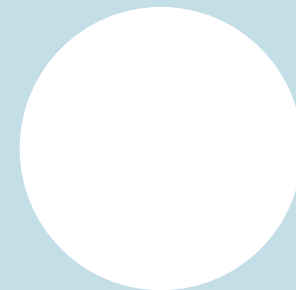


# Доклад за устойчиво развитие

2022



**Yettel.**

**България**

## Съдържание

Обръщение от главния изпълнителен директор	3
Основни постижения в сферата на устойчивото развитие през 2022г.	4
За доклада	5
За Yettel	6
Карта на търговската мрежа на Yettel България	7

<b>1. Yettel и устойчивото развитие</b>	<b>8</b>
1.1. Нашите ценности	8
1.2. Нашата стратегия за устойчиво развитие	8
1.3. Как управляваме устойчивостта	12
1.4. Ангажираност на заинтересованите страни	16
1.5. Оценка на съществеността и съществени теми	17
1.6. Принос към Целите за устойчиво развитие на ООН	20

<b>2. Намаляваме отпечатъка си върху околната среда</b>	<b>22</b>
2.1. Консумация на енергия, парникови газове и срузи замърсяващи въздуха емисии	22
2.2. Управление на ресурси и отпадъци от дейността на компанията	25

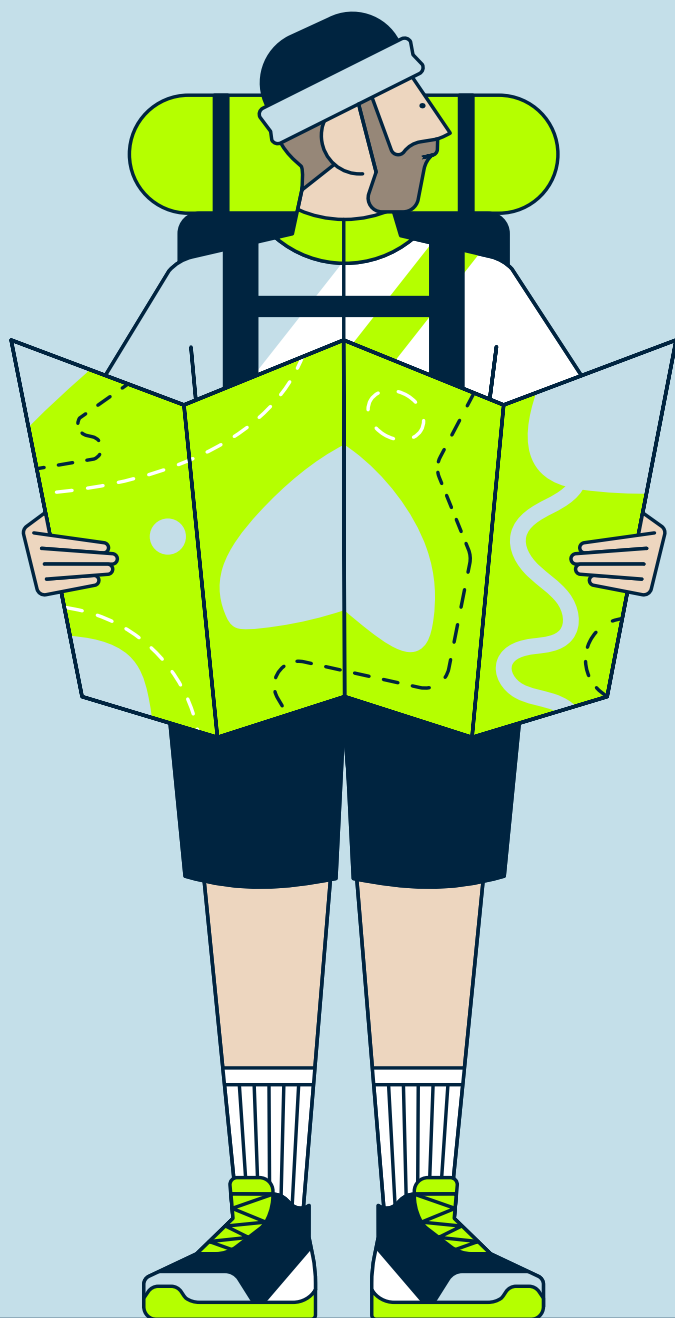
<b>3. Поставяме хората в центъра на всичко, което правим</b>	<b>35</b>
3.1. Многообразие и приобщаване на работното място	37
3.2. Обучение и развитие на служителите	45
3.3. Здраве и безопасност на работното място	48
3.4. Мобилни телекомуникационни технологии и обществено здраве	51
3.5. Устойчивост за нашите общности	53

<b>4. Развиваме технологии, които подпомагат устойчивото бъдеще</b>	<b>58</b>
4.1. Осигуряваме надеждна връзка за всички	59
4.2. Насърчаваме развитието на дигитални умения	61
4.3. Разработваме дигитални решения, които помагат на обществото и околната среда	63
4.4. Защита на киберсигурността и личните данни	66

<b>5. Управление, основано на прозрачност и почтеност</b>	<b>70</b>
5.1. Корпоративно управление, бизнес етика, спазване на нормативната уредба	72
5.2. Устойчиви вериги на доставки	75

<b>6. Допълнителна бизнес информация</b>	<b>76</b>
6.1. Верига на стойността на Yettel България	77
6.2. Управленска структура и състав	78
6.3. Служители	79
6.4. Икономическо представяне	80

<b>7. GRI Индекс таблица</b>	<b>81</b>
------------------------------	-----------



## Обръщение от главния изпълнителен директор

Развълнуван съм да споделя с Вас нашия Доклад за устойчиво развитие 2022 г., който демонстрира силното ни представяне в постигането на целите, които си поставихме миналата година като част от нашата Стратегия за устойчиво развитие 2028. Придържайки се към световно признатата рамка GRI, този доклад е свидетелство за нашия ангажимент към прозрачност и почтеност във всеки аспект на нашия бизнес.

Поглеждайки назад към изминалата година, става ясно, че нашата Стратегия за устойчиво развитие не е просто един документ - тя е в центъра на корпоративната ни култура и служи като пътеводна светлина за всичко, което правим.

Тази година беше белязана от важни събития по пътя на Yettel към устойчивостта и развитието на плана ни за декарбонизация. В сътрудничество с CETIN България, подписахме договор за закупуване на електроенергия от възобновяеми източници (PPA) с „Електрохолд“, който ще осигури достъп на двете компании до зелена енергия през следващите десет години. Целта на този преход към по-чисти енергийни източници е не само да покрием нашите оперативни нужди, но и да намалим значително отпечатъка си върху околната среда. През изминалата година успяхме да извършим първия детайлен анализ на въглеродния отпечатък на компанията и сега разработваме план за декарбонизация, за да намалим въглеродните си емисии. Планирането се осъществява в съответствие с Инициативата за научно обосновани цели (SBTi) и ще ни помогне да достигнем екологично чист оперативен модел.

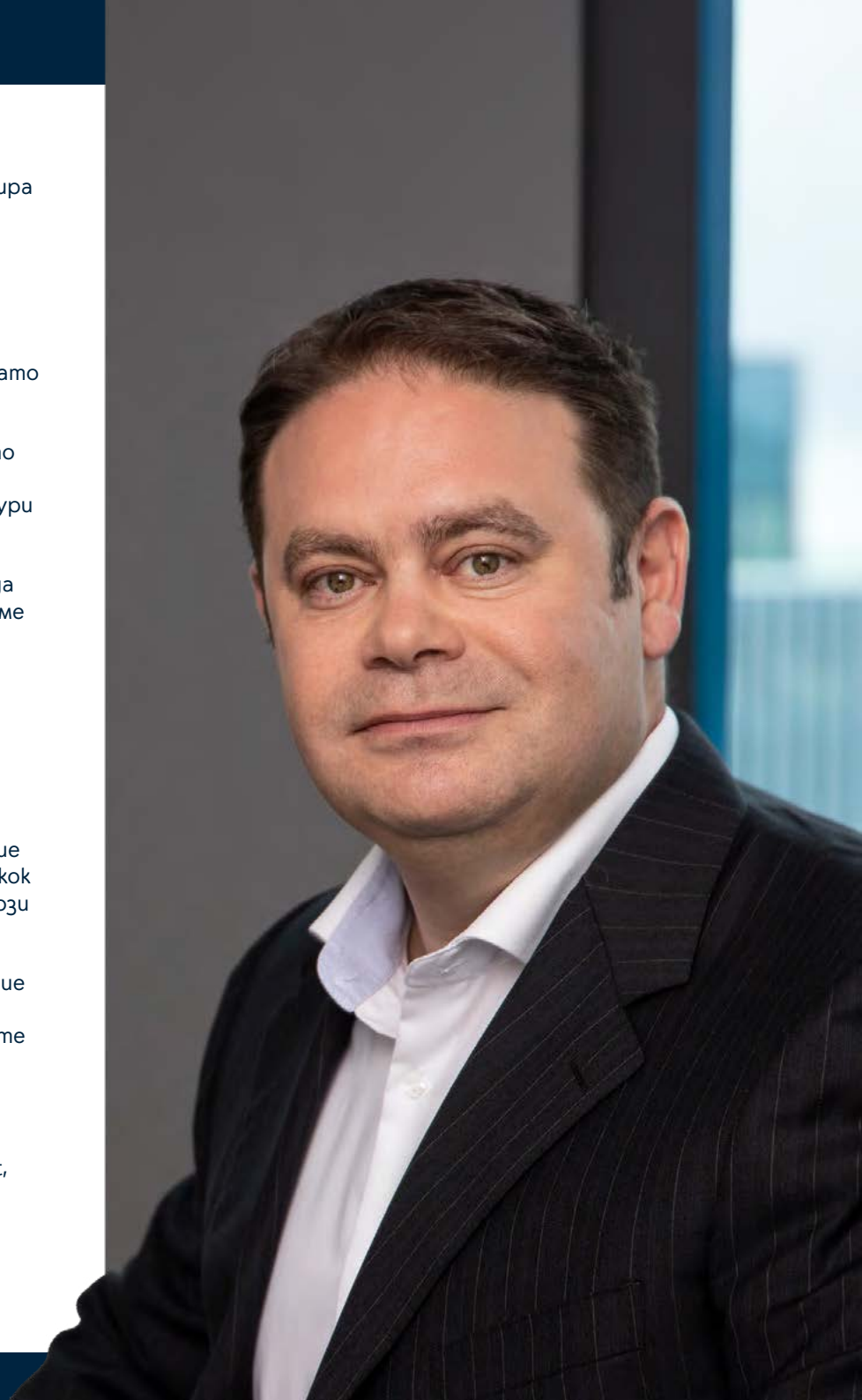
Усилията ни да намалим въздействието си върху околната среда бяха и основен двигател за развитието на дигитални решения като програмата за електронно подписване в нашите магазини, благодарение на която, само през 2022г., успяхме да спестим 35 тона хартия. Освен това, с помощта на новата услуга „Рециклирай и спести“, целяща да стимулира клиентите ни да рециклират старите си устройства при замяната им с нови, отбелязахме трикратно увеличение на събраните устройства през 2022 г. в сравнение с предходната година. Този забележителен скок подчертава нарастващия ангажимент на нашите клиенти към устойчивостта, който следва този на компанията ни.

Усилията ни в сферата на устойчивото развитие през 2022г. ни донесоха най-високото признание в областта - наградата на PwC за Стратегия за устойчиво развитие. За нас това отличие е не само признание за ангажимента ни към включване на екологичните, социалните и управленческите (ESG) фактори в нашия бизнес модел, но и доказателство, че сме поели по правилния път.

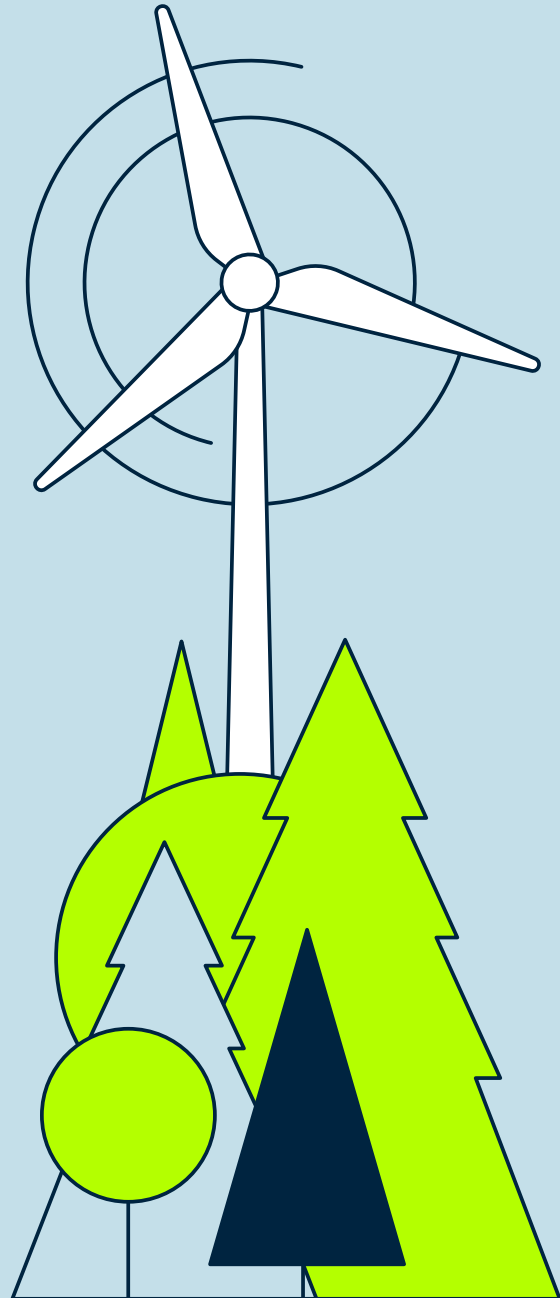
Щастливи сме да споделим и че нашите усилия към усъвършенстване с цел предоставяне на висококачествена връзка за всички бяха международно признати за шеста поредна година. Yettel беше удостоен със сертификата Best in Test от реномираната независима компания uTlaut, част от Accenture. Това признание доказва стремежа ни към високи постижения, резултат от непрестанните усилия на нашия екип да подобрява услугите, които предоставяме.

### Джейсън Кинг

Главен изпълнителен директор, Yettel България



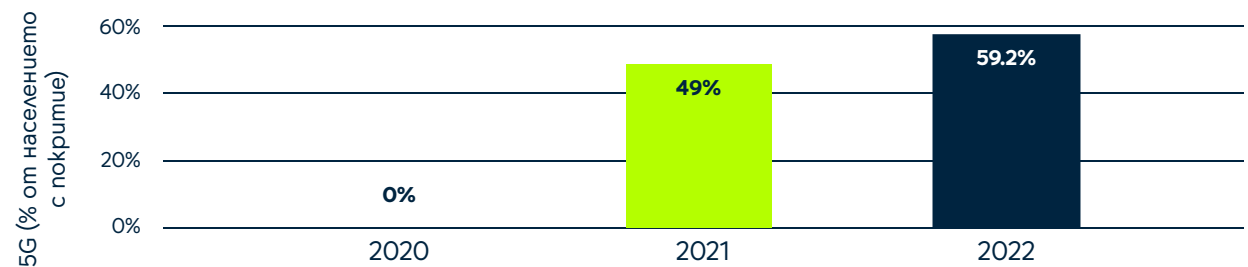
## Основни постижения в сферата на устойчивото развитие



През 2022 г. постигнахме значителен напредък по целите от Стратегията ни за устойчиво развитие 2028г.

Цел	Събрани поне <b>127 000 кг. електронни отпадъци</b> с цел те да не попаднат на сметището	<b>40%</b> от технологичните ни позиции да бъдат <b>заемани от жени</b> до 2028 г.	Достигаме до <b>2 500 000 души</b> годишно, споделяйки полезна информация относно устойчивия начин на живот
Постигания за 2022 г.	Чрез програмите ни за ремонт, обновяване и рециклиране на устройства, успяхме да предотвратим попадането на сметищата на 20,3 тона електронни отпадъци през 2022г.	33% от технологичните ни роли са заемани от жени.	<b>Телевизионна кампания „Рециклирай и спести“</b>  Нашата телевизионна реклама, фокусирана върху необходимостта от рециклиране на стари мобилни устройства, достигна до 2 358 779 души в периода 07.06-30.06 и до 2 991 500 души в периода 03.10-13.11.
	Броят на старите устройства, събрани от нашите клиенти при закупуване на ново устройство през 2022 г., е 3 пъти по-висок от нивото през 2021 г.	Този процент представлява увеличение от два процента в сравнение с 2021 г.	

**ЦЕЛ: Достъпност на 5G мрежата ни за поне 85% от населението в България до 2026 г.**



## За гоклага

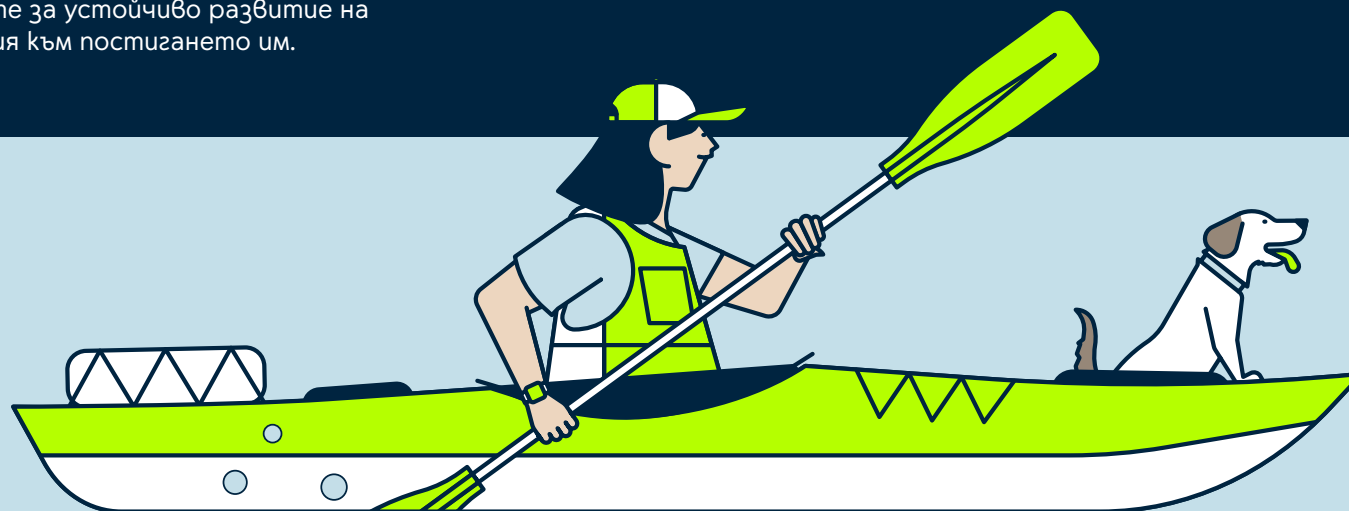
Имаме удоволствието да споделим с Вас годишния Доклад за устойчиво развитие на Yettel България. Целта на този доклад е да покаже нашите екологични, социални и управленски практики, и да послужи като доказателство за нашия ангажимент към устойчивостта. Докладът очертава Стратегията ни за устойчиво развитие 2028 г., която съответства на нашите основни ценности и на отгадеността ни към създаването на добавена стойност. Това е и първият ни отчет, който представя постигнатия напредък по ключовите показатели за ефективност и целите, които си поставихме като част от нашата Стратегия за устойчиво развитие. Като една от водещите компании в телекомуникационния сектор в България, ние виждаме голямо предимство, но и отговорност в позицията, която заемаме по темата. За това и чрез този доклад се стремим да информираме различните групи от заинтересовани страни, включително клиенти, служители, доставчици и широката общественост, за усилията ни да постигнем баланс между икономическия растеж, опазването на околната среда и социалната отговорност. Оставаме верни на нашата идентичност на бранд, който се фокусира първо върху хората, и като такъв продължаваме да предлагаме технологични решения и услуги за свързаност с мисията да помогнем на клиентите да постигнат баланс в живота.

Този доклад е изготвен в съответствие с международно признатите стандарти за докладване на the Global Reporting Initiative (GRI) (версия 2021). Той покрива периода от 1 януари 2022 г. до 31 декември 2022 г., съвпадащ с нашия финансов отчетен период, и представя данни за всички операции на Yettel България, обхващащи нашите магазини, склад, централната административна сграда и сервиз, както и нашата верига за доставки. Докладът се позовава и на Целите за устойчиво развитие на ООН, като очертава приноса на нашите усилия към постигането им.

Придържайки се към принципите на световно признатия стандарт GRI, докладът представя изчерпателна информация за развитието на компанията в областта на устойчивостта. Стремим се да осигурим последователност в процеса на отчитане, за да направим възможна съпоставката между данните от текущия и предходния ни Доклад за устойчиво развитие. Това позволява на заинтересованите страни да проследят нашите постижения и напредъка ни в посока постигане на нашата Стратегия за устойчиво развитие. По този начин се надяваме да повишим доверието и да изградим по-силни взаимоотношения със заинтересованите страни, защото вярваме, че един от основните начини за постигане на прозрачност е именно отчетността, която неминуемо води след себе си и положителната промяна.

След първия ни Доклад за устойчиво развитие, през тази година надградихме знанията и опита си в сферата, с цел по-добро качество и количество на предоставените данни. В тази връзка подобриме методологията, която прилагаме за нашата оценка на въглеродния отпечатък. За това и преизчислихме отпечатъка си в последните три години, като обновените резултати може да откриете в раздел „Енергия, парникови газове и групи замърсяващи въздуха емисии“.

Докладът е изготвен на български и английски език и е публикуван на сайта на гружеството на [27.09.2023 г.](https://www.yettel.bg) За допълнителни въпроси и запитвания относно този отчет, моля, свържете се с нас по имейл на [esg@yettel.bg](mailto:esg@yettel.bg).



## За Yettel

„Йеттел България“ ЕАД, която до март 2022 г. оперира под името „Теленор България“ ЕАД, е телекомуникационна компания и лидер в сектора в България. Yettel е новата телекомуникационна марка на PPF Telecom Group (със 100% собственост), която стартира през 2022г. в България, Сърбия и Унгария. Дружеството е водещ доставчик на мобилни телекомуникационни услуги в България по приходи и втори по пазарен дял на абонати, свързващ повече от 3 милиона клиенти с хора, устройства и бизнеси. Yettel България предлага мобилни (гласови и текстови) съобщения и пренос на данни на абонаментен и предплатен принцип; фиксирани гласови линии (през мобилна мрежа) и корпоративни мрежи за данни, гарантиращи бърза мобилна мрежа, високо качество на звука и преноса на данни в собствената 4G мрежа с технологията VoLTE; фиксиран широколентов достъп, както и предоставяне на телевизионно съдържание. Yettel осигурява покритие на мобилната мрежа за над 99% от българското население.

## Акценти за компанията

за 2022 г.

Общ брой **активни мобилни потребители: 3,446 млн.**

**Пазарен дял** (въз основа на приходите): **36,5%**

## Покритие

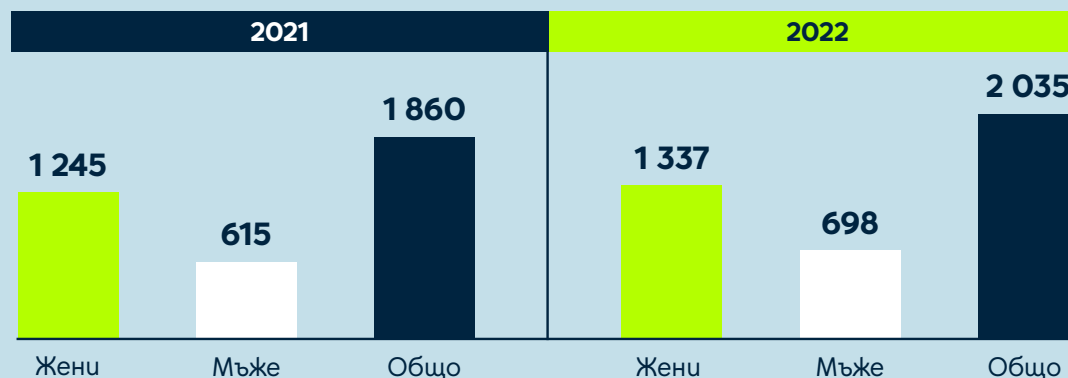


През над 20-годишната си история, Yettel се отличава като пионер в областта на безжичните мрежи. Компанията е първият оператор, пуснал комерсиална 4G мрежа в България през 2015 г., както и първата VoLTE услуга през 2018 г. Ние бяхме и първите, които предоставиха ключови за дигиталната трансформация в България решения: предоставихме първите GPRS услуги през 2002 г., предложихме интегрираното телекомуникационно решение MVPN през 2004 г. и въведохме multiSIM услугата. Също така, проправихме път за развитието на 5G с първия тест на мрежи от пето поколение в страната, а през юни 2021 г. осигурихме достъп до 5G мрежа за българското население.

През дългата история на компанията винаги сме били фокусирани върху това, в което сме най-силни - да подобряваме живота на хората чрез предоставяне на най-новите технологични решения и услуги в областта.

Мрежата ни от обекти, състояща се от централен офис в София, 14 корпоративни офиса в страната, склад, сервиз и общо 182 магазина, ни позволява да предоставяме висококачествени услуги и продукти на голяма част от населението.

## Общ брой служители (2021 г. спрямо 2022 г.)



CETIN България, част от групата CETIN (създадена в рамките на PPF Telecom Group и отговорна за дейностите по инфраструктура и търговия на едро на Групата), осигурява мрежата за услугите за свързаност на Yettel. Това разделение позволява на Yettel да се съсредоточи върху подобряване на предлаганите продукти и услуги, докато, на свой ред, CETIN се грижи за телекомуникационните и инфраструктурните услуги. Притежавайки и управлявайки една от най-големите мрежи за електронни комуникации в България, CETIN покрива над 97% от българските магистрала и първокласни и второкласни пътища с максимална скорост на сваляне до 1 Gbps (в региони с 5G покритие). Компанията разполага с оптична инфраструктура с два оптични пръстена в цяла България, осигуряващи надеждна защита между всички точки на свързване. В София CETIN България разполага със собствена оптична мрежа, която осигурява плътно покритие на града и околностите.

Услугите на компанията за пренос на данни се предоставят чрез DWDM мрежата. Оптичните трансгранични връзки със Сърбия и Гърция разширяват вътрешната мрежа. В сътрудничество с чуждестранни партньори CETIN България може да предоставя международни линии под наем (L2 и L3 услуги).

# Карта на търговската мрежа на Yettel България



## Yettel и устойчивото развитие

### 1.1 Нашите ценности

В Yettel вярваме, че ролята на технологиите е не само да улесняват ежедневието ни, но и да оказват трайно положително влияние върху света. В основата на нашата мисия е стремежът към баланс във всеки аспект от живота, но най-вече – баланс в отношенията ни с технологиите. За да допринесем за постигането на този баланс сред служителите си, ние полагаме усилия и отделяме време и ресурси, за да създадем култура, която насърчава това. Силно вярваме в идеята, че нашите хора са най-големият ни актив и че щастливите служители допринасят и за щастие на нашите клиенти. Комбинацията от нашите ценности – да бъдем **естествени, уверени, полезни и отговорни** – служи като компас, който ни води по пътя към създаването на по-свързано и ангажирано общество. Той ни помага и да допринесем за постигането на този баланс за нашите клиенти, служители и за останалите заинтересовани страни по веригата на стойността. Четвъртата ни ценност – да бъдем отговорни – е свидетелство за отдадеността на Yettel към устойчивото развитие. Стремим се продуктите и услугите ни да са надеждни и безопасни, а, едновременно с това, обръщаме внимание и на тяхното екологично и социално въздействие.



### 1.2 Нашата стратегия

Ангажиментът ни към нашите ценности се проявява в нашата Стратегия за устойчиво развитие 2028. Тя се състои от политики, мерки и цели в области, в които телекомуникациите могат да допринесат за действително справяне със съществуващите икономически, социални и екологични предизвикателства, и върви ръка за ръка с бизнес целите на компанията.

Стратегията за устойчиво развитие 2028 на Yettel беше обявена за първи път в нашия Доклад за устойчиво развитие 2021 г., където петгодишният план за действие беше изложен заедно с измеримите цели и конкретните устойчиви бизнес практики, с които компанията се ангажира. В продължение, тазгодишният Доклад за устойчиво развитие очертава резултатите от тези практики и постигнатия напредък по отношение на поставените цели. Нашата Стратегия за устойчиво развитие е съвместно усилие между Yettel и другите телекомуникационни компании, част от PPF Telecom Group, както и на мениджърски екип на Групата. През 2021 г. работна група, състояща се от всички регионални изпълнителни директори – включително този на Yettel България и главния изпълнителен директор на Групата, беше натоварена със задачата да определи съществените теми за PPF Telecom Group и за нейните дъщерни дружества. След одобрението на стратегията на Групата, работната група продължава да функционира като такава и активно съветва в процеса на последващото ѝ изпълнение.

В съответствие със значимите теми и общата посока, зададена от Групата, нашият местен екип „Устойчиво развитие“ работи върху разработването на SMART цели. Освен основния екип, приблизително 30 други служители, представляващи различни екипи в цялата компания, бяха включени в процеса на създаване на Стратегията, което гарантира, че съответните екипи не само ще поемат отговорност по темите в техния домейн, но също и целеше повишаване на осведомеността и ангажираността на служителите в пътя на компанията към устойчивостта. През втората половина на 2022г. целите бяха представени на и одобрени от висшето ръководство и главния изпълнителен директор – представляващи най-висшия управленски орган на Yettel, което отразява силната ангажираност на ръководството в темата.



## Стратегия за устойчиво развитие 2028



Намаляване на въглеродните ни емисии\* в обхват 1, 2, 3



Събрани поне 127 000 kg електронни отпадъци с цел те да не попаднат на сметището



40% по-малко отпадъци от опаковки, генерирани от собствените ни дейности



40% от технологичните ни позиции да бъдат заемани от жени



Даряваме поне 1000 работни часа годишно за общественополезен труд



Достигаме до 2 500 000 души, споделяйки полезна информация относно устойчивия начин на живот



Достъпност на 5G мрежата ни за поне 85% от населението в България до 2026 г.



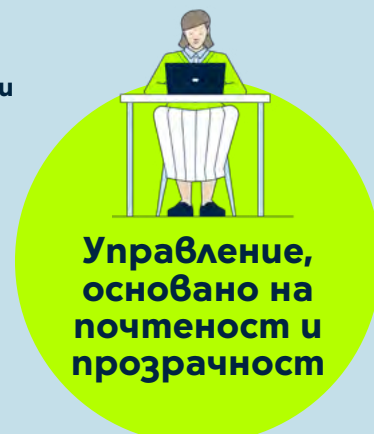
Всяка година разработваме по едно решение, подпомагащо устойчивия начин на живот



Годишно ангажираме 40 000 деца по темата за безопасността в интернет и помагаме на 10 000 души да развият дигиталните си умения



Устойчива киберсигурност и защита на личните данни



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



До края на 2024 г. ще разработим детайлен план за ангажиране на доставчиците си по темите за устойчиво развитие

\* През август 2022г. PPF Telescom Group публично се ангажира да определи цели за намаляване на емисиите на парникови газове в съответствие с критериите за оценяване на Инициативата за научно обосновани цели. В момента групата подготвя цялостна програма, която да позволи намаляването на емисиите на парникови газове, която трябва да бъде финализирана до август 2024 г.

## Околна среда

Ние разбираме от какво значение е опазването на околната среда и природните ресурси. Ето защо се ангажираме да следваме стриктна политика за минимално въздействие върху околната среда от нашите операции и по цялата верига на стойността, като се фокусираме върху намаляване на потреблението на енергия и горива, снабдяване с възобновяема енергия и по-добро управление на материалите, използвани от компанията, както и отпадъците, генерирани от дейността. Стремим се да използваме максимално новите технологии за постигане на нашите екологични цели.

### Как ще постигнем целите си:

- Разработване на програма за намаляване на въглеродните емисии
- Внедряване на принципите на кръговата икономика
- Устойчиви практики за опаковане



## Хора

В Yettel вярваме, че за да променим света, трябва да сме заобиколени от хора, които споделят нашите ценности. Градим приобщаваща и справедлива работна среда, в която всеки е насърчаван да се развива, а чрез различни доброволчески инициативи се стремим да ангажираме нашите колеги в грижата за обществото и природата. В допълнение се стремим да информираме нашите клиенти по темата за устойчивия начин на живот.

### Как ще постигнем целите си:

- Програми за приобщаване
- Възможности за обучение за всички служители
- Насърчаване на преквалификацията и повишаване на квалификацията
- Доброволчески инициативи
- Образователни кампании
- Кампании за устойчив начин на живот

## Технологии за устойчиво бъдеще

Yettel се стреми да допринесе за развитието на дигиталната икономика чрез осигуряване на всеобхватна и безопасна свързаност, както и чрез внедряване на решения, които са от полза за бизнеса, хората и околната среда.

### Как ще постигнем целите си:

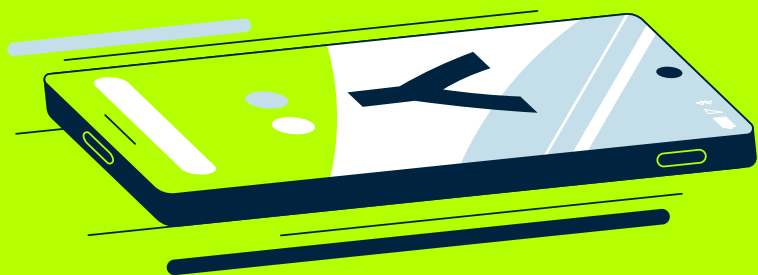
- Осигуряване на по-добра свързаност
- Насърчаване на дигиталната грамотност
- Разработване на интелигентни решения в полза на нашите заинтересовани страни
- Киберсигурност и защита на личните данни

## Управление, основано на прозрачност и почтеност

За да улесним интегрирането на нашата Стратегия за устойчиво развитие в нашия бизнес, ние работим за повишаване на осведомеността на и разпространението на темата сред нашите служители и доставчици.

### Как ще постигнем целите си:

- Обучения по темата за устойчивото развитие за нашите служители и висше ръководство
- Разработване на план за ангажиране на доставчиците



Горди сме, че усилията ни за разработване на дългосрочна Стратегия за устойчиво развитие бяха публично признати. През 2022 г. спечелихме **наградата на PwC за Стратегия за устойчиво развитие** в първото издание на конкурса „ESG Awards“. Тази награда е признание за усилията ни да изградим устойчив бизнес, ориентиран към бъдещето, и доказателство за резултатите, които достигаме, когато работим заедно за постигането на нашия дългосрочен ангажимент за устойчивост. В конкурса „ESG Awards“ на PwC България се включиха близо 70 компании, които прилагат ефективни ESG стратегии и предлагат иновативни продукти и услуги с положителен ефект върху околната среда и обществото. Конкурсът отличи компании в четири категории, като Yettel спечели първото място сред телекомите в категория „Стратегия“.



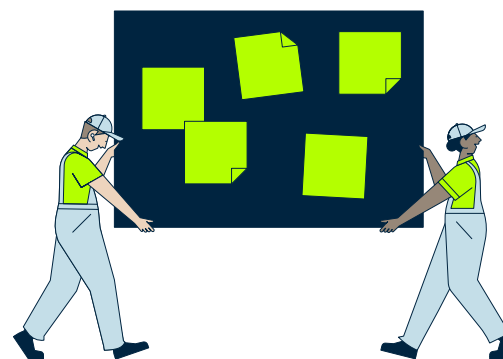
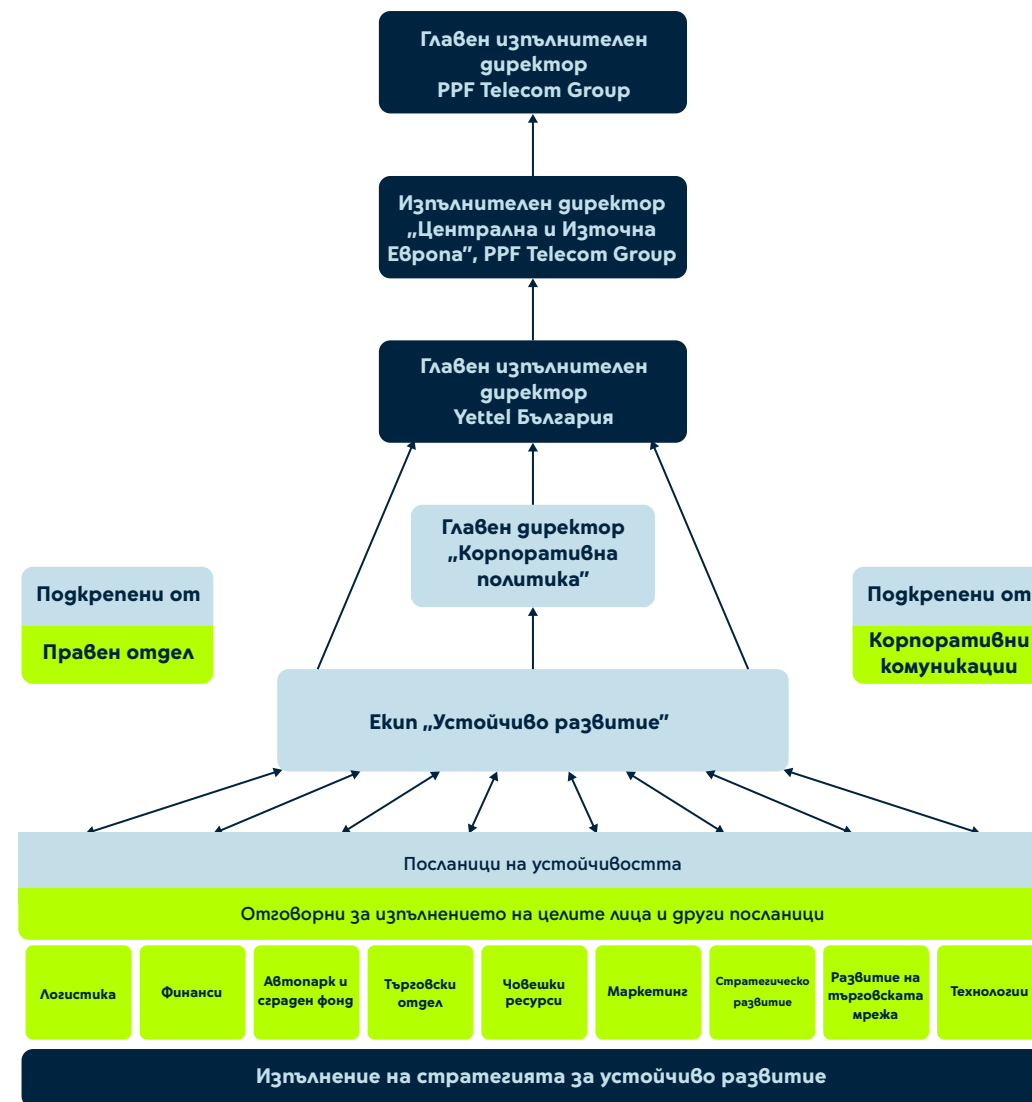
## 1.3 Как управляваме устойчивостта?

Осъзнаваме, че за да постигнем нашите цели за устойчиво развитие, е необходимо екипите в организацията да се чувстват ангажирани с изпълнението им, за това и изградихме силна структура за управление на устойчивостта.

Освен основния екип „Устойчиво развитие“, който се състои от експерти в областта, главните директори и главният изпълнителен директор са силно ангажирани във всички стратегически решения, свързани с устойчивото развитие и управлението на въздействията на организацията върху заинтересованите страни. Управленският екип на компанията е отговорен за оценката на точността и навременността при предоставянето на данни, свързани с устойчивото развитие. Основният екип „Устойчиво развитие“ докладва директно на Главния директор „Корпоративна политика“ и на главния изпълнителен директор. Също така екипът предоставя на всички главни директори и на главния изпълнителен директор ежесечно информация за напредъка към целите, част от Стратегията за устойчиво развитие 2028г. За всяка от тези цели е определено и отговорно лице, което изпълнява всички свързани с постигането ѝ проекти и отчита резултатите от тях, както и спонсор на целта, който е член на висшия управленски екип. Данни, свързани с постигането на всяка една цел, се обобщават и докладват на тримесечна база.

Нашият екип от посланици на устойчивостта, който включва отговорните за изпълнението на целите лица, както и няколко допълнителни посланици, работещи на ключови позиции в компанията, отговарят за изпълнението на Стратегията за устойчивост в рамките на своя отдел и според своята компетентност. Отговорността на основния екип „Устойчиво развитие“ е да координира ежедневните дейности по темата, за да осигури сътрудничество между различните отдели.

Към момента в компанията има общо 16 посланици на устойчивостта, представители на екипите „Логистика“, „Финанси“, „Автопарк и сграден фонд“, „Човешки ресурси“, „Маркетинг“, „Стратегическо развитие“, „Технологии“ и „Търговска мрежа“. Правен отдел и отдел „Корпоративни комуникации“ имат поддържаща функция.




## Комуникационна пътна карта на Стратегията за устойчиво развитие

Разбираме, че ако искаме да постигнем успех по отношение на нашата визия и цели за устойчиво развитие, се нуждаем от подкрепата на всички наши служители. За тази цел нашият екип „Устойчиво развитие“, заедно с отделите „Вътрешни комуникации“ и „Човешки ресурси“, разработиха подробен комуникационен план на три нива. Неговата основна цел бе да запознаем всички наши служители с важността на устойчивото развитие, както и с това как принципите му могат да станат част от ежедневноата им работа. Чрез плана служителите разбраха по-добре Стратегията ни за устойчиво развитие и бяха ангажирани по различни начини с темата.




 ESG посланици

 ESG Crew

 Устойчиви инициативи на работното място

 E/S/G Кампании

 Информационни сесии

 Обучение на нови служители


 ESG уебинари


 ESG SharePoint

 ESG подкаст

 ESG Академия

 Увеличаване на осведомеността

 Ангажиране на служителите

 Създаване на общност

## Повишаване на осведомеността относно устойчивото развитие

Yettel успешно реализира инициативи за обучение на своите служители по темата за устойчивостта. Като първа важна стъпка беше създаден **вътрешен уебсайт**, който предоставя лесен достъп до информация по темата. През 2022 г. организирахме и **два уебинара** за служителите в цялата компания, като единият беше фокусиран върху съществените теми за компанията, а другият – посветен на обявяването на нашия първи Доклад за устойчиво развитие и на целите, включени в нашата Стратегия за устойчиво развитие 2028.

Освен това темата за устойчивостта беше включена и във **въвеждащото обучение на всички нови служители** в компанията, а специализиран онлайн курс бе създаден за нашите колеги от отдел „Продажби“.

През 2022 година 12 наши служители, работещи на ключови за изпълнението на Стратегията за устойчиво развитие позиции, преминаха и през специална **ESG Академия**, организирана съвместно със Софийския университет „Св. Климент Охридски“.

## Подкаст „Поглед напред“

Освен всички тези усилия, през 2022 г. стартира и поредица от месечни подкасти за нашите служители, които се фокусират върху действията, които Yettel предприема, за да изпълни своята Стратегия за устойчиво развитие. Подкастите се организират от екип „Устойчиво развитие“ с вътрешни и външни гости, като всеки епизод се фокусира върху различен стълб и тема от Стратегията. Подкастите се осъществяват в сътрудничество с Teen Station – младежки проект, който събира група студенти и ученици, желаещи да се развият професионално в медийната сфера. Чрез този съвместен проект младежите ни помогнаха да разпространим важни послания сред нашите колеги по креативен начин, като същевременно научиха повече и придобиха ценен работен опит в сферата на своите професионални интереси.

## Ангажиране на служителите по темата

Осъзнавайки, че устойчивостта не е крайна цел, а начин на живот, ние съсредоточихме усилията си върху създаването на три месечни кампании, целящи да подчертаят конкретни действия, които нашите служители могат да предприемат и по този начин да дадат своя принос както в работата, така и в ежедневието си. А именно защото нашето обещание към служителите на компанията е, че с нас те могат да бъдат себе си и да променят заобикалящата ги среда, ние дадохме възможност на колеги от различни отдели да създадат тези кампании.



## Създаване на общност

Колкото повече информация споделяхме по темата за устойчивостта, толкова повече се убеждавахме, че много от нашите колеги проявяват интерес към нея. Ето защо през лятото на 2022 г. създадохме собствен ESG Crew – екип от служители, доброволци по темата, който първоначално наброяваше 24 човека, а към днешна дата е нараснал до 34 души. Доброволците са силно мотивирани да допринесат за нашите усилия в сферата на устойчивостта. Основните им задачи включват повишаване на информираността на останалите колеги по темата, както и създаването на различни инициативи, които да помогнат на служителите да направят първа (или последваща) стъпка към по-устойчив начин на живот.

Прочетете по-долу за първите две кампании, организирани от ESG Crew:

### Предизвикателство за устойчив начин на живот „Промяната започва с малки стъпки“

През септември 2022 г. представихме предизвикателството за по-устойчив начин на живот, което имаше за цел да мотивира нашите служители да научат повече по темата и да прилагат устойчиви практики в ежедневието си по забавен начин, докато се състезават помежду си. 130 участници, разделени в 33 отбора, се включиха в първото ESG предизвикателство „Промяната започва с малки стъпки“. Участниците доказаха, че с малко знания и много желание всеки от нас може да прави малки стъпки към по-добър баланс с природата. Допълнителен стимул за участниците беше възможността да спечелят различни награди, които също насърчават устойчивия начин на живот. Сред предизвикателствата бяха: пътуване с обществен транспорт до работа, приготвяне на ястия от местни храни, почистване на избрано обществено място в екип.

### „Yettel Закачалник – втори шанс за нашите вещи“

Една от най-новите ни инициативи, чието първо издание се проведе през октомври 2022 г. и по-късно беше повторено през 2023 г., беше размяната на грехи и предмети между нашите служители, което е иновативен начин за насърчаване на принципите на кръговата икономика именно чрез повторната употреба на артикули. В рамките на първите 3 дни от инициативата бяха разменени над 150 броя облекла. Дрехи и други вещи, които не можах да намерят своя нов дом, бяха дарени на различни фондации.

По време на второто издание на кампанията, което се проведе през януари 2023 г., разменихме 247 броя детски грехи и играчки, които децата на нашите колеги вече не използват. Това послужи като добър пример и за малчуганите, които научиха повече за важността на споделянето помежду си и грижата за околната среда.

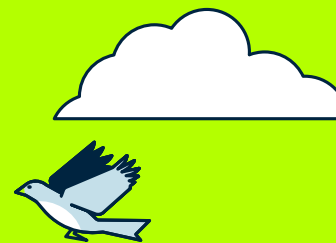
Инициативата „Yettel Закачалник“ се оказа не само лесен начин да освободим малко място у дома, но и възможност да помогнем на природата, като спестяваме ресурсите, използвани в производството, като вода и електричество. По този начин предотвратяваме и изхвърлянето на годни за употреба материали на сметището и ограничаваме замърсяването на околната среда. Фокусирайки се върху тези предимства, и въз основа на обратната връзка от първите инициативи на „Yettel Закачалник“, ESG Crew реши да създаде и наръчник с полезна информация за това как и къде могат да се предадат различни видове отпадъци.



## 1.4 Ангажираност на заинтересованите страни

Осъзнавайки въздействието, което нашата организация има върху икономиката, околната среда и хората, ние обръщаме особено внимание на ангажираността на заинтересованите страни, тъй като тя ни помага да вземем предвид нуждите и желанията на всеки, който има отношение към нашата компания. За да разберем кои са нашите ключови заинтересовани страни, следваме процедура за тяхното идентифициране и приоритизиране.

По пътя си към икономически растеж и просперитет искаме да гарантираме, че нашите ключови вътрешни и външни заинтересовани страни – служителите, клиентите, доставчиците и широката общественост, просперират заедно с нас и че техните нужди и мнения са чути и взети предвид. Поради тази причина непрекъснато работим за подсибяването на нови възможности и канали за обмен на информация и обратна връзка. Това не само ни помага по-добре да разберем кои са най-значимите за компанията въпроси, но ни позволява да се усъвършенстваме в аспектите, които са най-важни за заинтересованите ни страни. Поддържането и насърчаването на отворена двустранна комуникация ни позволява да градим взаимно доверие и уважение и да укрепваме отношенията си в дългосрочен план.



Заинтересована страна	Начин на комуникация	Цел на ангажирането на заинтересованите страни
Служители	Приложението Digital Office - фирмено приложение, в което служителите могат да четат новини и важни политики, да участват в кратки проучвания; Вътрешен уебсайт - място за съхранение на полезна информация и политики; Специален портал за ангажираност на служителите, работещ директно с клиенти; Месечни анкети за ангажираността на служителите; Вътрешни обучения и семинари; Вътрешни инициативи, провеждани от Yettel.	Стремим се да гарантираме, че всички наши служители са информирани относно промените в организацията, както по отношение на управлението на устойчивостта, така и за промените във фирмените политики. Уверяваме се, че служителите са запознати с условията на работа, в това число и с полагащите им се допълнителни придобивки. Също така споделяме постиженията и наградите, които получава компанията. Редовно взаимодействаме със служителите по въпросите на устойчивото развитие, както за да ги образуваме по темата, така и за да създадем силна общност и да постигнем по-широка приемственост относно нашите цели. Предоставяме им и възможността да споделят идеите си чрез участие в различни доброволни групи като ESG Crew и Balance Crew, както и чрез специално разработени форми за идеи и обратна връзка. Взаимоотношенията с нашите служители ни помагат и по-добре да разберем съществените теми на нашата компания, а чрез месечната анкета LutherOne, успяваме да измерим удовлетвореността и ангажираността им.
Клиенти	Нашият уебсайт и канали в социалните мрежи; Проучвания за удовлетвореността на клиентите на мобилните ни услуги; Форми за обратна връзка, разпространявани чрез нашето приложение; Магазинната мрежа на компанията и центъра за обслужване на клиенти.	Стремим се да получаваме редовна обратна връзка от нашите клиенти както за качеството на нашите услуги, така и за тяхното възприемане за компанията спрямо конкурентите ни. Искаме да знаем тяхното отношение към инициативите ни за устойчиво развитие и как възприемат действията на компанията по отношение на устойчивостта. Изработили сме и процедура за подаване на жалби и разглеждаме задълбочено всяко оплакване, получено от клиент.
Доставчици	Проверка на доставчиците (IDD)	Работим с нашите доставчици, за да гарантираме, че спазват приложимите закони и се придържат към принципите, очертани в Политиката за етика и съответствие на Yettel. Освен това се ангажираме със социални и екологични въпроси заедно с доставчиците ни с цел ограничаване на отрицателното въздействие от нашите операции.
Широка общественост	Проучвания за представянето на бранда и изследвания, фокусирани върху нагласите за устойчив начин на живот	Хората са в центъра на нашия бранд и затова се стремим да разберем нагласите им, като търсим обратна връзка за продуктите и услугите ни. Полагаме допълнителни усилия за осведомеността по отношение на устойчивия начин на живот и за това как Yettel може да подкрепи българското общество по този път.



## 1.5 Оценка на съществеността и съществени теми

Оценката на съществеността е процес от изключително значение, който ни помага да идентифицираме, оценим и приоритизираме теми, свързани с околната среда, социалната сфера и управлението (ESG), които са едновременно важни за нашите заинтересовани страни и които могат да имат въздействие върху организацията. Оценката на съществеността улеснява разработването на ефективна стратегия и създаването на дългосрочна добавена стойност, като ни позволява да съсредоточим усилията си върху областите с най-висок приоритет.

Тъй като нагласите на заинтересованите страни се променят с времето, в началото на 2023 г. проведохме нашата годишна оценка на съществеността в сътрудничество с PPF Telecom Group. Висшето ръководство на Групата участва активно в процеса чрез работната група, която отговаря за координирането на програмата за устойчивост на ниво PPF Telecom Group.

**За да определим материалните теми, следвахме методология в четири стъпки, придържайки се към най-добрите практики на GRI стандартите:**

1.

Разбиране на контекста на организацията

2.

Определяне на реалните и потенциалните въздействия

3.

Оценка на значимостта на въздействията

4.

Приоритизиране на най-важните въздействия и включването им в процеса на докладване

Задълбоченото разбиране на контекста на организацията ни предостави ключова информация за идентифициране на реалните и потенциалните въздействия. Събрахме тази информация с помощта на проучвания, които проведохме сред заинтересованите страни, преглед на стандартите и регулациите в нашия сектор и стандартите в областта на устойчивото развитие, идентифициране на глобални и местни тенденции в телекомуникационния сектор, както и анализ на представянето в областта на устойчивото развитие на групи компании в сектора. Проучванията, които проведохме, отразиха мненията на експерти и

заинтересовани страни относно значителните теми и въздействия на компанията, свързани с ESG. Сред участващите заинтересовани страни бяха инвеститори, финансови институции, правителствени агенции и държавни комисии, представители на медиите, клиенти, доставчици и служители. Като последна стъпка от методологията, идентифицираните съществени теми бяха прегледани съвместно с експерти в сферата.

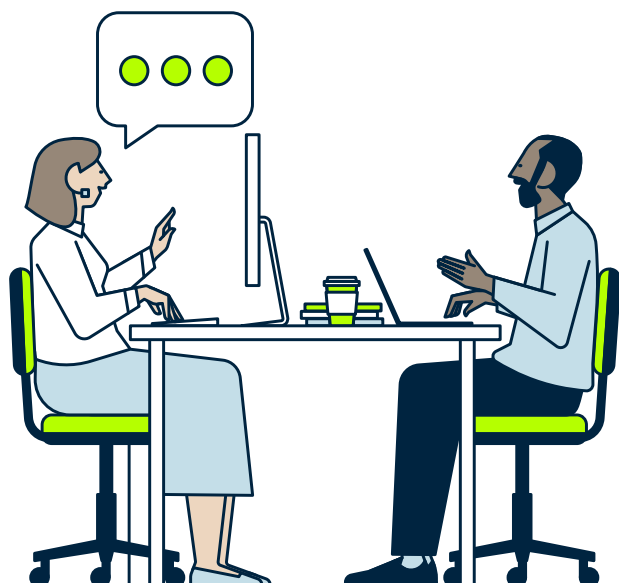
### Приоритизирането на съществените теми се базира на два критерия, използвани за оценка на въздействието на PPF Telecom Group върху ESG:

- Значимост на темата по отношение на стандартите, регулациите и тенденциите в сектора
- Значимост на темата за заинтересованите страни, покриваща социалните, екологичните и икономическите въздействия, които има дейността на компанията



Ангажираността на заинтересованите страни играе решаваща роля за постигането на нашите високи амбиции и цели за устойчивост. За това и с цел включване в процеса бяха проведени проучвания с различни групи заинтересовани страни на ниво PPF Telecom Group. При оценката на съществеността на темите беше взето предвид мнението на ключовите заинтересовани страни за важността на всяка тема по отношение на нейното въздействие върху устойчивото развитие.

Общо 172 души участваха в проучването (сред тях бяха инвеститори, държавни служители, клиенти, доставчици, наши служители и представители на медиите), и по този начин ни помогнаха да разберем по-задълбочено тяхната гледна точка. Проучването ни даде представа и за нивата на ангажираност на нашите заинтересовани страни относно устойчивото развитие. Повече от 60% от участниците посочиха, че са чели Доклада за устойчивост за 2021 г. или на PPF Telecom Group, или на някое от нейните дъщерни дружества (включително Yettel). Тези резултати не само показват добро ниво на ангажираност, но също така доказват колко високо се оценяват от заинтересованите страни нашите усилия да докладваме напредъка си и да бъдем прозрачни относно нашите практики.



Въз основа на оценката на съществеността на въздействието 9 от 14-те оценени теми надхвърлят нашия дефиниран праг на същественост, който е 2,0, което означава, че са идентифицирани като съществени теми за групата - и по-конкретно за Yettel България. Освен това допълнително включихме 4 теми, които считаме за изключително важни за нашата организация по отношение на тяхното въздействие: „Многообразие и приобщаване“, „Развитие на иновации“, „Защита на човешките права“, „Местни общности“.

Номер	Тема	Оценка на съществеността на въздействието	Значаима спрямо анализа	От допълнително значение
1	Корпоративно управление	4,4	✓	
2	Климатични промени	4,3	✓	
3	Управление на отпадъците и кръгова икономика	4,2	✓	
4	Киберсигурност и защита на личните данни	3,1	✓	
5	Трудови практики и развитие на служителите	2,5	✓	
6	Устойчиви вериги на доставки	2,3	✓	
7	Здраве и безопасност на работното място	2,3	✓	
8	Дигитално приобщаване и покритие на мрежите	2,3	✓	
9	Достъпност на продуктите и услугите, отговорност към клиента	2,1	✓	
10	Потребление и управление на водни ресурси	2,0		
11	Многообразие и приобщаване	1,9		✓
12	Развитие на иновации	1,2		✓
13	Защита на правата на човека	1,2		✓
14	Местни общности	1,2		✓

В анализа не бяха идентифицирани допълнителни теми като съществени в сравнение с темите от 2021 г., което утвърди избория фокус на Стратегията за устойчиво развитие както на PPF Telecom Group, така и на тази на Yettel България. В заключение от анализа, темата „Мобилни технологии и обществено здраве“ ще бъде включена към темата „Здраве и безопасност“, докато „Защита на правата на човека“ ще бъде включена като част от темите „Корпоративно управление“ и „Устойчиви вериги за доставки“.

## 1.6 Принос към Целите за устойчиво развитие на ООН

Като компания, която се ръководи от мисията да бъде от полза на обществото и околната среда, за нас е важно усилията ни да вземат под внимание релевантните теми в сферата на устойчивостта. Ето защо интегрирахме и Целите за устойчиво развитие на ООН в съществуващите ни бизнес практики и начина, по който отчитаме устойчивостта. Вярваме, че бизнес иновациите на частния сектор могат да бъдат източник на решения, необходими за справянето с глобалните предизвикателства. Като телекомуникационна компания ние допринасяме за едно по-справедливо и приобщаващо общество чрез технологичните ни решения, осигурявайки надеждна връзка за всички хора и предоставяйки им възможността да бъдат равноправно включени в политическия, социалния и икономическия живот. Поради мащаба на бизнеса ни, ние вярваме, че действията ни не само имат широко положително въздействие върху околната среда и обществото, но и имат потенциала да послужат за пример, който да повлияе на цялата ни индустрия.

Ето защо Yettel България, в сътрудничество с PPF Telecom Group, се ангажираме да приведем нашите политики, бизнес модел и Стратегия за устойчиво развитие в съответствие с Целите за устойчиво развитие на ООН и разработихме матрица, която свързва нашите съществени теми с Целите за устойчиво развитие, показвайки как усилията ни са съсредоточени върху това, което наистина има значение.



## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS





## 2. Намаляваме отпечатъка си върху околната среда

### 2.1 Енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии

Съществена тема: Климатични промени

Едно от най-големите предизвикателства, пред които сме изправени днес като общество, е да намерим начин да балансираме икономическия растеж и опазването на околната среда. Увеличеното потребление на енергия води до увеличаване на емисиите на парникови газове и на някои замърсители на въздуха, което от своя страна допринася за изменението на климата. Спешната необходимост от действия вече е призната от международната общност - свидетелство за това е Парижкото споразумение, в което всички 193 държави, заедно с Европейския съюз, се обединиха за постигане на нулеви нетни емисии до 2050 г.

Изменението на климата е съществена тема за Yettel не само поради преките физически рискове, които възникват като резултат от него, но и поради нарастващите очаквания на заинтересованите страни що се отнася до ускоряване на прехода към нисковъглеродна икономика.

В Yettel се чувстваме отговорни да допринесем за едно по-зелено бъдеще. Имайки предвид естеството на нашите услуги, нарастващото количество на предавани и съхранявани данни, обуславя и нарастването на нуждата от консумация на електроенергия. Основна част от енергията, която потребяваме, покрива нуждите от захранване на нашата мрежова инфраструктура, което обуславя и това непреките ни емисии да съставляват най-голямата част от нашия въглероден отпечатък.

Работим в тясно сътрудничество с нашия мрежови доставчик SETIN, за да идентифицираме и внедрим най-новите и енергийно ефективни решения. Всички наши усилия са насочени към намаляване на въздействието върху околната среда - от оптимизиране на потреблението на енергия до проучване на възможности за използване на възобновяеми енергийни източници.



## НАШАТА ЦЕЛ: Да постигнем въглеродна неутралност до 2050 г. или по-рано, като намалим въглеродните си емисии в обхват 1, 2 и 3 и тяхната интензивност

Постигането на амбициите ни не е възможно без подходящо наблюдение и измерване на напредъка по тези цели. В тази връзка сме приели **международния стандарт ISO 14001** – набор от изисквания за управление на въздействието на организацията върху околната среда, който ни помага да оценим ефективността на нашите методи и да определим областите за подобрене. Нашите информационни кампании ни помагат да сържим служителите си в течение относно приетите методи за идентифициране на екологичните аспекти и последици от дейността ни. Така успяваме да стимулираме нашите служители да са добре запознати с Политиката за околна среда на Yettel и да прилагат принципите, заложи в нея.

Като част от нашия ангажимент за намаляване на емисиите на парникови газове, PPF Telecom Group вече се ангажира и в момента е в процес на определяне на цели за намаляване на емисиите на парникови газове, съобразени с Инициативата за научнообосновани цели (SBTi). До 2024г. ще подготвим всеобхватна програма, която ще ни позволи да намалим емисиите си на парникови газове в съответствие с амбициите на Парижкото споразумение за постигане на нетни нулеви емисии.

### Консумация на енергия според вида на използваното гориво (kWh)

Вид гориво	2020	2021	2022
Дизел	284 553	185 497	107 896
Бензин	3 508 910	3 601 406	3 724 557
Природен газ	165 753	231 910	134 440
Централизирано отопление	108 610	334 040	865 817
Електричество	5 906 936	6 393 381	4 723 691
Зелена електроенергия	0	0	92 180

### Консумация на енергия по вид (kWh)

Консумация на енергия	2020	2021	2022
Електроенергия	5 906 936	6 393 381	4 723 691
Отопление	108 610	334 040	865 817
Горива	3 959 216	4 018 812	3 966 893
Възобновяема електроенергия	0	0	92 180
Общо изразходвано количество енергия от компанията	9 974 763	10 746 233	9 648 581

**25,10 kWh/1 000 евро приходи**  
енергиен интензитет за 2021 г.

**21,10 kWh/1 000 евро приходи**  
енергиен интензитет за 2022 г.

**-10%** намаляване потреблението на енергия в сравнение с 2021 г.

В първият ни Доклад за устойчиво развитие 2021 г. представихме емисиите на Yettel в обхват 1, 2 и 3 – резултат от първата оценка на общия въглероден отпечатък на компанията, обхващаща периода между 2019 – 2021 г., направена спрямо изискванията на Протокола за парникови газове. Оценката бе извършена в сътрудничество с PPF Telecom Group, а резултатите от нея бяха използвани като отправна точка за по-нататъшно поставяне на цели за намаляване на емисиите в съответствие със SBTi и определяне на мерките, необходими за тяхното постигане.

През 2022 г. направихме редица подобрения в методологията, която прилагаме при извършването на оценката на въглеродния си отпечатък. Поради промените и съгласно Протокола за парникови газове, това води след себе си нуждата от преизчисляване на данните от предишния отчетен период. Според него, компанията ни трябва да премине към преизчисляване на данни, когато очакваните разлики възлизат на повече от 5% от общите емисии на парникови газове.

Сред основните промени в методологията, които предприехме през изминалата година е премахването от обхвата на инвентаризацията на емисиите от транспорта на служителите и служебните пътувания. Според нашия анализ за 2019 – 2021 г. те допринасят с по-малко от 0,01% към общите емисии. През 2022 г. анализирахме как емисиите могат да се променят в следствие на COVID пандемията и дори при трикратно увеличение на пътуванията тази категория емисии ще продължи да попада под нашия праг за преизчисляване. Когато изчисляваме емисиите от производството и доставката на закупени стоки и услуги в обхват 3, ние прилагаме базирания на разходите подход с емисионни фактори на база 2019 година. Следвайки най-добрите практики, коригирахме тези фактори спрямо инфлацията за целия отчетен период. Също така използвахме и наличната информация на база предварителни изследвания относно страните на произход на основните категории разходи (устройства, мрежова инфраструктура), събрана благодарение на усъвършенстваните ни процеси за оценка за местните търговци на устройства. За категориите разходи, при които установихме страната на доставка, използвахме секторните средни емисии за дадената страна на доставка. Проучванията и усилията, които влагаме в този процес ще продължат и занапред като част от нашия дългосрочен подход за управление на емисиите от Обхват 3.

В допълнение, тъй като CETIN България е част от PPF Telecom Group и имаме възможността да получим детайлна информация за емисиите на гружеството, успяхме да добавим емисиите на CETIN България, съответстващи на приходите на гружеството, идващи от Yettel, в калкулациите на нашите емисии от обхват 3.

Таблицата по-долу представя резултатите от втората ни оценка на въглеродния отпечатък за 2022 г., включваща преките и непреките емисии от операциите на нашата мрежа и бизнес операциите в България:

Въглеродни емисии, изчислени по средния за пазара метод и по метода с данни от доставчици	2020	2021	2022
Обхват 1 (tCO <sub>2</sub> e)	1 110	1 059	1 082
Обхват 2 (tCO <sub>2</sub> e) По средния за пазара метод	2 609	2 876	1 965
Общо въглеродни емисии в обхват 1 и 2 (tCO <sub>2</sub> e)	3 719	3 935	3 047
Обхват 3 (tCO <sub>2</sub> e) без емисиите на CETIN България	74 508	83 382	102 477
Обхват 3 (tCO <sub>2</sub> e) Емисии на CETIN България по средния за пазара метод	57 582	79 403	60 962
Обхват 3 (Общо tCO <sub>2</sub> e)	132 091	162 785	163,438
Общо емисии в Обхват 1, 2, 3 (tCO <sub>2</sub> e) с включени емисиите на CETIN България	135 810	166 721	166 485
Интензитет на отделяне на емисии в Обхвати 1+2+3 (tCO <sub>2</sub> e/1 000 евро приходи)	0,336	0,389	0,364



#### Емисии от Обхват 1

Емисии, които попадат под нашия пряк контрол:

- дизел, бензин и други горива, използвани от автомобили и търговски превозни средства, собственост на нашата компания или на лизинг;
- природен газ и други горива, използвани за затопляне на вода и отопление на нашите помещения;
- горива, използвани за генератори в зони извън мрежата или където се изисква резервен капацитет;
- случайни изпускания на хладилни агенти или противопожарни средства, използвани за климатизация или противопожарни системи в нашите помещения.



#### Емисии от Обхват 2

Емисии от електричество и топлинна енергия, закупени за захранването на нашите офиси, магазини, търговски склад и сервиз.



#### Емисии от обхват 3

Индиректни емисии, които не контролираме пряко, но на които можем да повлияем:

- емисии от нашите доставчици, генерирани при предоставянето на стоки и услуги;
- емисии от мрежата, която се предоставя от нашия партньор CETIN;
- емисии, свързани с използването на продуктите и услугите ни от клиентите.



#### Емисии на база на консумацията на енергия извън организацията за 2022 г. (tCO<sub>2</sub>e):

Използване на продадените продукти (зареджани на устройства от клиенти): **1 672**  
Дейности, свързани с използването на горива и енергия: **288**



## 2.2 Инициативи, които предприехме по пътя към декарбонизацията

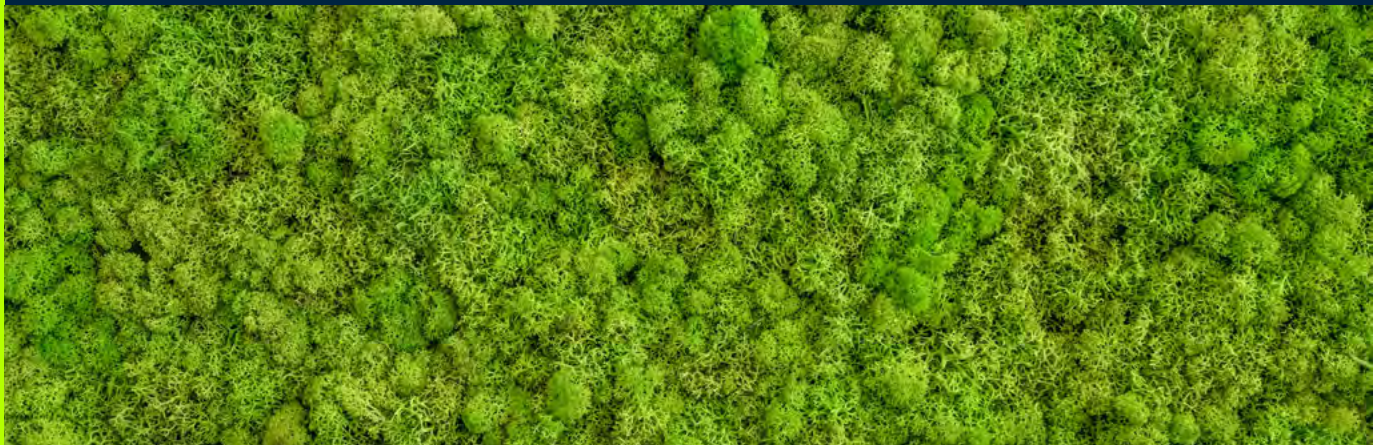
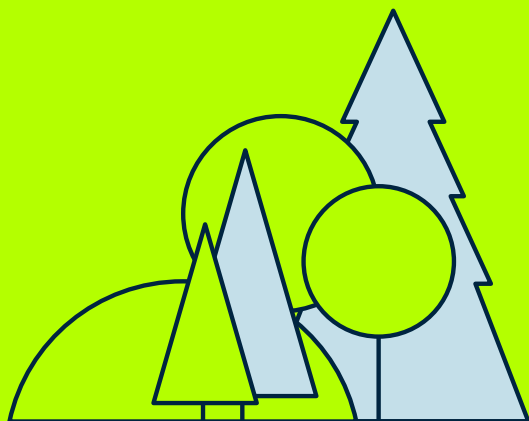
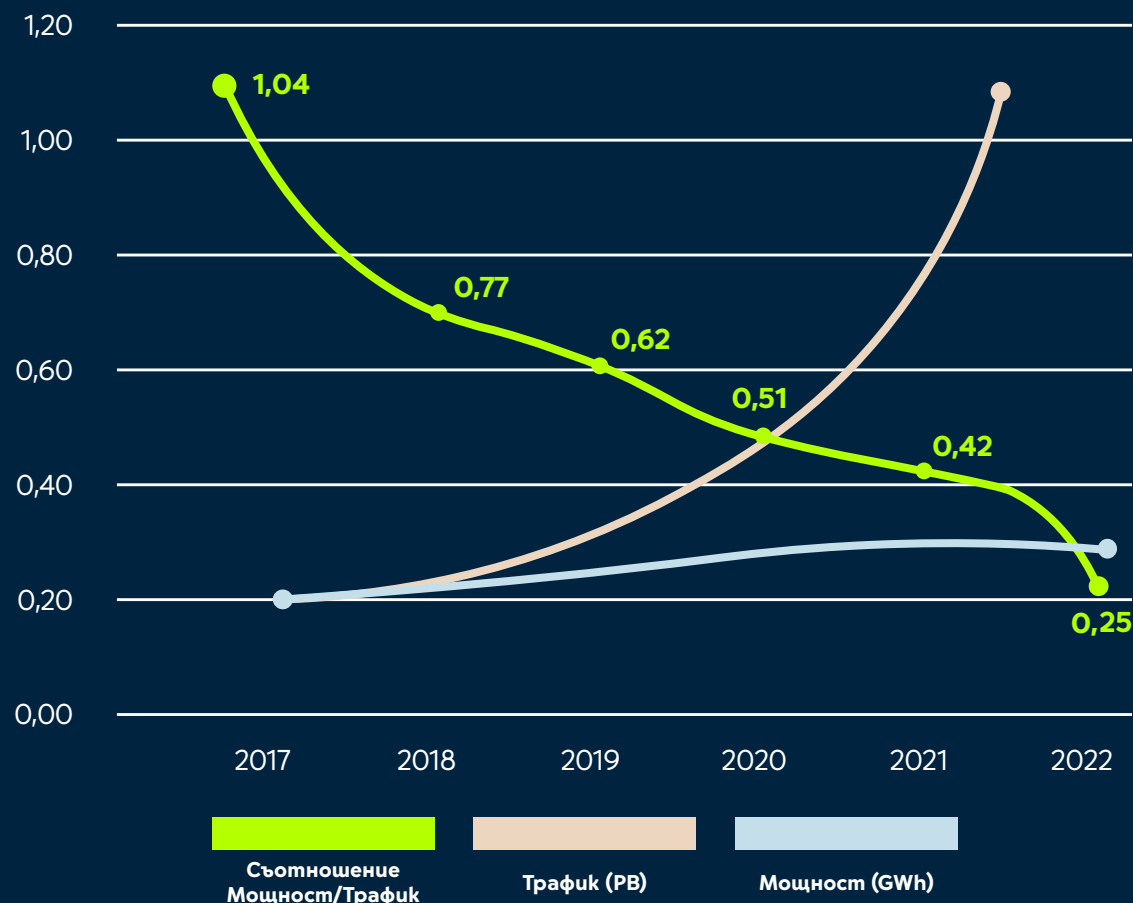
### Оптимизиране на енергийната ефективност на нашата мрежа

Въпреки че повечето от емисиите, генерирани от дейността ни, се класифицират като непреки, ние осъзнаваме, че мрежовата ни инфраструктура има най-значителен принос за потреблението на енергия. Поради това считаме, че колкото повече нараства трафикът в мрежата, толкова по-ефективно трябва да бъде използването на енергия за нуждите ѝ. Ето защо насочваме усилията си към оптимизиране на потреблението на енергия и работим в тясно сътрудничество със CETIN България в тази област. Успяхме да подобрим значително ефективността на мрежата с помощта на различни функции за захранване в центровете за данни и различните модули на оборудването.

В резултат на тези инициативи през последните пет години ефективността на мрежата на Yettel се увеличи четири пъти. Това значимо постижение демонстрира ангажимента ни да оптимизираме използването на ресурсите, които продължава да ни движи напред към едно по-екологично бъдеще.

Графиката в дясно показва, че въпреки нарастващите нива на трафик през последните 5 години, потреблението на електроенергия е останало сравнително стабилно, което води до намаляване на съотношението мощност/трафик. Това означава, че с една единица електроенергия днес сме в състояние да поддържаме четири пъти по-голям трафик в сравнение с преди 5 години.

### Съотношение мощност към трафик

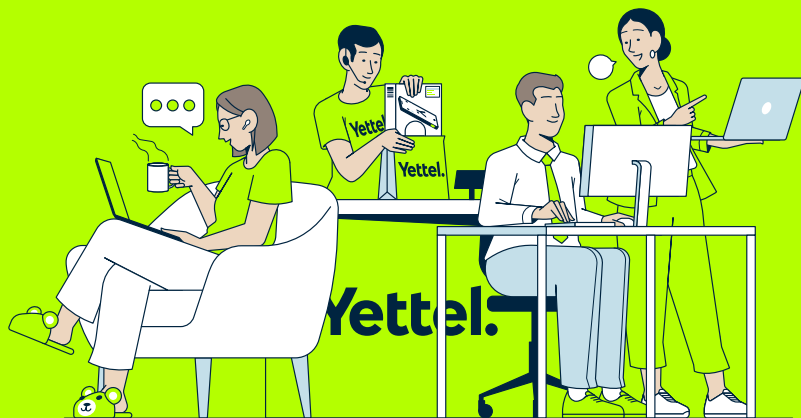


## Подобряване на енергийната ефективност в нашите сгради

Освен че през първата половина на 2022 г. направихме оценка на въглеродния си отпечатък и подготвихме стратегия за намаляване на емисиите на парникови газове в дейността си, предприехме още няколко ключови мерки за ограничаване на въздействието върху околната среда. През предходния отчетен период инсталирахме енергийно ефективна система за охлаждане и отопление и система за управление на сградите (BMS) с интелигентни контролери по зони, които се регулират автоматично в зависимост от броя на присъстващите хора. Първоначалното внедряване на системата за охлаждане и отопление увеличи енергийната ефективност със 7%. Въз основа на последващите промени, които направихме по модела на работа на системата за отопление, вентилация и климатизация, беше постигната още по-висока ефективност, като през 2022 г. успяхме да спестим още 40% енергия (сравнено със средното потребление от предходните години).

Освен това оборудвахме магазините, офисите, склада, сервиза и централния офис с LED осветление, което ни помогна да постигнем значителни количества спестена енергия. Магазините ни вече са оборудвани със 100% LED светлини, като планираме да увеличим този процент от 75% на 100% и за склада и сервиза ни до края на август 2023 г.

През настоящия отчетен период продължихме да работим за подобряване на енергийната ефективност на нашите обекти и да надграждаме вече успешно реализираните инициативи.



## Награждане на системата за управление на сгради (BMS)

През 2022 г. успешно реализирахме пилотен проект за енергийна ефективност в нашия централен офис – съществуващата система за управление на отоплението и охлаждането сградата (BMS) беше наградена с интелигентни зоновы контролери. Новата функция се състои в това системата да открива отворен прозорец и незабавно да изпраща сигнал до функцията за управление на климатичните и отоплителните устройства, която след това автоматично спира подаването на енергия. Работният механизъм на системата е разработен по т.нар. метод на ретрофит (прилагане на съвременни технологии и функции към по-стари системи), благодарение на който се предотвратява загубата на енергия. Очаква се този проект да доведе до средно 5% допълнителна спестена енергия на година.

## Внедряване на соларни технологии

През втората половина на 2022 г. финализирахме още един наш проект – инсталирането на фотоволтаична система от соларни панели на покрива на централата ни. Това е широко разпространен метод за офисни сгради, тъй като инсталирането на соларни панели на покривите може да бъде ефективен начин за оползотворяване на вече наличната природна енергия, както и за използване на иначе неизползваемо пространство. През 2022 г. соларната система е произвела 4 080 kWh електроенергия.

Освен това от ноември 2022 г. централата ни е оборудвана и със слънчева термална система с мощност 45 kW, която може да задоволи до 80% от битовите нужди на централния ни офис от топла вода. Тези инициативи са още един пример за решителността ни да сведем до минимум използването на ископаеми горива чрез преминаване към възобновяема енергия, което води до намаляване на въглеродния ни отпечатък.



## Подобрения в отоплителните системи

В съответствие с усилията ни да използваме най-новите налични екологични технологии, сменихме чилърите и хладилните агенти в нашата централа. След тази промяна, вече използваме хладилни агенти от типа R-32, които са екологично чисти и печелят все по-голяма популярност, тъй като са най-балансирани от гледна точка на енергийната ефективност, безопасност и рентабилност. Благодарение на способността си да пренася ефективно топлина използването на R-32 може да доведе до намаляване на потреблението на електроенергия с до 10% в сравнение с това на широко използваните хладилни агенти от типа R-22 и R-410A. Освен това в сравнение с R-410A, R-32 има три пъти по-нисък потенциал за глобално затопляне (GWP) и нулев потенциал за разрушаване на озоновия слой (ODP), което свежда до минимум въздействието му върху изменението на климата.

Усилията ни за оптимизиране на енергийната ефективност на нашите операции се разпростират и отвъд централния ни офис. През 2022 г. заменихме 13 климатика в магазините ни из цялата страна с нови инверторни климатици, които са доказано по-ефективни и екологични благодарение на иновативната си технология за пестене на енергия.

## Подмяна на тръби

Друга част от оборудването, която беше модернизирана през 2022 година, е тръбопроводната система на нашия централен офис. Те бяха подменени с тръби Aquatherm, използването на които има множество предимства - от производството през монтажа до рециклирането им. Те не само се произвеждат по екосъобразен начин, но и високото им качество предотвратява потенциалното изтичане на химикали в питейната вода. Освен това поради факта, че тези тръби могат да се рециклират напълно, е осигурен по-дълъг жизнен цикъл на продукта.



## Снабдяване с възобновяема енергия: Споразумение за закупуване на електроенергия (PPA) с „Електрохолд“

Друг важен етап по пътя на Yettel към декарбонизацията бе споразумението за закупуване на електроенергия (PPA), подписано между Yettel, CETIN България и „Електрохолд“, което ще осигури доставка на зелена електроенергия през следващите 10 години. Електроенергията от възобновяеми източници, доставяна от „Електрохолд“ ще покривае почти изцяло нуждите на двете дружества, съответно 80%\* от общото енергийно потребление на Yettel и 86%\* от това на CETIN. Благодарение на сделката се очаква намаление на емисиите от обхват 1 и 2 на Yettel с 60%, а на тези от обхват 3 - с 32% годишно.

Основна част от електроенергията за двете компании ще бъде осигурена от фотоволтаична централа с мощност 123 MW (най-голямата фотоволтаична централа в България към момента), която бе завършена през юни 2023 г. Цялостното управление на закупуването и доставката ще се извършва от водещия търговец „Електрохолд Трейд“. Като една от първите компании, сключили такъв дългосрочен договор България, се надяваме, че тази стъпка не само ще намали значително нашия собствен отпечатък върху околната среда, но ще предизвика промяна в телекомуникационната индустрия в посока по-широко използване на зелена енергия. Това е от решаващо значение за зеления преход на нашия сектор, взимайки предвид колко енергийно интензивен е той.

\* Приблизителни изчисления въз основа на енергийното потребление на компаниите през 2022 г.

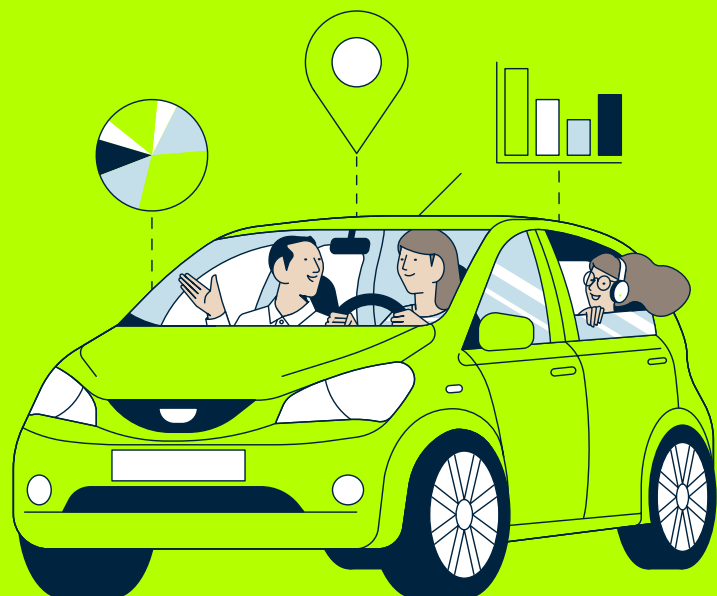


## Компенсация на въглеродни емисии

В съответствие с нашите ценности и ангажимент да бъдем в баланс с природата ние разгледахме и начините за намаляване на нашия въглероден отпечатък чрез компенсиране на емисиите на парникови газове от обхват 1. През 2022 г. компенсирахме общо 1 140 тона въглеродни емисии от нашия автопарк в рамките на сътрудничеството с петролната компания „Shell България“.

Включвайки ни в програмата, Shell поема изчислението на въглеродните емисии от горивата, използвани от служебните автомобили на Yettel и заредени с картите за гориво на Shell. След това емисиите се компенсират чрез закупуване на съответното количество въглеродни кредити, генерирани от международни проекти, които са насочени към опазване и възстановяване на природните екосистеми.

Това стратегическо партньорство с Shell е част от първия етап от амбицията на Yettel да се превърне в лидер в областта на устойчивото развитие в телекомуникациите. Вторият етап ще включва комбинация от компенсиране и постепенен преход към електрически автомобили, като целта ни е 100% от автопарка на компанията да бъде заменен с модерни електрически автомобили с нулев въглероден отпечатък.



# Carbon Credits Retirement Certificate

This is to certify that: **1 140**  
carbon credits were retired for:  
**YETTEL BULGARIA EAD**

by Shell from their global carbon credits portfolio on:  
**10 February 2023**

to compensate for **1 140**  
tonnes of CO<sub>2</sub>e<sup>1</sup> emissions from the Shell products  
purchased in **2022**.

Serial number

**MOB4-MOBILITY-2023M2D10-B-2022-1-13**



### Project information

49.0% Kasigau REDD Project - Phase II, Kenya, VCS ID 612  
27.0% Katingan Mentaya Project, Indonesia, VCS ID 1477  
7.0% Cordillera Azul Project, Peru, VCS ID 985  
7.0% The Conservation Coast, Guatemala, VCS ID 1622  
5.8% Hechu Afforestation Project, China, VCS ID 1855  
2.4% Haidong Afforestation Project, China, VCS ID 1832  
1.1% Guinan Afforestation Project, China, VCS ID 2070  
0.6% Puzhen Afforestation Project, China, VCS ID 1864  
0.1% Afforestation Project in Xining City, China, VCS ID 1825

Further information about Shell global carbon credits portfolio can be found at [www.shell.com/environmentalproducts](http://www.shell.com/environmentalproducts) and more information on Shell's climate target at [www.shell.com/climate/target](http://www.shell.com/climate/target).

Terms and conditions apply as set out in your agreement. This retirement will be subject to independent annual audit, to be concluded in 2023.

Carbon credits are not a substitute for switching to lower emission energy solutions or reducing the use of fossil fuels. Carbon credits are purchased and retired against the calculated lifecycle CO<sub>2</sub>e emissions of the product, in line with the applicable international carbon standards.

<sup>1</sup> meaning CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O greenhouse gas emissions, expressed in carbon dioxide equivalents or CO<sub>2</sub>e.

The companies in which Shell plc owns investments are separate entities. « Shell » is used for convenience where reference is made to those entities individually or collectively.

## 2.3 Управление на ресурси и отпадъци от дейността на компанията

Съществена тема: Управление на отпадъците и кръгова икономика

Друга неразделна част от нашите усилия за опазване на околната среда са практиките за намаляване на отпадъците и рециклиране в съответствие с принципите на кръговата икономика. Чрез управление на количеството отпадъци и прилагайки иновативни подходи за рециклиране, ние се стремим да сведем до минимум изхвърлянето на отпадъци към депата и да насърчим по-устойчивото използване на ресурсите.

Суровините и природните ресурси са от съществено значение за просперитета на съвременните икономики, но широкото им използване си има цена. Тази цена се формира не само от потенциалните отрицателни въздействия върху околната среда, които продукта може да има през целия си жизнен цикъл, но и от генерирането на емисии на парникови газове в края на живота на продуктите. Ако не бъдат управлявани правилно, генерираните в този момент отпадъци могат да бъдат вредни за почвата, водата и въздуха.

Като компания от телекомуникационния сектор, в който електронните отпадъци са вторият по значимост фактор по отношение на екологичния отпечатък, управлението на отпадъците и кръговата икономика са от съществена важност за Yettel. Ето защо сме си поставили за цел да управляваме отпадъците, включително електронните, по иновативен начин и да стимулираме кръговата икономика. Заедно със SETIN България приоритизираме извличането на максимална стойност от оборудването, докато то се използва, и стимулираме повторната употреба или рециклирането му, което то вече не се използва.

В подхода си, ние се стремим първо към възстановяване и повторно използване на материалите, преди да ги рециклираме отговорно. Ние не само насърчаваме непрекъснато отговорното поведение и устойчивите практики в компанията, но и се опитваме да привлечем и нашите заинтересовани страни да станат наши съюзници в опита ни да бъдем в баланс с природата.

### Разбивка на генерираните отпадъци за 2021 г. и 2022 г. в тонове

Състав на отпадъците	Генерираны отпадъци, 2021 г.	Генерираны отпадъци, 2022 г.	Отпадъци, предадени за рециклиране, 2021 г.	Отпадъци, предадени за рециклиране, 2022 г.	Отпадъци, насочени към депониране, 2021 г.	Отпадъци, насочени към депониране, 2022 г.
Битов отпадък (офис сграда)	23,04	31,08	0	0	23,04	31,08
Хартия (офис сграда)	2,23	2,33	2,23	2,33	0	0
Пластмаса и метал (офис сграда)	0,75	1,36	0,75	1,36	0	0
Хартия (магазинна мрежа)	8,25	19,04	0	0	8,25	19,04
Пластмаса (магазинна мрежа)	1,15	0,36	0	0	1,15	0,36
Дървени палети (склад)	6,92	11,04	6,92	11,04	0	0
Хартия, за които плащаме такса опаковка	48,74	57,46	48,74	57,46	0	0
Пластмаса, за която плащаме такса опаковка	6,08	8,25	6,08	8,25	0	0
Ел. отпадъци от собствените операции (включително батерии)	25,47	8,08	25,47	8,08	0	0
Електронни отпадъци, събрани от клиенти (включително батерии)	2,61	3,20	2,61	3,2	0	0
<b>Общо</b>	<b>125,24</b>	<b>142,20</b>	<b>92,80</b>	<b>91,72</b>	<b>32,44</b>	<b>50,48</b>

**През 2022 г. успяхме да предотвратим депонирането на 91,72 тона отпадъци чрез рециклиране или повторна употреба, което е 65% от общо генерираните отпадъци за 2022 г.**

Вярваме, че успехът на Yettel по отношение на устойчивостта започва с и зависи от действията на нашите служители, за това се опитваме да популяризираме практиките на кръговата икономика и в офисите си.

### Рециклиране в офиса

Благодарение на нашите усилия да популяризираме важноста на проактивното им участие в разделното събиране на отпадъци, нашите служители се ангажират активно в процеса на рециклиране на отпадъците. На всеки етаж в нашите офиси има определени зони за разделно събиране, а за да улесним още повече служителите, през 2022 г. поставихме информационни табели с инструкции в съответните зони. Създадохме и разпространихме и наръчник с подробни указания за правилното изхвърляне на отпадъците. В допълнение към обичайните контейнери за хартия, пластмаса и метал, осигурихме и нови контейнери за рециклиране на стъкло в нашия стол.

Тъй като темата за електронните отпадъци е централна за нашия бизнес, всички наши офиси и складът ни са оборудвани и с пункт за събиране на електронни отпадъци, където служителите могат бързо и лесно да изхвърлят неизползваеми малки електронни устройства и батерии. На свой ред компанията поема отговорността за управлението на електронните отпадъци, събрани в тези пунктове - те се рециклират или ремонтират от доставчиците, с които работим. Допълнително, оборудването от корпоративните ни офиси, магазини и складове се събира и се предава на доставчиците на Yettel за повторна употреба, ремонт, обновяване или рециклиране.

За да наградим усилията си за намаляване на отпадъците в нашите помещения, през юли 2022 г. пластмасовите прибори за хранене в стола на централния ни офис бяха заменени с метални ножове, вилници и лъжици, а вместо PVC бутилки за вода и напитки вече използваме стъклени бутилки.





## НАШАТА ЦЕЛ: До 2028 г. да предотвратим попадането на поне 127 000 кг. електронни отпадъци на сметището

Работим заедно с нашия мрежов партньор CETIN, за да гарантираме, че цялото изведено от експлоатация мрежово оборудване и отпадъци се рециклират, обновяват или препродават за втори живот другаде.

### Предприемаме действия по темата за електронните отпадъци

Изследванията показват, че средната продължителност на използване на смартфон е около 24 месеца, и основната причина за подмяната възниква на база проблеми с устройствата. Тази тенденция показва, че ресурсите не се използват оптимално, което води до увеличаване на електронните отпадъци. Според данни, предоставени от Европейския парламент, електронните отпадъци са един от най-бързо растящите видове в света, като 57,4 млн. метрични тона са генерирани само през 2021 г. Междувременно става ясно, че само 17,4% от електронните отпадъци биват събрани разделно за последващо рециклиране. През 2022 г. производството на електронни отпадъци по света се равнява на 375 круизни кораба. През 2023 г. количеството нерестицирани електронни отпадъци на Земята надвишава 347 млн. метрични тона. Много от материалите, използвани за производството на електронни устройства, могат да представляват риск за околната среда и здравето на хората, ако попаднат на сметищата, което подчертава необходимостта от мерки за предотвратяване на генерирането на отпадъци и тяхното правилно изхвърляне.

Ние в Yettel знаем, че освен оптималното използване на ресурсите и рециклирането, удължаването на жизнения цикъл на нашите продукти е още един важен начин за постигане на устойчиво бъдеще и кръгова икономика. За това работим по темата, прилагайки следните решения:

- Удължена гаранция за всички смартфони
- Собствен сервиз за удължаване на жизнения цикъл на устройството
- Програма „Рециклирай и спести“

### Удължена гаранция за всички смартфони

Yettel е първият мобилен оператор в България, който предложи не 2, а 3 години безплатна гаранция за всички смартфони в портфолиото си. Под мотото „Повече време заедно“ новата политика на Yettel, която представихме през февруари 2023 г., има за цел да удължи живота на любимите устройства на потребителите. Тази инициатива е пряко свързана с ангажимента ни да предотвратим изхвърлянето на 127 000 кг. електронни отпадъци на сметището. Удълженият гаранционен период позволява по-дълъг жизнен цикъл на устройствата, което има пряко отражение върху генерирането на по-малко електронни отпадъци и спестяването на природни ресурси като например електроенергия и намаляване на употребата на над 70 вида благородни метала, необходими за производството на нови устройства.

Но тази инициатива изпълнява и друга много важна цел - да даде пример с реални действия, че грижата за потребителите може и трябва да върви ръка за ръка с грижата за околната среда. Решението за въвеждане на тази услуга при изгодни за клиента условия има за цел да стимулира потребителите да взимат осъзнати решения при закупуването на нов смартфон и да отложат, доколкото е възможно, подмяната на устройствата си. Тази програма на компанията е в съответствие с политиката на ЕС, която акцентира върху дълготрайността и издръжливостта на продуктите и стимулира потребителите да ремонтират устройствата си.



**Не 2, а 3 години гаранция  
за всички смартфони**

По-дълго заедно

## Собствен сервиз

Разполагаме със собствен сервиз, благодарение на който угоджаваме живота на устройствата и аксесоарите на нашите клиенти с помощта на техническите ни експерти. Фокусираме се върху качеството на процеса на ремонтите, поради което работим само с оригинални части, закупени директно от производителите, и имаме въведен допълнителен контрол на качеството. За да отговорим на нуждите на клиентите, предоставяме функция за проследяване на прогреса на ремонта на устройството чрез уебсайта на компанията. Клиентите ни могат да се възползват и от допълнителната възможност да получат заместващо устройство от същия клас за периода, докато тяхното собствено се ремонтира. Yettel е единственият оператор в България със собствен оторизиран сервизен център, който предоставя гаранционни и извънгаранционни услуги за най-популярните марки и модели смартфони, независимо от това къде са закупени.

**Благодарение на тези усилия през 2022 г. успяхме да предотвратим 20,3 тона електронни отпадъци от попадане на сметището чрез нашите програми за ремонт, обновяване и рециклиране.**

## Програма „Рециклирай и спести“

През юни 2022 г. Yettel стартира услугата „Рециклирай и спести“. Инициативата беше подкрепена и от комуникационна кампания, посветена на значимостта на събирането на електронни отпадъци. Предложихме на нашите клиенти и допълнителен стимул – за всяко донесено старо устройство те получават до 25% отстъпка при закупуване на избрани продукти. Чрез тази услуга даваме възможност на потребителите да предадат старото си устройство за рециклиране или поправка във всеки един от магазините ни в страната. Всеки месец предлагаме различни отстъпки и промоции в рамките на кампанията, за да мотивираме допълнително потребителите да прилагат принципите на устойчивото развитие в ежедневието си и да допринасят за минимизиране на въздействието на електронните отпадъци върху околната среда. През октомври като част от инициативата Yettel предложи на своите клиенти специална увеличена отстъпка до 200 лв. за ново устройство, при връщане на старо такова.

Услугата и нейната комуникационна кампания се превърнаха в една от най-разпознаваемите и успешни програми в страната за намаляване на електронните отпадъци. Маркетинговата ни кампания, която се състоеше от телевизионна реклама и от реклами в социалните мрежи, имаше за цел да повиши осведомеността за услугата, като същевременно образова потребителите за това колко е важно не просто да съхраняваме старата си електроника у дома, а да я връщаме при покупката на ново устройство, за да могат ресурсите в нея да бъдат извлечени и използвани отново, което ще има положително въздействие върху планетата.

Тази услуга и маркетинговата кампания за нея са неразделна част от по-широка инициатива на Yettel – общонационална програма за рециклиране на електронни отпадъци. Осъзнавайки отговорността си за намаляване на електронните отпадъци и негативното им въздействие върху околната среда, ние стартирахме програмата още през 2008 г. Оттогава всички наши магазини са оборудвани с пунктове за събиране на електронни устройства, които могат да бъдат използвани от посетителите ни във всеки един момент и безвъзмездно.



### 3. Поставяме хората в центъра на всичко, което правим

#### Нашата култура

Ребрандирането на нашата компания в началото на 2022 г. беше последвано от Културно пътешествие, което подготвихме за нашите служители, за да им помогнем да разберат по-добре бранда, културата и ценностите на Yettel. Изграждането на силна култура е възможно само ако въведените промени се комуникират открито и ако всички служители виждат добавената стойност, идваща от промяната. За това изграждането на добри взаимоотношения между служителите бе неразделна част от процеса на ребрандирането.

В Yettel вярваме, че хората не просто работят за бранда, а те са самият брандът. Ето защо и поканихме нашите служители да го изградят заедно с нас. Чрез първия ни Yettel Ideathon ние ангажирахме служителите в поредица от дейности, базирани на методологията на дизайн мисленето. Участниците работиха в екипи и генерираха идеи в една от следните три категории: „В баланс с живота“, „Бъди себе си и оставяй следа“ и „В баланс с природата“. Всички идеи бяха фокусирани върху това как можем да направим Yettel още по-добро място за работа и да гарантираме, че нашата работна среда е такава, в която можем да процъфтяваме и да оказваме положително влияние, влагайки най-доброто от себе си. В рамките на 4 седмици екипите работиха върху своите концепции, които след това представиха на ръководния екип на компанията. Четири от идеите бяха избрани за по-нататъшно внедряване в компанията - създаване на зелена работна среда чрез пренасяне на природата в офис пространството; създаване на клубове по интереси за служителите; система за награди за колегите, които подкрепят междуфункционални проекти; и менторска програма за подпомагане на развитието на служителите на Yettel. Две от тези инициативи - Yettel Jungle от категорията „В баланс с природата“ и Yettel Clubs от категорията „В баланс с живота“, вече са реализирани, а работата по осъществяването на другите две продължава.



## Yettel Jungle

Yettel Jungle беше една от инициативите, които се зародиха по време на Yettel Ideathon Challenge, вдъхновена от идеята на един от екипите, работил по темата за постигане на баланс с природата.

Прекарваме значителна част от времето си в офиса, поради което считаме за изключително важно да създадем уютно и вдъхновяващо работно пространство, което нашите служители да харесват истински. С нашата инициатива Yettel Jungle донесохме малко късче природа в офиса, за да го превърнем в едно по-зелено място. Над 300 нови растения бяха поставени из цялата ни централна сграда, което позволи да се възползваме от вече известните предимства на зелените работни пространства - повишена креативност, подобрени концентрация и по-добра продуктивност.

Освен това над 60 служители участваха в работилницата Mini Jungle, където придобиха нови знания за отглеждането на кактуси, които по-късно приложиха на практика, допринасяйки за създаването на нашата мини джунгла в офиса.



## Yettel Clubs

Yettel Clubs е друга вълнуваща нова инициатива, родена по време на Yettel Ideathon Challenge, която насърчава създаването на клубове по интереси - сплотени общности, базирани на общи интереси и хобита, към които нашите служители могат да се присъединят. Инициативата дава възможност за откриване на нова страст, споделяне на дългогодишно хоби с колеги и изграждане на нови приятелства.

Yettel Clubs пилотира с 4 клуба, като всеки от тях се управлява от председател, който отговаря за организацията на дейностите и бюджета. По преценка на членовете и председателя всеки клуб може да провежда редовни срещи както през работното време, така и след него.

В момента има **„Хайкинг клуб“** за тези, които споделят обща страст към планината и природата; клуб **„Фотография“** за тези, които обичат да запечатват неповторими моменти; **„Кулинарен клуб“** за тези, които обичат да създават шедьоври от храна; и клуб **„Настолни игри“** за състезателните сред нас.

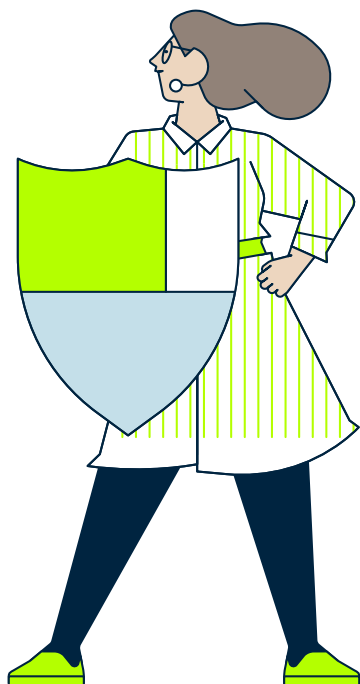


## 3.1 Многообразие и приобщаване на работното място

Значими теми: Разнообразие и приобщаване и Защита на правата на човека

Темата за защитата на човешките права в бизнес контекста постепенно нараства по важност. Независимо дали говорим за увеличената нужда от механизми за приобщаване на дадени социални групи, или пък за темата за равенството между половете, едно е ясно - ролята на компаниите е не само да осигурят работа, но и да зачитат уменията и старанието на служителите им и да поддържат тяхната мотивация.

„С нас можете да бъдете себе си и да промените средата“ - това е обещанието, което дадохме на нашите служители, и се опитваме да го спазваме всеки ден. Искаме да гарантираме, че те се чувстват ценени, независимо от техния пол, възраст, религия, културен произход, език и други. Ето защо се стремим да премахнем бариерите за започване на работа при нас за лица от всякакъв произход и да създадем приобщаваща работна среда, която стимулира професионалното израстване за всички.



### Нашите действия за изграждане на приобщаваща работна среда „Рамо до рамо“

„Рамо до рамо“ е програма, продукт на нашата решителност да създадем приобщаваща и подкрепяща работна среда, според нашето обещание към служителите ни - „С нас можеш да бъдеш себе си и да променяш средата“. Програмата има за цел да подпомогне професионалното развитие и социалната интеграция на хора с увреждания за период от две години. Специално разработена въвеждаща програма има за цел да подпомогне развитието на техните умения, а участниците са допълнително подкрепени и чрез предоставянето на психологическа подкрепа и менторство. JAMBA е наш дългогодишен партньор в програмата, подкрепяйки ни в процеса на подбор, както и популяризирането на възможностите сред подходящата аудитория, с която те работят засилено.

През 2022 г. петима души започнаха кариерата си чрез програмата. Заедно с тях, от началото на инициативата през 2015 г., общо 34 души са получили възможност да се развиват професионално в Yettel. 8 от тях продължиха кариерата си в компанията след приключване на програмата.

#### 34 участници

от началото на инициативата

#### 8 участници

продължиха кариерата си в компанията

Участниците работят с колеги от различни екипи, развиват нови умения, докато работят по конкретни проекти, и трупат опит, който повишава тяхната конкурентоспособност на пазара на труда. По време на програмата те получават подкрепата на нашите ментори, които им помагат да развият своя потенциал, професионални умения и лични качества. Освен това на тяхно разположение е психологът на компанията, който участва в програмата посредством 3 специално създадени сесии - сесия за ръководителите на бъдещите участници; сесия, предназначена за техните бъдещи колеги; както и специална въвеждаща сесия за всички участници, която се фокусира върху тяхното себепознание.

За втора поредна година програмата позволява и пълно дистанционно участие. Двама от петимата нови участници работят дистанционно, но всички имаха възможността да дойдат за първия си работен ден в нашия централен офис. Те бяха посрещнати от бъдещите си екипи и представители на ръководството на специално събитие, което официално отбеляза началото на двегодишното им обучение при нас. По време на еднородно въвеждащо обучение те имаха възможност да научат повече за Yettel и за структурата на компанията, запознаха се с нашите услуги и продукти и научиха подробности за отговорностите на новите си позиции.

„Рамо до рамо“ е сред програмите, с които се гордеем, тъй като не само предоставя ценна възможност за работа на участниците, но и помага на всички в Yettel да сме по-запознати с приобщаването на хората с увреждания на работното място, което отново демонстрира значимостта на темата за разнообразието и приобщаването за нашата стратегия, в центъра на която са хората.



## Hub by Yettel

Вярваме, че е важно да инвестираме отрано в развитието на уменията на следващото поколение и да ги подготвим за работния свят. Ето защо създадохме Hub by Yettel – програма, която продължава 12 месеца и има за цел да помогне на участниците да развият ключови бизнес и личностни умения, като им предостави възможност да се включат в реални бизнес проекти.

**62 стажанти**

от началото на програмата

**83% от тях**

са преминали към постоянни позиции

Десет млади таланта получиха възможност да започнат кариерата си в седмото издание на стажантската програма на Yettel. Младежите работят заедно с менторите си, които ги напътстват в ежедневните им задължения, а ако в компанията има отворена подходяща позиция, те имат шанс и да започнат постоянна работа в Yettel.

Програмата се провежда вече 6 години. От началото ѝ през нея са минали общо 52 стажанти, като през 2022 г. към програмата се присъединиха 10 нови стажанти. След стажа си, 83% от участниците са преминали към постоянни позиции в Yettel. Удвояването на броя на кандидатурите спрямо предходната година (получени общо 435) доказва успеха на програмата, както и факта, че младите хора са готови да се възползват от подобни карьерни възможности.





## „Втора смяна“

„Втора смяна“ е поредната инициатива на Yettel, посветена на младежите и тяхната кариерна ориентация. Програмата е специално предназначена за тийнейджъри на възраст между 15 и 19 години, които са деца или близки роднини на служители на Yettel, и им предлага възможността да получат практически знания в избрана от тях област. Всеки участник работи с ментор, който го запознава с работната среда и бизнес практиките.

### 50 младежи

бяха част от програмата през 2022 г.

### 31 младежи

бяха част от програмата през 2021 г.

През 2022 г. 50 младежи станаха част от програмата и придобиха опит, работейки в нашия централен офис и склад, като 11 от тези 50 младежи имаха и възможността да упражняват своите търговски умения в магазинната ни мрежа. Всеки ден в продължение на 4 часа младите ентузиастични работеха над задачите, поставени им от техните ментори. По време на въвеждащия ден младежите преминаха и начален инструктаж за здраве и безопасност, както и през обучения по информационна сигурност и защита на личните данни.

Получаването на престижните награди на Career Show Awards 2022 за втора поредна година ни кара да се гордеем с нашите постижения и потвърждава усилията ни да поставяме хората в центъра на всичко, което правим. Yettel България спечели второ място в категорията „Най-добър работодател“ в сектора на телекомуникациите и второ място в категорията „Стратегия за привличане на таланти“ с инициативите си Hub by Yettel и „Втора смяна“.



## Разпределение на възрастта по функции (2022 г.)

Базирано на брой служители	Лидерски екип	Управленски позиции	Други позиции	Общо
<b>Обслужване на клиенти</b>	<b>0,05%</b>	<b>1,67%</b>	<b>68,70%</b>	<b>70,42%</b>
<30	0,00%	0,00%	34,25%	34,25%
31-50	0,05%	1,62%	33,61%	35,28%
>51	0,00%	0,05%	0,84%	0,88%
<b>Други</b>	<b>1,53%</b>	<b>3,25%</b>	<b>19,90%</b>	<b>24,67%</b>
<30	0,00%	0,10%	4,82%	4,91%
31-50	1,43%	3,00%	14,45%	18,87%
>51	0,10%	0,15%	0,64%	0,88%
<b>Екип „Технологии“</b>	<b>0,35%</b>	<b>0,30%</b>	<b>4,28%</b>	<b>4,91%</b>
<30	0,00%	0,00%	1,18%	1,18%
31-50	0,25%	0,25%	2,75%	3,24%
>51	0,10%	0,05%	0,34%	0,49%
<b>Общ брой</b>	<b>1,92%</b>	<b>5,21%</b>	<b>92,87%</b>	<b>100%</b>

## Равенство между половете

Равното включване на мъже и жени в работната среда е нещо, към което технологичната, и в частност телекомуникационната индустрия, се стремят от дълго време. Като част от този сектор ние в Yettel също се ангажираме проактивно с темата. Виждаме потенциал в постигането на баланс в броя мъже и жени на работното място, защото знаем, че този баланс допринася за развитието на дигиталната икономика. Многообразието на работното място насърчава както различните начини на мислене, така и развитието на нови идеи и създаване на иновации, което в крайна сметка води до по-добри бизнес резултати. Ето защо ние често анализираме как са представени двата пола в нашата работна среда и се стремим да постигнем баланс във всички аспекти, от набиране на персонала, през определяна на възнагражденията и възможности за повишение на работното място.

В Yettel възприехме подход към постигане на равенство между половете в работна среда, който е в съответствие с подхода на цялата PPF Telecom Group. Подходът на групата се гради на три основни стълба:

Първият стълб се фокусира върху създаването на политика за многообразие и приобщаване в цялата група, която ще помогне на всички гъщерни дружества да приведат своите политики, свързани с управление на хората, в съответствие с общите принципи на Групата.

Вторият стълб се фокусира върху борбата с неосъзнатите предразсъдъци, които могат да повлияят негативно на решенията, взети на работното място. Като част от усилията по тази тема, до края на 2023 г. планираме да започнем провеждането на обучения за неосъзнати предразсъдъци, през които първо ще преминат представители на най-високите нива в организацията.

Третият стълб е свързан с програмите за развитие на таланти, които имат за цел да идентифицират и развият ключовите умения на служителите и да ги подготвят за заемане на лидерски позиции. Когато е необходимо, на разположение на бъдещите лидери ще бъдат ментори, които ще преминат през програмата заедно с тях, предоставяйки им насоки и помагайки им да изградят добра мрежа от контакти.

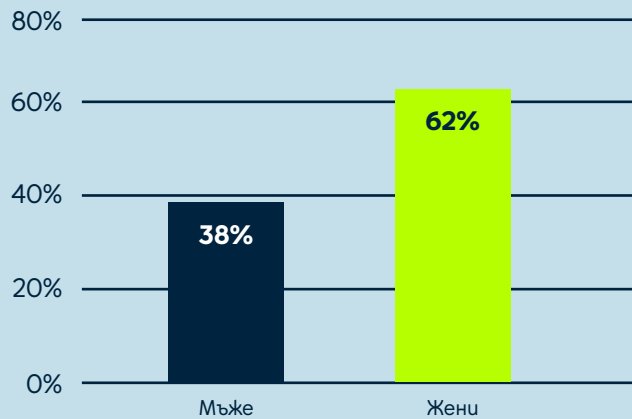
Тези ключови стъпки ще ни помогнат да идентифицираме и избегнем неосъзнателните предразсъдъци, стереотипното мислене и фаворизирането както по време на процеса на наемане, така и през времето, което служителите прекарват, работейки в компанията.



На местно ниво провеждаме редовен анализ на структурата и състава на служителите в Yettel, включително правим разбивка на структурата по бизнес области и тип длъжност (ръководни спрямо неръководни постове).

Резултатите от анализа за 2022 г. са следните:

**Съотношение мъже-жени сред всички служители (2022 г.)**



**Брой и процент на мъжете и жените във всички бизнес операции (2022 г.)**

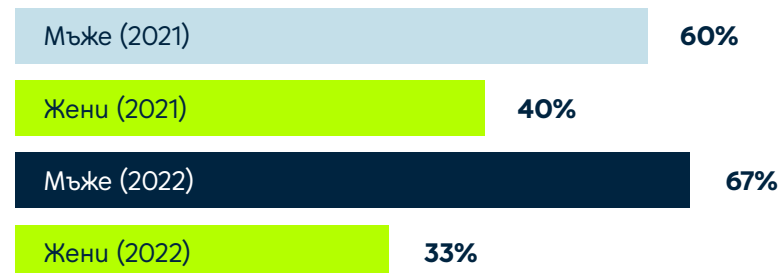
Брой на служители въз основа на FTE*	Жени	Мъже	Общ брой
Работещи с клиенти (всички длъжности, които работят директно с клиенти, напр. персонал в магазини, център за обслужване на клиенти, бизнес продажби)	798,5 (44%)	433 (24%)	1 231,5 (68%)
Технологични роли (всички позиции в техническата област)	32 (1%)	66 (4%)	98 (5%)
Други (всички останали като например финанси, човешки ресурси, маркетинг, правен отдел и т.н.)	281,25 (16%)	190 (11%)	471,25 (27%)
<b>Общ брой</b>	<b>1 111,75 (62%)</b>	<b>689 (38%)</b>	<b>1 800,75 (100%)</b>

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

**Съотношение на мъжете и жените на управленски позиции (лидери на нива CEO-1 и CEO-2)**



**Съотношение на мъжете и жените в лидерския екип (директно подчинени на главния изпълнителен директор)**



През 2022 г. лидерския ни екип се увеличи с още една позиция, която понастоящем е заемана от мъж.

Нашият анализ на структурата подчерта върху кои области трябва да се съсредоточим най-много, а именно недостатъчното представяне на жените в технологичните роли. Ангажиментът ни да развиваме работната среда и да допринасяме за многообразието ѝ е изразен в целта, която си поставяме в нашата Стратегия за устойчивост 2028.

## НАШАТА ЦЕЛ: До 2028г. 40% от технологичните ни роли да бъдат заемани от жени

В момента работим върху установяването на дългосрочни партньорства с различни образователни институции, които биха ни помогнали да достигнем до повече жени, които търсят реализация в областта на технологиите. Фокусът ни е насочен главно върху STEM училища и факултети на университети, с които бихме могли да споделим добрите примери на Yettel по темата. През 2023г. подписахме меморандум с Факултета по телекомуникации на Техническия университет в София, което постави основите на нашето партньорство с тази образователна институция. Освен това, през годината Yettel подкрепи и две мащабни инициативи на Технологичното училище „Електронни системи“ (ТУЕС) – провеждане на хакатони и предлагане на менторство на бъдещите специалисти, обучаващи се в ТУЕС.

Гордеем се с постигнатия напредък по темата, който е резултат от нашите колективни усилия и стремеж да бъдем социално отговорни, не само като компания, но и като работодател.

### Съотношение на мъжете и жените, заемащи технологични роли 2021г. към 2022г.

Жени (2021)	31%	
Мъже (2021)		69%
Жени (2022)	33%	
Мъже (2022)		67%

Нашият **Етичен кодекс** не толерира проявите на дискриминация, а нашата местна Политика за етика и съответствие описва механизма за подаване на жалби, чрез който могат да бъдат докладвани всички случаи на дискриминация.

## За отчетния период (2022 г.) няма потвърдени случаи на дискриминация в компанията.

### Възнаграждения и ангажимент към равно заплащане

Равното заплащане е друг аспект, на който обръщаме специално внимание, тъй като за нас то играе ролята на инструмент, който можем да използваме за постигане на амбициите си по отношение на равенството и приобщаването. Разработваме политиките си за възнаграждение въз основа на детайлен анализ по международно утвърдени методологии, за да премахнем всички съществуващи разлики в заплащането на жените и мъжете в нашата организация.

Подкрепяме идеята, че всеки служител трябва да получава възнаграждение на база приноса си към бизнес целите. Третирайки еднакво всички наши служители, политиката ни за възнаграждения ни помага да създадем усещане за справедливост сред служителите, което от своя страна ги мотивира да постигат високи резултати, преследвайки общите стратегически цели на организацията.

Нашите системи и процеси за възнаграждение не допускат различия между мъжете и жените. Възнагражденията, които предлагаме, са определени на база заеманите длъжности, и не се влияят от пола. Допълнителните компоненти към заплатата, които попадат в обхвата на възнаграждението, се изплащат въз основа на това дали са постигнати предварително договорени цели. Този процес се контролира от система за управление на представянето.



Системата за възнаграждения, приложима за всички служители в компанията, включително висшия мениджмънт, има три основни стълба:

### Основна заплата

Заплаща се за изпълнение на определените трудови задачи, задължения и отговорности, специфични за съответното работно място и длъжност.

Основната заплата се определя въз основа на оценката и класификацията на работното място и длъжността, както и на допълнителните условия, упоменати в личния трудов договор между страните по трудовите правоотношения.

### Допълнително трудово възнаграждение

Изплаща се съгласно Кодекса на труда, подзаконовите нормативни актове, Вътрешния правилник за структурата и организацията на възнагражденията или други нормативни актове, като може да бъде постоянно или временно.

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

Освен това съществуват и бонусни схеми, които имат за цел ефективно да мотивират и задържат ценни служители, които осигуряват отлично представяне, полагат допълнителни усилия, използват пълния си потенциал и способности за постигане на изключителни резултати в конкретна полза за отдела, дивизията и компанията.

### Други възнаграждения

Определят се съгласно клаузи от нормативни актове или индивидуален трудов договор, които не са предвидени като част от основна заплата или допълнителното трудово възнаграждение. Към тази категория се отнасят следните възнаграждения:

- За положен извънреден труд: 50% увеличение на възнаграждението за извънреден труд през делничните дни; 75% увеличение за работа през почивните дни; 100% увеличение за работа на официални празници. Увеличението се изчислява спрямо възнаграждението, определено в индивидуалния трудов договор.
- За всеки час нощен труд или за част от него между 22:00 ч. и 06:00 ч. на служителите се заплаща допълнително възнаграждение за нощен труд.
- За часовете работа през деня, когато продължителността на нощния труд е по-малка от тази на дневния труд.
- За периода, през който служителят е дежурен при работодателя и се намира извън територията на дружеството на място, договорено между тях, се изплаща допълнително възнаграждение за час или пропорционално за част от него.

Като част от прегледа на възнагражденията ние редовно оценяваме представянето на нашите служители. През 2022 г., в съответствие с обичайната ни практика, **100% от нашите служители получиха поне една оценка на представянето си.** За служителите от определени отдели, като например отдел „Продажби“, това оценяване се извършва по-често. Нашите служители, работещи с клиенти, получават такава оценка веднъж месечно.



## Допълнителни придобивки

Знаем, че признанието не винаги може да се измери в цифри. Ето защо част от нашия начин да покажем признателността си е и пакета ни от допълнителни придобивки. С този пакет целим да помогнем на нашите служители да поддържат физическо и психическо благосъстояние. Освен широко разпространените придобивки, като ваучери за храна и допълнително здравно осигуряване, ние предоставяме на служителите си възможността да се консултират с психолог, защото считаме, че психичното здраве е въпрос от изключителна важност. В пакета, който предлагаме, са включени и следните придобивки:



Стандартни планове за пенсионно осигуряване съгласно българския Кодекс на труда



Допълнително здравно осигуряване



Допълнителна застраховка срещу злополука



Еднократна сума като подарък за новородено дете



Програма за ползване на служебен автомобил след предварителна резервация



Програма за ползване на служебен велосипед след предварителна резервация



Консултация с корпоративен психолог



Консултация с финансов консултант



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



Абонамент за обучение в социалната платформа LinkedIn Learning



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



Спортни карти на преференциални цени



Отстъпки от търговци на гребно и специални условия от банки и застрахователни компании.

## 3.2 Трудови практики и запазване на заетостта

Съществена тема: Трудови практики и развитие на служителите

Нуждите и очакванията на следващото поколение служители бързо се променят, ето защо компаниите трябва да следят новите тенденции и проактивно да се стремят да разберат тези очаквания. Динамичният и конкурентен пазар на труда в днешно време създава служители, които ценят високо работната среда, която може да им предложи възможността за придобиване на нови умения и знания, помагайки им да останат конкурентоспособни. Служителите също така ценят високо работата, която им дава усещане за удовлетвореност и възможност за личностно развитие.

Ние в Yettel знаем, че ако искаме да привлечем и задържим най-добрите кадри, трябва да осигурим изграждането на силна култура и подкрепяща работна среда, като същевременно изградим отношения, основани на доверие и прозрачност. Приемаме ангажимента си към нашите служители много сериозно и се стремим непрекъснато да се усъвършенстваме като работодател, като внимателно се вслушваме в информацията относно нуждите и исканията на служителите, както и обратната връзка, която получаваме. Разбираме, че успехът ни и позицията ни на лидер в телекомуникационния сектор, се базират на колективните знания и умения на компанията, които се определят именно от нашите служители. Вярваме, че инвестициите в развитието на уменията на нашите служители са от решаващо значение, ако искаме да останем лидер по отношение на дигиталните иновации и намирането на нови технологични решения за българския пазар. Ето защо темите за трудовите практики и развитието на служителите са от първостепенно значение за Yettel България.



## Местна стратегия за обучение

Нашата местна стратегия за обучение направлява усилията ни за предоставяне на възможности за обучение и развитие.

Веднъж на всеки три години се извършва **анализ на нуждата от обучения** на ниво компания от нашия отдел „Развитие на таланти“, бизнес партньорите в областта на човешките ресурси и бизнес лидерите, с помощта на които се определят приоритетите на корпоративната програма за обучение. Тези потребности са съобразени и със стратегическите цели на компанията за развитие на бизнеса и подпомагат задържането на талантиви служители, повишаването на квалификацията, както и изграждането на допълнителни знания и умения у служителите, които повишава и колективните умения в компанията. Събираме обратна връзка от служителите относно качеството, уместността и възприетата от тях добавена стойност на нашите програми за обучение, което ни помага да оценим ефективността им.

Всеки нов служител в Yettel преминава **въвеждащо обучение**, което включва общо обучение за нашите ценности, принципи и задължителни политики, както и информация за функциите на всеки отдел и за това как те взаимодействат помежду си. С цел по-добро разбиране на нашите клиенти, независимо от заеманата позиция, добавихме към обучението и практически модул, в рамките на който служителите ни прекарват поне един ден в магазин на Yettel. За служителите ни, работещи с клиенти, е разработено специално месечно обучение, по време на което те се запознават с нашите продукти и услуги и с бизнес операциите в Yettel, а също така се обучават и относно опазването на поверителността и защитата на личните данни.

**Новоназначените мениджъри** преминават през подобен процес, включващ обучения за управление на хора, емоционална интелигентност и лидерски умения, както и обучение относно неосъзнатите предразсъдъци. Това ни помага да гарантираме, че мениджърите на компанията са добре запознати с това как предразсъдъците и стереотипите могат да ни повлияят и отчитат това в процеса на вземане на решения, например при подбора на персонал.

Като част от усилията ни по отношение на обучението и развитието на служителите предоставихме и достъп до **LinkedIn Learning**, където те имат неограничен достъп до различни учебни ресурси.

## Educational Grants

Програмата ни за образователни грантове EduGrants е една от основните програми за развитие на служителите в Yettel, чиято цел е да подпомага индивидуалните нужди от обучение и развитие на нашите служители. Програмата е чудесен начин служителите да се възползват от съществуващите външни програми за по-висока квалификация с финансовата подкрепа на компанията.

Чрез програмата, служителите ни могат да кандидатстват за Executive MBA, mini-MBA, чартърни квалификации или групи квалификационни обучения във високореномирани образователни институции.

Всяка заявка за участие в програмата се обсъжда с прекия ръководител на служителя, за да се установи дали избраната програма отговаря на нуждите на служителя и отдела, както и на общите бизнес цели.

През 2022 г. предоставихме четири категории грантове, за които нашите служители можеха да кандидатстват:



### Executive MBA

1 грант на стойност до 20 000 лв.

- MBA програми в партньорски университети като АУБГ, Котрули, Шефилд
- Други университети също биха могли да бъдат в обхвата на програмата.
- Продължителност на програмата: 12+ месеца



### Mini-MBA

3-5 гранта на стойност до 5 000 лв.

- Мини-MBA, които се фокусират върху части от EMBA и биха могли да дават кредити за EMBA
- Програми в партньорски университети като АУБГ, Котрули, Шефилд, но също и в Лондонското училище по бизнес и финанси, Бизнес института
- Продължителността на програмата може да варира от няколко дни до няколко месеца.



### Чартърни квалификации

3-5 гранта на стойност до 10 000 лв.

- Професионални квалификации като ACCA, CISSP, ISC, CIPD, NSE, MCE, CompTIA, PCM, CIM и др.
- Продължителността на програмата може да варира от няколко дни до няколко месеца.



### Експертна квалификация

5-7 гранта на стойност до 3 000 лв.

- Всеки курс, който доразвива съществуващите умения или позволява придобиването на нови умения в област, свързана с изискванията на настоящата му работа или в съответствие с личния му карьерен план
- Продължителността може да варира от няколко часа до няколко месеца.

През 2022 г. от нашата програма EduGrant се възползваха 18 души, като през последните няколко години броят на участниците постоянно нараства.

2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.
11 участници	12 участници	15 участници	18 участници

## Академия за управление на проекти

Въз основа на стратегическите цели на компанията и определените приоритети за обучение, установихме необходимостта от повишаване на квалификацията на нашите служители в областта на управлението на проекти. За да отговорим на тези нужди, създадохме Академия за управление на проекти с цел да помогнем на колегите, които работят по малки или средни проекти, да наградят уменията си, за да могат да участват и в по-големи проекти. Академията представлява 6-модулна програма, чрез която участниците могат да разширят знанията си относно различни подходи за имплементация на телекомуникационни проекти, как да анализират и развиват бизнес казуси, както и да усвоят различни методи за разрешаване на конфликти, които обикновено възникват при управлението на проектни екипи.

През 2022 г. **57 колеги успешно завършиха Академията за управление на проекти** и получиха сертификати за завършено обучение, валидни за кандидатстване пред международния институт PMI за полагане на изпитите PMP или ACP-Agile, без да се налага да преминават други курсове за обучение, необходими за допускане до изпит. Сред завършилите обучението са представители на различни отдели, като „Финанси“, „Човешки ресурси“, „Технологи“ и „Продажби“ и други.

Академията беше призната за изключително успешна от всички участници и от техните преки ръководители, поради което планираме да продължим тази инициатива и в бъдеще.



**Общата сума, която инвестирахме в обучение и развитие на нашите служители през 2022 г., на база на всички проведени от нас обучения, програми и инициативи, възлиза на стойност над 248 000 лв.**

Общ брой часове за обученията през 2022 г.

### Общ брой часове за обученията

59 802,28 ч.

Среден брой часове за обученията на служител 2022 г.

Среден брой часове за обучение на служител*	Среден брой часове за обучение на служител – мъже	Среден брой часове за обучение на служител – жени
33,20 ч	36,89 ч	30,91 ч

\* Часовете на служител се изчисляват въз основа на FTE.



### 3.3 Здраве и безопасност на работното място

#### Съществена тема: Здраве и безопасност на работното място

Ние отдаваме голямо значение на това нашите служители винаги да бъдат здрави и в безопасност и се опитваме да насърчаваме поведение, съобразено с изискванията за безопасност на работното място.

В резултат на нашия ангажимент да се грижим за служителите си въведохме нашата Система за управление на здравето и безопасността при работа, която влезе в сила през 2017 г. като постоянна мярка.

Нашата Политика за здраве и безопасност определя свързаните със здравето и безопасността процедури за идентифициране на опасностите, оценка на рисковете и предотвратяване на злополуки и заболявания, свързани с професията, а нашата Система за управление на здравето и безопасността при работа, състояща се от различни наръчници, мерки и програми, ги управлява. Системата се прилага за всички наши служители.

Тя е в съответствие с изискванията на **ISO 45001:2018** и обхваща различни процеси, свързани с телекомуникационните продукти и услуги, обслужването на клиенти, административните дейности и нашите магазини, като същевременно идентифицира външните и вътрешните фактори, които могат да повлияят на постигането на целите и функционирането на Системата за управление на безопасността и здравето на работното място (OHS).

В съответствие с нашите стандарти за безопасност ние редовно оценяваме опасностите, извършваме оценка на риска и прилагаме необходимите мерки. Също така разглеждаме рисковете и възможностите за Системата за управление на OHS по отношение на организационния контекст и заинтересованите страни, както и законовите или други изисквания.

Предоставяните от нас услуги, които се състоят от подкрепа и консултации за здравословни и безопасни условия на труд, служат за предотвратяване на наранявания и заболявания сред нашите служители. Освен това предоставяме обучения по правилата за здравословни и безопасни условия на труд, както и програми, които насърчават здравето и които са насочени към рисковите фактори, начина на живот, пригодността за заетост и управлението на стреса. Организиран се и периодични медицински прегледи, насочени към превенция на заболяванията.

Ръководството и екипът по OHS внимателно наблюдават и одобряват всички процеси, процедури и проекти, свързани със здравето и безопасността при работа. Темите, свързани със здравето и безопасността, се обсъждат редовно на срещи с участието на комитети и експертни групи, включващи представители на служителите и работодателите. Създали сме достъпни канали за докладване на рискове и ситуации, свързани с работата, предлагане на подобрения и предоставяне на обратна връзка. Това насърчава осведомеността и спазването на правилата за безопасност и здраве в организацията.

Разполагаме и с цялостна система за обучение както на служителите на компанията, така и на подизпълнителите, която местното ръководство следва подробно. Създали сме ясна методология за осигуряване на навременното провеждане на задължителните обучения, предписани от местните закони и включени в нашата Програма за здраве и безопасност.

#### Боледуване и наранявания, свързани с работата

Индикатор	Мерна единица	Коментар
Смъртни случаи	0	-
Инциденти	1	Инцидент по време на командировка
Изгубени работни дни поради инциденти	35	В резултат на инцидента, описан горе
Изгубени работни дни поради болнични	15 717	Дни отпуск по болест спрямо общо 416 103 работни дни за годината





## Благосъстояние на служителите

Ние в Yettel смятаме, че психичното здраве е също толкова важно, колкото и физическото. Активно се стремим да популяризираме значението на психичното здраве и да оказваме подкрепа на служителите си по най-добрите възможни начини. Чрез разнообразни инициативи - част от широка програма, ние се стремим да подобрим здравето на служителите чрез здравно образование и дейности, които подкрепят положителната промяна в начина на живот, като по този начин повишаваме мотивацията на служителите и подобряваме тяхното представяне.

Сформирахме нашия Balance crew със служители, които доброволно поеха задачата да създават и организират такива инициативи. Въведохме и програма за придобивки, която обхваща, но не се ограничава до теми като физическото и психическото здраве на нашите служители. Допълнително, в рамките на семинари и работни срещи обучаваме служителите на умения, които са от значение в ежедневието ни, като например финансовата грамотност. Служителите ни имат възможност да се обърнат към психолог по всяко време, защото считаме психичното здраве за тема от изключителна важност.

През 2022 г. въведохме различна инициатива за всеки месец - включително информационни сесии, семинари, спортни събития и т.н., насочени към цялостното здраве на нашите служители.



януари	февруари	март
<ul style="list-style-type: none"> <li>Очаквания от финансовите пазари 2022 - 2025 г.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Как да се справим с несигурността в днешно време</li> <li>Хармония в семейството</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Постковид синдром</li> <li>Обща макроикономическа рамка</li> <li>Финансово планиране</li> </ul>
април	май	юни
<ul style="list-style-type: none"> <li>Безопасност в планината</li> <li>Електробезопасност у дома</li> <li>Превенция на бърнаут</li> <li>Кожни увреждания при продължително излагане на слънце</li> <li>Сърдечно-съдови заболявания</li> <li>Правилен седеж на работното място и офис гимнастика</li> <li>Превенция на мъжкото здраве</li> <li>Превенция на женското здраве</li> <li>#BalancedBody</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Межкултурни различия при водене на делови разговори</li> <li>10 000 крачки</li> <li>RUN2GETHER</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Опасности по пътищата в България и как да се подготвим за тях</li> <li>Лични финанси за начинаещи</li> <li>Методът Рехабит - какво е изправена стойка и защо е важна за качеството ни на живот?</li> <li>Поход на Витоша</li> <li>Благотворителен футболен турнир</li> </ul>
юли	август	септември
<ul style="list-style-type: none"> <li>Промени в поколенията и предизвикателства в бизнес средата</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Първа долекарска помощ</li> <li>Интерактивни лекции за превенция на инсульта</li> <li>Актуална информация относно развитието на COVID синдрома и маймунската шарка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Отворена сесия „Кой ходи на училище - децата или родителите?“</li> <li>Как да управляваме финансите си в условия на нарастваща инфлация?</li> <li>Тенис турнир</li> </ul>
октомври	ноември	декември
<ul style="list-style-type: none"> <li>Как да изберем подходящ кредитен продукт?</li> <li>Wizz Air София маратон</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Мъжете и благополучието - онлайн семинар</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Плодово-чаен разтоварващ режим</li> </ul>

Освен тези инициативи редовно организираме дейности като тренировки и масажу в офиса, както и неформални сбирки с колеги.

## Инициатива за месец май: 10 000 крачки

Ползите от редовното движение през деня, или дори само от това да станем и да се протегнем, са несъмнени. Ето защо майската ни инициатива имаше за цел да насърчи служителите ни да си създадат здравословни навици, като ги предизвика да изминават по 10 000 крачки всеки ден в рамките на месеца. В предизвикателството участваха над 160 служители, разделени на 42 отбора, като 34 от тях успяха да го завършат успешно. Тази инициатива е едно от най-обичаните предизвикателства сред нашите служители, поради което се превърна в редовна дейност, която повтаряме всяка година.



## Програма Re:Join

За да подкрепим служителите, които отсъстват от работа продължително време, нашите ESG Crew и Balance Crew обединиха усилията си и подготвиха ценни ресурси за тях. Служителите, които излизат в отпуск за отглеждане на дете, също могат да се възползват от тези ресурси, които имат за цел да ги подкрепят, докато преминават през процеса на адаптация към ролята им на млад родител.

Създадохме вътрешна страница, изцяло посветена на онези колеги, на които им предстои да излязат в дълъг отпуск или да се върнат от такъв, където могат да получат цялата необходима информация по отношение на подготовката си за времето на отсъствие, както и за стъпките, които трябва да предприемат преди и след отпуска. Налична е и допълнителна информация специално за ръководителите.

В допълнение към това беше проведен уебинар, обхващащ обширна информация по темата за следващите стъпки преди и след дългото отсъствие поради майчинство или бащинство, или по други причини.



## 3.4 Мобилни телекомуникационни технологии и общественото здраве

### Съществена тема: Достъпност на продуктите и услугите и отговорност към клиента

Приемаме здравето и безопасността на нашите клиенти много сериозно и внимателно оценяваме потенциалното въздействие, което нашите продукти и услуги могат да окажат върху тях. Ето защо гарантираме, че всички наши дейности са безопасни и съобразени със съответните европейски и национални разпоредби за здраве и безопасност.

Имайки предвид естеството на нашите продукти и услуги, една от основните тревоги по отношение на здравето и безопасността на нашите клиенти, която често се разглежда от обществеността, са електромагнитните полета, които се предават и приемат от мобилните телекомуникационни технологии. Резултатите от проучванията обаче показват, че ако не се превишават определени нива, електромагнитните полета от мобилните технологии не са опасни за човешкото здраве. Ето защо ние в Yettel полагаме необходимите грижи, за да сме сигурни, че базовите станции и мобилните устройства, които продаваме, не превишават тези нива, които са определени от Международната комисия за защита от нейонизиращи лъчения (ICNIRP) - независим консултативен орган, който работи в сътрудничество със Световната здравна организация.

Насоките на ICNIRP включват нива на безопасност, необходими за да се осигури защита за всички. Ние напълно спазваме определените граници по отношение както на новите устройства за 5G, така и на радиомачтите и малките клетки. Също така работим и в съответствие с пакета от инструменти на ЕС за сигурност на 5G (пакетът от инструменти определя редица мерки за сигурност, насочени към ефективно намаляване на рисковете и гарантиране на внедряването на сигурни 5G мрежи в Европа).

Предвид разпространението на дезинформация за възможните опасности за здравето от мобилните устройства, ние разглеждаме тези опасения и водим открит диалог с обществеността. Комуникираме със собствениците и обитателите на къщи, върху които искаме да изградим базови станции (BTS), относно всички потенциални рискове и нашите действия за намаляването им.



Нашият доставчик на инфраструктура CETIN гарантира, че инфраструктурата на активните му обекти е проектирана и изградена в съответствие с приложимите стандарти и разпоредби за емисиите на електромагнитни полета (ЕМП), включително международно признатите стандарти на ICNIRP. Приложимото местно законодателство изисква активната телекомуникационна инфраструктура да отговаря на определени изисквания, за да може да функционира. В този процес прилагаме контрол на две различни нива:



**Първото ниво** е превантивен контрол, който се извършва на ниво проектиране на приемо-предавателната станция, т.е. преди да бъде разрешено строителството. През този период работим с местните власти, за да получим одобрението им за проекта, и преминаваме през предварителен санитарен контрол от Министерството на здравеопазването, което оценява степента на съответствие на планираните параметри на базовата станция с нормативните изисквания. Предоставянето на двата вида одобрения е задължително за разрешаване на строителството на базовата станция.



**Второто ниво** на контрол се осъществява след приключване на строителството на станцията и е задължително за въвеждането ѝ в експлоатация. То включва измервания на място на електромагнитното излъчване на съответната базова станция (издава се протокол за ЕМП) и ако няма отклонения от нормите, изградената инфраструктура се пуска в експлоатация.

Всяка последваща промяна в елементите на приемно-предавателната станция изисква повторно преминаване през пълната процедура за издаване на разрешение (в случай на структурни промени) или през по-лека процедура за регистрация (в случай на промени в оборудването). Регистрационната процедура също има двустепенна проверка - получаване на разрешение за предварителен санитарен контрол преди монтажа и измерване на електромагнитното излъчване (протокол за ЕМП), както и регистрация след монтажа.

Като притежател на лиценз за ползване на радиочестотния спектър, Yettel носи отговорността за осигуряване на съответствие на радиочестотните ЕМП емисии с международните и местните изисквания. Процесът на развитие на мрежата включва оценка на съответните изисквания, включително гранични стойности на излъчването, като част от стандартната проектна документация, а всички процеси, свързани с мрежата, са обект на редовни одитни дейности (вътрешни и външни одити за съответствие по стандартите **ISO 14001** и **ISO 45001**).

Мобилните устройства също са обект на изисквания за съответствие със строги национални и местни стандарти и разпоредби за здраве и безопасност. Преди да бъде пуснат даден мобилен телефон на пазара, производителите и вносителите трябва да гарантират, че са проведени съответните тестове, и да докажат, че мобилните устройства отговарят на всички ограничения и други изисквания, определени в директивите на ЕС.

Понастоящем не извършваме оценки за подобряване на въздействието на нашите продукти и услуги върху здравето и безопасността. Въпреки това силният контрол, който упражняваме върху нашите продукти и услуги, ни помага успешно да смекчаваме всяко потенциално отрицателно въздействие, което те биха могли да окажат върху нашите клиенти. През 2022 г. не е установено нито едно несъответствие с местните и европейските разпоредби по отношение на нашите продукти и услуги.

## Случаи на несъответствие относно въздействието на продуктите и услугите върху здравето и безопасността за отчетния период

0



### 3.5 Устойчивост за нашите общности

#### Съществена тема: Местни общности

Вярваме, че носим отговорност не само към нашите служители и клиенти, но и към цялото общество. Имайки предвид мащаба, с който работим, осъзнаваме, че при правилен подход нашите действия могат да имат огромно положително въздействие върху местните общности. Целим да присъединим служителите на Yettel към мисията ни да бъдем социално отговорна и устойчива компания, която е в услуга на другите. Затова си поставихме за цел да ангажираме служителите си в доброволчески инициативи.

**НАШАТА ЦЕЛ: Да гаряваме поне 1,000 работни часа годишно за общественополезен труд.**

В съответствие с тази наша цел в момента разработваме нашата цялостна доброволческа програма, която ще предостави на служителите ни възможността да избират между широк спектър от дейности, в които да участват, и по този начин да подкрепят нуждите на своите местни общности.

Първата такава дейност се проведе през май 2023 г. Общо 120 доброволци - служители на Yettel, заедно с членове на своите семейства и приятели, посветиха 248 часа доброволчески труд на каузата, а в резултат на това заедно успяхме да засадим 1200 фиданки, които ще се превърнат в „Новата гора на София“. Това зелено градско пространство не само ще подобри качеството на въздуха, но и ще има многобройни ползи за здравето на гражданите на София. Тази инициатива беше чудесен пример за силата на колективните действия и за това как заедно можем да допринесем за по-добра околна среда за нас и нашите деца.



Като компания, която иска да допринесе за положителната промяна, ние разглеждаме благотворителните дарения като начин да изпълним социалните и етичните си задължения към нашите общности. Разбираме, че работим в рамките на една по-голяма екосистема, и вярваме, че чрез благотворителни каузи можем да осигурим устойчивостта на тези екосистеми и по-доброто състояние на обществото.

## Стажантите от „Втора смяна“ организираха кампания за дарения

Една от инициативите, които организирахме през 2022 г., беше дарителска кампания, която имаше за цел да подкрепи бежанците и търсещите убежище, които са в процес на адаптация и интеграция в България. Заедно събрахме 6,520 броя работни облекла (фирмени униформи), които вече не се използват, и ги дарихме на „Съвета на жените бежанки в България“.

Четирима от нашите служители от програма „Втора смяна“ се включиха активно в организирането на кампанията, като лично избраха организацията, а след това ѝ предадоха събраните грехи.



## Yettel подкрепя бежанците от Украйна

Като един от най-големите работодатели на българския пазар ние се чувствахме отговорни да подадем ръка на хората, засегнати от конфликта в Украйна, по единствения начин, който може да окаже реално положително влияние върху живота им – като им предоставим възможност за работа и им дадем шанс за ново начало.

**Така предложихме на всички хора, засегнати от конфликта в Украйна, възможността да кандидатстват за всички налични свободни позиции в компанията.** Право да кандидатства имаше всеки, регистриран като бежанец в службите за временна закрила, който има подходяща квалификация и опит за съответните позиции и е на възраст над 18 години. По този начин жертвите на конфликта в Украйна получиха възможността да започнат реална работа в технологична компания в страната и да изградят нов живот извън родината си.

Тази инициатива е поредният опит на нашата компания да подкрепи засегнатите от кризата в Украйна. **Нашите служители също застанаха зад мисията и дариха средства за украинските бежанци, пристигнали в България, както и за украинците на територията на Украйна.** За тях бяха събрани предмети от първа необходимост, включително грехи, храна, детски играчки, одеяла, санитарни материали и др.

Още през първата седмица на конфликта **Yettel предостави безплатни международни разговори между двете страни и безплатен роуминг, включително безплатни SMS-и и мобилни данни.** След това в продължение на още два месеца **Yettel временно намали значително цената на международните разговори към Украйна и предостави безплатни обаждания към горещи линии за украински граждани.** Освен това осигурихме **безплатен трафик на данни**, като предоставихме достъп до българския национален портал за хора, засегнати от войната в Украйна <https://ukraine.gov.bg/>, както и безплатен достъп до образователния портал за ученици <https://lib.imzo.gov.ua/yelektronn-vers-rdruchniki/>. Що се отнася до украинските бежанци в България, те получиха от нас безплатни предплатени карти с мобилни данни, които предадохме в Украинското посолство в София.

## Кампании за повишаване на осведомеността за ESG

Наред с прекия ни принос към местните общности, усилията ни са насочени към ангажиране на обществеността с темата за устойчивото развитие и воденето на по-устойчив начин на живот. Когато става въпрос за устойчивост, ние вярваме, че всяко действие е от значение – и че всичко започва с промяна в начина на мислене. Постигането на баланс между начина ни на живот като общество и природата е възможно само ако създадем чувство за споделена отговорност. Ето защо поехме ролята на посланици на устойчивостта и си поставихме за цел да повишим осведомеността по темата.

**НАШАТА ЦЕЛ: Да достигнем до 2 500 000 души годишно чрез кампании за повишаване на осведомеността по теми, свързани с устойчивото развитие.**

През 2022 г. реализирахме различни инициативи с цел да постигнем амбицията си.

## Намерение за рециклиране



## Рекламна кампания „Рециклирай и спести“

Проучване, проведено от Yettel през 2022 г. относно навиците за рециклиране на българското население, показва, че 49% от анкетираните запазват старите си телефони въпреки липсата на знания за това как и къде да ги изхвърлят, а 36% от участниците дори не знаят за възможността, предлагана от някои телекоми да се погрижат за правилното изхвърляне и рециклиране на старото им устройство. Едновременно с това 73% от анкетираните, които досега не са знаели за възможността да върнат стар мобилен телефон за рециклиране, изявяват готовност да се възползват от тази услуга в бъдеще. Това доказва, че макар хората да са готови да променят навиците си и да рециклират старите си устройства, на първо място е необходимо да се повиши информираността за съществуването на такива услуги и възможности.

**49%** запазват старите си телефони

**36%** не са запознати с услугите за рециклиране

Ето защо нашата програма „Рециклирай и спести“, която има за цел да насърчи хората да изхвърлят правилно своите електронни отпадъци, като им предложи ново устройство с отстъпка в замяна на старите им устройства, беше подкрепена от широка маркетингова кампания. Кампанията беше отговор именно на нуждата от повишаване на осведомеността за значението на правилното изхвърляне на електронни отпадъци, рециклирането и кръговата икономика, като същевременно информираше хората за възможността да направят това в някой от нашите магазини.

През 2022 г. успяхме да достигнем до:

- 2 358 779\* души за периода 7 юни 2022 г. – 30 юни 2022 г.
- 2 991 500\* души за периода 3 октомври 2022 г. – 13 ноември 2022 г.

чрез телевизионна реклама, посветена на този аспект на устойчивостта.

\* Тези цифри представят резултати от TV Reach 3, което означава, че всеки зрител е видял рекламата поне три пъти.

## „Зелената емисия“

„Зелената емисия“ е една от инициативите, чрез които Yettel споделя с потребителите си полезна и достъпна информация за устойчивия начин на живот с амбицията да мотивира възможно най-много хора да направят малки промени в ежедневието си, които да помогнат на планетата и хората.

За тази цел обединихме сили с нашите „новинари“ - две деца, които с готовност ни помогнаха да разпространим посланието си за важността на опазването на околната среда, като излъчим зелена информационна кампания за по-чиста природа. В поредицата от видеоклипове младите „вестноосци“ се отправят на мисия - да ни научат как да използваме технологиите по най-щадящия за околната среда начин. Чрез тази поредица искахме да покажем, че положителната промяна е възможна дори с малки стъпки в ежедневието ни, когато като общество обединим усилията си за постигането на една обща цел.

Всеки епизод разглежда различни аспекти на потреблението на новите технологии и техният отпечатък върху околната среда. Във видеоклиповете децата споделят факти за различни проблеми, но и предлагат решения, показвайки как чрез малки промени всеки може да допринесе за подобряването на цялостната картина. Сред представените теми са: значението на правилното изхвърляне на неизползвани стари кабели и устройства, възможностите за рециклиране с Yettel, въздействието на прекомерното използване на телефони, съхраняването на данни в облак и големите прикачени файлове към имейли. Във фокуса на всички тези теми е влиянието върху околната среда по отношение на потреблението на електроенергия и въглеродните емисии.



## ESG инфлуенсъри

През 2022 г. реализирахме и една много успешна кампания с инфлуенсъри в Instagram. Чрез тази кампания дадохме трибуна на някои от най-популярните инфлуенсъри, които споделиха информация за рециклирането на стари устройства и как чрез пунктовете за събиране на електронни отпадъци, достъпни в магазините на Yettel, ние улесняваме този процес. По време на предизвикателството шестимата инфлуенсъри не просто дадоха добър пример, как могат лесно да рециклират своите неизползваеми устройства, но и подканиха последователите им на свой ред да се включат, като предадат старо устройство.



## Общи резултати

В резултат на нашите кампании за повишаване на осведомеността с радост отчитаме следните резултати:

- **Броят на устройствата, събрани при закупуване на ново устройство през 2022 г., е 3 пъти по-голям от тези, събрани през 2021 г.**

- **През последното тримесечие на 2022 г. отчитаме ръст от 42% в сравнение с предходното тримесечие в количеството събрани малки електронни отпадъци в определените за целта пунктове в нашите магазини.**

Общ брой хора, достигнати от нашето съдържание по темата

## Телевизионна реклама

Период	От: <b>7 юни, 2022 г.</b> До: <b>30 юни, 2022 г.</b>	От: <b>3 октомври, 2022 г.</b> До: <b>13 ноември, 2022 г.</b>
Брой достигнати хора	<b>2 358 779*</b>	<b>2 991 500*</b>

\* Тези цифри представят резултати от TV Reach 3, което означава, че всеки зрител е видял рекламата поне три пъти.



## 4. Развиваме технологии, които подпомагат устойчивото бъдеще

В днешно време технологиите предизвикват революция в почти всеки аспект от живота ни - от промяната в наглед незначителни взаимодействия в ежедневието до трансформирането на цели индустрии - влиянието на технологиите е неоспоримо.

От това как една компания подхожда към технологиите в днешната дигитална ера ще се определи дали те ще представляват конкурентно предимство или огромно препятствие за бизнеса. Внедряването на правилните технологии може да подобри операциите, да повиши ефективността и производителността. То позволява на фирмите да изпреварват конкурентите си, като предлагат иновативни продукти, услуги и преживявания на клиентите, отговаряйки на техните бързо променящи се изисквания и нужди. Погледнато от друга страна обаче, все по-широкото използване на технологични решения в работата и в живота ни крие и рискове по отношение на онлайн безопасността и защитата на данните, а границите между реалния живот и киберпространството стават все по-размити. Не на последно място, достъпът до технологични решения и интернет са основен фактор за развитието на цифровата грамотност сред населението, което е друга тема, близка до нас в Yettel.

Ето защо като компания, която е пряко засегната, и обратно - която оказва силно влияние върху цифровата трансформация на нашия сектор, ние съсредоточаваме усилията си в четири основни направления:

- Осигуряване на надеждни връзки за всички
- Насърчаване на дигиталната грамотност
- Разработване на интелигентни решения, които са от полза за хората и околната среда
- Защита на киберсигурността и личните данни



## 4.1 Осигуряваме надеждни връзки за всички

### Съществена тема: Дигитално приобщаване и покритие на мрежата

В свят, в който технологиите са неразделна част от живота ни, достъпът до интернет и телекомуникационни услуги е от огромно значение, тъй като позволява на хората да се свързват помежду си, както и им предоставя достъп до икономически възможности, идващи от местни и световни пазари. Без свързаност животът ни се нарушава по начин, който е бил немислим в миналото. Правото на дигитално приобщаване може да се разглежда и като човешко право, защото достъпът до интернет и уменията да боравим с него влияят значително на това дали и как се възползваме от правото си на личен живот, на образование, на политическо участие, на работа и много други.

Осигуряването на дигитално приобщаване в цифровата епоха е основен приоритет за нас в Yettel. Като телекомуникационна компания смятаме, че е наша отговорност да използваме технологиите – областта, в която сме експерти, за да свързваме хората, да интегрираме общностите и да подкрепяме пазарите. Амбицията ни е да осигурим устойчив достъп до интернет чрез подобряване и разширяване на съществуващата инфраструктура и покритие в съответствие с ангажимента на PPF Telecom Group да подкрепи ЕС в осигуряването на достъп до надежден интернет за всички европейски домакинства до 2030 г.

**НАШАТА ЦЕЛ: Да направим 5G връзката достъпна за 85% от населението на България до края на 2026 г. В градските райони (>30 хил. души население) се стремим 5G мрежата да осигури скорост на връзката над 1 Gbps.**

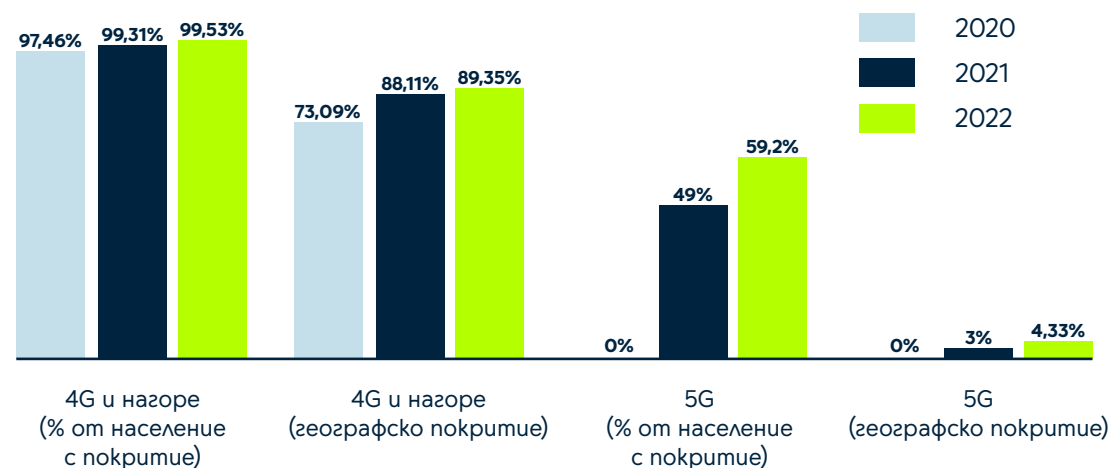
Заедно с нашия партньор CETIN проектираме, изграждаме и управляваме надеждни мрежи, като залагаме на висококачествени и сигурни решения. Стараем се да осигурим плавен и икономически ефективен преход към оптични и 5G мрежи, които предлагат още по-добри възможности. А когато внедряването на висококачествена оптична свързаност не е възможно, използваме съществуващите вече мобилни мрежи. Този подход ни позволява да свързваме възможно най-много хора, дори в силно отдалечени райони.

В съответствие с целта ни да направим 5G връзката достъпна за 85% от населението на България през второто тримесечие на 2021 г. Yettel и CETIN започнаха разгръщането на 5G мрежата в страната. В резултат на това от общо 2 750 базови станции към момента оперираме повече от 1 000 5G базови станции в С-обхвата, които покриват почти 60% от населението и предоставят мобилна широколентова услуга, която постига скорост на изтегляне до 1 Gbps. По-голямата част от нашите 5G станции работят на честота в С-обхвата, предоставяйки мобилни широколентови услуги със скорост до 245 Mbps, като през 2022 г. успяхме да изградим или подобрим повече станции от първоначално планираните.

За да преодолеем дигиталното разделение и да осигурим надеждна свързаност, ние се стремим да постигнем 5G покритие около основните пътища, в селските райони и отдалечените пространства. В допълнение към мобилния широколентов достъп нашата 5G мрежа служи като гръбнак за нашите услуги за фиксиран безжичен достъп (FWA) и телевизия. Услугата осигурява неограничен високоскоростен достъп до данни със скорост до 300 Mbps.

Усилията ни през последните година значително подобриха покритието както на 4G, така и за 5G мрежите ни, което ни позволи да постигнем значителен напредък по целта ни да свържем всички български граждани. Можете да разгледате интерактивната карта на цялото ни мрежово покритие, като посетите <https://www.yettel.bg/bg/coverage-map>, а текущите статистически данни за покритието на нашите 4G и 5G мрежи можете да намерите в таблицата по-долу.

**Покритие на 4G и 5G мрежите ни за 2020, 2021 и 2022 г.**



## НАЙ-ДОБРАТА МРЕЖА

Горди сме да споделим, че усилията ни да осигурим висококачествено покритие и постоянно да подобряваме нашата мрежа, за да отговорим на нуждите на нашите клиенти, са международно признати. През април 2023 г. Yettel получи сертификата „Best in Test“ за най-добра мрежа в България за **шести пореден път** от германската независима компания umlaut.

Успяхме да извоюваме сертификата, след като постигнахме оценка от 940 от 1 000 възможни точки, което е с 13 точки повече от оценката ни от миналата година, и е най-добрата обща оценка между трите мобилни оператора в България.

В допълнение към традиционните методи за сравнителен анализ чрез краудсорсинг, Umlaut използва и данни за потребителското преживяване от милиони потребители от целия свят. В продължение на 24 седмици (от 26-та седмица през 2022г. до 17-та седмица 2023г.) бяха събрани общо 82 милиона теста от 24 хиляди потребители. Този иновативен подход към анализа позволява холистичното представяне на събраните данни за различни параметри на мрежата.

Анализираните данни за България са събрани на база използвани услуги от независими крайни потребители на мобилните оператори в страната. Оценяването и сравняването на мрежи е сложно упражнение, което се базира на комплексни фактори като покритие, надеждност и качество на предоставяните мобилни услуги.

Постигането на такива отлични резултати само ни мотивира да работим по-усърдно и да се стремим към нови висоти, предоставяйки възможно най-добрата услуга на възможно най-много хора в България.



## 4.2 Насърчаваме развитието на дигитални умения

Дигиталното образование сред младото население на България е важна тема в контекста на нарастващата връзка между технологиите, образованието и ежедневието. Ниските нива на дигитална грамотност могат негативно да повлияят способността на човек да бъде пълноценен участник в обучението в цифрова среда, което води до неравнопоставеност във възможностите за образование, а в дългосрочен план и до ограничени перспективи за заетост. Ние вярваме, че цифровата грамотност е тясно свързана с дигиталното приобщаване и социалната мобилност. Недостатъчната дигитална грамотност обаче може да способства и за това потребителите, особено децата, да са по-уязвими по отношение на рисковете, свързани с киберсигурността. По-широкото използване на цифрови технологии, както и участието на децата в онлайн света от ранна възраст, обуславя и излагането им на риск от различни онлайн заплахи. От кражба на самоличност и кибертормоз, през фишинг и измами до неподходящо съдържание - има много начини, по които сърфирането в интернет може да окаже отрицателно въздействие върху здравето на децата, както и върху цялостното им преживяване в онлайн света. Правилните мерки за безопасност, като родителски контрол и обучение по темата за онлайн рисковете, са от решаващо значение за намаляване на потенциалните отрицателни въздействия. Ето защо ние от Yettel насочваме усилията си към насърчаване на дигиталната грамотност и онлайн безопасността чрез различни образователни кампании и инициативи.

**НАШАТА ЦЕЛ: Да ангажираме 40 000 деца по темата за онлайн безопасността и да помогнем за изграждането на дигитални умения на 10 000 души всяка година.**



## Дигитални скаути – да направим интернет по-безопасно място

За да насърчим безопасните онлайн практики, ние сме се посветили на обучението на нашите клиенти – особено на най-уязвимите сред тях – децата, относно потенциалните рискове, които крие онлайн пространството, като им предоставяме ресурси за подобряване на тяхната дигитална грамотност.

Един от нашите инструменти, чрез които постигаме тази цел, е кампанията ни „Безопасен интернет“, чиято цел е да предостави информация за онлайн рисковете. През 2020 г. надградихме вече наличната информация и обучение по темата, като разработихме и образователни видеоклипове, специално предназначени за деца.

През 2020 г. стартирахме и кампанията „Дигитални скаути“ – мобилно приложение, където децата научават за онлайн опасностите чрез интерактивна игра, докато развиват умения за критично мислене и способност да оценяват надеждността на информацията. Темите, по които обучаваме децата, включват онлайн тормоз, сигурност на паролите, кражба на самоличност, фишинг и други.

От стартирането си през 2020 г. кампанията е достигнала успешно до **над 60 000 деца**. През декември 2022 г. проведохме една нова инициатива на Digital Scouts – викторина, която ни помогна да информираме и образуваме **4 614 деца** по темата за онлайн безопасността. Представяйки викторината под формата на игра в специалното мобилно приложение, където децата трябва да отговарят на въпроси и да навигират в онлайн ситуации, успяхме да ги ангажираме по интерактивния начин. Състезавайки се един срещу друг и тествайки дигиталните си умения и знания по теми като онлайн тормоз, сигурност на пароли, кражба на самоличност, фишинг, зловреден софтуер и много други, те всъщност придобиват ценни умения и разбират как да разпознават и избягват опасни ситуации в дигиталния свят. Освен това децата получават съвети относно споделянето на информация в социалните медии. Допълнителен стимул за участието им беше предоставената възможност за спечелване на смартфон.

Предвид успеха на кампанията планирахме следващото издание на нашата викторина да се проведе през август 2023 г., за да достигнем до още повече деца по темата за онлайн безопасността. Освен това в момента разработваме и програма за развитието на дигитална грамотност на децата в училище, като се очаква първото ѝ издание да се проведе до края на 2023 г.

Продължаваме да работим заедно с нашия дългогодишен партньор – Центъра за безопасен интернет, стремейки се непрекъснато да подобряваме и разширяваме информацията, която предоставяме. Центърът ни предоставя най-новата информация за тенденциите по отношение на онлайн безопасността и рисковете и заедно намираме най-интерактивния и достъпен начин да споделим тази информация с по-младото поколение, за да можем да ги ангажираме максимално по темата.

Спечели с Digital Scouts  
**Знаеш, преди да скролваш**



Yettel. | DIGITAL SCOUTS | sofenet.bg



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

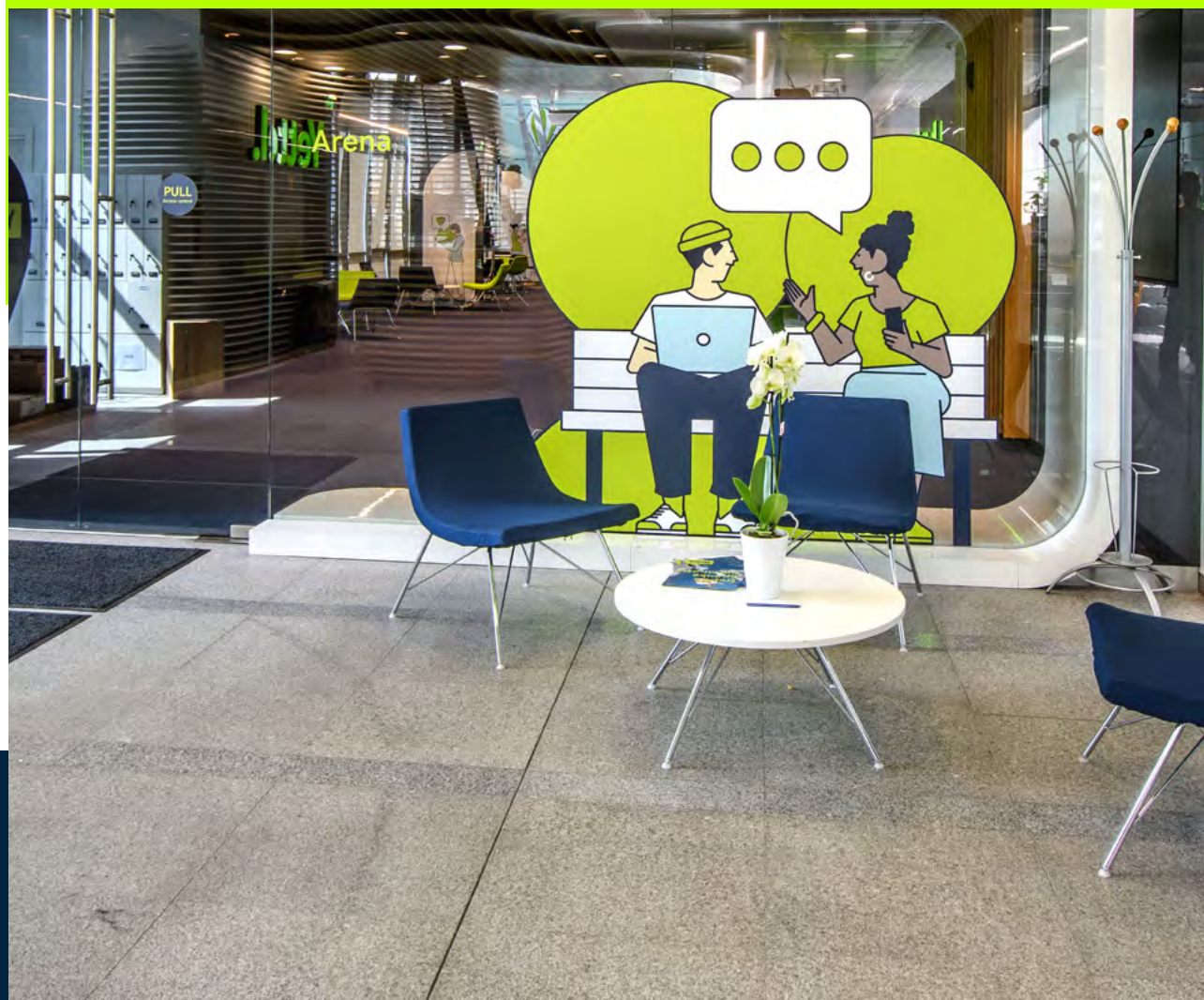
Съществена тема: Развитие на иновациите

Непрекъснатите иновации в сектор телекомуникации оказват положително въздействие, тъй като увеличават свързаността, създават условия за развитие на интелигентни градове, подпомагат работата от разстояние, насърчават устойчивостта и подобряват достъпа до различни услуги. Иновациите от последните години успяха да подобрят качеството на живот, подпомогнаха усилията в сферата на опазването на околната среда и улесниха прехода към един по-свързан и устойчив свят. Въпреки вече постигнатото по отношение на технологичния напредък, предизвикателствата, пред които са изправени обществото и околната среда, налагат постоянното подобряване на съществуващите и разработването на нови технологични решения.

Като компания, която е сред лидерите в дигиталната трансформация, ние фокусираме усилията си и над разработването на интелигентни решения, които да бъдат от полза за хората и околната среда. Използвайки иновациите като движеща сила, достигаме нови хоризонти, а благодарение на усилията ни непрекъснато да се усъвършенстваме и да отговаряме на нуждите на заинтересованите страни, успяваме да създадем добавена стойност за обществото и планетата.

**НАШАТА ЦЕЛ: Поемаме ангажимент да разработваме по 1 ново решение всяка година, подпомагащи бизнеса и обществото в България по пътя към устойчиво бъдеще.**

За да постигнем тази цел ние инвестираме сериозно в изследвания и развитие на иновативни решения. Стремим се нашите продукти да решават реални проблеми, за това активно търсим обратна връзка от нашите клиенти относно техните нужди, търсейки именно такива, на които можем да отговорим чрез иновативни решения. По този начин гарантираме, че нашите продукти и услуги имат реална добавена стойност и положително въздействие. Също така работим и над създаването на Център за върхови постижения и иновации (CEIH) към PPF Telecom Group, където ще обединим сили с други експерти в областта, споделяйки добри практики и идеи относно променящи индустрията продукти и услуги.



## Пътят ни към дигитализацията

### Програма за електронно подписване на клиентски документи

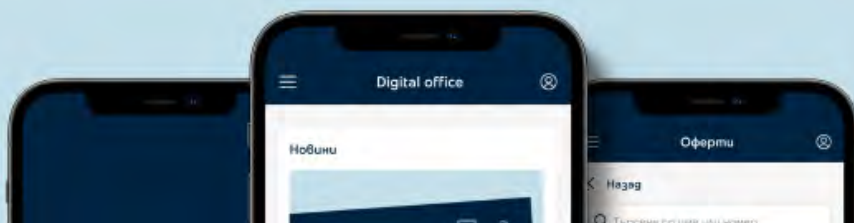
Фокусирайки се именно върху отпечатъка на нашия бизнес върху околната среда и стремейки се да подобрим нашите услуги, въведохме възможността за електронно подписване (посредством таблет) на клиентски документи в нашата магазинна мрежа. Решението предоставя на клиентите възможността да подписват своите Yettel документи по лесен и бърз начин, като едновременно с това спестява значително количество хартия.

### Благодарение на тази нова програма през 2022 г. успяхме да спестим 35 тона хартия.

Електронно подписаните документи имат същата правна стойност както и подписаните на хартия. Дигиталното решение премахва необходимостта от отпечатване, събиране, транспортиране, съхраняване и последващо унищожаване на хартиените копия на документите. За това и нововъведението е още една стъпка към дигитализацията на нашите процеси, следвайки успеха на разработеното от компанията приложение Digital Office\*.

Амбицията ни за 2023 г. е да доразвием функционалностите на платформата за електронно подписване на документи, като добавим опции за дистанционно подписване без необходимост от физическо присъствие на подписващите страни, което ще позволи по-бързо и по-ефективно онлайн сключване на договори и обмен на документи и за нашите бизнес клиенти.

Приложението Digital Office е дигитално решение, което предлагаме на нашите бизнес клиенти. Чрез платформата потребителите могат да дигитализират работните процеси в своята компания, използвайки нейната многофункционалност.



## Приложението Yettel



Приложението Yettel е официалното приложение на компанията ни, където нашите клиенти могат лесно да получат достъп до подробности за своя абонаментен план и за своите фактури, да получат информация за нашите услуги или текущи оферти, да извършват онлайн плащания, а вече и да преглеждат дигитално подписаните си документи.

Използване на приложението Yettel (2022 г.)

Активни потребители (годишно)	1 182 464
Общ брой клиенти, получаващи само електронни фактури	1 159 102
Дял от общия брой клиенти, които получават само електронни фактури	98,69%





## Дигитални решения за нашите клиенти

### IoT (Интернет на нещата)

Предлагаме на нашите бизнес клиенти иновативни персонализирани решения, използвайки огромните възможности на IoT (Интернет на нещата). IoT решенията могат да помогнат на бизнеса да се адаптира към все по-честите промени в регулациите и към изискванията на пазара. Освен това те често предоставят и нови перспективи на бизнеса и помагат на хората да бъдат по-отговорни при използването на определени видове ресурси.

За да могат да обслужват огромен брой устройства паралелно, ефективно и устойчиво във времето, IoT мрежите изискват различен тип комуникационен канал за предаване на информация. Такъв тип е LTE-M (Long Term Evolution), известен още като Cat M1. Той е базиран на стандартната 4G LTE-M технология, а негово основно предимство е именно ефективността. Той покрива големи разстояния и позволява свързването на огромен брой устройства, които споделят малки количества данни, за дълъг период от време и при значително ниска консумация на енергия. Това позволява устойчивостта на този тип процес, благодарение на удължения живот на батерията на крайното устройство. Работим изключително целенасочено над разработването на решения в тази посока и сме горди да споделим, че вече можем да предоставяме такива услуги на национално ниво и според индивидуалните нужди на клиента.

### Смарт мониторинг

„Смарт мониторинг“ е услуга, която предлагаме на нашите бизнес клиенти и която ни превръща в партньор в оптимизирането на разходите на техния бизнес. Услугата предлага ефективно решение за дистанционно наблюдение на потреблението на електроенергия, газ, вода и отопление. Тя помага за навременното откриване на течове, кражби и прекомерно потребление, като изпраща известие към потребителя при установяване на нетипични нива на потребление. Системата позволява и включване и изключване на захранването чрез смартфон или таблет. Бързото откриване на нетипична консумация и възможността за дистанционно управление позволяват незабавни действия и смекчаване на последиците. В резултат на това цифровото решение „Смарт мониторинг“ насочва към възможности за оптимизация, което води до значително спестяване на ресурси и намаляване на разходите. Понастоящем предоставяме тази услуга в над 140 крайни точки в различни обекти като училища, производствени предприятия, хотели, ресторанти и детски градини.



## 4.4 Защита на киберсигурността и личните данни

### Съществена тема: Киберсигурност и лични данни

Тъй като дигитализацията продължава да навлиза във все по-голяма степен в нашето ежедневие, заплахите от кибератаки за отделните потребители непрекъснато нарастват по мащаб и сложност. С течение на времето кибератаките стават все по-комплексни, което прави много трудно за потребителите да идентифицират опитите за измама и да се предпазят от тях. Освен това нарастват опасенията, свързани с нарушения на сигурността на данните, включващи личната информация, което излага физическите лица на различни рискови фактори. Ето защо е от изключителна важност организациите, които съхраняват големи количества от лични данни, да прилагат строги мерки за сигурност.

Ние в Yettel приоритизираме насърчаването на безопасна и сигурна онлайн среда и разбираме задължението си да защитаваме личните данни на нашите клиенти, да гарантираме тяхната поверителност и да осигуряваме непрекъснатостта на нашите услуги. Ангажиментът ни към онлайн безопасността винаги е бил в основата на нашите операции и ние следваме най-високите стандарти, за да осигурим защитата на личния живот на потребителите, сигурността на данните им и насърчаването на отговорни онлайн практики.

Сертификатите, на които Yettel е притежател, потвърждават нашето съответствие със строгите указания и водещите най-добри практики - нашата Система за управление на информационната сигурност е сертифицирана съгласно **ISO/IEC 27001:2013**, а Системата за управление на ИТ услугите е сертифицирана съгласно **ISO/IEC 20000 -1:2018**.

## Киберсигурност и система за управление на информационната сигурност

Нашата система за управление на информационната сигурност е в пълно съответствие с **ISO 27002**, като обхваща всички технологични области и осигурява съответните политики и контрол. В обхвата на системата, и по-специално в **Местното ръководство за сигурност**, се съдържат специфични изисквания за управление на доставчиците - организиране на дистанционен достъп, организационни и технически изисквания за сигурност, както и препратки към цялостната политика на компанията за управление на доставчиците. За всички договори гружеството трябва да вземе предвид стойността и приложимостта на съответните мерки и задължения като например, но не само:

**Ангажимент за спазване на набор от изисквания, основани на международни стандарти като ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002 или подобни, със или без гаранция от трети страни**

**Задължение на доставчика да извършва мониторинг на сигурността, да докладва редовно резултатите на гружеството или да предоставя данни, позволяващи на гружеството (или на други партньори, или доставчици) да извършва мониторинг на сигурността**

**Право на гружеството да извършва или да изисква одити на сигурността, редовни тестове за сигурност и резултати от сканиране на уязвимости**

**Изисквания за непрекъсваемост на дейността, съобразени и свързани с плановете на гружеството, когато е приложимо**

## Програма за информационна сигурност

Разработихме цялостна Програма за информационна сигурност, за да гарантираме безопасността и защитата на нашите служители, клиенти и другизаинтересовани страни.

Нашата програма включва и инициатива за повишаване на осведомеността на служителите, чрез която те научават най-новите добри практики и насоки за сигурност. Тази програма помага за изграждането на култура на сигурност в компанията и гарантира, че всички служители са подготвени да се справят с различните заплахи за сигурността, с които могат да се сблъскат. На всеки три месеца служителите ни преминават обучение по киберсигурност. В края на тези обучителни сесии служителите биват подложени на оценяване, като прагът за успешно завършване на обученията е 80%.

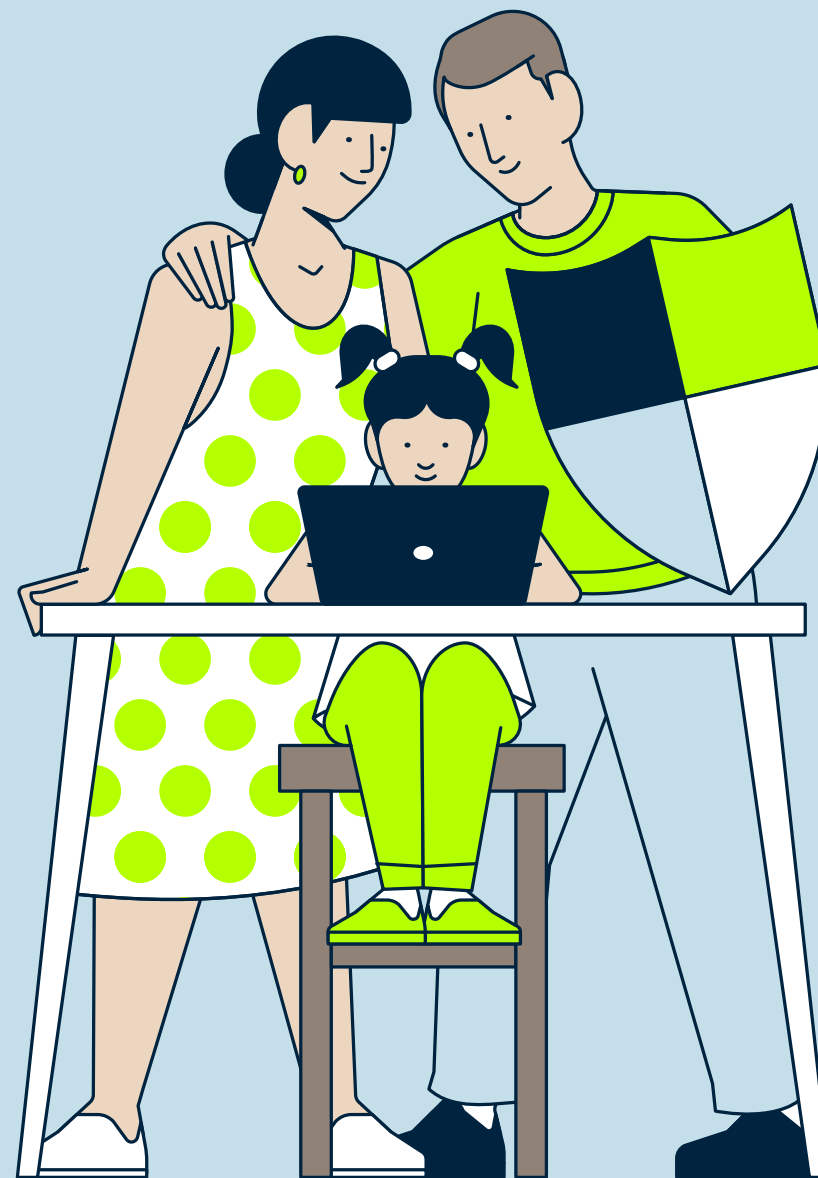
## Сигурна 5G мрежа

Отделяме средства и за изграждане на защита за нашата 5G мрежа в съответствие с препоръките и насоките, предоставени от Европейската агенция за мрежова и информационна сигурност (ENISA) и GSM Асоциацията (GSMA). Този ангажимент за сигурна инфраструктура ще гарантира, че нашите клиенти ще имат достъп до най-сигурната и надеждна 5G мрежа.

## „Онлайн защита“ – решение за киберсигурността за нашите клиенти

За да гарантираме, че нашите клиенти са защитени от потенциални кибератаки, докато сърфират в интернет, Yettel предлага услугата „Онлайн защита“, базирана на индивидуалните им нужди. С активирането на услугата интернет връзката бива незабавно защитена с помощта на специални филтри в мрежата на Yettel. По този начин устройството е защитено от различни видове заплахи като вируси, троянски коне, шпионски софтуер, рекламен софтуер и нежелани програми, както и от вредни, компрометирани или спам уебсайтове като фишинг сайтове или сайтове, които могат да съдържат вируси. Услугата осигурява и функционалност за управление на съдържанието на достъпните уебсайтове. Това дава възможност на нашите клиенти да сърфират в интернет спокойно, докато ние се грижим за защитата на техните лични данни.

**Процент от базата ни от клиенти, които използват услугата „Онлайн защита“ – 72% (данни към края на 2022г.)**



## Защита на личните данни

Въвели сме **Програма за защита на данните**, която следва принципите на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните или ОРЗД).

Действията, които предприемаме за защита на данните на клиентите ни, кандидати за работа, служители, доставчици и посетители са описани във вътрешни наръчници. Тези наръчници обхващат области като уведомления за поверителност, съгласие, права на субектите на данни и разглеждане на жалби. За да осигурим максимална защита на данните, сме приели политики, регулиращи обработката на данни, и сме въвели криптиране, анонимизиране и псевдонимизиране както за данните в пренос, така и за тези в покой. При запитвания клиентите и физическите лица могат да се обръщат към нашия Център за обслужване на клиенти, чрез който могат да се свържат с длъжностното лице по защита на данните за своевременно съдействие.

Преди всяка промяна в процеса по обработка на данни, оценяваме необходимостта от нея, което ни помага да сведем до минимум събирането на данни, да предотвратим използването на данни извън предназначението им и да избегнем обработването на неточна, грешна или остаряла информация.

Спазваме строги принципи за документирани на нашите процеси по обработката на данни, като използваме дневници, документирани на процесите на вземане на решения, оценяване и други методи, които осигуряват лесното и надеждно проследяване на дейността ни.

Като компания, която предоставя публично достъпни електронни комуникационни услуги, Yettel България е обект на строги законови разпоредби относно съхранението на данни, които се прилагат в допълнение към Общия регламент относно защитата на данните (GDPR). Ние следваме строг график за съхранение на данни, който определя приложимите периоди на обработваните лични данни. След изтичане на приложимия период на съхранение личните данни се унищожават или се анонимизират.

През април 2022 г. нашата Система за управление сигурността на неприкосновеността на личната информация беше успешно сертифицирана по **ISO/IEC 27701:2019**.

## Управление и защита на личните данни на клиентите

През 2022 г. Yettel България продължи по пътя си към дигитализацията и успешно въведе електронно подписване на голяма част от клиентските документи. В резултат на това повече от 90% от генерираните ни документи вече се подписват електронно, което оказва не само положително въздействие върху околната среда, но и намалява общия риск от неправилно обработване на лични данни.

През април 2022 г. получихме сертификат по **ISO/IEC 27701** – стандарт, който предоставя насоки за създаване, внедряване, поддържане и непрекъснато подобряване на информационната система за защита на личните данни на дадена компания.

В резултат на процеса на оценка на поверителността на доставчиците и партньорите, въведен през 2021 г., през 2022 г. направихме оценка на повече от 60 доставчици и партньори, с които възнамерявахме да споделим личните данни на нашите клиенти и служители. Процесът вече е напълно внедрен в практиките ни за снабдяване и показва положително въздействие върху веригата на доставки, тъй като някои от доставчиците подобриха своите политики и процедури за защита на данните в резултат на нашата оценка.

## 60 доставчици и партньори, оценени по темата за поверителност и защита на данните

Разполагаме с механизъм, който позволява структурирано докладване на проблеми, свързани със защитата на данните. Всички опасения или оплаквания, свързани със защитата на данните, се докладват на екипа и на длъжностното лице по защита на данните, което от своя страна докладва на главния директор „Корпоративна политика“ на Yettel. При необходимост тя повдига тези въпроси пред главния изпълнителен директор на компанията.

През 2022 г. идентифицирахме общо 196 основателни оплаквания относно нарушения на поверителността на клиентите. Една от тези жалби е подадена от регулаторен орган, а останалите 195 са от външни лица.

Основателни оплаквания, 2021 г.	153
Основателни оплаквания, 2022 г.	196

Подхождаме сериозно към всяко едно от тези оплаквания и се стремим непрекъснато да подобряваме работата си в областите, в които е необходимо. Разглеждаме, оценяваме и въвеждаме множество технически и организационни мерки (следвайки подход, базиран на оценка на риска), за да се предотвратят и смекчат нарушенията във връзка с поверителността на клиентите. Примери за такива мерки включват по-стриктна проверка на самоличността в мрежата ни за продажби, както и в дигиталните канали; изпращане на известия за случили се събития (като подписване или подновяване на договор или сключване на лизинг за устройство); допълнително удостоверяване, изисквано при чувствителни транзакции; тежки дисциплинарни наказания срещу служители, неспазили изискванията за поверителност на клиентските данни; както и непрекъснато наблюдение на различните заплахи и рискове за поверителността на клиентите.

С оглед на по-нататъшното повишаване на осведомеността по въпросите на защитата на данните в края на 2022 г. стартирахме нова програма за електронно обучение по темата, която включва общи обучения, достъпни за всички служители, както и модули, предназначени за конкретни отдели в компанията (например „Човешки ресурси“ и „Маркетинг“). Освен това всички наши служители имат достъп до онлайн ресурси и насоки за работа с лични данни.

През 2022 г. са открити две (2) незначителни нарушения на поверителността на данните. И двете са класифицирани като нарушения от „нисък“ риск съгласно методологията на българската Комисия за защита на личните данни (КЗЛД) и бяха надлежно докладвани на Комисията в рамките на законовия срок. КЗЛД разгледа и двата сигнала, потвърди нашите оценки и затвори случаите, без да предприема допълнителни действия.



## 5. Управление, основано на прозрачност и почтеност

### Популяризиране на устойчивостта като неразделна част от стратегията на Yettel

Вярваме, че интегрирането на нашата Стратегия за устойчиво развитие в бизнес целите ни и стремежа ни към дългосрочен растеж е възможно само ако нашите служители са ангажирани с темата. Ето защо осъзнаваме необходимостта да обучим и привлечем на наша страна всички в компанията, както и нашите външни ключови заинтересовани страни по темата, което ще ни помогне да постигнем целите, поставени като част от нашата Стратегия за устойчиво развитие.

#### НАШИТЕ ЦЕЛИ:

- 100% от ръководството на компанията и 50% от служителите да преминат обучения на тема устойчиво развитие до края на 2023 г.
- Да разработим план за ангажиране на доставчиците по темата за устойчивото развитие до края на 2024 г.

#### ESG Обучения

През изминалата година съсредоточихме усилията си върху вътрешните ни програми за обучение, целящи да подпомогнат служителите ни в личното им развитие, използвайки възможността да поставим фокус и върху обучението им по темата за устойчивото развитие и нейното значение за Yettel.

Тя се превърна в неразделна част от първите работни седмици на всеки нов служител на компанията. През 2022г. проведохме 12 **сесии с нови служители**, чрез които ги запознахме с темата. В допълнение, разработихме и проведохме специална **информационна сесия за всички служители от центъра за обслужване на клиенти**, както и специално **онлайн обучение за служителите, работещи в магазините на Yettel**.

През 2022 г. започнахме да планираме програмата за обучение по темата за следващата година. Тази програма има за цел да награди знанията, необходими на всеки един служител, за да допринесе за управлението на Стратегията за устойчиво развитие, доближавайки я още повече до нашите бизнес цели.

Като част от тази програма през 2023 г. проведохме и **обучение**, специално предназначено **за нашия мениджърски екип**. Обучението се състоеше от четири сесии, които обхващаха теми като градене на стратегия за устойчиво развитие, декарбонизация и борба с изменението на климата, както и надлежна проверка на доставчиците и други. Сесиите бяха последвани от отборна игра, която имаше за цел да добави интерактивен елемент към обучението.

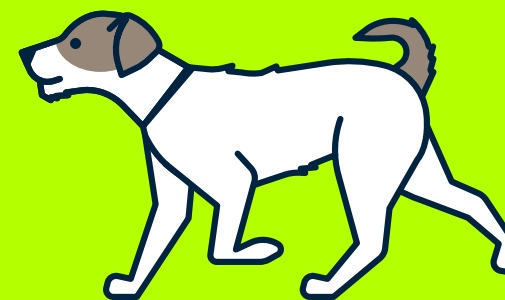


## ESG Академия

„ESG Академия“ е съвместна проект на Yettel и Стопанския факултет на Софийския университет „Св. Климент Охридски“. През 2022 г. 12 служители от различни отдели, включващи „Човешки ресурси“, „Финанси“, „Снабдяване“, „Технологии“, „Корпоративна политика“, „Корпоративни комуникации“, „Стратегия“ и „Вътрешен одит“ взеха участие в „ESG Академията“. Сред участниците беше и един от главните директори на Yettel. Новите знания, които служителите придобиха по време на Академията, им позволяват по-късно да бъдат пряко включени в изпълнението на целите за устойчиво развитие на компанията. Благодарение на разнообразието в групата, на база новопридобитите знания, все повече представители на различни екипи в компанията се превръщат в своеобразни посланици на темата.

В рамките на 5 месеца участниците преминаха през интензивен курс в 5 модула, обхващащ темите „ESG подход в управлението“, „ESG отчетност и изисквания към отчетените данни“, „Енергийна и климатична политика“, „Климатична адаптация и устойчивост“, „Зелена и кръгова икономика“ и „Социалният стълб на устойчивостта“. Тази инициатива е в съответствие с амбицията ни да въведем и обучение по темата за устойчивото развитие за всички наши служители съгласно нашата Стратегия за устойчиво развитие 2028.

В началото на 2023 г. стартира и второто издание на „ESG Академия“ с 14 нови участници, като в групата отново има представител на екипа на главните директори на Yettel.



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

### Съществена тема: Корпоративно управление и Защита на правата на човека

Корпоративното управление и бизнес етиката играят решаваща роля за защитата и насърчаването на правата на човека в контекста на бизнес дейностите. Стабилната рамка за корпоративно управление подкрепя етични практики като справедливо заплащане, безопасни условия на труд и политики за недопускане на дискриминация, допринасяйки за защитата на правата на човека на работното място.

Ние се ангажираме с отговорно бизнес поведение и с осигуряване на опазването на правата на човека в рамките на нашата сфера на влияние. Ето защо полагаме усилия за редовно идентифициране и управление на нашите въздействия върху правата на човека и за намаляване на рисковете по цялата ни верига на стойността.

PPF Telecom Group, както и всички нейни местни дъщерни дружества, са единни по отношение на спазването на законовите разпоредби, международните договори, правилата на етиката, морала и честното търговско поведение. В съответствие с това сме приели политики, които служат като ръководство за всички служители на PPF Telecom Group за това как да извършваме бизнес операциите си по законосъобразен и етичен начин. Всяка политика има определен собственик, който отговаря за информирането на заинтересованите страни относно съответните принципи и изисквания, включени в нея. Водещ документ, който определя бизнес поведението в Yettel, е Етичният кодекс, който е част от Програмата за корпоративно съответствие на PPF Telecom Group и е приет с решение на Борда на директорите на Yettel.

Целта на Етичния кодекс на Yettel е да определи основните правила, които се спазват от PPF Telecom Group и Yettel по време на изпълнението на ежедневните им дейности, и да установи съответните задължения на PPF Telecom Group, Yettel и техните сътрудници по отношение на тези правила. Етичният кодекс също така установява рамка, спрямо която се тълкуват всички други вътрешни разпоредби на Yettel и PPF Telecom Group. Той обобщава основните ценности, като по този начин улеснява тяхното разбиране, тълкуване и прилагане в ежедневните дейности на дружеството, като от всички служители без изключение се очаква да спазват тези принципи.

Нашата компания не толерира никаква форма на подкуп или корупция, въздържа се от участие в какъвто и да е вид антиконкурентно поведение, строго забранява всяка форма на тормоз, сплъшване, принудителен или незаконен труд. В нашите ръководни документи се разглежда и въпросът за приемането на подходящи, превантивни мерки за сигурност, за да се защити здравето на нашите служители, както и поверителността на чувствителните и личните данни на служителите, клиентите и бизнес партньорите, които Yettel България е получила във връзка с дейността си.





Освен кодекса, съществуват и няколко други ръководни документа, които управляват рисковете, произлизащи от неспазване на изискванията и от неефективно изпълнение на дейността за избрани области в Yettel България. Те посочват основните принципи и изисквания за осъществяване на дейността в ключови области и функции и са задължителни за изпълнение. Най-важният ни вътрешен документ в тази област е **Политиката за етика и съответствие**, която се основава на Етичния кодекс. Политиката е лесно достъпна и ясно видима в местната интранет мрежа и по други вътрешни комуникационни канали.

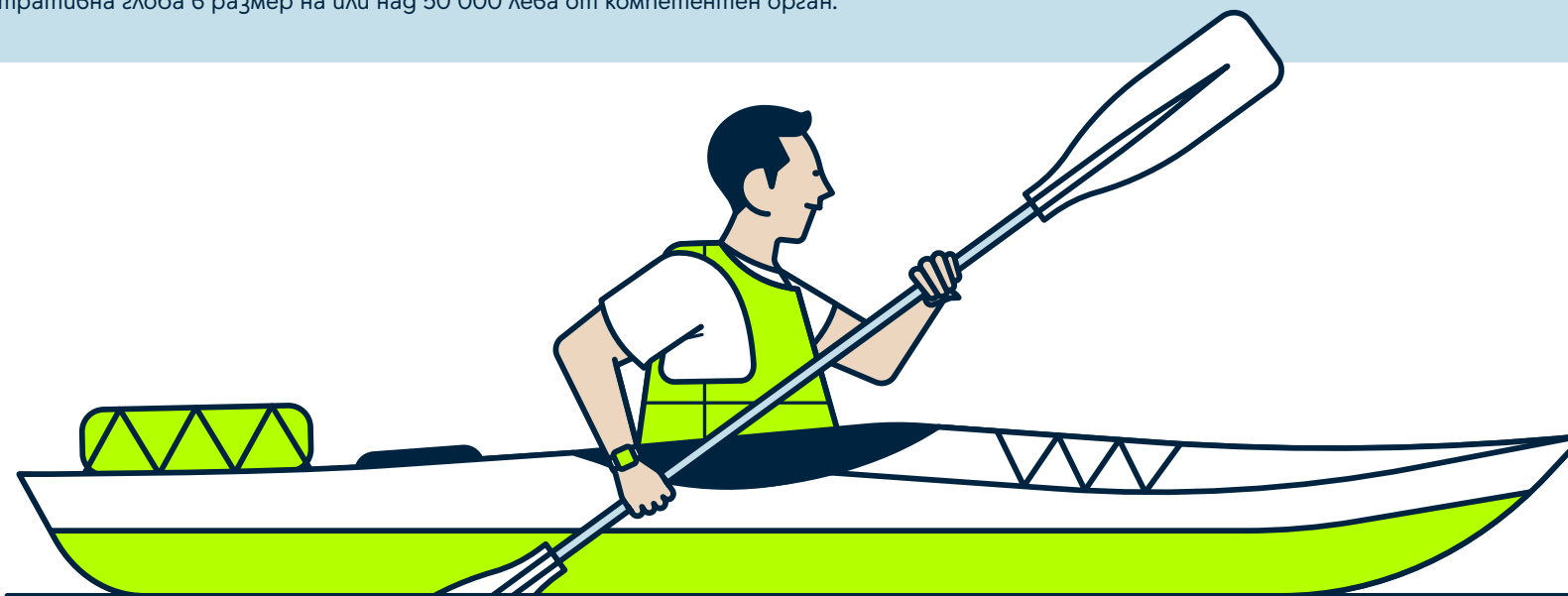
Местната **Политика за етика и съответствие** урежда предотвратяването и разследването на потенциални нарушения, даването и получаването на екстравагантни подаръци и такива над определен праг, приемането на покани за бизнес пътувания, които включват разходи за пътуване/настаняване. Всички такива случаи се одобряват по надлежния ред и се вписват в специален вътрешен регистър, поддържан от служителя по етика и съответствие.

Освен че гарантира, че нито един служител не участва в корупционни действия, включително подкупи, плащания за съдействие и търговия с влияние, Местната политика за етика и съответствие разглежда **конфликтите на интереси**, които могат да са в разрез с интересите на компанията, въвежда политиката ни за надлежна **проверка на доставчиците и механизмите ни за подаване на жалби**, които са ключови за избягване на неприемлив риск и осигуряване на интегритета на дейността ни.

През 2022 г. две операции са оценени за рискове, свързани с измама или корупция - „Продажби“ и „Снабдяване“, както и свързаните с тях бизнес дейности поради заключението, че носят по-висок риск от измама или корупция в сравнение с други операции. Прилагаме съответните мерки за намаляване на риска, включително комплексна проверка на интегритета за определени категории бизнес партньори, правила за покани за събития и одобрения за служители на Yettel. Ние вярваме, че предоставянето на обучения на нашите служители относно подкупите и корупцията е друга важна стъпка за гарантиране на спазването на законите, управление на рисковете, насърчаване на етичното съзнание и изграждане на култура на почтеност. През септември 2022 г. проведохме две обучителни сесии, където правилата за етика и съответствие бяха обсъдени по време на семинари с ръководството на отдел „Продажби“ и отдел „Бизнес продажби“.

## През отчетния период имаме 0 докладвани значителни случая\* на неспазване на законите и разпоредбите.

\*Спазвайки дефиницията, въведена в Доклада за устойчиво развитие за 2021 г., като значими случаи на несъответствие се определят случаи, при които на Yettel България е наложена административна глоба в размер на или над 50 000 лева от компетентен орган.



## Конфликти на интереси

Нашата местна **Политика за етика и съответствие** регламентира процесите, които гарантират, че конфликтите на лични интереси, които възпрепятстват или може да се очаква да възпрепятстват служителите при вземането на решения в най-добър интерес на Yettel, са ограничени. Политиката описва случаите, в които такъв интерес следва да бъде разкрит (например служител притежавава 50% или повече капитал/право на глас в конкурентно дружество или търговски партньор; служител, който може да повлияе на решенията на конкурента/търговския партньор; който се облагодетелства от решение или договор с друга страна), процедурата за оценка и последиците от интереса. Също така, роднини или лица, които се намират в родствена връзка, не могат да работят в йерархична връзка в компанията. Съгласно политиката служителят по етика и съответствие и директорът на съответния екип трябва да оценят разкриването на интереси. В случай че съответният директор е замесен в конфликта, неговият пряк ръководител представлява екипа от негово име. Главният изпълнителен директор взема решение относно интереса на главните директори, като интересът на главния изпълнителен директор трябва да бъде докладван на Борда на директорите на PPF Telecom Group.



## Механизъм за подаване на жалби

В Yettel осъзнаваме необходимостта от ясна и прозрачна рамка за разглеждане и обработка на всякакъв тип жалби, подадени на работното място. Ето защо предоставихме различни канали, чрез които всички служители могат да подадат сигнали, като ги насърчават да изразяват своите притеснения и да докладват относно всяко подозрение за нарушаване на **Етичния кодекс**, местната **Политика за етика и съответствие** и всички други вътрешни разпоредби на Yettel, както и общо приложимите правни разпоредби. В случай на реално или предполагаемо нарушение се очаква служителите да уведомят своя пряк ръководител или служителя по етика и съответствие.

Тези канали за комуникация включват гореща линия и специален имейл [compliance@yettel.bg](mailto:compliance@yettel.bg). Допълнителна информация за процеса на подаване на сигнали и съответните контакти са видими на нашата интранет страница, както и в приложението Digital Office, което нашите служители използват на ежедневна база. Всички жалби и сигнали се обработват с най-голямо внимание и при пълна поверителност. Yettel уверява, че не се предприемат действия срещу служителите, които добросъвестно докладват за нарушения. Всички наши нови служители биват осведомени относно каналите за сигнализиране на нередности като част от стандартното **въвеждащо обучение**.

Брой сигнали за 2022 г.	8
Брой сигнали за 2021 г.	7

През 2022 г. са регистрирани общо 8 случая от подадени сигнали по различни канали, като горещата линия за имейл комуникация [compliance@yettel.bg](mailto:compliance@yettel.bg), чрез формата за контакт на корпоративния ни уебсайт, по телефона или чрез други ангажирани колеги. При разкриване, документиране и доказване на случили се нарушения на вътрешни политики и етични стандарти, разследващият екип предприема съответните коригиращи действия, включително прекратяване на договор и дисциплинарни наказания.

През 2022 г. служителят по етика и съответствие в Yettel не е получил нито един сигнал и не е разследвал случаи на подкуп. Също така няма потвърдени случаи на корупция и няма доказани случаи на подкупи, както и няма потвърдени случаи, при които служители в компанията са били уволнени или дисциплинарно наказани за корупция или случаи, свързани с подкупи.

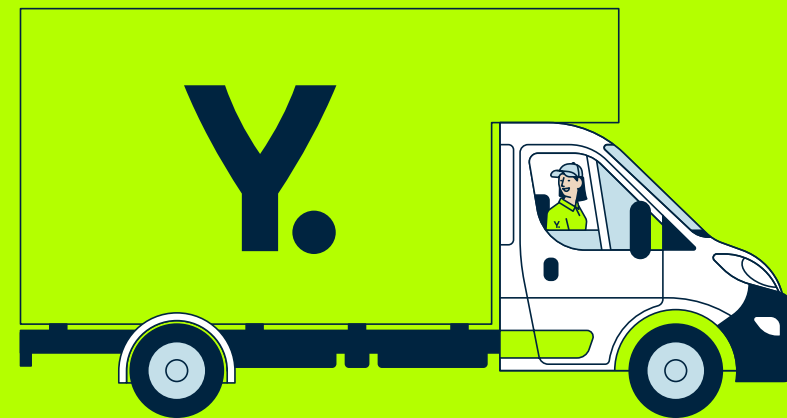
## 5.2 Устойчиви вериги на доставки

### Съществена тема: Устойчиви вериги на доставки

Следим въздействието на бизнеса ни отвъд спазването на приложимите закони и разпоредби. Поставяме приоритет върху управлението на устойчивото развитие, като се стремим да бъдем компания, която има положително въздействие върху хората и околната среда. Това обаче няма да е възможно, ако не гарантираме, че доставчиците, с които работим, споделят нашите ценности и стандарти. Ето защо продължаваме да ангажираме и обучаваме нашите служители, както и нашите доставчици по темата за устойчивостта.

Целта ни е до 2024 г. да въведем програма за устойчива верига на доставките, съдържаща политики и процедури, които ще ни позволят да започнем диалог с ключови доставчици относно съгласуването на нашите ценности по отношение на изменението на климата, опазване на околната среда, етиката, здравето, безопасността и управлението на продуктите. Приоритизираме прилагането на принципите за интегритет по веригата за доставки чрез управление на различни правни, социални, етични и екологични рискове, като същевременно насърчаваме въвеждането на устойчиви бизнес практики от нашите доставчици.

През втората половина на 2023г. планираме да въведем **Кодекс за поведение на доставчиците**, който ще ни помогне да осигурим съответствие по цялата верига на снабдяване.



## Проверка на нашите доставчици (IDD)

За да гарантираме, че нашите доставчици спазват етичните стандарти, включително зачитането на правата на човека, социалната отговорност и екологичната устойчивост, в началото на всяко бизнес взаимоотношение, което планираме да установим с определени категории бизнес партньори, задължително извършваме проверка на интегритета на нашите доставчици (Integrity Due Diligence или IDD). Тази проверка служи като мярка за намаляване на риска, като ни помага да идентифицираме и избегнем потенциален риск, свързан с прекъсвания във веригата на доставки, несъответствие със законови и регулаторни изисквания, неетични практики и уронване на репутацията.

IDD процесът се извършва от служителя по етика и съответствие с подкрепата на други колеги, когато е необходимо. Основните аспекти, на които обръщаме внимание при проверката на нашите партньори, са наличието на доказателства за това, че в миналото са били разследвани, осъждани или лишавани от свобода за корупция, пране на пари, връзки с терористични организации, нарушения на правата на човека или участие в организираната престъпност. Тези области са от съществено значение, за да се гарантира, че Yettel спазва основните принципи, залегнали в Етичния кодекс, в рамките на своите бизнес отношения.

Ако служителят по етика и съответствие счете за необходимо, се предприемат допълнителни мерки за намаляване на риска като например допълнителни договорни клаузи (засилени права за одит/мониторинг). Такива рискове могат да бъдат ескалирани и до главния изпълнителен директор, който може да реши да продължи въпреки риска, да въведе мерки за намаляване на риска или да не се ангажира с посочения бизнес партньор. Обратната връзка от служителите е от решаващо значение, за да гарантира, че нашите доставчици спазват нужните етични стандарти.

Ние разбираме, че въпреки наличните мерки за проверка на интегритета на доставчиците и намаляване на риска съществуват фактори, които са извън нашия контрол. За това се ангажираме да въвлечем бизнес партньорите си по пътя ни към устойчивото развитие и, в тази връзка, разработваме план за ангажиране на доставчиците, който ще е основополагащ за популяризирането и съгласуването на нашите ценности по теми като изменение на климата, околна среда, етика, здраве и безопасност и управление на продуктите, с нашите доставчици.

## 6. Допълнителна бизнес информация

Yettel България е активен член на следните организации:



Световната асоциация на мобилните оператори (GSMA)



Агенция на Европейския съюз за киберсигурност (ENISA)



Американска търговска камара в България



Конфедерация на работодателите и индустриалците в България



Асоциация на телекомуникационната индустрия в България



Български форум на бизнес лидерите



Германо-българска индустриално-търговска камара



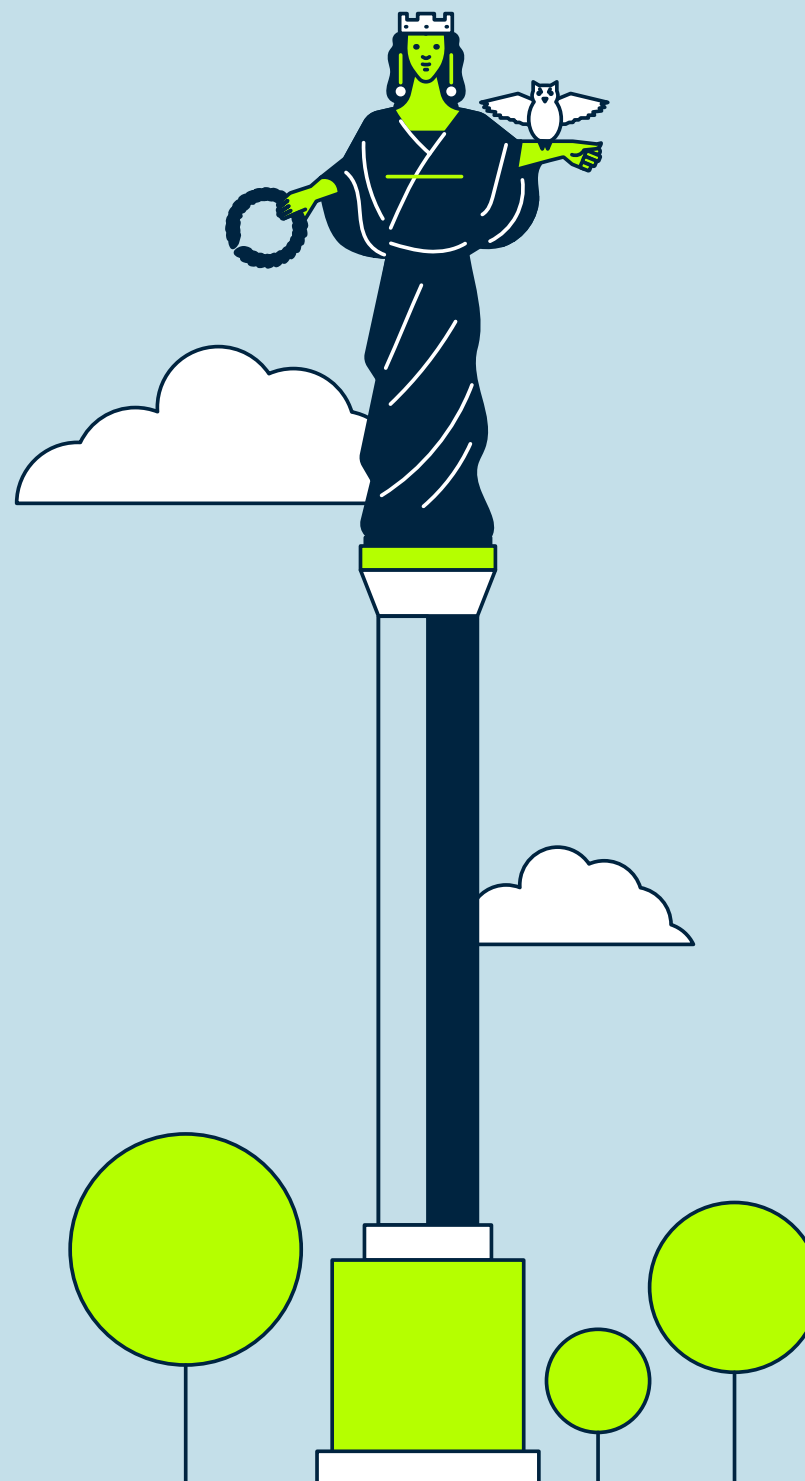
Френско-българска търговско-промишлена камара



Българска асоциация за управление на хора



Българска асоциация по информационни технологии



## 6.1. Верига на стойността на Yettel България

Таблицата по-долу представя общ преглед на веригата на стойността на Yettel, включващ продуктите, услугите, съответните бизнес взаимоотношения и основните бизнес дейности на Yettel.

Yettel България						
SETIN Group (мрежови доставчик)						
Проучване и развитие	Доставка на материали	Опаковки	Основна дейност/ Операции/Развитие на мрежи	Маркетинг и продажби	Доставка на услуги и продукти	Услуги и продукти
<p>Изследователската и развойна дейност, свързана с предлаганите от нас продукти, е извън контрола на Yettel и е в обхвата на нашите доставчици.</p> <p>Говорейки за услугите, които предоставяме, ние вземаме предвид нуждите на и обратната връзка, получена от нашите физически и бизнес клиенти. Допълнително сме си поставили и цел свързана с разработването на приложения, които подкрепят нашите клиенти по пътя им към устойчивостта.</p> <p>Yettel ще стане част от Центъра за върхови постижения и иновации на PPF Telecom Group, с цел идентифициране и разработване на водещи иновативни технологии.</p>	<p>Стремим се да гарантираме почтеността на нашите доставчици, преди да се ангажираме с тях като бизнес партньори, за да избегнем рискове, свързани с участието в неустойчиви практики или подкрепата на такива.</p> <p>Определение категории доставчици подлежат на цялостна проверка на интегритета (IDD). Осъзнавайки необходимостта от още по-всеобхватно ангажиране на доставчиците, в момента работим за създаване на цялостен план за ангажирането им.</p> <p>Стремим се да установим политики и процедури, които ще ни позволят да започнем диалог с нашите ключови доставчици по отношение на привиждането в съответствие на ценностите относно изменението на климата, околната среда, етиката, здравето и безопасността и управлението на продуктите.</p>	<p>Имаме пряк контрол върху допълнителните опаковки, използвани за транспортиране от нашия склад до магазините на Yettel. Осъзнавайки въздействието на практиките ни за опаковане, ние си поставихме цел, свързана с тяхното управление.</p> <p>От своя страна, нашите доставчици са отговорни за опаковането и транспортирането на продуктите, които ни доставят, и ние ще включим темата за устойчивото опаковане в програмата за тяхното ангажиране.</p>	<p>Нашата основна дейност - осигуряване на достъп до мрежата ни - изисква големи количества електроенергия. Заради това фокусирахме усилията си върху намаляване на емисиите, генерирани от нашата мрежа, и сключихме PPA споразумение, което ще гарантира, че нашата мрежа се захранва от възобновяема електроенергия.</p> <p>Останалите ни дейности, включващи поддръжката на нашите офиси, склад и сервиз, също изискват употреба на различни видове енергия (електричество, горива). Тъй като имаме пряко въздействие в тези области, ние развиваме различни програми с цел да намалим нашите емисии на парникови газове.</p> <p>Разглеждайки непреките ни емисии (обхват 3), целим да включим темата в нашата цялостна програма за ангажиране на доставчици, за да гарантираме, че въздействието на партньорите ни върху околната среда също се взема предвид при избора им, както и че е тези техни усилия са правилно отразени в изчисленията на емисиите ни от обхват 3.</p>	<p>Осъзнавайки значението на нашите маркетингови практики, ние използваме възможността, предоставена от различните комуникационни канали, които използваме.</p> <p>Ето защо чрез тях не само представяме информация, свързана с различните продукти, услуги и оферти, но и се стремим да повишим осведомеността относно важни теми в сферата на устойчивия начин на живот.</p>	<p>Продаваме нашите продукти чрез мрежа от магазини. Имаме пряк контрол върху представянето на магазините по отношение на потреблението на енергия, управлението на отпадъците и т.н. и се стремим да минимизираме въздействието на нашите магазини върху околната среда.</p> <p>В допълнение към използването на възобновяема енергия за повечето от магазините и мрежата заедно с нашия мрежов доставчик SETIN следваме всички свързани с мрежата правила и разпоредби и работим за постигане на още по-добра мрежова енергийна ефективност.</p>	<p>Тъй като продуктите ни продължават живота си с нашите клиенти, ние се стремим да повишим осведомеността им относно правилното използване на всички устройства.</p> <p>Освен това чрез услугите на нашия собствен сервиз ние помагаме на клиентите си да удължат живота на своите устройства.</p> <p>В тази връзка създадохме цялостни програми за събиране на електронни отпадъци.</p>

## 6.2 Управленска структура и състав

Лидерският екип на Yettel е органът, натоварен със задачата да ръководи бизнес стратегията на компанията, както и да взема решения и да следи управлението на въздействията на организацията върху икономиката, околната среда и хората. Той има следния състав:



**Джейсън Кинг**  
Главен изпълнителен директор



**Богдан Узелац**  
Главен търговски директор



**Никола Петрески**  
Главен финансов директор



**Христо Цветков**  
Главен директор „Стратегия“



**Галина Чулева** - Главен директор  
„Управление на хора и култура“



**Спас Велинов**  
Главен директор „Технологии“



**Михаела Калайджиева** - Главен директор  
„Корпоративна политика“

## Състав на лидерския екип по пол

Мъже	5
Жени	2

Най-висшият ръководен орган е натоварен с определянето на целите и наблюдението на напредъка по тях, с управлението на човешките ресурси и развитието на знанията и уменията на служителите в компанията, както и с разпределението на отговорностите. Лидерският екип също така отговаря за изпълнението на оперативните и финансовите цели, определени от PPF Telecom Group, като същевременно взема предвид търговските, финансовите и регулаторните фактори, които оказват влияние върху дейността на Yettel. По време на заседанията си висшият ръководен орган обсъжда всички възникнали опасения относно потенциалните и реални отрицателни въздействия, които организацията може да има върху заинтересованите страни. Прозрачността е неизменна част от всяка стъпка по нашия път към устойчивостта, за това и се стремим да информираме ключовите си заинтересовани страни относно развитието на темата.

В дългогодишния си опит всички членове на ръководния екип са доказали своите лидерски умения и експертни познания в областта на корпоративното управление и конкретно в телекомуникационния сектор, основно в региона на Централна и Източна Европа и България. В допълнение към това техните обширни познания и умения за управление на въздействието на компанията върху устойчивото развитие ги правят безценни за организацията. Ние се ангажираме да продължим да се усъвършенстваме и да надграждаме капацитета си за управление на Стратегията за устойчиво развитие и за по-нататъшното ѝ съгласуване с нашите бизнес цели, поради което през 2021 г. си поставихме за цел да 100% от висшия мениджмънт на компанията да премине през задълбочена програма за обучение по темата устойчиво развитие до края на 2023 г. За това и през отчетната 2022 г. започнахме планирането на програмата за следващата година. Допълнително, през 2022 г. създадохме 10-седмична ESG Академия съвместно със Софийския университет, в която бяха включени 12 наши служители, като един от участниците заема позицията на главен директор. В момента груг от главните директори на Yettel участва във второто издание на Академията.

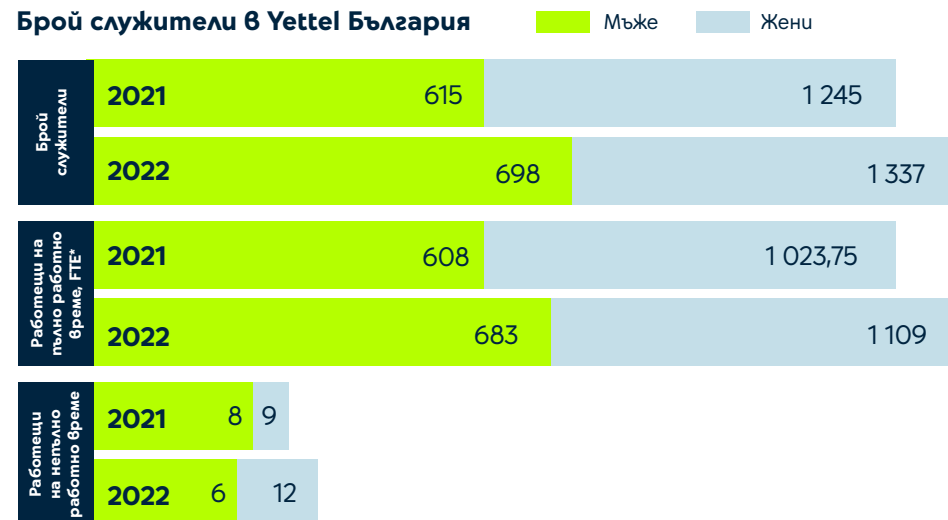
Освен че е главен изпълнителен директор на компанията, Джейсън Кинг е и член на Управителния съвет на Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България, а Михаела Калайджиева - главен директор „Корпоративна политика“, е член на Управителния съвет на Асоциацията на телекомуникационната индустрия в България.

## 6.3 Служители

Политиката и подходът ни за борба с дискриминацията ни помагат да изградим и поддържаме балансирано представителство на различни групи служители в компанията.

Към края на 2022 г. имаме общо 2 035 служители, от които приблизително 66% са жени и 34% са мъже. Нашите колеги заемат роли, фокусирани върху работата с клиенти, технологични роли и административни такива. Имаме и допълнителни 22 работници, наети чрез трета страна, които предоставят допълнителни услуги (охрана, почистване, поддръжка на сгради). Полагат се всички необходими грижи те да работят в безопасни условия и техните права да бъдат гарантирани.

### Брой служители в Yettel България



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

### Служители в Yettel България по тип договор (2022)

Постоянни служители		Временни служители	
1 876		159	
1 238 Жени	638 Мъже	99 Жени	60 Мъже

## 6.4 Икономическо представяне

Като лидер в бранша в България, нашият растеж носи със себе си и икономически ползи както за националната икономика, така и за местните общности. Верни на своята идентичност на устойчива компания, ние приобщаваме всички заинтересовани страни по пътя към просперитета – гоставчиците, клиентите, служителите и широката общественост. Растейки стабилно, нашият бизнес осигурява заетост на все повече хора директно, а на много други от веригата на гоставчиците – индиректно.

В съответствие с корпоративната ни отговорност ние стриктно спазваме законите и разпоредбите, отнасящи се до финансовата отчетност и данъчните задължения.

### Пряка икономическа стойност, генерирана и разпределена през 2021 г. и 2022 г. (в хиляди лева)

	2021	2022
<b>Задържана икономическа стойност</b>	<b>41 412</b>	<b>5 723</b>
<b>Разбивка</b>		
<b>Генерирана икономическа стойност</b>	<b>837 591</b>	<b>894 377</b>
Нетни приходи	836 231	893 678
Други оперативни приходи	1 360	699
<b>Разпределена икономическа стойност</b>	<b>796 179</b>	<b>888 655</b>
Към гоставчици	498 118	607 063
Към служители	57 936	58 353
Към гоставчиците на капитал	150 376	175 000
Към държавния бюджет	89 653	48 122
От които лицензи за честотен спектър	68 106	25 093
Към обществото	95	117

През 2021 г. Yettel генерира пряка икономическа стойност от над 837 млн. лв. и разпредели икономическа стойност от над 796 млн. лв. Съответно запазената стойност е около 41 млн. лв., а даренията към общността за тази са около 95 000 лв., което представлява 0,22% от икономическата стойност, задържана за 2021 г.

През 2022 г. Yettel генерира пряка икономическа стойност от 894 млн. лв. и разпредели икономическа стойност на стойност над 888 млн. лв. Съответно запазената стойност на дружеството е около 6 млн. лв., като са направени обществени дарения на стойност около 117 000 лв., което представлява 2,05% от запазената икономическа стойност за 2022 г.

През отчетния период сме получили финансова помощ от правителството в размер на 1,2 млн. лв. (без ДДС).



## 7. GRI Индекс таблица

Декларация за ползване	Yettel България докладва информацията, цитирана в този индекс на съдържание на GRI за периода 1-ви януари 2022 г. до 31-ви декември 2022 г., позовавайки се на GRI стандартите.
Използван GRI 1	GRI 1: Foundation 2021

Значими Темы	GRI Стандарт	Страница	Коментар
<b>Универсални стандарти GRI 2</b>	GRI 2-1 Информация за организацията	6	
	GRI 2-2 Дружества, включени в доклада за устойчиво развитие	5	
	GRI 2-3 Период на доклада, честота на докладване, контактна информация	5	
	GRI 2-4 Препубликуване и актуализация на данни за предишни периоди	5, 24	
	GRI 2-5 Услуги по предоставяне на независима външна увереност		Не е налично
	GRI 2-6 Дейности, верига за създаване на добавена стойност и други бизнес отношения	77	
	GRI 2-7 Служители	79	
	GRI 2-8 Служители, които не са пряко наети от фирмата	79	
	GRI 2-9 Управленска структура и състав на ръководния съвет	78, 79	
	GRI 2-10 Номиниране и подбор на ръководния съвет	79	
	GRI 2-11 Председател на най-висшия ръководен орган	78, 79	
	GRI 2-12 Роля на най-висшия ръководен орган при надзора на управлението на въздействията	8, 12, 17	
	GRI 2-13 Делегиране на отговорност за управление на въздействията	12	
	GRI 2-14 Роля на най-висшия ръководен орган при отчитане на устойчивостта	8, 12, 17	
	GRI 2-15 Конфликт на интереси	74	
	GRI 2-16 Споделяне на критични опасения с ръководния съвет	72, 73, 74	

	GRI 2-17 Колективни познания на висшия ръководен съвет	78, 79	
	GRI 2-18 Оценка на представянето на висшия ръководен съвет	42	
	GRI 2-19 Политика за възнагражденията	42	
	GRI 2-20 Процес по определяне на възнагражденията	43	
	GRI 2-21 Годишен общ коефициент на компенсациите		Информацията е поверителна и не се оповестява.
	GRI 2-22 Стратегия за устойчиво развитие	9	
	GRI 2-23 Основни политики, следвани в компанията	72	
	GRI 2-24 Внедряване на политики в компанията	12, 72, 73	
	GRI 2-25 Процеси за ограничаване на негативните въздействия	72, 73	
	GRI 2-26 Механизъм за подаване на сигнали	68, 74	
	GRI 2-27 Спазване на нормативната уредба	72, 73	
	GRI 2-28 Членства в организации	76, 79	
	GRI 2-29 Ангажиране на заинтересованите страни	16	
	GRI 2-30 Колективни трудови договори		Не е приложимо.
<b>Универсални стандарти GRI 3</b>	GRI 3-1 Процес за определяне на значимите теми	17, 18, 19	
	GRI 3-2 Матрица на съществеността	17, 18, 19	
<b>Значими Темы</b>	<b>GRI Стандарт</b>	<b>Страница</b>	<b>Коментар</b>
	<b>GRI 201 Икономическо представяне</b>		
	3-3 Управление на значимите теми	80	
	201-1 Генерирана и разпределена пряка икономическа стойност	80	
	201-2 Финансови последици и др. рискове и възможности, свързани с изменението на климата		Информацията не е налична в момента – планирането на анализа е в ход.
	201-3 Задължения по планове с дефинирани доходи и други пенсионни планове	44	
	201-4 Финансова помощ, получена от правителството	80	

Значими Темы	GRI Стандарт	Страница	Коментар
Дигитално приобщаване и покритие	<b>GRI 203 Непреки ефекти от дейността на компанията за икономиката</b>		
	3-3 Управление на значимите теми	59, 61, 63	
Развитие на иновации	203-1 Инвестиции в инфраструктура и услуги	59, 60, 64, 65	
	203-2 Значителни непреки икономически въздействия	59, 62, 65	
Корпоративно управление	<b>GRI 205 Борба с корупцията</b>		
	3-3 Управление на значимите теми	72	
Защита на правата на човека	205-1 Дейности, оценени като рискови, що се отнася до корупционни практики	73	
	205-2 Комуникация и обучения за политиките и процедурите за борба с корупцията	73	
	205-3 Потвърдени случаи на корупция и предприети действия	74	
Климатични промени	<b>GRI 302 Консумация на енергия</b>		
	3-3 Управление на значимите теми	22	
	302-1 Консумация на енергия в организацията	23	
	302-2 Консумация на енергия извън организацията	23	
	302-3 Енергиен интензитет	23	
	302-4 Намаляване на потреблението на енергия	23, 26, 27, 28	
	302-5 Намаляване консумацията на енергия за продуктите и услугите на компанията	23, 24, 25	
Климатични промени	<b>GRI 305 Въздействие върху емисиите</b>		
	3-3 Управление на значимите теми	24	
	305-1 Директни емисии на парникови газове (Scope 1)	24	
	305-2 Индиректни емисии на парникови газове (Scope 2)	24	
	305-3 Други индиректни емисии на парникови газове (Scope 2)	24	
	305-4 Интензивност на емисиите на парникови газове	24	

	305-5 Намаляване на емисиите на парникови газове	24, 29	
	305-6 Емисии, нарушаващи озоновия слой		Не е приложимо.
	305-7 Емисии от азотни оксиди (NOx), серни оксиди (SOx) и др. съществени замърсители		Не е приложимо.
<b>Управление на отпадъците и кръгова икономика</b>	<b>GRI 306 Отпадъци</b>		
	3-3 Управление на значимите теми	31	
	306-1 Генериране на отпадъци и значителни въздействия, свързани с отпадъците	31, 33	
	306-2 Управление на значителни въздействия, свързани с отпадъците	31, 32, 33, 34	
	306-3 Генерирани отпадъци от дейността	31	
	306-4 Предадени за рециклиране отпадъци	31	
	306-5 Отпадъци, насочени към депониране	31	
<b>Здраве и безопасност на работното място</b>	<b>GRI 403 Здравословни и безопасни условия на труд</b>		
	3-3 Управление на значимите теми	48	
	403-1 Система за управление на здравето и безопасността при работа	48	
	403-2 Идентификациране на опасностите, оценка на риска и разследване на инциденти	48	
	403-3 Служби по трудова медицина	44, 48	
	403-4 Ангажимент на служителите, консултации и комуникация, свързани със ЗБУТта	48, 49, 50	
	403-5 Обучения по здраве и безопасност на работното място	44, 48, 49	
	403-6 Насърчаване на здравето на служителите	44, 48, 49, 50	
	403-7 Предотвратяване и смекчаване на въздействията върху здравето и безопасността при работа, пряко свързани с бизнес отношенията	48, 49	
	403-8 Служители, обхванати от Системата за управление на ЗБУТ	48	
	403-9 Наранявания, свързани с работата	48	
	403-10 Влошено здраве, свързано с работния процес	48	

Значими Темы	GRI Стандарт	Страница	Коментар
Трудови практики и развитие на служителите	<b>GRI 404 Обучение и образование</b>		
	3-3 Управление на значимите теми	45, 46	
	404-1 Среден брой часове за обучение на служител (годишно) и разбивка по пол	47	
	404-2 Програми за развитие на знанията и уменията на служителите	46, 47, 67, 69, 70, 71	
	404-3 Процент служители, редовно включени в прегледи на представянето	43	
Разнообразие и приобщаване  Защита на правата на човека	<b>GRI 405 Многообразие и равни възможности</b>		
	3-3 Управление на значимите теми	37, 40, 42	
	405-1 Многообразие в управленския съвет и сред служителите	6, 40, 41, 42, 79	
	405-2 Съотношение между основната заплата и възнаграждението на жените и мъжете	През 2022 г. планираме да извършим детайлен анализ на възнагражденията на служителите. Междувременно нашата Политика за възнагражденията не допуска различия между мъжете и жените. Заплатите, които предоставяме за съответната позиция, са еднакви и за двата пола. Допълнителните компоненти от възнагражденията се определят на база резултатите, постигнати от служителите. Този процес се управлява от Система за определяне на ефективността.	
	<b>GRI 406 Негопускане на дискриминация</b>		
	3-3 Управление на значимите теми	42	
	406-1 Случаи на дискриминация и предприети коригиращи действия	42	
Достъпност на продуктите и услугите, отговорност към клиента	<b>GRI 416 Здраве и безопасност на клиентите</b>		
	3-3 Управление на значимите теми	51, 52	
	416-1 Оценка на въздействието на продукти и услуги върху здравето и безопасността	51, 52	
	416-2 Случаи на несъответствие по отношение на въздействието на продуктите и услугите върху здравето и безопасността	52	
Киберсигурност и защита на личните данни	<b>GRI 418 Управление на поверителността на клиентите</b>		
	3-3 Управление на значимите теми	66, 67, 68, 69	
	418-1 Обосновани жалби относно засягане на информация и загуби на клиентски данни, нарушаващи неприкосновеността на клиента	69	
<b>Докладваме и по следните съществени за Yettel теми, които не са покрити от стандартите на GRI:</b>			
	Местни общности	53, 54, 55, 56	
	Устойчиви вериги на доставки	75	

**Yettel.**