

Доклад за устойчиво развитие

2021



Yettel.

България

Съдържание

Обръщение от Джейсън Кинг	3	3.4. Мобилни телекомуникационни технологии и обществено здраве	53
За доклада	5	3.5. Устойчивост за нашите общности	55
За Yettel	6		
1. Yettel и устойчивото развитие	8	4. Развиваме технологии, които подпомагат устойчивото бъдеще	57
1.1. Нашите ценности	8	4.1. Осигуряваме надеждна връзка за всички	58
1.2. Нашата стратегия за устойчиво развитие	9	4.2. Насърчаваме дигиталните умения	62
1.3. Как управляваме устойчивостта	17	4.3. Разработваме дигитални решения, които помагат на обществото и околната среда	64
1.4. Ангажираност на заинтересованите страни	19	4.4. Защита на киберсигурността и личните данни	66
1.5. Значими теми и матрица на съществеността	21		
1.6. Принос към Целите за устойчиво развитие на ООН	23	5. Управление, основано на прозрачност и почтеност	68
2. Намаляваме отпечатъка ни върху околната среда	25	5.1. Корпоративно управление, бизнес етика, спазване на нормативната уредба	68
2.1. Консумация на енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии	26	5.2. Управление на поверителността на клиентите и защита на данните	71
2.2. Управление на ресурси и отпадъци от дейността на компанията	32	6. Допълнителна бизнес информация	72
3. Поставяме хората в центъра на всичко, което правим	37	6.1. Yettel в България	74
3.1. Здраве и безопасност	38	6.2. Управление	75
3.1.1. Благосъстояние, здраве и безопасност на работното място	39	6.3. Служители	76
3.1.2. Подготовка на бизнеса за извънредни ситуации	41	6.4. Икономическо представяне	78
3.2. Трудови практики и запазване на заетостта	42	7. GRI Индекс таблица	80
3.3. Обучение и развитие на служителите	49		



Обръщение от Джейсън Кинг

За мен е огромно удоволствие да споделя с вас доклада за устойчиво развитие на Yettel и нашата стратегия за устойчиво развитие 2028. За да отговорим на най-високите стандарти за прозрачност, тазгодишният доклад е изготвен в съответствие с признатата рамка за отчитане на устойчивостта GRI 2021.

Нашата стратегия определя дългосрочните ни ангажименти към управлението на устойчив и приобщаващ бизнес в баланс с природата. Горд съм, че много от темите в тази стратегия са част от корпоративната култура на компанията от години и създават стойност както за компанията, така и за заинтересованите страни.

В свят на икономическо, социално и екологично напрежение е необходимо устойчивостта да бъде наш водещ принцип. Това означава бизнес моделът ни да е гъвкав, отговарящ на съвременните изисквания на средата, но преди всичко устойчив в дългосрочен план. Ако последните няколко години ни научиха на нещо, това е, че компаниите имат водеща роля за предотвратяването на екологичните и социалните рискове. Всички ние носим отговорност да предприемем необходимите действия в тази насока, докато частният сектор поема решаващата роля в стимулирането на прехода към по-добро, по-чисто и по-приобщаващо бъдеще.

Вярвам, че ключът към създаването на стойност за всички заинтересовани страни в дългосрочен план се крие в отговорния и почтен подход във всеки аспект на бизнеса. Този подход ще остане в основата на вземането на решения и формулирането на стратегията ни и напред. Стремим се активно да допринасяме за промените към по-добро, за да засилим положителното ни въздействие върху това, което е най-важно за нас - нашата планета и нейните хора.

Стремим се не само да покажем последователността си в приноса към българското общество и света чрез устойчивост, но и се ангажираме да отчитаме ежегодно напредъка по целите си за устойчиво развитие. Стратегията на Yettel поставя в основата на бизнеса екологично устойчивите практики, подкрепата за хората, дигитализацията и информационното общество, и насърчаване културата на почтеност, прозрачност и отчетност.



Джейсън Кинг
Главен изпълнителен директор

Нашите ценности в действие

През последните години предприехме и получихме признание за множество инициативи, свързани както с хората, така и с околната среда.

Хората са туптящото сърце на Yettel. Силно вярваме, че приобщаващата работна култура, в която служителите се чувстват ценени заради своята уникалност и принос, е жизненоважна за успеха. Това е водещ принцип във всички програми и инициативи, посветени на служителите, защото вярваме, че с нас те могат да бъдат себе си и по този начин да допринесат за развитието на компанията.

Програмата ни „Рамо до рамо“, която се провежда за осма поредна година, продължава да предоставя професионални възможности за хора с увреждания в цялата страна.

До момента инициатива „Дигитални скаути“ (част от програмата ни за безопасен интернет) е достигнала до 56 000 младежи в България, като ги информира и образова за опасностите в интернет пространството и начините да ги избегнат.

През първата половина на 2022 г. анализирахме въглеродния си отпечатък и стартирахме изготвянето на стратегия за намаляване на емисиите в нашите операции. Скоро ще обявим и целите си съгласно Инициативата за научно обосновани цели (SBTi).

Наградихме програмата си за рециклиране на устройства, чрез която предотвратяваме изхвърлянето на сметищата на хиляди стари апарати. Програмата ни за намаляване използването на хартия и ръководената от нашите служители инициатива за залесяване, която стартира преди няколко години, получи обществено признание за своето въздействие. През 2021 г. Yettel бе отличена за „Най-зелена компания“ в телекомуникационния сектор за четвърти път.

Благодарение на инвестициите ни във високоскоростни мрежи продължаваме да свързваме хора и бизнеси и да подпомагаме развитието на българската икономика. През 2021 г. стартирахме нашата 5G мрежа и непрестанно разширяваме покритието ѝ. За пети пореден път Yettel получи Best in Test сертификата за качество на мрежата от uimlaut и постигна най-високите нива на клиентска удовлетвореност във всички канали.

Въздействие за устойчиво бъдеще

Колкото и да съм щастлив от тези постижения, осъзнавам, че имаме още много работа. За да затвърдим поетия ангажимент, изготвихме и нашата петгодишна стратегия за устойчивост, която е неизменна част от по-широкия ни бизнес план и се фокусира върху четири ключови области, в които вярваме, че можем да окажем най-голямо въздействие:



Намаляване на отпечатъка върху околната среда



Поставяне на хората в центъра на всичко което правим



Развитие на технологии, които подпомагат устойчивото бъдеще



Управление, основано на почтеност и прозрачност

Нашите конкретни цели и амбиции за всяка една от тези области са разгърнати в следващите страници.

Благодаря Ви, че четете този доклад. Присъединете се към нас в пътуването ни към едно приобщаващо бъдеще, в което хората и природата са в баланс, подкрепяни от силата на свързаността.

Джейсън Кинг
Главен изпълнителен директор на
Yettel България

За доклада

Имаме удоволствието да Ви представим първия доклад за устойчиво развитие на Yettel България. Той очертава начина, по който подхождаме към устойчивостта в компанията, и въздействието, което нашите бизнес операции имат върху икономиката, околната среда и хората. Докладът съдържа основни социални и екологични данни за Yettel България, както и новата ни стратегия за устойчиво развитие, която насочва усилията и ресурсите ни към областите, в които вярваме, че можем да окажем най-голямо въздействие. Нашата стратегия за устойчивост върви ръка за ръка с принципите ни за успех и е интегрирана в бизнес плана ни. Въпреки че променихме името си в началото на 2022 г., стратегическият ни фокус остава непроменен. Yettel е бранд, който поставя човека в центъра, а като компания предоставя достъп до технологии и свързаност с цел да направи възможно постигането на баланс в живота на клиентите си. Като една от най-големите телекомуникационни компании в България планираме да продължим да растем и да развиваме българския пазар чрез използването на технологии от следващо поколение, фокусирайки се върху положителното влияние, което те оказват. Тези принципи се ръководят и от целите ни за устойчиво развитие, за чието постигане с хоризонт 2028 г. ще продължим да работим.

В Yettel България не сме сами в усилията си за постигане на устойчив бизнес модел. Като част от PPF Telecom Group нашата компания работи в тясно сътрудничество с членовете на групата, за да определи целите за устойчиво развитие и да осигури съгласуваност както в посоката, така и в отчитане на напредъка ни. Този доклад е вдъхновен и от първия доклад за устойчиво развитие на PPF Telecom Group, отразяващ резултатите на действащи телекомуникационни и мрежови доставчици в пет държави от Централна и Източна Европа, един от които е Yettel България.

Данните и информацията, оповестени в този доклад, са структурирани и изготвени в съответствие с една от признатите и широко използвани рамки за нефинансово отчитане – Глобалната инициатива за нефинансово докладване – версия 2021 (GRI). В допълнение, нашата стратегия подпомага Глобалните цели за устойчиво развитие на ООН (SDG), а изчисленията и анализът на нашите емисии на парникови газове от обхват 1, 2 и 3 са в съответствие с GHG Protocol (глобална рамка за измерване и управление на емисиите на парникови газове). Данните в този доклад отразяват периода 1 януари 2021 г. – 31 декември 2021 г. и, където е приложимо, предоставят сравнение с календарната 2020 г. Докладът включва информация относно нашите собствени дейности – магазини, склад, централната административна сграда и сервиз на Yettel България, както и веригата ни за доставки. Тези резултати послужиха като основа за поставяне на целите ни за устойчиво развитие, които бяха приети през юли 2022 г.

Докато четете доклада, моля, имайте предвид, че това е първият ни опит да съберем, анализираме, опишем и представим нашата работа в множеството области на устойчивото развитие. В бъдеще, качествените и количествените данни от различните раздели на този доклад ще се подобряват. Това ще ни помогне да отговорим на световните стандарти за прозрачност в бизнеса, защото вярваме, че именно тя изгражда отговорност.

Екипът на Yettel България е на разположение да отговори на всички Ваши въпроси, свързани с този доклад, на: esg@yettel.bg



За Yettel

Yettel в България

**Над 180 магазина
105 локации
3 милиона клиенти
99% покритие на мрежата**

„Йетел България“ ЕАД (юридическо име през 2021 г.: Теленор България) е най-големият по приходи доставчик на мобилни телекомуникации в България. В 20-годишна си история компанията работи за дългосрочния просперитет на хората чрез използването на най-новите технологии. През 2002 г., когато мобилният интернет беше повече фантазия, отколкото реалност, компанията (тогава „Глобул“) бе първата, която предостави GPRS услуги. През 2004 г. бяхме първият оператор с пълно покритие в софийското метро, предложихме първото интегрирано телекомуникационно решение MVPN, обединяващо мобилни и фиксирани телекомуникации, както и бяхме първите, които въведоха услуга с два мобилни номера в един. През 2015 г. (като „Теленор“) стартирахме първата 4G мрежа в България, а през юни 2021 г. предоставихме новото 5G изживяване на своите клиенти. С увереност можем да кажем, че Yettel се гради върху дългогодишно наследство от непрекъснати иновации на българския пазар и фокус върху насърчаването на устойчиви практики сред своите ключови заинтересовани страни.

Yettel свързва над 3 милиона клиенти в България с хора, устройства и бизнеси и осигурява покритие на мобилната мрежа за над 99% от българското население. Понастоящем компанията предоставя пълен спектър от услуги-мобилни (гласови съобщения), пренос на данни и текстови съобщения, фиксиран широколенов достъп, фиксирани линии и корпоративни мрежи за данни. В допълнение към нашия централен офис, склад и сервиз за мобилни устройства в София, Yettel оперира в над 180 магазина на 105 локации в страната. В нашите магазини клиентите могат да платят сметките си, да закупят нови устройства и аксесоари от различни марки, както и да върнат за рециклиране старите си.

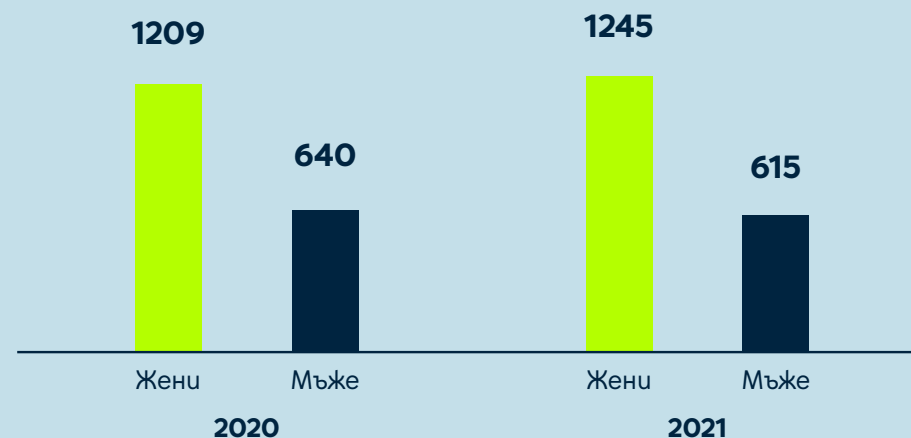
Новият бранд Yettel стартира през 2022 г. Компанията оперира на българския пазар под името Telenor от 2014 г., когато официално бе ребранда след закупуването от Telenor ASA през 2013 г.

След като PPF Telecom Group придоби подразделението на Telenor Group за Централна и Източна Европа през 2018 г., компанията се подготви за мащабно ребрандиране на бизнеса от логото, през уебсайта, магазините и свързаните с тях дейности, до всички нови продукти и услуги, представяни на пазара.



През 2020 г. управлението и поддръжката на телекомуникационната инфраструктура на операторите на PPF Telecom Group в България, Унгария и Сърбия бяха отделени от търговската дейност и беше създадена регионалната група CETIN. CETIN България предоставя телекомуникационни и IT решения и 24/7 поддръжка на мрежата на Yettel. Yettel насочи усилията си към подобряване на услугите за частните и бизнес клиентите си, а CETIN – към разширяване на своите телекомуникационни инфраструктурни услуги.

Брой служители в Yettel България



Карта с местоположения на магазините на Yettel България



1. Yettel и устойчивото развитие

1.1. Нашите ценности

В Yettel се фокусираме върху предоставянето на продукти и услуги, които помагат на нашите клиенти да постигнат баланс в живота. Искаме той да е неизменна част и от живота на нашите служители и знаем, че фокусът, ангажираността и инвестициите в работната култура са това, което ни отличава. И докато служителите ни развиват нови умения и усещат удовлетвореност от работата си, нашите клиенти се възползват от създаваната чрез иновации добавена стойност. Следвайки нашите ценности да бъдем естествени, уверени, полезни и отговорни, можем да допринесем за развитието на свързано и ангажирано общество, както и за балансиран живот за клиентите, служителите и заинтересованите страни в цялата верига на стойността. Корпоративната ни ценност - отговорност, включва идеята за устойчивото развитие на Yettel - ние искаме да управляваме бизнес, който е в баланс с природата и хората. Гарантираме, че технологиите ни са безопасни и надеждни, като се грижим за околната среда и социалната устойчивост.



Лесно

Бързо

Полезно

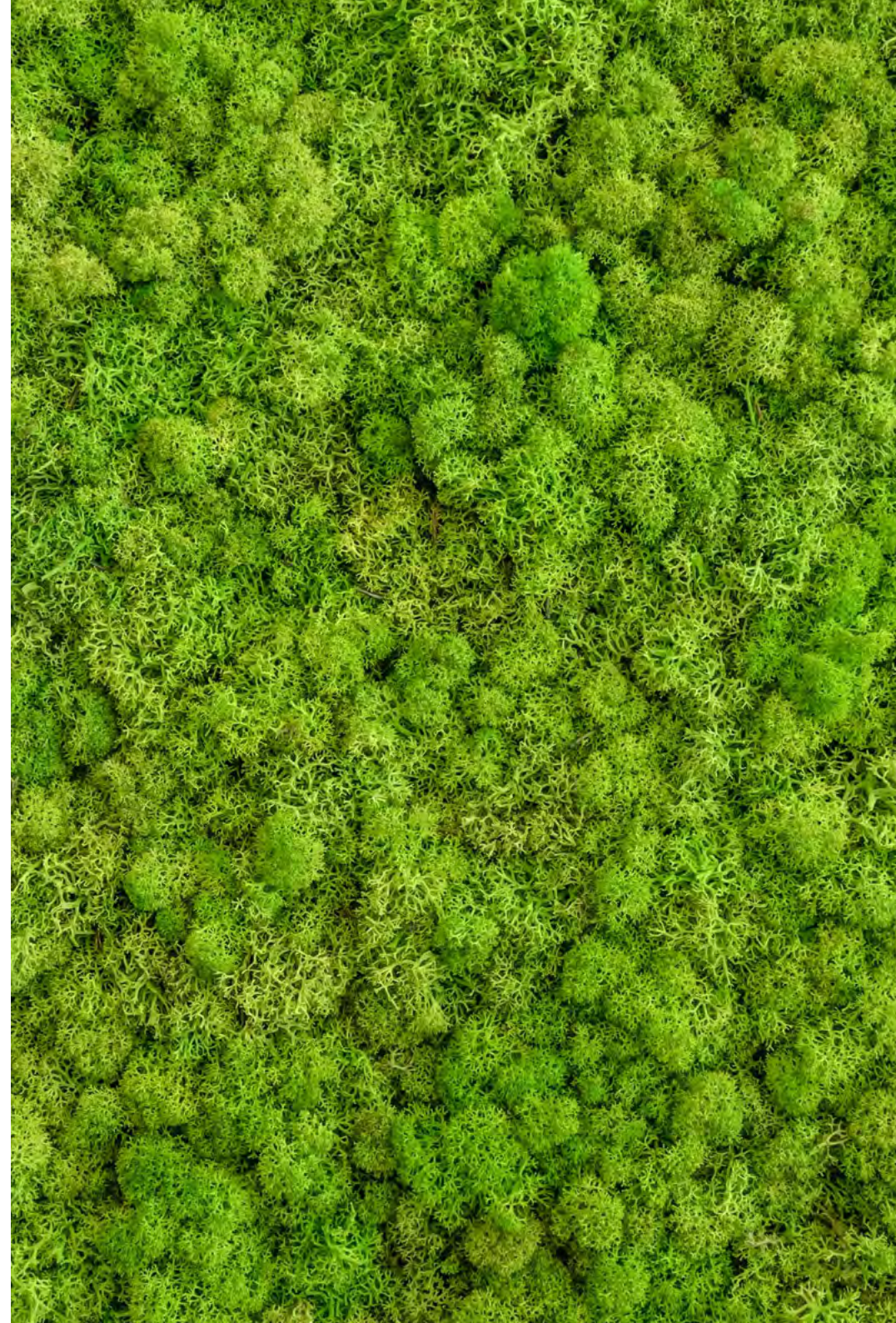
Отговорно

1.2. Нашата стратегия за устойчиво развитие

Нашата стратегия за устойчиво развитие е резултат от широко сътрудничество между Yettel България и останалите компании, част от PPF Telecom Group, както и ръководството на групата. През 2021 г. беше създадена работна група на високо мениджърско ниво с цел широко съгласие за амбициите на групата в сферата на устойчивото развитие, в чийто състав влязоха всички регионални главни изпълнителни директори, включително Джейсън Кинг, главен изпълнителен директор на Yettel България и Марек Слачик, изпълнителен директор „Централна и Източна Европа“ в PPF Telecom Group. Първоначалната задача на работната група бе да обсъди и одобри общите ключови теми за PPF Telecom Group и нейните местни дъщерни дружества, последвана от разискване и одобрение на свързаните с тях цели. Yettel България беше активен участник в този процес, като препоръча конкретни, измерими, постижими и обвързани със срокове (наричани още SMART) цели, които вземат под внимание представянето на компанията към момента на изготвяне на стратегията. Получихме пълна подкрепа от страна на групата в процеса на определяне на локалните цели за Yettel България.

На местно ниво дефинирането на SMART целите изискваше съответната координация от екипа по устойчивост. Създадохме шест експертни групи, които работиха по анализа на данните към края на 2021 година, подготвиха целите, плановете и необходимите бюджети и ги представиха на ръководителите на отделите си. Включвайки повече от 30 наши колеги в процеса, искахме да гарантираме изграждането на ангажираност с целите за устойчивост в рамките на нашата организация. Допълнително, синхронизацията с посоката на развитие на PPF Telecom Group ще ни позволи в бъдеще да се възползваме от множество синергии. Съсредоточихме се върху силните си страни и използвахме своите знания и опит, за да поставим изпълними цели и да надградим съществуващите добри практики. След преглед от лидерския екип на компанията и нашия главен изпълнителен директор целите бяха одобрени. Процесът по създаване и одобрение на стратегията позволи служителите ни да са по-добре запознати с нашата визия да управляваме отговорен бизнес и, заедно с ръководството ни, да участват активно в изграждането и осъществяването ѝ.

Следващите страници описват частите на нашата стратегия, тяхната предистория и основанията ни за интегриране на факторите на устойчивото развитие в начина, по който управляваме бизнеса си. Целите ни отразяват областите, в които вярваме, че можем да окажем най-голямо въздействие, както и амбицията ни да увлечем възможно най-много служители и клиенти по пътя ни към по-устойчиво бъдеще.



Стратегия за устойчиво развитие 2028



Намаляваме отпечатъка върху околната среда

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



6 CLEAN WATER AND SANITATION



7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



13 CLIMATE ACTION



14 LIFE BELOW WATER



15 LIFE ON LAND



Стремим се да допринесем за опазването на околната среда за настоящите и бъдещите поколения. За осъществяването на тази наша амбиция спомага политиката ни за намаляване на въздействието от дейностите по цялата верига на стойността, като и използването на нови технологии за ускоряване на екологичната трансформация. В следващите години основният ни фокус ще бъде върху потреблението на енергия – както намаляване на нуждата от използване на горива, така и подsigуряване на енергия от възобновяеми източници, което ще доведе до по-ниски емисии на парникови газове и други вредни вещества в атмосферата. Управлението на ресурсите, които използваме, както и на отпадъците от дейностите ни, е друга важна област, чрез която ще спомогнем за защита на околната среда.



Намаляваме интензивността на емисиите и постигане на въглеродна неутралност до 2050 г. или по-рано

За да постигнем крайната цел на PPF Telecom Group за въглеродна неутралност в съответствие с Парижкото споразумение за ограничаване на глобалното затопляне до 1,5°C над прединдустриалните нива, ще измерваме, проследяваме и намаляваме прогресивно нашите емисии на парникови газове. PPF Telecom Group публично се ангажира да определим цели за редуциране на емисиите на парникови газове в съответствие с критериите за оценяване на Инициативата за научно обосновани цели Science Based Targets (SBTi). Ще използваме следващите 12 до 24 месеца, за да изготвим цялостна програма, която да ни позволи да понижим емисиите на парникови газове.

Подкрепяме кръговата икономика

В Yettel се стремим да намалим отпадъците, генерирани от дейността на компанията (в офисите, склада и сервиза ни), както и тези, създавани от следващите стъпки по веригата на стойността (в нашите магазини и от потребителите ни), като гарантираме, че повечето от тях биват събрани, ремонтирани, използвани повторно или рециклирани, което удължава животът им.

Насочвайки усилията си там, където можем да окажем най-голямо въздействие, ще се съсредоточим върху събирането на електронни отпадъци, които силно замърсяват околната среда, ако бъдат неправилно изхвърлени.

Планираме да наградим съществуващите добри практики и си поставяме за цел да съберем поне 127 000 килограма електронни отпадъци до 2028 година. Това е ръст от 30% в събираемостта на електронните отпадъци в сравнение с отправната ни година – 2021. Благодарение на програмите, създадени за клиентите и служителите ни, тези отпадъци няма да попаднат на сметището.

Ще се фокусираме върху ограничаване използването на опаковки, включително и тези гарантиращи безопасен превоз на предлаганите от нас мобилни устройства и аксесоари. **Целта ни е да намалим с 40% до 2028 г. отпадъците от опаковки, генерирани за целите на транспортирането, като част от собствените ни дейности.** И тъй като вярваме, че най-голямо въздействие се постига, когато работим в партньорство, ще добавим темата опаковки и в процеса си по ангажиране на доставчиците, за да ги насърчим да развият по-устойчиви практики при пакетиране.

Поставяме хората в центъра на всичко, което правим

1 NO POVERTY



2 ZERO HUNGER



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



4 QUALITY EDUCATION



5 GENDER EQUALITY



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



10 REDUCED INEQUALITIES



16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS



Изграждаме бъдещи лидери

Стремим се да предоставяме възможности за развитие на нашите колеги, като изграждаме приобщаваща и справедлива работна среда. Знаем, че многообразието на служителите, участващи в работния процес, допринася за по-добри бизнес резултати, и затова се стремим да постигнем добър баланс мъже/жени на различните нива и позиции в компанията. Наясно сме, че в световен мащаб жените са неравномерно представени в технологичния сектор, което се дължи на невидими бариери и „стъклени тавани“, които често ги обезсърчават да кандидатстват и да напредват на подобни позиции. Нашата цел е да спомогнем за ограничаването на тази неравнопоставеност чрез разнообразни програми за приобщаване, които да изградят платформа за ангажиране на жените в сферата.

Водени сме от нашата цел 40% от технологичните ни позиции да бъдат заемани от жени.



Включваме нашите служители в грижата за обществото и природата

Искаме да докажем, че сме отговорен партньор в грижата за природата и обществото. Затова ще поощряваме и даваме възможност на служителите ни да бъдат доброволци за един ден, като по този начин изразят ценностите, върху които се гради Yettel. Ще си партнираме с организации, които играят активна роля в осъществяването на въздействащи инициативи и проекти, свързани с опазването на околната среда, и подкрепят различни социални каузи в България. Чрез тези партньорства ще ангажираме служителите си и ще ги мотивираме да дарят част от работното си време за добра кауза.

Прилагайки нашите ценности на практика, ще се стремим да дарим най-малко 1000 работни часа на година за общественополезен труд.



Ангажираме нашите клиенти

Вярваме, че всеки може да допринесе за постигане на целта да запазим планетата чиста, а обществото – здраво. Докато бизнесът става все по-ангажиран с темата устойчивост и държавите членки на Европейския съюз градят законодателството в тази посока, потребителите също трябва да придобият знания и умения по темата. Осъзнавайки, че практиките за устойчив начин на живот не са добре познати, решихме да допринесем чрез поставянето на цел за повишаване на информираността.

Всяка година ще достигаме до 2 500 000 души, споделяйки полезна информация относно устойчивия начин на живот, с надеждата да мотивираме позитивни промени в поведението им.

Развиваме технологии, които подпомагат устойчивото бъдеще

1 NO
POVERTY



3 GOOD HEALTH
AND WELL-BEING



4 QUALITY
EDUCATION



8 DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH



9 INDUSTRY, INNOVATION
AND INFRASTRUCTURE



10 REDUCED
INEQUALITIES



11 SUSTAINABLE CITIES
AND COMMUNITIES



Осигуряваме надеждна връзка за всички

Yettel помага за изграждането на дигиталната икономика, като предоставя безопасна връзка за всички благодарение на непрекъснатото внедряването на решения, които са в полза на бизнеса, хората и околната среда. Продължаваме да инвестираме в развитието на мрежата и иновативните продукти и услуги, което ще осигури надеждна, безопасна и висококачествена връзка за всички. Неразделна част от този процес и целите на компанията е и разработването на мерки, които гарантират максимална сигурност чрез най-добрите технологии, иновации, специализирани приложения, услуги и образователни инструменти.

Подкрепяме Европейския съюз в усилията му за изграждане на сигурна, ефективна и устойчива цифрова инфраструктура:

- **Ще направим всичко възможно нашата 5G мрежа да бъде достъпна за поне 85% от населението в България до 2026 г. (за територията на всички населени места)**
- **В градските райони (с население над 30 000 души) имаме за цел 5G мрежата да осигури скорост на свързване над 1 Gbps до 2026 г.**



Развиваме технологии, които подпомагат устойчивото бъдеще

1 NO POVERTY



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



4 QUALITY EDUCATION



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



10 REDUCED INEQUALITIES



11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



Насърчаваме развитието на дигитални умения

С нарастващата роля на дигитализацията в днешния свят онлайн безопасността продължава да бъде предизвикателство, особено за децата, които са в по-голям риск да станат жертва на неетични интернет практики. Ето защо искаме да насърчим развитието на дигитална грамотност и умения, както и осъзнатост за потенциалните заплахи, които могат да крият новите технологии.

Ще постигнем това чрез широка гама от средства, включително образователни кампании, предоставяне на съвети и информация, обучение на уязвими групи и други.



Всяка година ще се стремим да ангажираме 40 000 деца по темата за безопасността в интернет и ще помогнем на 10 000 души да развият дигиталните си умения.

Развиваме технологии, които подпомагат устойчивото бъдеще

1 NO POVERTY



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



4 QUALITY EDUCATION



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



10 REDUCED INEQUALITIES



11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



Разработваме дигитални решения, които помагат на обществото и околната среда

Бихме искали да използваме богатия си технологичен опит, за да допринесем за устойчиво бъдеще. Нашата компания традиционно се свързва с предлагането на иновативни решения за бизнеса, които подобряват начина му на работа. С поглед към управлението на устойчивостта, искаме да изследваме силата на технологиите и как те могат да са от полза за хората и околната среда.

В тази връзка, целта ни е всяка година да разработваме поне по едно дигитално решение за клиентите си, подпомагащо устойчивия начин на живот.

Освен това ще инвестираме в научноизследователска дейност и развитие на иновативни продукти, решения и проекти, които използват цифровите технологии за справянето с екологични и социални нужди.

През следващите 12 месеца ще станем част от новосъздадения в PPF Telecom Group Център за върхови постижения и иновации, с намерението да съберем най-добрия опит, талант и ресурси, както и да си сътрудним с университети и бизнеси, за да идентифицираме и работим по иновативни теологични проекти в полза на обществото, с крайната цел те да бъдат комерсиализирани чрез успешно внедряване на продукти и услуги в цялата група от компании. Центърът за върхови постижения ще постави ясни цели, които ще станат синоним на амбициите за устойчивост на PPF Telecom Group.

Осигуряваме онлайн защита на клиентите си и спазваме правилата за защита на личните им данни

Непрекъснато работим за подобряване защитата на личните данни и повишаване устойчивостта на нашите мрежи срещу кибератаки и киберизмами, като инвестираме в подобряване на нашата киберустойчивост и способността ни да реагираме на съществуващи и нововъзникнали заплахи в телекомуникационния сектор. Поставяйки летвата високо, имаме амбицията да въведем и поддържаме значително ниво на киберхигиена чрез непрекъснат мониторинг в целия ни технологичен домейн. Това помага в мисията ни да опазим комуникациите и данните на нашите абонати чрез прилагане на най-съвременните процеси и механизми за контрол на сигурността, насочени към откриване, реагиране и предотвратяване на кибератаки, финансови измами и потенциални нарушения на сигурността на данните.

Целта ни е до 2025 г. да предоставим нашето решение за онлайн защита на поне 30% от крайните си клиенти в потребителския сегмент, за да осигурим поверителността и защитим сигурността на данните.



Управление, основано на почтеност и прозрачност



Устойчивостта е неразделна част от стратегията на Yettel

Успехът на стратегията за устойчивост на PPF Telecom Group, както и местната Yettel стратегия, зависи от интегрирането на целите за устойчиво развитие в нашите бизнес цели и стратегия за дългосрочен растеж. За да постигнем това, всеки в компанията трябва да бъде запознат и ангажиран с темата, а нашите ключови заинтересовани страни трябва да бъдат своевременно информирани за напредъка, който постигаме.

До края на 2023 г. 100% от ръководството на компанията и 50% от служителите ще преминат обучения на тема устойчиво бизнес развитие.

Отговорност в устойчивостта във веригата ни на доставки

Поемаме отговорност за безопасността, здравето и благосъстоянието на хората по време на всички етапи на дейността си, включително и тези от веригата ни на доставки.

Според политиката ни за етично снабдяване работим с доставчици, които се придържат към същите социални и екологични стандарти като нас.

През следващите 12-24 месеца ще разработим детайлен план за ангажиране на доставчиците, за да установим политики и процедури, с които да можем да започнем диалог с нашите ключови доставчици относно съгласуването на ценностите по отношение на изменението на климата, околната среда, етиката, здравето и безопасността и управлението на продуктите.



1.3. Как управляваме устойчивостта

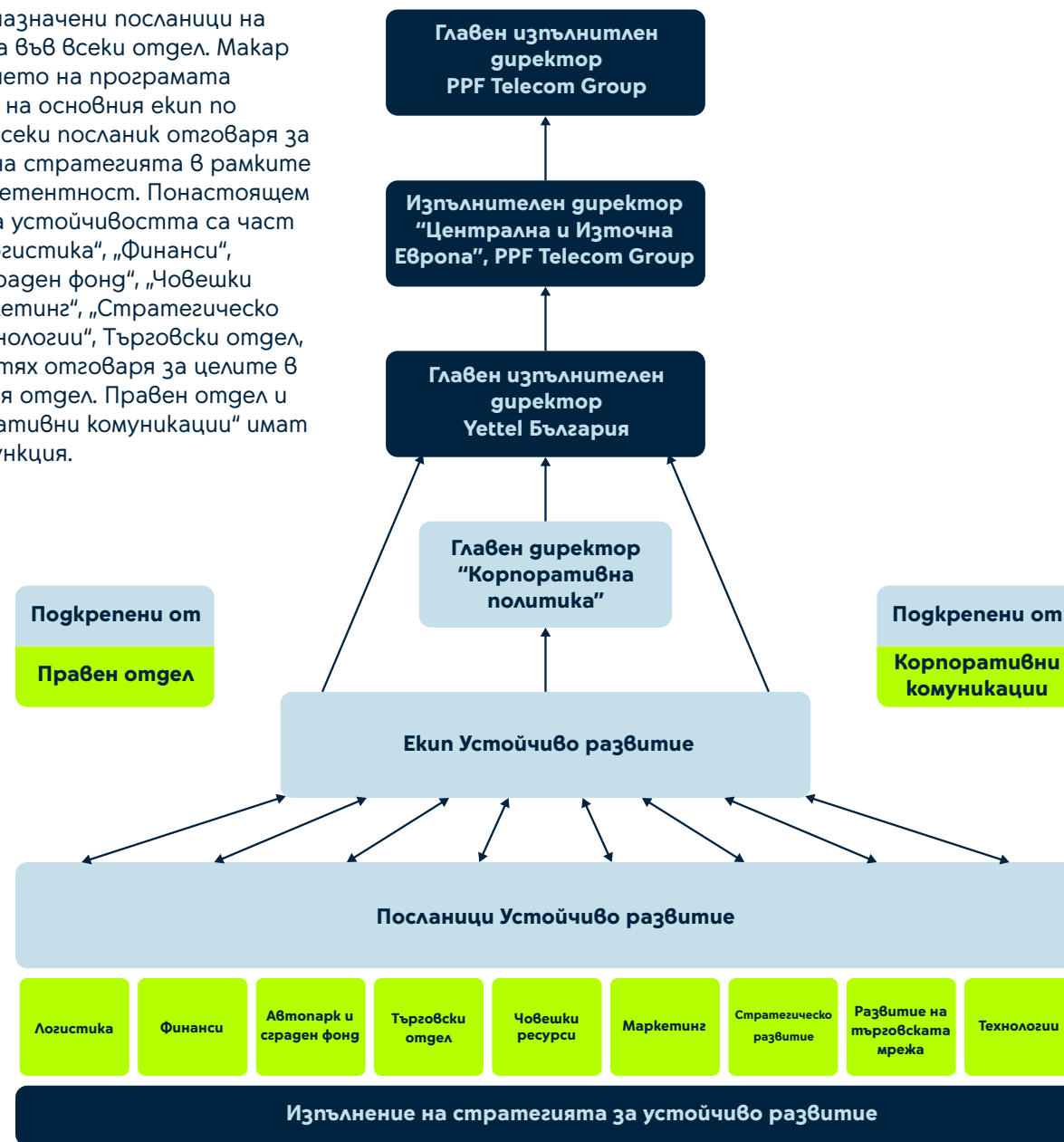
Стратегията ни за устойчивост върви ръка за ръка с принципите ни за успех и е интегрирана в нашия бизнес план. Насочваме усилията и ресурсите си към областите, в които вярваме, че можем да постигнем най-голяма промяна. С цел проследяване и изпълнение на ангажиментите ни в цялата организация, Yettel България има стройна структура за управление на устойчивото развитие, която гарантира, че съответната отговорност за изпълнението на всяка цел е разпределена по ясен и прозрачен начин.

Всички стратегически решения в областта на устойчивото развитие се подлагат на вътрешно обсъждане и консултации и се приемат от ръководителите на отделите, от екипа по устойчиво развитие и от Джейсън Кинг, нашия главен изпълнителен директор. Основният екип по устойчиво развитие се състои от експерти в областта. Той докладва директно на главния директор „Корпоративна политика“, както и на главния изпълнителен директор чрез ежеседмични съвещания. По време на срещите се обсъждат всички опасения относно потенциалните и действителните отрицателни въздействия на организацията върху заинтересованите страни.

Нашият главен изпълнителен директор и главните директори редовно преглеждат напредъка на стратегията за устойчиво развитие на дружеството и оценяват точността и навременността на оповестяванията, свързани с устойчивостта, както и получават актуална информация за актуалния развой от основния екип по устойчивост веднъж месечно.

Основният екип осигурява съгласуваност между отделите и следи за изпълнението на целите за устойчивост. Той е пряко ангажиран с управлението на въздействията и проследяването на напредъка чрез консултации

със специално назначени посланици на устойчивостта във всеки отдел. Макар че координирането на програмата е отговорност на основния екип по устойчивост, всеки посланик отговаря за изпълнението на стратегията в рамките на своята компетентност. Понастоящем посланиците на устойчивостта са част от екипите „Логистика“, „Финанси“, „Автопарк и сграден фонд“, „Човешки ресурси“, „Маркетинг“, „Стратегическо развитие“, „Технологии“, Търговски отдел, като всеки от тях отговаря за целите в рамките на своя отдел. Правен отдел и отдел „Корпоративни комуникации“ имат поддържаща функция.



Структура на управление на устойчивостта

Комуникационна пътна карта за стратегията за устойчиво развитие

Приемането на стратегия за устойчиво развитие е първата стъпка към по-добро управление в тази област. В Yettel вярваме, че за да постигнем целите си, всеки служител трябва да е запознат с важността на темата за устойчивостта и да умее да прилага устойчиви решения в ежедневната си работа. Ето защо нашият екип по управление на устойчивостта, в сътрудничество с отделите „Вътрешни комуникации“ и „Човешки ресурси“ изготви комуникационен план, предназначен да запознае и ангажира служителите ни, така че до края на 2022 г. те да познават стратегията за устойчиво развитие, както и да се включат в различни дейности, свързани с темите на фокус

Планът има три етапа:

Създаване
на общност



Ангажиране на
служителите



Повишаване на
осведомеността



Повишаване осведомеността по темата устойчивост

Целим да повишим информираността на служителите, като им предоставим възможността да вземат участие в срещи относно стратегията за устойчивост на компанията и начина, по който тя се управлява. За целите на етап 1 стартирахме и вътрешна онлайн страница, която да събира наличната информация за устойчивостта. През 2022 г. служителите ще могат да проследяват месечни подкасти по темата, чрез които да научават повече за действията на Yettel в различните области на устойчивото развитие, както и да се възползват от различни възможности за специализирани обучения по темата. Началото бе поставено с провеждането на уебинар за цялата компания, фокусиран върху бъдещите планове за устойчиво развитие на Yettel и ключовите теми - част от петгодишната стратегия на компанията. Всички служители имат възможността да се запознаят с информация по темата чрез онлайн курсове, а 13 от нашите колеги са номинирани от главните директори на съответните отдели да преминат през първото издание на ESG Академия, организирана в сътрудничество със Софийския университет „Св. Климент Охридски“. Групата ще премине през подробно обучение в областта на ESG в продължение на 10 последователни седмици. Участниците са част от различни отдели, на различни нива в компанията - главни директори, директори, мениджъри и експерти.

Ангажиране на служителите на Yettel с темата

За нас устойчивостта не е крайна цел - тя е начин на живот. Планираме да стартираме 3 месечни кампании, базирани на различни теми за устойчивостта, които ще се фокусират върху конкретни действия във всяка тематична област, повишавайки осведомеността за индивидуалните стъпки, които нашите служители могат да предприемат в ежедневието си, както и като част от нашия бизнес. Идеите включват кампании за устойчив живот с предизвикателства, като например изчисляване на въздействието върху околната среда на пътуването ни до работа, готвене със сезонни продукти и консумиране на по-малко месо. Освен това ще използваме кампаниите, за да насърчим правилното рециклиране по време на работния ден, отговорното изхвърляне на електронните отпадъци, спиране използването на прибори за еднократна употреба и други действия, които, комбинирани, биха имали голямо въздействие.

Създаване на общност

Създадохме собствен ESG Crew, който се състои от над 20 доброволци в цялата организация, желаещи да допринесат за устойчивото развитие на компанията и за по-голямата ангажираност на служителите. Нашите доброволци работят по разработването на ефективни кампании за приобщаване и разпространяват духа на устойчивостта в цялата организация.



1.4. Ангажираност на заинтересованите страни

Ангажираността на целевите групи е свързана с начините, по които компанията обменя информация и води диалог с външните и вътрешните заинтересовани страни, които оказват влияние върху нейните операции.

Този процес включва идентифициране, опознаване и анализиране, както и приоритизиране на ключовите заинтересовани страни, за да се определят най-добрите тактики за ефективна комуникация, което в дългосрочен план допринася и за развиване на отношения на взаимно уважение между тях и компанията.

Yettel проактивно се фокусира върху разбиране на мненията, нагласите и нуждите на своите служители, клиенти, доставчици и обществото като цяло. Вярваме, че чрез интегриране на обратната връзка, която получаваме, подобряваме бизнес процесите ни, както и участието си в обществени инициативи.

Осъзнавайки, че устойчивото развитие не е изолирана задача на една компания, а изисква колективни действия, ние се ангажираме със заинтересованите страни, за да ги обучим на устойчиви практики на живот и/или бизнес принципи.

И докато поемаме инициативата непрекъснато да отговаряме на нуждите на всяка целева група, разработваме и нови начини за ангажиране, които ще ни позволят да определим кои въпроси са най-важни за компанията и кои - за нашите заинтересовани страни.



1.4. Ангажиране на заинтересованите страни

Заинтересована страна	Начин на комуникация	Защо работим със заинтересованите страни?
Служители	Приложение Digital Office (фирмено приложение, в което служителите могат да преглеждат новини, да се запознават с важни политики, да участват в кратки проучвания), вътрешен уебсайт (място за съхранение на полезна информация и политики), специален портал за ангажираност на служителите, работещи с клиенти, месечни проучвания за удовлетвореността и ангажираността на работещите, вътрешни обучения и уебинари, както и вътрешни инициативи, провеждани от Yettel.	Стремим се да гарантираме, че всички наши служители са наясно с промените в организацията както по отношение управлението на устойчивостта, така и за по-широките промени в политиката. Уверяваме се, че те са запознати с подробностите относно работата си с нас, включващи условията на труд и допълнителните придобивки. Изграждаме културата на компанията, като обявяваме постиженията и наградите на Yettel. Редовно ангажираме служителите си по въпросите на устойчивостта както с цел обучение по темата, така и с оглед разпространение на информация за дейностите, които компанията предприема. Стремим се да взаимодействаме със служителите, за да разберем съществените теми на нашето предприятие, а допълнително им предоставяме и възможността да станат част от различни групи и по този начин да дадат своя принос към дадена тема. Обръщаме се към нашите служители и чрез месечно проучване, за да измерим удовлетвореността и ангажираността им.
Клиенти	Нашият уебсайт и профили в социалните мрежи, проучвания за удовлетвореността на клиентите на мобилни услуги, форми за обратна връзка, разпространявани чрез нашето приложение, магазини за продажба и център за обслужване на клиенти.	Стремим се да получаваме редовна обратна връзка от нашите клиенти както за качеството на услугите, така и за възприемането на марката и позицията ни в сравнение с нашите конкуренти. Искаме да знаем какво е отношението им към инициативите ни за устойчивост и дали те свързват бранда с устойчивите практики. Имаме открита процедура за подаване на жалби и внимателно разглеждаме всяко получено оплакване от клиент.
Доставчици	Проверка на доставчиците (IDD)	Ние работим с нашите доставчици, за да гарантираме, че те спазват приложимите закони и се придържат към принципите, приети в Политиката за етика и съответствие на Yettel. Освен това се ангажираме със социални и екологични въпроси заедно с доставчиците ни с цел ограничаване на отрицателното въздействие от нашите операции.
Общо население	Проучвания за представянето на бранда и изследвания, фокусирани върху нагласите за устойчив начин на живот	Хората са в центъра на нашия бранд и затова се стремим да разберем нагласите им, като търсим обратна връзка за продуктите и услугите. Полагаме допълнителни усилия за осведомеността по отношение на устойчивия начин на живот и как Yettel може да подкрепи българското общество по този път.

1.5. Значими теми и матрица на съществеността

Анализът на съществеността определя темите, свързани с околната среда, социалната сфера и управлението, върху които дружеството оказва най-голямо въздействие и съответно, върху които то трябва да определи цели и да докладва за постигнатия напредък. Въз основа на Глобалната инициатива за нефинансово докладване GRI (GRI Standards) и нейните Принципи за определяне на съдържанието на отчетите, Yettel България участва в оценката на съществеността в сътрудничество с PPF Telecom Group. Обикновено този анализ започва с вътрешни консултации съвместно с висшето ръководство, които обхващат всички възможни съществени теми. Този процес е последван от приоритизиране на теми в зависимост от възприятията на заинтересованите страни за въздействието на компанията върху околната среда, хората и обществото. Заинтересованите страни, с които се провеждат консултации, включват всички участници, които създават съществена стойност за предприятието чрез взаимодействието си с дружеството, както и всички засегнати от дейността на дружеството.

Тъй като това е първият ни доклад за устойчивост, изготвен в съответствие с GRI, оценката на съществеността беше направена с цел да се обобщят значимите теми във всички дъщерни дружества на PPF Telecom Group. Висшето ръководство участва активно в процеса като част от групата, която отговаря за координирането на програмата за устойчиво развитие на ниво PPF Telecom Group. Оценката започна с определянето на обширен списък от теми в областта на околната среда, социалната сфера и управлението, съставен на база съществени въпроси в телекомуникационната индустрия, които са от най-голямо значение за заинтересованите страни. Въз основа на този списък бе проведено проучване сред ключови отдели в компанията (Технологичен отдел, „Човешки ресурси“, „Сигурност“, „Маркетинг“, „Разработване на продукти“). Целта на проучването бе да събере и обобщи мнението на нашите служители за най-значимите теми на устойчивото развитие, което да помогне за по-нататъшното им приоритизиране. Допълнително бяха проведени интервюта с избрани ръководители на отдели за обсъждане на резултатите на конкретния отдел от основното проучване.

Крайните резултати позиционират темите върху координатна система и по този начин визуализират отговорите на два въпроса:

До каква степен начинът, по който управляваме темата, влияе върху решенията и действията на избраната заинтересована страна по отношение на компанията?

До каква степен начинът, по който управляваме темата, създава икономическа, социална или екологична стойност в държавата?

Анализът доведе до идентифицирането на девет съществени теми, които надхвърлят определения от нас праг на значимост (т.е. са над линията на значимостта). В допълнение, решихме да включим още пет теми, които считаме за стратегически важни за нашия бизнес, а именно:



Консумация на енергия и емисии от парникови газове



Управление на ресурсите и отпадъците от дейността на компанията



Трудови практики и запазване на заетостта

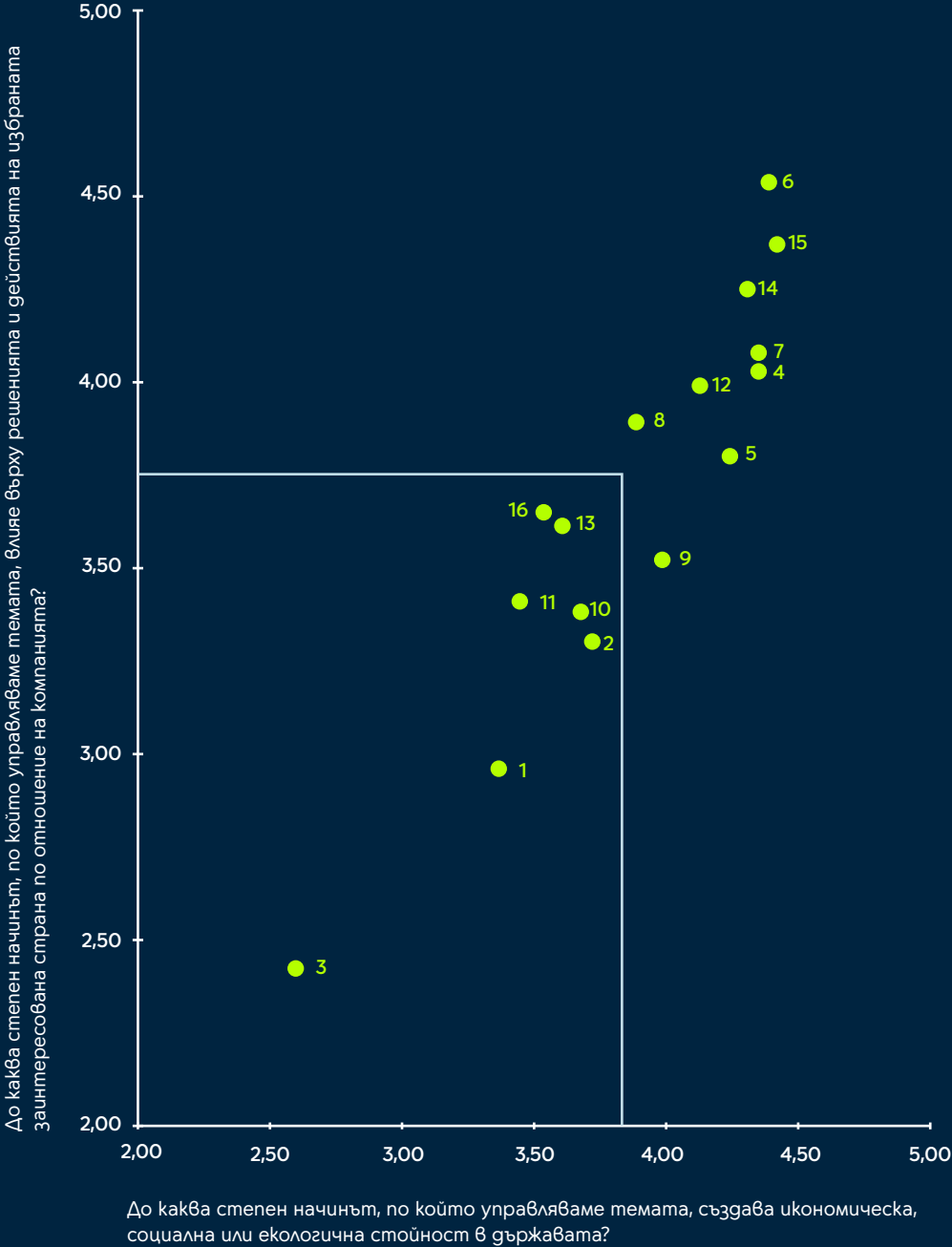


Обучение и развитие на служителите



ESG оценка на партньорите и доставчиците

Матрица на съществеността



#	Оценени теми	Значима спрямо анализа	От допълнително значение
1	Консумация на енергия и емисии от парникови газове		ga
2	Управление на ресурсите и отпадъците от дейността на компанията		ga
3	Въздействие върху водните ресурси		
4	Пряка и непряка икономическа стойност	ga	
5	Развитие на технологии, които подпомагат устойчивото бъдеще	ga	
6	Киберсигурност, дигитални технологии и защита на личните данни	ga	
7	Мобилни технологии и обществено здраве	ga	
8	Маркетингови практики	ga	
9	Инвестиции в обществото	ga	
10	Трудови практики и запазване на заетостта		ga
11	Обучение и развитие на служителите		ga
12	Благосъстояние, здраве и безопасност на работното място	ga	
13	Човешки права на работното място		
14	Корпоративно управление и бизнес етика	ga	
15	Подготовка на бизнеса за извънредни ситуации	ga	
16	ESG оценка на партньорите и доставчиците		ga

1.6. Принос към Целите за устойчиво развитие на ООН

Управлението на нашите съществени теми е тясно свързано с приноса ни към Целите за устойчиво развитие. Съществуват 17 Цели за устойчиво развитие (ЦУР), насочени към неотложните нужди на хората и нашата планета, като например прекратяване на бедността, осигуряване на безопасни здравни грижи и достъпно образование за всички, намаляване на неравенствата и подхождане към растежа по един наистина устойчив начин.

Yettel България, заедно с PPF Telecom Group, работихме задълбочено, за да адаптираме и изградим нашите вътрешни политики, бизнес модел и стратегия за устойчиво развитие в съответствие с Целите за устойчиво развитие на ООН. В основата на нашата мисия е да допринасяме за едно по-добро бъдеще, затова и разработихме ръководство, което свързва нашите значими теми с Целите за устойчиво развитие, за да запазим фокуса си върху това, което наистина има значение.



Съпоставяне на значимите теми за Yettel с целите за устойчиво развитие на ООН

Теми	1 NO POVERTY	2 ZERO HUNGER	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	4 QUALITY EDUCATION	5 GENDER EQUALITY	6 CLEAN WATER AND SANITATION	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	10 REDUCED INEQUALITIES	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	13 CLIMATE ACTION	14 LIFE BELOW WATER	15 LIFE ON LAND	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS
Консумация на енергия и емисии от парникови газове			✓				✓	✓				✓	✓	✓	✓		
Управление на ресурсите и отпадъците от дейността на компанията			✓			✓						✓		✓	✓		
Пряка и непряка икономическа стойност	✓		✓					✓	✓		✓		✓				
Развитие на технологии, които подпомагат устойчивото бъдеще			✓	✓					✓	✓	✓		✓				
Киберсигурност, дигитални технологии и защита на личните данни																✓	
Мобилни технологии и обществено здраве			✓													✓	
Маркетингови практики												✓				✓	
Инвестиции в обществото	✓	✓															
Трудови практики и запазване на заетостта					✓			✓		✓							
Обучение и развитие на служителите				✓	✓			✓		✓							
Благосъстояние, здраве и безопасност на работното място			✓					✓								✓	
Корпоративно управление и бизнес етика																✓	
Подготовка на бизнеса за извънредни ситуации			✓					✓								✓	
ESG оценка на партньорите и доставчиците								✓		✓			✓				✓

2. Намаляваме отпечатъка върху околната среда

Опазването на здравословна околна среда за настоящите и бъдещите поколения е неразделна част от културата на бранда Yettel. Ето защо стартирахме процес по оценка на въздействието от нашата дейност върху околната среда и планиране на намаляване на емисиите ни чрез използване на съществуващи най-добри практики. Предоставянето на комуникационни услуги изисква значително количество енергия, поради което настоящият ни фокус е върху оптимизиране използването на енергия, което ще намали нашите емисии на парникови газове. Друго значително въздействие от нашите дейности имат отпадъците от опаковките, които използваме, за да транспортираме нашите продукти до клиентите безопасно и без повреди. Ние търсим иновативни решения за намаляване употребата на пластмаси в нашите операции, включително партньорства с доставчиците ни и използване на иновативни подходи в рамките на този процес.

Управлението на нашето въздействие върху околната среда включва прилагането на ISO 14001 – международен стандарт, който определя изискванията към нашата система за управление на околната среда. По този начин гарантираме ефективност при измерването, контролирането и непрекъснатото намаляване на вредното въздействие върху околната среда от всички аспекти на дейностите ни. Ние работим за непрекъснато подобряване на нашите процеси, като същевременно се стремим да минимизираме отрицателния ефект върху околната среда.

Методите, установени и прилагани от компанията по отношение на идентифицирането на екологичните аспекти и последствията от нашите дейности, са описани в ръководство, достъпно за всички служители. Въздействията върху околната среда се оценяват всеки път, когато започваме или създаваме нов процес, продукт или услуга

Нашите усилия се допълват и от целенасочена информационна кампания. С нея целим да повишаваме вътрешната информираност в компанията по отношение на въпросите, свързани с околната среда и функционирането на системата за управлението ѝ. Вътрешната комуникация е насочена към нарастване на осведомеността на служителите относно важността за спазването на екологичната политика на Yettel, както и към отговорен към околната среда начин на живот и етично поведение.



2.1. Консумация на енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии

Изменението на климата е най-важният екологичен проблем за нашия бизнес, който вече има влияние и върху региона. Наблюдаваме повишаване на средната температура, което от своя страна води до повече горски пожари, наводнения и загуба на биоразнообразие. Това оказва влияние и върху здравето на хората. Съгласно Парижкото споразумение през 2015 г. ЕС се ангажира да намали емисиите на парникови газове на своята територия с най-малко 40% (в сравнение с нивата от 1990 г.) до 2030 г. През 2021 г. тази цел стана още по-амбициозна - да се достигне поне 55% намаление до 2030 г. и се постигне климатична неутралност до 2050 г.

Стремейки се да станем партньор в зеления преход, ние се стараем да оценим и смекчим собственото си въздействие върху климата. Нашите услуги изискват значителни количества енергия. Свързването на устройства посредством преноса на мобилни данни води до по-голямо количество предаване на данни, което изисква и повече пространство за съхранението им, като по този начин се увеличават и енергийните нужди на нашите процеси. По-голямата част от електроенергията, която се генерира в България, все още е от невъзобновяеми източници, което води до по-високи емисии на парникови газове. Настоящите геополитически рискове и по-широкото приемане на законодателство, целящо ограничаване използването на енергия от конвенционални източници, като например ценообразуването на въглеродните емисии, са сред причините за по-голямата нестабилност на цените на суровините и инфлацията. Този процес поставя пред нас силни социални, финансови и политически причини за оптимизиране на потреблението на енергия.

Преди да си поставим цели, подготвихме анализ на отпечатъка ни от парникови газове, като вземаме 2021 за базова година. Първият аспект, който разглеждахме, е количеството енергия, използвано от нашия бизнес, което е представено в следната таблица:

Консумация на енергия според вида на използваното гориво (kWh)

Вид гориво	2019	2020	2021
Дизел	253,444	284,553	185,497
Бензин	4,488,937	3,666,614	3,763,267
Природен газ	131,671	152,741	233,010
Централизирано отопление	113,150	108,610	334,040
Електричество	6,732,244	5,906,936	6,393,381
Зелена енергия	0	0	0

Консумация на енергия по вид (kWh)

Консумация на енергия	2019	2020	2021
Електроенергия	6,732,244	5,906,936	6,393,381
Отопление	113,150	108,610	334,040
Горива	4,874,052	4,103,908	4,181,773
Възобновяема енергия	0	0	0
Общо изразходвано количество енергия от компанията	11,719,446	10,119,454	10,909,195

25.52 kWh/1000 EUR приходи
Енергиен интензитет

810,252 kWh
Намаляване потреблението на енергия в сравнение с 2019 г.

Консумация на енергия извън организацията за 2021г.Използване на продадените продукти
(зареждане на устройства)**3,767,432 kWh**

Дейности, свързани с използване на горива и енергия

702,040 kWh

Въз основа на тези данни, през 2021 г. изчислихме нашите емисии на парникови газове (ПГ) за периода 2019-2021 г. Анализът беше направен на ниво PPF Telecom Group и включи нашия мрежов партньор CETIN. Това ни помогна да оценим потенциалните мерки за намаляване на емисиите и възможността за поставяне на дългосрочна цел за намаляването им, включително въвеждане на мерки за енергийна ефективност и модернизация на мрежата, както и вариантите за закупуване на възобновяема енергия.

В таблицата по-долу представяме резултатите от първата ни пълна оценка на въглеродния отпечатък, която включва преките и непреките емисии от нашата мрежа и търговски обекти в цяла България.

Оценка на въглеродния отпечатък, 2019-2021 г., съгласно Протокола за парникови газове

Въглеродни емисии Изчислени по средния за пазара метод и метода с данни от доставчици	2019	2020	2021
Обхват 1 (tCO ₂ e)	1,228	1,082	1,017
Обхват 2 (tCO ₂ e)	2,971	2,609	2,876
Обхват 3 (tCO ₂ e)	78,539	78,350	85,000
Общо въглеродни емисии Обхват 1 и 2 (tCO ₂ e)	4,200	3,691	3,893
Интензитет на емисиите обхват 1+2+3 (tCO ₂ e / 1000 EUR приходи)	0.327	0.363	0.405

* Нашата методология за докладване на емисиите на парникови газове е разработена с помощта на стандартите и насоките на протокола за парникови газове (GHG), включително Корпоративен стандарт, инструменти за междусекторни и мобилни източници, Ръководство за обхват 2, и данни от Стандарта на Международната агенция по енергетика IEA и корпоративна верига за стойност (обхват 3). Методологията, която използваме за изчисляване на емисиите, е последователна във всички наши бизнес звена. Отчитаме всички емисии, свързани с дейностите в нашия бизнес и мрежови операции (CETIN). При нашите услуги за търговия на дребно, включваме всички притежавани или наети активи, независимо от оперативния контрол (като наети сгради). За мрежовите операции включваме нашите собствени мрежови дейности до юли 2020 г. и тези от наети мрежи след юли 2020 г. Въпреки че от юли 2020 г. Yettel България (преди Telenor) отдели своите телекомуникационни инфраструктурни активи в новосъздадено независимо дружество - CETIN България, при този подход се отчитат 100% от емисиите на дружеството.

Емисии от обхват 1

Това са емисиите, които попадат под наш пряк контрол и включват тези от:



дизел, бензин и други горива, използвани от автомобили и търговски превозни средства, собственост на нашата компания или на лизинг



природен газ и други горива за отопление и топла вода в нашите помещения



горива, използвани за генератори в зони извън мрежата или където се изисква резервен капацитет



случайни изпускания на хладилни агенти или противопожарни средства, използвани за климатизация или противопожарни системи в нашите помещения

Емисионните фактори, използвани за изчисляване на парниковите газове, са взети от стандартите на протокола за парникови газове и междусекторните бази данни, за всички приложими източници на гориво, хладилен агент и противопожарни средства.

Емисии от обхват 2



Това са емисии от електричество и топлинна енергия, закупени за захранване на нашите офиси, магазини, търговски склад и сервизен център. Отчитаме стойности на емисиите от обхват 2, като използваме два метода на изчисление, а именно „средния за пазара метод“ (location-based method) и „метод с данни от доставчици“ (market based method) на Протокола за парникови газове.

Средният за пазара метод отразява средния интензитет на емисиите на мрежите, където се получава потребление на енергия (обикновено среден национален производствен микс, без внос).

Метод с данни от доставчици се използва, когато компанията има операции на пазари, където се използват енергийни сертификати или директни покупки на енергия (като например чрез споразумения за закупуване на електроенергия) или където е налична специфична за доставчика информация. Методът включва използване на емисионен фактор, който е специфичен за закупената електроенергия, и остатъчен микс емисионен фактор за допълнителната енергия, закупена от мрежата, който отразява незначителната промяна в производствения микс, включително и вноса.

Емисионните фактори на средния за пазара метод са получени от базата данни на IEA Emissions Factors, докато използваните емисионни фактори на метода с данни от доставчици са от европейската база данни за остатъчни смеси на AIB. Емисионните фактори за 2019 г. се използват и за двата набора от данни - те са последните налични към момента на публикуване на доклада.



Емисии от обхват 3

Това са индиректни емисии, които ние не контролираме пряко, но на които можем да повлияем. Те включват:



емисии от нашите доставчици, генерирани при предоставянето на стоки и услуги



емисии от мрежата, която се предоставя от нашия партньор CETIN



емисии, свързани с използването на нашите продукти и услуги от клиентите ни

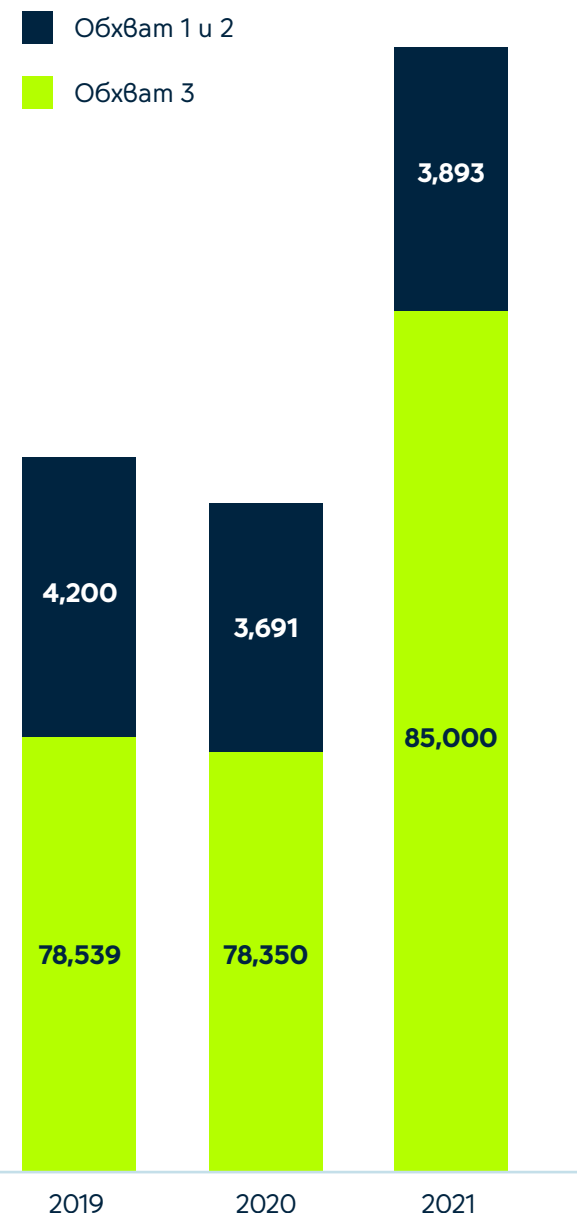
Правим качествена оценка на степенята, до която можем да повлияем и намалим емисиите за всяка от категориите.

Изчисленията на емисиите от обхват 3 са приблизителни. Стойностите в таблицата не са предназначени да бъдат четат като абсолютни числа. Те дават индикация за това къде възникват най-значимите емисии в нашата верига на стойност и ни помагат да насочваме действията си там, където е необходимо.

Използваме автоматизиран процес за събиране на данните, необходими за изчисленията. Данните за потреблението на енергия се основават на фактури от нашите доставчици на енергия. Кalkулациите в тях се основават на приблизителните показания на доставчика. През 2020 г., в рамките на проекта за разделяне, Yettel (по това време Telenor) отдели своите телекомуникационни инфраструктурни активи в новосъздадена независима организация

CETIN България. Двете компании имат различни приоритети, различни бизнес модели и фокус на управление. Споделените услуги (главно офис пространство) се разпределят на базата на квадратни метри подово пространство съгласно вътрешни споразумения за споделяне и не са засегнати от това разделяне. За да се осигури последователна базова линия за изчисление на парниковите газове, данните за закупените стоки и услуги през 2019 и 2020 г. са разпределени между Yettel и CETIN след разделянето на активите. Това засяга само историческите данни за 2019 и 2020 г., а от 2021 г. данните се отчитат отделно от всяко дружество. Като се има предвид връзката, установена между Yettel и CETIN, емисиите на CETIN България са включени в нашия обхват 3. Техните емисии идват най-вече от потребление на електроенергия и непреки емисии от закупуването на мрежово оборудване, част от него необходимо за внедряването на 5G.

Графика на въглеродните емисии



Нашата мрежа

Въпреки че повечето от емисиите, генерирани от нашия бизнес, са класифицирани като непреки, ние съзнаваме, че мрежовата инфраструктура е най-значимият фактор, който допринася за потреблението на енергия. Ето защо считаме, че колкото повече нараства трафикът в нашата мрежа, толкова по-ефективно трябва да бъде използването на енергия. Въпреки че нашата мрежова инфраструктура се поддържа от трета страна - CETIN, ние работим в тясно сътрудничество, за да дефинираме и внедряваме най-енергийно ефективните решения. Ето защо планираме да

приложим програми за енергийна ефективност с цел да смекчим ефекта от увеличаването на трафика на данни, както и ще проучим възможностите за захранване на нашата мрежа с възобновяема енергия. С намерението да бъдем в съответствие със стратегията на ЕС и целта на Парижкото споразумение за ограничаване на глобалното повишаване на средната температура под 2°C, и да продължим усилията да го ограничим до 1,5°C, ние ще дадем приоритет на намаляването на интензивността на емисиите с цел да постигнем възлеродна неутралност до 2050 г. или дори по-рано.



Нашите действия

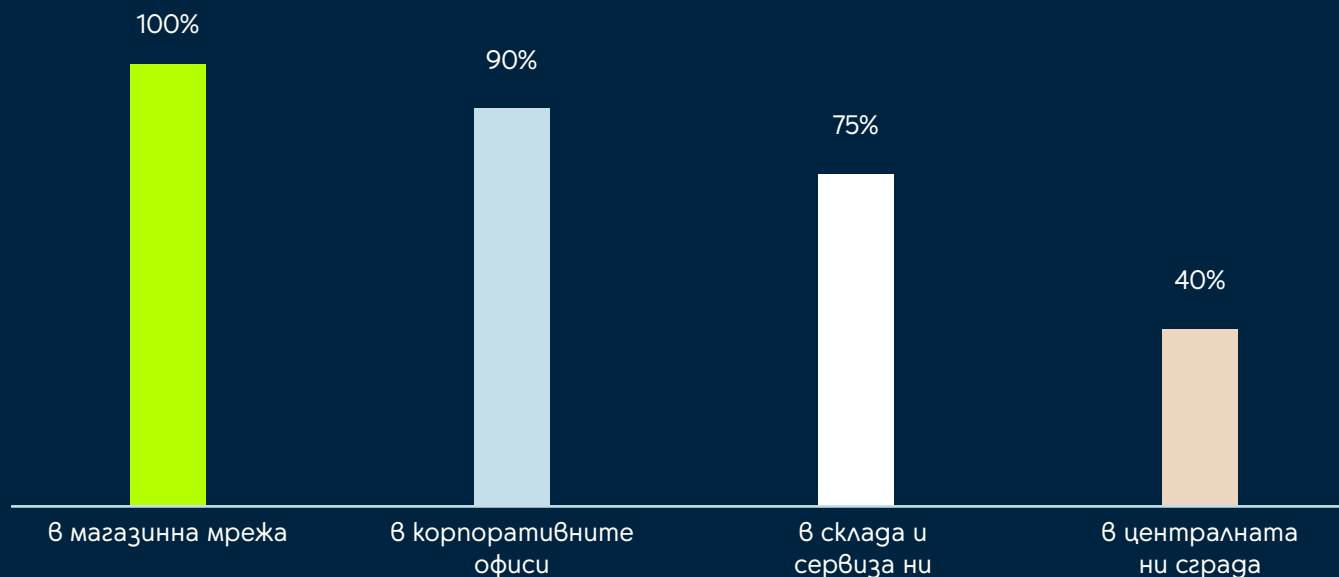
Въз основа на резултатите, представени по-горе, стартирахме няколко инициативи, насочени към намаляване на емисиите на парникови газове:

1. PPF Telecom Group ублично се ангажира да определи цели за намаляване на емисиите на парникови газове, които да бъдат приведени в съответствие с Инициативата за научнообосновани цели (Science-based targets initiative). Ще използваме следващите 12-24 месеца, за да подготвим цялостна програма, която да ни позволи да намалим емисиите на парникови газове в съответствие с Парижкото споразумение за ограничаване на глобалното затопляне до 1,5 градуса преди индустриалното ниво.



2. Вече стартирахме няколко мерки за енергийна ефективност, за да намалим потреблението на енергия, което ще доведе до намаляване на емисиите на парникови газове и други вредни вещества в атмосферата. Инсталирахме енергийно ефективна система за охлаждане и отопление и система за управление на сградата на централата ни с интелигентни контролери, които определят нуждата от отопление/охлаждане в зависимост от броя на присъстващите хора. Що се отнася до осветлението, всичките ни магазини вече работят със 100% LED осветителни тела, офисите ни в цялата страна са оборудвани на 95%, складът и сервиза ни – 70%, а сградата на централата – 40%. В резултат на планирани ремонти процентът на използване на LED осветителни тела ще нараства. 72% от нашите магазини също имат енергийно ефективни инверторни климатични системи, като планираме да увеличим този процент през следващите години. В края на септември 2021 г. приключихме с инсталирането на фотоволтаична система на покрива на сградата на нашия централен офис. Количеството на намалените емисии от използването на възобновяема енергия за 2021 г. ще бъде отразено в инвентаризацията на парниковите газове за следващата година.

Използване на LED осветителни тела



3. На ниво PPF Telecom Group започнахме оповестяването на данни, свързани с околната среда, чрез стандарта за отчитане на Carbon Disclosure Project, с което допълнително потвърждаваме нашия ангажимент за прозрачност в нефинансовото отчитане.

2.2. Управление на ресурси и отпадъци от дейността на компанията

Балансът с природата е част от нашата визия. Ето защо ние непрекъснато насърчаваме отговорното поведение на компанията и нейните служители към околната среда. Чрез нашата дългосрочна стратегия за устойчивост се стремим да използваме природните ресурси внимателно и да ги съхраняваме за бъдещите поколения. Насърчаваме практиките на кръговата икономика, за да намалим използваните в дейността ни материали и да рециклираме, когато е възможно. Компанията не само рециклира опаковки, електронни и други избрани отпадъци – нашите служители също участват активно в процеса на рециклиране чрез първичното разделяне на отпадъците на работното място. Бихме искали да наградим тези усилия, поради което сме си поставили цели за прогресивно ограничаване на отпадъците, генерирани от нашите операции, а именно:



Да съберем най-малко 127 000 кг електронни отпадъци до 2028 г.

Достигането до този обем би означавало, че сме успели да съберем 30% повече електронни отпадъци в сравнение с нашата базова година и сме предотвратили тяхното депониране чрез поправка, повторна употреба или рециклиране



Намаляване с 40% на отпадъците от опаковки от собствената ни дейност до 2028 г.



Ще работим с нашите ключови преки доставчици за въвеждането на по-устойчиви практики за опаковане



Ще работим заедно с нашия мрежов партньор CETIN, за да гарантираме, че цялото изведено от експлоатация мрежово оборудване и мрежови отпадъци се рециклират, поправят или препродават за повторна употреба

Прилагаме програми за ефективно управление на ресурсите и отпадъците от дейността на компанията, за да сведем до минимум отрицателното въздействие. В сътрудничество с CETIN България даваме приоритет на повторното използване или рециклиране на излязлото от употреба оборудване, като извличаме максималната му стойност както докато се използва, така и след това, като възстановяваме и използваме повторно материалите, преди да ги предадем за рециклиране.

Разделното събиране и рециклиране на отпадъци продължава да бъде важен приоритет за нас.

През 2021 г. успяхме да предотвратим депонирането на повече от 87 тона отпадъци чрез рециклиране или повторна употреба (ursycling). Това са повече от 69% от общо генерираните отпадъци за 2021 г.

По-подробни резултати за количествата събрани отпадъци за 2021 г. и 2020 г. са представени в таблицата по-долу.

Разбивка на генерираните отпадъци за 2020 и 2021 г. в тонове

Състав на отпадъците	Генерирани отпадъци, 2020 г.	Генерирани отпадъци, 2021 г.	Отпадъци, предадени за рециклиране, 2020 г.	Отпадъци, предадени за рециклиране, 2021 г.	Отпадъци, насочени към депониране, 2020 г.	Отпадъци, насочени към депониране, 2021 г.
Битов отпадък (офис сграда)	23.04	23.04	0	0	23.04	23.04
Хартия (офис сграда)	2.83	2.23	2.83	2.23	0	0
Пластмаса и метал (офис сграда)	1.00	0.75	1.00	0.75	0	0
Хартия (магазинна мрежа)	12.72	8.25	0	0	12.72	8.25
Пластмаса (магазинна мрежа)	0.77	1.15	0	0	0.77	1.15
Дървени палети (склад)	9.18	6.92	9.18	6.92	0	0
Тонове хартия, за които заплащаме такса опаковка	51.56	48.74	51.56	48.74	0	0
Пластмаса, за която заплащаме такса опаковка	5.81	6.08	0	0	5.81	6.08
Електронни отпадъци от собствените операции	20.57	23.98	20.57	23.98	0	0
Електронни отпадъци, събрани от клиенти	1.59	1.5	1.59	1.5	0	0
Батерии от собствените операции	0.12	1.49	0.12	1.49	0	0
Батерии, събрани от клиенти	0.19	1.11	0.19	1.11	0	0
Общо	129.39	125.24	87.04	86.72	42.34	38.52

Събраните данни показват, че общите отпадъци, генерирани от Yettel, възлизат на около 125 тона през 2021 г., като по-голямата част от тях са класифицирани като неопасни отпадъци. Делът на отпадъчния материал, който се използва повторно или се рециклира, е около 87 тона през 2021 г. и съставлява повече от 69% от общите генерирани отпадъци за 2021 г. По-голямата част от отпадъците, генерирани от търговските ни обекти и нашите собствени дейности, се състоят от битови отпадъци, пластмасови опаковки и електронни отпадъци (ние се опитваме да използваме повторно или рециклираме последните две категории чрез специализирани в рециклирането подизпълнители). Всички генерирани опасни отпадъци и електронни отпадъци предаваме за по-нататъшно третиране в съответствие с приложимите национални разпоредби.

Електронните отпадъци са едно от най-големите предизвикателства в телекомуникационната индустрия, тъй като те са най-бързо нарастващият поток от отпадъци в световен мащаб (Евростат 2020 г.). Поради тази причина поставяме акцент върху ограничаването на отрицателните ефекти върху околната среда и здравето на хората, като сме въвели редица инициативи, целящи намаляване на електронните отпадъци, включително:



Програма за рециклиране на електронни отпадъци в магазините на Yettel, достъпна за всички.



Разделно събиране на електронни отпадъци от нашата собствена дейност. Събраните електронни отпадъци се рециклират или поправят от партньор, с когото работим.



Сервизен център на разположение на всички наши клиенти – място, където удължаваме живота на устройствата и аксесоарите на потребителите.



Справяне с проблема с електронните отпадъци

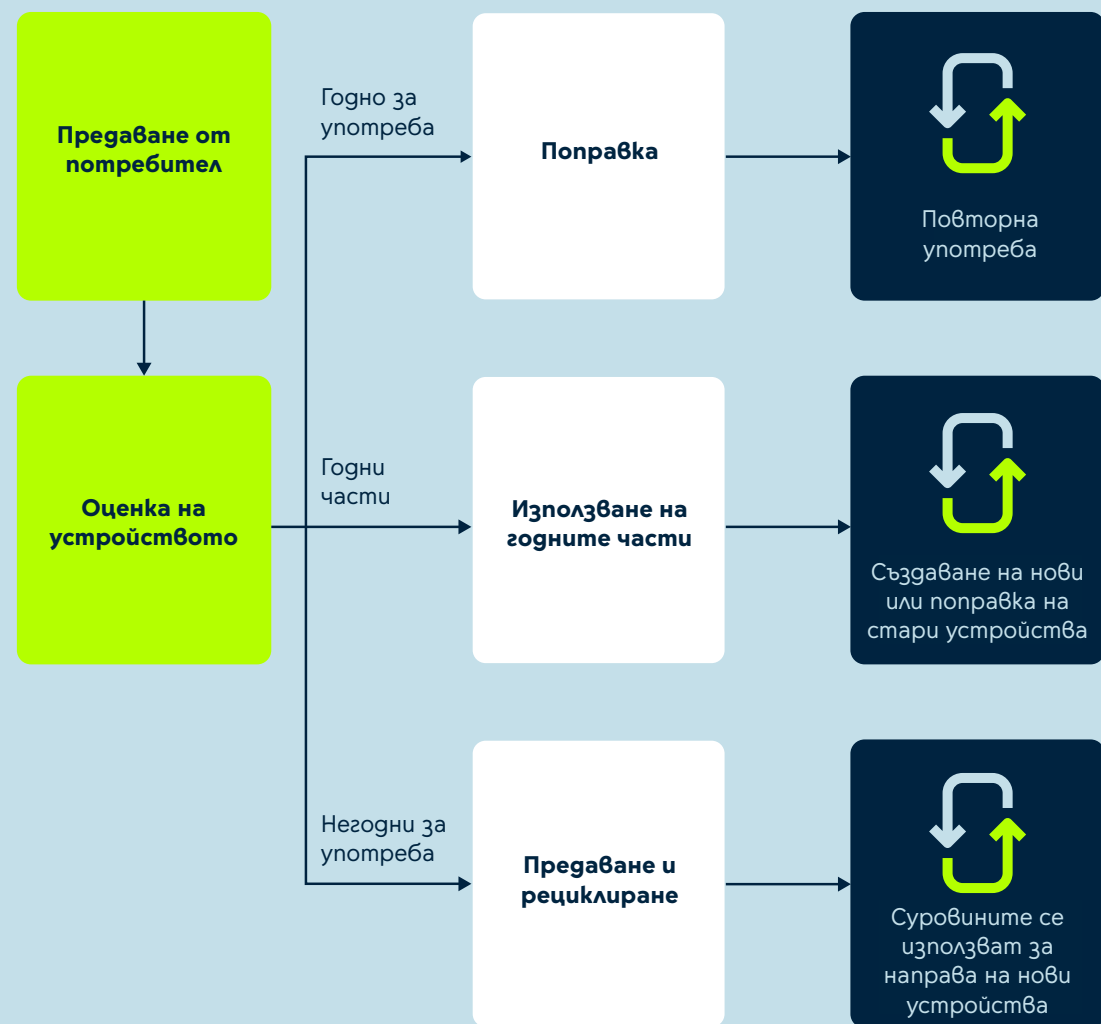
Осъзнавайки потенциалните негативни ефекти, които неправилното изхвърляне на електронни отпадъци може да има върху околната среда, през ноември 2008 г. компанията стартира национална кампания за тяхното събиране. За тази цел оборудвахме всички наши магазини със специални пунктове за събиране на електронни отпадъци, където клиентите и посетителите на обектите могат да връщат използвани батерии, дребни аксесоари (зарядни устройства, кабели, слушалки и др.), както и малки мобилни устройства.

За да надгради първоначалните постижения на програмата, през 2018 г. Yettel създаде услуга за своите клиенти, чрез която те могат да върнат използвани мобилни телефони, таблети, смарт-часовници и да получат отстъпки при бъдеща покупка. В рамките на програмата клиентите носят своите стари устройства, търговският представител оценява устройството по шест критерия и, в зависимост от оценката, клиентът получава отстъпка за бъдеща покупка. Yettel работи с партньори, на които предава събраните устройства и аксесоари. Те биват инспектирани и поправяни, ако това е възможно. Ако не е, преминават през пълен цикъл на рециклиране и стават ресурс за производството на нови устройства.

Всеки един клиент или посетител може да донесе своите неизползвани устройства и аксесоари по всяко време на годината. В определени периоди компанията организира специални кампании за събиране на електронни отпадъци и предлага допълнителен стимул на хората, които желаят да направят една малка крачка към опазването на околната среда.

През юни 2021 г. Yettel въведе такава кампания с интегриран стимул - донесете старото си устройство и вземете 25% отстъпка за закупуване на избрани продукти. Тъй като искаме да достигнем до възможно най-много хора и да повишим осведомеността, кампанията беше подкрепена от образователна телевизионна реклама и допълнително медийно отразяване, подчертавайки важността на правилното изхвърляне на електронни отпадъци.

Какво се случва с вашето устройство, когато решите да го рециклирате с Yettel?



Други инициативи, свързани с електронните отпадъци

Собствен сервиз

Yettel се гордее, че разполага със собствен сервиз, който помага на нашите клиенти винаги, когато изпитват проблеми с устройствата си. Те могат да използват услугата независимо от местоположението си, като всичко, което трябва да направят, е да посетят някой от магазините ни в цялата страна и да предадат там устройството, за което ще се погрижат сертифицираните технически експерти, работещи в сервизния ни център. Ние залагаме на качеството на ремонтния процес, поради което използваме само оригинални части, закупени директно от производителите, както и имаме въведен допълнителен качествен контрол в процеса. За да сме още по-прозрачни, опция за проследяване на състоянието на устройството е включено в уебсайта на Yettel, така че клиентите могат лесно да разберат как напредва ремонтът му и кога да очакват приключването му. Те получават и допълнителни SMS известия със същата цел. Ако лицето, използващо услугите на сервиза, е клиент на Yettel, то също получава резервно устройство от същия клас за периода, докато неговото собствено е в ремонт.

Yettel Outlet

За да минимизира увеличаващите се количества електронни отпадъци и също така да задоволи нуждите на своите клиенти, Yettel създаде и няколко outlet магазина, предлагащи различни видове outlet устройства с допълнителни отстъпки.

Резултати

Използвайки горепосочените потоци за събиране на електронни отпадъци, през 2021 г. успяхме да отклоним от депониране в околната среда 21 586 кг електронни отпадъци. Нашата амбиция е да увеличим това число през следващите години, тъй като вярваме, че телекомуникационната индустрия може да играе важна роля в опазването на природата и създаването на по-устойчив на промени свят.

През 2021 г. успяхме да отклоним от депониране в околната среда 21 586 кг електронни отпадъци.

Електронни отпадъци от собствена дейност на Yettel

Компанията също така разполага с пунктове за събиране на електронни отпадъци във всичките си офиси и склад, за да осигури на служителите си бърз достъп до места, където могат да изхвърлят непотребна малка електроника и батерии. Компанията, заедно със своя партньор по рециклиране, се грижи за всеки предаден артикул и гарантира, че той е правилно рециклиран и не попада на сметището.

Старото оборудване от корпоративните офиси, магазини и склад се събира надлежно и се предава на партньори на Yettel за повторна употреба, ремонт, обновяване или рециклиране.



3. Поставяме хората в центъра на всичко, което правим

Културата в Yettel

Като част от усилията ни за ребрандиране в началото на 2021 г. подготвихме специално културно пътешествие за нашите служители – поредица от събития, целящи поетапно им ангажиране в разбирането на новия бранд, култура и ценности на Yettel. Започнахме през януари 2021 г. с въвеждане на нашите лидери в темата, тъй като те играят важна роля за утвърждаване културата на компанията. Ангажирахме ги чрез активно участие в няколко семинара по темата. Тъй като вярваме, че модели за подражание могат да бъдат служители от всяко ниво в една организация, през март

идентифицирахме и обучихме **16 посланици на корпоративната култура** на компанията, които бяха номинирани от нашите служители като хора, които вече демонстрират ценностите на бранда. Посланиците на Yettel изиграха важна роля в обучението на всички в организацията и показаха какво означава да следваш ценностите и начина на работа в компанията. В периода от 1 април до 30 юни 2021 г. те проведоха **80 сесии**, по време на които повече от **720 служители**, работещи в нашите офиси, склад и сервиз, преминаха **4-часово интерактивно обучение за бранда Yettel** и нашата корпоративна култура. Допълнително, служителите



ни, работещи директно с клиенти, преминаха през специална подготовка свързана с новия ни модел на продажби, който включва нашите нови ценности и начини на работа. Вярваме, че служителите ни не просто работят за бранда – те са в основата му. Затова и те бяха неизменна част от създаването му. Чрез нашия **първи Yettel Ideathon** ангажирахме служителите ни в поредица от дейности, базирани на методологията за дизайнерското мислене. Участниците работиха в екипи и генерираха идеи в една от следните три категории: „Баланс в живота“, „Бъди себе си и променяй средата“ и „В баланс с природата“. Идеите се фокусираха върху това как Yettel може да

стане още по-добро работно място, а работната среда да осигурява развитие за служителите и да им позволи да вложат най-доброто от себе си в процеса. В рамките на 4 седмици всички екипи изготвиха своите концепции. На заключителното събитие осем от тези идеи бяха представени на лидерския екип. В момента работим за реализацията на четирите печеливши идеи – да направим нашата работна среда още по-зелена, като внесем природни елементи в офис пространството; създаване на клубове по интереси; система за стимулиране на колеги, които подкрепят междофункционални проекти; и менторска програма за служителите на Yettel. Очаква се идеите да се реализират в периода между края на 2022 г. и началото на 2023 г.

3.1. Благосъстояние, здраве и безопасност на работното място

Здравето, безопасността и благосъстоянието на служителите са наш основен приоритет и всички ръководни кадри служат като модели за подражание в тази посока.

Системата за управление на здравето и безопасността при работа на Yettel се състои от ръководства, мерки и програми, целящи да осигурят безопасна работна среда, готовност за реагиране при извънредни ситуации, обучение и информираност на служителите, превантивни мерки по отношение на трудовите злополуки, както и непрекъснато им подобряване.

Нашата система за управление на здравето и безопасността при работа е сертифицирана по ISO 45001:2018 и се одитира всяка година от вътрешни и външни одитори. В допълнение, ние прилагаме подходящи инициативи, които насърчават култура на безопасна работа във всички нива на организацията.



3.1.1. Здраве и безопасност при работа

Процесите за идентифициране на опасности, оценка на рисковете и предотвратяване на злополуки и професионални заболявания са определени в нашата Политика по здраве и безопасност и се управляват от системата ни за управление на здравето и безопасността при работа. Програмата е насочена към всички наши служители и е в сила от 01.08.2017 г. като постоянна мярка.

Системата за управление на здравето и безопасността при работа на Yettel е в съответствие с изискванията на ISO 45001:2018 и обхваща процесите, свързани със създаване, развитие и доставка на телекомуникационни продукти и услуги, обслужване на клиенти, административни дейности и дейностите в магазинна мрежа. За да определим съответствието с нашите стандарти за безопасност, поддържаме актуална информация за идентифицираните опасности, правим оценка на риска и вземаме необходимите мерки, които произтичат от контекста на заинтересованите страни, правни или други изисквания.

С цел предотвратяване на наранявания и заболявания на всички служители и лица, работещи за фирмата, създадохме програма с широка гама от услуги, която предоставя консултации и подпомага дейността на компанията във връзка със здравословните и безопасни условия на труд. Услугите помагат на Yettel да направи оценка на професионалните рискове и анализ на здравословното състояние на работещите, като на тази база предложи мерки за отстраняване и намаляване на идентифицирания риск, както и да определи необходимото обучение на служителите относно правилата

за опазване на здравето и безопасност при работа. Допълнително осъществяваме и програми, свързани със здравето на служителите на работното място, премахване на рискови фактори, здравословен начин на живот и справяне със стреса на работното място. Организираме и периодични медицински прегледи за нашите служители с акцент върху превенцията на заболяванията.

Всички процеси, процедури и проекти, свързани със здравето и безопасността при работа, се обсъждат и одобряват от ръководството и екипа по здравословните и безопасни условия на труд (ЗБУТ). Темите се обсъждат редовно на заседанията на комисиите и групите по ЗБУТ. За Yettel обратната връзка от служителите е от съществено значение при разработването и внедряването на нови програми, затова изградихме лесно достъпни канали, чрез които те могат да докладват за рискови ситуации в работата, както и да предлагат подобрения. По този начин създаваме култура на информираност и гарантираме спазване на правилата за безопасност и здраве в организацията.

По отношение на обучението на служителите по темата компанията е разработила цялостна система, която се регулира от местно ръководство за обучение и инструкции за работещите в компанията и подизпълнителите. Създадена е ясна методология, която да проследява своевременното провеждане на обученията, изисквани от местното законодателство и част от нашата програма за здраве и безопасност.

Наранявания, свързани с работата

Индикатор	Мерна единица	Коментари
Инциденти	1	Инцидент, случил се на път за работа
Изгубени работни часове поради инциденти	92	Свързано с инцидента по-горе
Изгубени работни дни поради болнични	18,234	Дни болнични при общо 396 324 работни дни през годината
Смъртни случай	0	

Благосъстоянието на нашите служители

В Yettel осъзнаваме важността на психологическото, социалното и физическото благополучие на нашите служители и се ангажираме с тези теми чрез инициативи за повишаване на информираността за здравословния начин на живот и важността от баланс между професионалния и личния живот. Затова разработихме програма за благосъстояние, която има за цел да подобри физическото и психологическо здраве на служителите, като им предостави лесен достъп до здравно образование и дейности, подкрепящи положителна промяна в начина на живот. Имаме специален екип „Баланс“, съставен от доброволци, чиято задача е да създава и организира подобни инициативи. Предоставяме на нашите служители и възможност да се консултират с психолог, тъй като считаме психичното здраве и благополучие за въпрос от изключителна важност.



3.1.2. Подготовка на бизнеса за извънредни ситуации

Оперативното управление, насочено към опазване живота и здравето на служителите при извънредни ситуации, се извършва под ръководство на преките ръководители на отдели в съответствие с правомощията, предоставени им от лидерския екип. В компанията се изпълняват планове за действие в съответствие с нормативните изисквания, приети от Комитета по ЗБУТ и одобрени от ръководството. Плановете съдържат указания за организационни дейности по отстраняване на конкретни опасности, оказване на първа помощ, пожарна безопасност и условия за евакуация на служителите, както и координати на службите за гражданска защита, пожарна и спешна медицинска помощ.



Поне веднъж годишно се тества реакцията при извънредни ситуации в съответствие с плановете за действие, така че да бъдат обхванати всички служители.

Резултатите от реакцията при аварийни тестове се документират в протокол и се използват за анализ на готовността на служителите за реакция, като плановете се актуализират при необходимост. Отделни служители на дружеството са обучени да прилагат мерки за отстраняване на опасността, оказване на първа помощ, противопожарна безопасност и др., като обучението им съответства на реалните и конкретни рискове на работния процес.

При възникване на сериозна и пряка опасност за здравето и живота на служителите съответният ръководител предприема незабавни мерки, като по най-бързия начин уведомява застрашените служители, осигурява спиране на работния процес и евакуирането им, като не допуска възобновяване на работа до отстраняване на опасността. Ако служителите не могат да се свържат с прекия си ръководител в случай на сериозна и пряка опасност за тяхното здраве и живот, те предприемат действия, съответстващи на техните знания и налични технически ресурси за предотвратяване на последиците от опасността.



3.2. Трудови практики и запазване на заетостта

В Yettel вярваме, че да осигурим благополучието на нашите служители е от основно значение по време на работния ден и извън него. За нас това означава да гарантираме, че те работят в среда, в която могат да бъдат себе си, да се чувстват щастливи и част от общност, която предоставя многобройни възможности за растеж, развитие и достигане на пълния им потенциал. Едно от най-важните ни обещания към нашите служители е: „С нас можеш да бъдеш себе си и да променяш средата.“ Искаме да гарантираме, че нашите служители се чувстват ценени независимо от техния пол, възраст, физическо състояние, сексуална ориентация, религия, културен произход, език и др. Ето защо се стремим да премахваме видимите и невидими бариери пред настоящи и бъдещи служители и да създадем приобщаваща работна среда, която стимулира професионалното израстване за всички. Нашият Етичен кодекс забранява дискриминацията, а нашата местна Политика за етика и съответствие съдържа механизъм за подаване на жалби, по който всички случаи на дискриминация могат да бъдат докладвани.

Следните награди потвърждават нашите усилия да поставим хората в центъра на всичко, което правим:



Награди на B2B медия 2021

1-во място:

„Технологична иновация на годината“ – за разработка и внедряване на приложението Digital Office

1-во място:

„Мобилна иновация“ – за разработка на приложението Digital Office

2-ро място:

„Кампания за employer branding“

3-то място:

„Стратегия на годината в областта на човешки ресурси“

**Голямата награда
„Иновация във време
на пандемия“**



Career Show Awards 2021

2-ро място:

„Най-добър работодател в сектора на комуникациите в България“

3-то място:

„Стратегия за кариерно развитие“ (проект „Лятна практика“ за деца на наши служители на възраст 15-19 години)

**В топ 5 работодателя
в рамките на
Индекса за най-добър
работодател в
България** (въз основа на
наградите, спечелени от
компанията през последните
3 години в различни събития)



Bulgarian PM Awards 2021

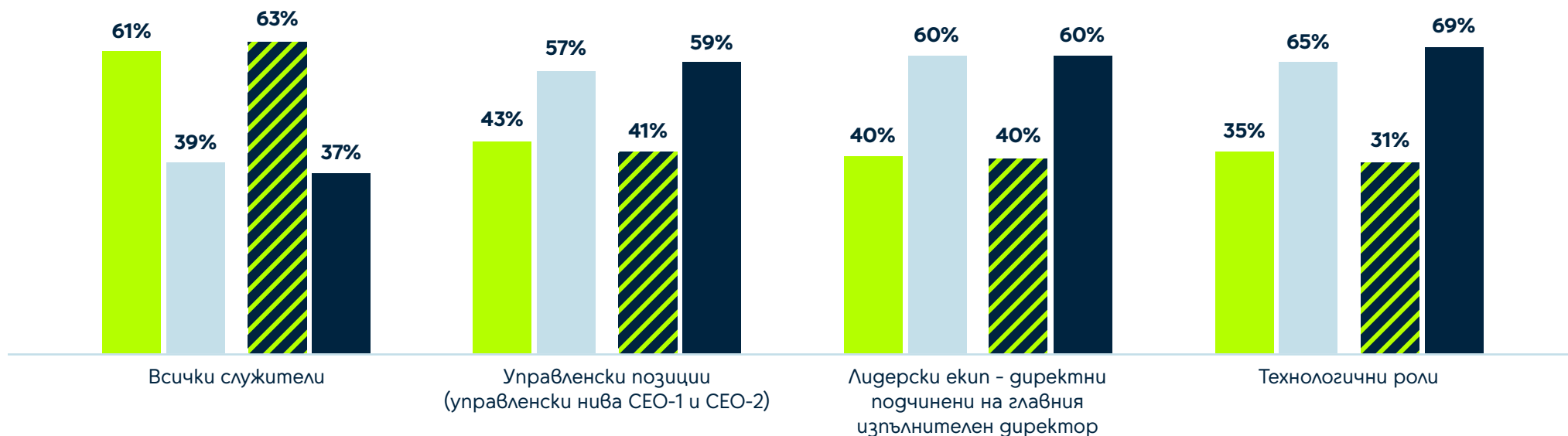
„Проект за социална и корпоративна отговорност“ – за нашата програма за хора с увреждания Open Mind



Равенството между половете

Съотношение на мъжете и жените на високи управленски позиции

Жени 2020 Мъже 2020 Жени 2021 (Baseline) Мъже 2021 (Baseline)



Брой и процент на мъжете и жените в бизнес операциите

Базирано на еквивалент на пълно работно време (2021 г.)*	Жени	Мъже	Общо
Директна работа с клиенти (всички позиции, които са насочени към директна комуникация с клиенти, например персонал в магазинната мрежа, център за обслужване на клиенти, бизнес продажби)	735 (45%)	383 (23%)	1118 (69%)
Други (всички останали като финанси, човешки ресурси, маркетинг, правен отдел и др.)	235.75 (16%)	166 (10%)	427.75 (26%)
Технологични роли (всички позиции в техническата област)	27 (2%)	59 (4%)	86 (5%)
Общо	1023.75 (63%)	608 (37%)	1631.75 (100%)

* Еквивалент на пълно работно време е единица, която показва работното време на наето лице. От 1,0 е еквивалентен на работник на пълен работен ден, докато от 0,5 сигнализира заетост на половин работен ден. Служители в отпуск по майчинство, дългосрочен отпуск по болест или неплатен отпуск не се броят по време на техния отпуск.

Осъзнаваме, че проблемите на приобщаването и многообразието в работната среда, независимо дали са свързани с набирането на персонал, възнагражденията или повишенията на работното място, могат да бъдат решени само чрез дългосрочни ангажменти и практики. Една от основните ни цели е да поддържаме добър баланс мъже/жени на различните нива и позиции в компанията. Ето защо редовно анализираме състава на служителите.

Знаем, че многообразието на служителите, участващи в работния процес, допринася за по-добри бизнес резултати и е предпоставка за иновации в бизнеса.

През следващите години планираме да насочим усилията си в областта, където многообразието на половете може да окаже голямо влияние. След основен преглед на нашата работна сила по пол, тип роля и специалност, стигнахме до заключението, че жените са неравномерно представени в технологичните ни роли – сфера, в която различните гледни точки и мнения могат да дадат тласък за изключителни изобретения. Като се има предвид, че една от причините за това е по-малкият брой жени,

кандидатстващи за тези позиции, ние сме си поставили дългосрочна цел 45% от технологичните ни роли да бъдат заемани от жени до 2028 г.

Въпреки факта, че има повече жени, отколкото мъже в нашия екип, дялът на жените в лидерския ни екип е 40%. Подобни резултати се наблюдават, когато се разглеждат управленските роли (на нива CEO-1 и CEO-2), които се заемат от 41% жени и 59% мъже.

Разработили сме широк набор от инициативи, свързани с многообразието и приобщаването, но въпреки това сме наясно, че е необходима още работа в тази посока. Като част от амбицията ни да изграждаме бъдещи лидери, ще се съсредоточим върху увеличаване на дела на жените на ръководни длъжности и ще идентифицираме възможности за постигане на по-добър баланс мъже/жени на всички нива. Заедно с останалата част от PPF Telecom Group планираме да създадем програма за развитие на таланти, насочена към повишаване на разнообразието сред служителите ни и премахване на всяка несъзнателна култура на пристрастия, която може да съществува в компанията ни. Като част от програмата ще въведем и модули, насочени към насърчване на жените да развиват кариерата си в нашата компания, за да увеличим представителството на жените на ръководни позиции.

Базово ниво

31% от технологичните ни роли бяха заемани от жени през 2021 г.

Цел

40% от технологичните ни роли да бъдат заемани от жени до 2028 г.



Разбивка по възраст и функции

Базирано на FTE* (2021)	Лидерски екип	Управленски	Неуправленски	Общо
Работа с клиенти	0%	2%	66%	69%
<30	0%	0%	29%	29%
30-50	0%	2%	36%	39%
50+	0%	0%	1%	1%
Всички останали	2%	4%	21%	26%
<30	0%	0%	4%	4%
30-50	2%	3%	16%	21%
50+	0%	0%	1%	1%
Технологични роли	0%	0%	5%	5%
<30	0%	0%	1%	1%
30-50	0%	0%	3%	4%
50+	0%	0%	0%	0%
Общо	2%	6%	92%	100%

Създадохме няколко програми за постигане на нашите цели за приобщаване и разнообразие. Част от съществуващите инициативи включват вътрешна програма за нови мениджъри, която им помага да разпознаят неосъзнатите предразсъдъци и да избегнат стереотипното мислене и пристрастия както в процеса на наемане на кандидати, така и по време на работния процес.

В етап сме на създаване на сътрудничество с образователни институции, за да достигнем до повече жени, развиващи се в областта на технологиите. Нашата цел е да се уверим, че процесите ни по набиране на персонал са балансирани, като същевременно разрушаваме всички несъзнателни бариери пред растежа, които могат да присъстват в компанията.

Вярваме, че адекватното и справедливо заплащане позволява на нашите служители да се чувстват сигурни и да работят по-добре. С цел да наградим политиката ни за възнаграждения през следващите години ще бъде извършен анализ въз основа на международно установени методологии за равно заплащане между половете. По този начин ще гарантираме, че изпълняваме своя ангажимент да не допуснем разлика в заплащането между жените и мъжете в нашата организация.



* FTE - Еквивалент на пълно работно време е единица, която показва работното време на наето лице. От 1,0 е еквивалентен на работник на пълен работен ден, докато от 0,5 сигнализира заетост на половин работен ден. Служители в отпуск по майчинство, дългосрочен отпуск по болест или неплатен отпуск не се броят по време на техния отпуск.

Насърчаване на младежката заетост



Hub by Yettel

В Yettel вярваме, че младите хора трябва да получават възможности за обучение и практика, за да могат да бъдат по-добре подготвени за бъдещата си кариера. Ето защо продължаваме дългогодишната си инициатива Hub by Yettel, която позволява на младежи в последните две години от своето университетско обучение или наскоро завършили да работят с нас в продължение на 12 месеца по реални и смислени проекти. След приключване на програмата всички стажанти имат възможността да бъдат наети на постоянна позиция. От старта на инициативата преди 6 години до момента в нея са участвали 62 стажанти, а към настоящия момент повече от 70% от успешно завършилите работят на постоянни позиции в компанията и се развиват в своята професионална област. Стажантската ни програма е призната като успешна практика на местния пазар, а през годините печели множество работодателски награди.

**62 стажанти
за последните 6 години**

**Над 70% от завършилите
работят на постоянна
позиция в компанията**



Насърчаване на младежката заетост

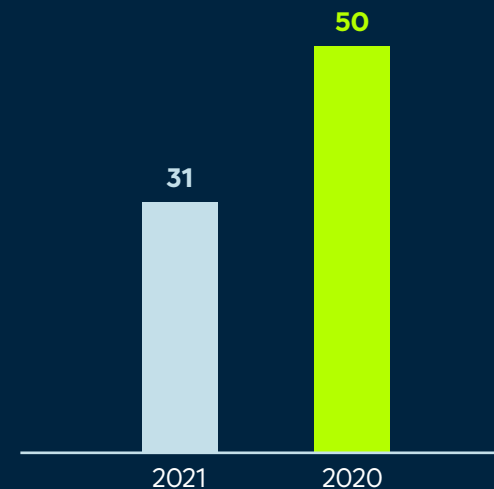


Програма „Втора смяна“

От 2021 г. предлагаме летен стаж за деца на служители на Yettel. Програмата „Втора смяна“ (по-рано „Лятна практика“) е друга уникална инициатива, която помага за преодоляване на пропастта между образованието и реалните нужди на бизнеса.

Стажантите в програмата, на възраст между 15 и 19 години, подпомагат бизнеса с основни административни задачи през летния период. Продължителността на програмата е 5 седмици, а през 2021 г. в нея участваха 31 младежи. Успешно приключихме и издание 2021 с 50 участници, които се присъединиха към компанията в различни роли. Като част от програмата, младите хора имат възможност да се запознаят със структурата на компанията, приоритетите за устойчивост и ценностите на компанията. Те преминават обучение за работа с лични данни, информационна сигурност и управление на проекти. В края на програмата участниците получават и насоки как да се явят на интервю, как да управляват личните си финанси и да се подготвят за следващия етап от живота си – завършване на училище и постъпване в университет.

Брой стажанти в Yettel



Помагаме на хора с увреждания да намерят работа при нас



Програма „Рамо до рамо“

За да изпълним обещанието, което сме дали на нашите екипи, ние в Yettel работим непрестанно за създаване на приобщаваща култура и гарантираме, че служителите ни могат да бъдат себе си и да променят средата. За да подкрепим хората с увреждания в тяхното професионално развитие, през 2015 г. създадохме програмата „Рамо до рамо“*.

Участниците имат възможност да кандидатстват за позиция в различни екипи в компанията и да работят по множество проекти за период от 2 години. В замяна Yettel предоставя достъпна и приобщаваща среда и множество възможности за лично и професионално развитие. Освен това за периода на програмата всеки участник получава личен ментор, който е опитен служител на компанията. Във всяко издание нашият корпоративен психолог организира три специално създадени сесии - една, свързана с оценката на бъдещите

участници, сесия, предназначена за екипите на бъдещите служители, и специална - за запознаване с всички, които взимат участие в инициативата. Освен това психологът е на разположение за консултации на участниците, техните ментори и членовете на екипите, в които работят.

От стартирането на програмата 29 колеги се присъединиха към компанията в различни отдели. Разваме се да споделим, че 10 от тях продължиха професионалното си развитие в Yettel след приключване на 2-годишния програмен период.

Освен това изданието за 2021 г. предостави на колегите възможност да работят изцяло от разстояние и към днешна дата 50% от миналогодишната програма следва този модел на работа.

Успешната реализация на инициативата ни помогна да научим повече за включването на хората с увреждания на работното място. Осъзнавайки необходимостта от



увеличаване на възможностите за заетост на хората със специални потребности на българския пазар на труда, ние организирахме няколко събития за споделяне на най-добри практики сред работодатели в страната. Дискутирахме с колеги от различни индустрии как програмата беше първоначално създадена, научените досега уроци, както и положителните ефекти, които видяхме сред всички наши служители.

Програмата и нашите усилия в областта на включването на хората с увреждания бяха признати от множество организации през годините. На 2020 Career Show Awards Yettel получи две златни награди, една в категорията „Стратегия за толерантност“ и една в категорията „Включване“. През 2021 г. спечелихме и наградата на Bulgarian Project Management Awards в категория „Проект за социална и корпоративна отговорност“.

* Програмата „Рамо до рамо“ действа под името „Open Mind“ до края на 2021 г.

3.3. Обучение и развитие на служителите

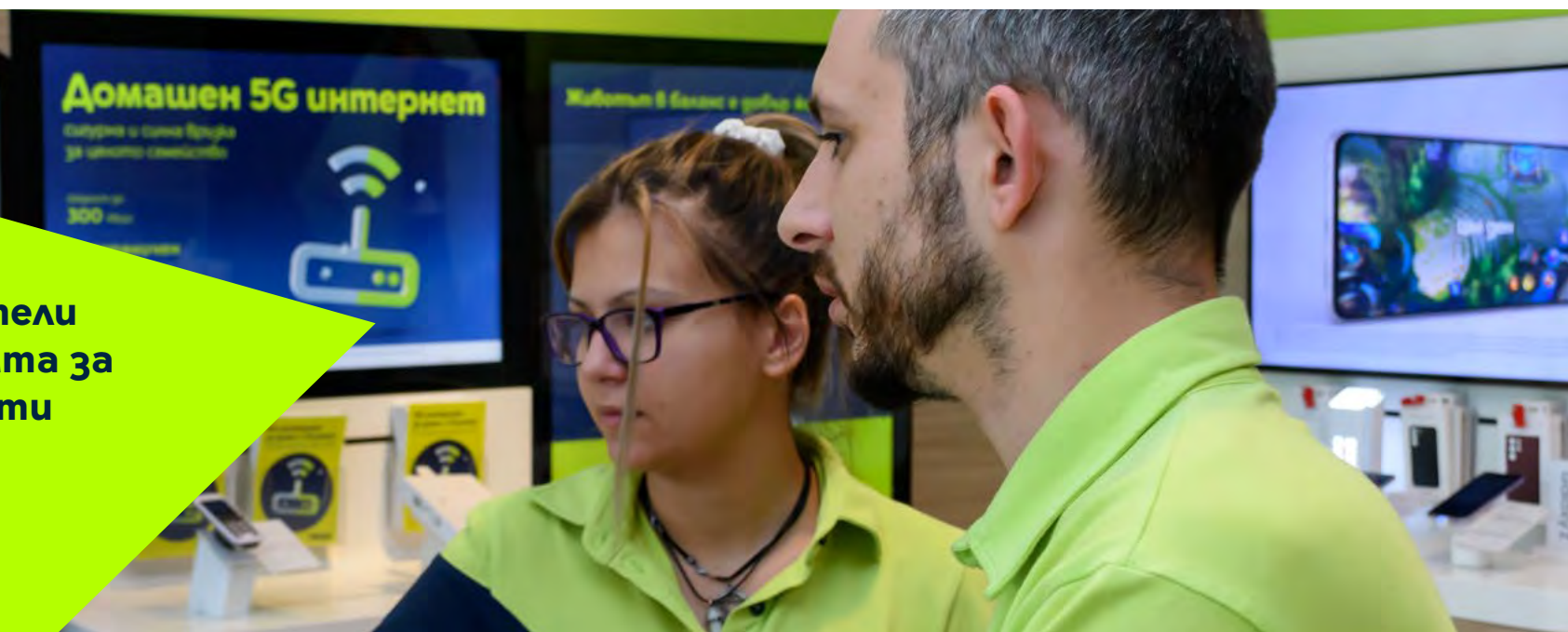
Yettel се стреми да гарантира, че всички служители имат достъп до възможности за обучение и развитие. Ние разбираме, че нашият успех зависи от таланта, квалификацията и непрекъснатото развитие на работната ни сила. Възможностите за обучение и развитие помагат на организацията ни да постигне своите стратегически цели и е в съответствие с нашата корпоративна култура, тъй като подобрява знанията на служителите и подготвя новите колеги за бъдещия им успех в компанията.

Подходът ни се определя от Стратегията за обучение и развитие на служители. На годишна база отделът за развитие на таланти в сътрудничество с бизнес партньорите по човешки ресурси и бизнес лидерите идентифицира нуждите от обучение на компанията и определя приоритетните сфери. Нуждите от обучение се дефинират въз основа на стратегическите цели на компанията за развитие на бизнеса. Годишната оценка на служителите и интервюта с техните лидери също се фокусират върху развитие и обучения, като обратната връзка, която получаваме, се интегрира в планираните за следващата година тренинги. През 2021 г. инвестирахме в разработването на персонализирана програма за управление на проекти, предназначена за служители, ангажирани с малки и средни проекти. Цялостната програма от шест модула стартира през декември 2021 г. Повече от 80 служители участваха в нея през 2022 г.

Следваме структурен подход в обучението, отразяващ нивото на ангажираност на работещите в компанията. Предлагаме обучение за всеки нов служител, което обхваща нашите ценности и принципи, задължителни политики и информация за различните отдели на компанията и техните функции. Предлагаме персонализирано обучение на нашия персонал, ориентиран към клиентите, което включва запознаване с продуктите и услугите, разбиране на поверителността на данните и отговорното боравене с клиентските данни на ежедневна база. Тъй като вярваме, че всички наши колеги трябва да разбират гледната точка на нашите клиенти, стартирахме и нов обучителен модул за преживяване на бранда и организацията, който позволява на всеки нов служител на компанията да прекара поне един ден в магазин на Yettel.

Следим новоназначените мениджъри да получават подходящо обучение, включително модули за умения за управление на хора, емоционална интелигентност и лидерски умения. В това отношение мениджърите също преминават обучение за неосъзнати предразсъдъци, което има за цел да обмислят подхода си при наемане на персонал и да избегнат всякакви стереотипи или пристрастия, които биха могли да имат към нови кандидати за работа.

**Повече от 80 служители
участваха в програмта за
управление на проекти
през 2022 г.**



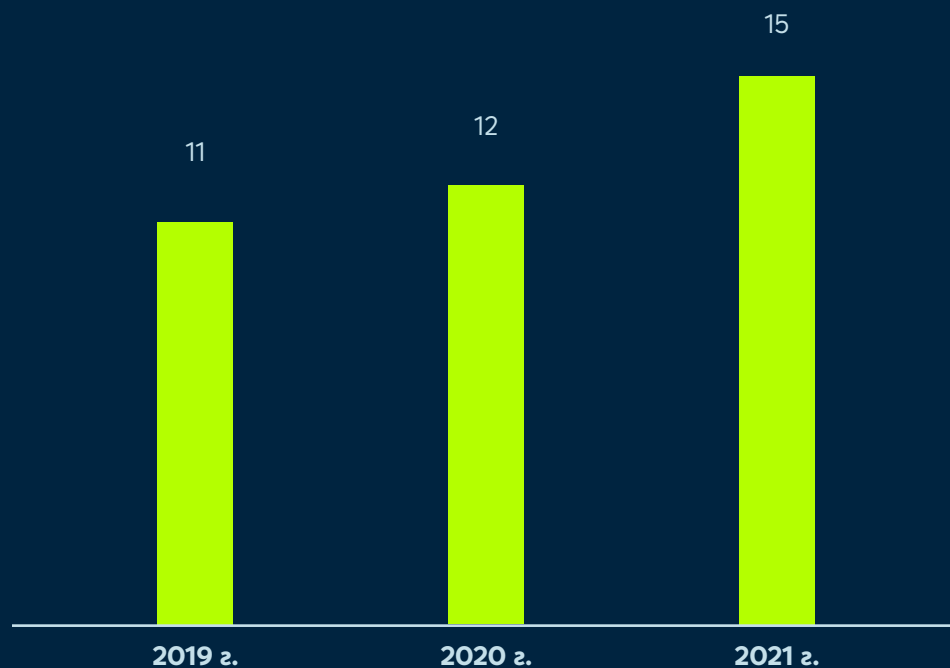
Най-голямата ни програма за развитие на служителите е EduGrants. Целта на Програмата за образователни грантове е да подпомогне индивидуалните нужди от обучение и развитие на служителите на Yettel в съответствие със стратегията на компанията. Тя е чудесен шанс за тези, които са силно мотивирани да повишат своята квалификация с финансовата подкрепа на организацията.

Програмата предлага на служителите възможност да кандидатстват за различни видове квалификации - Executive MBA, mini-MBA, чартърни квалификации или друго квалификационно обучение в реномирани образователни институции. Преди да кандидатстват желаещите преминават разговор със своя ръководител, за да се валидират необходимите умения и знания, както и нуждите от развитие на съответния отдел. Екипът за управление на таланти осигурява постоянна подкрепа на всички успешни кандидати, когато става въпрос за записвания, плащания и всякакви други административни нужди, и проследява статуса на завършване.

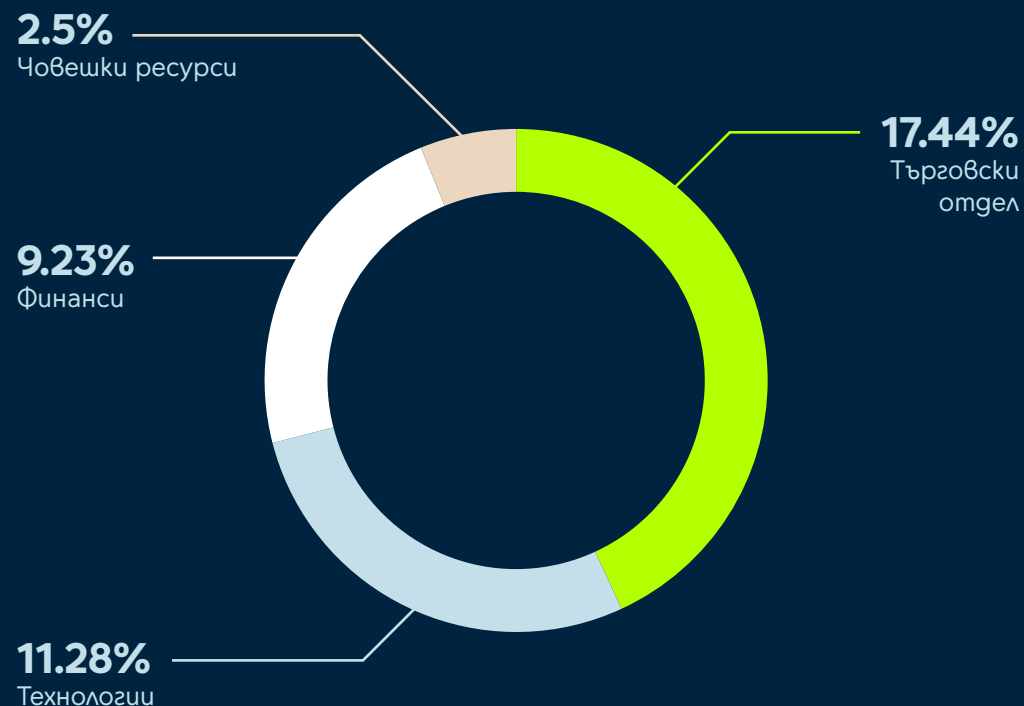
EduGrant категории 2022

 Executive MBA 1 грант до 20,000 лева	 Mini MBA Между 3 и 5 гранта до 5,000 лева на участник	 Чартърни квалификации Между 3 и 5 гранта до 10,000 лева на участник	 Квалификационно обучение Между 5 и 7 гранта до 3,000 лева на участник
EMBA програма в университет, съобразена с плана за кариерно развитие на служителите. Препоръчани учебни заведения: American University in Bulgaria, University of Sheffield и Cotrugli Продължителност на програмата: 12+ месеца	Между 3 и 5 гранта до 5,000 лева на участник. Програмата се фокусира върху определени части от EMBA. Препоръчваме програмите alternativeMBA (aMBA) с The Business institute или miniMBA с PWC. Продължителността на програмата може да варира от няколко дни до няколко месеца	Между 3 и 5 гранта до 10,000 лева на участник. Специализация в зависимост от кариерната сфера чрез професионална квалификация като ACCA за финансови специалисти, CISSP за експерти по сигурността, или CIM за специалисти по маркетинг и гр. Продължителността на програмата може да варира от няколко дни до няколко месеца	Между 5 и 7 гранта до 3,000 лева на участник Покрива всеки курс в учебно заведение, който може допълнително да развие нови или съществуващи умения в конкретна сфера, необходими за текущата работа и съобразени с плана за професионално развитие Продължителността на програмата може да варира от няколко часа до няколко месеца

Брой хора, участвали в програмата EduGrant, 2019-2021



Разбивка на участниците в EduGrant по отдели



За 2021 г. от образователните грантове са се възползвали 15 служители, а от началото на тази програма през EduGrant обучение са преминали 38 души. EduGrant продължава да функционира успешно и до днес.

Тъй като промяната винаги започва отвътре, понастоящем планираме да въведем обучение, свързано с устойчивото развитие в съответствие с нашата стратегия.

Амбицията ни е през 2023 г. 100% от лидерския ни екип да премине през това обучение, както и минимум 50% от всички служители.

Тази образователна програма ще бъде реализирана в сътрудничество с останалите членове на PPF Telecom Group.

Акценти за обучение и развитие на нашите служители през 2021 г.



**Инвестирахме
повече от
300 000 лв. в
обучение**



**Инвестирахме
100 000 лв. в
програмата
EduGrants**



**100% от нашите
служители
получават
годишна оценка за
представянето
си на работното
място**

Има отдели, като „Продажби“, в които оценката се извършва по-често. Работещите с клиенти подлежат на оценка веднъж месечно.

1319 служители са преминали задължителни обучения

Обхванатите теми са:

Разпознаване на опасни прикачени файлове

Избягване на опасни линкове

Управление на пароли

Защита и унищожаване на данни

Методи за имейл атаки

Управление на пароли

Физическа охрана

Социално инженерство

Подозрителни имейли

Кога да докладвате

Основи на URL

1236 служители са преминали други незадължителни обучения

Обхванатите теми са базирани на обучения в областите:

Професионалното нетехническо образование - бизнес професионална квалификация

Програма за обучение по сигурността

Програма за лидерство

Професионално техническо обучение

Английски език и други

Среден брой часове обучение на служител

Служители	Среден брой часове обучение на служител
Жени	19,7 h/FTE*
Мъже	21,4 h/FTE*

3.4. Мобилни телекомуникационни технологии и обществено здраве

Здравето на нашите служители и обществената безопасност са наш основен приоритет. Спазването на приложимите европейски и национални разпоредби за здраве и безопасност е предварително условие, за да работим по сигурен и ефективен начин.

Мобилните телекомуникационни технологии (например мобилни телефони) предават и приемат радиочестотни електромагнитни полета (RF EMF) по определени начини, които позволяват осъществяването на комуникация. Нашите базови станции и мобилните устройства, които продаваме, работят в съответствие с указанията, определени от Международната комисия за защита от нейонизиращи лъчения (ICNIRP) – независим консултативен орган, който действа в сътрудничество със Световната здравна организация (СЗО). Предприетите досега изследвания показват, че ако се спазват нивата, определени от ICNIRP, електромагнитните полета от мобилната технология не са опасни за човешкото здраве.

При спазване, тези насоки гарантират безопасност и защита за всички. Ние стриктно спазваме тези ограничения, включително спрямо новите устройства за 5G, новите радио мачти и малки клетки, както и набора от инструменти на ЕС за сигурност на 5G (инструментариумът от мерки за сигурност, насочени към ефективно намаляване на рисковете и гарантиране на защитени 5G мрежи, е приложен в цяла Европа).

Въпреки това все още някои потребители са загрижени за въздействието на мобилните устройства върху тяхното здраве, поради което активно се включваме в инициативи, насърчаващи открит диалог. Например комуникираме със собствениците и обитателите на къщи, върху които искаме да изградим базови станции (BTS), за всички потенциални рискове и какво правим, за да ги ограничим.

SETIN, като доставчик на инфраструктура, гарантира, че неговата активна инфраструктура на обекта е проектирана и изградена в съответствие с приложимите стандарти и разпоредби за емисии на електромагнитни полета (EMF), включително международно признатите стандарти на ICNIRP.

Приложимото местно законодателство изисква активната телекомуникационна инфраструктура да отговаря на определени изисквания, за да може да работи.

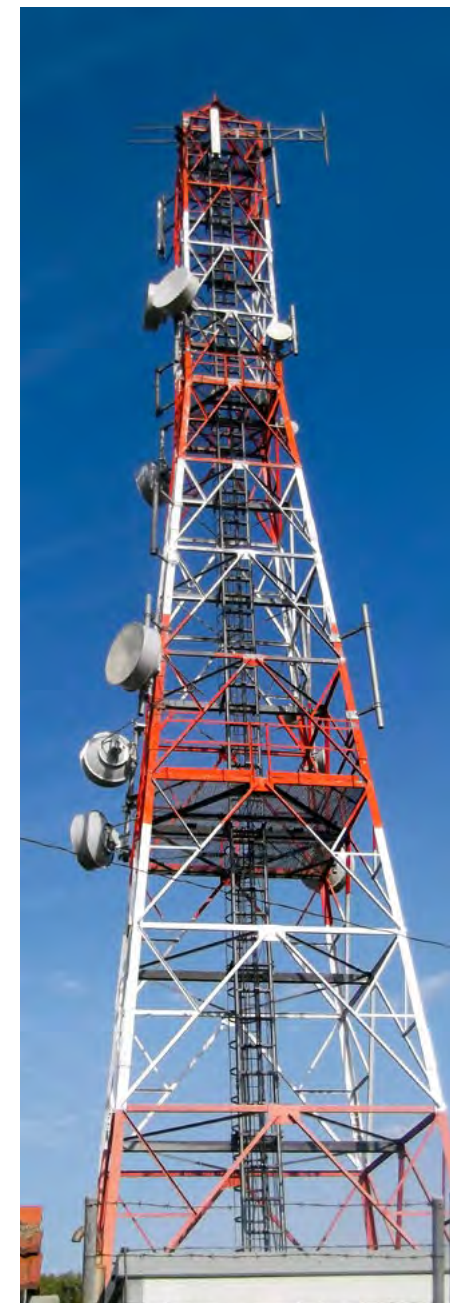
Има две нива на контрол в този процес:



Първото ниво е превантивен контрол, който се извършва на ниво проект на приемо-предавателната станция, т.е. преди да бъде разрешено строителството. През този период работим с местните власти за одобрение на проекта, както и да преминем през предварителен санитарен контрол от Министерството на здравеопазването, който оценява съответствието между планираните параметри на базовата станция и нормативните изисквания. Предоставянето на двата вида одобрения е задължително за разрешението за изграждане на базова станция.



Второто ниво на контрол се осъществява при завършване на строителството на станцията и е задължително за въвеждането ѝ в експлоатация. Включва измервания на място на електромагнитното излъчване на съответната базова станция (издава се ЕМП протокол) и, при липса на отклонения от нормативните изисквания, изградената инфраструктура се пуска в експлоатация.



Всяка последваща промяна на елементите на приемо-предавателната станция изисква повторно преминаване на пълна разрешителна процедура (при конструктивни промени) или лека процедура по регистрация (при промени в оборудването). Процедурата по регистрация също има двустепенен контрол - получаване на предварително разрешение за санитарен контрол преди монтажа и измерване на електромагнитното излъчване (EMF протокол) и регистрация след монтажа. Като собственик на лиценза за спектъра, Yettel носи отговорността за осигуряване на съответствие на радиочестотните ЕМП емисии с международните и местните изисквания. Процесът на разгръщане на мрежата съдържа оценка на съответните хигиенни изисквания, включително границите на радиация, като част от стандартната проектна документация, и всички свързани с мрежата процеси са обект на редовни одитни дейности (както вътрешни, така и външни одити за съответствие с ISO 14001 и ISO 5001).

Мобилните устройства, които продаваме на дребно, също трябва да отговарят на строгите национални и местни стандарти и разпоредби за здраве и безопасност. Преди да пуснат мобилен телефон на пазара, производителите и вносителите трябва да се уверят, че са извършени всички съответни тестове, и да демонстрират, че мобилните устройства отговарят на всички ограничения и други изисквания, определени в директивите на ЕС. През 2021 г. не е установено нито едно несъответствие с местните и европейските разпоредби по отношение на нашите продукти и услуги.

Най-добри практики в Yettel и PPF Telecom Group:



Работа на мобилни мрежи в рамките на национални насоки, които се основават на или надхвърлят международните насоки, определени от научни органи, като Международната комисия за защита от нейонизиращо лъчение (ICNIRP).



Внедряване на програми, които гарантират съответствие с разпоредбите за електромагнитно поле (ЕМП) при всички възможни условия на работа.



Редовен мониторинг на заключенията на независими национални и международни експертни органи по темата.



Създаване на екипи за справяне с опасенията, свързани с електромагнитните полета (ЕМФ) и 5G, като същевременно остават наясно и информират заинтересованите страни по теми, свързани с мобилната комуникация и здравето и безопасността.



Активно ангажиране с общини, местни индустриални асоциации и групи за застъпничество по отношение разгръщането на мрежата.



3.5. Устойчивост за нашите общности

Съществена тема: Благотворителни и социални инвестиции

Екологичните, социалните и управленските теми стават все по-популярни не само в бизнеса, но и в обществото като цяло. За да се постигнат целите за устойчиво развитие и всички други цели в тази насока трябва да се развие чувство за споделена отговорност между три основни групи заинтересовани страни - бизнеса, потребителите и правителствата. И докато бизнесът става все по-наясно с важността на темата и правителствата в целия ЕС работят за усъвършенстване на своите закони, политики и разпоредби в подкрепа на тези решаващи преходи, потребителите също трябва да бъдат насърчавани в неформалното образование и подобряване на уменията в области, където е необходима промяна.

За да подкрепим обществото по време на този преход, разработихме две отделни цели, насочени към увеличаване на приноса на компанията към обществото, както и повишаване на осведомеността за воденето на по-устойчив начин на живот:

- За да разпространим духа на устойчивото развитие извън организацията, си поставяме за цел да ангажираме нашите служители в доброволчески инициативи с оглед достигане на поне 1000 работни часа годишно, посветени на общественополезен труд.
- Фокусирайки се върху нашите клиенти, ние признаваме нарастващата нужда на обществото да научи повече за устойчивия начин на живот и затова в Yettel си поставяме за цел да достигнем до 2 500 000 души годишно чрез кампании, повишаващи осведомеността по темите за устойчивото развитие.

Нашата цел:

Да ангажираме служителите си в доброволчески инициативи с цел достигане на поне 1000 работни часа годишно, посветени на общественополезен труд.

Вече стартирахме първия си проект в рамките на тази инициатива, наречен Blue Gardens - The Telenor Forest.

През април 2021 г. близо 80 служители на компанията и техните семейства се включиха в залесяването на гората на Теленор - Сините градини, в Плана планина. Доброволците засадиха над 350 смърча. Екипът също подготви предварително терена за залесяване, като извърши дейности по почистване и маркиране преди самото залесяване.

Признавайки необходимостта от предоставяне на възможности за доброволчество, които подкрепят различни аспекти на устойчивото развитие, понастоящем работим върху разработването на цялостна програма за доброволчество, която ще предостави на нашите служители възможност да избират от широк набор от дейности, в които да участват и по този начин да подкрепят нуждите на техните местни общности.



Нашата цел:

Да достигнем до 2 500 000 души годишно чрез кампании, повишаващи осведомеността по темите за устойчивост.

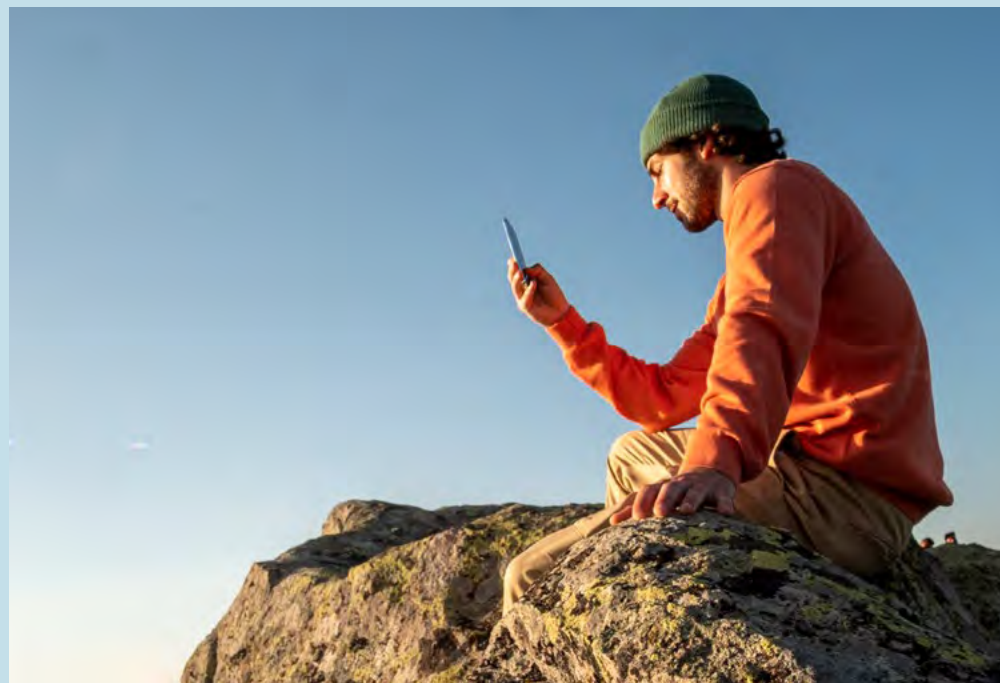
Досега сме разработили два различни подхода, за да изпълним целта си да достигнем до 2 500 000 души годишно с оглед повишаване на осведомеността по темата за устойчивостта:

1. Телевизионни реклами

Възприехме подход за използване на възможността, предоставяна от телевизионните реклами, за да достигнем до възможно най-много хора чрез комбиниране на позиционирането на продуктите на Yettel и темите за устойчивост. Например, една от нашите реклами за 2022 г. рекламира програмата на Yettel „Рециклирай и спести“, като същевременно обхваща елемент на осъзнаване на устойчивостта чрез фокусиране върху важноста на правилното изхвърляне на старите устройства.

2. Ангажираност в социалните медии

Работим върху създаването на комуникация по въпросите на устойчивостта, която да бъде споделяна чрез профилите на компанията в социалните медии, като се стремим да даваме насоки и съвети по различни теми свързани с устойчивото развитие.



**Лесно за теб,
в баланс с природата**

4. Развиваме технологии, които подпомагат устойчивото бъдеще

Пандемията от Ковид-19 катализира дигиталната трансформация, тъй като установеният начин на живот - от пазаруване на хранителни стоки до работа - се промени необратимо. Дигиталните умения никога не са били толкова важни за бизнеса и хората, което бе демонстрирано от всеобщия преход към общуване в дигитална среда, включително дистанционна работа, онлайн търговия и комуникации. Въпреки че тази промяна носи множество предимства, като по-голяма гъвкавост за работниците и премахване на географската бариера за наемане на нови таланти, **тя води и до разширяване на пропастта между съвременните нуждите и реалните дигитални знания и умения.** Към днешна дата предоставянето на дигитално образование на всички хора е ключово за осигуряването на тяхната готовност за работа и адаптивност към новия дигитален свят.

С дигитализирането на живота темата за онлайн безопасността продължава да представлява предизвикателство. Това важи най-вече за децата, които са силно уязвими в интернет среда.

Вземайки предвид тези нови фактори, ние се стремим да помогнем за изграждането на дигиталната икономика, като гарантираме всеобхватен и безопасен интернет достъп, подсилван от постоянното въвеждане на решения за „интелигентни“ бизнеси, домове и хора. Инвестираме в нашите мрежи, продукти и услуги, за да осигурим надеждна и качествена свързаност за всички. Прилагаме мерки, гарантиращи максимална сигурност, които се базират на най-новите технологии и иновации, както и образователни инструменти.

Усилията ни са съсредоточени в 4 ключови посоки:

Осигуряване на надеждна връзка за всички

Насърчаване на дигитално образование и осведоменост

Разработване на дигитални решения, които помагат на обществото и околната среда

Инвестиране в подобряване на нашата киберсигурност и спазване правилата за защита на личните данни



4.1. Осигуряваме надеждна връзка за всички

В днешно време достъпът до мобилни данни и телекомуникационни услуги е свързан със значителни икономически ползи, по-добри обществени услуги, както и по-висока производителност. Широколентовият достъп позволява на големи и малки населени места да се възползват от възможностите да участват пълноценно в националните и световни пазари. Тенденцията за дигитализация, стимулирана от пандемията COVID-19, допълнително увеличи необходимостта от бързо и надеждно мрежово покритие, което да отговори на нуждата от социална връзка, дистанционна работа и дигитално образование. Наясно сме, че наред с дигиталните умения и наличието на устройства, наша отговорност е да осигурим инфраструктурна свързаност, която да не изключва никого от възможността да се възползва от онлайн услугите.

Ние сме отгадени на мисията да свързваме хора, да интегрираме общества и да подпомагаме пазари. Нашата амбиция е да осигурим устойчив достъп до интернет чрез подобряване и разширяване на съществуващата ни инфраструктура и покритие в съответствие с ангажимента на PPF Telecom Group да подкрепи Европейския съюз в осигуряването на достъп до надежден интернет за всички европейски домакинства до 2030 г.

Ще вложим всичките си усилия, за да направим 5G връзката достъпна за 85% от българското население до края на 2026 г. В градските райони (>30 хил. население) стремежът ни е нашата 5G мрежа да предоставя скорост на свързаност над 1 Gbps.

За да изпълним тези цели, заедно с нашия партньор CETIN проектираме, изграждаме и управляваме висококачествени мрежи и предоставяме иновативни решения без компромис със сигурността. Ние сме добре позиционирани да предоставим бърз и рентабилен преход към оптични влакна и 5G мрежи. Въпреки това понякога условията не са благоприятни за висококачествена оптична връзка и в такива случаи засега се възползваме от капацитета на нашите съществуващи мрежи.

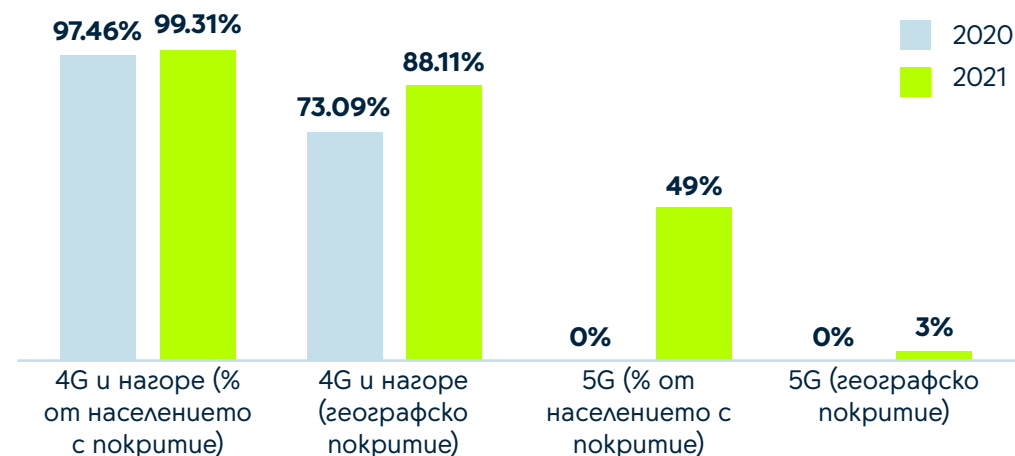
Това разнообразие ни позволява да свързваме възможно най-голям брой хора дори в райони, които иначе биха били трудно достъпни. В ерата на дигитализацията ние се опитваме да свържем всички.

Заедно с нашия мрежови партньор CETIN започнахме да предоставяме достъп до нашата 5G мрежа през второто тримесечие на 2021 г. и в момента оперираме повече от 1000 5G базови станции, инсталирани в цяла България, които покриват близо 49% от населението. По-голямата част от съществуващите 5G станции работят на честота в С-обхвата, което позволява на Yettel да предоставя на своите клиенти широколентова мобилна услуга със скорост на теглене до 1 Gbps. За да постигнем 5G покритие покрай основните пътища, в малките населени места и във вътрешни помещения, от 2023 г. планираме да използваме честотната лента от 700 MHz.

В допълнение към мобилните широколентови услуги за пренос на данни, нашата 5G мрежа действа като гръбнак за услугата фиксиран безжичен достъп (FWA), предлагана от Yettel. Тази услуга предоставя неограничен, високоскоростен достъп до данни с пропускателна способност до 300 Mbps (в зависимост от избрания план).

Описаният по-горе подход ни помогна да разширим грастично нашето 4G и 5G покритие и да постигнем значителен напредък по целта си да свържем всички български граждани. Текущото ни 4G и 5G покритие е представено в таблицата по-долу. А тук можете да намерите интерактивна карта на общото ни мрежово покритие: <https://www.yettel.bg/coverage-map>

Общо мрежово покритие



5G в Yettel

Нашите усилия за разширяване покритието на 4G и 5G мрежите, които предоставяме в България, са допринесли и продължават да допринасят за целта на ЕС да осигури достъп до надежден интернет на всички европейски домакинства до 2030 г. Чрез разширяването на нашата мрежа и последващото подобряване на предлаганите услуги предоставяме на хората възможност за дистанционна работа и социална свързаност. Освен това инфраструктурните ни проекти гарантират, че хората и домакинствата имат достъп до всякакви видове онлайн услуги, включително такива, предоставяни от финансови институции, здравни консултации и много други. В икономически план този напредък означава растеж в слабо развитите райони поради разширения достъп до интернет, което потенциално би могло да доведе до подобряване на стандарта на живот в селските райони.

За да можем да се възползваме от тези иновации, първо се фокусирахме върху спечелването на доверието на нашите клиенти. Преди отварянето на достъпа до 5G мрежата ни стартирахме информационна кампания, чрез която да представим технологията и да предоставим на хората възможност да изразят своите притеснения. Разделихме кампанията на три основни фази:

Информационна фаза (преди стартирането)

Използвахме различни комуникационни канали и по този начин предоставихме информация за 5G мрежата на населението.

Започнахме с **информационен център на уебсайта на Yettel**, където събрахме полезни статии, свързани с най-често възникващите въпроси на обществото относно 5G. Наградихме с **публикации в социалните и традиционни медии** и създадохме специален имейл 5G@yettel.bg, където потребителите да могат да задават въпроси. Междувременно стартирахме специална видео поредица - 5G Talks, разясняваща как работи 5G технологията. Говорихме с техници и технологични журналисти, които обясниха същността на 5G по лесен и разбираем начин, и също така обсъдихме ползите от въвеждането на 5G технологията в живота ни, включително в игрите, работата, шофирането, управлението на интелигентни домове и др. Посветихме специална част от поредицата на нашия **Център за мрежови операции (Network Operation Center)**, за да дадем възможност на всеки да надникне в света на технологиите и да разбере кой стои зад нашата бърза връзка.



Старт

Официално събитие, на което дадохме старт на нашата 5G мрежа и показвахме как можем да се възползваме от 5G тук и сега.



Ангажираност

По време на тази фаза демонстрирахме, че 5G технологията е достъпна за всеки, за да се наслаждава и да се възползва от нея.

Резултатите от кампанията надхвърлиха очакванията ни:



Наг 100 гости

(официални лица, собственици на големи фирми, представители на медии) присъстваха на официалното събитие по случай стартирането.

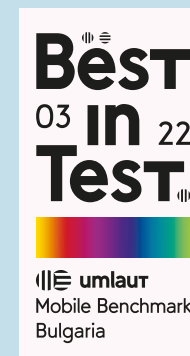
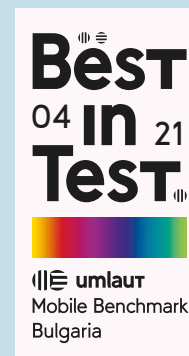
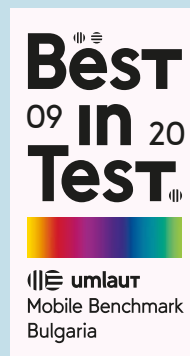
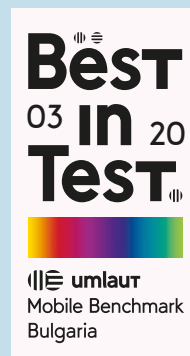
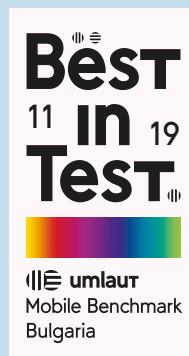


Бяха публикувани наг 50 медийни статии по темата, които успяха да генерират повече от 80 000 прочитания и близо 781 592 импресии.



Наг 69 624 души бяха достигнати и 3720 ангажирани чрез нашите публикации в социалните медии.

най-добрата мрежа



Въвеждането на 5G допълнително подобри нашата мрежа и Yettel получи сертификата Best in Test от umlaut за пети пореден път.

Мобилният бенчмаркинг на umlaut се концентрира върху последните разработки като: потребителското изживяване при използване на 5G, видео изживяването, надеждността и новите разработки в нашите краудсорсинг данни (проучване сред много хора), анализ на гласови повиквания. Бенчмаркингът за фиксиран широколентов достъп въвежда компоненти за активно тестване към съществуващия набор от критерии за оценка като: скорост на теглене, скорост на качване и латентност за широколентови технологии през медни, кабелни и изцяло оптични влакна. Методологията за точкуване включва световна класация по държави.

При последните измервания в България бе направен обширен анализ и 34,5 хиляди потребители допринесоха с 68,6 милиона теста в рамките на 6 месеца (седмица 38, 2021 до седмица 09, 2022). При общонационалната оценка се изследваха 95,3% от градската „застроена площ“ и 96,1% от „населената площ“. С общ резултат от 927 точки мрежата на Yettel се класира като най-добра в България за пета поредна година и се нареди сред първите 25% от мобилните мрежи, тествани от umlaut в световен мащаб през 2021-2022 г. Тази награда е от особено значение за нас, тъй като в нея вече се включва нашата бързо разрастваща се 5G мрежа, която към момента покрива над 165 града в страната. Тя е най-високата атестация за работа в екип и отлично сътрудничество между Yettel и CETIN България и е доказателство за висините, които можем да достигнем, когато сме обединени в мисията си да сме лидери на телекомуникациите в България.



4.2. Насърчаваме развитието на дигиталните умения

Проучване, проведено от УНИЦЕФ през 2020 г., показва:

В България едва 57% от децата на възраст 15-19 години считат, че техните дигитални умения са „на“ или „над“ базовото ниво

В Европа 82% от децата на възраст 15-19 години считат, че техните дигитални умения са „на“ или „над“ базовото ниво

Повече от едно на седем деца под 18-годишна възраст признава, че е ставало жертва на онлайн насилие, най-често чрез социалните мрежи⁴

Имайки предвид тази реалност, разработихме стратегия за насърчаване развитието на дигитални умения и информираност в българското общество. Специален фокус поставяме върху задачата да повишим осведомеността за потенциални заплахи в интернет пространството сред децата.

Нашата цел е да достигаме до 40 000 деца по темата за онлайн безопасността и до 10 000 души по темата за дигиталната грамотност годишно.

Напредъкът ни по тези цели се дължи на използването на множество инструменти като образователни кампании за онлайн безопасност, предоставяне на информация и обучение на тези, които са в неравностойно положение и се чувстват уязвими или се нуждаят от помощ, за да подобрят своите дигитални умения.



⁴ УНИЦЕФ стартира кампания за дигитална грамотност - Ново поколение с критично мислене. Достъпна на: www.unicef.org/bulgaria/en/unicef-launches-digital-literacy-campaign-new-generation-critical-thinking

Дигитални скаути – Превръщането на интернет в по-безопасно място

Нашият бизнес има за цел да осигури свързаност на все повече хора и същевременно да гарантира, че онлайн средата е безопасна и сигурна за всички. Дългосрочната ни програма „По-безопасен интернет“ бе създадена, за да отговори на нарастващите нужди на младото българско население от достъп до разбираема информация за онлайн опасностите и как те могат да бъдат избегнати. Програмата, която през времето обхваща множество кампании, дейности и обучения, е насочена към разпространяването на информация по темата чрез различни образователни ресурси за деца, техните родители и учители.

През 2020 г. продължихме да надграждаме инициативата и добавихме поредица от образователни видеоклипове за онлайн безопасност и дигитална грамотност за деца. Разработени в партньорство с Българския център за безопасен интернет, видео уроците бяха насочени към деца и тийнейджъри, и са достъпни чрез няколко платформи. Част от темите, засегнати в отворените образователни ресурси, бяха идентифициране и защита от фалшиви онлайн профили, защита и управление на детски смарт устройства, и разпознаване на фалшиви новини. Тази програма за цифрово образование и осведоменост спечели на Yettel наградата на IAB Mixx Awards 2020 в категорията за най-добра социална кампания.

В отговор на нуждата на младежите за по-интерактивно ангажиране към темата, през 2020 г. се роди кампанията „Дигитални скаути“. Тя е част от програмата за „По-безопасен

интернет“ и предоставя пространство, в което децата могат да учат, докато играят със специално мобилно приложение. Играта събира деца от цялата страна в рамките на 24 часа, в които те трябва да отговарят на въпроси и да се ориентират в онлайн ситуации, които в крайна сметка ги учат как да разпознават и избягват опасни сценарии в дигиталния свят. Те се състезават едни срещу други в надпревара, тествайки дигиталните си умения и знания по теми като онлайн тормоз, надеждност на пароли, кражби на самоличност, фишинг, зловредни софтуери и много други. Децата също получават съвети относно споделянето на информация в акаунти в социалните медии и за това как могат да разпознаят онлайн заплахи, както и други.



По време на трите си издания, които се проведоха през 2020 и 2021 г., инициативата „Дигитални скаути“ успя да достигне съответно до общо 17 000 и 39 000 деца и по този начин ги научи на повече по темата за онлайн безопасността.

4.3. Разработваме дигитални решения, които помагат на обществото и околната среда

Нашата амбиция е да подкрепим разработването на едно решение годишно, което се справя с проблем в социалната или екологичната сфера и което би помогнало на потребителите ни да водят по-устойчив начин на живот.

Планираме да постигнем това чрез инвестиции в изследвания и разработки на иновативни продукти, решения и проекти, които използват дигитални технологии за посрещане на екологични и социални нужди.

В допълнение, през следващите 12 месеца ще се присъединим към Център за върхови постижения и иновации на PPF Telcom Group, който ще бъде създаден с намерението да обединим най-успешния опит, талант и ресурси чрез сътрудничество с университети и бизнеси, за да се идентифицират и разработят водещи иновативни технологии от полза за хората, които впоследствие да бъдат комерсиализирани чрез разпространяване на продуктите и услугите в страните, в които групата оперира.

Проект в тази насока, който вече е в ход, е **сътрудничеството ни с Findy** за осигуряване на енергийна ефективност и интелигентно измерване (smart metering) в България. Чрез този проект Yettel подпомага измерването на различни показатели за потребление (консумация на електроенергия, вода и др.) в различни обществени сгради в страната. Нашата роля е да осигурим безопасна и сигурна свързаност на различни устройства за измерване на енергия и вода и по този начин да гарантираме, че резултатите се събират и докладват правилно, което от своя страна означава ефективно използване на тези ресурси. Към момента сме подпомогнали инсталирането на тази технология в **повече от 100 различни локации в София**, а сътрудничеството ни продължава успоредно с разширяването на проекта Findy към нови места.



Digital Office – Сложете офиса в джоба си!

Нашите служители и техните ежедневни административни задължения в работата послужиха като върхновение за създаването на приложение, изцяло разработено от Yettel, което цели да подкрепи бизнес клиентите на компанията в техния преход към устойчивост. Това приложение също така е и част от нашето B2B портфолио.

Приложението „Digital Office“ бе разработено преди 5 години с идеята да дигитализира основните административни процеси в Yettel. С течение на времето то беше подобрявано, за да отговаря на нуждите на служителите, и днес близо 95% от нашата работна сила използва „Digital Office“ ежедневно като основен източник на информация. Част от функциите, достъпни за вътрешна употреба, са електронно подписване на документи, записване за различни събития в компанията, подаване на заявления за спортни карти, резервиране на велосипеди и служебни превозни средства, участие в различни фирмени предизвикателства и споделяне на благодарствени съобщения с колеги. Платформата също така предоставя бърз достъп до данни като контакти на служителите, работно време на магазините ни и информация за отстъпки за пазаруване и забавление, предоставени от работодателя.

Наблюдавайки положителните резултати от вътрешната употреба на приложението, Yettel пусна продукта на пазара за своята B2B клиентска база, за да им предостави решение, водещо към дигитализация. Към момента за външна употреба се предлагат 8 основни модула, сред които:

Контакти – предоставяне на информация за контактите на всички служители в компанията

Модул анкети

Новини – място за важните новости в компанията (които се споделят и чрез известия в приложението)

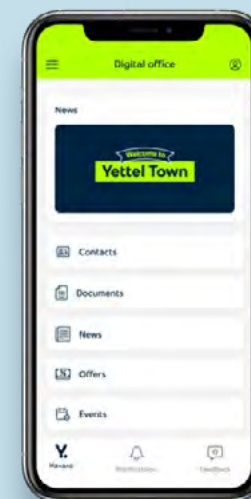
Процедури – модул, който съхранява всички политики и процедури, с които всеки служител трябва да е запознат

Оферти – място с информация за отстъпки за всички служители

Модул за изпращане на благодарствени съобщения до колеги

Отворени работни позиции в цялата компания

Модул за регистриране на участия в събития



Платформата се поддържа както на български, така и на английски език, което я прави подходяща и за международни компании. Приложението е разработено в съответствие с Общия регламент относно защита на личните данни (GDPR) и предоставя сигурност, като използва алгоритми за криптиране.

Приложението „Digital Office“ подкрепя Yettel и всички наши бизнес клиенти в намаляването на отпечатъка върху околната среда чрез свеждане до минимум на нуждата от печатане и съхраняване на документи на хартия.

Към днешна дата е изчислено, че използването на приложението в една компания спестява средно 15 500 листа A4 хартия на година.

Работата ни по подобряване на приложението продължава постоянно въз основа на нуждите на служителите ни и обратната връзка и заявките, които получаваме от нашите клиенти.

4.4. Защита на киберсигурността и личните данни

Ние в Yettel работим, като защитаваме данните на нашите клиенти, гарантираме поверителност и осигуряваме непрекъснатост на услугите си. Тези три области представляват ключови приоритети за нас. Неспазването на разпоредбите за защита на личните данни и нарушаването на сигурността им може да доведе до значителни санкции и репутационни вреди, но най-вече означава загуба на доверието на нашите клиенти и служители. Имайки предвид това, компанията прилага набор от вътрешни политики, процеси и процедури, които имат за цел да осигурят

законосъобразна, честна и прозрачна обработка на лични данни през целия им жизнен цикъл.

Нашата програма за защита на данните следва принципите на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физически лица по отношение на обработването на лични данни и свободното движение на такива данни, и отмяната на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент за защита на данните или GDPR), чрез:

Законосъобразност, справедливост и прозрачност

- приехме набор от вътрешни ръководства, които адресират основните съображения за поверителност, свързани с обработката на лични данни на нашите клиенти, кандидати за работа, служители, доставчици и посетители, както и конкретни правила, приложими в дадения контекст, като привличане на клиенти и/или клиентско обслужване; предоставяне и потвърждаване на съобщения за поверителност; събиране на информирани, недвусмислени (или изрични) и свободно дадени съгласия; упражняване на права от субектите на данни; подаване на жалби, свързани с неприкосновеността на личните данни и тяхното последващо разглеждане, разследване и разрешаване и т.н. За да гарантираме максимална защита на данните, сме приели набор от политики, регулиращи обработката на данни, а също и различни механизми като криптиране, анонимизиране и псевдонимизиране както на „данните в транзит“, така и на „данните в покой“. За въпроси и запитвания относно обработката на лични данни всички клиенти и физически лица могат да се свържат с нашия Център за обслужване на клиенти на уеб страницата на Yettel и с длъжностното лице по защита на данните, което своевременно отговаря на всички въпроси и притеснения.

Ограничаване на целите, минимизиране и точност на данните

- преди започване на нова процедура по обработване или промяна на съществуваща такава, тя се оценява по отношение на необходимост, пропорционалност и легитимност, за да предотврати прекомерното събиране на данни, обработка на данни за нови/непредвидени цели или обработка на неточна, невярна или неактуална информация.

Отчетност - нашите операции за обработка на данни са структурирани по начин, който ни позволява сравнително лесно да демонстрираме, че гореспоменатите принципи се спазват надлежно, например чрез използване на регистрационни файлове, документиране на процесите на вземане на решения, провеждане на различни тестове и други.

Цялостност и поверителност - въвели сме многобройни политики, ръководства и насоки, които имат за цел да осигурят подходяща защита на личните данни, включително срещу неразрешено или незаконно обработване, случайна загуба, унищожаване или повреда. Те се прилагат от всички служители на всички нива в компанията и са ключов елемент от нашите процеси за работа с доставчици и партньори.

Ограничаване на съхранението - като компания, която предоставя публично достъпни електронни комуникационни услуги, „Йетел България“ ЕАД е обект на стриктни законодателни задължения относно съхранението на данни, които се прилагат в допълнение към GDPR. Ето защо изчерпателно сме дефинирали периодите за съхранение на лични данни, които определят продължителността на техния полезен живот. След изтичане на съответния период на съхранение личните данни се унищожават (ако се обработват във физическа форма, като например документи) или стават анонимни чрез необратима и трайна замяна на преките и непреки идентификатори с обща информация, която не може да бъде свързана с конкретно лице. Унищожаването и анонимизирането се извършва редовно - ежедневно, тримесечно или годишно (в зависимост от вида на информацията и метода на обработка) и в съответствие с нашите вътрешни насоки и правила.

От момента на придобиването си от Telenor Group до сега - като част от PPF Telecom Group, Yettel изгражда своята мрежа, като въвежда допълнително ниво на сигурност. В компанията се прилагат водещи препоръчани практики и строги указания за телекомуникационния сектор, които са в постоянен процес на подобряване. Поддържахме набор от сертификати и атестации, за да потвърдим и демонстрираме съответствие с водещите стандарти в сферата: системата ни за управление на информационната сигурност е сертифицирана съгласно ISO/IEC 27001:2013, системата за управление на ИТ услугите е сертифицирана съгласно ISO/IEC 20000-1:2018, а системата за управление на поверителна информация получи сертификация съгласно ISO/IEC 27701:2019 през април 2022 г.

Киберсигурност и Система за управление на информационната сигурност

Системата за управление на информационната сигурност обхваща всички технологични области и предоставя политики и технически контрол спрямо пълния обхват на препоръките в списъка ISO 27002. В обхвата на системата, и по-специално в локалния наръчник по сигурността, има специфични изисквания за управление на доставчиците - установяване на отдалечен достъп, организационни и технически изисквания за сигурност, както и препратки към цялостната политика на компанията за управление на доставчиците. По-конкретно, спрямо тези принципи за всички договори компанията трябва да вземе предвид стойността и приложимостта на съответните мерки и задължения като например, но не само:

- **Ангажираност с набор от изисквания, базирани на международни стандарти като ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002 или подобни, със или без гаранция от трети страни**
- **Право на компанията да извършва или изисква одит на сигурността, редовни тестове за сигурност и резултати от сканирането за уязвимости**
- **Задължение на доставчика да наблюдава сигурността и да докладва резултатите на компанията редовно или да предоставя данни, позволяващи на компанията (или други партньори или доставчици) да извършва мониторинг на сигурността**
- **Изисквания за непрекъсваемост на бизнеса, последователни и свързани с плановете на компанията, когато е приложимо**

Като част от изискванията на Системата за управление на информационната сигурност и с цел ефективна защита на информационните и комуникационни системи компанията е възприела следните мерки:

- **Инвентаризация на информационните активи**
- **Приоритизиране на информационните активи на ниво компания**
- **Документиране на текущото състояние на рисковия профил на информационните активи**
- **Политика за проверка на пригодността и адекватността на Системата за управление на сигурността и тестване на направените защитни копия**
- **Оценка на състоянието на информационните активи по отношение на киберуязвимости (стари версии, налични корекции и др.)**
- **Проверка и актуализация на плановете за действие по непрекъсваемостта на бизнеса при кибератаки**
- **Въвеждане на допълнителни мерки, свързани с управлението на потребителските идентификационни данни (потребителски имена и пароли)**
- **Политика и правила за контролиране на отдалечен достъп за поддръжка, администриране и въвеждане на промени в системите**
- **Политика за циклично и детайлно сканиране на всички налични ресурси от интернет с последващ анализ и корекции на откритите недостатъци**
- **Политика за циклично и детайлно сканиране на вътрешните ресурси с последващ анализ и корекции на откритите недостатъци**
- **Периодичен анализ на отдалечения достъп до системи и проверки на контролните механизми**

Ключов фактор за успеха на програмата за защита на данните на всяка компания е осведомеността и компетентността на нейния персонал по въпросите за защита на данни. Имайки това предвид, ние редовно предоставяме насоки за поверителност и сигурност чрез нашите вътрешни канали за комуникация и гарантираме, че всички служители преминават редовна подготовка за сигурност и поверителност.

За поддържане на високи стандарти на киберсигурността на всеки три месеца нашите служители преминават обучение по киберсигурност. В края на тези обучения има тест, който трябва да бъде покрит над прага от 80% за успешно преминаване.

5. Управление, основано на почтеност и прозрачност

5.1. Корпоративно управление, бизнес етика, спазване на нормативната уредба

В Yettel спазваме законовите разпоредби, международните договори, правилата на етиката, морала и справедливото търговско поведение. За да изпълняваме нашата търговска дейност законосъобразно, етично и почтено, ние сме приели няколко политики, съдържащи важни правила, които се прилагат за всички служители на Yettel. Всяка политика има собственик, който гарантира, че правилата, съответните принципи и изисквания са ефективно комуникирани към всички заинтересовани страни.

От всички служители на Yettel, без изключение, се очаква да спазват Етичния кодекс, който е част от корпоративната програма за съответствие на PPF Telecom Group. Етичният кодекс, който се базира на груповия Етичен кодекс на PPF Telecom Group, е приет с решение на Съвета на директорите на Yettel и съдържа нашите основни принципи и ценности и гарантира, че работим законосъобразно. Нашата компания не толерира никаква форма на подкуп или корупция, никаква разновидност на антиконкурентно поведение, строго забранява всяка форма на тормоз, сплашване, принудителен или незаконен труд. Нашите ръководни документи също се прилагат за приемането на подходящи превантивни мерки за сигурност, за да се защити здравето на служителите, както и поверителността на личните данни на служители, клиенти и бизнес партньори, които сме получили във връзка със своята дейност.

В допълнение към Етичния кодекс сме приели различни вътрешни правила, които управляват рисковете от неспазване на правилата и неефективно бизнес представяне за конкретни дейности. Тези документи определят основните принципи и изисквания за осъществяване на дейност в ключови области и функции и са задължителни за изпълнение. Нашият най-важен вътрешен документ в тази област е Местната политика за етика и съответствие, която развива и допълва Етичния кодекс. Етичният кодекс и Политиката са лесно достъпни и ясно видими на вътрешната интернет страница на Yettel и в други вътрешни канали за комуникация. Освен че забранява на служителите да участват в каквито и да е корупционни действия, включително подкупи, нерегламентирани плащания и търговия с влияние, Местната политика за етика и съответствие регулира конфликтите на интереси, които могат да противоречат на интересите на компанията, въвежда процедура за проверка на доставчиците и нашите механизми за подаване на сигнали, които са важни за избягване на неприемлив риск, и гарантира почтеността на нашите дейности.

Поемаме отговорност за безопасността и здравето на хората във всички фази на дейността, включително нашите вериги за доставки. Стремим да работим с доставчици, които се придържат към същите социални и екологични стандарти като нашите.

Поради това планираме да разработим план през следващите 12-24 месеца, с който да установим политики и процедури и да започнем разговори с нашите ключови доставчици по темите, свързани с изменението на климата, околната среда, етиката, здравето и безопасността на продуктите и услугите, които предлагаме.



Конфликт на интереси

Нашата Местна политика за етика и съответствие описва процесите на управление, които гарантират, че конфликтите на частни интереси, които възпрепятстват или може разумно да се очаква да възпрепятстват служителите при вземането на решения в интерес на Yettel, са минимизирани. Политиката изброява кога такъв конфликт на интереси трябва да бъде обявен (например служител притежава 50% или повече капитал/ право на глас в конкурент или търговски партньор; служител, който може да повлияе на решенията на конкурента/ търговския партньор; който се облагодетелства от решение или договор с друга страна), как се оценява такъв конфликт на интереси и последиците от него. Политиката също така позволява на служителя по етика и съответствие да започне разследване за конфликт на интереси, когато е необходимо, въз основа на информация, която е получил, както и да регистрира обявените конфликти на интереси и резултатите от разследваните такива в специален регистър.

За да гарантираме елиминиране на корупцията, извършваме вътрешна оценка на определени функции в компанията като например бизнес продажби и снабдяване, при които има по-висок риск от измама или корупция, отколкото при други. Поради това прилагаме съответстващи мерки за намаляване на риска, вкл. проверка на интегритета на някои доставчици, правила и одобрения за покани за събития. В допълнение към общите сесии за осведоменост по етика и съответствие предстои също така да се проведат определени конкретизирани и индивидуализирани обучения, като първото е насрочено за септември 2022 г.



Проверка на нашите доставчици

Стремим се да гарантираме почтеността на нашите доставчици, преди да се обвържем с тях, за да избегнем неприемлив риск, включително репутационен и финансов, и риска да бъдем по някакъв начин свързани с корупция, пране на пари, нарушения на санкции, измами или други престъпни или неетични дейности. Всички потенциални договорни партньори, които попадат в предварително определени категории, подлежат на проверка на интегритета (IDD). Очакваме нашите доставчици да се съгласят със стандартните договорни клаузи по темата и да ги спазват стриктно.

IDD проверката се извършва от служителя по съответствие с подкрепата на други колеги, когато е необходимо. IDD проверката се фокусира върху наличието на доказателства за разследване или наказателно производство, осъждане за корупция, пране на пари, връзки с тероризъм, нарушения на санкции, нарушения на човешките права или организирана престъпност в миналото. Тези проблемни области са от съществено значение, за да се гарантира, че Yettel спазва основните принципи, залегнали в Етичния кодекс в своите бизнес отношения.

Въз основа на констатациите от IDD проверката и допълнителни рискови фактори служителят по съответствие може да предложи допълнителни мерки за намаляване на риска, като например допълнителни договорни клаузи (засилени права за одит/мониторинг) в споразумението с бизнес партньора. Такива рискове могат също да бъдат ескалирани до главния изпълнителен директор, който може да реши да се обвържем с бизнес партньора въпреки риска, да приложим допълнителни мерки за намаляване на риска или да не се обвържем с този бизнес партньор. След като се обвържем с бизнес партньора, се полагат усилия да се гарантира, че се прилагат необходимите мерки (включително прекратяване на бизнес отношенията), ако бъде открита нова информация за появата на неприемлив риск. Ето защо насърчаваме обратната връзка на служителите, за да гарантираме, че нашите доставчици спазват еквивалентни етични стандарти.

Осъзнаваме, че всички тези усилия не могат напълно да избегнат възможните рискове. Като част от нашата нова стратегия за устойчивост ние си поставихме за цел да създадем нов план за ангажиране на доставчици, за да установим политики и процедури за започване на диалог с нашите ключови доставчици по отношение привеждането в съответствие на ценностите относно изменението на климата, околната среда, етиката, здравето и безопасността, и управление на продукта.

Канали за подаване на сигнали

Yettel предоставя различни канали за всички служители за изпращане на сигнал, констатация, жалба или уведомление, свързани със спазването или нарушаването на Етичния кодекс, Местната политика за етика и съответствие и всички други вътрешни разпоредби на компанията и общоприложимите законови разпоредби. От служителите на Yettel се очаква незабавно да уведомят своя пряк ръководител или служителя по съответствието за всяко възможно или предполагаемо нарушение, включително корупция.

За да се улесни подаването на сигнали, е създадена гореща линия. Специалният имейл адрес и друга информация за контакт са видими за всички служители на вътрешната интернет страница на компанията, както и в мобилното приложение за служители (Digital Office). По този начин се постига увереност, че сигналът ще бъде третиран поверително и че няма да има отворени мерки срещу тези, които добросъвестно докладват за нарушения. Всеки служител има възможност да подава сигнали на български или английски език.

В края на април 2021 г. в България беше публикуван за обществено обсъждане Проект на закон за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения. Законът има за цел транспонирането на Директива 2019/1937 на ЕС и защитата на лица, сигнализиращи за нередности от отворени мерки. Тези нови правила ще станат част от българското законодателство и ще бъдат задължителни за почти всички лица в частния и публичния сектор. Към днешна дата Yettel съобразява тенденциите в защитата на лицата, подаващи сигнали за нередности, и спазването на правилата, като следим внимателно процедурите по обществено обсъждане и гласуване на законопроекта и ще предприемем необходимите стъпки и конкретни промени в правилата и/или техническите средства в нашите процедури, съответстващи на законовите изисквания, ако това се налага.

През 2020 и 2021 г. сме обработили общо 10 случая на лица, подаващи сигнали за нередности, които са получени по различни канали, например имейл на горещата линия compliance@yettel.bg, чрез формата за контакт на корпоративния уебсайт, по телефона или чрез други колеги. Някои от случаите се отнасяха до търговската мрежа, било то наш собствен магазин или франчайз партньор. Наред с други, ние проучихме сигнали за финансови измами, некоректно поведение на ръководство в магазинната мрежа, нарушения на мерките за ограничаване на COVID-19 и др. В резултат на това бяха проведени няколко одита и интервюта на място. Всеки път, когато разследващият екип разкри, документира и доказва нарушения на вътрешните политики и етични стандарти, бяха предприети съответните коригиращи действия, включително прекратяване на договор и дисциплинарни санкции.

Отделът по съответствие на Yettel не е получавал сигнали и не е разследвал случаи за подкуп. Като част от Етичния кодекс и Местната политика за етика и съответствие и с цел избягване на корупция, даване и получаване на екстравагантни подаръци и такива над одобрения праг, приемане на покани за събития, които включват поемането на пътни разходи и разходи за настаняване. Всички подобни случаи са надлежно одобрявани и включвани в нарочния вътрешен регистър, поддържан от функцията за съответствие.

Случаи на лица, подаващи сигнали за нередности през 2020 и 2021 г.

Година	Брой подадени сигнали за нередности
2020	3
2021	7



5.2. Управление на поверителността на клиентите и защита на данните

Имаме структуриран механизъм за докладване на проблеми, свързани със защитата на данните - екипът за защита на данните и длъжностното лице по защита на данните се отчитат пред главния директор „Корпоративна политика“ на компанията, който след това отговаря за отнасянето на всички проблеми директно до главния изпълнителен директор на „Йетел България“ ЕАД.

През 2021 г. са идентифицирани общо 153 обосновани жалби, касаещи нарушения на поверителността на клиентите. От общия брой, 148 жалби са от външни лица (предимно засегнати физически лица и клиенти), а 5 са от регулаторни органи. През 2021 г. обаче не са открити случаи на изтичане, кражби или загуби на клиентски данни.

Въпреки че непрекъснато работим за подобряване на нашите услуги, процеси и процедури и за премахване на всякакви предпоставки и/или фактори, които могат да доведат до нарушение на законодателството за защита на данните, имаме един сериозен случай на нарушение през третото тримесечие на 2017 г. След приключване на административното производство, през четвъртото тримесечие на 2019 г. Комисията за защита на личните данни наложи административно наказание глоба за нарушението в размер на 100 000 лв. , което е потвърдено от компетентните съдилища, влязло е в сила и съответно е платено през третото тримесечие на 2021 г. Към този момент Yettel вече е въвела мерки за подобрене, които ефективно елиминират основната причина за нарушението - човешка грешка от агенти, работещи във външни дистрибуторски канали.

Взехме мерки за предотвратяване на бъдещи случаи на неспазване на законодателството за защита на данните, включително обширно обучение и последващо тестване на информираността, знанията и разбирането на нашите служители по темата. Въведохме редовно обучение, за да гарантираме най-високи стандарти на експертиза в нашата компания по въпроса за управление на лични данни. Тези обучения са разделени на различни нива според позициите на нашите служители и следователно степента, до която те са изложени на опасност от извършване на нарушения на данните. Те са както следва:

Всички наши служители, включително тези, които не се считат за персонал, работещ с клиенти, получават онлайн ресурси, материали и насоки относно процедурите по темата за сигурността на данните и нарушенията на данните чрез нашия вътрешен уебсайт.

Нашият персонал, работещ с клиенти, намиращ се предимно в търговската ни мрежа и в центъра за обслужване на клиенти, има най-голям достъп до лични данни в компанията. Поради тази причина тези служители са задължени да преминат допълнителни курсове за обучение за поверителност, които са специално съобразени с техните позиции. Те трябва успешно да преминат годишен тест относно поверителността на данните с оценка от 90%, за да демонстрират знанията си, което изисква допълнителна подготовка и самостоятелно учене.

6. Допълнителна бизнес информация

Yettel свързва над 3 милиона клиенти в България и осигурява покритие с мобилната си мрежа на над 99% от българското население.



Понастоящем нашите услуги включват гласови съобщения, данни и текстови съобщения, фиксиран широколентов достъп, фиксирани гласови линии и корпоративни мрежи за данни. В допълнение към нашата централа, склад и сервизен център за мобилни устройства в София, оперираме в над 180 магазина в 105 локации в страната. В нашите магазини клиентите могат да плащат сметки, да закупуват устройства и аксесоари от различни марки, както и да рециклират старите си устройства.

През 2020 г. дейностите по мрежовата инфраструктура и търговия на дребно на операторите на PPF Telecom в България, Унгария и Сърбия бяха разделени и беше създадена регионалната група CETIN. След разделянето Yettel насочи усилията си към подобряване на услугите за потребителите и търговията на дребно, а CETIN - към разширяване на своите телекомуникационни инфраструктурни услуги.

Днес CETIN България е водещ местен доставчик на телекомуникационни и ИТ инфраструктурни решения и услуги, притежаващ и управляващ една от най-големите електронно съобщителни мрежи в България. Мрежата, оборудвана с 4G & 5G, покрива над 99% от населението и 97% от българските магистрали, първокласни и второкласни пътища, с максимална скорост на изтегляне до 1 Gbps (в региони, където има 5G покритие).

Фирмата поддържа оптична инфраструктура с два оптични пръстена в цяла България, осигуряваща надеждна защита между всички точки на свързване. В София CETIN България разполага със собствена оптична мрежа, която осигурява плътно покритие на града и околностите. Услугите за данни на компанията се предоставят през DWDM мрежата. Оптичните трансгранични връзки към Сърбия и Гърция разширяват вътрешната мрежа. В сътрудничество с чуждестранни партньори CETIN България може да предостави международни наети линии (L2 & L3 услуги).

С повече от 200 служители, 24/7 поддръжка и обширна инфраструктура, CETIN България има за цел да бъде един от най-предпочитаните доставчици на услуги на едро в областта на електронните комуникации в България.

Както Yettel, така и CETIN са част от PPF Telecom Group, която свързва няколко компании от сектора на мобилните мрежи и телекомуникационните услуги в България, Чехия, Словакия, Унгария и Сърбия. Търговското звено на групата предоставя услуги на крайни потребители в потребителския, корпоративния и публичния сегмент и се състои от марката Yettel (Yettel България, Yettel Сърбия, Yettel Унгария), както и O2 операторите (O2 Чехия и O2 Словакия). Другата част е представена от групата CETIN, която предоставя фиксирана и мобилна телекомуникационна инфраструктура на всички телекомуникационни оператори от групата.

Yettel България е активен член на следните организации:



Германо-Българска индустриално-търговска камара



Френско-Българска търговско-промишлена камара



Американска търговска камара в България



Конфедерация на работодателите и индустриалците в България – Джейсън Кинг (главен изпълнителен директор) е член на Управителния съвет



Асоциация на телекомуникационната индустрия в България – Михаела Калайджиева (главен директор „Корпоративна политика“) е член на Управителния съвет



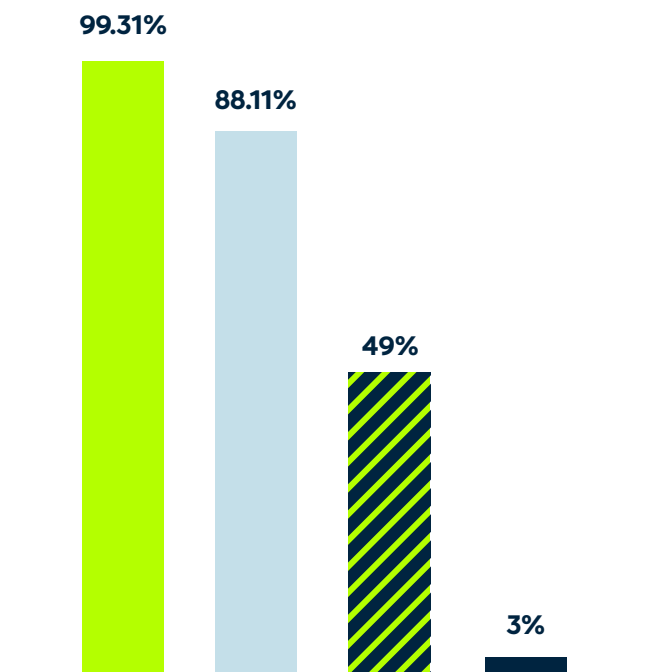
Българска асоциация за управление на хора

Акценти

Данни от декември 2021 г.

Брой активни мобилни потребители	Пазарен дял (въз основа на приходите)
Частни потребители: 2.34 милиона	36.9%
Бизнес клиенти: 1.20 милиона	

- 4G и нагоре (% на покрито население)
- 5G (% на покрито население)
- 4G и нагоре (мрежово покритие)
- 5G (мрежово покритие)



6.1. Вери́га на стойността

Следващата таблица представлява общ преглед на веригата за стойност на Yettel – това са частите от нашия бизнес, които съставляват операциите и стимулират растежа в компанията. Таблицата демонстрира етапи, на които възникват повечето от нашите екологични и социални въздействия, и лостовете, които използваме, за да смекчим тези въздействия.

Вери́га на стойността на Yettel България

Yettel България						
CETIN Group (мрежови доставчик)						
Проучване и развитие	Доставка на материали	Опаковки	Основна дейност/ Операции/Развитие на мрежи	Маркетинг и продажби	Доставка на услуги и продукти	Услуги и продукти
Проучването и разработването на предлаганите от нас продукти е извън контрола на Yettel и е в обхвата на нашите доставчици. Говорейки за услугите, които предоставяме, ние вземаме предвид нуждите на и обратната връзка, получена от нашите физически и бизнес клиенти. Допълнително сме си поставили цел за устойчивост, свързана с разработването на приложения, които подпомагат нашите клиенти по пътя им към устойчивото развитие. Yettel ще стане част от Центъра за върхови постижения и иновации на PPF Telecom Group, с цел идентифициране и разработване на водещи иновативни технологии.	Стремим се да гарантираме почтеността на нашите доставчици, преди да се ангажираме с тях като бизнес партньори, за да избегнем рискове и да гарантираме, че не подкрепяме неустойчиви практики. Всички наши доставчици подлежат на цялостна проверка за интегритет (IDD). Осъзнавайки необходимостта от още по-всеобхватно ангажиране на доставчици, в момента работим върху такъв план. Стремим се да установим политики и процедури, които ще ни позволят да започнем диалог с нашите ключови доставчици по теми като изменението на климата, околната среда, етиката, здравето и безопасността и управлението на продукта.	Имаме пряк контрол върху допълнителните опаковки, използвани за транспортиране от нашия склад до магазините на Yettel. Осъзнавайки въздействието на нашето собствено опаковане, си поставихме цел, свързана с управлението му. От своя страна нашите доставчици са отговорни за опаковането и транспортирането на продуктите, които ни доставят, и ние се ангажираме да дискутираме темата с тях, за да гарантираме, че това се прави по устойчив начин.	Основната ни дейност – осигуряване на достъп до нашата мрежа, изисква големи количества енергия, за да поддържа работата на нашия офис, склад и сервиз. Тъй като имаме пряко въздействие в тези области, участваме в различни програми с намерението да намалим нашите емисии на парникови газове. Разглеждайки нашите непреки емисии (обхват 3), ще включим темата в цялостната ни програма за ангажиране на доставчици, с които водим бизнес.	Признавайки значението, което нашите маркетингови практики имат върху обществото, освен представяне на предложенията на Yettel към клиентите ни, чрез тях ние също се стремим да повишим осведомеността относно важни теми за устойчивост и да вдъхновим нашите клиенти и обществото да намерят баланс в своя начин на живот.	Продаваме нашите продукти чрез мрежа от магазини. Имаме пряк контрол върху представянето на магазините по отношение на потреблението на енергия, управлението на отпадъците и т.н., и се стремим да минимизираме негативното въздействие на магазините ни върху околната среда. Заедно с нашия мрежов доставчик CETIN ние спазваме всички свързани с мрежата правила и разпоредби и работим за постигане на още по-добра мрежова енергийна ефективност наред с други аспекти на устойчивостта.	Тъй като нашите продукти продължават живота си с нашите клиенти, ние се стремим да повишим осведомеността, що се отнася до правилното използване на всички устройства. Чрез услугите на нашия собствен сервиз ние помагаме на клиентите ни да удължат живота на техните устройства. И когато става въпрос за края на живота на устройствата, създадохме програми за събиране на електронни отпадъци.

6.2. Управление

Операциите на Yettel и отпечатъкът им върху околната среда, икономиката и обществото се управляват от мениджърски екип със силен опит в корпоративното управление. Списъкът по-долу представя състава на лидерски екип, отговорен за вземането на решения:



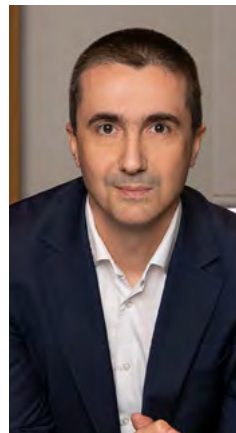
Джейсън Кинг
главен
изпълнителен
директор



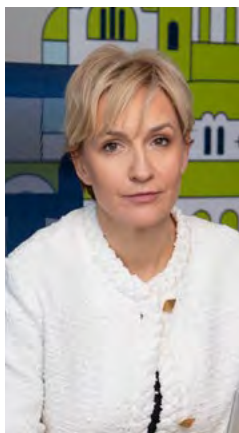
Богдан Узелац
главен търговски
директор



Галина Чулева
главен директор
„Управление на
хора и култура“



Христо Цветков
главен директор
„Стратегия“



**Михаела
Калайджиева**
главен директор
„Корпоративна
политика“



**Никола
Петрески**
главен финансов
директор



Спас Велинов
главен директор
„Технологии“

Всички членове на лидерския екип имат богат опит в телекомуникационния сектор, главно в региона на Централна и Източна Европа и България, предлагайки важни знания и опит.

Лидерският екип участва в определянето на стратегията на Yettel заедно с мениджърския екип на PPF Telecom Group. Това включва определяне на цели, управление на човешките ресурси, отговорни за постигането на тези цели, и управление на трансфера на знания между отделите за разпространение на най-добрите практики в различните сегменти. В допълнение, ролята на лидерския екип е да изпълнява оперативните и финансови цели, поставени от PPF Telecom Group, чрез управление на търговски, финансови и регулаторни аспекти.

Колективните знания, умения и опит на лидерския екип по отношение на устойчивото развитие са от изключително значение за управление на стратегията по устойчивост на компанията. Ето защо ние сме в процес на въвеждане на задълбочено обучение по темата устойчивост, което ще бъде преминато от 100% от нашия лидерски екип през 2023 г. Междувременно главният директор по корпоративна политика, който отговаря за мониторинга на ежедневното изпълнение на дейностите по устойчивост в компанията, участва в 10-седмична ESG Academy, организирана в сътрудничество със Софийския университет през 2021 г.

Ние се стремим да съгласуваме тясно нашата стратегия за устойчивост с бизнес целите ни и дългосрочния план за растеж. Следователно планираме да обучим и включим всички служители в компанията, за да подкрепим тази цел, като същевременно държим нашите ключови заинтересовани страни информирани за напредъка, който постигаме.

Като за начало, планираме да започнем с 50% от нашите служителите, които да бъдат обучени по темата през 2023 г.

Редовно ще информираме нашите ключови заинтересовани страни за напредъка на нашата стратегия за устойчивост.

6.3. Служители

За нас хората са на първо място. Нашата компания се стреми да гарантира, че сме в състояние да привличаме, развиваме и задържаме талантиливи хора без дискриминация и предразсъдъци. Към края на 2021 г. имаме общо 1860 служители, от които приблизително 67% са жени и 33% са мъже. Нашите колеги работят в различни клиентски, технологични и административни роли. Имаме и 46 служители, които не са пряко наети от фирмата, а са наети от трета страна за предоставяне на допълнителни услуги (охрана, почистване, поддръжка на сгради). Полагат се всички дължими грижи те да работят в безопасни условия и трудовите им права да бъдат гарантирани.

Брой служители в Yettel през 2020 и 2021 г.

Брой на персонала				Работещи на пълно работно време				Работещи на непълно работно време			
2020		2021		2020		2021		2020		2021	
1849 служители		1860 служители		1622.75 FTE*		1631.75 FTE*		25 служители		17 служители	
Жени	Мъже	Жени	Мъже	Жени	Мъже	Жени	Мъже	Жени	Мъже	Жени	Мъже
1209	640	1245	615	993.25	629.50	1023.75	608	16	9	9	8

Брой служители в Yettel през 2021 г. по тип договор

Пол	Временни договори	Постоянни договори
Жени	88	1157
Мъже	46	569



* FTE - Еквивалент на пълно работно време е единица, която показва работното време на наето лице. От 1,0 е еквивалентен на работник на пълен работен ден, докато от 0,5 сигнализира заетост на половин работен ден. Служители в отпуск по майчинство, дългосрочен отпуск по болест или неплатен отпуск не се броят по време на техния отпуск.

Възнаграждение и бонусна система

Нашата политика за възнаграждения има за цел да мотивира служителите на Yettel да постигнат високо ниво на представяне, като същевременно се придържат към общите стратегически цели на организацията. Системата за възнаграждения, приложена за всички служители в компанията, включително висшето ръководство, е структурирана в три основни раздела:

1. Основна заплата, изплащана за изпълнение на определените трудови задачи, задължения и отговорности, специфични за съответното работно място и длъжност. Основната работна заплата се определя въз основа на оценка и степенуване на работните места и длъжности, както и допълнителни условия, упоменати в личния трудов договор между страните по трудовите правоотношения.

2. Допълнително трудово възнаграждение съгласно Кодекса на труда, подзаконовите нормативни актове, Вътрешен правилник за структурата и организацията на възнагражденията или други нормативни актове. То може да бъде постоянно или временно.

Има няколко вида допълнителни възнаграждения, например възнаграждение за придобит трудов стаж и професионален стаж. То е с постоянен характер и правото за получаване на такова възнаграждение възниква след придобиване на 1 година трудов стаж, независимо от длъжността.

Освен това съществуват и бонусни схеми, които имат за цел ефективно да мотивират и задържат ценни служители, които осигуряват отлично представяне, полагат допълнителни усилия, използват пълния си потенциал и способности за постигане на изключителни резултати в конкретна полза за отдела, дивизията и компанията. Бонусните схеми са възнаграждения, определени от постигнати резултати, изключително представяне и по решение на работодателя.

3. Други възнаграждения, определени по клаузи на нормативен акт или индивидуален трудов договор, които не са предвидени в т. 1 и 2:

За положен извънреден труд: служителите, полагащи извънреден труд през делничните дни, получават 50% увеличение на заплащането си, а тези, които са работили през почивните дни, получават 75% увеличение. 100% увеличение получават служителите, работили през официалните празници. Увеличението се изчислява от трудовото възнаграждение, определено в личния трудов договор.

За всеки час нощен труд или част от него между 22:00 ч. и 06:00 ч. на служителите се заплаща допълнително възнаграждение за нощен труд.

За дневно отчитане на работното време и работа на смени, когато продължителността на нощното работно време е по-малка от дневната.

За периода, в който служителят е дежурен при работодателя и се намира извън територията на дружеството на място, уговорено между тях, се заплаща допълнително възнаграждение на час или пропорционално за част от него.



Продобивки за служители

Грижата за нашите хора е в основата на подхода на Yettel към управлението. Ние въведохме програма за придобивки, която е съсредоточена върху физическата безопасност и психическото благополучие на нашите служители. Освен широко използваните придобивки като ваучери за храна и допълнителна здравна застраховка, ние предоставяме на нашите служители възможност за консултация с психолог, тъй като считаме психичното здраве и благополучие за изключително важно. Ето списък с основните придобивки, които предлагаме на всички наши служители:

Стандартни планове за пенсионно осигуряване съгласно Кодекса на труда

Допълнителна здравна осигуровка

Допълнителна застраховка „Злополука“

Еднократна сума като подарък за новородено дете

Програма за ползване на служебен автомобил след предварителна резервация

Програма за използване на служебни кола след предварителна резервация

Консултация с корпоративен психолог

Консултация с финансов консултант

Преференциални условия за закупуване на допълнителна здравна застраховка за членове на семейството

Абонамент за обучение в социалната платформа LinkedIn

Възможност за участие в програми за специално обучение и развитие на таланти

6.4. Икономическо представяне

Yettel допринася за развитието на българския телекомуникационен сектор и съответно за растежа на българската икономика. Вярваме, че устойчивостта върви ръка за ръка със създаването на стойност за служителите, доставчиците и държавния бюджет. Като част от нашата корпоративна отговорност, ние стриктно прилагаме всички закони и разпоредби относно финансовото отчитане и спазването на данъчното законодателство и отделяме средства за дарения към обществото, в което работим.

През 2020 г. Yettel генерира пряка икономическа стойност от над 790 млн. лв. и разпределена икономическа стойност от над 727 млн. лв. Съответно компанията задържа около 62,5 млн. лв. и направи обществени дарения на стойност 310 000 лв., което е 0,49% от задържаната икономическа стойност.

През 2021 г. Yettel генерира пряка икономическа стойност от над 837 млн. лв. и разпределена икономическа стойност от над 796 млн. лв. Съответно запазената стойност е около 41,4 млн. лв., а даренията към обществото за тази година са намалели до 95 000 лева, което представлява 0,22% от икономическата стойност, запазена за 2021 г. Тази разлика в даренията към обществото между 2020 г. и 2021 г. се дължи на факта, че през 2020 г. компанията широко подкрепи инициативи и кампании, свързани с епидемията COVID-19.

Икономическо представяне*

Пряка икономическа стойност, генерирана и разпределена през 2020 г. и 2021 г. в хиляди лева

	2020	2021
Задържана икономическата стойност	62 517	41 412
Разбивка:		
Нетни приходи	786 967	836 231
Други оперативни приходи	3 070	1 360
Генерирана икономическа стойност	790 037	837 591
към доставчици	497 801	498 118
към служители	53 694	57 936
към доставчиците на капитал	139 829	150 376
към държавния бюджет	35 886	89 653
от които лицензи за честотен спектър	11 607	68 106
към обществото	310	95
Разпределена икономическа стойност	727 520	796 179
Задържана икономическа стойност	62 517	41 412

Като част от сектора на телекомуникациите Yettel не беше толкова силно засегнат от пандемията COVID-19, колкото бизнесите в други сектори. Българското правителство определи телекомуникациите и свързаните с тях плащания за услугите на компаниите като важни за обществен интерес и в резултат на това магазините на Yettel останаха отворени, включително обектите ни в големите търговски центрове.

През отчетния период не сме получавали данъчни облекчения и данъчни кредити, субсидии, безвъзмездни средства за инвестиции, безвъзмездни средства за научноизследователска и развойна дейност, други съответни видове безвъзмездни средства или финансова помощ от агенции за експортно кредитиране (ЕСА). През 2021 г. получихме финансов стимул чрез политиката на правителството за понижаване на цената на електроенергията на стойност 172 739 лв. (без ДДС).

*Информацията се представя на базата на текущо начисляване, но не и на касова основа. Цифрите са извлечени от одитираните финансови отчети на компанията и от нейните вътрешно одитирани управленски отчети. През юли 2020 г. Теленор България (от март 2022 г. Yettel) направи отделяне на част от активите си за създаването на инфраструктурна компания CETIN България. Икономическата стойност, разпределена към доставчиците, представлява покупки от външни доставчици, вкл. покупки на свързани лица (вътрешногрупови) на PPF. Икономическата стойност, разпределена на служителите, включва брутни заплати и ДДФЛ, и социално-осигурителни вноски, свързани с трудовите правоотношения. Икономическата стойност, разпределена на доставчиците на капитал, представлява разпределени дивиденди към акционерите. Икономическата стойност, разпределена към държавния бюджет, включва: лицензи за радиочестотен спектър, корпоративен данък върху доходите, местни данъци и данъци върху собствеността, данъци, удържани при източника, еднократни данъци, невъзстановим ДДС, санкции и такси. Икономическа стойност, разпределена към обществото, представлява направени дарения.

7. GRI Индекс таблица

Значима Тема	Стандарт на Глобалната инициатива за докладване (GRI)	Страница	Коментар
Универсални стандарти GRI 2	Обща информация по GRI		
	GRI 2-1 Информация за организацията	6	
	GRI 2-2 Дружества, включени в доклада за устойчиво развитие	5	
	GRI 2-3 Период на доклада, честота на докладване, контактна информация	5	
	GRI 2-4 Препубликуване и актуализация на данни за предишни периоди		В доклада няма повторно публикуване на данни, свързани с минали отчетни периоди.
	GRI 2-5 Услуги по предоставяне на независима външна увереност		В процес на изготвяне.
	GRI 2-6 Дейности, верига за създаване на добавена стойност и други бизнес отношения	74	
	GRI 2-7 Служители	76	
	GRI 2-8 Служители, които не са пряко наети от фирмата	76	
	GRI 2-9 Управленска структура и състав на ръководния съвет	75	
	GRI 2-10 Номиниране и подбор на ръководния съвет	75	
	GRI 2-11 Председател на най-висшия ръководен орган	75	
	GRI 2-12 Роля на най-висшия ръководен орган при надзора на управлението на въздействията	17	
	GRI 2-14 Роля на най-висшия ръководен орган при отчитане на устойчивостта	9	
	GRI 2-15 Конфликт на интереси	69	
	GRI 2-16 Споделяне на критични опасения с ръководния съвет	17, 69	

	GRI 2-17 Колективни познания на висшия ръководен съвет	75	
	GRI 2-18 Оценка на представянето на висшия ръководен съвет	17	
	GRI 2-19 Политика за възнагражденията	77, 78	
	GRI 2-20 Процес по определяне на възнагражденията	77, 78	
	GRI 2-21 Годишен общ коефициент на компенсациите		Информацията е поверителна и не се оповестява.
	GRI 2-22 Стратегия за устойчиво развитие	10	
	GRI 2-23 Основни политики, следвани в компанията	68	
	GRI 2-24 Внедряване на политики в компанията	17, 69	
	GRI 2-25 Процеси за ограничаване на негативните въздействия	70	
	GRI 2-26 Механизъм за подаване на сигнали	60	
	GRI 2-27 Спазване на нормативната уредба	69, 70	
	GRI 2-28 Членства в организации	72	
	GRI 2-29 Ангажиране на заинтересованите страни	20	
Значима Тема	Оценка на значимостта	Страница	Коментар
Универсални стандарти GRI 3	GRI 3-1 Процес за определяне на значимите теми	21	
	GRI 3-2 Матрица на съществеността	21, 22	
	GRI 3-3 Управление на значимите теми	23	
Значима Тема	Тематично-специфични стандарти	Страница	Коментар
Пряка и непряка икономическа стойност	GRI 201 - Икономическо представяне		
	3-3 Управление на значимите теми		

Пряка и непряка икономическа стойност	201-1 Пряка икономическа стойност, генерирана и разпределена през периода	78, 79	
	201-2 Финансови последици и други рискове и възможности, дължащи се на изменението на климата		Информацията не е налична към момента на изготвяне на доклада - анализът е в процес на планиране.
	201-3 Получени придобивки и пенсионно осигуряване от страна на служителите	78	
	201-4 Финансова помощ, получена от правителството през периода	79	
Развитие на технологии, които подпомагат устойчивото бъдеще	GRI 203 - Непреки ефекти от дейността на компанията за икономиката		
	3-3 Управление на значимите теми		
	203-1 Инвестиции в инфраструктура и услуги	58, 59	
	203-2 Значителни непреки икономически въздействия	58	
Корпоративно управление и бизнес етика	GRI 205 - Борба с корупцията		
	3-3 Управление на значимите теми		
	205-1 Дейности, оценени като рискови що се отнася до корупционни практики	68, 69, 70	
	205-2 Комуникация и обучения, свързани с антикорупционни политики и процедури	69	Информация за часове за обучения през отчетния период не е налична. Съответната обучителната програма е в процес на планиране - първите сесии ще бъдат организирани в края на 2022г.
	GRI 205-3 Потвърдени случаи на корупция и предприети действия	70	
Намаляване на отпечатъка върху околната среда	GRI 302 Консумация на енергия		
	3-3 Управление на значимите теми		
	302-1 Консумация на енергия в организацията	26	
	302-2 Консумация на енергия извън организацията	26	

302-3 Енергиен интензитет	26	
302-4 Намаляване на потреблението на енергия	26	
302-5 Намаляване консумацията на енергия за продуктите и услугите на компанията	26	
GRI 305 Въздействие върху емисиите		
3-3 Управление на значимите теми		
305-1 Преки емисии на CO ₂ (Обхват 1)	27, 28	
305-2 Непреки емисии на CO ₂ (Обхват 2)	27, 28	
305-3 Други непреки емисии на CO ₂ (Обхват 3)	27, 29	
305-4 Интензитет на емисиите на CO ₂	27	
305-5 Намаляване на емисиите на CO ₂	29	
305-6 Емисии, нарушаващи озоновия слой		Не е приложимо.
305-7 Емисии на NOx, SOx и другите съществени замърсители на въздуха		Не е приложимо.
GRI 306 Отпадъци		
3-3 Управление на значимите теми		
306-1 Генериране на отпадъци и значителни въздействия, свързани с отпадъците	32	
306-2 Управление на значителните въздействия, свързани с отпадъците	32	
306-3 Генерирани отпадъци от дейността	33	
306-4 Предадени за рециклиране отпадъци	33	
306-5 Отпадъци, насочени към депониране	33	

Благосъстояние, здраве и безопасност на работното място	GRI 403 Здраве и безопасност на работното място		
	403-1 Система за управление на здравето и безопасността на работното място	39	
	403-2 Идентификациране на опасностите, оценка на риска и разследване на инциденти	39	
	403-3 Служби по трудова медицина	39	
	403-4 Ангажимент на служителите, консултации и комуникация, свързани със ЗБУТ	39	
	403-5 Обучения по здраве и безопасност на работното място	39	
	403-6 Насърчаване на здравето на служителите	39	
	403-7 Предотвратяване и намаляване на въздействията върху здравето и безопасността при работа, свързани с бизнес отношенията	39	
	403-8 Служители, обхванати от Система за управление на ЗБУТ	39	
	403-9 Наранявания, свързани с работния процес	39	
	403-10 Влошено здраве, свързано с работния процес	39	
Обучение и развитие на служителите	GRI 404 Обучения на служителите		
	3-3 Управление на значимите теми		
	404-1 Средно учебни часове на служител (за година) и разбивка по пол	52	
	404-2 Програми за развитие на знанията и уменията на служителите	50, 51	
	404-3 Процент служители, редовно включени в прегледи на представянето	52	
Трудови практики и запазване на заетостта	GRI 405 - Многообразие и равни възможности		
	3-3 Управление на значимите теми		
	405-1 Многообразие в управленския съвет и сред служителите	43, 44, 45, 76	

	405-2 Съотношение на основната заплата и възнагражденията между жени към мъже		През 2023г. планираме да извършим детайлен анализ на възнагражденията на служителите. Междувременно, нашата Политика за възнагражденията не допуска различия между мъжете и жените. Заплатите, които предоставяме за съответната позиция, са еднакви и за двата пола. Допълнителните компоненти от възнагражденията се определят на база резултите, постигнати от служителите. Този процес се управлява от Система за определяне на ефективността.
	GRI 406 - Недопускане на дискриминация		
	3-3 Управление на значимите теми		
	406-1 Случаи на дискриминация и предприети коригиращи действия	42	
Развитие на мрежата	GRI 416 - Здравето и безопасността за клиентите		
	416-1 Оценка на въздействието на продуктите и услугите върху здравето и безопасността	53	
	416-2 Случаи на несъответствие по отношение на въздействието на продуктите и услугите на дружеството върху здравето и безопасността	54	
Киберсигурност, дигитални технологии и защита на личните данни	GRI 418 - Управление на поверителността на клиентите		
	3-3 Управление на значимите теми		
	418-1 Обосновани жалби относно засягане на информация и загуби на клиентски данни, нарушаващи поверителността на клиента	66, 71	

	Докладваме и по следните съществени за Yettel теми, които не са част от стандартите на GRI	Страница	Коментар
	Развитие на технологии, които подпомагат устойчивото бъдеще	14, 15, 57-67	
	Инвестиции в обществото	55	
	Маркетингови практики	56	

Yettel.