ապագայի:

Ռալֆ Յիրիկյան  
Վիվա-ՄՏՄ-ի գլխավոր տնօրեն



# ՄԵՐ ԲԱԺՆԵՏԵՐԵՐԸ

Aramayo Investments Limited

## ՎԻՎԱ-ՄՏՍ-Ի ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆՆ ՈՒ ՏԵՍԼԱԿԱՆԸ

### > ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆ

Իր հիմնադրման օրվանից Վիվա-ՄՏՍ-ը հայաստանյան շուկա է մտել հստակ առաքելությամբ՝ աշխարհը մոտեցնել շայաստանին և շայաստանը կապել աշխարհին: Ցուցաբերելով մեծ նվիրում և ձգտում՝ Ընկերությունը շարունակում է հավատալ այս տեսլականին իր գործունեության բոլոր ուղղություններում, ներառյալ՝ նոր ծառայությունների, հնարավորությունների և ապրանքատեսակների մշակումն ու ներդրումը: Ներկայում Վիվա-ՄՏՍ-ը թվային փոխակերպման (digital transformation) փուլում է՝ հեռահաղորդակցության օպերատորից դեպի թվային համալիր ծառայություններ առաջարկող ընկերություն, որի գործառնությունների շրջանակը շատ ավելին է, քան հեռահաղորդակցային ծառայությունների տրամադրումը՝ նպատակ հետապնդելով բավարարել իր շահառուների, մասնավորապես՝ իր բաժանորդների կարիքներն ու պահանջները:

### > ՏԵՍԼԱԿԱՆ

Մեր տեսլականն է գործել սոցիալապես պատասխանատու կերպով: Մենք իրականացնում ենք մեր բիզնեսը՝ բավարարելով մեր շահակիցների պահանջները, հետևելով գործարար էթիկայի սկզբունքներին և գործադրելով ամեն ջանք կայուն զարգացման համար: Մեր ձգտումն է ընկալվել որպես շայաստանի առաջատար սոցիալապես պատասխանատու ընկերություն՝ համապատասխանելով մեր շահակիցների ակնկալիքներին: Մենք ձգտում ենք շայաստանը կապել ապագային: Մեր նպատակն է ստեղծել, առաջնորդել և պատուհան բացել դեպի ապագա:

# ՎԱՐՉՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՊԵՏԵՐԸ ԵՎ ՆՐԱՆՑ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ



## ԱԼԵՔՍԱՆԴՐ ՖԵՂՅՈՒՆԻՆ

- > Բաժանորդների սպասարկման վարչության պետ
- > Պաշտոնավարում է 6 տարի (2015 թվականի օգոստոսից)

Ալեքսանդր Ֆեղյունինը պատասխանատու է Ընկերության վաճառքի և սպասարկման ռազմավարությունը սահմանելու և բաժանորդների հետ փոխգործակցության բոլոր կետերում դրա իրականացմանը հետևելու համար: Նա նաև վերահսկում է հաճախորդների աջակցման բաժնի և սպասարկման կենտրոնների սպասարկման որակի ապահովումը, ղեկավարում և վերահսկում է Ընկերության կոմերցիոն ռազմավարության մշակումն ու իրականացումը արդյունքների համեմելու համար, ապահովում է Հաճախորդների սպասարկման բաժնի գործունեության բոլոր գործառնությունների արդյունավետ կատարումը՝ Ընկերության առաքելությանը, արժեքներին և ռազմավարական նպատակներին համապատասխան:

## ԱՐԹՈՒՐ ԵՐՄԱԼՅՈՆԱԿ

- > Ֆինանսների և հաշվապահության վարչության պետ
- > Պաշտոնավարում է 1 տարի (2020 թվականի փետրվարից)



Արթուր Երմալյոնակը պատասխանատու է բյուջեի պլանավորման և վերահսկման, ներդրումային և կոմերցիոն նախաձեռնությունների վերլուծության, դեբիտորական պարտքերի կառավարման, եկամուտների ապահովման, խարդախությունների կանխարգելման, SOX վերահսկողության միջոցների, բանկային և կանխիկ գործառնությունների իրականացման և հաշվապահական հաշվառման վարման համար: Նա հետևում է գործընթացների արդյունավետության բարձրացմանը՝ Ընկերության ռազմավարությանը համապատասխան:



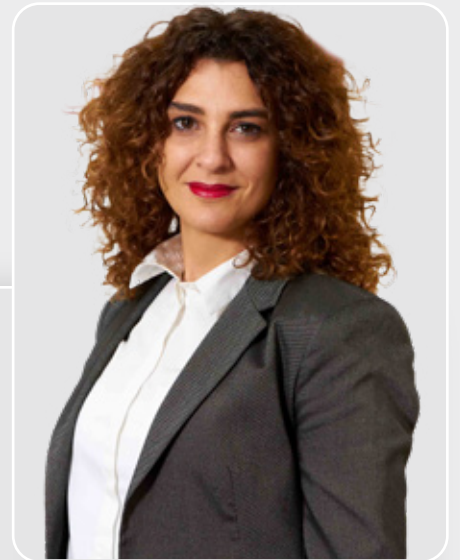
### ԱՆԵՏԱ ԵՓՐԻԿՅԱՆ

- > Ֆինանսների և հաշվապահության վարչության պետի տեղակալ
- > Պաշտոնավարում է 1 տարի (2020 թվականի ապրիլից)

Անետա Եփրիկյանը պատասխանատու է ռազմավարական նախագծերի գնահատման, ռազմավարության համակարգման, բիզնես պլանավորման, բյուջետավորման և ներդրումային ծրագրերի, ինչպես նաև ֆինանսական գործընթացների ընդհանուր կառավարման և վերահսկման համար՝ երաշխավորելով համապատասխանությունը Ընկերության ռազմավարությանը:

### ԼԱՐԱ ՉՈՒԱՔՅԱՆ

- > Մարդկային ռեսուրսների վարչության պետ
- > 13 տարի (2008 թվականի մայիսից)



Լարա Չոլաքյանը պատասխանատու է Ընկերության մարդկային ռեսուրսների ռազմավարական զարգացման, կազմակերպչական զարգացման, աշխատուժի և կազմակերպչական արդյունավետության, կազմակերպչական մշակույթի, աշխատակիցների և կորպորատիվ հարաբերությունների և իրավունքների պաշտպանության, մասնագիտական զարգացման և աճի, աշխատակիցների խրախուսումների, այդ թվում՝ կատարողականի հետ կապված պարգևավճարների, արտոնությունների, աշխատավարձի համակարգի և հատուցումների զարգացման, իրականացման և կառավարման համար:

### ԳՐԻԳՈՐ ԳՐԻԳՈՐՅԱՆ

- > Տեխնիկական վարչության պետ
- > Պաշտոնավարում է 3 տարի (2019 թվականի մայիսից)



Գրիգոր Գրիգորյանը ղեկավարում և հետևում է Տեխնիկական վարչության ընդհանուր գործունեությանը՝ ապահովելով տեխնիկական գործընթացների արդյունավետությունն ու ժամանակին իրականացումը: Նա պատասխանատու է ցանցի զարգացման, որակյալ ցանցի կառուցման համար՝ ապահովելով դրանց կայուն և անխափան աշխատանքը, ինչպես նաև վարչության համակարգերի, հիմնական բջջային կայանների արդյունավետ սպասարկումն ու շահագործումը:



### ԿԻՄ ԱԿԱՆԵՍՅԱՆ

- > Ներքին վերահսկողության և աուդիտի վարչության պետ, «ՄոբիԴրամ» ընկերության գլխավոր տնօրեն
- > Պաշտոնավարում է 11 տարի (2010 թվականի հունիսից)

Կիմ Ավանեսյանը պատասխանատու է որակի բարելավման ռազմավարության, որակի կառավարման համակարգերի, բիզնես գործընթացների բարելավման, ինչպես նաև ԸՆկերության բիզնեսի կառավարման ռազմավարական գործառնությունների իրականացման համար: Նա նաև պատասխանատու է ներքին վերահսկողության միջոցների կառավարման, ռիսկերի և խարդախության գնահատումների, անվտանգության տեղեկատվական համակարգի գործընթացների իրականացման և ԸՆկերության որակի ռազմավարության համար:

Որպես «USU Հայաստան» ՓԲԸ դուստր ձեռնարկություն հանդիսացող «ՄոբիԴրամ» ընկերության գլխավոր տնօրեն՝ Կիմը ղեկավարում է ընկերության ռազմավարությունը և երկարաժամկետ զարգացման ծրագրերը, վերահսկում է բիզնես գործառնությունների բոլոր ուղղությունները՝ առաջնորդելով ընկերությանը դեպի զարգացում և կազմակերպչական աճի և սահմանված նպատակների իրագործում:

### ԹՈՄԱՍ ՄԱՉԵՋՅԱՆ

- > Տեղեկատվական համակարգերի վարչության պետ
- > 11 տարի (2010 թվականի օգոստոսից)



Թոմաս Մաչեջյանը պատասխանատու է բիզնեսի և տեխնոլոգիաների կապի համար՝ S2 վարչության ռազմավարությունը համապատասխանեցնելով ԸՆկերության առաքելության, արժեքների և ռազմավարական նպատակների հետ: Նա ապահովում է բիլինգի և սակագնային համակարգերի աշխատանքի վերահսկումն ու աջակցումը, ԸՆկերության օգտատերերի պահանջներին համապատասխան պատշաճ աջակցության տրամադրումը: Նա նաև պատասխանատու է թվային տեխնոլոգիաների ոլորտում Վիվա-ՄՍՍ-ի դերի ձևավորման համար:



### ԴԱՎԻԹ ԳԵՎՈՐԳՅԱՆ

- > Մարքեթինգի և հաղորդակցման վարչության պետ
- > Պաշտոնավարում է 4 տարի (2017 թվականի օգոստոսից)

Դավիթ Գևորգյանը պատասխանատու է Ընկերության մարքեթինգային և հաղորդակցության ռազմավարության մշակման և իրականացման համար, ինչպես նաև վերահսկում է Մարքեթինգի և հաղորդակցման վարչության հիմնական գործառույթների (ապրանքատեսակների մշակում, բիզնես լուծումներ, B2B վաճառք, PR, ԿՍՊ և այլն) կատարումը Ընկերության առաքելությանը, արժեքներին, ռազմավարական նպատակներին և քաղաքականություններին համապատասխան:

### ԻՆՆԱ ՄՆԱՑԱԿԱՆՅԱՆ

- > Համապատասխանության բաժնի պետ
- > 1 տարի (2021 թվականի ապրիլից)



Իննա Մնացականյանը պատասխանատու է Ընկերությունում համապատասխանության կառավարման համակարգի մշտադիտարկման համար: Նա ապահովում է համապատասխանության վերահսկման մեխանիզմների և ընթացակարգերի պատշաճ ներդրման և արդյունավետ կիրառման գործընթացները, ինչպես նաև նախաձեռնում է միջոցներ համապատասխանության պահանջների վերաբերյալ անձնակազմի իրազեկվածության բարձրացման գործում:

### ԱՐՄԻՆԵ ՍԱՐԳՍՅԱՆ

- > Կորպորատիվ կառավարման և իրավաբանական վարչության պետ
- > Պաշտոնավարում է 5 տարի (2016 թվականի օգոստոսից)



Արմինե Սարգսյանը պատասխանատու է Ընկերության բիզնեսի իրավական աջակցության և պաշտպանության, կարգավորման ռիսկերի և կորպորատիվ կառավարման ինդիկատորների կառավարման, Ընկերության բիզնեսի զարգացումը վտանգող հնարավոր իրավական ռիսկերի կանխարգելման և վերացման, ինչպես նաև Ընկերության պայմանագրային գործընթացների պատշաճ կազմակերպման համար: Նրա պատասխանատվության շրջանակում է նաև Ընկերության ինչպես իրավական, այնպես էլ նյութական իրավունքների և շահերի պաշտպանությունը:



### ԱՇՈՏ ԱՎԵՏԻՍՅԱՆ

- > Անվտանգության բաժնի պետ
- > Պաշտոնավարում է 5 տարի (2016 թվականի սեպտեմբերից)

Աշոտ Ավետիսյանը պատասխանատու է Ընկերության անվտանգության գործառույթների պլանավորման, համակարգման և վերահսկման, ինչպես նաև անվտանգության համապատասխան ընթացակարգերի առկայության և արդյունավետ իրագործման կազմակերպման և երաշխավորման համար: Նա պատասխանատու է ռիսկերի գնահատման համար և տրամադրում է առաջարկություններ՝ հայտնաբերված ռիսկերը մեղմելու համար:



# ՄԵՐ ԲԻԶՆԵՍՆ ԱՌԱՋԻՆ ՉԱՅԱՑՔԻՑ

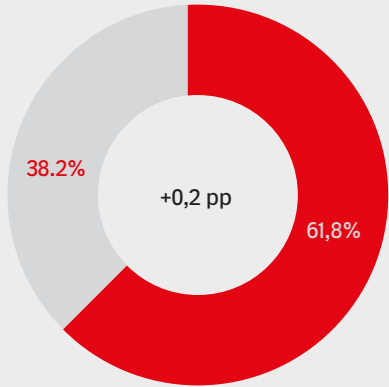
## ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՉԵՏԱԳԱ ՉԱՐԳԱՑՄԱՆ ՌԱԶՄԱՎԱՐՈՒԹՅՈՒՆԸ

Բիզնեսի զարգացման միշտ ռազմավարության որոշումը Նրա հաջողության հիմնական բաղադրիչներից է: Մենք միշտ ձգտել ենք մեր ռեսուրսներն ու գիտելիքներն ուղղել մեր բոլոր հաճախորդների համար մատչելի ապրանքատեսակներ ստեղծելու ուղղությամբ: Ուստի մենք ուշադիր հետևում ենք, թե ինչպես են ապրում բաժանորդները և ինչ են ակնկալում մեզանից: Մենք շարունակում ենք պահպանել մեր առաջատարի դիրքը շայաստանի հեռահաղորդակցության շուկայում: Նաև շարունակում ենք աշխատել թվային ծառայությունների ոլորտում գործընկերության և փոխգործակցության վրա հիմնված էկոհամակարգի զարգացման վրա: Շարունակական ներդրումները մեր ժամանակակից ցանցային ենթակառուցվածքում և ծածկույթում մեզ թույլ են տալիս բարձրորակ ծառայություններ մատուցել անհատներին և ընկերություններին:

Մեր ռազմավարությունը կենտրոնացած է մեր առաջարկների պարզեցման և մեր թվային փոխակերպման արագացման վրա՝ հաճախորդային ավելի լավ փորձ ապահովելու համար: Որպես թվային լուծումների շուկայի առաջատար՝ Վիվա-ՄՏՍ-ը կներկայացնի Նոր տեխնոլոգիաներ և էկոհամակարգերի գործընկերություններ, որոնք թույլ կտան ապագայում թողարկել Նորարարական ապրանքատեսակներ և ծառայություններ:

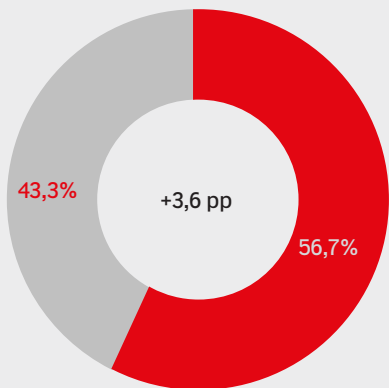


# ԱՌԱՋԱՏԱՐ ԴԻՐՔ ՉԵՌԱՉԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒԹՅԱՆ ՈԼՈՐՏՈՒՄ

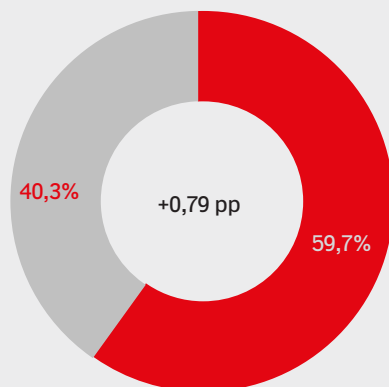


> Եկամուտների շուկայական մասնաբաժինը առանց մանրաձախ բիզնեսի

2021 թվականը Հայաստանի հեռահաղորդակցության շուկայի համար դարձավ վերականգնման տարի: Վիվա-ՄՏՍ-ի արտաքին միջավայրի փոփոխություններին և աննախադեպ մարտահրավերներին հարմարվելու և արձագանքելու կարողությունը և դրանց վստահորեն դիմակայելու պատրաստակամությունը ևս մեկ անգամ ապացուցեցին, որ ընտրած ուղին ճիշտ է: Մեզ հաջողվել է վերականգնվել պատերազմից և համաճարակից հետո և ունենալ զանգվածային հեռահաղորդակցության և թվային ծառայությունների աճող պահանջարկ, ինչը մեզ հնարավորություն է տվել եկամուտների և բաժանորդների բազայի առումով շուկայի մասնաբաժնի նպատակային մակարդակներին հասնել:



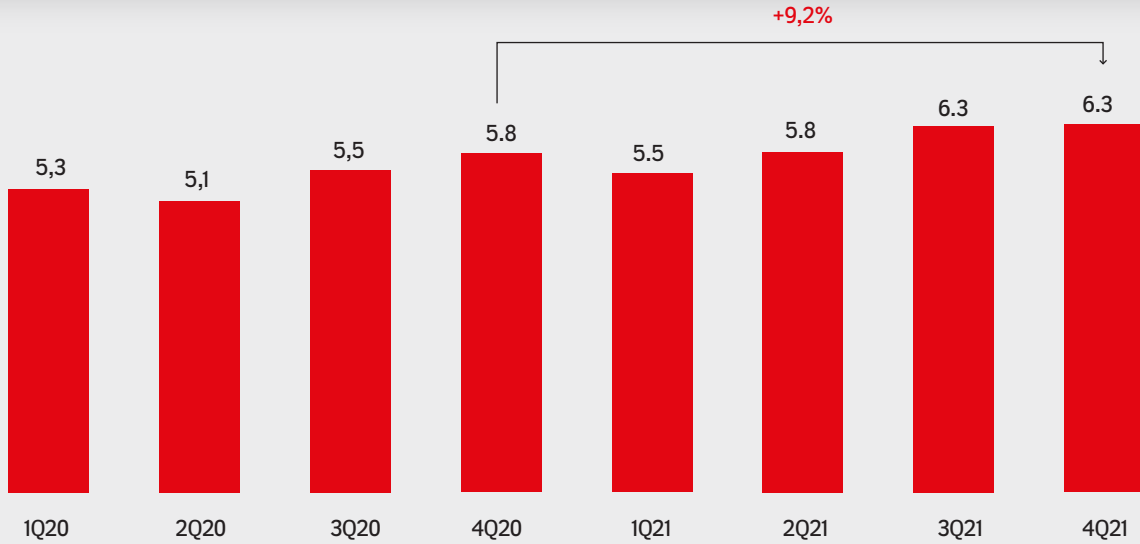
> Շուկայի մասնաբաժինը ակտիվացումների մասով



> 3 ամսվա բաժանորդների շուկայի մասնաբաժինը

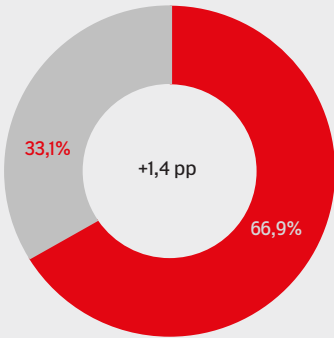


Առաջատարության մեկ այլ ցուցանիշ է ակտիվացումների ինդեքսը, և Վիվա-ՄՏՍ-ը 2020 թվականի համեմատ ունի 0,43 տոկոսային կետով բարելավված շուկայի ակտիվացումների մասնաբաժին: Վերջին տարիները ցույց տվեցին, որ հեռահաղորդակցության ոլորտը ամբողջ աշխարհում և մասնավորապես Հայաստանում մեծ կարևորություն ունի ամօրյա կենսակերպը պահպանելու համար: Չեռավար աշխատանքը, կրթությունը, բժշկությունը մեծապես կախված են հեռահաղորդակցության ոլորտից: Մեր բաժանորդներից շատերը գնում և օգտագործում էին մեր անսահմանափակ առաջարկները կրթության, առցանց հանդիպումների և ամենօրյա հաղորդակցության համար ամօրյա կյանքի անբաժանելի մասը դարձած հավելվածների միջոցով:



> Տվյալների փոխանցումից եկամուտներ, մլրդ ՀՀ դրամ

Տվյալների փոխանցման ծառայությունից ստացված 66,9% հասույթի շուկայական մասնաբաժինը Վիվա-ՄՏՍ-ին դարձնում է բջջային տվյալների առաջատարը շուկայում, ընկերությունը հանդիսանում է Նորարարական V&D (ճայնային և տվյալների փոխանցման) սակագնային պլանների առաջին ներդրողը՝ ընձեռնելով առավել զործածվող հավելվածների անսահմանափակ օգտագործման հնարավորություն: Վիվա-ՄՏՍ-ը կատարեց հաջորդ քայլը 2021 թվականին թողարկելով «+» ծառայությունները՝ «+3GB», «+10GB», «+Video», «+Chat» ծառայությունների և «V&D» սակագնային պլանների մեր բոլոր բաժանորդները կարող են առանց անհանգստանալու օգտվել ինտերնետից: Այս սպասարկման գծից բացի գործարկել ենք նաև «+Unlim» ծառայությունը, որը ֆիքսված վճարով տրամադրում է անսահմանափակ ինտերնետ: «+Unlim» ծառայությունը դարձավ մեր բաժանորդների շրջանում ամենապահանջված և սիրված ծառայություններից մեկը: Մենք նաև ականատես եղանք բովանդակության ծառայությունների օգտագործման, ինչպես նաև բջջային/ առցանց վճարումների աճող պահանջարկին: Բովանդակության աճող պահանջարկը բավարարվել է տարբեր հավելվածներով, ինչպիսիք են «Apps Club» և «Kids Club» (խաղեր և գվարճանքներ), «Fitness Club» (ֆիթնես և առողջ ապրելակերպ), «#LikeU» (ժամադրություն և ընկերություն), «IVI» առցանց կինոթատրոն, « Fantasy League» (ֆուտբոլային խաղեր), «E-Teacher» (անգլերենի դասընթաց) և այլն: «Մոբի-Դրամ» վճարային հավելվածի միջոցով բաժանորդներին առաջարկվել է տարբեր առցանց վճարումներ կատարել:



> Շուկայի մասնաբաժինը տվյալների փոխանցումից եկամուտների մասով

Չնայած ինտերնետի վրա հիմնված մեսինջերները Հայաստանում շատ բարձր թափանցելիություն ունեն, ավանդական SMS հաղորդագրությունները կարճես թե ավելի հուսալի են հայկական բիզնեսի համար: Բիզնես սեգմենտին տրամադրվող զանգվածային SMS ծառայությունները շատ տարածված են, և մենք ներկայումս աշխատում ենք Նոր ինտերֆեյսի վրա ծառայությունների մատուցումն ավելի արդյունավետ և օգտագործման հարմար հարմարավետ դարձնելու համար:

# ՄՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆՆԵՐԻ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՄՊԱՍԱՐԿՈՒՄ ԵՎ ՄԱՆՐԱԾԱԽ ՑԱՆՑ

Սպասարկման կենտրոնները Ընկերության հաճախորդների անմիջական սպասարկման և հաճախորդների պահպանման հիմնական միջոցն են: Մենք մատուցում ենք հաճախորդների բարձրակարգ սպասարկում Հայաստանի Հանրապետության տարածքում, իրականացնում ենք կապի տեխնոլոգիաների և բջջային սարքերի վաճառք հաճախորդներին առաջարկելով առավել արդիական ապրանքատեսակներ և ծառայություններ:

**>73**

սպասարկման կենտրոններ՝ լիովին հագեցած թվային գործիքներով, որոնք գործում են Հայաստանի Հանրապետությունում և աշխարհագրորեն ընդգրկում են պետության ողջ տարածքը:

**>52**

սպասարկման կենտրոններ Հայաստանի Հանրապետության 10 մարզերում:

**>21**

սպասարկման կենտրոններ Երևանում:

**5,1M**

2021 թվականին գրանցվել է ավելի քան 5,1 մլն. հաճախորդների մուտք մեր սպասարկման կենտրոններ:

## ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԱԶԱԿՑՈՒՄ



Վիվա-ՄՏՍ-ում հաճախորդների աջակցման ամենադասական միջոցը Չանգերի կենտրոնն է (Հիմնական աջակցում և Կոմերցիոն աջակցում): Այն գործում է 24/7/365 ռեժիմով՝ ապահովելով հաճախորդների բարձրակարգ սպասարկում Չանգերի կենտրոնի թե՛ զժի միջոցով և սպասարկելով բջջային բիզնեսի և այլ հաճախորդներին՝ տրամադրելով ինչպես հիմնական աջակցում, այնպես էլ տարբեր տեսակի կոմերցիոն աջակցության ծառայություններ:

Վիվա-ՄՏՍ-ի բաժանորդները կարող են կապ հաստատել մեր Չանգերի կենտրոնի հետ՝ Վիվա-ՄՏՍ-ի հեռախոսահամարներից զանգահարելով 111 (անվճար) կամ Հայաստանի այլ ցանցերից զանգահարելով +37493297111 հեռախոսահամարին (վճարները զանձվում են ըստ համապատասխան օպերատորի սահմանած սակագների): Ռոտմինգում գտնվող Վիվա-ՄՏՍ-ի բաժանորդները կարող են կապ հաստատել թե՛ զժի հետ՝ զանգահարելով 111 կարճ համարին (անվճար) ՄՏՍ Ռուսաստանի ցանցից և +37493297111 հեռախոսահամարին (անվճար) այլ ցանցերից: Չանգահարելով Չանգերի կենտրոն հաճախորդները կարող են սպասարկվել ինչպես SIVR (Situative Interactive Voice Response) համակարգի միջոցով, որը հաճախորդների ինքնասպասարկման ավտոմատացված ճայնային համակարգ է, այնպես էլ կապ հաստատելով սպասարկող մասնագետների հետ:

2021 թվականին Չանգերի կենտրոնին առևշվող ընդհանուր վիճակագրությունը հետևյալն է.

- > ավելի քան 9,000,000 հաճախորդների զանգեր սպասարկվել են միայն IVR համակարգով՝ ավտոմատացված ինքնասպասարկման միջոցով,
- > ավելի քան 2,400,000 հաճախորդների զանգեր սպասարկվել են Չանգերի կենտրոնի գործակալների և մասնագետների կողմից:

# ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ (ԹՎԱՅԻՆ) ԱԶԱԿՑՈՒՄ

Էլեկտրոնային աջակցումը Վիվա-ՄՏՄ-ի հաճախորդների ամբողջական սպասարկման կարևոր և արագ զարգացող միջոց է, որն ապահովում է հաճախորդների սպասարկման բարձր որակ հաճախորդների հարցումների դեպքում, որոնք ստացվում են տարբեր էլեկտրոնային կապուղիներով և համապատասխանաբար սպասարկվում են այդ կապուղիներով՝

# 67,000

2021 թվականին շատուկ աջակցման թիվը ավելի քան 1,500 նման գրավոր հարցում է սպասարկել:

- > 111@mts.am էլեկտրոնային հասցեին ստացված էլեկտրոնային նամակներ,
- > առցանց չաթ «ինտերնետ օգնական» (cabinet.mts.am) պորտալով,
- > Սոցիալական ցանցերում Վիվա-ՄՏՄ-ի էջերը և մեսենջերներ



# 1,500

2021 թվականին էլեկտրոնային աջակցման թիվը սպասարկել է ավելի քան 67,000 հաճախորդների էլեկտրոնային հարցումներ:

Ընկերության հաճախորդների աջակցության այլ կարևոր ուղղություններն են հաճախորդների հետ հարաբերությունները և նրանց պահպանմանն ուղղված քայլերը: Հաճախորդների պահպանումը նպաստում է հաճախորդների աջակցման մակարդակի և հմտությունների զարգացմանը՝ ձեռք բերված փորձի, վերլուծության, միջֆունկցիոնալ համագործակցության միջոցով մշտապես ընդլայնելով Հաճախորդների աջակցման սպասարկող անձնակազմի գիտելիքները՝ հաճախորդների սպասարկման որակը բարձրացնելու և նրանց գոհունակության ավելի բարձր մակարդակն ապահովելու, ինչպես նաև մատուցվող ծառայությունները/ ապրանքատեսակները բարելավելու համար:

Շատուկ աջակցման թիվն իրականացնում է հաճախորդների ավելի բարդ հարցումների և գրավոր ներկայացված բողոքների սպասարկում:



# ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԱԶԱԿՑՄԱՆ ՉԱՐԳԱՑՈՒՄ (ԴԵՊԻ ԹՎԱՅՆԱՑՈՒՄ ԵՎ ԲԱԶՄԱԿԻ ԿԱՊՈՒՂԻՆԵՐ)

Նախագծեր և նախաձեռնություններ

2021 թվականին հաճախորդների աջակցության թիմի կողմից իրականացվել են մի քանի կարևոր նախագծեր և նախաձեռնություններ համակարգերի կատարելագործման և համապատասխան հետևախազձային ֆունկցիոնալ և գործառնական բարելավումների ուղղությամբ, որոնք միտված են հետևյալ նպատակներին.

## ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ԱՌԵՎՏՈՒՐ

Էլեկտրոնային կոմերցիան համեմատաբար երիտասարդ և արագ առաջընթաց ապրող ուղղություն է Վիվա-ՄՏՍ-ում: Օնլայն խանութը (<https://shop.mts.am>) առցանց մանրածախ վաճառքի և հաճախորդների աջակցման/ սպասարկման հիբրիդ է (+37493298700 հատուկ թեժ գծի հեռախոսահամարով 24/7/365 աջակցման միջոցով), որի նպատակն է ապահովել հաճախորդների գոհունակության ավելի բարձր մակարդակ, ավելի լավ հաճախորդային փորձ, ինչպես նաև բավարարել հաճախորդների առցանց գնումներ կատարելու կարիքները:

COVID-19 համաճարակով պայմանավորված՝ օնլայն խանութում առկա դասական առցանց մանրածախ վաճառքի մասում (բջջային հեռախոսների, աքսեսուարների առցանց գնման համար և այլն) Վիվա-ՄՏՍ-ի օնլայն խանութում ավելացվել է միայն հեռահաղորդակցությանը առնչվող բլոկ՝ հաճախորդների հեռահաղորդակցության ծառայությունների առցանց պատվիրման կարիքները հոգալու համար: Ներկայումս շարժական կապի համարների տեղափոխելիության ծառայությունը (MNP) («e-SIM» ընտրության տարբերակով) կարող է իրականացվել առցանց հարցումով:

> թվայնացման համակարգերի ու գործընթացների բարելավում (ինչպես ներքին, այնպես էլ արտաքին) առաջնագծում՝ կարճաժամկետ և միջին ժամկետայնությամբ՝ անցում կատարելով Հաճախորդների սպասարկման «մեկից ավելի» կապուղիների (Multi-Channel) և գործարկելով դրանք,

> միջին ժամկետներում և երկարաժամկետ հեռանկարում հաջորդական անցում «Multi-Channel»-ից դեպի «բազմակի» կապուղիներով (Omni-Channel) հաճախորդների աջակցման՝ հաճախորդների միասնական փորձը ավելի բարձր մակարդակի հասցնելու համար բոլոր ոչ ինտերնետային և առցանց/ թվային կապուղիների ինտեգրման միջոցով,

հաճախորդների աջակցության և աշխատանքային փորձի մակարդակի և որակի շարունակական բարելավում բոլոր առումներով (կարճաժամկետից մինչև երկարաժամկետ)՝ արդյունավետ օգտագործելով և համապատասխանեցնելով բոլոր հնարավորությունները:

Առցանց խանութի միջոցով առցանց վճարման եղանակների դիվերսիֆիկացումը Վիվա-ՄՏՍ-ի էլեկտրոնային առևտրի իրականացման առաջնահերթություններից մեկն է: Ներկայումս օնլայն խանութի հաճախորդները կարող են առցանց գնումների դիմաց վճարումներ կատարել ինչպես տեղական, այնպես էլ միջազգային բանկերի կողմից թողարկված քարտերի, ինչպես նաև էլեկտրոնային դրամապանակների հայաստանյան ծառայությունների միջոցով, ինչպիսիք են «ՄոբիԴրամ»-ը և «Թել-Սել»-ը: Առցանց վճարումների միջոցով կատարված առցանց գնումների համար կազմակերպվում է անվճար ներքին առաքում 22 տարածքում՝ հնարավոր սեղմ ժամկետներում:

Վիվա-ՄՏՍ-ում էլեկտրոնային առևտրի զարգացման գործընթացը շարունակական է, դինամիկ և բազմաբնույթ՝ համապատասխան հաճախորդների կարիքներին և հիմնված շուկայի և գլոբալ հնարավորությունների վրա:



# ԲԶԶԱՅԻՆ ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

## ԻՄ ՎԻՎԱ-ՄՏՍ

«Իմ Վիվա-ՄՏՍ» բջջային հավելվածը բաժանորդներին առաջարկում է հարմարավետ ինքնասպասարկման լուծումներ՝ թույլ տալով.

- > վերահսկել հաշվեկշիռը,
- > ընտրել հաղորդակցության անհատական կարիքներին առավել համապատասխան սակագնային պլաններ և ծառայություններ,
- > ակտիվացնել/ սապակտիվացնել ծառայությունները,
- > վերահսկել ինտերնետի, խոսելաժամանակի և SMS փաթեթները,
- > վճարել ծառայությունների համար բանկային քարտով կամ այլ միջոցներով,
- > գտնել մոտակա սպասարկման կենտրոնների տեղադիրքերը,
- > կապ հաստատել թեժ գծի հետ,
- > փոխանակել բոնուսային միավորները նվերներով և այլն:

## ՄՈՔԻԴՐԱՄ

«ՄոքիԴրամ» վճարումների համակարգը բջջային և առցանց ֆինանսական լուծում է հայկական շուկայում, որը հնարավորություն է տալիս.

- > Կատարել դրամական փոխանցումներ ցանկացած պահի, ցանկացած վայրից,
- > Կատարել մի շարք ակնթաթային առցանց վճարումներ:
- > «ՄոքիԴրամ» ընկերությունը նաև առաջարկում է վճարումներ կատարել իր մասնաճյուղերում և իր տերմինալների միջոցով:

## IVI

«IVI» առցանց կինոթատրոնն առաջարկում է բացառիկ կոնտենտ «Disney», «Marvel», «Warner», «Paramount» և այլ կինոարտադրող ընկերությունների կողմից:

Վիվա-ՄՏՍ-ի բաժանորդները կարող են ծառայությանը բաժանորդագրվել 1 օր կամ 1 ամիս ժամկետով:



## FITNESS CLUB

«Fitness Club» ծառայությունը ֆիթնեսի և առողջ սպորտակերպի հավելվածների լավագույն հավաքածուն է և առաջարկում է.

- > Սպորտ և ֆիզիկական առողջության զարգացում,
- > Առողջ սնունդ
- > Էմոցիոնալ և մտավոր առողջություն
- > Մտքի մարզում և զարգացում

Վիվա-ՄՏՍ-ի բաժանորդները կարող են ծառայությանը բաժանորդագրվել 1 օր, 1 շաբաթ, 1 ամիս ժամկետով:

## APPS CLUB

«Apps Club»-ը առաջարկում է 700-ից ավելի պրեմիում հավելված և խաղ՝ մեծահասակների և երեխաների համար:

Վիվա-ՄՏՍ-ի բաժանորդները կարող են ծառայությանը բաժանորդագրվել օրական, շաբաթական և ամսական կտրվածքով:

## KIDS CLUB

«Kids Club» հավելվածը երեխաներին առաջարկում է հարյուրավոր պրեմիում խաղեր: Վիվա-ՄՏՍ-ի բաժանորդները կարող են ծառայությանը բաժանորդագրվել օրական, շաբաթական և ամսական կտրվածքով:

## FANTASY LEAGUE

«Fantasy League» բջջային հավելվածը առցանց ֆուտբոլային լիգայի տեսակ է: Այն հնարավորություն է տալիս կազմել Ձեր սիրելի խաղացողներից բաղկացած թիմ, մրցել անցյալում տեղի ունեցած իրական հանդիպումներում և ստանալ հնարավորություն՝ շահելու 5-ից մինչև 25 ԳԲ ինտերնետ փաթեթներ:

Վիվա-ՄՏՍ-ի բաժանորդները կարող են դիմել օրական բաժանորդագրության համար:



## E-TEACHER

«E-Teacher»-ը հայերենով և ռուսերենով օտար լեզուների պարզեցված ուսուցման հավելված է: Ներկայումս հավելվածը առաջարկում է միայն անգլերեն դասեր: Վիվա-ՄՏՄ-ի բաժանորդները կարող են դիմել օրական բաժանորդագրության համար:

## ESET PARENTAL CONTROL

«ESET ծնողական վերահսկում» հավելվածը թույլ է տալիս պաշտպանել երեխաներին համացանցի բազմաթիվ սպառնալիքներից սմարթֆոններ և պլանշետներ օգտագործելիս: Այս հավելվածի միջոցով ծնողները ապահովում են իրենց երեխաների համացանցի անվտանգ գործածումը: Վիվա-ՄՏՄ-ի բաժանորդները կարող են դիմել օրական բաժանորդագրության համար:

## LIKE U

«#LikeU» հավելվածը բոլոր նրանց համար է, ովքեր սիրում են շփվել, ձեռք բերել նոր ծանոթություններ և ընկերներ: Վիվա-ՄՏՄ-ի բաժանորդները կարող են դիմել օրական բաժանորդագրության համար:

## IMUSIC

«IMUSIC» հավելվածը թույլ է տալիս օգտվողներին վայելել իրենց նախընտրած երաժշտությունը բոլոր ժանրերով, ստեղծել երաժշտության նախասիրությունների իրենց սեփական ցուցակը և այն կիսել այլ օգտվողների հետ, ստեղծել երգացանկեր իրենց անձնական պրոֆիլում, հրավիրել ընկերներին համատեղ ստեղծելու երգացանկեր. հավանել, մեկնաբանություններ թողնել, երաժշտությամբ կիսվել լրահոսում և շատ ավելին: Բացի այդ, օգտվողները կարող են լսել տարբեր ընկերությունների բրենդային «InstoRadio»-ն: «IMUSIC» հավելվածի միջոցով երաժշտություն լսելիս կանխավճարային «X», «Y», «Z» և հետվճարային «X», «Y» փաթեթների շրջանակներում տրամադրվող ինտերնետ փաթեթի մեզաբայթերը չեն սպառվում, եթե բաժանորդը մուտք է գործում իր «IMUSIC» հաշիվ իր բջջային հեռախոսահամարով և ունի ակտիվ փաթեթներ իր ընթացիկ սակագնային պլանի շրջանակում:

## BUSUU

«BUSUU» հավելվածը աշխարհի ամենամեծ լեզվական համայնքներից մեկն է, որն առաջարկում է մինչև 13 լեզվի դասընթացներ ինչպես բջջային հավելվածով, այնպես էլ վեբ հարթակներում:

# 2021 Թ. ԱՌԱՆՑՔԱՅԻՆ ԻՐԱԴԱՐՉՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

## > COVID-19-ի ԵՎ ՊԱՏԵՐԱԶՄԻ ԱԶԴԵՑՈՒԹՅՈՒՆԸ ԶԵՌԱԶԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒԹՅԱՆ ՈԼՈՐՏԻ ՎՐԱ

2021 ԹՎԱԿԱՆԻ ԱՌԱՆՑՔԱՅԻՆ ԻՐԱԴԱՐՉՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

Կազմակերպության և բաժանորդների ներգրավվածության ընդլայնումը երկարաժամկետ, արժեքավոր և կայուն հարաբերություններ զարգացնելու համար մեր աշխատանքի հիմնական ուղղվածություններից է: Վիվա-ՄՍՍ-ը բջջային կապի ցանցի խոշորագույն օպերատորներից մեկն է Հայաստանում և կապի առաջատար մատակարարը: Չեռահաղորդակցության, ինչպես նաև թվային ծառայությունների ոլորտը ենթարկվում են տեխնոլոգիական ոլորտում տեղի ունեցող արագ և շոշափելի փոփոխություններին և բնութագրվում են նոր ապրանքատեսակների և ծառայությունների շարունակական ներդրմամբ: Բջջային հեռահաղորդակցության և թվային ծառայությունների ոլորտները Հայաստանում նույնպես զգալի տեխնոլոգիական փոփոխություններ են գրանցում, ինչի վկայությունն է ռադիոհեռահաղորդակցության ստանդարտների մշտական տեխնոլոգիական զարգացումը: Ապրանքատեսակների և ծառայությունների հին մոտեցումներն այլևս կոմերցիոն առումով արդյունավետ չեն, և մենք շարունակաբար փոփոխում ենք մեր ապրանքատեսակները կամ ծառայությունները՝ ի պատասխան շուկայի պահանջարկի: Սա պահանջում է նոր տեխնոլոգիաների և զարգացող արդյունաբերության ստանդարտների ներդրում՝ զուգորդված մեր առկա տեխնոլոգիայի հետ:

2021 թվականին Վիվա-ՄՍՍ-ը բախվեց շուկայում աճող մրցակցությանը, այդ թվում՝ մրցակիցների ղեկավարության փոփոխության, ինչպես նաև COVID-19 զլոբալ համաճարակի և պատերազմի, որը ազդեց ամբողջ հասարակության վրա:

Մենք շուկայում առաջին խաղացողներից մեկն էինք, ով առաջարկեց eSIM: Նոր ներկառուցված SIM քարտ՝ նույն SIM քարտը, սակայն էլեկտրոնային, որի արտադրության համար պլաստիկ չի օգտագործվում: eSIM տեխնոլոգիան աջակցող սարքերի շնորհիվ մեր բաժանորդները կարող են հեշտությամբ փոխարինել իրենց ֆիզիկական քարտերը eSIM քարտերով:

Հիբրիդային աշխատանքային մոդելը դարձել է 2021 թվականի կազմակերպչական միտում: Հիբրիդային աշխատանքային ռեժիմն այժմ դառնում է ժամանակակից աշխատանքային միջավայրի մշտական հատկանիշ: Շարունակական ներդրումները հուսալի, արագընթաց կապերում ինչպես բիզնեսի, այնպես էլ սպառողների համար ապացուցել են, որ այս փոփոխությունների շարժիչ գործոնն են: Բիզնեսներն ու սպառողները գնալով հեռանում են իրենց սեփական տեխնիկական միջոցների և կոնկրետ սարքի համար նախատեսված ծրագրային ապահովման գործածումից և, փոխարենը, ամպային տիրույթում օգտագործում են ավելի արդյունավետ, համաօգտագործվող ռեսուրսներ և ծառայություններ:

«Վիրտուալ աշխատավայր» ծառայության ներմուծումը մեր բիզնես հաճախորդների համար հանդիսանում է ընկերության ամենօրյա աշխատանքը վիրտուալ տարածքում կազմակերպելու արդյունավետ միջոցներից մեկը: Ծառայությունը թույլ է տալիս փոքր և միջին ձեռնարկություններին գրասենյակն ամբողջությամբ «տեղափոխել» ամպային տիրույթ:

2021 թվականին Վիվա-ՄՍՍ-ը ներկայացրեց տվյալների փոխանցման և ձայնային ծառայությունների մի քանի հարմար փաթեթներ, ինչպիսիք են «+10 ԳԲ», «+100 ռոպե», «+Video»՝ «|V|» առցանց կինոթատրոնի ներառված բաժանորդագրությամբ, և «+Unlim» ծառայությունը՝ տվյալների անսահմանափակ օգտագործման համար, մեր բաժանորդներին ծառայությունների ամենօրյա ավելի հարմարավետ գործածության փորձառությունն ապահովելու նպատակով:

Ֆինանսական ծառայությունների շրջանակի ընդլայնման հետ համատեղ աճում է էլեկտրոնային վճարումների ճանաչման միտումը: «ՄՍՍ Բանկի» հետ համագործակցելով՝ մենք ներկայացրել ենք դրամական փոխանցումների տարբերակ՝ «Bez Границ» (առանց սահմանների)՝ Ռուսաստանից Հայաստան «ՄՍՍ Քեշբեք» քարտով դրամական փոխանցումներ իրականացնելու համար:

2021 թվականին, տվյալների նկատմամբ աճող պահանջարկը հաշվի առնելով, Վիվա-ՄՍՍ-ը Հայաստանում մեկնարկեց ցանցի արդիականացման խոշոր նախագիծ, որի արդյունքում զգալիորեն ավելացավ 4G ծառայությունների ծածկույթը, ինչպես նաև ցանցի թողունակությունը: 2021 թվականին գործարկվել են ավելի քան 370 նոր LTE բազային կայաններ՝ 3 օպերատորների ագրեգացիայով 2600, 1800 և 800 տիրույթներում:



# ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ

Թիվը՝ մին 22 դրամ

<b>Հասույթ՝</b>	48,956
<b>Հասույթ շարժական բջջային կապի բիզնեսից՝</b>	46,881
V&D (Ֆայնային, տվյալային, SMS)՝	37,268
Փոխկապակցում՝	5,583
Ռոումինգ, ներառյալ՝	955
Հասույթ VAS & կոնտենտ՝	721
Այլ բջջային ծառայություններ՝	2,355
<b>Հասույթ ֆիքսված ծառայություններից՝</b>	1,219
Մանրածախ վաճառք՝	739
Այլ հասույթներ՝	117
<b>(ՎԱ) Վաճառքի արժեք՝</b>	-13,220
<b>Համախառն մարժա՝</b>	35,736
Համախառն մարժա, %	73%
Կոմերցիոն ծախսեր՝	-5,129
Վերադիր ծախսեր՝	-7,182
OIBDA մինչև կապիտալացումը՝	23,425
OIBDA մինչև կապիտալացումը, %	48%
Կապիտալացում*	2,416
<b>OIBDA՝</b>	25,842
OIBDA %՝	53%
Ամորտիզացիա՝	-15,783
Հասույթ/ ծախսեր ֆինանսավորումից՝	1,041
Արտարժույթի փոխարժեքի ազդեցություն	-2,842
Այլ հասույթներ և ծախսեր՝	-1,486
<b>ՇՄՇ՝</b>	6,772
Հարկ՝	-3,399
<b>Չուտ շահույթ՝</b>	3,373
Չուտ շահույթ %՝	7%
<b>CAPEX cash՝</b>	12,006
CAPEX-ի օգտագործում	9,816

\*Օանոթագրություն. ըստ \$2ՄՄ15-ի և \$2ՄՄ16-ի

2021 թվականին Վիվա-USU-ի եկամուտները կազմել են 49,0 մլրդ. դրամ:

Հասույթները նախորդ տարվա համեմատ աճել են 0,9%-ով, անկախ այն հանգամանքից, որ ընկերությունը զգալիորեն կրճատել է մանրածախ վաճառքը: Հասույթի աճը հիմնականում պայմանավորված է 2021 թվականի 4-րդ եռամսյակում «+» ծառայությունների շարքի ներդրման (+10ԳԲ, +3ԳԲ, + Unlim, +chat, +video) և «X», «Y» սակագնային պլանների խթանման արդյունքում տվյալների փոխանցման ծառայություններից ստացված հասույթի աճով: 2եռահաղորդակցության այլ հասույթների, օրինակ՝ SMS-ների, ավելացված արժեքի ծառայությունների հոսքերը նպաստել են ընդհանուր հասույթի ավելացմանը:

Վիվա-USU-ը հասել է OIBDA մարժային 53%-ով: Նախորդ տարվա համեմատ աճը պայմանավորված է հասույթի աճով:

Կապիտալ ծախսերը կազմել են 12 մլրդ դրամ, որը կազմում է հասույթի 24,5% - ը:



	2021 ընդհանուր	2020 ընդհանուր	Տարբերություն՝ 2021-2020
Ֆայնային ծառայություններից ստացված հասույթ	11,403	11,674	-271
Ռոումինգ ծառայություններից ստացված հասույթ	955	1,086	-131
Բաժանորդային հասույթներ	1,245	1,594	-349
Ակտիվացում	56	42	14
Ավելացված արժեքի ծառայություններ (ներառյալ՝ Ավելացված արժեքի ծառայություններ ռոումինգում)	25,530	22,897	2,632
Այլ հասույթներ՝ բիզնես սեգմենտ	2,093	1,318	775
Փոխկապակցումից հասույթ	5,583	6,015	-432
Շարժական կումերցիա	205	168	38
<b>Բջջային կապից ընդհանուր հասույթներ</b>	<b>46,881</b>	<b>44,691</b>	<b>2,190</b>
<i>Չանգվածային սեգմենտ</i>	36,581	34,688	1,894
<i>Բիզնես սեգմենտ</i>	4,152	3,527	625
<b>Այլ հասույթ</b>	<b>117</b>	<b>147</b>	<b>-30</b>
<b>Մանրաձախ վաճառքից հասույթ</b>	<b>739</b>	<b>2,507</b>	<b>-1,768</b>
<b>ՖԲ հասույթներ</b>			
ՖԲ հասույթ՝ ֆիզիկական անձանց սեգմենտ	57	56	1
ՖԲ հասույթ՝ Բիզնես սեգմենտ	883	818	65
ՖԲ հասույթ՝ Այլ օպերատորներ	213	304	-91
Համապարփակ ՖԲ բիզնես լուծումներ	66	0	66
Ֆիքսված բիզնեսի ընդհանուր հասույթ	<b>1,219</b>	<b>1,178</b>	<b>41</b>
<b>Ընդհանուր հասույթ</b>	<b>48,956</b>	<b>48,524</b>	<b>432</b>

2020 թվականի համեմատ 2021 թվականին «Վիվա-ՄՍՍ»-ի ընդհանուր հասույթն աճել է 432 մլն դրամով: Աճը հիմնականում պայմանավորված է ավելացված արժեքի ծառայություններից, հատկապես տվյալների փոխանցման ծառայություններից ստացված եկամուտների աճով: ՄՍՍ Հայաստանը հետևում է տվյալների ծառայությունների ընդլայնման համաշխարհային միտումին՝ շարունակաբար բարելավելով ցանցը և շուկա ներմուծելով մրցունակ գնային պլաններ: Այլ հավելումներից ստացված եկամուտները նույնպես նպաստել են եկամուտների ավելացմանը՝ բջջային հավելվածների օգտագործման ավելացման և SMS եկամուտների աճի միջոցով: Մանրաձախ վաճառքից ստացված եկամուտը նվազել է համաձայն ընկերության ռազմավարության փոփոխության: Ֆիքսված բիզնես հաղորդակցության ոլորտում Վիվա-ՄՍՍ-ը հիմնականում ներկայացված է B2B բաժանորդների համար նախատեսված ծառայություններով: B2C բաժանորդների համար ծառայությունները հասանելի են 3 շրջաններում: 22 մարզերում ընդլայնվում է B2B ցանցի աշխարհագրությունը:

# ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՎԻՃԱԿԻ ՄԱՍԻՆ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

Թիվը՝ մլն 22 դրամ

2021 թ. դեկտեմբերի 31-ի դրությամբ

## Ակտիվներ

### Ոչ ընթացիկ ակտիվներ

Հիմնական միջոցներ	27,543
Ոչ նյութական ակտիվներ	11,956
Օգտագործման իրավունքի ձևով ակտիվներ	4,747
Հետաձգված եկամտուի հարկային ակտիվներ	3,465
Առևտրային և այլ դեբիտորական պարտքեր	530

**48,241**

### Ընթացիկ ակտիվներ

Պաշարներ	1,379
Առևտրային և այլ դեբիտորական պարտքեր	3,609
Չապահովված փոխառություններ	18,574
Կարճաժամկետ փոխառություններ աշխատակիցներին	257
Բանկային ավանդներ	9,662
Մնացորդներ դրամարկղում և բանկերում	4,312

**37,791**

## Ընդամենը ակտիվներ

**86,032**

## Սեփական կապիտալ և պարտավորություններ

### Կապիտալ և պահուստներ

Բաժնետիրական կապիտալ	550
Պահուստային կապիտալ	83
Կուտակված շահույթ	70,489

**71,121**

### Ոչ ընթացիկ պարտավորություններ

Վարձակալության գծով պարտավորություններ	4,348
Պայմանագրային պարտավորություններ	65

**4,412**

### Ընթացիկ պարտավորություններ

Վարձակալության գծով պարտավորություններ	1,528
Ընթացիկ պարտավորություններ	1,474
Առևտրային և այլ կրեդիտորական պարտքեր	5,201
Եկամտահարկի գծով պարտավորություն	2,296

**10,499**

## Սեփական կապիտալ և պարտավորություններ՝ ընդամենը

**86,032**

# 70BLN AMD

Ընկերությունն ունի 550,000 հասարակ բաժնետոմս՝ յուրաքանչյուրը 1000 ՀՀ դրամ արժեքով:

Կուտակված շահույթը՝ 70 մլրդ դրամ, 10 մլրդ դրամ շահաբաժինների վճարումից հետո:

2021 թվականի վերջի դրությամբ Վիվա-ՄՏՍ-ի ֆինանսական վիճակը ցույց է տվել դրամական միջոցների և համարժեքների դրական մնացորդ: Ընթացիկ ակտիվները 3.7 անգամ գերազանցում են ընթացիկ պարտավորությունները:

Հիմնական միջոցները (արժեքը՝ 157 մլրդ ՀՀ դրամ և կուտակված՝ 130 մլրդ ՀՀ դրամ մաշվածություն, որի արդյունքում գումարը կազմել է 28 մլրդ դրամ) կազմում են ոչ ընթացիկ ակտիվների ամենամեծ մասը, որը հիմնականում բաղկացած է հեռահաղորդակցության սարքավորումներից:

Ոչ նյութական ակտիվները (31 մլրդ դրամ արժեք և 19 մլրդ դրամ կուտակված մաշվածություն, որի արդյունքում գումարը կազմել է 12 մլրդ դրամ) հիմնականում ներառում են իրավունքներ և լիցենզիաներ:

Օգտագործման իրավունքի ձևով ակտիվներ՝ (10 մլրդ դրամ արժեք և 6 մլրդ դրամ կուտակված մաշվածություն, որի արդյունքում գումարը կազմել է 4 մլրդ դրամ) հիմնականում ներառում են իրավունքներ և լիցենզիաներ:

Չապահովված փոխառությունները ներառում են «Mobile Telesystems» ԲԲԸ-ին ունեցած փոխառությունները:

# 550,000

Ընկերությունն ունի 550 000 հասարակ բաժնետոմս, յուրաքանչյուրը 1000 ՀՀ արժեքով: Կուտակված շահույթը կազմել է 70 մլրդ դրամ՝ 10 մլրդ դրամի շահաբաժին վճարելուց հետո:

# ՄԱՐԴԿԱՅԻՆ ՌԵՍՈՒՐՍՆԵՐ

## > ՄՌ ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆԸ

Վիվա-ՄՏՍ-ում ՄՌ-ի հիմնական առաքելությունը շուկայում շարունակաբար առաջատար դիրքեր պահպանելն է՝ լինելով նախընտրելի գործատու: Մշտական թվային զարգացման շնորհիվ ՄՌ-ը ծագում է մշտապես բարելավել աշխատողների արդյունավետությունը՝ հետևողականորեն վարելով ճիշտ մշակույթ, երաշխավորելով ներգրավվածություն դրանով ներգրավել, հավաքագրել, պահպանել և արդյունավետ զարգացնել մարդկանց՝ Ընկերության ռազմավարական նպատակները իրագործելու համար:

## > ՄԵՐ ՆՊԱՏԱԿԸ

Մենք հավատում ենք, որ առաջատար թվային նորարարությունները կարող են բարելավել միլիոնավոր մարդկանց կյանքեր: Մշտապես հավատարիմ հաճախորդներին և հավերժ հավատարիմ երկրին. սա այն կարգախոսն է, որն օգնում է մեզ մշակել առողջ ռազմավարություն և ուղղորդել ապագայի մեր տեսլականը: S2S և հեռահաղորդակցության ոլորտը մեր տնտեսության ամենադինամիկ ոլորտներից մեկն է, և մենք շատ հպարտ ենք այս բնագավառում մեր ավանդը ներդնելու համար՝ այսպիսով բավարարելով մեր հաճախորդների, մեր շահառուների և մեր բաժնետերերի ակնկալիքները, ինչպես նաև երաշխավորելով մեր թիմի ճկուն մտքի զարգացումը՝ պատրաստ նոր վերափոխումների և մարտահրավերների:

## > ՄԵՐ ՀԻՄՆԱՐԱՐ ԱՐԺԵՔՆԵՐԸ

Վիվա-ՄՏՍ-ի առաքելությունն է հեռահաղորդակցման ոլորտում մատուցել նորարար ու որակյալ ծառայություններ: Իր ողջ գործունեության ընթացքում բոլոր ոլորտներում Ընկերությունը հետևում է հետևյալ հիմնական արժեքներին.

- > **Նորարարություն**  
Մենք մշակում ենք առաջադեմ լուծումներ և հաջողությամբ կիրառում ենք դրանք:
- > **Պատասխանատվություն**  
Մենք հոգատարությամբ և պատասխանատվությամբ ենք վերաբերվում մեր աշխատանքին:
- > **Հարգանք**  
Մեր բոլոր քայլերի հիմքում էթիկայի կանոններն ու մարդկային արժեքներն են:
- > **Թիմային աշխատանք**  
Մենք աշխատում ենք ազնվորեն՝ կիսելով համատեղ հաջողության արդյունքները:
- > **Հավատարմություն**  
Մենք հավատում ենք և հավատարիմ ենք:



## > ՄԵՐ ԺՈՂՈՎՈՒՐԸ ԵՎ ՄՇԱԿՈՒՅԹԸ ՄԵՐ ՀԱՅՈՂՈՒԹՅԱՆ ՀԻՄՆԱՍՅՈՒՆԵՐՆ ԵՆ

Մեր ընտանիքը բաղկացած է մոտ 1300 աշխատակիցներից: Մենք բարձր

նվիրվածություն ու ներգրավվածություն ունեցող անհատների թիվ ենք: Անկախ Նրանից, որ մեզանից յուրաքանչյուրն ունի շատ յուրահատուկ տաղանդներ, պատմություն և ունակություններ, մենք միշտ հոգ ենք տանում, որ մեր հավաքական ոգին պահպանվի՝ շնորհիվ մեր հիմնարար արժեքների. Նորարարություն, Պատասխանատվություն, Հարգանք, Հավատարմություն և Թիմային աշխատանք: Մենք ապրում և շնչում ենք այդ արժեքներով, որովհետև դրանք մեր ճշմարտության, մեր ավյունի և մեր ուժի հիմնասյուններն են, ինչպես մեր ընտանիքի անդամների, այնպես էլ, առհասարակ, մեր հայ հասարակության համար: Հետևողական մարդկային վերաբերմունքը, որը մենք ցուցաբերում ենք մեր ընտանիքի անդամների նկատմամբ, եղել է մեր հաջողության գրավականը, ապահովելով, որ յուրաքանչյուրս անհատապես և պրոֆեսիոնալ տեսանկյունից կայացած լինի:

Ընդհանուր առմամբ, մենք կարծում ենք, որ մեր աշխատակիցների հավատարմությունը առաջին հերթին պայմանավորված է դրական, խրախուսող և աջակցող աշխատանքային միջավայրով: Հոգեբանական անվտանգությունը ԸՆկերության ղեկավարության համար կենսական խնդիր է: Մշտապես ապահովվել է անձնակազմի անդամների ինքնաարտահայտման ազատությունը, հարգված, գնահատված և աջակցված լինելը: Մենք իրապես այն համոզմունքն ունենք, որ երբ մարդիկ աշխատավայրում իրենց ապահով և վստահված են զգում, Նրանք եռանդով ներգրավվում են Նոր Նախագծերին, Նոր զարգացումներին և ապագա հեռանկարներին առնչվող Նախաձեռնություններում: Այս համոզվածությամբ, մենք սկսել ենք մի քանի ներքին Նախագծեր՝ օգնելու աշխատակիցներին իրենց գնահատված զգալ ոչ միայն իրենց ղեկավարների, այլև իրենց գործընկերների կողմից:

«Lucky Carrot» ծրագիրն օգնում է աշխատակիցներին ճանաչել և գնահատել գործընկերների հաջողությունը՝ Նրանց ուղարկելով շնորհակալական հաղորդագրություններ և նվիրելով վիրտուալ գազարներ՝ ըստ ստացողի կողմից պահպանած ԸՆկերության հիմնարար արժեքների: Մինևույն ժամանակ Վիվա-ՄՏՍ-ի ներքին պորտալը՝ Մեր մոլորակը, աշխատակիցներին հնարավորություն է տալիս հետևողականորեն տեղեկացված լինել ընկերության հետ կապված բոլոր որոշումների կամ Նորությունների մասին, որպեսզի Նրանք միշտ լինեն ԸՆկերության պլանների, գործողությունների և առաջարկությունների անբաժանելի մասը՝ անկախ տանը թե գրասենյակում աշխատելու փաստից:

## > ՄԵՐ ՀԱՍԱՐԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ

Մեր հաճախորդներին և մեր համայնքի անդամներին Հայաստանում մենք մոտենում ենք այն Նույն հոգատարությամբ, որը ցուցաբերում ենք մեր աշխատակիցների նկատմամբ, մասնավորապես՝ կորպորատիվ պատասխանատվության մեր Նորարարական ջանքերի շնորհիվ: Մոտավորապես քսան տարի առաջ՝ մեր ծննդյան օրվանից ի վեր, Վիվա-ՄՏՍ-ը բաց չի թողել առանցքային պատասխանատու դերակատար դառնալու հնարավորությունը, մասնավորապես՝ շնորհիվ իր իրական և ազնիվ արժեհամակարգի:

## > ՄԱՐԴՈՒ ԵՎ ԱՇԽԱՏՈՂԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԸ

Վիվա-ՄՏՍ-ը հավասար հնարավորություններ ընձեռող գործատու է, որը բազմաբնույթ և ներառական աշխատանքի հնարավորություններ է ապահովում բոլոր աշխատակիցների համար: Մեր ԸՆկերությունը առաջնահերթություն է տալիս բոլորի նկատմամբ հարգանքին և աշխատակիցների շահերին: Մեր աշխատակիցներն իրավունք ունեն աշխատելու անվտանգ և առողջ միջավայրում: Նրանք ունեն արդար և հավասար վերաբերմունք ստանալու իրավունք: Վիվա-ՄՏՍ-ը չի հանդուրժում որևէ խտրականություն, մասնավորապես՝ երեխաների և հարկադիր աշխատանք, սեռական, ռասայական, էթնիկ պատկանելիության, մաշկի գույնի, լեզվի, ծագման, սոցիալ-տնտեսական կարգավիճակի, տարիքի, բնակության վայրի, դավանանքի, քաղաքական հայացքների հետ կապված: Սա վերաբերում է ԸՆկերության բոլոր գործընթացներին և ընթացակարգերին, ներառյալ անձնակազմի հավաքագրումը, զարգացումը, առաջնահարգումը և կարգապահական միջոցները: Խտրականությունը, անտարբերությունը, հանդիմանություններն ու այլ տեսակի ճնշումները խստորեն արգելվում են: Վերջապես, Վիվա-ՄՏՍ-ում խստիվ արգելվում են սահմանափակումները և ոտնձգությունները, ներառյալ ֆիզիկական կամ սեռական բնույթի ակնարկները, այլ անձի աշխատանքին խոչընդոտելը կամ վախի, թշնամանքի կամ լարվածության մթնոլորտ ստեղծելը: ԸՆկերությունը պարտավորվում է իր աշխատակիցների և ԸՆկերության հետ աշխատող կամ համագործակցող ցանկացած անձի համար ապահովել առավելագույնս անվտանգ և հուսալի պայմաններ: Աշխատակիցների կամ մարդու իրավունքներին առնչվող բոլոր սկզբունքներին համապատասխանությունը ամենաբարձր չափանիշների համաձայն ապահովելու Նպատակով՝ Վիվա-ՄՏՍ-ը պարբերաբար թարմացնում և տարածում է Նշված սկզբունքներն ընդգրկող իր էթիկայի կանոնները, որոնք Նաև հիմնվում են հետևյալի վրա.

> Հակակոռուպցիոն օրենսդրություն, մրցակցության մասին օրենք, առևտրային գաղտնիքների պաշտպանություն, կորպորատիվ արժեքների հարգում, շահերի բախումից խուսափում, երբ անձնական շահերը հակասում են ընկերության շահերին, խարդախության կանխարգելում, ինչպես նաև ազնիվ և վստահելի բիզնես վարքագիծ:

> Ակնկալվում է, որ Վիվա-ՄՏՍ-ի յուրաքանչյուր աշխատակից պետք է գործի ազնիվ ու թափանցիկ՝ այլ անձանց հետ գիտելիքներ, փորձ փոխանակելով, միմյանց նկատմամբ հարգալից վարվելով, միմյանց տեսակետներն ու կարծիքները գնահատելով:

# ՀԱԿԱԿՈՌՈՒՊՑԻՈՆ ՀԱՄԱՊԱՏԱՍԽԱՆՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

## > ԱՆՎՏԱՆԳՈՒԹՅԱՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

Վիվա-ՄՏՍ-ի ազնիվ համբավը և հեղինակավոր դիրքը պահպանելու համար վերջինս ներդրել է հակակոռուպցիոն, համապատասխանության և տեղեկատվական անվտանգության քաղաքականություն՝ երաշխավորելու կոռուպցիայի դեմ պայքարի ամենաարդի գործիքների ձեռքբերումը, խթանելու ԸՆԿերության ներսում էթիկական վարքագիծը, խուսափելու կոռուպցիայի հետ կապված ռիսկերից կամ ծախսերից, պաշտպանելու ֆիզիկական անձ հանդիսացող ինչպես նաև կորպորատիվ հաճախորդներին, ապահովելու տեղեկատվության անվտանգությունը և աջակցելու բիզնեսի ընդհանուր առողջ ընդլայնմանը:

Այս քաղաքականության արդյունավետության ապահովումը հանձն է առել առաջին հերթին ԸՆԿերության ղեկավարությունը՝ օրինակ ծառայելով և առաջնորդելով ԸՆԿերության մնացած անդամներին, ինչպես նաև ապահովելով Վիվա-ՄՏՍ-ում կոռուպցիան կանխելու ճիշտ մշակույթի պահպանումը: Ողջ անձնակազմը, ներառյալ ղեկավարությունը, կանոնավոր կերպով անցնում է վերապատրաստումներ և դասընթացներ, ներգրավված է այս քաղաքականությունների մշակման և թարմացման գործընթացներում, ինչպես նաև մասնակցում է բոլոր տարեկան աուդիտորական ստուգումներին (այդ թվում ISO-ի հետ կապված):

## > ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԸ

Վիվա-ՄՏՍ-ի ԸՆԿերության կառուցվածքը կենդանի օրգանիզմ է, որը փոխվում է բիզնեսի կարիքներին և պահանջվող գործառնություններին համապատասխան: Այն օգնում է ավելի հստակ պատկերացնել այն ուղղությունը, որով գնում է ԸՆԿերությունը՝ ապահովելու որոշումների արագ կայացում և հետևողականություն: Կառուցվածքը փոփոխվել է ժամանակի ընթացքում՝ փորձելով նվազագույնի հասցնել վերահսկողության շրջանակը, կառավարել սպասելիքները, կազմակերպել աշխատանքային հոսքը և աջակցել ներգրավվածությանը և արտադրողականությանը:

Ներկայումս Վիվա-ՄՏՍ-ի կազմում ընդգրկված են հետևյալ վարչությունները.

- > Բաժանորդների սպասարկման վարչություն
- > Ֆինանսների և հաշվապահության վարչություն
- > Մարդկային ռեսուրսների վարչություն
- > Տեխնիկական վարչություն
- > Տեղեկատվական համակարգերի վարչություն
- > Ադմինիստրատիվ ծառայությունների վարչություն
- > Ներքին վերահսկողության և աուդիտի վարչություն
- > Մարքեթինգի և հաղորդակցման վարչություն
- > Կորպորատիվ կառավարման և իրավաբանական վարչություն
- > Անվտանգության բաժին
- > Համապատասխանության բաժին

## > ԿԱՏԱՐՈՂԱԿԱՆ ԶՈՒՑԱՆԻՇՆԵՐ ԵՎ ԹԻՐԱԽՆԵՐ

Մենք ձգտում ենք ապահովել, որ մեր կատարողականի կառավարման և պարզապատրաստման գործընթացները համահունչ լինեն ԸՆԿերության ռազմավարությանը, բիզնես նպատակներին և մշակույթին: Մեր մշակույթի ներդրման հիմնական մասն է երաշխավորել, որ մենք պարզապատրաստված մեր աշխատակիցներին՝ հիմնվելով նրանց կատարողականի, ներուժի և մեր արժեքների և հաջողության մեջ նրանց ունեցած ներդրման վրա:

Վիվա-ՄՏՍ-ում կատարողականի գնահատման գործընթացները ներառում են կորպորատիվ ցուցանիշ (ընդհանուր բիզնեսի հետ կապված կատարողական) և անհատական թիրախներ (կազմված առանձին աշխատակցին և նրա գործառնություններին համապատասխան):

## > ՓՈԽՂԱՏՈՒՑՈՒՄ ԵՎ ԱՐՏՈՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Բացի ընդհանուր կատարողականի վրա հիմնված պարզաավճարներից կամ պարզատրամներից, մենք նաև ձգտում ենք առաջարկել մրցակցային փոխհատուցման փաթեթ ամբողջ անձնակազմի համար: Դժվար ժամանակներ են, և մենք հասկանում ենք, որ մեր աշխատակիցները պետք է հոգ տանեն իրենց սեփական ընտանիքների մասին: Ուստի՝ մենք փորձում ենք մեղմել անձնակազմի հոգսերը՝ առաջարկելով որոշակի առավելություններ, որոնք կարող են օգնել լուծել առօրյա խնդիրները:

## > ՎԱՐՁԱՏՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ

Իր աշխատակիցների և նրանց կարիքների մասին իրապես հոգ տանող աշխատանքային միջավայրից բացի, Վիվա-ՄՏՍ-ը մշակել է վարձատրության քաղաքականություն, որը համապատասխանում է նաև տաղանդների ներգրավման և նրանց պահպանման կարևորագույն կարիքի բավարարմանը մրցունակ տեղական շուկայի պայմաններում: Առաջնորդվելով արդարության և հավասարության սկզբունքներով՝ Վիվա-ՄՏՍ-ը միշտ գնահատում և փոփոխում է իր վարձատրության համակարգը՝ ապահովելով, որ իր աշխատակիցներն արդար և արդարացիորեն հատուցվեն ոչ միայն Ընկերության, այլև շուկայի մակարդակով:

### > Հավելավճար

(Ընկերության փոխհատուցման պլան, այլ փոխհատուցում ըստ օրենքի) **3%**

### > Պարգևավճար

(Փոփոխական պարգևավճարներ՝ համաձայն Ընկերության քաղաքականության) **27%**

### > Աշխատավարձ

(Բազային աշխատավարձ, գիշերային աշխատանքի վարձատրություն, արձակուրդներ, գործատուի կողմից սոցիալական հարկ) **70%**

# ԱՆՁՆԱԿԱԶՄԻ ՉԱՐԳԱՑՈՒՄ

Վիվա-ՄՏՍ ընկերությունը գիտակցում է, որ իր հաջողության գրավականն իր աշխատակիցներն են և աջակցում է, որպեսզի վերջիններս հնարավորություն ունենան հետևողականորեն ձեռք բերել Նոր գիտելիքներ՝ ինչպես տեխնիկական, այնպես էլ անձնային հմտությունների հետ կապված և մշտապես ապահովել բարձր և առողջ ներգրավվածության և կատարողականի մակարդակ: Սակայն Covid-19 համավարակով պայմանավորված՝ ընկերությունը ճգտում է արագ վերամշակել իր զարգացման ծրագրերը՝ օգնելու անձնակազմին պահպանել իր ճկունությունն ու եռանդը: Այս նպատակով ընկերությունը ապահովում է իր զարգացման ծրագրերի առցանց փոխանցումը և առաջարկում էլեկտրոնային ուսուցման ճկուն դասընթացներ:

Կանայք ղեկավար պաշտոններում



Պահպանման ցուցանիշը



Աշխատակազմի շրջանառության ցուցանիշը



Կազմակերպությունում աշխատանքի միջին տևողությունը՝ (տարիներ)





# ՌԻՍԿԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ/ ՄԵՐ ՌԻՍԿԵՐՆ ՈՒ ԱՆՈՐՈՇՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

## > ԻՆՉՊԵՍ ԵՆՔ ԿԱՌԱՎԱՐՎՈՒՄ

Մեր ընկերությունը գործում է՝ խստագույնս պահպանելով տնտեսական մրցակցության պաշտպանության մասին Հայաստանի Հանրապետության օրենքի պահանջները: Այս օրենքն արգելում է ցանկացած գործունեություն, որը կարող է հանգեցնել մրցակցության սկզբունքների խախտման և շուկայի մենաշնորհացման: Բարձրաստիճան ղեկավարությունը հետևում է ապրանքների և ծառայությունների համապատասխանության իրավական պահանջներին:

Վիվա-ՄՏՍ-ի աշխատակիցները տեղյակ են և պարտավոր են գործել գործող օրենքներին, կանոններին և կանոնակարգերին համապատասխան, ինչպես նաև հետևել Վիվա-ՄՏՍ-ի քաղաքականությանը և ընթացակարգերին: Վիվա-ՄՏՍ-ի աշխատակիցներին արգելվում է խրախուսել որևէ երրորդ կողմի կատարել կամ անձամբ մասնակցել որևէ գործողության, որը խախտում է օրենքները, կանոնները և կանոնակարգերը, ինչպես նաև Ընկերության քաղաքականությունն ու ընթացակարգերը: Ազգային օրենքներին և կանոնակարգերին համապատասխանելուն զուգահեռ, ընկերությունը ավելացրել է ներքին սկզբունքներ, որոնք նույնպես մեր առաջնահերթություններն են կորպորատիվ կառավարման սկզբունքներին համապատասխան և ներառում են.

- > Հակակոռուպցիոն նորմեր ու կանոնակարգեր,
- > Խարդախության կանխարգելման կանոններ,
- > Բարեխիղճ գործարար պրակտիկա
- > Ռիսկերի կառավարում
- > Պատասխանատու մատակարարման շղթաներ:

Մեր ընկերությունը որդեգրել է Հակակոռուպցիոն ծրագիր՝ միտված Ընկերությունում հակակոռուպցիոն օրենսդրության պահանջների պահպանմանը:

## > ՀԱԿԱԿՈՐՈՒՊՑԻՈՆ ՆՈՐՄԵՐՆ ՈՒ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳԵՐԸ

Դրանք ապահովում են ընկերության կողմից օրինականության, թափանցիկության և սոցիալական պատասխանատվության սկզբունքների պահպանումը, ինչպես նաև իր բարձր հեղինակության պահպանումը պետության, իր հաճախորդների, գործընկերների, մրցակիցների և ողջ հասարակության առջև: Դրանք սահմանում են ընկերության և/կամ իր աշխատակիցների կողմից (նկատմամբ) կոռուպցիոն գործողությունները կանխելու սկզբունքները, ինչպես նաև հակակոռուպցիոն օրենսդրության պահպանման սկզբունքները և որևէ երկրում իրականացված տնտեսական գործունեության ժամանակ Ընկերության կողմից կոռուպցիայի ցանկացած դրսևորման կանխարգելման սկզբունքները:

Մեր կողմից հակակոռուպցիոն օրենսդրության պահպանումը ենթադրում է ոչ միայն Հայաստանի առանց այն էլ խիստ հակակոռուպցիոն օրենսդրությանը հետևելը, այլ նաև FCPA-ի և UKBA-ի օրենսդրական հիմնական պահանջներին համապատասխանելը: Հակակոռուպցիոն օրենսդրությունը տարածվում է Տնօրենների խորհրդի, ինչպես նաև բոլոր աշխատակիցների, ներկայացուցիչների, մասնաճյուղերի և դուստր ընկերությունների, դրանց կառավարման մարմինների և աշխատակիցների վրա: Այն նաև տարածվում է Ընկերության հովանավորչական և բարեգործական գործունեությունը կանոնակարգող բոլոր նորմատիվային փաստաթղթերի և գործընթացների վրա: Նշված գործունեությանն առնչվող ֆինանսական գործարքները հստակ արտացոլվում են հաշվապահական հաշվետվություններում, և իրականացվող ծրագրերը հավելյալ կերպով համաձայնեցվում են: Բարեգործական ներդրումների մոնիթորինգը թույլ է տալիս խուսափել ներդրված գումարների՝ որպես թաքնված կամ առևտրային կաշառք օգտագործումից: Ընկերության ղեկավարությունը անհրաժեշտ անվտանգության միջոցներ է ձեռնարկում՝ ապահովելու բոլոր քաղաքական ներդրումների և բարեգործական նվիրատվությունների օրինականությունը՝ համաձայն հակակոռուպցիոն գործող օրենսդրությանը:

Ընկերության ողջ աշխատակազմն անցել է հակակոռուպցիոն օրենսդրության համապատասխանության ծրագրի, Հակակոռուպցիոն ձեռնարկի կարևորագույն պահանջների և կոռուպցիայի խոցելի ոլորտների և այդ ռիսկերի նվազեցման վերաբերյալ ուսուցում: Ընկերությունն ունի նաև իր քաղաքականությունը հակակոռուպցիոն օրենսդրության ոլորտում, նվերների և բիզնես հյուրընկալության քաղաքականություն, ինչպես ընկերության, այնպես էլ նրա շահառուների համար: Շահերի բախման մասին մեր քաղաքականությունը բացառում է ի վնաս Ընկերության շահերի որևէ աշխատակցի կողմից անձնական շահի գերակայությունը: Այն սահմանված է երաշխավորելու բոլոր աշխատակիցների վարքագծի համապատասխանությունը էթիկայի կանոնների բարձր մակարդակին: Այն վերաբերում է ցանկացած այնպիսի իրավիճակի, երբ աշխատողները հնարավորություն ունեն չարաշահելու իրենց մասնագիտական կամ պաշտոնական դիրքը անձնական նպատակներով, ինչպես նաև բոլոր սեփականատիրական, գործընկերական ընկերակցություններին, միավորումներին, համատեղ ձեռնարկություններին, կորպորացիաներին, ընկերություններին, հիմնադրամներին կամ առևտրային և բիզնես մարմիններին կամ այլ կազմակերպություններին, ներառյալ՝ այդ մարմինների վերադաս կազմակերպություններին կամ ցանկացած այլ պայմանավորվածություններին, որտեղ կազմակերպությունը գործում է դուստր կազմակերպության միջոցով: Շահերի բախման քաղաքականությունը վերաբերում է տնօրենների խորհրդին, ինչպես նաև բոլոր աշխատակիցներին և գործընկերներին: Շահերի բախման մասին մեր քաղաքականությունը վերաբերում է դրամական, ոչ նյութական և արժեքավոր նվերներին, ինչպես նաև գաղափարներին, գյուտերին, տեխնոլոգիաներին, ստեղծագործական մտքերին, որոնց դեպքում ներգրավված են մասնավոր շահերը, ներառյալ, բայց չսահմանափակվելով, արտոնագրեր, հեղինակային իրավունքներ, ապրանքային նշաններ, «նոու-հաու», հեռահաղորդակցության ապրանքատեսակները և տեղեկատվական տեխնոլոգիաների հետ կապված ապրանքատեսակներ: «USU Հայաստան» ՓԲԸ-ի յուրա քանչյուր աշխատակից ստորագրում է հայտարարագիր, որով հաստատում է, որ ստացել, ծանոթացել և հասկացել է շահերի բախման մասին քաղաքականությունը: Աշխատակիցները հավաստում են իրենց համաձայնությունը համապատասխանելու քաղաքականության պահանջներին և ընկերությունում աշխատելու ողջ ժամանակահատվածում հնարավոր շահերի բախման իրավիճակ համարվող ցանկացած փաստացի կամ հավանական դեպքի զեկուցման մասին:

## > ԽԱՐԴԱԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ (\$ՐՈՂԻ) ԿԱՆԽԱՐԳԵԼՈՒՄԸ

Ընկերությունը խարդախության գործողություններից զերծ պահելու համար մենք մշակել ենք բազմաթիվ գործընթացներ, քանի որ այն դիտարկում ենք որպես բիզնեսի երկարաժամկետ հաջողության սպառնալիք: Մենք խարդախությունը համարում ենք ֆիզիկական և/կամ իրավաբանական անձանց կանխամտածված գործողություն կամ անգործություն՝ միտված Ընկերության հաշվին շահույթ ստանալուն և/կամ նյութական և/կամ ոչ նյութական վնաս պատճառելուն: Խարդախության օրինակներից են ֆինանսական հաշվետվությունների կեղծումը, SIM քարտերի կլոնավորումը, ընկերության գույքի հափշտակումը և այլն: Խարդախություն կարող է համարվել նաև կապի ցանցերում անձանց կանխամտածված գործողությունները, ներառյալ՝ խարդախ, անօրինական մուտքը ծառայություններ և առանց վճարի օպերատորի ռեսուրսների օգտագործումը, օպերատորի ցանկացած գաղտնի տեղեկատվությունը անօրինական և շահույթ ստանալու նպատակով մուտքը, ինչպես նաև օպերատորին վնաս պատճառելու այլ գործողությունները: Վիվա-ՄՍՍ-ում մենք սահմանել ենք խարդախությունների կանխարգելման, բացահայտման, գնահատման, հետաքննման և հետևանքների նվազեցման գործողություններ մեր բիզնեսի հուսալի, ազնիվ հեղինակության պահպանման և հաջողության ապահովման համար: Սա ներառում է, ի թիվս այլոց, «խարդախությունների կանխարգելման քաղաքականության» և շահերի բախման դեպքում վարքագծի վերաբերյալ խիստ կանոնակարգերի կամ «խարդախության տվյալների բազայի» պահպանումը: Այս ավտոմատացված համակարգը նախատեսված է համակարգման, պահեստավորման և վերլուծության համար, ինչպես նաև մի քանի բիզնես միավորումների հետ գիտելիքների և փորձի համար.

- > Անվտանգության բաժին
- > Կոմերցիոն վարչություն
- > Ֆինանսների և հաշվապահության վարչություն
- > Ներքին վերահսկողության և աուդիտի վարչություն
- > Ադմինիստրատիվ ծառայությունների վարչություն
- > Տեղեկատվական համակարգերի վարչություն
- > Տեխնիկական վարչություն

Այն հավաքում կամ վերլուծում է լավագույն բիզնես գործընկերների և մրցակիցների գործունեության մասին տեղեկատվությունը, նրանց կողմից կիրառվող կառավարման մեթոդները, ինչպիսիք են՝ լավագույն տեխնոլոգիաների, արտադրական գործընթացների և արտադրության և ծառայությունների կազմակերպման եւ մարքեթինգային մեթոդների հետազոտությունը: Վիվա-USA-ի բոլոր աշխատակիցները պարտավոր են իրենց աշխատանքները կատարել առավել արդյունավետ, և, որպես այդպիսին, Ընկերությունն արգելում է բոլոր տեսակի շահերի բախումները: Շահերի բախում կարող է առաջանալ, երբ անձնական շահերն են ներգրավված կամ վտանգված, և համապատասխան որոշումները կարող են բացասաբար ազդել ընկերության շահերի վրա: Ընկերության շահերը և բրենդը պետք է առաջնահերթ լինեն Վիվա-USA-ի աշխատակիցների կողմից ընդունված բոլոր որոշումներում և գործողություններում: Նույնիսկ շահերի բախման աննշան դրսևորումը կարող է վնաս հասցնել ընկերության կարևոր շահերին: Վիվա-USA-ում աշխատող անհատները միշտ պետք է գործեն Ընկերության նկատմամբ իրենց ստանձնած ֆիդուցիար պարտականություններին համահունչ և առանձնահատուկ միջոցներ ձեռնարկեն զերծ պահելու Ընկերությանը իրենց և Ընկերության շահերի միջև բախումների հետևանքով առաջացած վնասներից:

## > ԲԻԶՆԵՍԻ ԱԶՆԻՎ ՎԱՐՄԱՆ ՊՐԱԿՏԻԿԱ

Վիվա-USA-ը շահույթ հետապնդող կազմակերպություն է: Այնուամենայնիվ, այդ շահույթի ձեռքբերման եղանակը մեզ համար չափազանց կարևոր է: Մենք հավատարիմ ենք խիստ բարոյական եղանակով բիզնեսի վարման սկզբունքին: Սա է պատճառը, որ մենք մշակել ենք էթիկայի կանոններ՝ հիմնվելով մեր հիմնարար արժեքների վրա, որոնք զետեղված են նաև մեր կայքում: Էթիկայի կանոնների ժողովածուն սահմանում է Վիվա-USA-ի աշխատակազմի պրոֆեսիոնալ վարքագծի և աշխատանքային պարտականությունների համար նախատեսված սկզբունքներն ու էթիկայի ստանդարտները: Այս սկզբունքներն ու ստանդարտները պետք է ծառայեն որպես ուղեցույց մեր ամենօրյա մասնագիտական գործունեության մեջ: Դրանք ձևավորում են նորմերն ու չափանիշները և ուղղություն տալիս Ձեր աշխատանքային գործունեության ընթացքում հնարավոր խնդիրների լուծման համար: Վիվա-USA-ում մենք միշտ ձգտում ենք պահպանել օրենքի պահանջները և գործել ազնիվ՝ հօգուտ մեր գործունեության և հասարակության, որում մենք աշխատում ենք: Էթիկական մասնագիտական վարքագծի պահպանումն ակնկալվում է և պարտադիր է Վիվա-USA-ի յուրաքանչյուր աշխատակցի համար: Էթիկայի կանոնները հասանելի են Վիվա-USA-ի ողջ աշխատակազմին ներքին պորտալի միջոցով և ներկայացվում են յուրաքանչյուր նոր աշխատակցի իրազեկման հանդիպումների ժամանակ: ՄՌ վարչության աշխատակիցները ցանկացած ժամանակ կարող են ուղղորդել Ձեզ նման հարցերում և անորոշության դեպքում:

Տեղեկատվության գաղտնիությունը և օրենքի պահանջների կատարումը երաշխավորված են: Վիվա-USA-ն ստեղծել է նաև Թեժ գիծ՝ ապահովելու հարգալից և բաց աշխատանքային միջավայր: Չատկապես կարևոր է, որ աշխատակիցների հանդեպ լինի արդարացի վերաբերմունք, և նրանք ժամանակին արձագանք ստանան իրենց անհանգստություններին ու խնդիրներին: Միևնույն ժամանակ, Վիվա-USA-ի Թեժ գիծը ստեղծվել է ֆինանսական և հաշվապահական, ներքին վերահսկողության և աուդիտի, վաճառքի, գնումների և հաճախորդների սպասարկման, ինչպես նաև պայմանագրային հարաբերությունների և բիզնեսի համար նշանակալից շատ այլ գործընթացների շրջանակում համապատասխան ռիսկերի և խարդախությունների, չարաշահումների և խախտումների մասին հնարավոր փաստերի վերհանման, դրանց դեմ պայքարի և կանխարգելման արդյունավետության բարձրացման նպատակով: Կձեռնարկվեն համապատասխան միջոցներ զեկուցված բոլոր խախտումների բացահայտման համար:

## > ՌԻՍԿԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄԸ

Վիվա-ՄՏՄ-ի կառուցվածքային ստորաբաժանումներում ռիսկերի կառավարման նպատակով կիրառվում է Ռիսկերի ինտեգրացված կառավարման գործընթաց: Դրա նպատակն է ապահովել ԸՆկերությանը կարևորագույն ռիսկերի մասին համապատասխան տեղեկատվությամբ, ժամանակին ձեռնարկել կանխարգելիչ միջոցառումներ արձագանքելու և տրամադրելու ԸՆկերության ղեկավարությանը և ներգրավված ստորաբաժանումներին մեր տնտեսական, էկոլոգիական և սոցիալական գործունեությանն առնչվող կարևորագույն ռիսկերի մասին վերլուծություն: Յուրաքանչյուր ռիսկ ունի իր մանրամասն վերլուծությունը, որը պարունակում է ռիսկի վերաբերյալ փաստացի տեղեկատվություն, ներառյալ՝ ռիսկի նկարագրությունը, ռիսկի գնահատումը, կանոնակարգային ընթացակարգերի ցանկը, լրացուցիչ միջոցները, պատասխան գործողությունները, ռիսկերի իրականացման ղեկավարող մոնիթորինգի արդյունքների եռամսյակային ամփոփագիրը: Միջոցառումներն ուղղված են ռիսկերի իրականացման հետևանքների նվազեցմանը և դրանց Կանխարգելիչ և արտակարգ իրավիճակների միջոցառումների պլանում արտացոլմանը: Ռիսկերի վրա հիմնված պլանային և արտահերթ ներքին աուդիտորական աշխատանքներն իրականացվում և զեկուցվում են Տնօրենների խորհրդին: Վիվա-ՄՏՄ-ը բոլոր մատակարարներին առաջարկում է արդար մրցակցության կամ սակարկության պայմաններ: Վիվա-ՄՏՄ-ի «Գնումների քաղաքականության» հիման վրա մատակարարի որակավորման, ապրանքի/ծառայության որակի, հեղինակության ներառական, անկախ, օբյեկտիվ և արդար գնահատում է իրականացվում մրցույթի միջոցով կամ այլ արդարացի և ողջամիտ եղանակներով: Մեր գնումների շուրջ 52%-ը կատարվում է տեղական մատակարարներից: Մենք հետևում ենք անբարեխիղճ մրցակցությունը կամ մենաշնորհը, կոռուպցիան և կաշառքը բացառող օրենքներին և կանոնակարգերին: Մենք պաշտպանում ենք ԸՆկերության օրինական շահերը և մերժում ենք կաշառքները, չարտոնագրված վճարումների միջոցով գեղջերը կամ մատակարարի կողմից առաջարկվող նյութական արտոնությունները:

Մենք հավատարիմ ենք Վիվա-ՄՏՄ-ի կորպորատիվ մշակույթին և հարգում ենք մատակարարի կորպորատիվ մշակույթը, մատակարարներին և նրանց ներկայացուցիչներին վերաբերվում ենք ընդունված վարվելակարգին համապատասխան և մատակարարի տեղեկությունները խիստ գաղտնի ենք պահում՝ օրենսդրությանը և ձեռք բերված փոխադարձ համաձայնությանը համապատասխան: Մեր նպատակն է անմիջական մատակարարների հետ մեր մատակարարման շղթայի միջոցով սահմանել սոցիալական և բնապահպանական չափանիշներ: Այս նպատակով մենք բարելավում ենք ԿՍՊ արդյունավետության և մատակարարման շղթայի կառավարման գործընթացները: Ինտեգրելով ԸՆկերության ԿՍՊ ստանդարտները մեր գնումների ընթացակարգերում՝ կարող ենք պահպանել մեր հեղինակությունը և ներդրում ունենալ այն հասարակությունում, որտեղ մեր մատակարարները ծավալում են ակտիվ գործունեություն: Մենք ակնկալում ենք մեր մատակարարներից որոշակի չափորոշիչների կիրառում աշխատանքի, էթիկայի, անվտանգության և շրջակա միջավայրի պահպանման ոլորտներում (ԿՍՊ դրույթի հիման վրա): Համապատասխանությունը չափորոշիչներին կստուգվի հարցաշարի և մատակարարների հետ քննարկումների միջոցով: Ռազմավարական մատակարարի վերաբերյալ կիրականացվի մանրամասն վերլուծություն պարզելու ԿՍՊ-ին առնչվող ռիսկերը, և կմշակվի համապատասխան բարելավման պլան բարձր ռիսկի մատակարարների համար:

# ԿԱՅՈՒՆ ԶԱՐԳԱՅՈՒՄ ԵՎ ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ (ԿՍՊ)

Կորպորատիվ պատասխանատվությունը արտացոլում է մասնավոր կամ պետական ոլորտում գործող ցանկացած առևտրային և այլ կազմակերպության նվիրումը այն հասարակությանը, որում գործում է այդ կազմակերպությունը: Փաստն այն է, որ ընկերություններն իրենց գործունեության, արտադրանքի, ծառայությունների, ինչպես նաև հիմնական շահառուների՝ այն է՝ աշխատողների, հաճախորդների, ներդրումներ կատարողների, տեղական համայնքների, մատակարարների և մյուսների հետ շփման հետևանքով ազդեցություն են ունենում հասարակության և շրջակա միջավայրի վրա:

Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվությունը նշանակում է ճանաչել և գիտակցել այդպիսի ազդեցությունները և կառավարել բիզնեսն այնպես, որ այն նպաստի սոցիալական, բնապահպանական և տնտեսական արժեքների աճին՝ այդպիսով կայուն դրական ազդեցություն գործելով թե՛ հասարակության և թե՛ բիզնեսի վրա: Այլ կերպ ասած՝ կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվությունը կենդանի կառավարչական լեզու է, որը ներթափանցում է յուրաքանչյուր գործառույթ և չի կարող սահմանափակվել առանձին վարչությունների կողմից իրականացվող իրարից մեկուսացված ծրագրերով:

## > ԿՍՊ ՎԻՎԱ-ՄՏՍ-Ի ԶԱՄԱՐ

Վիվա-ՄՏՍ-ի համար Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվությունը նշանակում է մշակել և կառուցել սոցիալական և գործնական այնպիսի փոխհարաբերություններ, որոնք հիմնված են հարգանքի, տրիվայի, նվիրումի, պատասխանատվության և վստահության վրա, ապահովել առողջ և ապահով աշխատատեղեր, մասնագիտական կատարելագործման և անհատական պատասխանատվությանը նպաստող միջավայր, աշխատանքի ընդունելության իրավունքի և հնարավորության հավասար սկզբունքներ, մատակարարների հետ ազնիվ հարաբերություններ և հասարակության բոլոր անդամների համար որակյալ ծառայություններ: Վիվա-ՄՏՍ-ի ԿՍՊ տեսլականն է ավելի բարձրացնել մեր կարգավիճակը՝ ներկայանալով և ամրապնդելով ԸՆԿերության դիրքը որպես տեղական ֆինանսական և տնտեսվարող առաջատար կառույց, որը գործում է ի շահ շայաստանի ժողովրդի, շայաստանի և հայության: Վիվա-ՄՏՍ-ը լիահույս է, որ ի գորու է ընկալելի դարձնել Կորպորատիվ պատասխանատվության բազմաշերտ և զարգացող տությունը՝ հուսալով, որ կհաջողվի օրինակ ծառայել, և որ այլ կազմակերպությունները կհետևեն այդ օրինակին: Բարեկեցությունն անհնարին է մեկուսացման մեջ: Մենք այդ ամենին պետք է հասնենք ձեռք-ձեռքի տված և պետք է միասին քայլենք դեպի ապագա շայաստան:

## > ՄԵՐ ԳՈՐԾԸՆԿԵՐՆԵՐԸ

2021 թվականին ԿՍՊ գործունեության շրջանակներում Վիվա-ՄՏՍ-ը համագործակցել է հետևյալ կազմակերպությունների հետ՝

- > «Չայաստան» համահայկական հիմնադրամ
- > «Կատալիստ» բարձր տեխնոլոգիաների և ձեռներեցության զարգացման հիմնադրամ
- > Միավորված ազգերի կազմակերպության զարգացման ծրագիր (UNDP)
- > Տեղեկատվական և հաղորդակցության տեխնոլոգիաների գործատուների միություն (ՏՏՏԳՄ)
- > «Ոսկե ծիրան» կինոյի զարգացման հիմնադրամ
- > «Ռինխոն» ՉԿ
- > Վայրի բնության և մշակութային արժեքների պահպանման հիմնադրամ (FPWC)
- > «Սորս» հիմնադրամ
- > «Երեխաների զարգացման միջազգային կենտրոն» ՉԿ
- > Չայաստանի Ֆուլեր տնաշինական կենտրոն

## > ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՆԵՐԴՐՈՒՄՆԵՐ

2021 թվականի ընթացքում Վիվա-ՄՏՍ-ը սոցիալական ներդրումներ է իրականացրել հետևյալ ոլորտներում.

- > Կրթություն
- > Մշակույթ
- > Շրջակա միջավայրի պահպանություն
- > Առողջապահություն
- > Տարածաշրջանային զարգացում

Ընդհանուր առմամբ սոցիալական ներդրումների վրա ծախսվել է 624,599,653.00 ՀՀ դրամ:

Կրթության ոլորտում ներդրումների շրջանակում Ընկերությունը հանդես է եկել որպես գլխավոր գործընկեր՝ հովանավորելով SS ոլորտում համաշխարհային ներդրման համար 22 պետական մրցանակաբաշխությունը, Միկրոէլեկտրոնիկայի միջազգային օլիմպիադան, Հայաստանի ստարտափ ակադեմիայի ծրագիրը, «Բարև Բալիկ» նախագիծը, Պոլիտեխնիկական համալսարանի «Խելացի լուծումների կենտրոնը», ինչպես նաև ցուցաբերվել է հասարակության խոցելի շերտերի ուսանողների ուսման վարձի աջակցություն:

Մշակութային ներդրումների շրջանակում հովանավորվել է «Ունիսոն» ՀԿ-ն: Երջակա միջավայրի պահպանության ոլորտում ներդրումներն ուղղվում են Վայրի բնության և մշակութային արժեքների պահպանման հիմնադրամի հետ համատեղ իրականացվող շրջակա միջավայրի պահպանության նախագծերին:

Առողջապահության ոլորտի շրջանակում ներդրումներ են կատարվել «Սորս» հիմնադրամում, «Երեխաների զարգացման միջազգային կենտրոնում», աջակցություն է ցուցաբերվել վիրավոր զինվորներին՝ «Աջակցություն վիրավոր զինծառայողներին և պատերազմի հաշմանդամներին» ՀԿ-ի հետ համատեղ ձեռք բերելով վերին վերջույթների 30 և ստորին վերջույթների 70 օրթեզներ:

Տարածաշրջանային զարգացման շրջանակում ներդրումներ են կատարվել «Հայաստանի Ֆուլեր տնաշինական կենտրոնի», ինչպես նաև «Այլընտրանքային էներգիա Հայաստանի գյուղական համայնքներում» ծրագրերում:

# ԼՐԱՑՈՒՑԻՉ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

Վիվա-ՄՏՍ («ՄՏՍ Հայաստան» ՓԲԸ)

Հասցե

Արգիշտի փողոց 4/1, Երևան 0015, 22

Հեռախոսահամարներ ընդհանուր հարցերի համար՝ +374 60 77 11 11

Չանգերի կենտրոն՝ 111, +374 93 29 71 11

Խախտումների վերաբերյալ տեղեկացման համար՝ +7 985 765 00 02 (+7 495 765 00 02)

- > Էլ. փոստ ընդհանուր հարցումների համար [info@mts.am](mailto:info@mts.am): Call Center՝ [111@mts.am](mailto:111@mts.am)
- > Աշխատանքի դիմումների համար՝ [jobs@mts.am](mailto:jobs@mts.am): Խախտումների վերաբերյալ տեղեկացման համար՝ [hotline@mts.ru](mailto:hotline@mts.ru)
- > Facebook՝ [fb.com/MTSArmenia/](https://fb.com/MTSArmenia/)
- > Instagram՝ [instagram.com/vivamts\\_official\\_page/](https://instagram.com/vivamts_official_page/)
- > Telegram՝ [t.me/vivamtsofficial](https://t.me/vivamtsofficial)
- > YouTube՝ [youtube.com/user/MTSArmeniaOfficial](https://youtube.com/user/MTSArmeniaOfficial)
- > Viber՝ Viva-MTS