

Група Компаній «ВіДі Груп»
вул. Велика Кільцева, 60, с. Софіївська Борщагівка,
Києво-Святошинський район, Київська область, 08131
Тел./факс: +38 044 507 05 57
www.vidigroup.com

Group of Companies «ViDi Group»
Velyka kiltseva str. 60, Sophia Borschagivka village,
Kiev Svyatoshinskiy district, Kyiv region, 08131
Phone/fax: +38 044 507 05 57
www.vidigroup.com

Для зменшення негативного впливу на довкілля звіт підготовлено в електронному вигляді.
To reduce the negative environmental impact the report is prepared in the electronic form.



ЗВІТ З ПРОГРЕСУ 2014 / PROGRESSE REPORT FOR 2014



**ВІДБУДУЄМО КРАЇНУ РАЗОМ
REBUILD THE COUNTRY TOGETHER**



МЕТА OBJECTIVE

Цей звіт створений на виконання вимог Глобального Договору ООН про відкритість ділових кіл в усьому світі та має на меті надання всім зацікавленим особам інформації про нефінансові результати діяльності за 2014 рік підприємств, що входять до складу «ВіДі Груп».

Наведені у звіті відомості надають можливість усім зацікавленим особам ознайомитись не тільки з політикою «ВіДі Груп» у сфері соціальної відповідальності, але й з конкретними результатами її практичної діяльності за звітний період. Висновки про відповідність впливу цих результатів на зовнішню та внутрішню середовище принципам Глобального Договору ООН щодо впровадження та збереження основних цінностей у сфері прав людини, трудових норм, охорони навколишнього середовища та боротьби з корупцією мають довести широкому колу громадськості ступінь практичної спрямованості «ВіДі

This report is created to meet the requirements of the UN Global Compact openness business circles around the world and aims to provide all interested parties with information on non-financial results for the 2014 year of enterprises that are in composition of the «ViDi Group».

Presented in the report data give an opportunity to all interested persons to get acquainted not only with the policy of «ViDi Group» in the area of social responsibility, but also with specific results of its practical activity for the reported period. Conclusions about compliance of the impact of these results on the external and internal environment to the principles of the UN Global Compact regarding implementation and preservation of core values in the areas of human rights, labor standards, environment protection and anti-corruption should bring to general public the extent of practical orientation of «ViDi Group» on supporting of humanistic achievements of modernity,

Груп» на підтримку гуманістичних надбань сучасності, повагу до людської гідності та розуму, визнання права на щастя та добробут людей, сприяння їхньому вільному волевиявленню та розвитку їхніх здібностей і талантів тощо.

Водночас назва звіту «Відбудовуємо країну разом» відображає ставлення «ВіДі Груп» до потреби щонайскорішого впровадження структурних реформ в економіці та суспільному житті із залученням потенціалу не тільки держави, але й вітчизняних ділових кіл, щиро зацікавлених у європейському майбутньому країни. Така підтримка на сучасному етапі має бути скерованою, насамперед, на протидію такому ганебному явищу як корупція, що багато років негативно впливала не тільки на якість суспільних відносин, але й на стан інвестиційної та ділової привабливості України.

respect for human dignity and understanding, recognition of the right on happiness and well-being of people and supporting their free will and develop of their abilities and talents etc.

At the same time the name of the report «Rebuild the country together» reflects the attitude of «ViDi Group» to the needs in nearest time to implement the structural reforms in the economy and social life with the involvement of the potential not only of state but also of domestic businesses, of sincerely interested in the European future of the country. Such support at the present stage should be aimed primarily at countering of such a shameful phenomenon as corruption, that many years not only negatively affect the quality of social relations, but also the state of investment and business attractiveness of Ukraine.

«ВіДі Груп» – це група підприємств, суб'єкти складі якої, здійснюючи власну діяльність, керуються спільністю філософії, місії, стратегії діяльності, а також дотримуються принципів і стандартів у сферах управління та якості, клієнтоорієнтованості, інноваційності, соціальної та екологічної відповідальності тощо.

Кожен суб'єкт зі складу «ВіДі Груп» є окремою та самостійною юридичною особою, яка не є організаційно або іншим чином пов'язаною з іншими юридичними особами, окрім випадків, що визначені дво- або багатосторонніми правовідносинами та викладені у відповідних договорах та довіреностях, і зареєстрована та здійснює діяльність відповідно до чинного законодавства України та власного Статуту.

Кожне підприємство, що здійснює торгівлю автомобілями, аксесуарами та запасними частинами, а також надає послуги післяпродажного обслуговування є членом Всеукраїнської асоціації автомобільних імпортерів та дилерів (ВААІД) та має всі необхідні дозволи на торгівлю транспортними засобами та номерними агрегатами:

- ТОВ «ВіДі-Ліберті» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції МВС України № 4/8-1414 від 20.11.2014 року, реєстраційний номер Департаменту ДАІ 7137;
- ТОВ «ВіДі Армада» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції МВС України № 4/8-2560 від 19.03.2013 року, реєстраційний номер Департаменту ДАІ 6784;

«ViDi Group» is a group of companies, subjects in composition of which, making their activities are guiding by a common philosophy, mission, strategy, and holding to the principles and standards in the fields of management and quality, customer focus, innovation, social and environmental responsibility, etc.

Each subject from the composition of «ViDi Group» is a separate and independent legal entity that is not institutional or otherwise associated with other entities, except as defined by bilateral or multilateral legal relations and set out in the relevant agreements and powers of attorney, and registered and operates in accordance with the current legislation of Ukraine and its own Charter.

Each enterprise that carrying out trade in cars, accessories and spare parts, and provides after-sales service is a member of the Ukrainian Association of Automobile Importers and Dealers (UAAID) and has all necessary permissions on trade of vehicles and license units:

- «ViDi-Liberty» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine № 4 / 8-1414 dated 20.11.2014, the registration number of SAI Department 7137;
- «ViDi Armada» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine № 4/8-2560 dated 19.03.2013, the registration number of SAI Department 6784;

- ТОВ «ВіДі Інсайт» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції МВС України №4/8-866 від 11.02.2014 року, реєстраційний номер Департаменту ДАІ 6966;
- ТОВ «ВіДі Авангард» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції МВС України №4/8-866 від 11.02.2014 року, реєстраційний номер Департаменту ДАІ 6967;
- ТОВ «ВіДі Санг Моторз» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції МВС України № 4/8-3250 від 04.02.2015 року, реєстраційний номер Департаменту ДАІ 7168;
- ТОВ «ВіДі Автострада» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції МВС України № 4/8-7012 від 29.07.2008 року, реєстраційний номер Департаменту ДАІ 4853;
- ТОВ «ВіДі Еліт» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції МВС України № 4/8-10051 від 02.12.2008 року, реєстраційний номер Департаменту ДАІ 5441;
- ТОВ «ВіДі-Пауер» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції МВС України № 4/8-1377 від 29.10.2014 року, реєстраційний номер Департаменту ДАІ 7118;
- ТОВ «ВіДі-Скай» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції МВС України № 4/8-1380 від 29.10.2014 року,

- «ViDi Insite» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine №4/8-866 dated 11.02.2014, the registration number of SAI Department 6966;
- «ViDi Avangard» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine №4/8-866 dated 11.02.2014, the registration number of SAI Department 6967;
- «ViDi Sang Motors» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine № 4/8-3250 dated 04.02.2014, the registration number of SAI Department 7168;
- «ViDi Avtostrada» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine № 4/8-7012 dated 29.07.2008, the registration number of SAI Department 4853;
- «ViDi Elit» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine № 4/8-10051 dated 02.12.2008, the registration number of SAI Department 5441;
- «ViDi-Power» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine № 4/8-1377 dated 29.10.2014, the registration number of SAI Department 7118;
- «ViDi-Sky» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine № 4/8-1380 dated 29.10.2014, the

- реєстраційний номер Департаменту ДАІ 7119;
- ТОВ «ВіДі-Стар» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції МВС України № 4/8-1381 від 29.10.2014 року, реєстраційний номер Департаменту ДАІ 7122;
 - ТОВ «ВіДі-Край Моторз» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції МВС України № 4/8-1378 від 29.10.2014 року, реєстраційний номер Департаменту ДАІ 7120;
 - ТОВ «ВіДі-Санрайз» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції МВС України № 4/8-1415 від 20.11.2014 року, реєстраційний номер Департаменту ДАІ 7138;
 - ТОВ «ВіДі Елеганс» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції МВС України № 4/8-1592 від 02.02.2011 року, реєстраційний номер Департаменту ДАІ 6040;
 - ТОВ «ВіДі Авеню» – реєстраційне повідомлення Управління Державної автомобільної інспекції МВС України № 4/8-9258 від 12.10.2011 року, реєстраційний номер Управління ДАІ 6405;
 - Концерн «ВіДі-Автомаркет» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції МВС України № 4/8-1379 від 29.10.2014 року, реєстраційний номер Департаменту ДАІ 7121;
 - ТОВ «ВіДі Мото Лайф» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції
- registration number of SAI Department 7119;
- «ViDi-Star» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine № 4/8-1381 dated 29.10.2014, the registration number of SAI Department 7122;
 - «ViDi-Krai Motors» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine № 4/8-1378 dated 29.10.2014, the registration number of SAI Department 7120;
 - «ViDi-Sunrise» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine № 4/8-1415 dated 20.11.2014, the registration number of SAI Department 7138;
 - «ViDi Elegance» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine № 4/8-1592 dated 02.02.2011, the registration number of SAI Department 6040;
 - «ViDi Avenue» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine № 4/8-9258 dated 12.10.2011, the registration number of SAI Department 6405;
 - «ViDi-Automarket» Concern – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine № 4/8-1379 dated 29.10.2014, the registration number of SAI Department 7121;
 - «ViDi Moto Life» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs

- МВС України № 4/8-3346 від 22.03.2015 року, реєстраційний номер Департаменту ДАІ 7201;
- ТОВ «ВіДі Пальміра» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції МВС України № 4/45-56 від 14.01.2008 року, реєстраційний номер Департаменту ДАІ 5127;
 - ТОВ «ВіДі Драйв Моторз» – реєстраційне повідомлення Департаменту Державної автомобільної інспекції МВС України № 4/8-921 від 19.03.2014 року, реєстраційний номер Департаменту ДАІ 6978.

Страхова компанія ТДВ «СК «ВіДі-Страховання» є фінансовою установою, вичерпний перелік видів діяльності якої визначений наступними ліцензіями:

- АВ №500237. Добровільне страхування від нещасних випадків;
- АВ №500245. Добровільне медичне страхування – безперервне страхування здоров'я.
- АВ №500238. Добровільне страхування наземного транспорту (крім залізничного).
- АВ №500239. Добровільне страхування вантажів та багажу (вантажобагажу).;
- АВ №500240. Добровільне страхування від вогневих ризиків та ризиків стихійних явищ;
- АВ №500247. Добровільне страхування цивільної відповідальності власників наземного транспорту, включаючи відповідальність перевізника;

- Ministry of Ukraine № 4/8-3346 dated 22.03.2015, the registration number of SAI Department 7201;
- «ViDi Palmira» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine № 4/45-56 dated 14.01.2008, the registration number of SAI Department 5127;
 - «ViDi Drive Motors» LLC – registration message of State Automobile Inspectorate Department of Internal Affairs Ministry of Ukraine № 4/8-921 dated 19.03.2014, the registration number of SAI Department 6978.

Insurance Company «IC «ViDi-Insurance» SLC is a financial institution, with an exhaustive list of activities of which are defined with the following licenses:

- АВ №500237. Voluntary accident insurance;
- АВ №500245. Voluntary medical insurance – permanent health insurance;
- АВ №500238. Voluntary inland transport insurance (excluding railway transport);
- АВ №500239. Voluntary freight and baggage (freight baggage) insurance;
- АВ №500240. Voluntary insurance of fire risks and disaster risks;
- АВ №500247. Voluntary civil liability insurance of road vehicle owners including carrier's liability;

ПРАВОВА ІНФОРМАЦІЯ LEGAL INFORMATION

- АВ №500241. Добровільне страхування майна (крім залізничного, наземного, повітряного, водного транспорту, (морського внутрішнього та інших видів водного транспорту) вантажів та багажу (вантажобагажу);
- АВ №500244. Добровільне страхування кредитів, у тому числі відповідальності позичальника за непогашення кредиту;
- АВ №500242. Добровільне страхування відповідальності перед третіми особами, крім цивільної відповідальності власників наземного транспорту, відповідальності власників повітряного транспорту, відповідальності власників водного транспорту, включаючи відповідальність перевізника;
- АВ №500243. Добровільне страхування фінансових ризиків;
- АВ №500246. Добровільне страхування медичних витрат.

Страхова компанія ТДВ «СК «ВіДі-Страховання» є членом Ліги страхових організацій України (ЛСПУ).

Лізингова компанія ТОВ «ВіДі Лізинг» здійснює діяльність на підставі довідки Держфінпослуг України ФЛ № 324 від 05.04.2007 року.

Логістична компанія ТОВ «БЛГ ВіДі Логістікс» має дозвіл на право відкриття та експлуатації митного

- АВ №500241. Voluntary property insurance (except for railway, road, air, water transport, sea, inland and other water vehicles freight and baggage, freight baggage);
- АВ №500244. Voluntary credit insurance, including borrower's liability for non-repayment;
- АВ №500242. Voluntary third party insurance, except for civil liability of road transport owners, liability of air and water transport owners, including the carrier's liability;
- АВ №500243. Voluntary financial risks insurance;
- АВ №500246. Voluntary medical costs insurance.

Insurance Company «IC «ViDi-Insurance» SLC is a member of the League of Insurance Organizations of Ukraine (LIOU).

Leasing company «ViDi Leasing» LLC operates under the reference of State information services of Ukraine ФЛ № 324 dated 05.04.2007.

Logistics Company «BLG ViDi Logistics» has a permit for the right to open and operate a customs warehouse in

складу на території України (Витяг з реєстру митних складів № M/0203/V/01) та здійснює діяльність на підставі ліцензії № АЕ 294259. Посередницька діяльність митного брокера.

Логістичні компанії ТОВ «БЛГ ВіДі Логістікс» та ТОВ «Е.Х.Хармс Автомобіль Логістікс Україна» є членами Асоціації міжнародних автомобільних перевізників (АСМАП).

Логістична компанія ТОВ «Термінал Вишневе» здійснює посередницьку діяльність митного брокера на підставі ліцензії АЕ № 186745 та має дозволи:

- на право відкриття та експлуатацію митного складу відкритого типу на території України – витяг з реєстру митних складів № M/0385/V/00 від 12.01.15 року;
- на право відкриття та експлуатацію складу тимчасового зберігання відкритого типу на території України – витяг з реєстру митних складів № S/0541/V/00 від 12.01.15 року.

Охоронна компанія ТОВ «ВіДі Охорона» здійснює діяльність на підставі ліцензії АЕ № 292249. Охоронна діяльність, виданої 06.08.2014 року Міністерством внутрішніх справ України.

Будівельна компанія ТОВ «ВіДі Інжиніринг» здійснює діяльність на підставі ліцензії АВ №589573. Господарська діяльність, пов'язана зі створенням об'єктів архітектури.

Ukraine (Extract from the register of customs warehouses № M/0203/V/01) and operates under license № АЕ 294259. Intermediary activities of customs broker.

Logistics companies «BLG ViDi Logistics» and «E.H. Harms Automobile Logistics Ukraine» are members of the Association of International Automobile Carriers (ASIAC).

Logistics Company «Terminal Vyshneve» LLC carries out intermediary activities of customs broker under license АЕ № 186745 and has permissions:

- on the right to open and operate a customs warehouse of open type on territory of Ukraine - an extract from the register of customs warehouses № M/0385/V/00 dated 01.12.15;
- on the right to open and operate a temporary storage warehouse of open type on territory of Ukraine - an extract from the register of customs warehouses № S/0541/V/00 dated 01.12.15.

Security Company «ViDi Security» LLC operates under the license АЕ № 292249. Security activity, issued from 06.08.2014 by the Ministry of Internal Affairs of Ukraine.

Construction Company «ViDi Engineering» LLC operates under a license АВ №589573. Economic activities, associated with the creation of architectural objects. Compliance with quality management systems in the

Відповідність систем управління якістю у сфері надання послуг продажу автомобілів, післяпродажного обслуговування та супутніх фінансових послуг ТОВ «ВіДі Автосіті Кільцева» та ще 12 підприємств за переліком вимогам стандарту ISO9001:2008 підтверджена сертифікатом міжнародного зразка №496614QM08, виданим DQS-UL Group (Німецьким товариством сертифікації систем менеджменту).

У 2011 році «ВіДі Груп» приєдналась до Глобального Договору Організації Об'єднаних Націй – міжнародної ініціативи, яка спрямована на сприяння соціальної відповідальності бізнесу, створення стабільної та всеосяжної економіки та підтримку вирішення підприємницькими колами проблем глобалізації.

«ВіДі Груп» та «ВіДі Автосіті» є зареєстрованими знаками для товарів та послуг.

sphere of provision of services of car sales, after-sales service and related financial services of «ViDi AutoCity Kiltseva» LLC and another 12 companies under the list of requirements of ISO9001 standard: in 2008 was confirmed by certificate of international sample №496614QM08, issued by DQS-UL Group (German Society of management systems certification).

In 2011 «ViDi Group» joined to the United Nations Global Compact - an international initiative that aims to promote the social business responsibility, creation of stable and comprehensive economy and support of globalization problems solution by enterprising spheres.

«ViDi Group» and «ViDi AutoCity» are registered trademarks for goods and services.



МИ ВІРИМО,
що тільки партнерство – шлях до успіху!

МИ ВМІЄМО
визначати потреби наших партнерів. Завдяки злагодженій роботі колективу однодумців і постійному впровадженню найпередовіших технологій ми зможемо забезпечити найвищу якість обслуговування.

МИ ЦІНУЄМО:
Партнерів за лояльність та довіру до нас.

Працівників за високий рівень професіоналізму, чесність, працелюбність, прагнення до новаторства та творчості.

Компанію за взаємовигідну співпрацю на основі добропорядності та поваги, за можливість кожному реалізувати себе.

WE BELIEVE
that only partnership is the way to success!

WE KNOW HOW
to identify the needs of our partners. Due to well-coordinated work of the team of like-minded specialists and constant introduction of advanced technologies, we will be able to provide high quality service.

WE APPRECIATE:
Partners for their loyalty and confidence in us.

Employees for the high level of professionalism, honesty, diligence, and commitment to innovation and creativity.

Company for the mutually beneficial cooperation based on decency and respect, and for the opportunity for everyone to realize himself/herself.



ЗАЯВА ВЛАСНИКІВ ПРО ПІДТРИМКУ ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ООН STATEMENT OF THE OWNERS ABOUT SUPPORT OF UN GLOBAL COMPACT PRINCIPLES

Шановні колеги!

Послідовно підтримуючи принципи Глобального Договору ООН, створюючи необхідні умови для врахування інтересів клієнтів, працівників і власників компанії, громади та суспільства у цілому, ми раді представити звіт із прогресу «ВіДі Груп» за 2014 рік, який є вже четвертим публічним звітом у сфері корпоративної соціальної відповідальності. Керуючись потребою забезпечення широкого діалогу із зацікавленими сторонами, ми прагнемо досягнути високого ступеня прозорості бізнесу. Приєднання до Глобального Договору ООН стало додатковим імпульсом для «ВіДі Груп» із запровадження нових і розвитку наявних корпоративних соціальних проєктів, а філософія цієї міжнародної ініціативи – підґрунтям для заходів із підвищення соціальних, економічних, екологічних та безпекових стандартів життя, а також із забезпечення їхньої публічності.

Окрім впровадження практичних соціальних ініціатив, без яких успішна діяльність будь-якої сучасної компанії є неможливою, у 2014 році «ВіДі Груп» разом з усім українським народом була вимушена перебувати під впливом та впливати на ті аспекти життя, які ще донедавна здавались вкрай далекими від проблем автомобільного ринку. Ми зрозуміли, що саме у найтяжчий час представники бізнесу мають не лише зберегти підприємства й залишитись конкурентоздатними, але й взяти дієву участь у підтримці та розбудові

Dear colleagues!

Consistently supporting the UN Global Compact principles, creating the necessary conditions to take into consideration of the interests of clients, employees and owners of the company, community and society in general, we are pleased to present a progress report of «ViDi Group» for 2014, which is already is the fourth public report on CSR. Guided by the need to ensure a broad dialogue with interested parties, we aim to achieve a high degree of business transparency. Joining the Global Compact became an additional impetus for «ViDi Group» in the introduction of new and developing existing corporate social projects, and philosophy of this international initiative is the basis for measures to improve the social, economic, and environmental and security standards of living, as well as ensuring their publicity.

In addition to the implementation of practical social initiatives, without which the success of any modern company is not possible, in 2014 «ViDi Group» together with the whole Ukrainian people had to be under the influence and impact on those aspects of life that until recently seemed very far away from the problems of automotive market. We realized that exactly in the hardest time representatives of business circles have not only keep the company and remain competitive, but also take an active part in the maintenance and development of

держави. Навіть в умовах тимчасового занепаду автомобільного ринку «ВіДі Груп» намагалась надавати споживачам тільки якісні та безпечні продукти й послуги, своїм працівникам – безпечні та конкурентні умови праці, територіальним громадам – розвиток інфраструктури та підтримку суспільного життя. Незважаючи на зниження ділової активності у звітному році, «ВіДі Груп» віднайшла спосіб не тільки практично вдвічі збільшити податкові надходження до бюджету, але й надати значущої матеріальної допомоги українським військовим і мешканцям визволених від терористів міст і сіл Донецької та Луганської областей.

Покращувати повсякденне життя людей, надаючи їм персональної свободи у пересуванні – такою залишається філософська позиція «ВіДі Груп». На нашу думку, можливість у вільному пересуванні, вільному виборі завжди має бути не тільки актуальною, але й глибоко символічною ознакою життя нашого народу.

Традиційно хочемо висловити найщирішу подяку трудовому колективу та партнерам, кожному, з ким пліч-о-пліч ми маємо честь мріяти, трудитись та досягати. Бажаємо миру та добробуту нашій країні, щастя та здоров'я всім співвітчизникам.

З повагою

Віталій, Олег та Олександр Джуринські

the state. Even in a temporary decline in the automotive market «ViDi Group» tried to provide consumers only quality and safe products and services, to their employees - safe and competitive conditions, to local communities - development of infrastructure and support of public life. Despite the decline in business activity in the reporting year, «ViDi Group» has found a way to not only almost in two times increase the tax revenue to the budget, but also to provide a significant financial assistance to Ukrainian military and residents of towns and villages of Donetsk and Lugansk regions that were liberated from terrorists.

The philosophy of «ViDi Group» is to make the people's daily life better, giving them an opportunity in personal freedom of movement. We are assured that personal freedom of movement and possibility of free choice must always be relevant and symbolical trait of life for our nation.

Traditionally we would like to express the most sincere gratitude to the staff members and partners, to everyone with whom side-by-side we have the honor to dream, work hard and achieve. We wish peace and prosperity to our country, the happiness and health of all compatriots.

Best regards

Vitalii, Oleg and Oleksandr Dzhurynskyi

Підтримуючи пропозиції, що викладені у Глобальному Договорі ООН, «ВіДі Груп», здійснюючи власну діяльність, сприяє впровадженню та збереженню основних цінностей у сфері прав людини, трудових норм, охорони навколишнього середовища та боротьби з корупцією.

ПРАВА ЛЮДИНИ

- Принцип 1: Ділові кола мають поважати та дотримуватись підходу щодо захисту визнаних міжнародною спільнотою прав людини;
- Принцип 2: Ділові кола не повинні брати участь у порушенні прав людини.

ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ

- Принцип 3: Ділові кола мають підтримувати принцип свободи асоціацій та визнавати право на колективний договір;
- Принцип 4: Ділові кола мають підтримувати ліквідацію усіх форм примусової та обов'язкової праці;

Supporting the proposals set out in the UN Global Compact, «ViDi Group», performing own activity, facilitates the implementation and preservation of the basic values of human rights, labor standards, environment and anti-corruption.

HUMAN RIGHTS

- Principle 1: Business circles should respect and adhere to the approach for the protection of internationally recognized human rights;
- Principle 2: Business circles should not participate in human rights abuses.

LABOR RELATIONS

- Principle 3: Business circles should support the principle of freedom of association and recognize the right on labor contract;
- Principle 4: Business circles should support the elimination of all forms of forced and compulsory labor;

- Принцип 5: Ділові кола мають підтримувати ліквідацію дитячої праці;
- Принцип 6: Ділові кола мають підтримувати ліквідацію дискримінації під час приймання на роботу та в професійній діяльності.

НАВКОЛИШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ

- Принцип 7: Ділові кола мають підтримувати обережний підхід до екологічних завдань;
- Принцип 8: Ділові кола мають реалізовувати ініціативи щодо підтримки посилення екологічної відповідальності;
- Принцип 9: Ділові кола мають заохочувати розроблення та поширення екологічно безпечних технологій.

БОРОТЬБА З КОРУПЦІЄЮ

- Принцип 10: Ділові кола мають боротися проти усіх видів корупції, зокрема зі здирництвом та хабарництвом.

- Principle 5: Business circles should support the elimination of child labor;
- Principle 6: Business circles should support the elimination of discrimination during the acceptance to the work and in professional activity.

ENVIRONMENT

- Principle 7: Business circles should support a careful approach to environmental challenges;
- Principle 8: Business circles should implement initiatives for supporting of strengthening of environmental responsibility;
- Principle 9: Business circles should encourage the development and diffusion of environmentally safe technologies.

ANTI-CORRUPTION

- Principle 10: Business circles should fight against all forms of corruption, including extortion and bribery.

ПЕРСОНАЛ STAFF

У 2014 році підприємства із складу «ВіДі Груп» збільшили обсяг реалізації на 50,77 млн. грн. або на 102,1% у порівнянні з аналогічним показником 2013 року. Досягнення цього результату потребувало середньо-облікової чисельності персоналу на рівні 1369 особи, що становило 98,1% від кількості персоналу в 2013 році. Таким чином, підвищення реалізації відбувалось з одночасним впровадженням програми з економії витрат, у тому числі витрат на утримання персоналу.

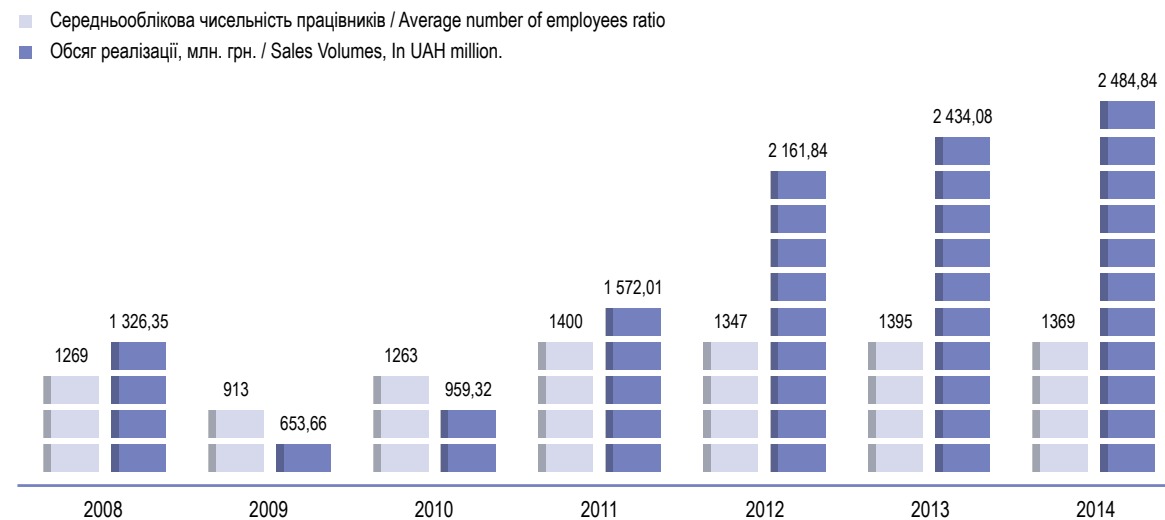
Програма скорочення витрат на персонал, що впроваджувалась протягом звітного року, ґрунтувалась на апробованих у минулому методиках управління ефективністю та охоплювала два основні напрями:

- скорочення непродуктивного персоналу;
- підвищення ефективності системи мотивації працівників.

In 2014 the «ViDi Group» companies increased sales volumes to UAH 50,77 million or by 102,1%, compared to the same period of 2013. To achieve this result, the average personnel number of 1369 persons was necessary, what made 98,1% of the personnel number in 2013. Therefore, the sales volumes were growing while the cost savings programs, including staff costs, were implemented.

The program for staff costs reducing implemented during the fiscal year, was based on the performance management methods proven in the past and had two main directions:

- unproductive staff reduction;
- more effective staff motivation.



Скороченню непродуктивного персоналу у звітному році передували заходи з адміністративно-функціонального аудиту, який дозволяв виявити надлишкові процеси або процеси, що не були орієнтовані на кінцевий результат підрозділу або підприємства, а також процеси, від яких варто було відмовитись із заміщенням праці новітніми технологічними або організаційними рішеннями.

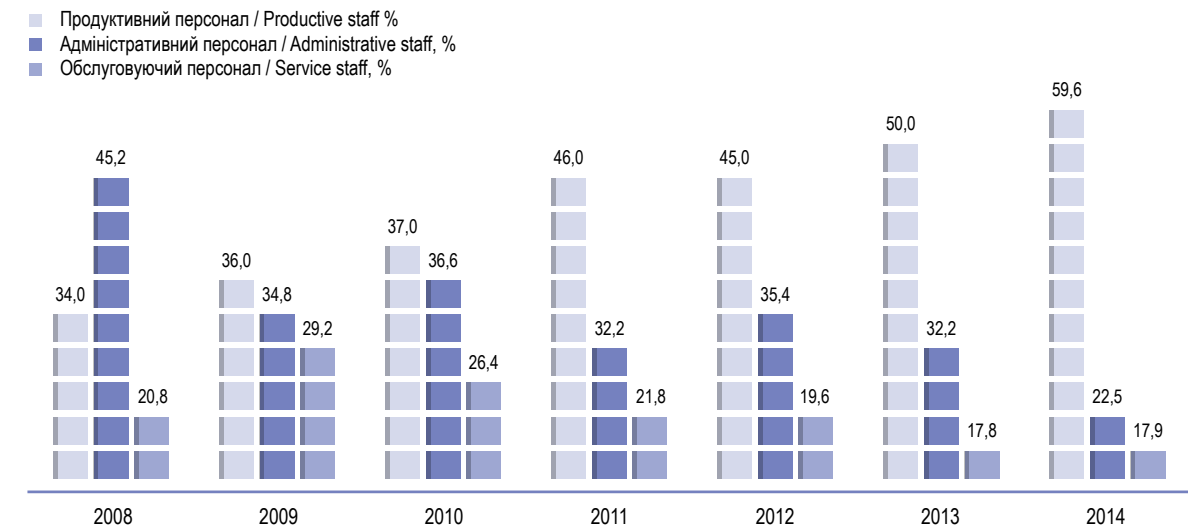
Таким чином, завдяки оптимізації процесів у звітному році продовжувалось поступове зниження частки непродуктивного персоналу, з яких адміністративного на 9,7%. У той же час частка продуктивного персоналу зросла на 9,6% та становила 59,6% від обсягу всіх працівників.

У компанії «ВіДі Груп» розроблена та впроваджена система моніторингу ключових показників діяльності та

The unproductive staff reduction in the fiscal year took place only in the aftermath of administrative and functional audits, which identified either redundant or not result-oriented processes in a certain business unit or an enterprise as a whole, as well as the processes which could be transformed due to the state-of-the-art technologies or administrative solutions.

Thus, the business process optimization in the fiscal year contributed to a further gradual cutback of the unproductive staff share, including the administrative staff cutback by 9,7%. At the same time, the share of productive staff has increased by 9,6% and reached 59,6% of all employees.

The «ViDi Group» company developed and implemented a system of monitoring of key performance indicators and



ПЕРСОНАЛ STAFF

матеріального стимулювання персоналу на основі KPI. Постійне вдосконалення системи мотивації персоналу має на меті отримання максимальної віддачі від використання наявних трудових ресурсів, що дозволяє підвищити загальну ефективність і прибутковість діяльності підприємств «ВіДі Груп».

Система мотивації праці відіграє одну з провідних ролей з-поміж усіх внутрішніх факторів, що впливають на розвиток «ВіДі Груп». Основне призначення системи мотивації полягає у створенні сприятливих умов для знаходження балансу між спільними та особистими інтересами працівників, встановлення тісного зв'язку між оплатою праці робітника й ефективністю його діяльності, кваліфікацією, діловими якостями, особистою ініціативою; у модифікації поведінки працівника в необхідному для підприємства напрямі задля забезпечення досягнення високих виробничих результатів, збереження найцінніших кадрів, розвитку персоналу «ВіДі Груп» в умовах конкуренції та швидких змін зовнішнього середовища.

На підприємствах «ВіДі Груп» застосовується позитивна система мотивації, яка передбачає неупередженість оцінки результатів діяльності працівників. Її розмір залежить від результатів діяльності підприємства, підрозділу та індивідуальної роботи працівника, від складності та умов її виконання, професійно-ділових якостей працівника тощо.

Система мотивації працівників «ВіДі Груп» завжди була орієнтована на кінцевий результат та мала

financial incentives for staff, based on KPI. Continuous improvement of a staff motivation system pursued the ultimate use of available human resources, enhancing the overall efficiency and profitability of the «ViDi Group» companies.

The motivation system plays a first fiddle among all the internal factors that influence progress of the «ViDi Group». The main purpose of the motivation system is to create favorable conditions to balance common and personal interests of employees, establishing a close dependence of wages upon employee's efficiency, skills, qualifications and personal initiative; to modify employee's behavior in the direction, which is preferable for the company, so to ensure the achievement of high production results; retention of valuable staff, the «ViDi Group» staff development in a competitive and frequently changing environment.

The «ViDi Group» enterprises use a positive motivation system, which provides impartial evaluation of the employees' performance. It depends on the results of the company, of a particular business unit and upon the individual performance of an employee, the complexity of tasks and working conditions, professional qualifications of employees, etc.

The «ViDi Group» motivation system has always been result-focused and fair, thus being simple and

справедливий характер, що робило її простою й зрозумілою для кожного робітника. Періодичність її оновлення ґрунтуються на всебічному моніторингу інтересів працівників та проблем досягнення цілей діяльності «ВіДі Груп».

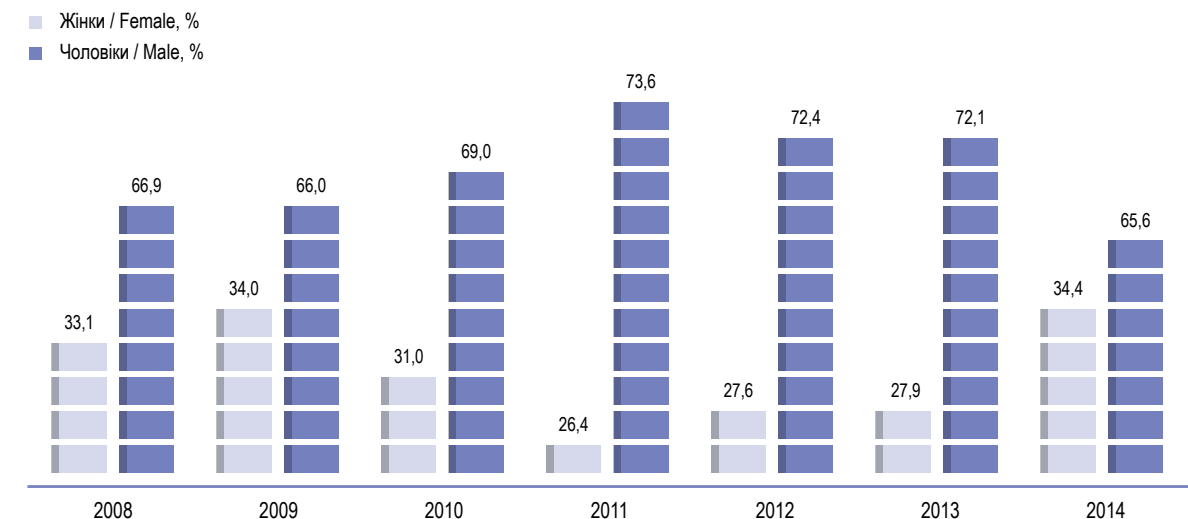
У системі мотивації персоналу «ВіДі Груп» чітко усвідомлюються бажані результати, які тісно пов'язані з життєвим циклом компанії, тому вона гнучка, керована і періодично оновлюється та змінюється.

У разі зміни ситуації на ринку чи всередині компанії, мети або завдань приймаються рішення, пов'язані з оптимізацією й пристосуванням мотиваційного управління «ВіДі Груп» до нових змін зовнішнього та внутрішнього середовища.

understandable for each worker. Its updates are resulted in by a comprehensive analysis of the interests of employees and issues the «ViDi Group» challenge while achieving its objectives.

The «ViDi Group» motivation system clearly highlights desired results, which are closely related to the lifecycle of the company, and it is just for this reason the system is flexible, controllable and periodically updatable.

Should any objective or task changes in the market or within the company happen, the managerial decisions are taken so optimize and adapt the «ViDi Group» motivation system in accordance with the new changes in the external or internal environment.



ПЕРСОНАЛ STAFF

Корпоративна філософія «ВіДі Груп» забороняє прояви будь-якої дискримінації працівників щодо їхнього кар'єрного зростання, створення умов праці або визначення розміру заробітної плати за національністю, статтю, віком, віросповіданням тощо. При цьому «ВіДі Груп» оцінює своїх працівників лише за їхнім досвідом, професійною кваліфікацією, прагненням до розвитку й вдосконалення та, безумовно, особистими досягненнями в роботі.

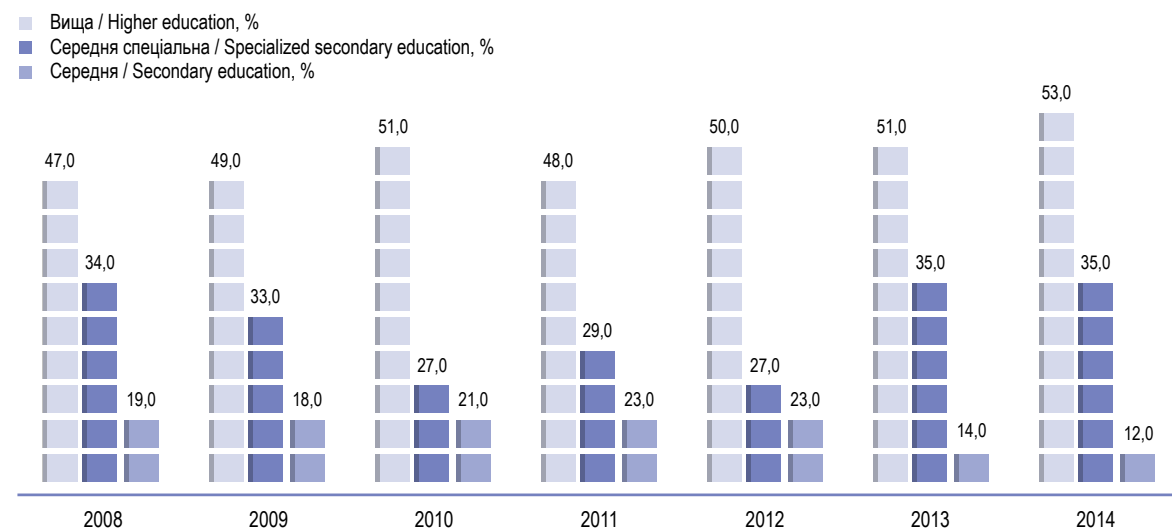
Таким чином, у звітному році частка жінок збільшилась на 6,5% та досягла 34,4%, що є найвищим показником, починаючи з 2008 року.

Таким чином, у звітному році продовжилось зменшення часток працівників з середньою та середньою спеціальною освітою. Одночасно частка працівників

The «ViDi Group» corporate philosophy prohibits any manifestations of employees discrimination on their career development, working conditions quality or wage determination by nationality, sex, age, religion and so on. The «ViDi Group» evaluates its employees only on their experience, professional skills, focus on development and improvement and, of course, personal achievements in work.

Thus, the share of women in the fiscal year increased by 6,5% and reached 34,4% - the highest rate since 2008.

Thus, the reduction of shares of employees with a secondary and specialized secondary education also continued in the fiscal year. At the same time the share of



із вищою освітою збільшилась на 2,0% та досягла 53,0%, що є найвищим показником, починаючи з 2008 року. Зміни у структурі освіти працівників, безумовно, стали наслідком підвищення складності виробничих, комерційних, фінансових та інших процесів, що визначають вимоги до рівня якості персоналу «ВіДі Груп».

ПРОФЕСІЙНИЙ РОЗВИТОК ПЕРСОНАЛУ

У 2014 році було продовжено та розширено програми професійного та особистісного розвитку персоналу, зокрема навчання працівників «фронт-офісу» у сфері продажів автомобілів та послуг післяпродажного обслуговування та фахової підготовки майбутніх керівників.



employees with a higher education increased by 2,0% and reached 53,0% - the highest rate since 2008. Changes in the employees educational structure were certainly a consequence of the growing complexity of operational, commercial, financial and other business processes, which actually define quality requirements for the «ViDi Group» staff.

STAFF PROFESSIONAL DEVELOPMENT

In 2014 the staff professional and personal development programs were extended and expanded, including trainings for sales and after sales «front office» personnel and professional trainings for future leaders.



ПЕРСОНАЛ STAFF

Велика увага в компанії приділялась адаптації новоприйнятих працівників. Так, ознайомитись із необхідною для «новачків» інформацією допомагали спеціалізовані адаптаційні семінари, на яких вони мали змогу дізнатись про історію створення групи компаній та кожного з її підприємств, принципи стратегії розвитку, корпоративні стандарти тощо.

Протягом року регулярно поповнювалась новими виданнями корпоративна бібліотека «ВіДі Груп», де кожен охочий мав можливість підвищити рівень своїх знань з різних сфер, у тому числі з тих, що можуть знадобитись у роботі. Станом на сьогодні бібліотечний фонд «ВіДі Груп» становить 317 найменувань спеціальної літератури.

У 2014 році в Місті Автомобілів «ВіДі Автосіті Кільцева» під керівництвом Юлії Майорової був відновлений на

Great attention was paid to the adaptation of new employees. To get familiar with a necessary information, the «newcomers» took advantage of specialized adaptive workshops, where they had the opportunity to learn about the history of the Group as a whole and each of its affiliated companies in particular, the principles of strategy, corporate standards, etc.

The «ViDi Group» corporate library during the year have regularly replenished with new releases and everyone had the opportunity to enrich his/her knowledge in various fields, also in profile specifics. At the present, the inventory register of the «ViDi Group» specialized literature library contains 317 items.

In 2014 in the Automotive Mall «ViDi AutoCity Kiltseva», led by Yulia Mayorova, a training project for prospective

новому рівні проект навчання майбутніх керівників – Школа кадрового резерву «ВіДі Груп». Для участі у цьому проекті на конкурсній основі було відібрано 22 найбільш амбіційних та ініціативних працівників, серед яких 11 були рекомендовані на заміщення посад директора дилерського центру, а ще 11 – на посади керівників різних підрозділів.

Навчання у Школі кадрового резерву передбачало проведення лекцій протягом трьох місяців, в тому числі з отримання базових знань з управління персоналом, системи менеджменту якості, процесів продажу автомобілів та післяпродажного обслуговування, управління маркетингом та рекламною діяльністю, якості обслуговування, економіки та фінансів бізнесу тощо. У ролі лекторів Школи виступали керівники бізнес-напрямів, директори дилерських центрів, топ-менеджери «ВіДі Груп».

leaders got a new impulse – the «ViDi Group» Staff Reserve School. To participate in this project, 22 most enterprising and ambitious employees were selected on a competitive basis, among them 11 were recommended to be promoted to take a post of a director at a dealership, another 11 to take the posts of managers of various departments.

Studying at the Staff Reserve School involved three months of lectures and getting the basics in personnel management skills, quality management system, sales and after sales processes, marketing management and promotional activities, quality of service, economy and finance, etc. The lectures were conducted by the business unit managers, directors of dealerships, top managers of the «ViDi Group».



За підсумками проходження навчання та успішного складання за його результатами заліку, учасників було нагороджено сертифікатами слухачів Школи резерву кадрів «ВіДі Груп» та рекомендовано на відповідні керівні посади різних дилерських центрів. Ефективність проведеного навчання підтверджується тим, що протягом півроку після завершення навчання два слухачі Школи резерву кадрів «ВіДі Груп» отримали пропозицію обійняти посади директорів дилерських центрів, а ще два – призначені керівниками відділів продажу автомобілів

Загалом протягом звітного року 12 працівників «ВіДі Груп», за результатами внутрішнього конкурсу, були рекомендовані до обіймання вищих посад:

- Дмитро Аніщенко, старший продавець-консультант легкових автомобілів ТОВ «ВіДі-Стар»;
- Євген Глінков, менеджер з продажу автомобілів ТОВ «ВіДі Еліт»;
- Денис Кулешов, менеджер з продажу запасних частин ТОВ «ВіДі Автострада»;
- Анна Пашали, начальник відділу управління взаємовідносинами з клієнтами ТОВ «ВіДі Автосіті Кільцева»;
- Віталій Уляницький, директор ТОВ «ВіДі Авто-Онлайн»;
- Владислав Шулга, старший продавець-консультант легкових автомобілів ТОВ «ВіДі Елеганс».

У зв'язку з успішним запуском проекту розвитку найкращих працівників автомобільного бізнесу «ВіДі Груп»

Upon completion of trainings and successful passing of tests, the participants were awarded Certificates of Attendance by the «ViDi Group» Staff Reserve School and were recommended to the relevant executive positions at different dealerships. The effectiveness of the training is proved by the fact that two students of the «ViDi Group» Staff Reserve School were invited to take the post of directors of dealerships, and the other two appointed sales managers.

In general, during the fiscal year 12 employees of the «ViDi Group» were recommended to be promoted as a result of a corporate competition, namely:

- Dmytro Anischenko, senior sales consultant, «ViDi-Star» LLC;
- Eugen Hlinkov, sales manager, «ViDi Elit» LLC;
- Denys Kulieshov, spare parts manager, «ViDi Avtostrada» LLC;
- Anna Pashali, Customer Relationship Manager, «ViDi AutoCity Kiltseva»;
- Vitaliy Ulianytsky, director «ViDi Avto-Online» LLC;
- Vladyslav Shulga, senior sales consultant, «ViDi Elegance» LLC.

Proceeding from the successful launch of the development project for best employees in automotive business, the

на 2015 рік вже запланований новий набір слухачів до Школи та Академії кадрового резерву.

Високий рівень майстерності працівників був неодноразово підтверджений у номінаціях «Кращий продавець-консультант легкових автомобілів», «Кращий консультант-приймальник відділу загального сервісу», «Кращий продавець-консультант запасних частин» та «Консультант-приймальник відділу кузовного сервісу» багатьма працівниками «ВіДі Груп», серед яких:

- Сергій Бележинський, продавець-консультант запасних частин Концерн «ВіДі Автомаркет»;
- Олександр Білоус, консультант-приймальник відділу загального сервісу ТОВ «ВіДі Еліт»;
- Віталій Боздуган, продавець-консультант легкових автомобілів ТОВ «ВіДі-Край Моторз»;
- Роман Бурченков, консультант-приймальник відділу загального сервісу ТОВ «ВіДі Еліт»;
- Олексій Вовченко, консультант-приймальник відділу загального сервісу ТОВ «ВіДі Елеганс»;
- Владислав Гончарук, продавець-консультант легкових автомобілів Концерн «ВіДі Автомаркет»;
- Микола Гром, консультант-приймальник відділу загального сервісу ТОВ «ВіДі-Край Моторз»;
- Андрій Даниленко, продавець-консультант легкових автомобілів ТОВ «ВіДі-Скай»;
- Петро Дейнека, продавець-консультант легкових автомобілів ТОВ «ВіДі-Стар»;

«ViDi Group» has planned already a new enrolment to the «ViDi Group» Staff Reserve School and the Academy for 2015.

The high skill level of employees has been repeatedly confirmed in such categories as «Best Sales Consultant», «Best Service Advisor», «Best Spare Parts Consultant» and «Best Body Workshop Service Advisor» by many of our employees, among them:

- Serhiy Belezhynskyy, spare parts consultant, Concern «ViDi Automarket»;
- Oleksandr Bilous, service advisor, «ViDi Elit» LLC;
- Vitaliy Bozdugan, sales consultant, «ViDi-Krai Motors» LLC;
- Roman Burchenkov, service advisor, «ViDi Elit» LLC;
- Oleksiy Vovchenko, service advisor, «ViDi Elegance» LLC;
- Vladyslav Goncharuk, sales consultant, Concern «ViDi Automarket»;
- Mykola Hrom, service advisor, «ViDi-Krai Motors» LLC;
- Andriy Danylenko, sales consultant, «ViDi-Sky» LLC;
- Petro Deyneka, sales consultant, «ViDi-Star» LLC;

ПЕРСОНАЛ STAFF

- Олексій Дерід, консультант-приймальник відділу загального сервісу ТОВ «ВіДі-Пауер»;
 - Олександр Іванов, продавець-консультант легкових автомобілів ТОВ «ВіДі Еліт»;
 - Сергій Казімко, консультант-приймальник відділу загального сервісу ТОВ «ВіДі-Санрайз»;
 - Анатолій Коваль, продавець-консультант легкових автомобілів ТОВ «ВіДі-Санрайз»;
 - Андрій Кучеров, продавець-консультант запасних частин ТОВ «ВіДі-Стар»;
 - Олексій Парьоха, продавець-консультант легкових автомобілів ТОВ «ВіДі Автострада»;
 - Олександр Савенков, продавець-консультант легкових автомобілів ТОВ «ВіДі Авеню»;
 - Павло Сідун, продавець-консультант легкових автомобілів ТОВ «ВіДі-Пауер»;
 - Олексій Скіданов, консультант-приймальник відділу кузовного сервісу ТОВ «ВіДі Автострада»;
 - Сергій Тищенко, консультант-приймальник відділу загального сервісу ТОВ «ВіДі Авеню»;
 - Олександр Ткаченко, консультант-приймальник відділу загального сервісу ТОВ «ВіДі Автострада»;
 - Дмитро Шарапов, консультант-приймальник відділу загального сервісу ТОВ «ВіДі-Скай»;
 - Владислав Шульга, продавець-консультант легкових автомобілів ТОВ «ВіДі Елеганс».
- Oleksiy Derid, service advisor, «ViDi-Power» LLC;
 - Oleksandr Ivanov, sales consultant, «ViDi Elit» LLC;
 - Serhiy Kazimko, service advisor, «ViDi-Sunrise» LLC;
 - Anatoliy Koval, sales consultant, «ViDi-Sunrise» LLC;
 - Andriy Kucherov, spare parts consultant, «ViDi-Star» LLC;
 - Oleksiy Pariokha, sales consultant, «ViDi Avtostrada» LLC;
 - Oleksandr Savenkov, sales consultant, «ViDi Avenue» LLC;
 - Pavlo Sidun, sales consultant, «ViDi-Power» LLC;
 - Oleksiy Skidanov, body workshop service advisor, «ViDi Avtostrada» LLC;
 - Serhiy Tyshchenko, service advisor, «ViDi Avenue» LLC;
 - Oleksandr Tkachenko, service advisor, «ViDi Avtostrada» LLC;
 - Dmytro Sharapov, service advisor, «ViDi- Sky» LLC;
 - Vladyslav Shulga, sales consultant, «ViDi Elegance» LLC.

КОМПАНІЯ ПИШАЄТЬСЯ НИМИ

Забезпечуючи своїм працівникам гідні умови праці та конкурентну заробітну плату, компанія усвідомлює, що для кожної людини важлива не тільки матеріальна складова оцінки їх досягнень, не тільки просування ними кар'єрними сходами, але й визнання їхнього особистого внеску в загальному успіху. За доброю традицією, щорічно у День «ВіДі Груп» її колектив вшановує своїх найкращих працівників. Так, у листопаді ювілейного 2014 року з нагоди двадцятої річниці зі дня заснування «ВіДі Груп» за багаторічну сумлінну працю, високий професіоналізм та вагомий особистий внесок у розвиток компанії 120 працівників були відзначені Почесними грамотами та цінними подарунками, а 28 найкращих отримали найвищі нагороди – Золоті знаки «ВіДі Груп».

Так, за громадянську мужність, зразкове виконання посадових обов'язків Золотим знаком були нагороджені:

- Валерій Асєєв, електрик-діагност відділу загального сервісу ТОВ «ВіДі-Край Моторз»;
- Андрій Бугай, провідний фахівець із страхування та кредитування ТДВ СК «ВіДі-Страхування»;
- Василь Костюк, фахівець з аналітики та логістики відділу продажу запасних частин ТОВ «ВіДі Еліт»;
- Юрій Лінкевич, фахівець відділу складської логістики ТОВ «БЛГ ВіДі Логістикс»;
- Юрій Лобода, слюсар-сантехнік ТОВ «ВіДі Автосіті»;

THE COMPANY IS PROUD OF THEM

By providing our employees with decent working conditions and a competitive salary, the company is aware that people whose accomplishments are assessed, value not only material or career factors, but also a recognition of their personal contribution to the overall success. According to a good tradition, each year on the «ViDi Group» Day our team honors the best employees. For instance, on the occasion of the twentieth anniversary of the «ViDi Group» in November 2014, 120 employees were awarded with diplomas and valuable gifts for the long years of hard work, professionalism and personal contribution to the development of the company. 28 employees received the highest awards – the Golden Award of the «ViDi Group».

Thus, for a civil courage and exemplary performance of duties, the Golden Award have been awarded the following employees:

- Valeriy Aseyev, a workshop electrician «ViDi-Krai Motors» LLC;
- Andriy Buhay, a leading insurance and credit specialist IC «ViDi-Insurance» SLC;
- Vasyl Kostyuk, analysts and logistics expert of spare parts department «ViDi Elit» LLC;
- Yuriy Linkevych, warehouse logistics specialist «BLG ViDi Logistics» LLC;
- Yuriy Loboda, plumbing specialist «VIDI AutoCity» LLC;

ПЕРСОНАЛ STAFF

- Сергій Мельник, оператор відео-нагляду ТОВ «ВіДі Охорона»;
- Костянтин Остроухов, механік відділу загального сервісу ТОВ «ВіДі - Край Моторз».

За багаторічну сумлінну працю (десять та більше років безперервного стажу на підприємствах «ВіДі Груп»), зразкове виконання посадових обов'язків Золотим знаком були нагороджені:

- Наталія Гончар, прибиральниця службових приміщень ТОВ «ВіДі Нерухомість»;
- Костянтин Зінченко, механік відділу загального сервісу ТОВ «ВіДі-Санрайз»;
- Андрій Липовенко, завідувач складу відділу продажу запасних частин ТОВ «ВіДі Автострада»;
- Іван Москалюк, комірник відділу продажу запасних частин ТОВ «ВіДі Авто-Онлайн»;
- Алла Нечипоренко, директор Концерну «ВіДі Автомаркет»;
- Євген Нікітін, менеджер загального сервісу ТОВ «ВіДі-Скай»;
- Олег Озірський, головний бухгалтер ТОВ «Бренд-Ап»;
- Олексій Отрошко, водій автотранспортних засобів ТОВ «ВіДі Автосіті Кільцева»;
- Тетяна Попова, менеджер з адміністративної діяльності ТОВ «БЛГ ВіДі Логістікс»;
- Андрій Пчела, водій автомобілів ТОВ «Е.Х.Хармс Автомобіль Логістікс Україна»;

- Serhiy Melnyk, video surveillance operator «ViDi Security» LLC;
- Kostiantyn Ostroukhov, workshop technician «ViDi - Krai Motors» LLC.

For conscientious and prolonged work (ten or more years of continuous service in the «ViDi Group» enterprises), exemplary performance of duties, the Golden Award have been awarded the following employees:

- Natalia Gonchar, office rooms cleaner «ViDi Real Estate» LLC;
- Konstiantyn Zinchenko, workshop technician «ViDi-Sunrise» LLC;
- Andriy Lypovenko, spare parts warehouse manager «ViDi Avtostrada» LLC;
- Ivan Moskaliuk, storekeeper of the spare parts department «ViDi Avto-Online» LLC;
- Alla Nechiporenko, director, Concern «ViDi Automarket»;
- Evgeniy Nikitin, service manager «ViDi-Sky» LLC;
- Oleg Ozirskyy, Chief Accountant «Brand-Up» LLC;
- Oleksiy Otroshko, the driver «ViDi AutoCity Kiltseva» LLC;
- Tetiana Popova, administrative manager «BLG ViDi Logistics» LLC;
- Andriy Pchiela, driver «E.H. Harms Automobile Logistics Ukraine» LLC;

- Володимир Товба, водій автомобілів ТОВ «Е.Х.Хармс Автомобіль Логістікс Україна»;
- Людмила Федоренко, помічник архівіста ТОВ «ВіДі Консалтинг»;
- Юлія Чаюн, старший продавець-консультант легкових автомобілів ТОВ «ВіДі Автострада»;
- Олена Шибиневич, заступник головного бухгалтера ТОВ «ВіДі - Санрайз».

За значний внесок у розвиток компанії, зразкове виконання посадових обов'язків і особливо важливих завдань Золотим знаком були нагороджені:

- Поліна Жовна, головний бухгалтер ТОВ «Термінал Вишневе»;
- Денис Зайцев, директор ТОВ «Термінал Вишневе»;
- Ганна Євтушенко, директор департаменту фінансового обліку і аналізу ТОВ «ВіДі Автосіті Кільцева»;
- Аркадій Міхно, менеджер загального сервісу ТОВ «ВіДі Автострада»;
- Валерій Пилипчук, директор ТОВ «ВіДі Елеганс»;
- Юлія Потапова, головний бухгалтер ТОВ «ВіДі Автосіті Кільцева»;
- Юлія Романенко, директор з фінансів ТОВ «ВіДі Автосіті».

- Volodymyr Tovba, driver «E.H. Harms Automobile Logistics Ukraine» LLC;
- Liudmyla Fedorenko, archivist assistant «ViDi Consulting» LLC;
- Yulia Chayun, senior sales consultant «ViDi Avtostrada» LLC;
- Olena Shybynevych, deputy chief accountant «ViDi – Sunrise» LLC.

For significant contribution to the company's successful activity, exemplary performance of duties and particularly important tasks, the Golden Award have been awarded the following employees:

- Polina Zhovna, Chief Accountant «Terminal Vyshneve» LLC;
- Denys Zaitsev, «Terminal Vyshneve» LLC
- Anna Yevtushenko, director of accounting and analyzing department «ViDi AutoCity Kiltseva» LLC;
- Arkadiy Mikhno, service manager «ViDi Avtostrada» LLC;
- Valeriy Pylypchuk, director «ViDi Elegance» LLC;
- Yulia Potapova, chief accountant «ViDi AutoCity Kiltseva» LLC;
- Yulia Romanenko, Chief Finance Officer «ViDi AutoCity» LLC.

КОМФОРТ ТА БЕЗПЕКА ПРАЦІ

У повсякденній роботі «ВіДі Груп» намагається приділяти особливу увагу забезпеченню комфорту робочих місць та безпеки умов праці, що дозволяє працівникам підтримувати високий рівень продуктивності праці та мінімізувати ризики отримання виробничих травм і професійних захворювань.

Серед комплексних заходів, що були впроваджені з метою дотримання нормативів безпеки, гігієни праці й виробничого середовища та з метою підвищення рівня та культури охорони праці, попередження випадків виробничого травматизму, професійних захворювань, аварій і пожеж, потрібно зазначити заходи із забезпечення працівників спеціалізованим одягом, взуттям та засобами індивідуального захисту; медичними аптечками, з проведення навчання й перевірки знань з питань охорони праці, насамперед, персоналу, що зайнятий на роботах з підвищеною небезпекою.



WORK COMFORT AND SAFETY

In daily work the «ViDi Group» pays a special attention to ensure comfort and safe working conditions, which allow the employees to maintain a high level of productivity and minimize the risk of work accidents and occupational diseases.

Among the comprehensive measures that have been implemented to comply with safety, occupational health and the working environment requirements, to improve the level of safety and culture, to prevent occupational injuries, diseases, accidents and fires, it should be mentioned that employees are provided with specialized clothing, footwear and personal protective equipment; first aid kits along with trainings and tests on labor protection, especially for the personnel doing high risk jobs.



ПРОГРАМА ЛОЯЛЬНОСТІ VIDI TEAM LINE

У 2014 році «ВіДі Груп» традиційно продовжувала здійснювати заходи, спрямовані на поліпшення здоров'я працівників та створення умов для їхнього відпочинку. За сприянням «ВіДі Груп» та за направленням Фонду соціального страхування Києво-Святошинського району 16 працівників мали можливість оздоровитись у лікувальних закладах Закарпаття, Прикарпаття, Миргорода, Одеси, що на 1 працівника більше, ніж у 2013 році.

Під час літніх канікул 6 дітей працівників «ВіДі Груп» відпочили у спеціалізованих дитячих оздоровчих закладах Херсонської (ДОЗ «Дельфін», Генічеський район, Арабатська стрілка) та Київської (ДОЗ «Чайка» с. Чайки Богуславського району, ДОЗ «Каштан» с. П'ятихатки Обухівського району) областей. При цьому до 90,0% вартості санаторно-курортних путівок їхнім батькам компенсував Фонд соціального страхування.

Традиційно з нагоди Міжнародного дня захисту дітей 16 багатодітних родин працівників «ВіДі Груп» отримали сертифікати на відвідування сучасного аквапарку в ТРЦ «Дрім Таун». Цікаво, що в порівнянні з 2013 роком кількість багатодітних сімей працівників «ВіДі Груп» поповнилась ще чотирма родинами.

Наприкінці 2014 року до дилерського центру Лексус Київ Захід завітали Дід Мороз із Снігуронькою для того,

LOYALTY PROGRAM «VIDI TEAM LINE»

In 2014 the «ViDi Group» traditionally continued to implement measures aimed at improving the health of employees and appropriate recreation conditions for them. With the assistance of the «ViDi Group», the Social Insurance Fund of Kyiv Sviatoshynskyy District provided 16 employees (1 more than in 2013) with vouchers to sanatoriums of the Carpathian region, Myrgorod, Odesa.

During the summer holidays 6 children of our employees rested in specialized child health sanatoriums in Kherson region (Children's Health Improving Center «Delfin» in Genichesk district on Arabatska Strilka) and Kyiv region (Children's Health Improving Center «Chayka» in Boguslav district, Children's Health Improving Center «Kashtan», village Piatykhatty in the Obukhiv district). It's worth mentioning, up to 90,0% of the voucher costs were compensated to parents by the Social Insurance Fund.

Traditionally, on the occasion of the International Children's Day 16 large families of the «ViDi Group» employees received entry certificates to modern aquapark in the shopping mall «Dream Town». Interestingly, compared to 2013 the number of large families among the «ViDi Group» employees has increased by four families.

At the end of 2014 Santa and his granddaughter Sniguronka joined a New Year party for the youngest

ПЕРСОНАЛ STAFF

щоб привітати з новорічними святами наймолодших «автомобілістів» – дітей працівників віком від 4 до 10 років.

Діти мали можливість посидіти за кермом справжніх автомобілів для дорослих, проявити свої творчі здібності в цікавих конкурсах і вікторинах. Достойною винагородою маленьким автомобілістам за знання та вміння стали подарунки від Діда Мороза, а приємним доповненням – солодкий стіл, за яким малеча змогла ближче між собою познайомитись. Але найціннішим стало те, що цей захід був організований власноруч їхніми батьками.



«motorists» – children of our employees between 4 to 10, at the dealership Lexus Kyiv West.

Children had the opportunity to sit behind the wheel of a real car for adults, express their creativity in exciting contests and quizzes. Worthy reward for skills and knowledge of young drivers were gifts from Santa, and a nice addition – a dessert table where kids could get to know each other closer. But the most valuable thing was that this event was organized completely first-hand by their parents.



КОРПОРАТИВНА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Власники та менеджмент «ВіДі Груп» переконані, що побудувати стабільний та успішний бізнес, орієнтуючись лише на швидке отримання прибутку без врахування соціальних потреб різних верств суспільства, неможливо. Саме тому кожен крок компанія розглядає крізь призму соціальної відповідальності:

- перед суспільством;
- перед державою;
- перед громадою;
- перед споживачами;
- перед працівниками.

Для «ВіДі Груп» корпоративна соціальна відповідальність є не разовим заходом. Це філософія компанії, що поширюється на всю її діяльність. Менеджмент та колектив прагне інтегрувати принципи корпоративної соціальної відповідальності в усі без винятку бізнес-процеси, долучаючись таким чином до розвитку колективу, територіальних громад, держави та суспільства.

Дотримуючись принципів Глобального договору ООН, «ВіДі Груп» протягом звітного року впроваджувала проекти із соціальної відповідальності з:

- забезпечення прав людини та запобігання корупційним проявам;
- гарантування працівникам безпечних умов праці й надання їм можливостей для їхнього постійного розвитку та самовдосконалення;

The owners and the management of the «ViDi Group» are convinced that a sustainable and successful business cannot be built, if in focus is a quick profit gain only, without regard to social needs of different social classes. That is why every step the company does is considered in the light of social responsibility with respect to:

- the society;
- the state;
- the community;
- the customers;
- the employees.

A corporate social responsibility for the «ViDi Group» is not a one-time event. It is a philosophy of the company that applies to all our activities. The management and the staff aim to integrate corporate social responsibility principles in all business processes without exception, in such a way contributing to the team development, local communities, the state and the society.

Adhering to the UN Global Compact principles, during the fiscal year the «ViDi Group» have been implementing the following social responsibility projects:

- human rights and prevention of corruption;
- guarantee of safe working conditions and continuous development and self-improvement opportunities for employees;

- підтримки духовних цінностей, турботи про наступні покоління;
- піклування проблемами навколишнього середовища;
- підтримки споживачів.

На превеликий жаль, дії сепаратистів та агресія Російської Федерації в АР Крим та східних областях України внесли суттєві корективи не тільки у звичайне життя українців, але й у роботу бізнесу. Саме тому практично усі заходи «ВіДі Груп» у звітному році тим або іншим чином були спрямовані на допомогу в захисті та розбудові своєї Батьківщини. Незважаючи на скорочення економіки та труднощі діяльності в умовах докорінних змін, заклик «Відбудуємо країну разом» став наріжним каменем соціальної відповідальності «ВіДі Груп» перед всіма верствами суспільства.



- intellectual and non material needs support, concern for the next generation;
- concern for environmental issues;
- customer assistance.

Unfortunately, the actions of the separatists and Russian aggression in the Crimea and the eastern regions of Ukraine have made significant adjustments not only in the ordinary life of Ukrainians, but also affected the functioning of business. That is why almost all actions the «ViDi Group» took in the fiscal year, were mainly directed to help in the defense and building of our country. Despite the decline in the economy and obstacles in business activity created by radical changes, a call «Let's build the country together» was the cornerstone of the «ViDi Group» social responsibility towards all social classes.



ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПЕРЕД СУСПІЛЬСТВОМ

В умовах гострого дефіциту енергетичних ресурсів «ВіДі Груп» продовжила здійснення практичних заходів з енергозбереження. Так, у звітному 2014 році було виконано:

- влаштування зовнішнього освітлення Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Аеропорт» із застосуванням лише світлодіодних світильників. Оскільки контрастність світлодіодів в 400 разів перевищує контрастність газорозрядних ламп, реалізація проекту допомогла не тільки отримати якісно освітлену територію, а також зменшити енергоспоживання на 80,0%;
- будівництво нового автоцентру Acura TOB «ВіДі Інсайт» у складі Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Аеропорт» із використанням світлодіодного освітлювального обладнання, що допомогло зменшити споживання електроенергії на освітлення в 2 рази у порівнянні із запланованим або з 9 кВт/год. до 4,5 кВт/год.;
- перехід на альтернативне паливо – відпрацьоване масло для опалення приміщень станцій технічного обслуговування дилерських центрів Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Кільцева». За результатами за весь опалювальний сезон було витрачено 14,67 куб. м. масла, що дозволило заощадити більше 50 тис. грн., які були призначені на сплату ціни природного газу;

SOCIAL RESPONSIBILITY

Under conditions of acute shortage of energy resources, the «ViDi Group» continued implementing of practical energy saving measures. Thus, in 2014 fiscal year the following has been made:

- LED lamps installed in the outdoor lighting of the Automotive Mall «ViDi AutoCity Airport». Since LED lamps contrast is 400 times more than the contrast of HID lamps, the project has helped not only get the area better illuminated, but also reduce a power consumption by 80,0%;
- construction of the new Acura car dealership «ViDi Insite» LLC in the Automotive Mall «ViDi AutoCity Airport», using LED lighting equipment, what helped to reduce electricity consumption for lighting by 2 times compared to the planned, or from 9 kW/h to 4,5 kW/h;
- transition to alternative fuels, for instance waste oil for heating of workshop premises at the Automotive Mall «ViDi AutoCity Kiltseva» dealerships. For the entire heating season 14,67 cubic meters of oil has been spent, what allowed to save more than UAH 50 thousand, which otherwise should have been paid for a natural gas;

- перехід на пічне паливо для фарбувальних камер кузовного цеху Тойота Центр Київ «ВіДі Автострада», що з урахуванням витрат на модернізацію обладнання дозволило заощадити коштів у розмірі 54 тис. грн.

Впровадження спеціалістами з експлуатації Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Кільцева» комплексу технічних та технологічних рішення щодо:

- спеціальних режимів енергозбереження в роботі газових котелень і систем опалення та вентиляції дозволило знизити у звітному році споживання природного газу на 98,143 тис. куб. м. та заощадити 621,02 тис. грн.;
- переходу на автоматичне управління системами освітлення будівель дозволило знизити у звітному році споживання електроенергії на 648,5 тис. кВт та заощадити 784,74 тис. грн.

На 2015 рік вже запланована реконструкція системи опалення будівель Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Кільцева», яка передбачає зведення промислової котельні на альтернативному твердому паливі – пелетах. За розрахунками, її проектна потужність в 1 МВт дозволить опалювати в зимовий період всю наявну та перспективну інфраструктуру, причому вже в перший рік експлуатації очікувана економія палива має становити 1 млн. грн. або 150 тис. куб. м. природного газу за опалювальний сезон.

- a switch to a heating oil for painting chambers of the body workshop of Toyota Center Kyiv «ViDi Avtostrada», what allowed to save funds in the amount of UAH 54 thousand, including costs for the equipment modernization;

Implementation by the maintenance engineers of Automotive Mall «ViDi AutoCity Kiltseva» of the following complex technical and technological solutions:

- special power saving modes in the gas boiler, heating and ventilation systems, what during the fiscal year has reduced a natural gas consumption by 98,143 thousand cubic meters and saved UAH 621,02 thousand;
- transfer to the automatic control of lighting systems in facilities enabled reducing of electricity consumption in the fiscal year by 648.5 thousand kW and saved UAH 784,74 thousand.

For 2015 a reconstruction of the heating system in the Automotive Mall «ViDi AutoCity Kiltseva» is planned, what foresees a construction of an industrial alternate solid fuel (pellets) boiler. According to estimates, its design capacity of 1 mW will ensure heating of all available and prospective infrastructure in winter. What is more, during the first year of operation a fuel economy of UAH 1,0 million or 150 thousand cubic meters of natural gas is expected for a heating season.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПЕРЕД ДЕРЖАВОЮ

І власники, і колектив «ВіДі Груп» компанії цілком поділяють думку про необхідність щонайскорішої побудови країни за європейськими стандартами, де не буде місця свавіллю чиновництва, злодійству, брехні та дискримінації людей за будь-якими ознаками. Уже через кілька днів після Революції гідності менеджментом та спеціалістами компанії були розроблені пропозиції стосовно поліпшення бізнес-клімату в країні (www.vidigroup.com/press/releases/158440/?YEAR=2014).

Підґрунтям для розробки цих пропозицій стали висновки до внутрішнього аналізу причин неефективності економіки, проявів корупції, відсутності вільної конкуренції, адміністративних утисків бізнесу та велика кількість тіньових процесів. За глибоким переконанням, відсутність позитивних зрушень за новітню історію є наслідком радянської моделі господарювання та потворних відносин між чиновництвом та іншою частиною суспільства, що склались у той період.

За часів незалежності ці відносини трансформувались та набрали стійких «тіньових» форм, що робить неконкурентною будь-яку ініціативу та гальмує розвиток суспільства. Таким чином, тільки системне знищення такого типу відносин стане запорукою створення конкурентної суспільно-економічної моделі. Зацікавленими сторонами у перетвореннях мають бути, насамперед, люди бізнесу, оскільки вони мають

RESPONSIBILITY TOWARDS THE STATE

Both the owners and the staff of the «ViDi Group» fully agree that our country should be build according to European standards, where no arbitrariness of bureaucracy, theft, lies and discrimination on any grounds would be possible. A few days after the Revolution of Dignity the management and our specialists have developed proposals for improving the business climate in the country (www.vidigroup.com/press/releases/158440/?YEAR=2014).

These proposals were developed proceeding from the internal analysis conclusions on the causes of inefficiency of the economy, corruption, lack of free competition, administrative harassment of businesses and a large number of shadow processes. We are deeply convinced that the lack of progress in the modern history is a result of the Soviet economic model and ugly relationships between the bureaucracy and the rest of society, prevailing at the time.

At the time of independence, these relations transformed and acquired a persistent «shadow» form, what made any initiative non competitive and slowed down development of the society. Thus, only systematic destruction of this type of relationships will be the only key to creating a competitive socio-economic model. The stakeholders in this transformation process should be primarily business people, because they have to share responsibility for the

поділити відповідальність за стан речей, що склався. І саме тому бізнес зобов'язаний не тільки закликати, але й надавати практичні пропозиції щодо реформування та участі у його впровадженні.

Протягом року спеціалісти компанії брали участь у роботі різних громадських організацій, таких як Всеукраїнська Асоціація Українських Імпортерів та Дилерів, форумах Європейської Бізнес Асоціації, громадських радах при урядових установах тощо, працюючи над вдосконаленням податкового законодавства та лібералізацією дозвільної системи, яка стосується автомобільного транспорту.

1 вересня 2014 року делегація, до складу якої входив представник «ВіДі Груп», відвідала Харківський військовий шпиталь, а також розташування добровольчого батальйону «Київ-1» і підрозділу Національної гвардії України. Члени делегації мали можливість поспілкуватись з бійцями, які відстоюють територіальну цілісність держави в зоні проведення антитерористичної операції на сході України. Загалом понад 100 тис. грн. допомоги було перераховано Харківському військовому шпиталю, у якому перебувають на лікуванні та реабілітації герої.

У грудні 2014 року «ВіДі Груп» долучилась до благодійної акції «Вночі», організаторами та партнерами якої виступили Святослав Вакарчук, ГО «Люди майбутнього», ПАТ «Ощадбанк», Фонд «Волонтерська сотня Україна — Світ», компанія «Dragon Capital», компанія «ZINTECO», агентство «Fedoriv». Загалом

situation that has developed. That is why the business is obliged not only to call for changes, but also provide practical suggestions on reforms and take part in their implementation.

During the year specialists of the company participated in various public organizations such as the All-Ukrainian Importers and Dealers Association, European Business Association forums, public councils at government offices, etc, working on improvements of tax laws and the permit system liberalization in terms of the road transport.

On September 1, 2014 a delegation with «ViDi Group» representative visited the Kharkiv military hospital, the volunteer battalion «Kyiv-1» and the unit of the National Guard of Ukraine. The delegation had the opportunity to talk with soldiers who defend the territorial integrity of the state in the area of anti-terrorist operation in the Eastern Ukraine. In total the aid of over UAH 100.000,- was transferred to the military hospital of Kharkiv, where combatants have a treatment and rehabilitation.

In December 2014 the «ViDi Group» joined the charity event «At Night», among the organizers and partners of which were Svyatoslav Vakarchuk, NGO «People of the Future», PJSC «Oshchadbank», Fund «Volunteer Hundred Ukraine – World», the «Dragon Capital» company, the «ZINTECO» company, the «Fedoriv» agency. In general,

КОРПОРАТИВНА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

організаторам вдалось зібрати 10,0 млн. грн., про що 19 грудня 2014 року повідомив Святослав Вакарчук на своєму благодійному концерті в київському театрі ім. Івана Франка. Відрадно, що власниками та колективом «ВіДі Груп» було прийнято рішення про відмову від корпоративного святкування Нового року, що дало можливість додатково поповнити касу благодійного заходу на суму 330 тис. грн.

Усі зібрані під час заходу кошти пішли на забезпечення Запорізького шпиталю найнеобхіднішим та найсучаснішим медичним устаткуванням для лікування та реабілітації військових, що отримали поранення у зоні проведення антитерористичної операції. Окрім коштів, внеском «ВіДі Груп» став спеціалізований автомобіль швидкої медичної допомоги на базі Peugeot Boxer, який був безкоштовно переданий цій установі.

Протягом року не залишались байдужими до долі тих, кого війна покликала до бою, й пересічні працівники підприємств «ВіДі Груп». Вони з власної волі і за покликом серця долучились до збору коштів, за рахунок яких волонтерами неодноразово закуповувались тепловізори та інше необхідне обладнання для українських воїнів. Приємно, що ці ініціативи йшли від самих працівників, які отримували прохання не тільки від своїх близьких, але й зовсім невідомих людей. Війна згуртувала всіх, тому що перемога мала б початись там, де є жертва будь-якої людини заради іншого життя.

the organizers managed to collect UAH 10,0 million, about what Svyatoslav Vakarchuk said on December 19, 2014 during his charity concert in the Ivan Franko Kyiv Theater. It is encouraging, that the owners and the staff of the «ViDi Group» took a decision not to celebrate the corporate New Year event, what gave the opportunity to add another UAH 300,- thousand to charity event donations.

All funds donated during the event were forwarded to Zaporizhzhia military hospital, so to ensure the most necessary, state-of-the-art medical equipment for treatment and rehabilitation of the combatants, wounded in the area of the antiterrorist operation. Besides money contribution for this institution, the «ViDi Group» donated also a specialized ambulance vehicle on the Peugeot Boxer chassis base.

The ordinary employees of the «ViDi Group» enterprises also did not stay indifferent to the mobilized to war. By their own and by the call of their hearts, they joined a voluntary fund-raising to support Ukrainian soldiers with infrared imagers and other necessary equipment. It's nice that these initiatives came from the employees themselves, who responded requests not only from their loved ones or relatives, but also from completely unknown people. The war rallied all, because victory would begin only there, where there would be a sacrifice in the name of other lives.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПЕРЕД ГРОМАДОЮ

За вже усталеною доброю традицією, напередодні свята Водохреща до «ВіДі Груп» з феєричним різдвяним вертепом завітали учні підшефної Софіївсько-Борщагівської спеціалізованої школи разом зі своїм директором Оксаною Пушенко. На другому поверсі дилерського центру Лексус Київ Захід діти показали захопливу виставу, що справила на глядачів незабутнє враження своєю потужною енергетикою. Маленькі актори співали, танцювали, декламували вірші та колядували. Серед героїв вистави була й коза, і Маланка, і пастушки, і цар Ірод, і навіть ангели й чорт.

Після закінчення вистави Олег Джуринський вручив директору школи грошовий сертифікат на розвиток навчального закладу, а дітям – солодкі подарунки.

Увкрай складний для країни час усі небайдужі докладали можливих зусиль для відновлення інфраструктури та нормалізації життя на визволених від сепаратистів територіях Донецької та Луганської областей. Одним із проєктів, внесок до якого зробила «ВіДі Груп», була відбудова загальноосвітньої школи №21 в с. Семенівка, що під містом Слов'янськ Донецької області. За часів окупації у цій школі розташовувався штаб терориста Гіркина, а під час втечі сепаратистів вона була майже знищена. Проєкт з її відновлення був реалізований спільними зусиллями Ощадного банку України та інших небайдужих українців та українських компаній.

RESPONSIBILITY TOWARDS THE COMMUNITY

By the good and established tradition, on the Epiphany eve, the «ViDi Group» was visited with a fabulous Christmas nativity scene by pupils and the director of the specialized Sofia-Borshchagivka school, sponsored by the company. On the second floor of the Lexus Kyiv West dealership children showed a fascinating play that made a lasting impression on the audience through its powerful energy. Young actors sang, danced, recited poems and sang carols. Among the heroes of the play was the Goat, Malanka and small shepherds, king Herod, and even angels and the devil.

After the performances Oleg Dzhurynskyi handed to the director of the school a money certificate for the school development, and the children received a plenty of sweet gifts.

In an extremely difficult time for the country all partial people took efforts to restore infrastructure and normalize life on the territory of Donetsk and Luhansk regions, liberated from separatists. One of the projects where the «ViDi Group» made its contribution, was the rebuilding of the secondary school No.21 in the village Semenivka near the city of Sloviansk in Donetsk region. During the occupation, the headquarters of the terrorist Girkin were located in this school, which was almost destroyed when terrorists skedaddled. The project of its restoration has been implemented by joint efforts of the Oshchadbank of Ukraine and other concerned Ukrainians and Ukrainian

КОРПОРАТИВНА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

За рішенням власників, декількома підприємствами зі складу «ВіДі Груп» було перераховано благодійних внесків у розмірі 350 тис. грн. на рахунки Міжнародного Благодійного Фонду сприяння розвитку української національної школи ім. Ярослава Мудрого з цільовим призначенням на ремонт загальноосвітньої школи № 21. Зусилля небайдужих не були даремними: школу вдалося відновити в рекордні шість тижнів, і 1 вересня вона знову гостинно відчинила двері для своїх учнів. Символічно, що в урочистому відкритті взяла участь делегація на чолі з Головою Правління Державного ощадного банку України Андрієм Пишним, а перший урок для дітей провів Святослав Вакарчук.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПЕРЕД СПОЖИВАЧАМИ

Відповідальність перед споживачами – клієнтами «ВіДі Груп» за якість наданих послуг є найважливішою складовою діяльності, а тому управління відносинами давно стало частиною системи управління якістю. Відповідно до принципу пошуку балансу інтересів, у повсякденній роботі працівники компанії керуються постулатом: «Інтереси клієнтів важливіші за всі інші». Адже всі дії, всі новації мають бути спрямовані на те, щоб клієнти були задоволеними та залишались із «ВіДі Груп».

Для того, аби підтримувати постійний зв'язок з клієнтами, в «ВіДі Автосіті» були створені служ-

companies. By decision of the owners, several «ViDi Group» enterprises have donated charitable contributions in the amount of UAH 350,- thousand on the accounts of the Yaroslav the Wise International Charitable Foundation, who take care of Ukrainian national school promotion, with the purpose to support the repair of the secondary school No.21. The efforts of the partial people were not in vain: the school has been recovered in unprecedented six weeks, and on September 1, the school again hospitably opened its doors to pupils. Symbolically, in the grand opening took part a delegation headed by the Chairman of the Board of the State Oshchadbank of Ukraine Andriy Pyshnyy, and the first lesson for children was conducted by Svyatoslav Vakarchuk.

RESPONSIBILITY TOWARDS CUSTOMERS

Responsibility to customers – the clients of the «ViDi Group» – for the quality of services provided, is the most important component of the company's activity, and therefore a customer relationship management has become a part of the quality management system. In accordance with the principle of finding a balance of interests, in their daily work all the employees are governed by the tenet «Customers' interests are more important than all others». After all, all the actions and innovations should be aimed at making customers happy and remain with the «ViDi Group».

In order to maintain a permanent contact with customers, the Customer Relation Services (CR) were introduced at

би підтримки клієнтів (CR), спеціалісти яких були закріплені за кожним дилерським центром. З визначеною періодичністю спеціаліст служби зв'язувався з клієнтом та отримував від нього інформацію про якість отриманих послуг та про рівень задоволеності. Дослідивши ці показники, керівники мали можливість установити системну причину відхилення рівня якості та відреагувати на неї таким чином, щоб якість товарів та послуг відповідала нормативу.

За підсумками 2014 року середнє значення індексу задоволеності клієнтів (CSI) Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Кільцева» становило 92,0%. Це означає, що 92 клієнти зі 100 залишились задоволеними якістю наданих їм послуг.

Безумовно, задоволеність клієнтів є запорукою їхньої лояльності та довіри до «ВіДі Груп». Для вивчення рівня лояльності клієнтів у звітному 2014 році спеціалістами автомобільного бізнесу проводились дослідження індексу споживчої лояльності клієнтів дилерських центрів (NPS), яке дозволило вивчати чинники, що впливали на готовність клієнтів залишатись з «ВіДі Груп» та рекомендувати його іншим споживачам. Варто зазначити, що у 2014 році середній показник індексу споживчої лояльності клієнтів в усіх підприємствах Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Кільцева» становив 93,0%.

Одним із нових каналів отримання інформації від клієнтів стала інтерактивна анкета оцінки якості обслуговування, що розміщена на сайті www.vidi-autocity.com/

«ViDi AutoCity», where certain specialists were associated with each dealership. Periodically, specialists of the CR Service got in touch with the customers and received from them a feedback on the quality of services and the CSI. The Follow Up indicators have been analyzed by the various level management who were able to respond to any deviations and improve the quality so the products and services comply with standards.

Following the 2014 figures, the average Customer Satisfaction Index (CSI) of the Automotive Mall «ViDi AutoCity Kiltseva» was 92,0%. This means that 92 out of 100 customers were satisfied with the quality of services provided.

Of course, customer satisfaction is the key to customers' loyalty and trust in the «ViDi Group». To study the level of customer loyalty in 2014 fiscal year, automotive business specialists made a research of Net Promoter Score of dealerships (NPS), which allowed to study the factors influencing the willingness of customers to remain with the «ViDi Group» and recommend it to other customers. It should be mentioned, that in 2014 the average Net Promoter Score in all Automotive Mall «ViDi AutoCity Kiltseva» dealerships was 93,0%.

One of the new ways to get a relevant information from customers was an interactive questionnaire assessing the quality of service provided, hosted at www.vidi-

КОРПОРАТИВНА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

loyalty/quality-of-service та дає можливість будь-якому з клієнтів поділитися своїми враженнями, вказати на сильні та слабкі місця у роботі. Впровадження оновленої дослідницької процедури «Таємний покупець» також допомагало контролю за діями консультантів з продажу та сервісу з боку спеціалістів служби підтримки клієнтів.

На думку автомобільних імпортерів, за рівнем задоволеності клієнтів у 2014 році «ВіДі Груп» входила до п'ятірки найкращих автомобільних дилерів з якості обслуговування.

Окрім повсякденної роботи з клієнтами, підприємства «ВіДі Груп» намагались встановлювати з ними не тільки ділові, але й неформальні відносини. Так, у лютому 2014 року Тойота Центр Київ «ВіДі Автострада» влаштував конкурс дитячого малюнка «Автомобіль твоєї мрії».

autocity.com/loyalty/quality-of-service, which also enabled customers' feedbacks on their experiences and identified strengths and weaknesses of dealerships. Implementation of «mystery shopping» procedure has also helped the specialists of CR Services to monitor the performance of sales consultants and service advisors.

According to automobile importers, in 2014 the «ViDi Group» was among the top five automotive companies in terms of service quality.

Apart from the daily professional activities, the «ViDi Group» companies tried to set with their customers also informal relations. Thus, in February 2014 Toyota Center Kyiv «ViDi Avtostrada» arranged a children's drawing contest «Your Dream Car». Each year, the official

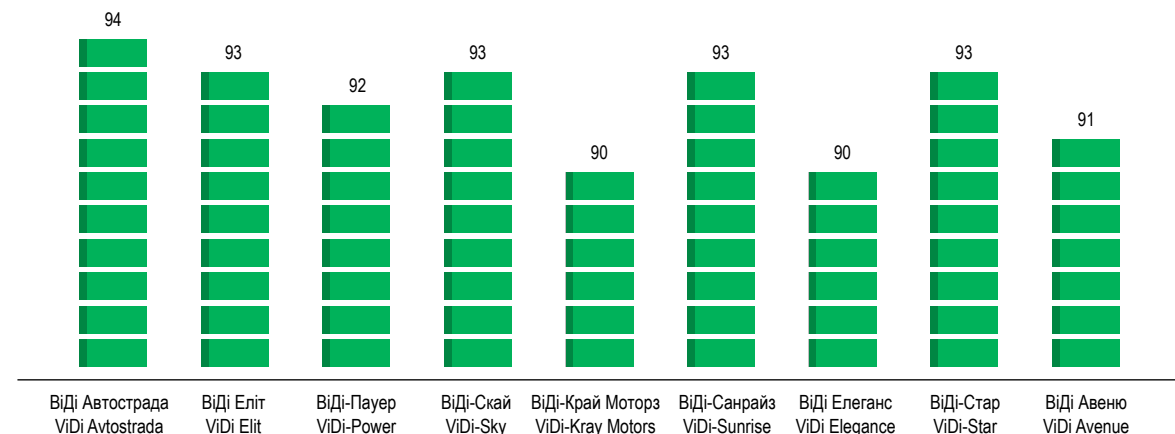
Щорічно офіційні дилери Toyota з метою підтримання у молодого покоління прагнення мріяти, активної життєвої позиції, а також розвитку талантів організують творчі конкурси для дітей різних вікових категорій. У конкурсі «Автомобіль твоєї мрії» взяла участь малеча з усіх регіонів України, а найактивнішими виявилися учні Будинку творчості смт. Драбів Черкаської області, які постаралися на славу, вклавши у свої роботи часточку своєї душі, тепла й віри у добро.

Колектив Тойота Центр Київ «ВіДі Автострада» не зміг залишити старання учнів із смт. Драбів без уваги, а тому вирішив відвідати маленьких художників і висловити їм особисту подяку. Викладачі та їхні юні вихованці дуже тепло зустріли гостей, провели їм екскурсію та похвалилися плодами своєї творчості. Усі учасники конкурсу отримали листи подяки та пам'ятні сувеніри.

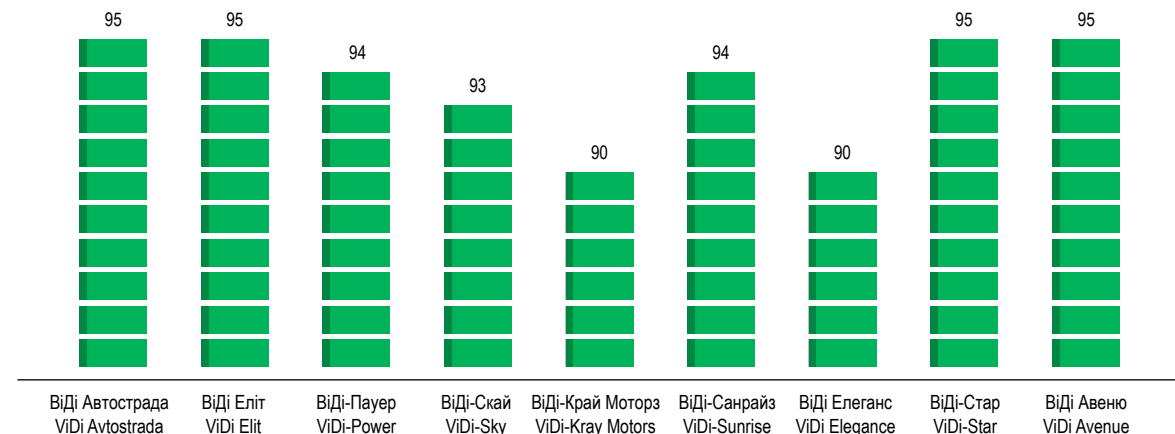
Toyota dealers organize for children of different ages creative contests in order to promote among the young generation a desire to dream, active life position and talent development. In the contest «Your Dream Car» took part kids from all regions of Ukraine. However, the most active were the pupils of the children's creativity center from the village Drabiv, Cherkassy region, who tried indeed to put in their work a piece of their soul, a warmth of their hearts and a faith in the Good.

The team of Toyota Center Kyiv «ViDi Avtostrada» could not neglect the efforts of pupils from the village Drabiv, and decided therefore to visit young artists and express to them personal thanks. Teachers and their young pupils warmly greeted the guests, organized them a tour and proudly showed to the visitors their creative works. All participants received letters of thanks and souvenirs.

■ Індекс задоволеності клієнтів центрів Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Кільцева», % / Customer Satisfaction Index of the Automotive Mall «ViDi AutoCity Kiltseva», %



■ Індекс споживчої лояльності клієнтів центрів Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Кільцева», % / Net Promoter Score of the Automotive Mall «ViDi AutoCity Kiltseva» dealerships, %



ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПЕРЕД ПРАЦІВНИКАМИ

Починаючи з березня 2014 року, до лав Збройних сил України, Національної гвардії та інших силових відомств було мобілізовано 14 працівників підприємств «ВіДі Груп», 8 з яких проходили військову службу безпосередньо у зоні проведення антитерористичної операції.

Страшною для всього колективу виявилась звістка, що 26 червня 2014 року під час обстрілу та штурму блокпосту № 1 поблизу села Мирне Слов'янського району Донецької області героїчно загинув старший солдат Максим Добрянський, який 11 березня 2014 року був мобілізований та проходив військову службу оператором протитанкового взводу 95 аеромобільно-десантної бригади ЗСУ. Співчуваючи та поважаючи пам'ять про



RESPONSIBILITY TOWARDS EMPLOYEES

Since March 2014, 14 employees of the «ViDi Group» enterprises were mobilized to the ranks of the Armed Forces of Ukraine, the National Guard and other security forces, 8 of which took military service directly in the area of the antiterrorist operation.

A terrible news for the whole team turned out the information that on June 26, 2014 during the bombardment and assault on the checkpoint No.1 near the village Myrne, Sloviansk district of Donetsk region, heroically fell in battle a senior soldier Maxym Dobriansky, who on March 11, 2014 was mobilized to a military service as an antitank platoon operator of the 95th Airborne Assault Brigade of the Armed Forces of Ukraine. Sympathizing



товариша, працівники не тільки автомобільного центру Ford ТОВ «ВіДі Край Моторз», де працював Максим, але й всіх інших підприємств «ВіДі Груп» не залишили в цю сумну годину його рідних.

Дбаючи про своїх працівників, які були мобілізовані на військову службу в Збройні сили України та виконували свої обов'язки на сході країни, власниками та менеджментом були ухвалені спільні рішення щодо їхньої додаткової підтримки. Зокрема, «ВіДі Груп» було надано грошової допомоги у розмірі:

- 366 тис. грн. для придбання бронезилетів сучасного зразка;
- 54 тис. грн. для придбання індивідуальних засобів захисту та обмундирування працівникам, що були відряджені для несення військової служби до зони проведення антитерористичної операції;
- 72 тис. грн. для разової допомоги сім'ям працівників, що проходили військову службу в зоні проведення антитерористичної операції.



and respecting the memory of a comrade, the employees of not only the Ford car dealership «ViDi-Krai Motors» LLC, where Maxym worked, but of all other «ViDi Group» enterprises, did not leave the family in this sad hour.

Taking care of the employees who were mobilized to military service in the Armed Forces of Ukraine and performed their duties in the East, the owners and the management have jointly taken decisions on their additional support. In particular, the «ViDi Group» gave the following financial support in the amount of:

- UAH 366 thousand to purchase the up-to-date bullet-proof vests;
- UAH 54 thousand to purchase personal protection equipment and clothing to the employees who were sent to military service in the area of the antiterrorist operation;
- UAH 72 thousand of one-time financial support to families of employees who took a military service in the area of anti-terrorist operations.



Перед усіма підприємствами стоять схожі завдання: отримання максимального та довгострокового прибутку, забезпечення стійкого розвитку, досягнення переваги над конкурентами. Але якщо одні підприємства досягають успіхів у вирішенні цих завдань і стають лідерами ринку, інші змушені постійно приймати правила гри лідерів, боротися за виживання або навіть залишати ринок. На жаль, такі підприємства на Україні становлять більшість. Виникає запитання: за рахунок чого кращі підприємства досягли свого успіху, і що повинні робити інші, щоб стати на одному рівні з лідерами?

Кожен з лідерів бізнесу шукав та знаходив власні шляхи до успіху, але усі вони пролягали у одному напрямку – через якість. Відповідно до підходів концепції загального управління якістю (TQM) якість визначається не стільки як відповідність виробленої продукції чи наданих послуг, скільки як якість роботи підприємства в цілому. Таким чином, TQM охоплює управління всіма аспектами діяльності бізнесу і не може зводитися до діяльності окремого підрозділу чи працівника. Системи TQM найчастіше характеризують через набір концепцій, які відображають їх основні принципи та положення.

Діяльність підприємства повинна бути спрямована на задоволеність інтересів усіх зацікавлених сторін: споживачів, постачальників, персоналу, власників, кредиторів, представників суспільства. Підприємство повинно вивчати, гармонізувати й задовольняти їх потреби, розділяючи з ними вигоду від досягнутих

All enterprises are facing similar issues: to gain a maximum profits within a long-term period, to ensure a sustainable development, to get advantages over competitors. However, while some enterprises succeed in solving these issues and become market leaders, the others have to constantly accept the rules the leaders made and struggle for a survival or even leave the market. Unfortunately, the latter belong to the majority in Ukraine. A question could be, why some companies achieve success and strike oil, and what others must do to become flush with the leaders?

Each of the business leaders sought and found their own paths to success, but they all ran into one direction - quality. According to the total quality management (TQM) concept approach, the quality is determined not so much as products produced or services provided in line, but as the quality of the enterprise as a whole. Therefore, TQM covers the management of all business aspects and cannot be limited to the activity of a particular department or employee. TQM systems are often characterized by a set of concepts that reflect their basic principles and conditions.

The company's activities should be directed so to meet the interests of all stakeholders, i.e. customers, suppliers, staff, owners, creditors and public members. The company must learn, harmonize and satisfy their needs, sharing with them benefits from the results. One must keep in mind, however, that often the wishes of various

результатів. При цьому треба зважати на те, що часто побажання різних сторін можуть не тільки відрізнятись, але й суперечити одні одним. Розв'язання таких суперечностей і є одним із головних завдань під час управління підприємством.

Згідно з принципами TQM успішними вважаються не ті підприємства, які просто виробляють продукцію відповідно до стандартів або вимог споживачів, а ті, які забезпечують високий рівень задоволеності клієнтів, власного персоналу, успішно взаємодіють із постачальниками, допомагають у розв'язанні проблем суспільства й досягають при цьому високих фінансових результатів. Розділяючи ці принципи, «ВіДі Груп» побудувала та й наразі розвиває свою діяльність, ґрунтуючись на вимогах стандартів менеджменту якості ISO 9001:2008.

На думку менеджменту, завдання, визначені стратегічним планом розвитку та бюджетом на 2014 рік, були виконані всіма підприємствами повною мірою, зокрема й підприємствами, що проходили наглядовий аудит.

У звітному році у «ВіДі Груп» було проведено величезну роботу щодо створення нових, вдосконалення та актуалізації чинних регламентних документів. Передусім, зусилля «ВіДі Груп» були спрямовані на досягнення рівня відповідності очікуванням клієнтів усієї номенклатури послуг. У 2014 році спеціалістами була розроблена система підтримки зворотного зв'язку з клієнтами (регламентована в документова-

parties not only differ, but also conflict with each other. Solving of such contradictions is one of the main tasks in the enterprise management.

In accordance with the TQM principles, as successful are considered not those companies that simply produce products according to standards or customer requirements, but those providing high levels of customer satisfactions as well as their own staff, which successfully interact with suppliers, facilitate in solving of society problems and thus reach high financial results. Sharing these principles, the «ViDi Group» has built and currently develops own activity based on the requirements of quality management standards ISO 9001:2008.

In the opinion of the management, the tasks set by the 2014 development plan and budget, have been fulfilled by all enterprises without exception, including those which held a supervisory audit.

In the fiscal year the «ViDi Group» conducted enormous work to create new, and improve or update existing regulatory documents. First of all, the efforts of the «ViDi Group» were aimed at achieving the compliance with customer expectations across the whole range of services. In 2014 specialists developed a Follow Up system for a customer feedback (specified in the documented procedures 7.2-05 «Working with claims» and 7.2-07

них процедурах 7.2-05 «Робота з претензіями» та 7.2-07 «Дослідження рівня задоволеності клієнтів»), яка разом із запровадженням систематичного моніторингу задоволеності клієнтів забезпечила отримання достовірної оцінки клієнтами наданих їм послуг.

Крім того, за результатами отриманої від клієнтів інформації у дилерських центрах Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Кільцева» була запроваджена нова статистична та аналітична звітність підприємств, яка дозволила оцінювати якість роботи кожного працівника або структурного підрозділу, тобто усіх безпосередніх учасників процесу продажів та сервісного обслуговування. У подальшому за результатами аналізу звітів із задоволеності клієнтів за декілька періодів можна буде оцінити динаміку зміни рівня якості роботи підприємств за окремими показниками. Окрім того, в планах охопити цією звітністю всі без винятку дилерські центри.

Протягом звітного року у «ВіДі Груп» було вдосконалено процеси продажу, післяпродажного обслуговування автомобілів та надання супутніх фінансових послуг, а також процеси з управління персоналом, управління інфраструктурою та виробничим середовищем. Усі процеси почали вимірюватися за визначеними показниками результативності та ефективності, що дало змогу проводити більш детальний аналіз їх функціонування.

Наявність змін у системі якості управління протягом року перевірялись за допомогою внутрішніх аудитів всіх структурних підрозділів, робота яких пов'язана

«Research on customer satisfaction»), which along with the introduction of SCI systematic monitoring, ensured reliable customer evaluations of the serviced provided.

Additionally, the customer feedback information has been processed by the Automotive Mall «ViDi AutoCity Kiltseva» dealerships in the newly introduced statistical and analytical reporting tool, which allowed to assess the quality of each employee or a business unit, in other words of all direct sales or after sales actors. Further on, based on the CSI reporting for a certain period of time, it would be possible to assess the dynamics of quality level changes as per each enterprise indicator. Actually, it is planned to introduce this reporting tool in all dealerships without exception.

During the fiscal year, the «ViDi Group» had improved sales and after sales processes, as well as other related financial services, HR management processes, infrastructure and working environment management. All processes started to be assessed by the specified performance indicators, what allowed a more precise analysis of their functioning.

Changes in quality management during the year have been inspected through internal audits of all structural units who were involved into customer service processes (sales,

з обслуговуванням клієнтів (продаж автомобілів, післяпродажне обслуговування тощо). У деяких підрозділах внутрішній аудит був проведений вперше. Виявлені зауваження та невідповідності усувалися в процесі перевірки або в установлений термін. Загалом на підприємствах, які входять до складу Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Кільцева», у 2014 році було проведено 13 внутрішніх аудитів, за результатами яких були складені та узгоджені з керівниками підприємств відповідні плани коригувальних дій.

Протягом року керівниками та персоналом підприємств була вдало проведена робота з усунення виявлених недоліків, що сприяло успішному проходженню зовнішнього наглядового аудиту. У серпні 2014 року ТОВ «ВіДі Автосіті Кільцева» та ще 12 підприємств за переліком підтвердили статус наступників системи

after sales, etc.). In some departments an internal audit has been conducted for the first time. Identified deviations and inconsistencies have been either eliminated in the verification process or within the period due. In general, in 2014 there were 13 internal audits conducted in the Automotive Mall «ViDi AutoCity Kiltseva» enterprises, the results of which were considered in the To-do list, drawn up and agreed with appropriate business unit or department managers.

During the year, the managers and the staff of all enterprises has performed a successful work to eliminate shortcomings, what contributed to positive outcomes of an external supervisory audit. In August 2014 «ViDi AutoCity Kiltseva» LLC and another 12 companies from the list have confirmed the status of successors to the «ViDi



менеджменту якості ТОВ «ВіДі Груп», сертифікованої у вересні 2013 року, на надання послуг з продажу автомобілів, післяпродажного обслуговування та супутніх фінансових послуг.

Аналізуючи результати функціонування системи управління Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Кільцева», аудиторі зазначили, що система управління якістю функціонує добре й розвивається. Але, на їхню думку, необхідним залишається подаліше її удосконалення, насамперед, розробки та побудови дієвої системи управління ризиками, впровадження якої має бути визначеним у новому міжнародному стандарті ISO 9001:2015. У сфері кадрового управління необхідне постійне підвищення кваліфікації персоналу, адже знання – це інвестиції в майбутнє компанії.

Які ще цікаві висновки зробили аудиторі? По-перше, це – цілісність, системність і детальність розпорядчої документації, особливо в частині управління результативністю та ефективністю, що навіть перевищує вимоги стандарту. Практична цінність процедур, що були впроваджені в Місті Автомобілів «ВіДі Автосіті Кільцева», полягає у допомозі пошуку відповіді на запитання «Що робити?» у більшості випадків. По-друге, крім практичної значущості системи, аудит продемонстрував, що більшість персоналу живе саме за нею – постійно вдосконалюючи власну роботу та роботу суміжників.

Яку практичну цінність сертифікація має для клієнтів «ВіДі Груп»? Незалежними експертами підтверджено,

Group» LLC, whose quality management system had been certified in September 2013 in terms of sales, after sales and related financial services.

Analyzing the results of the management system of the Automotive Mall «ViDi AutoCity Kiltseva», the auditors noted that the quality management system is functioning well and is developing. However, in their opinion, it is necessary to further improve it, especially to build and develop an effective risk management system, implementation of which should be defined in the new international standard ISO 9001:2015. Regarding the personnel management, a continuous staff development is required too, because knowledge is an investment in the future of the company.

What other interesting findings did the auditors have? First, it is - integrity, consistency and detailed elaboration of administrative documentation, especially in the performance management, what even exceeds the requirements of the standard. The practical value of procedures, that have been implemented in the Automotive Mall «ViDi AutoCity Kiltseva», is that they are very helpful in finding answers to the «What now?» question in most cases. Secondly, beside the practical significance of the system, the audits showed that the majority of the staff adhere to it, constantly improving their own performance and the same with subcontractors.

What a practical value does the certification bring to the «ViDi Group» customers? The independent experts

що за усіма без винятку видами послуг, які надаються підприємствами Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Кільцева»:

- встановлено чітку послідовність дій щодо їхнього виконання;
- встановлено та підлягають моніторингу та контролю показники якості, результативності та ефективності;
- налагоджено системну роботу щодо вивчення рівня задоволеності споживачів якістю обслуговування.

Підвищення якості управління дало можливість власникам та менеджменту «ВіДі Груп» знайти відповідні ресурси, пов'язані з розвитком бізнесу та розширенням послуг, а саме:

- у складі Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Аеропорт» було побудовано та відкрито три надсучасних дилерських центри Acura, Honda і Peugeot;
- до сузір'я брендів Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Кільцева» була додана нова зірка – легендарний автомобільний бренд Jaguar;
- у центрі Honda Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Аеропорт» клієнти вперше отримали можливість придбати та обслуговувати мототехніку;
- в «ВіДі Автосіті Кільцева» та «ВіДі Автосіті Аеропорт» була впроваджена послуга «Аеропорт сервіс», скориставшись якою, клієнти могли залишати свої автомобілі на території Міста Автомобілів під час тимчасової відсутності у Києві;

confirmed that for absolutely all services provided by the Automotive Mall «ViDi AutoCity Kiltseva» enterprises:

- there is a clear sequence of actions to be implemented;
- performance and quality indicators are set to monitor and control effectiveness and efficiency;
- a systematic work on the customer satisfaction index analysis is established.

Through the improved quality of management, the owners and the management of the «ViDi Group» could commit the resources associated with the development and expansion of business services, namely:

- three modern Acura, Honda and Peugeot dealerships were constructed and opened as parts of the Automotive Mall «ViDi AutoCity Airport»;
- one more star has been added to a constellation of brands of Automotive Mall «ViDi AutoCity Kiltseva» - the legendary Jaguar brand;
- in the Honda dealership of the Automotive Mall «ViDi AutoCity Airport» customers first got the opportunity to buy and maintain motorbikes;
- a new «Airport Service» has been introduced in the «ViDi AutoCity Kiltseva» and the «ViDi AutoCity Airport», allowing customers to leave their vehicles on the territories of both automotive malls during their temporary absence in Kyiv;

ПОЛІТИКА ДІЛОВОЇ ДОСКОНАЛОСТІ POLITICS OF BUSINESS EXCELLENCE

- у центрі Лексус Київ Захід для клієнтів було влаштоване затишне лаунж-кафе;
- у Місті Автомобілів «ВіДі Автосіті Кільцева» був створений Інтернет-магазин, який надав клієнтам можливість миттєвого пошуку та придбання необхідних запчастин і аксесуарів;
- було вдосконалено процедуру попереднього запису клієнтів на сервіс за допомогою мережі Інтернет;
- в автомобільних центрах (Toyota, Land Rover, Mazda, Subaru, Ford, Nissan, Citroën, Peugeot, Infiniti та інших) з періодичністю проводились презентації для власників нових автомобілів «Знайомство з сервісом»;
- подальшого вдосконалення набула облікова система, а клієнти отримали можливість отримувати повідомлення про новини та акції безпосередньо на власну електронну пошту;
- на сайті «ВіДі Автосіті» (www.vidi-autocity.com) була реалізована можливість здійснення клієнтами порівняльного аналізу цін та споживчих характеристик між декількома автомобілями різних брендів.

Декілька найважливіших проектів були заплановані до реалізації на 2015 рік, серед яких:

- організація продажів мототехніки, силової техніки, човнів та яхт на території Міста Автомобілів «ВіДі Автосіті Кільцева»;
- впровадження в автомобільних центрах інформаційної системи управління

- a cozy lounge cafe for customers has been opened in Lexus Kyiv West;
- an online internet store has been launched in the Automotive Mall «ViDi AutoCity Kiltseva» to assist the customers with a quick search and purchase of necessary spare parts and accessories;
- a preliminary order procedure has been improved through customers registration for service via the Internet;
- in Toyota, Land Rover, Mazda, Subaru, Ford, Nissan, Citroën, Peugeot, Infiniti and other dealerships the «Meet the Service» presentations for the new car owners have been held now and then;
- the accounting system gained its further improvement, while the customers got the opportunity to be notified about news and events directly on their e-mail boxes;
- the «ViDi AutoCity» online resource (www.vidi-autocity.com) has offered to customers a new feature of price and characteristics benchmark comparison among several cars of different brands at once.

Several major projects have been planned for implementation in 2015 year, namely:

- organization of sales of motorbikes, power equipment, boats and yachts in the territory of the Automotive Mall «ViDi AutoCity Kiltseva»;
- introduction of customer relationship management (CRM) modules in dealerships, which will enhance a

взаємовідносинами з клієнтами (CRM), що дозволить якісно та швидко оперувати великою кількістю інформації та, як наслідок, підвищити рівень обслуговування клієнтів;

- вдосконалення Програми лояльності через створення механізму підвищення зацікавленості клієнтів в обслуговуванні саме на підприємствах «ВіДі Автосіті», а також надання їм розширених сервісів та створення додаткових привілеїв.

Щодо розбудови системи управління якістю на підприємствах «ВіДі Груп», то її логічним продовженням має стати удосконалення процедур системи менеджменту якості, їхня уніфікація та, як наслідок, поширення сертифіката системи менеджменту якості на всі без винятку підприємства автомобільного напрямку.

qualitative and quick processing of information arrays and, consequently, improve a SCI level;

- improving of customer loyalty programs through evoking of customer interest in being serviced exactly by the «ViDi AutoCity» companies, through providing them enhanced services and additional privileges.

Regarding the development of a quality management system in the «ViDi Group» enterprises, its logical extension must be the improvement of the quality management system procedures, their unification and, consequently, each and every automotive business enterprise must be certified in terms of quality management system.

