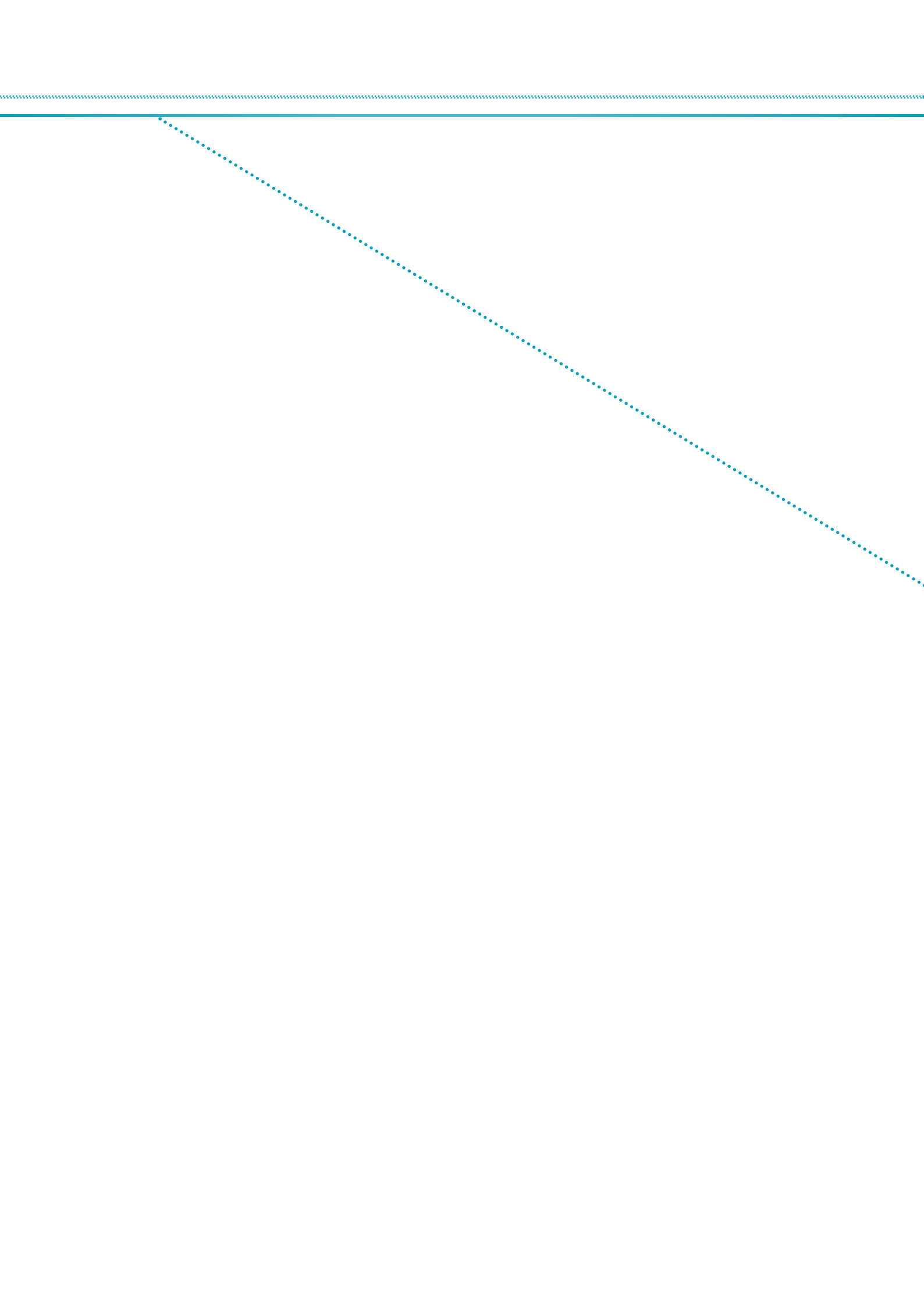


ДОКЛАД ПО КОРПОРАТИВНА ОТГОВОРНОСТ 2013



part of  telenor
group





Скъпи приятели,

GLOBUL винаги е бил лидер в корпоративната отговорност в България и ще продължи да бъде такъв и занапред. Визията на Telenor Group е да създава възможности за обществата. Предоставяме дигитални комуникации, чрез които хората могат да подобрят живота си. Спомагаме за развитието на обществото и за осигуряването на по-добро бъдеще за всеки.

Уверен съм, че ще осъществим тази визия и за България, както успешно сме я постигнали в много страни от Европа и Азия.

Горд съм да ви представя четвъртия доклад по корпоративна отговорност на GLOBUL, който обхваща всички основни постижения за 2013 г. Както ще видите, въпреки преминаването през смяна на собствеността, компанията остана фокусирана върху основните си приоритети и има много позитивни промени, които ще споделим с вас. Нашата клиентска база продължи да расте и достигна 4 милиона активни потребители. Можем да станем по-добри само ако слушаме нашите клиенти и подобряваме услугите си. През август 2013 г. увеличихме броя потребители, от които търсим обратна връзка чрез центъра за информационно обслужване на клиенти, от 5 000 на 11 000 на месец.

GLOBUL инвестира в своята UMTS мрежа и в края на 2013 г. 3G мрежата ни е достъпна за 96,09% от населението. Можете да очаквате още значителни инвестиции в нашата мрежа през 2014-2015 г.

Компанията постигна съществени резултати и в екологичната сфера. Благодарение на нашите клиенти спестихме 151 тона хартия и предадохме за рециклиране повече от 4 тона стари мобилни телефони, батерии и аксесоари.

Техническият ни екип е особено горд с проекта за фотоволтаична централа, инсталирана при нашия Център за управление на мрежата. Тя започна да работи през април 2013 г. и произведе 10 МВтч чиста енергия, която беше използвана за захранване на осветлението в сградата.

GLOBUL спечели първа награда в категория „Инвеститор в обществото“ на тазгодишните награди за отговорен бизнес, организирани от Българския форум на бизнес лидерите (БФБЛ). Компанията беше отличена за подкрепата ни за създаването на първия Дневен център за хора с интелектуални затруднения.

Една от нашите основни цели е да бъдем най-доброто място за работа в България. През 2013 г. 43,6% от всички служители участваха в различни обучения и ние ще да продължим да инвестираме в тях, както и да привличаме най-талантливите специалисти.

Поставили сме си високи цели и в момента работим усилено, за да направим GLOBUL още по-добра компания. След година ще имаме нов доклад, в който ще ви разкажем удивителната история на нашето развитие.

С най-добри пожелания,

Стайн-Ерик Велан
Главен изпълнителен директор



Консултантска помощ

Докладът е изготвен с помощта на нашите консултанти по управление на околната среда и устойчиво развитие – denkstatt.



Дизайнът и предпечатната подготовка са дело на рекламната ни агенция Ogilvy&Mather.

Печат и хартия

Докладът е отпечатан от Мултипринт ООД на 100% рециклирана хартия, произведена съгласно изискванията на немския екологичен сертификат Der Blaue Engel.

1. Изказване на Главния изпълнителен директор	3
2. За доклада	5
3. Нашата компания	6
4. Управленски подход	10
4.1. Корпоративно управление	10
4.2. Мисия и визия на компанията	11
4.3. Стратегия за корпоративна отговорност	11
4.4. Членства и признания	14
5. Пазар	15
5.1. Грижа за клиентите	16
5.2. Устойчиви продукти и услуги	19
5.3. Отговорно снабдяване	21
5.4. Изпълнение на поставените цели и целеполагане за 2014 г.	22
6. Служители	23
6.1. Хората в компанията	24
6.2. Развитие на служителите	25
6.3. Безопасност при работа и опазване на здравето	26
6.4. Изпълнение на поставените цели и целеполагане за 2014 г.	28
7. Околна среда	29
7.1. Система за управление на околна среда	31
7.2. Потребление на енергия и опазване на климата	31
7.3. Употреба на ресурси и управление на отпадъци	34
7.4. Спестяване на хартия чрез електронни услуги	35
7.5. Подкрепа на екологични проекти и събития	36
7.6. Изпълнение на поставените цели и целеполагане за 2014 г.	40
8. Общество	41
8.1. Принос към икономическото развитие	42
8.2. Дългосрочни каузи и кампании	43
8.3. Принос към образованието	47
8.4. Електромагнитни излъчвания	50
8.5. Изпълнение на поставените цели и целеполагане за 2014 г.	52
9. Таблици за съответствие	53

Тази година издаваме четвъртия си пореден доклад по корпоративна отговорност в съответствие с изискванията на Глобалната инициатива за отчетност (GRI). Така, потвърждаваме ангажимента си за ежегодно публикуване на информация, съдържаща надеждни, измерими, проверими и релевантни за бранша данни. Този доклад по корпоративна отговорност отговаря на ниво "B" на приложение съгласно стандартите на GRI. Публикуваме данни по общо 116 числови индикатора и представяме данни по 55 индикатора на GRI. В стремежа си да отговорим на високите очаквания на всички заинтересовани страни, тази година отново си поставяме множество амбициозни цели.

Докладът не е верифициран от трета страна. Разпространява на български и английски език. Можете да го откриете на хартиен носител, както и в електронен вариант на корпоративния сайт на GLOBUL www.globul.bg

Ясен Гуев

.....
 Главен директор
 „Корпоративна политика“
 GLOBUL



Този доклад разказва историята на GLOBUL и за нас е чудесно средство, чрез което обобщаваме нашите постижения и комуникираме със заинтересованите страни. Искаме да споделим нашите идеи и ще бъдем щастливи, ако повече български компании споделят нашия пример за прозрачност и социална отговорност. Ако за момент спрете да четете вестници и отделите време да разгледате нашия доклад, ще намерите доказателства, че се случват много добри неща и че успехът е възможен. Това е постижимо единствено с подкрепата на нашите служители, клиенти и партньори. Като част от Telenor Group тръгнахме по един невероятен път и още през 2014 г. ще видите новите ни социални инициативи.



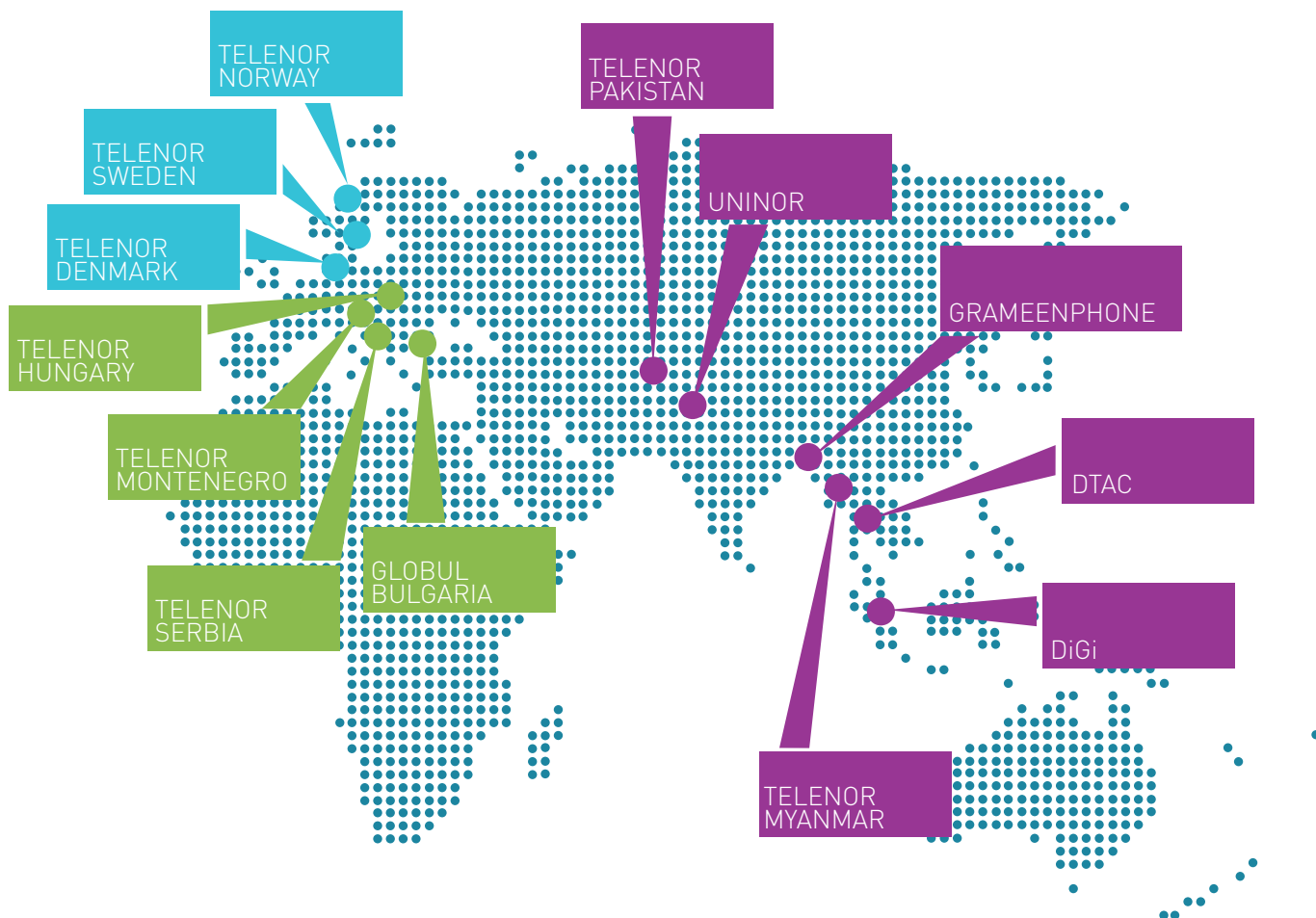
ОБХВАТ НА ДОКЛАДА

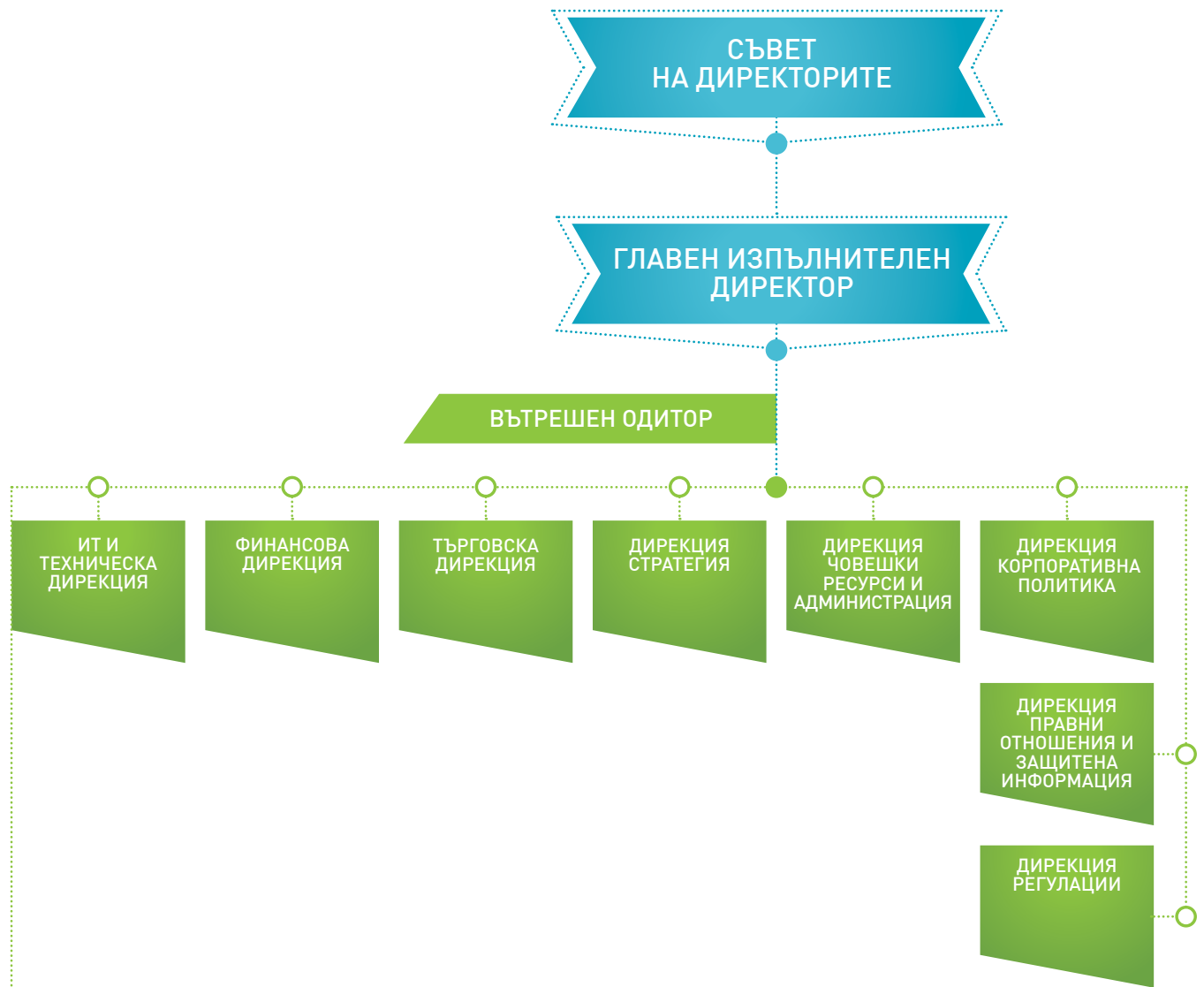
Докладът се фокусира върху дейността на GLOBUL за периода 1 януари 2013 г. – 31 декември 2013 г., като съдържа количествени данни и информация за 2011 г., 2012 г. и 2013 г. (освен, ако не е посочено друго). Всичко, описано в него, се отнася до дейности, извършвани от GLOBUL на територията на България, освен ако изрично не е посочено друго. Частично са представени и дейности на GERMANOS, като наш основен търговски партньор, лидер в областта на мобилните технологии и в предлагането на услугите на GLOBUL на българския пазар. Всички финансови и други данни, които компанията събира или публикува по закон, отговарят на официалните ни отчети.

3

GLOBUL е търговската марка, с която Космо България Мобайл ЕАД предлага мобилни телекомуникационни услуги в България. През 2013 г. броят активни потребители на GLOBUL достигна 4 милиона. Услугите на компанията са достъпни за 99.98% от населението на България и на 99.49% от територията на страната, а UMTS мрежата на компанията покрива 96.09% от населението на страната. От 1 август 2013 г. GLOBUL е част от Telenor Group. Telenor започва дейността си в Норвегия през 1855 г. и през годините се утвърждава като лидер в областта на телекомуникациите. Компанията непрекъснато разширява дейността си с цел да предложи

на своите клиенти най-иновативните и функционални телекомуникационни решения. Към момента, Telenor Group има над 170 милиона абонати и оперира в 13 държави в Европа и в Азия, а чрез собствеността си в руската VimpelCom присъства на още 17 пазара. GLOBUL предлага на клиентите си пълен спектър от телекомуникационни услуги, включително мобилни, фиксирани и услуги за пренос на данни. Стремим се да отговорим на постоянно променящите се нужди и нарастващите очаквания на потребителите като следим актуалните тенденции в световен мащаб и непрекъснато инвестираме в иновативни решения.





Фиг. 1 Организационната структура на GLOBUL за 2013 г.

РАЗВИТИЕ НА КОМПАНИЯТА

GLOBUL стартира търговска дейност на българския пазар, като централният офис на компанията се намира в София.

Компанията е обявена за най-голямата инвестиция на зелено и получава отличието „Инвестиция на годината“.

2001

В развитието на мрежата и услугите на GLOBUL са вложени над 562 милиона евро.

25.5% покритие на населението.

1 милион потребители.
91% покритие на населението.

COSMOTE поема управлението на GLOBUL.

GLOBUL продължава подкрепата си към най-големия интернат за деца с умствена изостаналост – Помощно училище „Н. Й. Вапцаров“ в гр. Елхово. В проекта активно се включват и служители на компанията, които събират средства и лично посещават децата в дома.

2003



2005

GLOBUL обявява дългосрочната програма „Покрив за българската култура“, насочена към съхраняване на българското културно и историческо наследство и подпомагане на съвременното българско изкуство.



2 милиона клиенти.
99,6% покритие на населението.

COSMOTE придобива 100% от акциите на GLOBUL.

Сформира се звено по Корпоративна отговорност като част от маркетинговия отдел.

3,7 милиона клиенти.

В края на 2007 компанията предоставя фиксирана телефония на своите корпоративни клиенти с услугата GLOBUL Office Zone.

Стартира кампанията „Шофирай безопасно! Говори с hands-free“, която има за цел да насърчава отговорното поведение на пътя.

2007

GLOBUL получава награда за „Най-голям корпоративен дарител“ за втора поредна година.

GLOBUL става един от първите собственици на 100% електрически автомобил в България – Peugeot iOn.

По повод десетата си годишна, GLOBUL дари десет линейки на Центровете за спешна медицинска помощ в страната.

3,9 милиона потребители.

99,96% покритие на населението.

GLOBUL започва дългосрочното си партньорство с международната природозащитна организация WWF с инициативата „Национален ден на природните паркове“, насочен към опазване на дивата природа на България.

20
11

GLOBUL публикува първия български Доклад по корпоративна отговорност, изготвен съгласно стандартите на Глобалната инициатива за отчетност (GRI).

4 милиона активни потребители.

99,98 % покритие на населението.

GLOBUL открива собствена фотоволтаична централа.

20
09

GLOBUL стартира национална комуникационна кампания за безопасен Интернет, която цели повишаване информираността за правилно използване на съвременни информационни технологии и Интернет от децата и тийнейджърите.



20
13

GLOBUL става собственост на Telenor Group.

Telenor дарява 130 000 лв. на UNICEF България



4.1 КОРПОРАТИВНО УПРАВЛЕНИЕ

В края на април 2013 г. Telenor и гръцката телекомуникационна компания OTE постигнаха договореност за продажбата на GLOBUL и GERMANOS. На 31 юли 2013 г. сделката по придобиването на оператора и веригата за продажби на дребно бе приключена на цена от 717 милиона евро. От 1 август 2013 г. GLOBUL и GERMANOS официално са част от Telenor Group, а продажбата им се превърна в една от най-големите сделки в страната за изминалата година.

Понастоящем GLOBUL е българско акционерно дружество с едностепенна система на управление, с едноличен собственик на капитала – Telenor Mobile Communications AS.

Дружеството се управлява от Съвет на директорите, състоящ се в момента от шест лица с петгодишен мандат, които се избират от едноличния собственик и могат да бъдат преизбирани без ограничение. Съветът на директорите избира измежду членовете си Главен изпълнителен директор.

Към настоящия момент, Съветът на директорите се състои от:

Кйел Мортен Йонсен – Председател
Рони Бакке Невдал – Заместник- председател
Стайн-Ерик Велан – Главен изпълнителен директор
Бьорн-Харалд Брудерсен
Кнют Гиске
Пол Уве Кейлор Квалхейм

Съветът на директорите и едноличният собственик на капитала определят стратегическите насоки за развитието на компанията, като оперативното управление в България се осъществява от мениджърски екип, директно подчинен и отчитащ дейността си пред главния изпълнителен директор.

Спазването на законодателството, политиките на компанията и всички останали корпоративни документи са неизменна база на дейността на дружеството.



КОДЕКС НА ПОВЕДЕНИЕ

След смяната на собствеността през 2013 г., въз основа на практиките и документите на Telenor Group, в дружеството бе приет Кодекс на поведение, който се превърна в неразделна част от утвърдения начин на работа на компанията и определя основните принципи и етични стандарти, към които се придържат всички служители от групата на Telenor. Кодексът е основата на корпоративната култура на компаниите в рамките на Telenor Group и потвърждава техния ангажимент винаги да работят в съответствие със закона, изискванията за етично поведение и зачитането на човешките права.

Кодексът надгражда нашите ценности, които определят поведението ни един към друг, както и взаимодействието ни с клиенти и партньори:

- Улесняваме нещата
- Спазваме обещанията
- Вдъхновяваме
- Уважаваме

Кодексът за поведение определя три основни области, за всяка от които има заложен стандарт с описание на нашето поведение, с цел винаги да спазваме основните корпоративни принципи и етични стандарти на поведение:

- **Нашата общност** определя стандартите за: човешките права, условията на труд и здраве, безопасност и сигурност на служителите;
- **Нашите взаимоотношения** определя конкретните етични стандарти и основни принципи свързани с: околна среда, клиенти, доставчици, конкуренция, корупция и подкупи, подаръци и практики на фирмена учтивост, пране на пари, информация, комуникации и медии и политическа дейност;
- **Нашите активи**, съответно, се състои от разпоредби, свързани с вътрешен контрол и оправо-

щаване, конфликт на интереси, лични интереси и дейности, поверителност, информация, която може да повлияе на цените на ценните книжа, лични данни и поверителност, интелектуална собственост, имоти и активи и счетоводство и финансово отчитане.

С цел реалното имплементиране на Кодекса на поведение в работата на дружеството, в GLOBUL бе проведена съответна вътрешна комуникационна кампания. Целта на тази кампания беше да се разяснят принципите на документа и да повиши осведомеността на служителите за изискванията на Кодекса, които всеки от тях трябва да прилага в ежедневната си работа. Мениджърът Съответствие на локално ниво съблюдава точното прилагане на Кодекса и е отговорен за разглеждането на всички случаи, в които се твърди нарушение на законите, регулациите или етичните стандарти, описани в кодекса.

Кодексът на поведение е валиден за всички служители и е достъпен на корпоративната страница на компанията. Всички действащи в компанията документи подлежат на съответна актуализация, така че да отговарят на изискванията на Telenor Group.

4.2

МИСИЯ И ВИЗИЯ
НА КОМПАНИЯТА

В резултат на промяната в собствеността на компанията през 2013 г. вече се ръководим от нови мисия и визия. Нашата визия, като част от Telenor Group е да създаваме възможности за обществата. Ние предоставяме силата на дигиталната комуникация, давайки възможност на всички да подобрят своя живот. Изграждаме общества и по-добро бъдеще за всички. Мисията ни е да помагаме на нашите клиенти. Ние съществуваме, за да им помагаме да се възползват максимално от нашите услуги. Успехът ни се измерва с това колко страстно ни препоръчват нашите клиенти.

4.3

СТРАТЕГИЯ ЗА
КОРПОРАТИВНА
ОТГОВОРНОСТ

За нас в GLOBUL, корпоративната отговорност е цялостна философия, в която вярваме и която сме поставили в основата на бизнес стратегията си. Така устойчивото поведение се превръща в неделима част от всяко решение и дейност на компанията. Щастливи сме, че Telenor Group, към която принадлежим от 1 август 2013 г., споделя това виждане и целенасочено ще продължим да развиваме отговорните практики, инициативи и политики на компанията, така че да допринасяме по възможно най-ефективния начин към устойчивото развитие на нашето общество.

Корпоративната отговорност е неразделна част от стратегията за развитие на GLOBUL още от самото създаване на компанията през 2001 г. В началото на 2010 г. обособихме отделна секция „Корпоративна отговорност“ като част от дирекция „Корпоративна политика“, която да поеме управлението на всички свързани дейности. Тази стъпка ни помогна да интегрираме корпоративната отговорност във всеки аспект от дейността на GLOBUL все по-ефективно и по този начин да я превърнем в един от важните фактори при вземането на стратегически решения в компанията.

През 2013 г. продължихме да насочваме усилията си към традиционните четири области, които считаме за приоритетни, а именно „пазар“, „служители“, „околна среда“ и „общество“. Съдържанието на настоящия доклад е структурирано, следвайки тези четири области, както и вземайки предвид важните за нас и заинтересованите ни страни планове, цели, очаквания и интереси.

Стремим се да превърнем компанията в символ на развитие и просперитет, прилагайки най-добрите бизнес практики, но същевременно с това спазваме принципите на доверие, честност и уважение. Работим и създаваме стойност за нашите клиенти, инвеститори, служители и партньори, спазвайки високи етични стандарти. Доказателство за това са и сертификатите на компанията от редица международно признати и акредитирани организации.

СЕРТИФИКАТИ

От 2008 г. GLOBUL притежава сертификат ISO 27 001:2005, който осигурява качеството на процеса по изготвяне на телефонните сметки на абонатите и е издаден от международната компания TÜV Technische Überwachung Hessen GmbH. През 2011 г. получихме сертификата от международната компания Moody International Certification GmbH за системата ни за управление на качеството при продажба, внедряване и предоставяне на телекомуникационни услуги (ISO 9001:2008). През 2012 г. успешно сертифицирахме и двете въведени системи – за управление на околната среда (ISO 14001:2004) и за управление на здравето и безопасността при работа (OHSAS 18001:2007), а през 2013 г. преминахме и през задължителните надзорни одити на двете системи. През юли 2013 г. GLOBUL, в качеството му на доставчик на телекомуникационни услуги, успешно премина и през допълнителен SMETA одит, чиято основна цел бе да провери съответствието с високи етични бизнес стандарти, приложимото законодателство и допълнителни ангажменти, поети от компанията. Одитът бе изискан от един от дългогодишните ни корпоративни клиенти и партньори, който е член на нестопанска организация, имаща за цел подобряване на етичните бизнес практики, прилагани във веригата на доставки SEDEX. Одитът премина успешно, като одитирацият екип от Intertek отчете пълно съответствие с всички поставени изисквания. Според него, сред най-добрите политики на GLOBUL са придобивките за служителите (като ваучери за храна и транспорт, допълнителна здравна застраховка, психолог на компанията и др.) и социалните активности в компанията, както става ясно от интервютата със служителите. В допълнение, GLOBUL е отличен за вътрешно организираните промоционални кампании за отговорно поведение към околната среда, към здравето и безопасността при работа и т.н.

ДИАЛОГ СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

Определяме като заинтересовани страни всички групи, които са свързани пряко или индиректно с компанията и притежават потенциал за въздействие върху дейностите ѝ. Взаимодействието ни с тях е от решаващо значение, за да постигнем по-лесно дългосрочните си цели и да продължим устойчиво да се развиваме като корпоративно отговорна компания. Благодарение на постоянния диалог, който водим със заинтересованите страни, успяваме заедно да достигнем до нови по-ефективни решения, както и да повишим ангажираността им по най-значимите за тях теми. В Таблица 1 можете да видите основните групи заинтересовани страни, които сме идентифицирали, начинът на комуникация с тях, както и по-важните теми за всяка една от тях. Един от инструментите за комуникация с всички групи заинтересовани страни е Докладът по корпоративна отговорност на компанията.

Група заинтересовани страни	Как водим диалог	Основни теми
Клиенти	Маркетингови проучвания – регулярни и ad hoc Магазини Корпоративни търговци Център за информационно обслужване на клиенти Социални медии Комуникационни кампании и събития Срещи с потребителски организации Корпоративна уеб-страница на GLOBUL	Цени Фактуриране Покритие Обслужване Разнообразие на продукти и услуги Качество на услугата Електромагнитни излъчвания
Служители	Ежедневен диалог Годишна атестация за представянето на служителите Обучения за повишаване на квалификацията Сесии за споделяне на знания Отворени срещи на разнообразни теми Регулярни срещи с мениджмънта на компанията Вътрешен портал Вътрешен бюлетин – G-Bulletin Вътрешни събития и инициативи Дигитални екрани Политики и инструкции за работа Въвеждащи обучения Механизъм за вътрешни сигнали	Условия за работа Заплащане и придобивки Работно време Равни възможности за професионално развитие и повишаване на квалификацията Равни възможности за развитие Липса на дискриминация Безопасност на работното място Вътрешно-фирмена информация относно организационните процеси Информация свързана с продуктите и услугите на компанията Социални каузи и околна среда
Доставчици и търговски партньори	Ежедневен диалог и регулярни срещи с доставчиците Постоянна комуникация с експертите от Снабдяване и логистика Принципи за поведение на доставчиците	Условия за провеждане на търгове и конкурси Качество на предлаганите продукти/услуги Дългосрочност, коректност и прозрачност във взаимоотношенията Условия на договаряне и заплащане
Държавни институции и общински власти	Срещи – двустранни и заедно с другите мобилни оператори Събития и конференции Писмена комуникация Участие в работни групи Участие в бизнес и браншови организации	Инвестиции, растеж и работни места Такси, данъци и осигуровки Регулаторни условия Законодателни промени Конкуrentни условия
Академични институции	Стипендиантска и стажантска програма Инициативата „Часът на GLOBUL“ Корпоративна уеб-страница на GLOBUL	Подкрепа за образованието Иновативни технологии
Местни общности	Срещи с местните власти Участие в местни форуми	Електромагнитни излъчвания Визуално въздействие
НПО	Сътрудничества и подкрепа на каузи Участие в публични форуми и дискусии Членства в неправителствени организации Срещи с местни представители Уебсайта на GLOBUL	Подкрепа на обществено значими проекти Отговорен маркетинг Електромагнитни излъчвания Екологично въздействие Социални каузи
Медии	Прес-съобщения и статии Прес-конференции Участие в публични форуми и дискусии Уебсайта на GLOBUL	Технологично обновление Цени и тарифиране Електромагнитни излъчвания Регулаторни и законодателни промени
Собственици	Конферентни разговори Регулярни срещи	Постигане на резултатите, заложи в бюджета на компанията Приемане на финансовите резултати Координиране на големи проекти Растеж на компанията и печалба Инвестиции Технологично обновление Репутация на компанията
Широка публика	Дейности в полза на обществото Маркетингови проучвания Събития и кампании Уебсайта на GLOBUL	Цени и тарифиране Качество на услугата Електромагнитни излъчвания

Таблица 1 Диалог със заинтересованите страни

4.4

ЧЛЕНСТВА И ПРИЗНАНИЯ

GLOBUL членува в множество организации, с чиято помощ се опитваме да адресираме предизвикателствата, свързани с нашия бизнес и да популяризираме ценностите на корпоративната отговорност в България:

- Конфедерация на работодателите и индустриалците в България (КРИБ)
- Български форум на бизнес лидерите (БФБЛ)
- Асоциация „Телекомуникации“ (АСТЕЛ)
- Българска асоциация за управление и развитие на човешките ресурси (БАУРЧР)
- Български дарителски форум (БДФ)
- Българска асоциация на рекламодателите (БАР)
- Гръцки бизнес съвет в България
- Обществен съвет към Център за безопасен интернет
- Българска търговско-промишлена палата (БТПП)
- Световната асоциация за мобилни комуникации (GSMA)
- Глобалния договор на ООН (членство чрез Telenor Group)

През 2013 г. отново получихме редица признания за усилията ни като отговорна към обществото и околната среда компания. През октомври спечелихме приз в категория „Подкрепящи биоразнообразието бизнеси“ на Годишните награди на Българска фондация „Биоразнообразие“. Наградата бе връчена на компанията за ценната ѝ подкрепа при провеждането на инициативата „Национален ден на природните паркове“ на WWF България. През декември получихме още едно отличие за същата кампания, а именно - първа награда в категория „Бизнес организации“ в конкурса за „Доброволческа инициатива 2013“, организиран от Фондация „Лале“ и Национален Алианс за Работа с Доброволци.

През юли GLOBUL се класира за участие във втория кръг на престижните Европейски бизнес награди 2013/2014, които отличават най-успешните и иновативни компании в Европа. GLOBUL получи титлата „Национален шампион“ и възможността да представя България на следващия етап на конкурса, в който участват общо 526 компании от 31 европейски държави.

В края на годината, GLOBUL получи специалната награда „Корпоративен собственик на електрически

автомобил“ в конкурса „Автомобил на годината 2014“, организиран от Прес Автоклуб България. Операторът бе отличен като един от първите корпоративни собственици на електромобил в България, направил цялостен анализ за ползите от експлоатацията на „зеленото“ превозно средство в сферата на бизнеса.

През ноември GLOBUL получи приз в категория „Сделка на годината“ на наградите „Мистър и Мисис Икономика“, организирани от сп. „Икономика“. Сделката по придобиване на компанията от страна на Telenor в размер на 717 милиона евро бе една от най-значимите на българския пазар през изминалата година.



Ясен Гуев получава от името на GLOBUL наградата на сп. „Икономика“ за „Сделка на годината“.



ПАЗАР

GLOBUL се нарежда сред най-големите компании в България, а през годините се доказва и като лидер по корпоративна отговорност и иновации на телекомуникационния пазар. Обслужваме милиони клиенти и работим с множество партньори за създаване и предлагане на широкия ни набор от услуги и продукти.

Осъзнаваме, че етичното отношение към тях е в основата на дългосрочния ни успех като компания. Етичната конкуренция и маркетинг са толкова важни за нас, колкото удовлетвореността на клиентите ни. Вярваме, че с действията и инвестициите си, допринасяме за повишаване качеството на услугите, ограничаване на нелоялните практики и защита на принципите на пазарната икономика.

През 2013 г. GLOBUL:

- Увеличи броя клиенти на абонаментните програми на GLOBUL с 5,5%, с което броят активни потребители достигна 4 милиона¹.
- Вече предлага високоскоростен мобилен интернет в 210 населени места.

- Достигна 96,09% покритие на населението (UMTS) мрежа.
- Утвърди позицията си на лидер в корпоративната отговорност в телекомуникационния сектор.
- Достигна 65% от абонатите в края на 2013 г., които не получават хартиена фактура.

Стефан Колев

Директор
Услуги на едро



Отчитайки факта, че цялостната подмяна на мрежата на GLOBUL ще отнеме известно време, а безпроблемният достъп на клиентите до услугите, които предлагаме, е от първостепенна важност, в края на август 2013 г. инициирахме и проект за оптимизация и частично увеличаване скоростта на мрежата. Благодарение на него, в края на годината вече предлагаме високоскоростен мобилен интернет в 210 населени места в България, включително най-посещаваните зимни и летни курорти, в които е съсредоточено над 60% от населението на страната. Клиентите ни в тези населени места, които притежават съвместими мобилни устройства или USB-модеми за персонален компютър, вече разполагат с достъп до мобилни услуги за пренос на данни със скорост от 21 mbps или по-висока, като в над 150 населени места в България, могат да ползват максималната технологично възможна скорост от 42 mbps. Така, към края на 2013 г., 47% от 3G-мрежата на GLOBUL предлага широколентови мобилни услуги по технологията HSPA+, в сравнение с 13% в началото на септември. Наблюденията за използваемостта на услугите за данни от тогава насам показват значително по-високо използване на интернет достъпа в частите от мрежата, които разширихме в хода на проекта.

	Мерна единица	2011	2012	2013
Общи приходи	млн. евро	398,8	362,6	327,9
Печалба преди лихви, данъци и амортизация	млн. евро	153,9	130,1	84,5
Потребители	млн.	3,6	3,8	4,0
Пазарен дял на база приходи от услуги	%	37,3%	35,2%	35,4%
Среден месечен приход от активен потребител (ARPU)	лв.	15,9	13,5	11,3
Инвестиции	млн. евро	47,2	45,0	47,6

Таблица 2 Резултати²

5.1

ГРИЖА ЗА КЛИЕНТИТЕ

Приемаме клиентите, които търсят компетентното ни съдействие, като нашите най-ценни партньори. За да отго-

¹ В този брой, съгласно правилата на Telenor, не се включват потребителите на предплатени услуги, които не са били активни през последните 90 дни, както и клиентите на услуги от типа machine-to-machine (M2M)

² Всички данни за 2012 и 2013 са преизчислени, съгласно счетоводната политика на Telenor

ворим на очакванията и изискванията им ние фокусирано и целенасочено работим за повишаване качеството, надеждността и достъпността на предлаганите услуги.

В ежедневната си работа, всеки служител в екипа на дирекция „Грижа за клиента“ се стреми към бързо и качествено обслужване на клиентите, предлагайки им онази грижа и ангажираност, която той самият очаква да получи, когато е клиент.

Постоянно работим за подобряването и персонализирането на комуникацията с нашите партньори – клиентите. За нас най-важната цел е да осигурим тяхното спокойствие като се стараем да предоставим необходимата информация на всеки потребител максимално бързо, коректно и с грижа за удобството му, без трансфери и изчакване. В резултат на усилията ни, повече от 80% от клиентските запитвания през 2013 г. са решени в рамките на едно обаждане. Благодарение на оптимизираните процеси за обслужване на клиенти, над 95% от активациите на физически лица, както и 99% от транзакциите по продължаване на договора на настоящи абонати, са изпълнени автоматично още в момента на заявяването им от клиентите. Подобренията във функционалностите на системата за управление на взаимоотношенията с клиенти ни дадоха възможност да осигурим на лоялните си абонати висок приоритет при обслужване, като през 2013 г., 86% от тях са успели да се свържат с наш служител за по-малко от 20 секунди. В допълнение, поддържаме индивидуално изготвена персонална оферта за всеки абонат, с цел оптимизиране на разходите му за телекомуникационни услуги, така че да можем да му предложим най-доброто във всеки един момент.

Като част от стратегията на GLOBUL да отговаря на нуждите на клиентите, предоставяйки им ясна и навременна информация за тяхното потребление, през 2013 г. създадохме функционалност, чрез която своевременно изпращаме на всеки потребител текстово съобщение с информация за стойността на фактурата му още в деня на нейното издаване. В резултат на обратната връзка, предоставена от клиентите ни, разработихме и възможност, чрез която потребителят на всеки номер, освен общата стойност на фактурата, към която неговият номер принадлежи, получава информация и за своето индивидуално потребление. Всеки служител в компанията цени високо мнението на клиентите, а тяхната удовлетвореност и лоялност са най-важната оценка за нашата ефективност. GLOBUL остава единственият оператор, който целенасочено търси обратна връзка от своите клиенти за степента им на удовлетвореност от качеството на обслужване от служителите, работещи в „Информационния център“ с познатия на клиентите ни номер 123.

Проучването се осъществява всеки ден като на клиентите, потърсили услугите на 123 в рамките на предишния ден, се изпраща SMS с въпроси за нивото на обслужване. Така, именно клиентите са тези, които отговарят дали са намерили решение на въпроса си още при първото обаждане. Те оценяват качеството, бързината на обслужване, компетентността и индивидуалния подход, демонстрирани от страна на служителя, който ги е обслужил. Тъй като мнението на клиентите ни е важно за нас, през август 2013 г. значително увеличихме месечната извадка на потребителите, които дават своята оценка - от 5 000 на 11 000. Внимателно проследяваме препоръките, които те ни изпращат по време на проучването и своевременно реагираме на тях. В допълнение, всеки ден служители от Центъра за информационно обслужване проследяват коментарите на клиентите и се обаждат на някои от тях. Данните от изследването ни позволяват постоянно да анализираме нивото на обслужване, да идентифицираме областите, в които се справяме най-добре, както и тези, при които е необходимо подобрение.

Положителната оценка, която получаваме от нашите потребители, мотивира екипа от професионалисти в отдел „Информационно обслужване на клиенти“ да се стараят постоянно да надхвърлят високите очаквания и да се ангажират лично с всяко запитване, поставяйки се на мястото на клиента.

Стремим се непрекъснато да подобряваме квалификацията на колегите от този екип и да повишим компетентността им чрез обучения и индивидуални сесии. За да улесним работния процес, от една страна, и да подобрим обслужването, от друга, разработихме модел от няколко основни стъпки, който позволява специфичните нужди на потребителите да бъдат идентифицирани и удовлетворени бързо и прецизно от нашите служители. Като следствие на постоянните усилия на служителите, делът на основателните потребителски оплаквания, подадени до GLOBUL, се понижава постоянно. Въпреки че законовото изискване е всички получени писмени жалби да получат отговор в рамките на 30 календарни дни, през 2013 г. ние успяхме да обработим и отговорим на над 85% от всички регистрирани от нас запитвания в срок до 7 дни. При изготвянето на нашите отговори подхождаме индивидуално към всеки случай и предлагаме решение, което да отговаря на специфичните потребности на конкретния клиент. За да улесним нашите

настоящи и потенциални клиенти в откриването на търсената от тях информация онлайн, постоянно обновяваме и допълваме секцията „Въпроси и отговори“ на нашия уебсайт, а през 2013 г. за удобство на потребителите си разработихме подобна секция и на Facebook страницата на компанията.

Пример за изключителното обслужване е Таня Илиева, чието отношение към клиент в хибриден магазин на GLOBUL във Варна стана повод да получим благодарствено писмо, изпратено до Главния изпълнителен директор на GLOBUL, Стайн-Ерик Велан. Ето какво сподели тя:

Таня Илиева

Управител на магазин
в гр. Варна



Не мога точно да си спомня този конкретен случай, защото във Варна имаме много чуждестранни клиенти, особено през летния сезон. Моят подход е еднакъв към всички клиенти, независимо от мястото им на раждане. Първо отделям време да определя нуждите им, а след това им предлагам решение, което максимално отговаря на очакванията им. Вярвам, че най-ценният аспект на предоставянето на висококачествено обслужване на клиента е да осигурим това, от което те се нуждаят, за да ги направим доволни от покупката им, така че те да се върнат при нас. В този предизвикателен пазар привличането на нови клиенти е важно, но грижата за лоялните също е много ценна.

Това, което мога да допълня е, че и днес като управител продължавам да поставям клиента на първо място. Старая се да обучавам и новите служители в екипа ми да обслужват с внимание и прецизност всеки клиент, независимо за какво е посетил магазина. Смятам, че отношението към клиента е също толкова важно, колкото и търговските умения и качества на служителите.



През първата година от присъединяването си към Telenor Group, GLOBUL се включи в кампанията с проекта „Запознай се с нашите клиенти“, който стартира през септември 2013 г. В продължение на 6 седмици, повече от 140 представители на висшия и среден мениджмънт на компанията, прекараха по един работен ден в различни магазини GLOBUL и GERMANOS в София, посрещайки и разговаряйки с клиенти. Инициативата осигури отворена и прозрачна комуникация с потребителите. Служителите от различни

Весела Такова

HR Бизнес Партньор –
Технологии



Цялата идея на проекта „Запознай се с нашите клиенти“ – с половин ден обучение и един работен ден в магазин GERMANOS – Витоша 11, беше много ценен опит за мен.

Знаех, че колегите от продажби на дребно се сблъскват с предизвикателни цели, интересни и същевременно разглезени от пазара клиенти, но да съм сред тях цял ден, да разговарям с тях и да им съдействам, бе предизвикателство. Много се радвам, че повечето клиенти, с които говорих, бяха доволни от GLOBUL & GERMANOS, а много от тях са дългогодишни клиенти на компанията. Някои от тях дори споделиха, че няма по-добър оператор от GLOBUL.

Освен, че имах възможност да съм сред клиентите, прекарах деня в компанията на Венета, Роси, Милен и Ради – млади, енергични, приветливи, ориентирани към целите и към клиентите колеги. С две думи: насладих се на участието си, научих нови неща в област, която е изключително важна за компанията ни и същевременно предизвикателна.



CUSTOMER FIRST DAY

Най-ефективният начин да разберем повече за нашите клиенти е като общуваме лично с тях. Ето защо, през 2012 г. Telenor Group стартира инициативата Customer First Day, чиято основна цел е да напомни символично на всички служители в групата, че най-важният приоритет за всички нас, е да отговорим на потребностите на клиентите.

дирекции на компанията, чиято работа не включва директен контакт с клиенти имаха възможността да се запознаят от близо с индивидуалните изисквания и потребности на клиентите, техните очаквания и удовлетвореността им от компанията.

В обратната връзка, участниците в проекта посочиха като основна полза възможността да общуват лично с клиентите, както и да се запознаят с работата в магазините отблизо. Мнозина споделиха, че са горди и мотивирани от факта, че потребителите са доволни и оценяват положително отношението ни към тях.



СИГУРНОСТ НА ДАННИТЕ

Поверителността на личните данни на нашите клиенти и служители е от особена важност за GLOBUL

Георги Митрин

Мениджър отдел
Радиопланиране



През 2013 г. екип от представители на дирекция Радио и пренос се включи в изпълнението на мащабен проект, чиято основна цел беда осигури на пътниците по линиите на софийското метро достъп до глас и данни през мрежата на всички телеком оператори. С осъществяването на тази инициатива предоставяме на клиентите ни качество на услугата, сходно с това, с което са свикнали в домовете и офисите си - мрежата осигурява скорости до 42 Mbps за сваляне и до 5.76 Mbps за качване на информация. Това позволява на пътниците освен да водят обикновен разговор по телефона, да свалят и качват файлове от интернет, да гледат филми, да слушат музика или да играят в мрежа в реално време. Мобилната мрежа има капацитета да предостави гласови услуги и услуги за пренос на данни на всички пътници в софийското метро, което обслужва средно по 450 хиляди човека на ден. Предоставяйки гласови и високоскоростни данни в подземната железница, ние свързваме хората и им предоставяме силата на интернет до като пътуват. Този проект не само обслужва амбицията ни да поставяме клиента на първо място, но и подкрепя стратегията ни за устойчивост. Пътуването с метрото е по-екологично от пътуване с кола или с автобус, в контекста на вредни емисии. Освен това, след пускането на софийското метро в експлоатация, нивото на шум в градската среда е спаднало с 15% до 20%. Телекомуникационният бизнес заема важна роля в ежедневието на хората, и дори когато става дума за 10-15-минутно пътуване до центъра, ние сме длъжни да отговорим адекватно на повишаващите се очаквания за скорост и качество.

като част от Telenor Group. Ние изпълняваме всички законови изисквания и прилагаме изключително строги мерки по отношение на сигурността на личните данни. Работим в пълно съответствие с клаузите за конфиденциалност в приетия от Telenor Group „Кодекс на поведение“, за да защитим правата на физическите лица при обработването на личните им данни. Политиката ни за управление на сигурността, приета като част от груповите политики на Telenor Group, се основава на най-добрите международни практики.

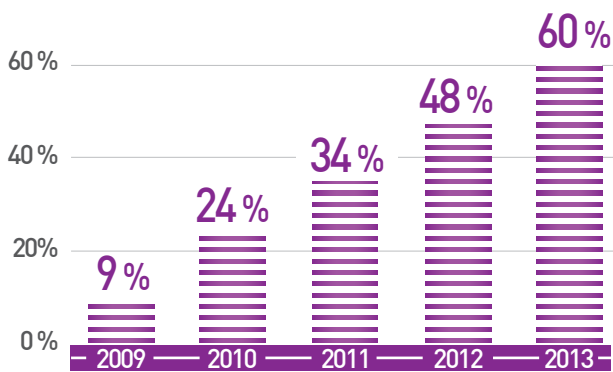
5.2

УСТОЙЧИВИ ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

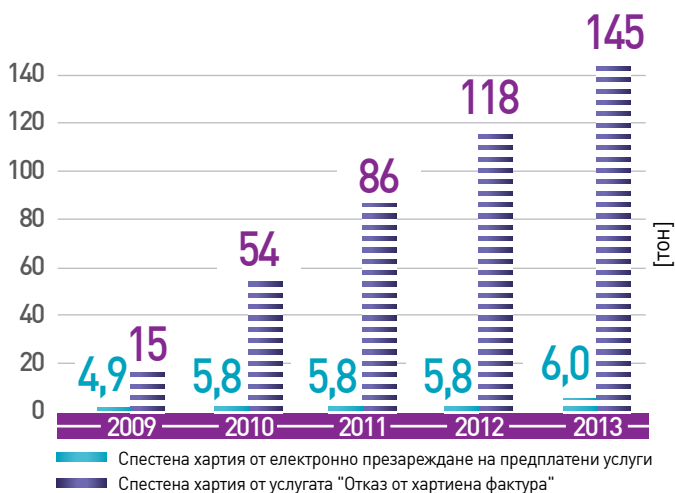
Като представител на телекомуникационния бранш, GLOBUL разполага с възможността и носи отговорността да предложи на своите клиенти устойчиви решения за комуникация, които от една страна да улесняват тяхното ежедневие и да удовлетворяват потребностите им, а от друга - да пестят природни ресурси и да имат минимално въздействие върху околната среда. През отчетния период, компанията продължи да допълва портфолиото си от устойчиви продукти и услуги като предложи:

- електронно презареждане на предплатените услуги,
- онлайн плащане на сметки,
- електронно портмоне GLOBUL iPay,
- GO!Enterprise Office,
- конферентни разговори,
- електронна книжарница и мобилно приложение за книги,
- GLOBUL WebFax и други.

Въпреки че броят клиенти на абонаментна програма нарасна с 5,5% на годишна база, през 2013 г. отново успяхме да увеличим дела на тези от тях, отказали се от електронна фактура, от 48% през 2012 г. до 60% през 2013 г. Освен това, клиентите ни могат да заменят оригиналната си хартиена фактура с нейния електронен аналог, наречен Е-фактура Оригинал. Електронният документ се предоставя в PDF формат, заверен с електронен подпис на GLOBUL, и може да бъде използван за всички счетоводни операции.



Фиг. 3 Абонати, които не ползват хартиена фактура (% от общия брой абонати)



Фиг. 4 Спестена хартия от електронни услуги

Така, GLOBUL за поредна година запази лидерската си позиция в областта на корпоративната отговорност в телекомуникационния сектор. По данни от изследването „Brand & Ad Tracking“, което провеждахме за всяко тримесечие от 2013 г., 77% от респондентите традиционно възприемат GLOBUL като „зеленият оператор“ на България.

Потребителите на GLOBUL вече могат да се възползват и от новата услуга „Възстановяване на обажданията“, в случай че изходящите им обаждания са ограничени. Благодарение на нея, клиентите имат възможността да използват пълноценно телефона си (с включените в програмата минути, SMS и MB) за срок до 72 часа.

Подхождайки с уважение и внимание към специфичните нужди и желания на всички наши клиенти, през 2013 г. предложихме нови възможности за електронно презареждане на потребителите на предплатени услуги:

- Gift box- позволява на всички клиенти на GLOBUL да изпратят подарък на друг клиент на предплатените услуги на оператора под формата на допълнителен пакет с минути, SMS или MB

- Time share- с тази опция клиентите на предплатените услуги могат да споделят неизразходваните си включени или допълнително предоставени минути за разговори с номерата от групата „За приятели“ или в мрежата на оператора с други клиенти на предплатени услуги от GLOBUL.
- Cash share- дава възможност за поделение на кредит за ползване на услуги
- Cash in time- с тази опция може да бъде добавен кредит от 1 лв. време за разговори или ползване на други предплатени услуги.

GLOBUL предостави на любителите на четенето възможност да купуват и четат най-актуалните и любими книги благодарение на новата услуга GLOBUL Books. През май 2013 г. стартира електронна книжарница с богат каталог от български и чуждестранни заглавия, в която клиентите могат да открият голямо разнообразие от нови и класически произведения в различни жанрове – наука, образование, художествена литература, детски книги, специализирани издания, както и най-новите заглавия на книжния пазар.

Цената на електронните книги в онлайн книжарницата GLOBUL Books е по-ниска от тази на печатните, като освен платени, в нея се предлагат и безплатни издания. Така, читателите могат не само да спестят време и средства, но и ценни ресурси на околната среда.

Благодарение на GLOBUL Books, потребителите имат възможност бързо и лесно да свалят и четат електронни книги на различни устройства – смартфон, таблет, електронен четец или компютър. За целта е необходимо да се регистрират на адрес www.globulbooks.com и да изтеглят безплатното приложение GLOBUL Books. Неговият удобен интерфейс позволява на читателите да създадат своя онлайн библиотека, да добавят коментари и бележки, да ги синхронизират на устройствата си, както и да споделят мнение за дадена книга или части от нея в социалните мрежи.



СВЪРЗВАНЕ ОТ МАШИНА ДО МАШИНА (M2M)

Приложението на M2M комуникациите е свързано с GPS навигация, свързване на банкомати и плащане през ПОС терминали, дистанционно отчитане на комунални услуги, връзка на касовите апарати с НАП и др. През 2013 г. GLOBUL отчита ръст от 20% в продажбите на карти за M2M услуги и заема значителен дял от този пазар в страната.

5.3

ОТГОВОРНО СНАБДЯВАНЕ

Първият приоритет, който компанията си постави по отношение на своите доставчици след приключването на сделката по продажбата на GLOBUL, бе въвеждането на нова работна рамка с цел подобряването на прозрачността и ефективността в процеса на снабдяване. През втората половина на 2013 г. ревизирахме и оптимизирахме този процес изцяло, за да приведем всички оперативни дейности на местно ниво, в съответствие с тези на Telenor Group в глобален план. Към момента процесът включва три основни фази:

- избор на доставчик,
- одобрение на договор,
- подписване на договор,

като нивата на одобрение за всяка от тях варират според стойността на договора.

Уеднаквяването на ключовите дейности по снабдяване с тези на Telenor Group направи компанията още по-конкурентоспособна в дългосрочен план, като същевременно с това улесни редица вътрешни процеси, спестявайки време и човешки ресурс.

За да се гарантира прозрачността при избора на нов доставчик, в компанията бе създаден Комитет за подбор на доставчици, който се състои от представители на висшия мениджмънт и секретар. Основната задача на комитета е да осигури оптимален брой квалифицирани доставчици, както и да гарантира, че моделът на оценка и избор на доставчик е дефиниран по недискриминационен метод и селекцията е извършена по най-правилния начин.



СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА ОТГОВОРНО ТЪРГОВСКО ПОВЕДЕНИЕ

Една от най-значимите промени през 2013 г. е въвеждането на Споразумение за отговорно търговско поведение, чрез което имаме възможност да следим качествено изпълнение на поетите ангажменти от страна на доставчиците. Този документ е от изключителна важност за постоянните усилия

на GLOBUL да минимизира риска във веригата на доставки, тъй като в него са включени редица дейности, които имат за цел да гарантират отговорното търговско поведение в процеса по снабдяване, като например самооценка на доставчика и инспекции от специално обучени служители на GLOBUL.

Всички доставчици и лица, които имат директни договорни отношения с GLOBUL и предлагат на компанията продукти или услуги, трябва да се придържат към Принципите на поведение на доставчика, които са неразделна част от Споразумението за отговорно търговско поведение. Тези принципи представят минималните стандарти, които компанията изисква от своите партньори.



ПРИНЦИПИ НА ПОВЕДЕНИЕ НА ДОСТАВЧИКА:

1. Връзка с националното законодателство
2. Правата на човека
3. Трудови стандарти
4. Здраве и безопасност
5. Околна среда
6. Забранени търговски практики

Основната цел, която компанията си постави в края на отчетния период, е да се фокусира върху подбора на нови доставчици, както и върху управлението на настоящите такива, като включи Принципите на поведение на доставчика във взаимоотношенията със всички тях, гарантирайки прилагането на едни и същи критерии за избор. Принципите са публично достъпни на официалната ни интернет страница www.globul.bg.

Компанията следи за спазването им чрез систематичен и основан на риска подход, за да гарантира постигането на тези минимални стандарти.



НАБЛЮДЕНИЕ И ПОСЛЕДВАЩ КОНТРОЛ

В съответствие с изискванията на Telenor Group за систематични дейности за наблюдение на процеса на доставки, основани на анализ на риска, в GLOBUL функционира ясен и прозрачен модел за оценка на доставчиците. Въз основа на резултатите от нея, компанията изготвя план за идентифициране и намаляване на основните рискове при снабдяването, с което гарантира непрекъснатото подобряване на процеса. Критериите за определяне на риска при прилагането на Принципите за поведение на

доставчика, заедно с инструментите и методологията за оценка и обобщаване, са стандартни за всички компании в групата.

Като част от Telenor Group, GLOBUL ще продължи да работи по конструктивен и кооперативен начин с доставчиците си, с цел постигането на устойчив процес на снабдяване. Ние работим за постигане на високи стандарти на поведение в бизнеса, отлични условия на труд и вътрешни правила за опазване на околната среда, и очакваме същия подход от всички наши бизнес партньори.

- ✓ Разработване на персонални видео оферти за клиентите на компанията.
- Да се намали времето за свързване на клиенти, ползващи предплатени услуги, с Центъра за информационно обслужване с 10%.
- Да се оптимизират функционалностите в менюто за автоматично информационно обслужване.
- Оптимизиране на документооборота за корпоративни клиенти и редуциране на броя документи на хартия до два.

5.4

ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОСТАВЕНИТЕ ЦЕЛИ И ЦЕЛЕПОЛАГАНЕ ЗА 2014 Г.

ЦЕЛИ 2013 Г.

- ✓ Да продължим проактивно търсене на обратна връзка от клиентите с цел повишаване на тяхната удовлетвореност и подобряване на обслужването.
- ✓ Да се предостави достъп до секция с често задавани въпроси и отговори през Facebook страницата на GLOBUL.
- ✓ Да се подобри SMS информационното обслужване на клиентите на GLOBUL.
- ✓ Провеждане на комуникационна кампания за устойчивите услуги на компанията.
- ✓ Включване на декларацията за спазване Кодекса за поведение на доставчика като стандартна клауза в договорите.³
- ✓ Увеличаване на броя на активните M2M карти с 5%.
- ✓ Над 55% от абонатите ни към края на 2013 г. да не получават хартиена фактура.
- ✓ Увеличаване броя на предлаганите услуги, които могат да бъдат управлявани онлайн (self-service).
- ✓ Предлагане на електронна книжарница.

ЦЕЛИ 2014 Г.

- Споразумението за отговорно търговско поведение да бъде добавено към тръжната документация за всички бъдещи дейности по снабдяване.
- Въвеждане на нов портал за управление на услуги на корпоративните клиенти.
- Предоставяне на подробна информация за използваните услуги в нова секция в портал My Globul.
- Предлагане на допълнителен пакет за мобилен интернет, чрез който клиентите на оператора могат да имат лесен, бърз и изгоден достъп през своя телефон.
- Значително съкращаване на времето между обаждането на клиента и проучването за степента на неговата удовлетвореност от 12 часа на 2 часа.
- Оптимизиране на функционалностите в менюто за автоматично информационно обслужване.
- Опростяване и оптимизиране на месечната фактура на база на обратна връзка от клиенти.
- Подкрепа на поне две събития, които промотират устойчивото развитие.

³ След приключване на сделката по продажбата на GLOBUL през 2013 г., всички документи, касаещи процеса по снабдяване са актуализирани в съответствие с изискванията на Telenor Group.

СЛУЖИТЕЛИ



В GLOBUL вярваме, че успешната социална стратегия на всяка компания започва с отговорността към хората, които градят нейния успех и доброто ѝ име. Грижата и признанието за хората, които работят при нас, е основен фактор за растежа на нашата компания. Затова се стараем да им осигуряваме отлични условия за труд и почивка, да развиваме техния потенциал и да мотивираме тяхното по-добро представяне.



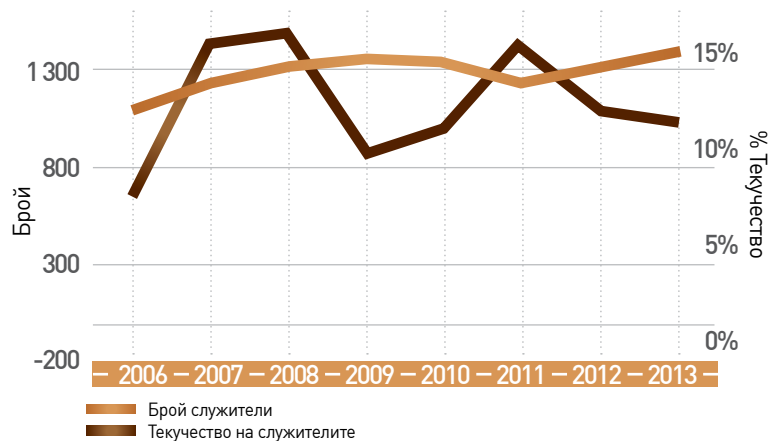
През 2013 г. GLOBUL:

- Стартира програма за подобряване на баланса между работа и личен живот и фокус върху грижата за здравословното състояние на служителите.
- Въведе две нови обучения в Лятната академия за служители.
- Разшири обхвата на Програмата за развитие на таланти.
- Въведе програма за дарителство по ведомост.

Индикатор	Мерна единица	2011	2012	2013
Служители	брой	1 255	1327	1398
Текучество на служителите	%	16,3	12,9	12,4
Инциденти, довели до отсъствие от работа повече от 3 дни	брой	0	0	0
Наети служители вътрешно от компанията спрямо общия брой наети за същия период	%	11	8	9
Жени, които докладват директно на Главния изпълнителен директор	%	27,3	25	33,3
Служители, участвали в обучения	%	61,5	59,7	43,6

Таблица 3 Резултати

от норвежката Telenor донесе много промени както в организационно, така и в културно отношение. През 2013 г. в компанията започна трансформация, която цели по-висока ефективност и по-добра съвместна работа в рамките на Telenor Group, както и разбиране на мисията, визията и ценностите, които обединяват компаниите в групата. Въпреки множеството промени и предизвикателства, през 2013 г. успяхме да намалим текущото на служители до 12,4%. Към края на годината общият брой работещи в компанията достигна 1398 души.



Фиг. 5 Брой и текучество на служителите

Индивидуалните качества на всеки член на екипа допринасят за поддържането на иновативна и непрекъснато развиваща се работна среда. Инфографиката по-долу показва разнообразните характеристики на нашия екип.

Основна цел за компанията продължава да бъде задържането на талантите и повишаването на привлекателността ѝ като работодател. В изпълнение на тази цел през 2013 г. GLOBUL предостави на служителите си две нови възможности - за гъвкаво работно време и работа от разстояние. Това са само първите стъпки от осъществяването на цялостната концепция за създаване на нов тип работна среда през 2014 г., която да стимулира ефективността на настоящия екип и същевременно да спомогне за привличането на нови таланти.

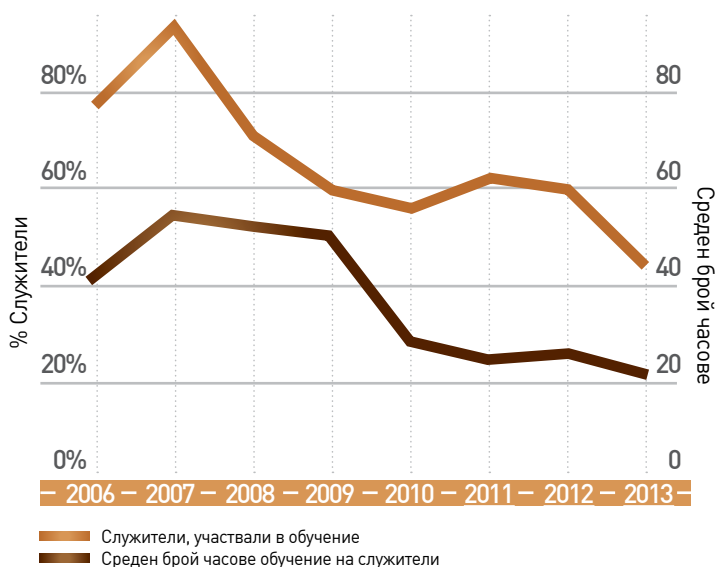
6.1 ХОРАТА В КОМПАНИЯТА

Най-голямата промяна за служителите през изминалата година несъмнено бе смяната на собствеността на компанията. Придобиването на GLOBUL



6.2 РАЗВИТИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

През 2013 г. компанията инвестира в обучението на 43,6% от служителите, въпреки несигурността в първата половина на годината, породена от очакваната смяна в собствеността на GLOBUL. Подпомагаме осъществяването на кариерните планове на всеки



Фиг. 7 Обучение на служители

служител чрез набор от инструменти. Всеки служител с повече от шест месеца стаж в компанията подлежи на ежегодна оценка на представянето, при която получава обратна връзка за своите силни страни и областите, в които е необходимо подобрене, като се обсъждат също така желанието и възможностите за кариерно и професионално развитие. През 2013 г. въведохме и оценка на потенциала, която ни помага да идентифицираме служители, в чието обучение и развитие да инвестираме допълнителни ресурси и чиито напредък да следим.

През 2013 г. лятната академия на GLOBUL се проведе за четвърта поредна година и в нея се включиха общо 180 служители на компанията. Инициативата им предлага разнообразни възможности за самоусъвършенстване и усвояване на нови знания като всяка година включва нови теми на обученията. Тази година темите бяха общо осем и за първи път бе предложен курс със силно изразен личен характер, а именно „Как да управлявам собственото си лично и професионално развитие“. Втората нова тема в Лятната академия - „Тя и той... или светът пречупен през погледа на двата пола“, бе насочена към развиването на умения за по-ефективно общуване с противоположния пол на работното място.

В традиция се превърнаха и организиранията в компанията сесии за споделяне на знания и добри практики. По време на тези събития служителите имат възможност да придобият по-дълбоки познания за различни функции и процеси в компанията, както и за специфични в телекомуникационната индустрия области. През 2013 г. се проведе общо 11 такива сесии, а високата им посещаемост от страна на служителите е доказателство за успеха и ползата от подобна инициатива.

За да разнообразим още възможностите за обученията, предлагани на служителите, през 2013 г. популяризирахме електронните обучения, които могат да бъдат преминати индивидуално, в удобен за всеки желаещ момент. Онлайн заниманията са основно на теми, насочени към развиване на умения за работа с MS Office пакет, както и други ИТ и „меки“ умения. Специално внимание обърнахме и на отличените като „таланти“ служители на компанията. Програмата за таланти в GLOBUL е насочена към две основни групи служители, чиито потенциал за развитие бе идентифициран още през 2012 г., а именно представители на средния мениджмънт, както и на следващото йерархичното ниво, т. нар. група на професионалистите. Общият брой служители, включили се в програмата, е 140. В зависимост от специфичните им професионални потребности, те имаха възможност да участват в различни групови и индивидуални инициативи,

като например обучение по финанси за нефинансисти, менторство от представител на висшето ръководство, различни семинари и конференции, и други. Друга програма, която даде възможност на служителите на компанията да развият специфични умения в управление на проекти, е така наречената „Business Excellence“ по методологията „Six Sigma“, която обединява три основни аспекта. Първият от тях се нарича „Green Belt“ и е ориентиран към проекти от по-малък мащаб, обикновено в една функционална област. Вторият, наречен „Black Belt“, е насочен към по-големи и по-сложни начинания, които включват и взаимодействие между различни функционални области, а третият аспект обслужва проекти, които целят да изобретят и развият нови, несъществуващи продукти и услуги.

Програмата цели подобряване на бизнес представянето и повишаване на резултатите, чрез повишаване удовлетвореността на потребителите, ефективността и управлението на растежа. През 2012 г. 40 мениджъри на проекти от GLOBUL & GERMANOS бяха обучени, съгласно методологията по програмите „Black Belt“ и „Green Belt“, а през 2013 г. колегите продължиха обучението си чрез индивидуални сесии с преподавателите, които да ги подпомагат в процеса на имплементиране на получените по време на обучението знания. Ето какво споделя Димитринка Димитрова-Узунова, първият служител в компанията получил сертификат за „Green Belt“:

**Димитринка
Димитрова-
Узунова**

.....
 Експерт Управление
 на СИМ карти



След обучението Green Belt открих, че методологията Six Sigma е променила начина ми на мислене. Започнах да използвам този набор от инструменти и техники за подобряване на процеси не само в проектите ми по Green Belt, но и в ежедневната ми работа по принцип. Благодарение на успешните резултати, които постигнахме, се уверих, че методологията наистина работи и е един много ценен инструмент за подобряване на процеси. Много се радвам, че имах възможността да участвам в това обучение, което е следваща стъпка в бъдещото ми кариерно развитие като професионалист и експерт в управлението на проекти.

6.3

**БЕЗОПАСНОСТ ПРИ
РАБОТА И ОПАЗВАНЕ
НА ЗДРАВЕТО**

Като отговорен работодател, за GLOBUL здравето и безопасността на служителите са основен приоритет. Именно заради това полагаме систематизирани усилия за тяхното непрекъснато подобряване. През 2012 г. успешно преминахме сертификация по международно признатия стандарт OHSAS 18001:2007, а през 2013 г. покрихме и задължителния годишен надзорен одит. Успешното преминаване на одита потвърждава, че организацията продължава да покрива изискванията на стандарта и развива система за управление, която непрекъснато контролира и подобрява здравословните и безопасни условия на труд сред служителите и намалява до минимум рисковете на работното място.

Периодично се провеждат обучения за работа на височина на служителите, отговарящи за планирането, поддръжката и оптимизацията на базовите станции, тъй като тези дейности са свързани с най-голям риск. В допълнение организираме и курсове за оказване на първа долекарска помощ, тренировъчни евакуации, обучение на служителите отговорни за действия при кризисни ситуации, обучение по електробезопасност и обучение за управление на автомобили с висока проходимост в екстремни условия. През 2013 г. общо 404 служители преминаха през курсове, свързани със здраве и безопасност. Основните принципи за осигуряване на безопасни и здравословни условия на труд са описани и заложени в Политиката за здраве и безопасност при работа, като сред приоритетните области е не само физическото, но и психическото здраве на всеки служител на компанията. Резултатите от Проучването на удовлетвореността на служителите от 2012 г. показаха, че голям процент от участниците оценяват работното темпо като много високо, което се обяснява с динамиката в областта на телекомуникациите и засилената конкуренция в сектора. За да намалим въздействието на посочените неблагоприятни външни фактори върху нашия най-ценен ресурс – хората, през 2013 г. развихме цялостна програма – „Healthy You“.



Целта ѝ е да насърчи и подкрепи усилията на служителите в грижата за тяхното добро физическо и психологическо състояние, както и във воденето на здравословен начин на живот.

Радка Чакърва

Член на екипа на „Healthy You“



Идеята за „Healthy You“ стартира след последното Проучване на удовлетвореността на служителите и основните инициативи са съсредоточени в посока подобряване на показатели като психологическо и физическо благосъстояние, натовареност на работата, баланс между работата и личния живот. Стараем се да улесним и насърчим служителите в техните усилия да водят здравословен начин на живот и да спортуват повече. Програмата обединява и доразвива вече съществуващи в компанията инициативи, които са допълнени и надградени с нови и разнообразни дейности, насочени към поддържането на добро здраве на колегите.

Осъзнаваме, че най-важните посланици на отговорното поведение на компанията към обществото, са нейните служители. Ето защо, през 2013г. GLOBUL стартира програма за дарителство по ведомост, която дава възможност на всеки служител да избере кауза, за която регулярно да отделя определена сума от месечното си възнаграждение. В края на 2013г., т.е. по-малко от 6 месеца след старта на инициативата, общата сума, дарена от служителите, достигна близо 8000 лв. Програмата за дарителство по ведомост се реализира в партньорство с фондация „Помощ за благотворителността в България“.

Яна Рупева

Директор „Дарителски програми“ във Фондация „Помощ за благотворителността в България“



GLOBUL се включи в програмата за дарителство по ведомост на Фондация „Помощ за благотворителността в България“ (ФПББ) в началото на 2013 година. Благодарение на сериозния ангажимент на компанията за предварително проучване на дарителските нагласи на служителите и за промоция на дарителския механизъм, днес GLOBUL се нарежда сред едни от най-големите дарители в програмата. GLOBUL застава с авторитета си зад идеята, че добрата грижа за служителите включва и подкрепя на техните желания да даряват и да са ангажирани с обществени каузи.

GLOBUL предоставя на служителите си и редица социални придобивки:

- Медицинско обслужване чрез здравно-осигурителен фонд, както и застраховка Злополука и застраховка Живот.
- Процедура за финансова помощ на болни служители и членове на техните семейства – за последните 4 години компанията е подпомогнала общо 27 служители с над 310 000 лева.
- Месечни ваучери за храна и гориво и/или транспортни карти.
- Преференциални условия за ползване услугите на GLOBUL.
- Ежегодни програми за обучение и развитие на служителите.
- Програма от социални придобивки, включваща преференциални условия в сферата на стоките за масово потребление, банковия сектор, туризма, услугите и др.
- Ежегоден спортен турнир и възможност за спортни занимания в сформираните отбори по футбол и волейбол.
- Програма за психологическа подкрепа за служители.
- Еднократна финансова помощ при раждане на дете.



G-OLYMPICS
GLOBUL & GERMANOS

6.4

ИЗПЪЛНЕНИЕ НА
ПОСТАВЕНИТЕ ЦЕЛИ
И ЦЕЛЕПОЛАГАНЕ ЗА
2014 Г.

ЦЕЛИ 2013 Г.

- ✓ Развитие на програмата за грижа за здравословното състояние на служителите.
- ✓ Поддържане на висока ангажираност и удовлетвореност на служителите.
- ✓ Усъвършенстване програмата на „Лятната академия” с включване на 2 допълнителни теми за вътрешни обучения.
- ✓ Развитие на Програмата за управление на таланта с инициативи за развиване на коучинг и менторинг умения с цел бизнес и личностно усъвършенстване.
- ✓ Популяризиране на електронните обучения като форма за придобиване на знания, личностно и професионално развитие.



ЦЕЛИ 2014 Г.

- Изграждане на нова работна среда според стандартите на Telenor.
- Популяризиране на ценностите, мисията, визията и цялостната култура на Telenor сред служителите в компанията с цел повишаване на тяхната ангажираност.
- Обучение и развитие на мениджърите като лидери според модела на Telenor.
- Развитие на програми за личностно и професионално усъвършенстване (даване и получаване на обратна връзка, усъвършенстване на уменията за работа по проекти и др.).
- Развиване и обогатяване на предлаганите електронни обучения.

ОКОЛНА СРЕДА



За нас отговорното поведение към околната среда не е просто временна тенденция, а единственият път към устойчивото развитие. Благодарение на целенасочените си усилия за опазване на околната среда и популяризиране на зелената кауза, GLOBUL се утвърди като лидер в сферата на екологичната устойчивост в страната. Близо 80% от потребителите възприемат GLOBUL като „зеления оператор“ на България.⁴



През 2013 г. GLOBUL:

- Спести 151 тона хартия благодарение на всички свои клиенти, които се отказаха от хартиено копие на фактура и избраха да презареждат своите предплатени карти по електронен път.
- Отбеляза ръст в дела на абонатите си, които не ползват хартиена фактура, достигайки 65% в края на 2013 г.
- Намали количеството консумирана хартия с 20%.

- Събра за рециклиране 4 тона мобилни телефони, батерии и аксесоари.
- Спечели приз в конкурса за „Доброволческа инициатива 2013“, организиран от Фондация „Лале“ и Национален Алианс за Работа с Доброволци, за ежегодната инициатива „Национален ден на природните паркове“, провеждана съвместно с международната природозащитна организация WWF.
- Получи отличие в категория „Подкрепящи биоразнообразието бизнеси“ на Годишните награди на Българска фондация „Биоразнообразие“.

Ключов индикатор	Мерна единица	Резултат 2011	Резултат 2012	Резултат 2013
Общо потребление на енергия	мегаватчас	59 199	70 220	66 455
Общо парникови емисии ⁵	тона CO ₂ -екв. ⁶	30 129	35 498	34 001
Производство на енергия от възобновяеми енергийни източници	мегаватчас	15,3	19,0	47,0
Потребление на горива (автомобили, генератори и отопление)	хиляди литра	895	930	969
Потребление на копирна хартия	тон	21,8	21,5	17,2
Предадена за рециклиране отпадъчна хартия	тон	8,6	28,0	8,9
Генерирани отпадъци от мрежата ⁷ (предадени за рециклиране)	тон	47,4	129,2	131,4
Потребление на вода	хиляди м ³	12,3	11,4	11,8
Потребление на хартия за фактури и предплатени ваучери	тон	201,0	167,9	137,16
Спестена хартия от ползване на електронни услуги ⁸	тон	91,9	123,7	150,9
Предадени за рециклиране мобилни телефони, батерии и аксесоари (вкл. GERMANOS)	тон	1,3	2,4	4,1

Таблица 4 Резултати

⁴ Според представително маркетингово проучване за 2013 г.

⁵ Емисиите за предходни периоди са преизчислени с използване на осреднени емисионни фактори за България, определени от Международната агенция по енергетика.

⁶ CO₂-еквивалент – Съгласно дефиницията на Рамковата конвенция на ООН по изменение на климата емисиите на парниковите газове (напр. въглероден диоксид, метан, диазотен оксид, флуор-съдържащи газове и др.) се измерват в CO₂-еквиваленти.

⁷ Излезли от употреба акумулаторни батерии, смазочни масла, маслени филтри, телеком оборудване и неговите опаковки.

⁸ Електронна фактура и електронно презареждане на предплатени карти.

7.1

СИСТЕМА ЗА
УПРАВЛЕНИЕ НА
ОКОЛНА СРЕДА

Подходът ни при управление на въздействието от дейността на компанията върху околната среда е изцяло базиран на изискванията на международния стандарт ISO 14001:2004. Въведената в компанията още през 2010 г., Система за управление на околна среда, бе сертифицирана през 2012 г. от TÜV Nord, а през 2013 г. успешно преминахме и през задължителният надзорен одит, който гарантира нейното функциониране в съответствие със всички изисквания на стандарта. Ангажиментът ни за непрекъснато намаляване на въздействието, което компанията има върху околната среда, е заложен още в нашата Политика по околна среда. Стараем се да поддържаме високо ниво на информираност за въведените в компанията програми по околна среда, като се стремим всеки служител да бъде лично ангажиран с постигането на целите и подобряването на системата. Подкрепяме различни кампании и инициативи със „зелена“ насоченост, защото вярваме, че споделяйки своя опит от разработването и внедряването на устойчиви решения в дейността ни, не само повишаваме осведомеността на нашите партньори и клиенти, а трайно променяме обществената нагласа към опазването на околната среда и природните ресурси.

7.2

ПОТРЕБЛЕНИЕ
НА ЕНЕРГИЯ И
ОПАЗВАНЕ НА
КЛИМАТА

Следим емисиите, които се генерират в резултат на дейността на компанията и непрекъснато търсим нови начини за намаляване на въглеродния си отпечатък и консумацията на енергия. За изчисляването на парниковите си емисии използваме емисионните фактори на Международната агенция по

енергетика. Докладваме преки емисии на парникови газове от потреблението на горива за нуждите на компанията (Ниво 1), непреки емисии на парникови газове от електрическа и топлинна енергия (Ниво 2), както и други непреки емисии следствие на употребени стоки и услуги (Ниво 3).



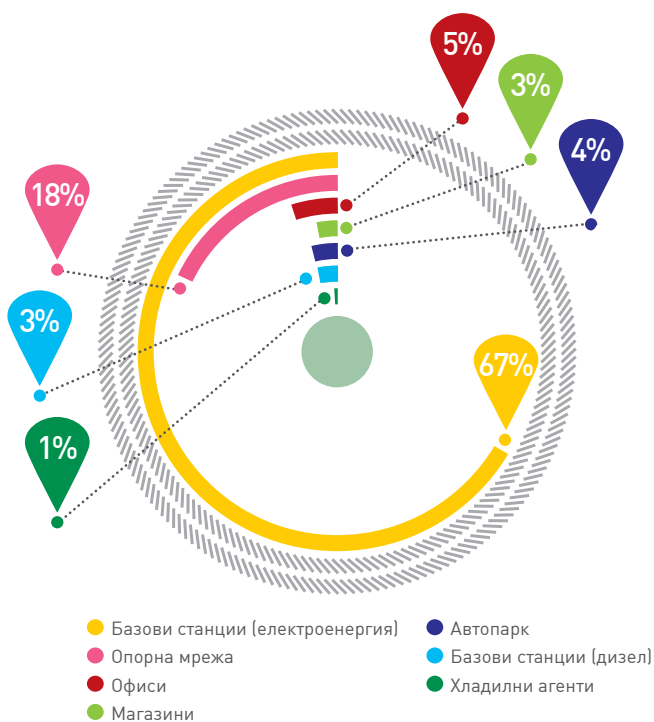
ПРЕКИ ЕМИСИИ

През 2013 г. общите преки емисии на парникови газове от употребата на горива и хладилни агенти (Ниво 1) достигнаха 2 756 тона CO₂-еквивалент, което е с 5% по-малко спрямо предходната година. Имаме ръст от 11% в употребата на горива за автопарка на компанията поради увеличаване брой бизнес пътувания (в това число се включват както пътувания с цел контакт с бизнес клиенти и партньори, така и пътуванията на техническите екипи за обслужване на мрежата на компанията). Емисиите, образувани в резултат на използваното гориво за отопление, намаляват с 31% спрямо тези от 2012 г., което се дължи на по-топлата зима. Отбелязваме намаление от 3% и при емисиите, генерирани в резултат на работата на дизеловите генератори в мрежата. През 2013 г. отчитаме общо 209 кг хладилни агенти, с които е било необходимо да бъдат допълнени нашите инсталации. В сравнение с миналата година, това е с около 36% по-малко. Използваните от компанията хладилни агенти също се причисляват към парниковите газове, като общо за 2013 г. количествата са равни на 335 тона CO₂-еквивалент, или с 38% по-малко емисии в сравнение с 2012 г. Отдаваме тези положителни резултати на по-благоприятните климатични условия през 2013 г., които намалиха необходимостта от допълване на хладилни агенти в климатичните системи, използвани от компанията.

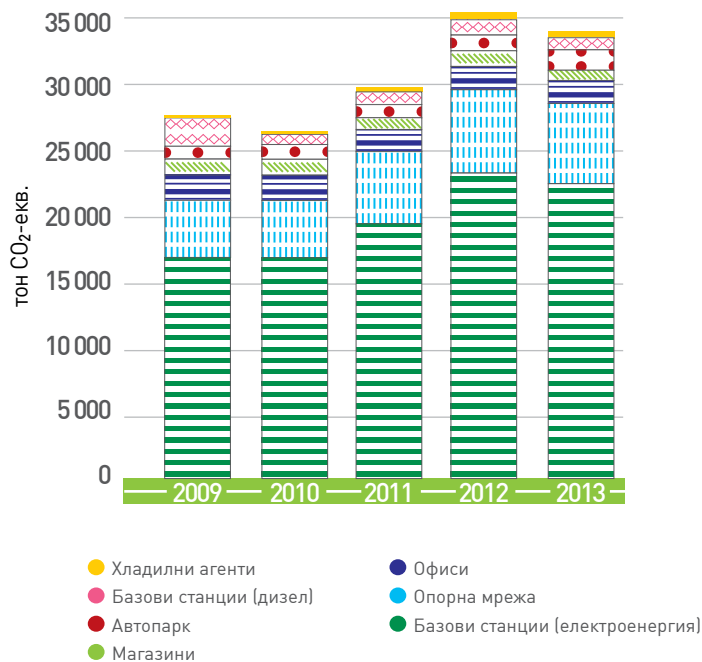


НЕПРЕКИ ЕМИСИИ

През 2013 г. отчетохме 31 245 тона CO₂-еквивалент непреки емисии от консумирана електроенергия и централно отопление (Ниво 2), което е с 4% по-малко от количеството, отчетено през 2012 г. Близко 84% от тези емисии са отделени в резултат от работата на мрежата на компанията. Именно затова и основните усилия, които полагаме за опазване на околната среда, са съсредоточени върху мерки за намаляване на енергията, консумирана за функционирането на мрежата ни. На Фигура 8 можете да видите точното разпределение на източниците на емисии за компанията.



Фиг. 8 Източници на емисии на парникови газове за 2013 г.



Фиг. 9 Общо CO₂ емисии

ДРУГИ ЕМИСИИ

Следим и емисиите, свързани с бизнес пътуванията на нашите служители по въздух (Ниво 3). През 2013 г. служители на компанията са пропътували близо 370 000 км повече, в сравнение с 2012 г., поради което отбелязваме ръст от 42% на парниковите емисии, свързани с полети. Увеличението се дължи на по-големите дистанции за бизнес пътувания, които се предопределят от присъединяването на GLOBUL към Telenor Group.

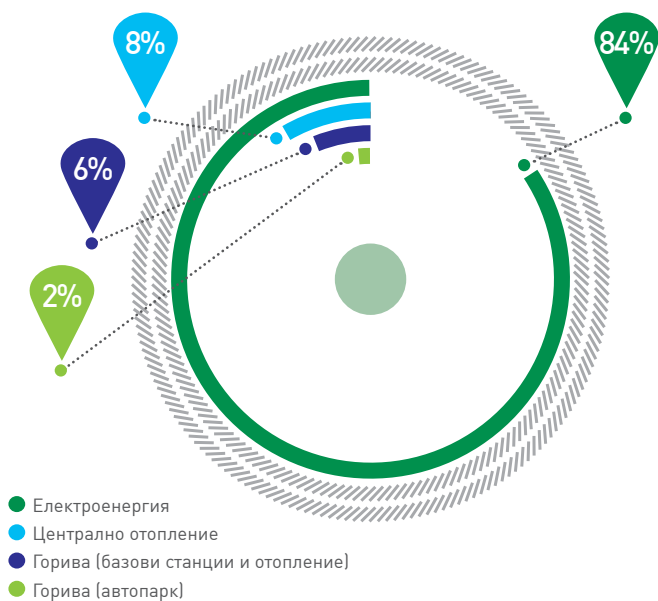
Въпреки очакванията ни за увеличение на въглеродните емисии на компанията с 6%, през 2013 г. GLOBUL всъщност постигна намаление от общо 4% в сравнение с предходната 2012 г. (Фигура 9). Основните причини са намалената консумация на енергия и намалението на емисионния фактор за електроенергия за България. През 2014 г. отново очакваме ръст в консумацията на енергия, който съответно ще повиши емисиите на компанията. Прогнозата ни се основава на тенденцията за постоянен ръст в трафика на данни, както и на проекта ни за цялостно обновяване на мрежата, който ще започне през 2014 г. В дългосрочен план обаче, този проект ще спомогне за ограничаване на въглеродните ни емисии в резултат от използването на оборудване с по-висока енергийна ефективност.

ПОТРЕБЛЕНИЕ НА ЕНЕРГИЯ

През 2013 г. GLOBUL консумира 67 792 МВтч, под формата на електро- и топлоенергия и горива, което е с 3,5% по-малко в сравнение с предходната година.

През 2013 г. отбелязваме запазване на количеството електроенергия, консумирано от мрежата на компанията, въпреки значителния ръст на трафика за пренос на данни (48%) и по-големия брой базови станции. За тези резултати допринесоха и по-благоприятните климатични условия през изминалата година в сравнение с 2012 г. През лятото бе необходимо по-слабо охлаждане на базовите станции, за чието оптимално функциониране е необходимо да бъде поддържана температура в определени граници. В допълнение, потреблението на електроенергия в офис помещенията на компанията е намаляло с 8%, а в магазините - с 11%.

Що се отнася до консумацията на дизелово гориво от базовите ни станции, които не са свързани с електрическата мрежа, през 2013 г. успяхме да намалим необходимото количество с 10 000 литра. Постигнахме този резултат благодарение на инсталирането на хибридни системи, работещи със соларни панели и акумулатори. Гордеем се, че това техническо решение е разработено изцяло вътрешно от служители на компанията.



Фиг. 10 Разпределение на потребяваната енергия през 2013 г.

Инвестицията във фотоволтаични панели спестява около 30% от нужното дизелово гориво за хибридна станция, която използва само акумулатори, и близо 60% при сравнение с базова станция, която работи изцяло на дизел. През 2013 г. общо 37 МВтч зелена енергия беше произведена от фотоволтаиците, инсталирани на 11 от отдалечените ни базови станции, които нямат връзка с електропреносната мрежа.

В допълнение, инвестирахме и във фотоволтаична централа, инсталирана на покрива и около нашия Център за управление на мрежата. От началото на април 2013 г. когато бе въведена в експлоатация, до края на календарната година тя произведе 10 МВтч



„Дърво“ с фотоволтаични панели до Центъра за управление на мрежата в Бизнес Парк София.

чиста енергия, която бе използвана за захранването на осветителната система в сградата. По наши изчисления, централата може да захранва общо над 600 енергоспестяващи крушки с мощност 23W.



Център за управление на мрежата с фотоволтаични панели на покрива и на специални „дървета“ до сградата.

Росен Карагъзов

Мениджър отдел „Изграждане“



В България има много малко фотоволтаични проекти върху сгради, а имайки предвид и естетическите му качества, този на GLOBUL е уникален. След обстойно проучване решихме да инсталираме фотоволтаична система върху сградата, където се намира Центъра за управление на мрежата. Автономната фотоволтаична централа се състои от общо 60 соларни панели, разположени на покрива на сградата и върху три специално разработени фотоволтаични дървета до нея. Соларната система предоставя енергия за част от електрическите консуматори в сградата. Системата е абсолютно автоматична с т. нар. „смарт контрол“ и осигурява трансфер между фотоволтаичната и електрическата системи. Такъв вид системи имат различни предимства: от една страна могат да бъдат лесно поддържани, а от друга има определени предимства и за околната среда. Също така, те са изработени по технология, която им осигурява дълъг живот, целогодишна работа и висока ефективност при местните климатични условия. Неизразходваната през деня енергия се съхранява в батерии, което позволява тя да се използва и през нощта. Функционирането на системата се следи постоянно от специализиран софтуер, който измерва производителността и ефективността ѝ във всеки момент. Средногодишно, системата генерира 12000 kWh. Въз основа на събраните данни, ще имаме възможност да я оптимизираме допълнително, така че производството на електроенергия да се увеличи до около 15000 kWh годишно.

7.3

УПОТРЕБА НА
РЕСУРСИ И
УПРАВЛЕНИЕ НА
ОТПАДЪЦИ

Ефективното използване на ограничените природни ресурси и алтернативното управление на отпадъците са сред основните приоритети, които компанията е заложила в политиката си по околна среда. Контролираме количествата излезли от употреба материали и устройства, прилагайки съответните програми, въведени чрез Системата за управление на околната среда. Работим само с лицензирани фирми-подизпълнители, които осигуряват предаването на отпадъците на сертифицирани организации, като по този начин осигуряваме тяхното законо- и природосъобразно третиране. Стараем се да повишаваме обществената информираност и ангажираност по отношение на отговорната употребата на ограничените природни суровини, както и да популяризираме рециклирането на отпадъците, така че ценните материали, които се съдържат в тях, да бъдат използвани отново.

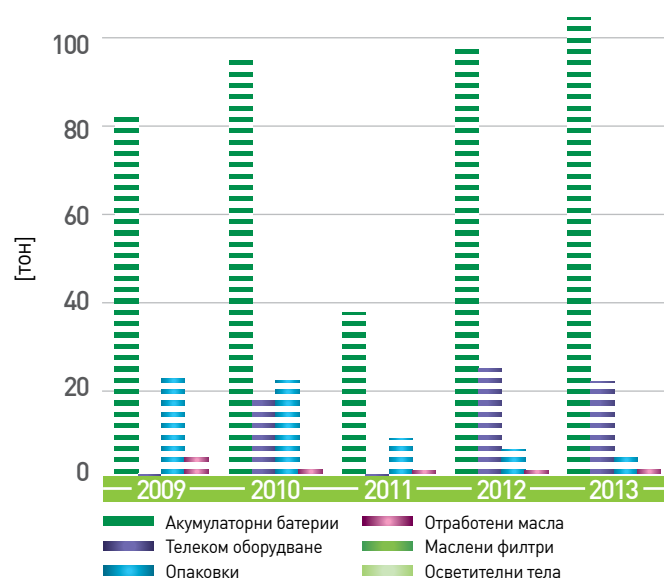
УПРАВЛЕНИЕ НА
ОПАСНИТЕ ОТПАДЪЦИ

Компанията класифицира и контролира всички видове отпадъци, които се образуват в резултат на нейната дейност. Опасните отпадъци биват транспортирани и оползотворявани от лицензирани организации, така че да гарантираме безопасното им извеждане от употреба и правилната им преработка. През 2013 г. предадохме 103 810 кг изтощени акумулаторни батерии, 2067 литра отпадъчни смазочни масла и 197 кг маслени филтри. Отчитаме леко нарастване на излезлите от употреба акумулатори и маслени филтри спрямо количествата от 2012 г., което отдаваме на разширението на мрежата през изминалата година.

През 2013 г. въведохме и програма за мониторинг на отпадъците от осветителни тела, данните от която сочат, че общо 700 кг излезли от употреба осветителни тела от офисите, магазините и техническите помещения на компанията са били предадени на компания, лицензирана за работа с този вид опасни отпадъци.

УПРАВЛЕНИЕ НА ОТПАДЪЦИТЕ
ОТ ТЕХНИЧЕСКО ОБОРУДВАНЕ

Поддръжката на телекомуникационната мрежа на компанията налага периодична подмяна на оборудването. В резултат, през 2013 г. отчитаме общо 21,3 тона отпадъци от излязло от употреба електронно или електрическо оборудване. На фигура 11 можете да видите графика, даваща информация за общото количество отпадък, генерирано в мрежата ни.



Фиг. 11 Генериране на отпадъци от мрежата

Следим и количеството отпадъци от опаковки (хартия, картон и дървесина), които се образуват в резултат на внесеното от GLOBUL телеком оборудване. През разглеждания период количеството опаковки, предадени за рециклиране, е спаднало от 5,6 тона през 2012 г. до 4,4 тона през 2013 г.

УПОТРЕБА И
РЕЦИКЛИРАНЕ НА ХАРТИЯ

Благодарение на постоянната оптимизация и активните вътрешни кампании за двустранно копиране и принтиране, през 2013 г. успяхме да намалим консумацията на копирна хартия в офисите и магазините ни до 17,2 тона и постигнахме спестяване от 20% в сравнение с 2012 г. Имайки предвид, че GLOBUL и GERMANOS имат общо управление, важно е да отбележим, че намалението на консумираната хартия за двете компании достига до 30%, което само по себе си е значимо постижение. За съжаление, през 2014 г. очакваме значително увеличение

на употребата на хартия, което ще се наложи поради очакваното въвеждане на регулаторни изисквания относно договорите с клиенти на компанията. Въпреки това предизвикателство, ние ще продължаваме с усилията си за оптимизиране на процесите в компанията, така че да ограничим до минимум консумацията на хартия за административни цели.

През 2013 г. отчитаме 8,9 тона хартия, предадена за рециклиране, което е с 3% по-малко спрямо 2012 г. (в това число не се включва предаденият за рециклиране архив през 2012 г.). Имайки предвид съществено по-ниската консумация на хартия през същия период, отдаваме този позитивен резултат на ангажираността на нашите служители по отношение на „зелената“ кауза (Фигура 12).



Фиг. 12 Хартия за вътрешно потребление

УПРАВЛЕНИЕ НА БИТОВИТЕ И ДРУГИТЕ ОТПАДЪЦИ

Битовите отпадъци, генерирани през 2013 г. в трите офис сгради на компанията в София, възлизат на близо 300 тона, запазвайки нивата от 2012 г. Продължихме да събираме разделно пластмасовите отпадъци в административните сгради на компанията в София, като през 2013 г. дадохме възможност на служителите да изхвърлят разделно и метални опаковки. Така, събраното количество пластмаса и метал достигна 3,6 тона.

През 2013 г. отчитаме и 1201 излезли от употреба тонер касети, които GLOBUL предаде на организации, лицензирани да работят с такъв отпадък. В същото време, за административните потребности на компанията, през изминалата година са били закупени 1 401 броя нови тонер касети. Въпреки че изискванията за запазване на гаранционното обслужване на техниката, с която разполагаме, налагат известни

ограничения по отношение на използването на тонери втора употреба, ние се стремим да повлияем на употребата им чрез информационни кампании за отговорно принтиране и копиране. През 2014 г. планираме започването на проект за нова работна среда, с който ще бъдат въведени нови решения относно процесите в компанията, така че допълнително да бъде намалена употребата на хартия и тонер консумативи.

РЕЦИКЛИРАНЕ НА МОБИЛНИ ТЕЛЕФОНИ, БАТЕРИИ И АКСЕСОАРИ

GLOBUL бе една от първите компании в страната, която даде възможност на клиентите си да предават за рециклиране старите си мобилни телефони, батерии и аксесоари още през 2008 г. За да насърчим отговорното поведение на потребителите, в края на 2013 г. проведохме специална кампания за предаването на мобилни устройства за рециклиране, благодарение на която събрахме общо 4,1 тона излезли от употреба телефони, батерии и аксесоари. За по-малко от три месеца успяхме да съберем близо 12 000 телефона, като това доведе до ръст от 71% на годишна база на общото количество предадено за рециклиране оборудване.

7.4

СПЕСТЯВАНЕ НА ХАРТИЯ ЧРЕЗ ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ

През 2013 г. успяхме да намалим използваната хартия под формата на фактури, разпечатки и пликкове, изпращани до нашите клиенти, с 20% на годишна база до 122 тона. Транспортът до нашите клиенти из цялата страна генерира допълнителни въглеродни емисии. За да минимизираме този негативен ефект върху околната среда, предлагаме на потребителите си да използват електронната фактура и да презареждат своите предплатени карти по електронен път, напомним им, че всеки лист е от значение. Така, само през 2013 г. са спестени близо 151 тона хартия, 145 от които се дължат на отказ от хартиена фактура, а останалите почти 6 тона – на електронно презареждане на предплатени услуги.

7.5

ПОДКРЕПА НА ЕКОЛОГИЧНИ ПРОЕКТИ И СЪБИТИЯ

Една от основните ни цели е да повишим ангажираността на българското общество към опазването на околната среда. Именно затова подкрепяме редица събития и инициативи, насочени към стимулиране на отговорното поведение на потребителите чрез отворена комуникация и предоставяне на информация по значими екологични въпроси.



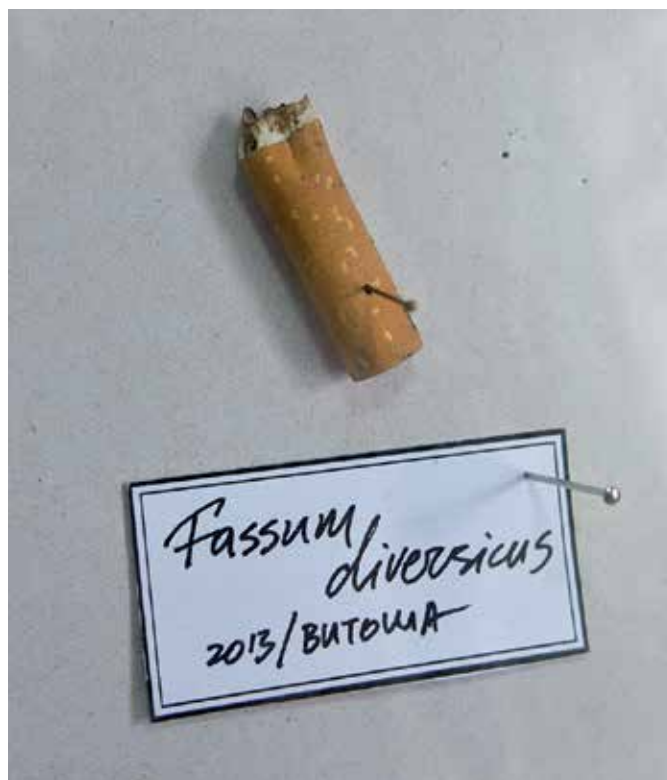
НАЦИОНАЛЕН ДЕН НА ПРИРОДНИТЕ ПАРКОВЕ

През 2013 г. се проведе шестото и последно издание на инициативата „Национален ден на природните паркове“. Целта на ежегодната кампания бе да ангажира българската общественост в дейности по опазване и облагородяване на най-голямата защитена територия в страната – природните паркове. Всяка година хиляди доброволци от цялата страна участваха в почистването и обновяването на инфраструктурата в парковете. Организатор на инициативата е WWF България, а от 2009 г. тя се провежда с подкрепата на GLOBUL.



Служителите на GLOBUL също традиционно се включват в ежегодното почистване на природните паркове.

От нейното начало досега общо над 13 000 доброволци от цялата страна събраха близо 68 тона отпадъци от 11-те природни парка на България. В последното



Експонат от „новите видове“ в Националния природонаучен музей.

издание на инициативата във всеки от националните паркове бе изградена и специализирана инфраструктура, която да помага за тяхното опазване. Благодарение на лекциите, организирани във всеки от природните паркове, участниците имаха възможност да научат повече за характерните за местността растителни и животински видове. До края на август пък, като част от кампанията, в Националния природонаучен музей бе представена специална експозиция от „нови природни видове“, която всички посетители можеха да разгледат.

През годините бяха открити и разчистени редица не-регламентирани сметища. Най-голямо количество отпадъци за целия период на инициативата бяха събрани в природните паркове „Странджа“, „Златни пясъци“ и „Рилски манастир“, а най-много участници бяха регистрирани в парковете „Витоша“ и „Рилски манастир“. В рамките на инициативата бяха изградени 12 моста и нови кътове за отдих, и бяха поставени над 100 информационни табели, които обясняват правилата за отговорно поведение на посетителите.

Благодарение на широката комуникационна и информационна кампания, провеждана всяка година за популяризиране на инициативата и на устойчивото отношение към околната среда, посланието ѝ достигна до милиони българи. За това спомогнаха и редица известни личности от сферата на изкуство-

Веселина Кавръкова

Програмен ръководител
на WWF България



Природните паркове съхраняват голямо богатство от животински и растителни видове, опазват реки и вековни гори. Те обаче са най-посещаваната и съответно най-уязвимата природа на България. Всяка година те регистрират 10 милиона посещения, които оставят своя отпечатък. Важно е тези места да бъдат популярни и обичани, но също толкова важно е многобройните посетители и любители на природата да познават проблемите на природните паркове и да знаят как да се държат, когато са там. С GLOBUL проведохме дългогодишната кампания „Национален ден на природните паркове“ и заведохме хиляди хора от цялата страна сред природата, където заедно чистихме, поправяхме пейки и изграждахме туристически кътове, поставяхме мостове и огради, боядисвахме парапети по алеите, слагяхме информационни табели и направихме още много, за да бъдат парковете по-чисти, красиви, достъпни и познати на хората. Заедно с нашите партньори – дирекциите на природните паркове – разказвахме и обяснявахме парапети на участниците какво са природните паркове, какви проблеми срещат, какво трябва един посетител да знае и да прави, когато отива сред природата там. И така успяхме да изградим мрежа от приятели и помощници на дивата природа у нас.

то, културата и медиите, които подкрепиха каузата и участваха в самото почитване. Последното издание на „Националния ден на природните паркове“ през 2013 г. отчете рекордно висока степен на познаваемост и се превърна в една от най-популярните „зелени“ национални инициативи в страната. В допълнение, получихме признание и под формата на няколко награди, а именно - първа награда в категория „Бизнес организации“ в конкурса за „Доброволческа инициатива 2013“, организиран от Фондация „Лале“ и Национален Алианс за Работа с Доброволци, както и отличие в категория „Подкрепящи биоразнообразието бизнеси“ на Годишните награди на Българска фондация „Биоразнообразие“.

Като основен партньор на инициативата сме щастливи, че тя постигна своята цел, а именно - осезаема позитивна промяна в екологичната култура на обществото ни. Показателен за това е фактът, че през годините отчитаме все по-голям брой доброволци за сметка на все по-малко количество събрани от-

падъци. Финалът на тази кампания обаче не означава, че прекратяваме усилията си в тази област, а напротив – планираме нови дългосрочни инициативи, които да надградят постигнатото до момента и да подпомогнат следващите стъпки на обществото ни към устойчивия начин на живот.



УЧАСТИЕ В „ЧАСЪТ НА ЗЕМЯТА“

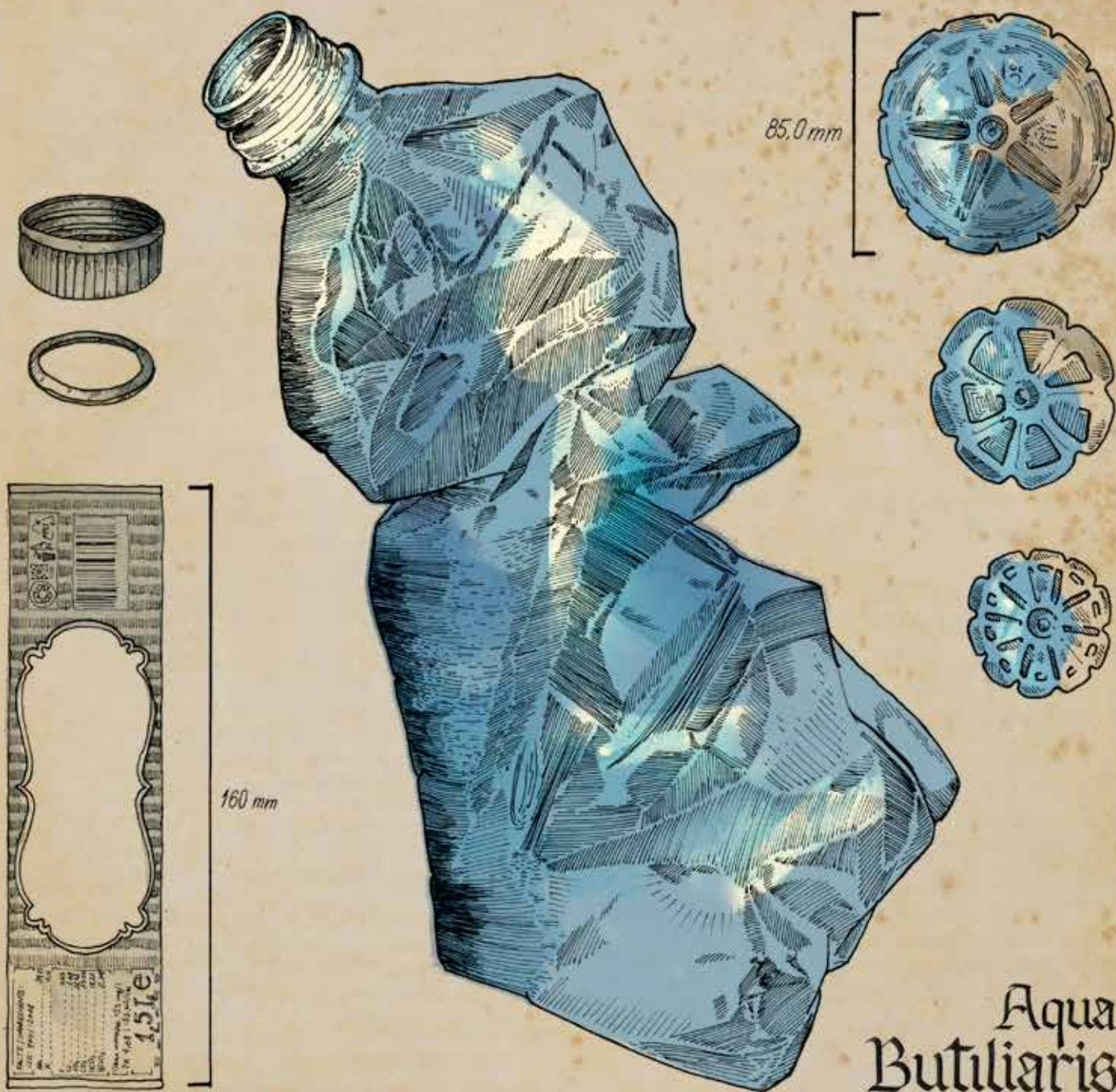
За пета поредна година компанията подкрепи ежегодната инициатива на международната природозащитна организация WWF „Часът на Земята“. През 2013 г. тя се проведе на 23 март, събота, от 20:30 до 21:30 часа. В определения час, GLOBUL и GERMANOS изключиха осветлението в административните сгради и всички свои магазини в страната. По същото време угаснаха и общо 16 неоновии реклами на GLOBUL в София, Бургас, Варна, Велико Търново, Плевен, Русе, Ямбол, Добрич и Шумен. В режим на работа останаха единствено системите, осигуряващи безпроблемното функциониране на мобилната мрежа и обслужването на клиенти. Освен това, компанията проведе и активна информационна кампания, за да насърчи своите клиенти, партньори и служители също да се присъединят към „Часът на Земята“.

В България инициативата се провежда за пръв път през 2009 г., а привържениците ѝ нарастват изключително бързо. Общо 103 български градове и общини взеха участие през 2013 г., което е рекорден брой за страната. За втора поредна година в рамките на кампанията се използва видеоплатформата „Аз правя, ти действаш“ в YouTube, в която участниците отправиха своите предизвикателства, за да подтикнат повече хора да се ангажират с различни малки стъпки към по-устойчиво поведение. Личните си видео-предизвикателства отправиха и българските посланици на кампанията Юлиан Вергов, Калин Вельов, Мартин Заимов, Михаил Стефанов и Вера Петканчин.



ДРУГИ СЪБИТИЯ И КАМПАНИИ

Ежегодно GLOBUL подкрепя редица проекти и форуми със „зелена“ насоченост, като по този начин се стремим да поддържаме високо ниво на ангажираност на обществото към устойчивото ни развитие. През 2013 г., заедно със сп. „Мениджър“ проведохме четвъртия пореден зелен бизнес форум, подкрепихме форума „Устойчив бизнес и енергийна ефективност“, организиран от Български форум на бизнес лидерите (БФБЛ) съвместно с Посолството на Великобритания в България и взехме участие на



Aqua
Butiliaris

Не създавай нови видове.

Опознай естественото разнообразие от растителни и животински видове и се погрижи за природните паркове, като се включиш в почитването на об.об.2013г. - Национален ден на природните паркове в България.

Регистрирай се на [FACEBOOK.COM/GLOBULGREEN](https://www.facebook.com/globulgreen)



националната конференция „Електрическа мобилност 2013“, както и във форума „Зелена икономика и образование“, организиран от Академика БГ. За втора поредна година подкрепихме националната инициатива „Зелена олимпиада“ на образователния портал Академика БГ, която цели да разшири познанията и спомогне за изграждане на екологична култура сред подрастващите. По-подробна информация е предоставена в раздел Общество. През 2013 г. подкрепихме и форума „Green Future“, организиран от кариерния център на Технически университет – София. В рамките на инициативата студенти разработиха и представиха проекти за приложението на иновативни зелени технологии в GLOBUL. Двете теми, по които работиха младежите, бяха „Енергийна ефективност в магазинната мрежа на GLOBUL“ и „Телефонът създава/спестява“. Общо 23-мата участници бяха разпределени в седем отбора от по двама, трима или четирима души. Всеки отбор разработи проект по един от двата казуса с помощта на консултантите на GLOBUL в областта на корпоративната отговорност denkstatt Bulgaria, а освен материални награди, победителите получиха и възможност за стаж в GLOBUL.



Студенти представят своя проект по време на форум „Green Future“ в Технически университет - София.



Панелна дискусия по време на форум „Устойчив бизнес и енергийна ефективност“, организиран от сп. „Мениджър“ и GLOBUL.

7.6

ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОСТАВЕНИТЕ ЦЕЛИ И ЦЕЛЕПОЛАГАНЕ ЗА 2014 Г.



ЦЕЛИ 2013 Г.⁹

- ✓ Въвеждане на 2 нови програми към системата за управление на околна среда.
- ✓ Актуализиране политиката на GLOBUL за околна среда.
- ✓ Преобразуване на 2 базови станции, които работят само на дизел, в хибридни.
- ✓ Завършване проекта за инсталиране на фото-волтаици на един от мобилните комутационни центрове (MSC3).
- ✓ Въвеждане на програма за стимулиране предаването на стари мобилни телефони, батерии и аксесоари за рециклиране.
- ✓ Подкрепа на инициативите на WWF „Национален ден на природните паркове“ и „Часът на земята“.
- ✓ Подкрепа и участие в зелени дискуссионни форуми и събития.
- ✓ Спестяване на хартия от ползване на електронни фактури (130 тона) – постигнахме спестяване от 145 тона.
- ✓ Запазване на нивото на потребление на дизелово гориво в базовите станции - намалено.
- ✓ Задържане ръста на общите парникови емисии до максимум +6% - намалени.
- ✓ Разширяване обхвата на програмата за разделно събиране на отпадъци от опаковки в офисите, включвайки метал и стъкло – имплементирано за метал.
- Реализиране на пилотен проект за спестяване на енергия в магазинната мрежа на компанията.
- Реализиране на пилотен проект на хибридна станция с вятърна турбина.
- Имплементиране на система за умно управление на хибридните базови станции, която позволява оптимизация на изразходването на дизелово гориво.



ЦЕЛИ 2014 Г.

- Обновяване на мрежата на компанията.
- Рециклиране/Оползотворяване на излязлото от употреба оборудване, в резултат на обновяването на мрежата.
- Проект за нова работна среда в офисите на компанията.
- Въвеждане на разделно събиране на отпадъци (хартия и пластмаса) в магазинната мрежа на компанията.
- Задържане на ръста на консумация на електроенергия от мрежата до максимум 7%.
- Спестяване на хартия от ползване на електронни фактури (154 тона).
- Продължаване на подкрепата на „Зелена олимпиада“.
- Подкрепа и участие в зелени дискуссионни форуми и събития.

⁹ Някои от проектите, заложи като цели за 2013 г. бяха отложени/отменени поради продължителния процес на продажба на компанията.



ОБЩЕСТВО

Предлагайки телекомуникационни услуги, ние не само осигуряваме високо качество, сигурност и удобство, но и допринасяме за подобряване на жизнения стандарт в страната. Осъзнаваме, че ползването на нашите услуги е свързано с някои предизвикателства – електромагнитните излъчвания, сигурността в интернет пространството, безопасното шофиране, осигуряването на равен достъп. Това са естествени приоритети в работата ни в полза на обществото. Освен това GLOBUL пълноценно използва своите ресурси и познания като водеща телекомуникационна компания, като дава възможност на всички свои клиенти да станат съпричастни към обществено значими каузи, а благодарение на образователните си програми – предоставя шанс на младите хора да обогатят знанията си и да натрупат ценен професионален опит в реална бизнес среда.



През 2013 г. GLOBUL:

- Спечели първа награда в категория „Инвеститор в обществото“ за 2013 г. от Българския форум на бизнес лидерите (БФБЛ).
- Изпрати двама български представители на първия по рода си международен младежки форум Telenor Youth Summit.
- За седма поредна година осъществи кампанията „Шофирай безопасно“, която има за цел да насърчи разумното поведение на пътя и да стимулира отговорната употреба на мобилни телефони зад волана.
- Проведе комуникационна кампания, посветена на безопасността на потребителите в онлайн пространството.
- Продължи да подкрепя проекта за интеграция на млади хора в неравностойно положение чрез спорт Homeless World Cup Bulgaria и “Отборът на надеждата”.
- За втора поредна година подкрепи най-масштабния образователен проект с екологична насоченост у нас – „Зелена олимпиада“.
- Включи още 8 студенти в стипендиантската си програма и осигури 60 стажантски позиции в 18 дирекции на компанията.
- Обучи стотици студенти, които посетиха лекциите и упражненията от инициативата „Часът на GLOBUL“;
- Отново проведе кампания за кръводаряване сред служителите си.
- Подкрепи интернет портала „Мама, татко и аз“ и стартиращата през него информационна кампания под мотото „Грижа за здравето онлайн“.

Ключов индикатор	Мерна единица	2011	2012	2013
Общо платени осигуровки, данъци и такси ¹⁰	млн. евро	8,3	5,1	5,6
Стажанти, останали на работа в компанията (вкл. GERMANOS)	брой	8	6	12
Лекции и практически занимания със студенти	брой лекции/упражнения	12	11	14
Стажантски позиции (вкл. GERMANOS)	брой	53	52	51
Отпуснати стипендии на студенти	брой	10	10	10

Таблица 5 Резултати

8.1

ПРИНОС КЪМ ИКОНОМИЧЕСКОТО РАЗВИТИЕ

Сложната икономическа обстановка в страната и фактът, че в средата на годината GLOBUL смени своя собственик, не се отразиха на целенасочените ни усилия да допринесем към социалното, културно

¹⁰ Данните са преизчислени на база финални резултати и реални парични потоци.

и икономическо развитие на страната. Компанията продължава да бъде един от най-големите инвеститори в страната с вложените от нея над 1,24 милиарда евро в развитието на телекомуникационния сектор от създаването си насам. Стараем се да подпомогнем развитието и интеграцията на определени социални групи със специфични нужди, както и да окуражим успешната реализация на младите хора, създавайки устойчива връзка между бизнеса и образованието.

	Мерна единица	2011	2012	2013
Платен годишен корпоративен данък ¹¹	млн. евро	5,5	2,2	2,5
Други данъци по ЗКПО	млн. евро	0,2	0,2	0,2
Местни данъци и такси	млн. евро	0,4	0,4	0,4
Социално осигуряване	млн. евро	2,2	2,3	2,5
Застраховане на служителите	млн. евро	0,04	0,03	0,04
Инвестиции	млн. евро	47,2	45,0	47,6

Таблица 6 Принос към икономическото развитие на страната

8.2

ДЪЛГОСРОЧНИ КАУЗИ И КАМПАНИИ



КАМПАНИЯ ЗА БЕЗОПАСЕН ИНТЕРНЕТ И МОБИЛНО СЪДЪРЖАНИЕ ЗА ДЕЦА

GLOBUL е част от Обществения съвет към Националния център за безопасен интернет, който през 2013 г. организира първия по рода си ТийНЕТ Парламент. Младите делегати приеха „Харта за онлайн правата на младите хора в България“, чието спазване ще направи сърфирането онлайн по-безопасно.

За пета поредна година компанията проведе и комуникационна кампания, посветена на безопасността

Сърфирай отговорно, изпрати сигнал и хвърли светлина върху проблема, ако ти или приятел сте станали жертва на тормоз в интернет. Свържи се с горещата линия за защита на деца в интернет на www.web112.net или на тел. 124 123.

ЧЛЕН НА ОБЩЕСТВЕНИЯ СЪВЕТ ЗА БЕЗОПАСЕН ИНТЕРНЕТ

GLOBUL | Нашият свят си ти

Повече информация на www.globul.bg и на www.safenet.bg

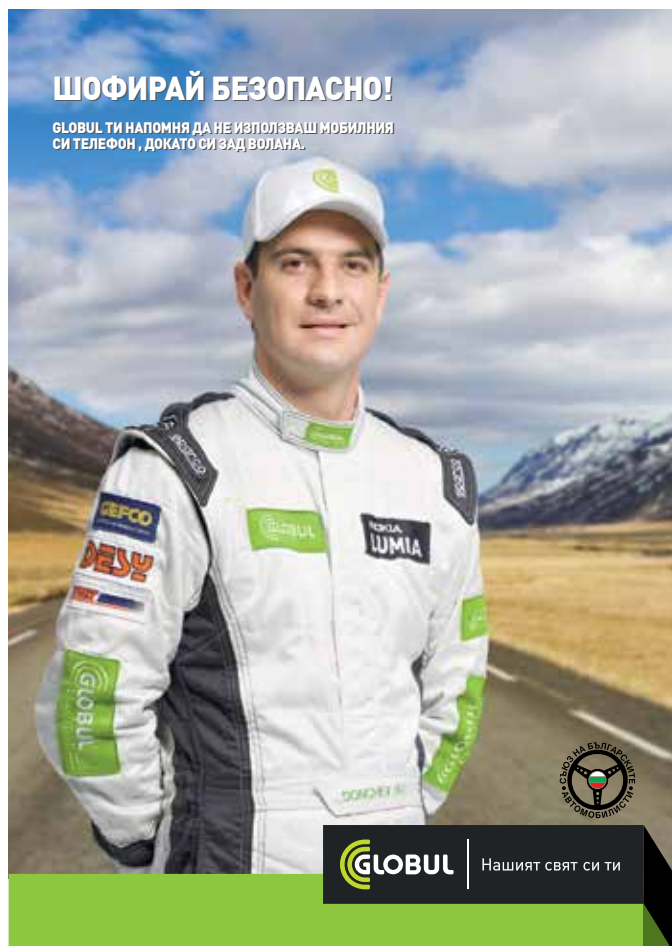
на потребителите в онлайн пространството, чиято цел бе да насърчи отговорната употреба на интернет и мобилните технологии от децата и младите хора, а мотото за 2013 г. бе „В тъмното няма от какво да те е страх. В интернет има“. Като част от инициативата, в Деня за безопасен интернет клиентите на GLOBUL получиха SMS със съвет да бъдат внимателни при споделяне на лична информация, комуникация и сърфиране в интернет, тъй като отговорното поведение в онлайн пространството може да предотврати евентуални рискове и негативни последици в реалния живот.

GLOBUL предлага на деца, тийнейджъри и техните родители някои практически съвети за безопасно сърфиране, достъпни на официалния сайт на компанията. Освен това, предлаганото от оператора мобилно съдържание е специално обозначено за възрастта, за която е подходящо. Родителите имат възможност да забранят достъпа до определени секции, неподходящи за лица под 18 години, като използват парола, която лесно могат да въведат на мобилните телефони на своите деца.

¹¹ Данните са преизчислени на база финални резултати и реални парични потоци.

БЕЗОПАСНО ШОФИРАНЕ

Шофирането е не просто удобство и удоволствие, но и въпрос на лична отговорност. Всяка година хиляди българи стават жертва на пътни инциденти, голяма част от които се дължат на невнимание. Мобилните телефони са неразделна част от живота ни, но използването им по време на шофиране е сред рисковите фактори, които могат да доведат до разсейване на водачите. Ето защо, за седма поредна година GLOBUL стартира кампанията „Шофирай безопасно“, която има за цел да подобри пътната безопасност в страната, като насърчи разумното поведение на пътя и стимулира отговорната употреба на мобилни телефони зад волана. В рамките на инициативата, компанията организира поредица от активности, които включваха разпространяването на брошури със съвети за разумно шофиране и стикери за автомобили по главните булеварди, кръстовища и паркинг зони в София, Пловдив, Варна, Бургас, Стара Загора и Велико Търново. Брошурите на GLOBUL дават полезни съвети за управление на автомобил в екстремни ситуации, както и препоръки за безопасно шофиране в градска среда. Освен



това, листовките съдържат и актуален списък с основните санкции, които Законът за движение по пътищата предвижда при нарушение на правилата за пътна безопасност.

Четирикратният рали шампион и пилот на GLOBUL Rally Team Крум Дончев отново подкрепи образователната инициатива като неин основен посланик. През юни 2013 г., той взе участие в обучение по безопасно шофиране, заедно с целия екип на GLOBUL Rally Team. По време на събитието, пилотът демонстрира техники за безопасно шофиране и даде полезни съвети за управление на автомобил в екстремни ситуации. Участниците имаха възможност да изпълнят няколко практически упражнения на специално избрано за целта трасе. Основен партньор на инициативата бе Прес Авто Клуб България, в който членуват автомобилни журналисти от различни медии в страната.

ВЪТРЕШНА КАМПАНИЯ ЗА КРЪВОДАРЯВАНЕ

Всеки ден поради катастрофи, операции, раждания и множество заболявания, стотици хора в България имат животоспасяваща нужда от кръв и кръвни продукти, които се набавят само и единствено чрез кръводаряване. През последните години броят кръводарители в България е крайно недостатъчен, за да бъдат удовлетворени нуждите на лечебните заведения от кръвни съставки и био-про-

Асен Ватев

Отговорник екип
информационно
обслужване на клиенти



Реших да участвам, защото според мен е изключително важно да се участва в инициативи, с които ще помогнеш на някой непознат в нужда. Също така, чисто физиологично е полезно да пречистваш кръвта си периодично. За мен това е второ участие в инициативата (участвах и през 2012 г.) и се радвам, че се организира тук на място. Надявам се догодина отново да има такава инициатива, и ще се постарая да агитирам повече хора да участват в нея.

дукти. Като социално-отговорна компания GLOBUL се стреми да насърчава обществото към доброволно и безвъзмездно кръводаряване, популяризирайки ползите за пациенти, спешно нуждаещи се от кръвопреливане и засегнати от недостига на кръв и кръвни продукти в страната. Съвместно с Българския алианс за кръводаряване, през октомври в централния офис на компанията се проведе втората поредна вътрешна кръводарителска кампания, като броят на желаещите да дарят кръв служители се увеличи двойно спрямо 2012 г.



ПОДКРЕПА ЗА ПРОЕКТА DMS

GLOBUL продължи дългогодишното си партньорство с Българския дарителски форум и фондация „Помощ за благотворителността в България“, осигурявайки безвъзмездно подкрепа за проекта DMS в България (единна система за даряване чрез SMS) като инструмент за дарителство.



“МЕНИДЖЪР ЗА ЕДИН ДЕН”

През 2013 г. компанията се включи за пета поредна година в националната инициатива „Мениджър за един ден“, организирана от Junior Achievement Bulgaria. В рамките на деня, трима



Борис Тачев, Главен Директор Човешки ресурси и участници в инициативата „Мениджър за един ден“ в GLOBUL

младежи се срещнаха с мениджъри и специалисти от GLOBUL и GERMANOS, които ги запознаха с историята на компанията, основните работни процеси, както и функциите на различните екипи. Целта на инициативата „Мениджър за един ден“ е да обогати знанията на младите хора, да ги насочи в бъдещото им кариерно развитие и да им помогне при създаването на професионални контакти. Студентите

получиха и специални сертификати от GLOBUL за участието си в инициативата.



ДНЕВЕН ЦЕНТЪР ЗА ХОРА С ИНТЕЛЕКТУАЛНИ ЗАТРУДНЕНИЯ

Като част от своята социална стратегия, GLOBUL подкрепи създаването на първия Дневен център за обучение в трудови умения на хора с интелектуални затруднения в София, като дари 250 000 евро на Фондация „Светът на Мария“.



През месец юли центърът бе открит със специална церемония, с участието на кмета на София г-жа Йорданка Фандъкова и г-н Ясен Гувев, Главен директор „Корпоративна политика“ на GLOBUL.

В дневния център млади хора с леки и умерени интелектуални затруднения обогатяват уменията си за самостоятелен живот, за изграждане на приятелства, за работа в екип и имат възможност да упражняват усвоените трудови умения.

„Светът на Мария“ е сред каузите, които служителите могат да подкрепят в рамките на програмата за дарителство по ведомост, която функционира в компанията. В началото на месец декември в централния офис на GLOBUL, бе организиран благотворителен коледен базар, на който служителите на компанията имаха възможността да закупят сапуни и играчки, ръчно изработени от младежите, посещаващи Дневния център.

Подкрепата на GLOBUL за създаване на центъра донесе на компанията приз в категория „Инвеститор в обществото“ за 2013 г. на наградите, организирани от Български форум на бизнес лидерите (БФБЛ), както и отличието „Стратегически партньор“ на първия благотворителен бал, организиран от фондация „Светът на Мария“.

Цецка Радева

Директор Фондация
„Светът на Мария“



Благодаря на компанията и нейните служители за искрената съпричастност и дарителска подкрепа за подобряване на качеството на живот на хората с интелектуални затруднения. Щедростта им ни помага да постигнем целите, които сме си поставили – да предоставяме социална услуга, чрез която младите хора с интелектуални затруднения да усвояват различни умения по пътя към постигане на своята независимост, интегриране в обществото и достоен живот.



ПОДПОМАГАНЕ ИЗДАВАНЕТО НА КНИГИ ЗА УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ

Като част от стратегията си по корпоративна отговорност GLOBUL стартира инициатива, в рамките на която ежегодно ще подкрепя издаването на книги, посветени на устойчивото развитие. Целта на проекта е да повиши информираността и ангажираността на българското общество по тази тема със световно значение.



„МАМА, ТАТКО И АЗ“

Като част от дългосрочния ангажимент на GLOBUL за подобряване на икономическото и обществено развитие в страната, компанията подкрепя старта на интернет портала „Мама, татко и аз“, както и провеждащата се през него информационна кампания под мотото „Грижа за здравето онлайн“, благодарение на която потребителите могат да получават здравни съвети от утвърдени специалисти. Порталът е първият в България, който дава възможност за директна онлайн комуникация между лекар и пациент и предлага достъп до качествена информация по най-актуалните здравни теми.



Пресконференция по повод старта на информационната кампания „Грижа за здравето онлайн“



Първото издание в тираж от 1000 броя, реализирано с подкрепата на GLOBUL, е „Светът на ръба: Как да предотвратим екологичния и икономическия колапс“. Компанията дари екземпляр от книгата на 60 регионални и университетски библиотеки в страната, за да осигури на българската аудитория достъп до един от най-задълбочените анализи на глобалната екологична криза и възможностите за изход от нея.

анализи на глобалната екологична криза и възможностите за изход от нея.



ФУТБОЛЕН ЛАГЕР С ТРЕНЬОРИ ОТ ШКОЛАТА НА „МАНЧЕСТЪР ЮНАЙТЕД“

Над 120 млади футболисти тренираха под ръководството на професионални треньори от школата „Манчестър Юнайтед“ в рамките на лагера, организиран от GLOBUL през юни 2013 г. В продължение на една седмица, в инициативата участваха над 100 деца от София, Варна, Пловдив, Шумен и Кърджали. Всеки от тях премина през едnodневен футболен курс, включващ серия от практически и теоретични занимания. Младите



Момчетата от отбора на НПМГ, София

таланти получиха медали и сертификати за своето участие, както и подаръци от GLOBUL.

Освен ученици, в тренировъчните занимания се включиха и състезатели от мъжкия и женския български национален отбор по футбол за бездомни хора, които представиха България на Световното първенство по футбол за бездомни хора в Полша. Участието на младежите в неравностойно положение в лагера е част от подкрепата на GLOBUL за проекта Homeless World Cup, който се осъществява от Sports Management Bulgaria.

В ПОДКРЕПА НА УНИЦЕФ БЪЛГАРИЯ

В рамките на ежегодната си коледна дарителска кампания в края на 2013 г. Telenor дари 550 000 норвежки крони (близо 130 000 лв.), за да подкрепи работата на УНИЦЕФ в сферата на „Правосъдие за деца“. От името на Telenor, главният изпълнителен директор на GLOBUL г-н Стайн-Ерик Велан връчи чек за тази сума на г-жа Таня Радочай, представител на УНИЦЕФ за България.



Таня Радочай, Представител на УНИЦЕФ за България и Стайн-Ерик Велан, Главен изпълнителен директор на GLOBUL

В България, близо 300 деца са настанени в поправителни интернати, заради „противообществени прояви“ (бягане от къщи, от училище, просия на улицата и др.), често продиктувани от проблеми в семейството, в училище или преживяно насилие. Така те прекарват по средно 3 години от живота си зад решетки. Дарението на Telenor ще помогне за подобряване грижата за приблизително 100 деца на възраст между 8 и 16 години, които живеят в такива институции.

8.3 ПРИНОС КЪМ ОБРАЗОВАНИЕТО

СТАЖАНТСКА ПРОГРАМА

През 2013 г. GLOBUL проведе десетата си поредна стажантска програма, в която взеха участие 60 студенти от водещи университети в страната. В продължение на два месеца, младежите имаха възможност да работят в реална бизнес среда, да черпят опит от доказани професионалисти и да разработят собствен проект под ръководството на персонален наставник.



Откриване на десетата поредна стажантска програма на GLOBUL и GERMANOS.

Освен това, стажантите преминаха обучение по презентационни умения и специална въвеждаща програма, посветена на структурата на компани-

ята, функциите на отделните ѝ звена и нейната корпоративна култура, мисия и ценности.

В края на своя стаж, всички участници представиха разработените от тях проекти и получиха сертификати за успешното завършване на програмата. По традиция, младите хора засадиха дърво до централния офис на компанията в София като символ на растежа и развитието.

Лилия Стоичкова и Живко Стойчев

Юрически съветници
GLOBUL



Стажантската програма на GLOBUL е едно от най-ентузиастичните и същевременно ползотворни събития, които могат да се случат на някого в началото на професионалното му развитие. Програмата е първа стъпка към сериозната работа и дава възможност за адаптация и осмисляне на процесите в една голяма компания като GLOBUL. Ориентирана е най-вече към личностното развитие на стажантите – позволява им да се занимават със задачи според техните желания и ги изгражда като характери, учи ги на отговорност и вземане на решения, две от най-важните неща, които е необходимо да бъдат усвоени, преди започването на истинска работа. А говорейки за истинската работа... да си служител на GLOBUL, е преди всичко чест. Чест, защото не всеки получава възможност да работи с едни от най-добрите специалисти. Чест, защото не всеки работи с най-новата техника и оборудване. Чест, защото не всеки е част от бизнеса на най-високо равнище. Дните в компанията са разнообразни и макар често да се изправяш пред неочаквани предизвикателства, те са задължителният елемент, благодарение на който се развиваш и израстваш като истински професионалист.



Лекция от образователната инициатива „Часът на GLOBUL“

муникационни системи и мрежи. Поредицата лекции и презентации, които GLOBUL организира в няколко водещи университета за шеста поредна година през 2013 г., бяха посетени от над 500 студенти. По време на занятията, младите хора имаха възможността да получат повече информация за актуалните тенденции в технологичната сфера, както и да се запознаят с ежедневието на работа в тази област.



МЕЖДУНАРОДЕН ФОРУМ „TELENOR YOUTH SUMMIT“ 2013

През 2013 г. за пръв път се проведе международната инициатива Telenor Youth Summit, чиято цел бе осигуряването на платформа за обмяна



Победителите в младежкия конкурс за идеи със социална насоченост Валерия Йорданова и Стефани Тонева



„ЧАСЪТ НА GLOBUL“

Образователната инициатива „Часът на GLOBUL“ е една от най-успешните младежки програми на оператора, която има за цел да подпомогне практическата подготовка на младите хора и да ги насочи в бъдещото им кариерно развитие. В рамките на инициативата, специалисти от компанията изнесоха поредица от лекции, целящи да запознаят студентите с начините за управление и поддръжка на телеко-

на мнения и идеи за това как мобилните технологии насърчават растежа и позитивната промяна в обществото. За да определи българските представители, GLOBUL организира конкурс, в който всеки участник трябваше да представи своята идея на тема „Как мобилните технологии могат да допринесат за разрешаване на социален проблем“.



След два етапа на подбор, журито единодушно определи Валерия Йорданова и Стефани Тонева за победители.

По време на провения се в Осло форум, те имаха възможност да се запознаят с още 23 актив-

ни млади хора от цял свят и да обменят идеи за това как телекомуникациите могат да допринесат за разрешаване на значими социални проблеми в различни сфери като здравеопазване, образование, демокрация и човешки права. Програмата включваше още срещи с редица известни и вдъхновяващи личности, а участниците бяха приветствани лично от главния изпълнителен директор и президент на Telenor Group Йон Фредрик Баксас. Освен това младежите присъстваха на официалната церемония по връчване на Нобеловата награда за мир и организирания по този повод грандиозен концерт с участието на множество световни музикални звезди. Триденевният младежки форум бе организиран в рамките на сътрудничеството между Telenor и Центъра на Нобеловата награда за мир.



СТИПЕНДИАНТСКА ПРОГРАМА

За осма поредна година GLOBUL осигури финансова подкрепа и възможност за ранна професионална реализация на десетима талантиви млади хора в рамките на стипендиантската си програма. Двама от тях продължиха участието си в програмата от предходната година, а нови-

Стефани Тонева

.....
Студент
.....



„Участието ми в конкурса на GLOBUL беше едно от най-важните неща, случили се за мен през изминалата 2013 година. То ми даде увереността да повярвам, че човек може да постигне много със собствените си усилия и идеи. Така се озовах на форума Telenor Youth Summit 2013 в Осло. Там натрупах безценен опит и контакти. Запознах се с хора, които имат куража, надеждата и желанието да променят света, в който живеят и да работят за това, той да се подобрява. Благодаря на GLOBUL за невероятната възможност! Продължавайте все така да давате шанс гласът на младите да се чува!“



Участници в стипендиантската програма

те осем стипендианти бяха избрани след конкурс сред над 150-те кандидата за свободни позиции в областите маркетинг, право, финанси, изграждане, експлоатация и поддръжка на мрежата, радио и пренос. Всички участници в програмата получават месечна стипендия до завършване на бакалавърска степен и имат възможност да натрупат практически опит, благодарение на своя персонален наставник, включвайки се в различни проекти на компанията, както и да участват в

ежегодната Стажантска програма през лятото. Всяка година над 30% от стипендиантите остават на работа в компанията.



ЗЕЛЕНА ОЛИМПИАДА

През 2013 г. за втора поредна година GLOBUL подкрепи най-мощния образователен проект с екологична насоченост у нас – „Зелена олимпиада“. Инициативата е на образователния портал Академика БГ и цели да провери знанията на подрастващите за околната среда, да ги провокира да споделят своите идеи за нейното опазване, както и да изгради у тях екологична култура. В надпреварата се включиха над 5000 ученици от цялата страна, разпределени в три възрастови групи- начален, среден и горен курс. 29% от тях се справиха без грешка с теста в онлайн платформата на конкурса. Компетентно жури определи най-добре представилите се участници, които получиха атрактивни награди, осигурени от GLOBUL.



Ученици от клуб „Екология“ към столичната 164-та гимназия с преподаване на испански език „Мигел де Сервантес“, която бе домакин на откриването на олимпиадата за 2013 г.

Кампанията се проведе под патронажа на Министерството на околната среда и водите и Предприятието за управление на дейностите за опазване на околната среда (ПУДООС).

8.4

ЕЛЕКТРОМАГНИТНИ ИЗЛЪЧВАНИЯ

В съответствие с най-добрите практики в бранша и в частност на Telenor Group, GLOBUL разработи своя Политика за електромагнитните полета, която регламентира основните принципи, които компанията спазва по въпросите за въздействието на мобилните комуникационни технологии (и в частност на електромагнитните полета) върху здравето и околната среда и свързания с това обществен интерес.

Чрез обхвата на тази политика GLOBUL за пореден път демонстрира своя ангажимент за конструктивно отношение към публичния интерес, придържайки се към принципите за прозрачност, информираност, участие, както и насърчаване на научните изследвания в областта.



ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ ОТ ПОЛИТИКАТА ЗА ЕЛЕКТРОМАГНИТНИ ПОЛЕТА НА GLOBUL.

GLOBUL осъзнава наличието на реален обществен интерес по отношение на въздействието на електромагнитните полета (ЕМП). С чувство на отговорност към милионите потребители, както и към тези заинтересовани страни, които проявяват особен интерес поради наличие на базова станция в близост, GLOBUL управлява взаимоотношенията си с обществеността и въпросите, свързани с околната среда и нуждите на клиентите по открит, конструктивен и честен начин. В същото време, в сътрудничество с държавните органи и научната общност, компанията насърчава независими научни проучвания и изследвания за въздействието на ЕМП и мобилните технологии върху здравето на населението. За да отговори на обществения интерес и да гарантира прозрачност, откритост и конструктивно сътрудничество по въпроси, свързани с електромагнитните полета, GLOBUL се ангажира да спазва следните четири принципа:



ПРОЗРАЧНОСТ

- В GLOBUL е създадена вътрешна система от процеси, дейности и отговорности, свързани с управление на оплаквания и запитвания относно технологиите и тяхното въздействие върху здравето и други, свързани с тези теми въпроси.
- Всички базови станции на GLOBUL се изграждат и експлоатират в съответствие с националните нормативи, както и съгласно препоръките на Международната комисия за защита от нейонизиращи лъчения (ICNIRP).



ИНФОРМИРАНост

- GLOBUL се стреми към сътрудничество с всички заинтересовани страни, с цел повишаване на информираността в обществото и насърчава сътрудничеството между местните власти и мобилната индустрия за създаване на собствени програми за информиране на обществеността.
- GLOBUL предлага на своите клиенти информация, предоставена от производителя за стойностите по показател „Специфична степен на поглъщане“ (SAR) за всички мобилни телефони, които се предлагат за продажба в магазините на компанията.



УЧАСТИЕ

- За да подпомогне местните власти в усилията им, GLOBUL предоставя необходимата информация за свои базови станции, както и относно предприетите мерки за опазване на общественото здраве.



НАСЪРЧАВАНЕ НА НАУКАТА

- GLOBUL подкрепя развитието на научните познания по отношение на въздействието на ЕМП върху здравето.
- В GLOBUL силно вярваме, че определянето на пределно допустимите стойности за безопасно излагане на ЕМП трябва да се основава на потвърдени научни изследвания и да бъде предмет на постоянно преразглеждане. Освен това, GLOBUL непрекъснато проучва новопостъпила научна информация.

Пълният текст на Политиката е публикуван на официалната интернет страница на GLOBUL.

8.5

ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОСТАВЕНИТЕ ЦЕЛИ И ЦЕЛЕПОЛАГАНЕ ЗА 2014 Г.



ЦЕЛИ 2013 Г.

- ✓ Продължение на кампанията за безопасен интернет и правилното и безопасно използване на новите технологии и мобилното съдържание от децата.
- ✓ Продължение участието в единната система за даряване (DMS).
- ✓ Продължаване на инициативата за кръводаряване сред служителите.
- ✓ Продължение на кампанията за безопасно шофиране.
- ✓ Продължение участието в информационна кампания за въздействието на електромагнитните лъчения от мобилните телефони и базовите станции върху здравето на хората.
- ✓ Съдействие при организацията на благотворителната инициатива „Българската Коледа“.
- ✓ Стартиране на инициатива за дарителство по ведомост в компанията.
- ✓ Удължаване на продължителността на стажовете на 2 месеца.
- ✓ Разширяване обхвата на лекциите към инициативата „Часът на GLOBUL“ за повече факултети на ТУ-София; включване на СУ „Климент Охридски“ в инициативата.
- ✓ Разширяване на подкрепата за Homeless World Cup и към женски отбор.
- ✓ Продължаване подкрепата на инициативата „Зелена Олимпиада“.



ЦЕЛИ 2014 Г.

- Продължение на кампанията за безопасен интернет и правилното и безопасно използване на новите технологии и мобилното съдържание от децата.
- Продължение участието в единната система за даряване (DMS).
- Продължаване на инициативата за кръводаряване сред служителите.
- Продължение на кампанията за безопасно шофиране.
- Продължение участието в информационна кампания за въздействието на електромагнитните лъчения от мобилните телефони и базовите станции върху здравето на хората.
- Подкрепа на благотворителната инициатива „Българската Коледа“.
- Създаване на програма за корпоративно доброволчество.
- Продължаване подкрепата на инициативата „Зелена Олимпиада“.

9

ТАБЛИЦИ ЗА СЪОТВЕТСТВИЕ

Ключови индикатори за напредък

ГЛАВА	Мерна единица	2011	2012	2013
Пазар¹²				
Общи приходи	млн. EUR	398,75	362,64	327,88
Печалба преди лихви, данъци и амортизация	млн. EUR	153,88	130,11	84,46
Инвестиции	млн. EUR	47,2	45,0	47,6
Потребители	млн. карти	3,6	3,8	4,0
Пазарен дял	%	37,3	35,2	35,4
Среден месечен приход от активен потребител (ARPU)	лв	15,9	13,5	11,3
Служители				
Служители	брой	1 255	1 327	1 398
Текучество на служителите	%	16,3	12,9	12,4
Фатални инциденти	брой	1	0	0
Инциденти, довели до отсъствие от работа повече от 3 дни	брой	0	0	0
Наети служители вътрешно от компанията спрямо общия брой наети за същия период	%	11	8	9
Жени, които докладват пряко на изпълнителния директор	%	27,3	25	33,3
Служители, участвали в обучения	%	61,5	59,7	43,6
Околна среда				
Общо потребление на енергия (електро- и топлоенергия и горива)	мегаватчас	59 199	70 220	66 455
Общо парникови емисии ¹³	тона CO ₂ -екв.	30 129	35 498	34 001
Производство на енергия от възобновяеми енергийни източници	мегаватчас	15,3	19,0	47,0
Потребление на горива (автомобили, генератори и отопление)	хиляди литра	895	930	969
Потребление на копирна хартия	тон	21,8	21,5	17,2
Предадена за рециклиране отпадъчна хартия	тон	8,6	28,0	8,9
Генерирани отпадъци от мрежата (предадени за рециклиране)	тон	47,4	129,2	131,4
Потребление на вода	хиляди м ³	12,3	11,4	11,8
Потребление на хартия за фактури и предплатени ваучери	тон	201,0	167,9	137,2
Спестена хартия от ползване на електронни услуги	тон	91,9	123,7	150,9
Предадени за рециклиране мобилни телефони, батерии и аксесоари (вкл. GERMANOS)	тон	1,3	2,4	4,1
Общество				
Общо платени осигуровки, данъци и такси ¹⁴	млн. EUR	8,27	5,12	5,58
Стажантски позиции (вкл. GERMANOS)	брой	53	52	51
Стажанти, останали на работа в компанията (вкл. GERMANOS)	брой	8	6	12
Лекции и практически занимания със студенти	брой лекции/ упражнения	12	11	14
Отпуснати стипендии на студенти	брой	10	10	10

12 Всички данни за 2012 г. и 2013 г. са преизчислени, съгласно счетоводната политика на Telenor.

13 Емисиите за предходни периоди са преизчислени с използване на осреднени емисионни фактори за България, определени от Международната агенция по енергетика.

14 Данните са преизчислени на база финални резултати и реални парични потоци.

Таблица за описание профила на компанията по GRI

GRI Параграф	Глава от Доклада	Покритие/ Пропуск
Стратегия и анализ		
1.1	1	Н
1.2	4	Н
Профил на организацията		
2.1	3	Н
2.2	3	Н
2.3	3	Н
2.4	3	Н
2.5	3	Н
2.6	3	Н
2.7	3	Н
2.8	3	Н
2.9	3	Н
2.10	4.2	Н
Параметри на отчета		
3.1	2	Н
3.2	2	Н
3.3	2	Н
3.4	9	Н
3.5	4; 4.3	Н
3.6	2	Н
3.7	2	Н
3.8	2	Н
3.9	2	Н
3.10	2	Н
3.11	2	Н
3.12	9	Н
3.13	2	Н
Управление, ангажимент и обвързаност		
4.1	3	Н
4.2	3	Н
4.3	4.1	Н
4.4	4; 6.2	Н
4.5	-	НД ¹⁵
4.6	4.1	Н
4.7	4.1	Н
4.8	4.1, 4.2	Н
4.9	4.1	Н
4.10	4.1	Н
4.11	7.6	Н
4.12	7.6	Н
4.13	4.4	Н

GRI Параграф	Глава от Доклада	Покритие/ Пропуск
4.14	4.3	Н
4.15	4.3	Н
4.16	4.3	Н
4.17	4.3	Н

Н – напълно покрит | Ч – частично покрит
НП – неприложим | НД – недокладван

¹⁵ Данните са конфиденциални.

Таблица с индикатори за представяне по GRI




Индикатори за представяне	Глава от Доклада	Покритие/Пропуск
Икономика		
Описание на управленския подход	4; 4.3; 5	Н
Икономически характеристики		
ЕС1	8.1	Н
ЕС2	7.1	Ч
ЕС3	-	НД
ЕС4	-	НД
Пазарно присъствие		
ЕС5	-	НД
ЕС6	5.3	Ч
ЕС7	-	НД
Индиректни икономически въздействия		
ЕС8	8.1	Ч
ЕС9	8.1	Ч
ЕС13	8.1	Ч
Околна среда		
Описание на управленския подход	4; 4.3; 7.1	Н
Материали		
EN1	7.3; 7.5	Н
EN2	7.3	Н
Енергия		
EN3	7.2	Н
EN4	7.2	Н
EN5	7.2	Ч
EN6	7.2	Н
EN7	7.2	Н
Вода		
EN8	7.4	Н
EN9	-	НП
EN10	-	НП
Биоразнообразие		
EN11	-	НП
EN12	-	НП
EN13	-	НП
EN14	-	НП
EN15	-	НП
Емисии, изтичания и отпадъци		
EN16	7.2	Н
EN17	7.2	Н
EN18	7.2	Н
EN19	7.4	Н

Индикатори за представяне	Глава от Доклада	Покритие/Пропуск
EN20	-	НД
EN21	-	НД
EN22	7.3	Ч
EN23	-	НП
EN24	-	НП
EN25	-	НП
Продукти и услуги		
EN26	7.3; 7.5	Н
EN27	7.3	Ч
Съответствие със закони и разпоредби		
EN28	-	НД
Транспорт		
EN29	7.2	Н
Общи		
EN30	-	НД
Трудови практики		
Описание на управленския подход	4; 4.3; 6	Н
Наемане на работа		
LA1	6.1	Ч
LA2	6.1	Ч
LA3	6.3	Ч
Трудово-управленски връзки		
LA4	-	НД
LA5	-	НД
Здраве и безопасност на работното място		
LA6	-	НД
LA7	6	Ч
LA8	6.3	Н
LA9	-	НП
Обучение и образование		
LA10	6.2	Ч
LA11	6.2	Н
LA12	6.4	Н
Разнообразие и равни възможности		
LA13	6.1	Ч
LA14	-	НД
Човешки права		
Описание на управленския подход	4; 4.3; 6	Н
Показатели във връзка с практиките за инвестиране и доставяне		
HR1	-	НД

ТАБЛИЦИ ЗА СЪОТВЕТСТВИЕ

Индикатори за представяне	Глава от Доклада	Покритие/ Пропуск
HR2	4.1; 5.3	Н
HR3	-	НД
Недискриминация		
HR4	-	НД
Свобода на сдруженията и колективните договори		
HR5	-	НП
Детски труд		
HR6	-	НД
Предотвратяване на принудителния и задължителен труд		
HR7	-	НД
Защитни практики		
HR8	-	НД
Права на местните жители		
HR9	-	НП
Оценка		
HR10	-	НП
Ремедиация		
HR11	-	НД
Социално представяне		
Описание на управленския подход	4; 4.3; 8	Н
Общество		
S01	8.3	Ч
Корупция		
S02	4.1	Ч
S03	4.1	Ч
S04	-	Ч
Обществена политика		
S05	-	НД
S06	-	НД
Неконкурентно поведение		
S07	-	НД
Съответствие със закони и разпоредби		
S08	-	НД
Отговорност за продуктите		
Описание на управленския подход	4;4.3;5	Н
Здраве и безопасност на клиентите		
PR1	8.4	Ч
PR2	-	НД
Поставяне на етикети на продуктите и услугите		
PR3	-	НД
PR4	-	НД

Индикатори за представяне	Глава от Доклада	Покритие/ Пропуск
PR5	5.1	Н
Маркетингови комуникации		
PR6	-	НД
PR7	-	НД
Лична неприкосновеност на клиентите		
PR8	5.1	Н
Съответствие със закони и разпоредби		
PR9	-	НД
Телеком приложение		
Вътрешни операции		
I01	5	Н
I02	-	НД
I03	6.3	Н
I04	-	НД
I05	8.4	Н
I06	8.4	Н
I07	7.4	Ч
I08	-	НД
Осигуряване на достъп		
Дигитално разделение		
PA1	-	НД
PA2	-	НД
PA3	-	НД
PA4	-	НД
PA5	-	НД
PA6	-	НД
Достъп до съдържание		
PA7	8.2	Ч
Отношение към клиентите		
PA8	8.4	Н
PA9	-	НД
PA10	-	НД
PA11	-	НД
Приложение на технологиите		
TA1	7.5	Н
TA2	5.2	Н
TA3	5.2	Н
TA4	-	НД
TA5	-	НД

-  Задължителни индикатори
-  Допълнителни индикатори по GRI
-  Индикатори от телеком приложение

Н – напълно покрит | Ч – частично покрит
НП – неприложим | НД – недокладван

